

令和4年度（2022年度）希望の郷拠点事業報告

《老人デイサービスセンター希望の郷事業報告》

I. 事業総括

- ・お一人おひとりを個人として尊重し、長年住み慣れた地域での生活の歴史、文化に配慮しました。
- ・利用者の個性とニーズに応える個別処遇に努めました。
- ・充実感と満足感を得られるような支援を目指しました。
- ・医療機関や邑南町及び関係機関との緊密な連携体制を保つ事に努めました。
- ・利用者、家族との信頼関係を築くことに努めました。
- ・職員の介護力の強化、向上に努めました。
- ・ケアプランに沿った通所介護計画や個別機能訓練計画、運動器機能向上計画を立てて実施し、利用者様の自立に向けた生活機能の維持向上に努めました。

II. 事業目標に対する評価

1. 利用者サービスの充実

KG I（最重要目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	目標利用者数 (定員 25 名)	6,622 名	4,620 名

新型コロナウイルス感染症拡大による事業所の閉鎖もありましたが、年間を通してご利用者の新規獲得が出来ず指標値を大きく下回りました。

2. 地域社会との関係性強化

KG I（最重要目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	地域ボランティアの受入数	24 名	0 名

感染対策上受入れが難しい時期もありましたが、地域のニーズを把握して受入れに結びつける活動や地域の多様な主体との連携が不足しました。

3. 生産性の向上

KG I（最重要目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	人時生産性	2.32 千円	1.71 千円
	労働生産性	4,425 千円	3,014 千円

付加価値額が計画値を大幅に下回り指標値をクリアすることが出来ませんでした。

Ⅲ. 計画事業の総括

1. サービス事業への取り組み

コロナ渦ではありましたが、職員間で業務の分担をし、感染症対策を講じながら、サービスの低下のないよう努めました。事業方針を念頭に置き自立支援介護を実践し、生活機能の維持と向上を目指しました。水分摂取、運動、排泄、食事を中心とした取り組みを行いました。具体的には湯呑の種類を検討、外出、排泄介助のタイミングや回数の検討、調理実習等を行いました。

少しでも長く住み慣れた環境で、その人らしく、安心して生活していただけるよう、利用者様はもちろん、ご家族、介護支援専門員や他事業所との連絡を密にして、自立支援介護を実践いたしました。

2. 人材育成への取り組み

事業所内研修・法人内研修・外部研修に参加させていただき、各職員のスキルアップに努めました。研修にて学んだ内容を他の職員に伝える機会を設け、事業所内全体で共有できるよう取り組みを行いました。

また、自立支援介護コンサルティングにより得た知識を、業務を行いながら職員間で共有することで職員の自立支援介護への理解や実践につなげてまいりました。

3. 地域との関係強化への取り組み

新型コロナウイルス感染症対策のため、十分に注意を払いながら、外出行事や買い物等を実施いたしました。また公民館祭りでは、利用者様のデイサービスでの作品を展示していただき、デイサービスの行事として公民館祭りにも参加をさせていただきました。

4. 生産性向上への取り組み

新規ご利用者の獲得や、現利用者様の利用回数の増加のため、ご本人やご家族様、介護支援専門員への声掛け、Instagramへの投稿に注力しました。

コミュニケーションを図り、チームケアの質の向上及び人材定着に努めました。職場環境の整備や限られた人員での業務全体の流れを再構築し、現場に余力をもたせて、クリエイティブな活動や加算取得に結びつけていくことが課題です。自立支援介護に特化して品質の高いケアを実施し、ご利用者の満足度向上に努めてまいります。

5. 施設整備への取り組み

設立当初から設置・使用されていた厨房及び浴室のエアコンが経年により機能が

低下した為買え替えを行いました。

建物の建築年は、大地震に対する構造安全性の基準が大きく改正された年以前の耐震不明建築物であり、BCP計画においても整理しておく課題として、一般診断法による耐震診断を受けました。調査結果は、耐震壁の不足等により構造評点は低いものとなり、判定は最下位でした。不測の事態に備え、改めて避難訓練による避難経路や避難場所の確認など日常的な点検が重要であると認識しております。

令和4年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

【サービス事業】

1. 利用者（入所者）状況

(1) 利用率・稼働率

(単位：人、%)

定員数	計画数	実績	利用率・稼働率 差異
7,700名	6,622名(86%)	3,822名(49.6%)	△36.4%
		4,620名(60.0%) *健康サロン含む	△26.0%

(2) 利用者構成状況

(単位：人、%)

介護度別	計画数	実績	差異
健幸サロン	5名	4名	-1名
事業対象者	5名	2名	-3名
要支援 1	5名	3名	-2名
要支援 2	6名	7名	+1名
要介護 1	20名	17名	-3名
要介護 2	10名	9名	-1名
要介護 3	5名	1名	-4名
要介護 4	2名	1名	-1名
要介護 5	0名	1名	+1名
計	58名	45名	-13名

*事業対象者とは、基本チェックリスト（日常生活の様子や健康状態について把握するために 25 項目の質問で構成されているもの）を実施した結果、日常生活における何らかのリスクがあると判定された方を市町村が「事業対象者」と認定します。認定された方には、「事業対象者」と印字された介護保険被保険者証が発行されます。

2. 実施サービス

(1) 介護保険関係サービス

<自立支援>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>利用者様お一人お一人の個性とニーズに応えるケアを行いました。水分摂取、機能訓練等、それぞれの目標値を設定し、それに向かって取り組みました。</p> <p>外部講師による自立支援介護のコンサルティングを受けながら、関係する専門職種で連携を図り、自立支援の基本である「水分・運動・栄養・排泄」ケアに取り組みました。</p> <p>成果して、要介護 1 から要支援 2 へと状態がよくなった方もおられました。</p>		

<p><水分摂取支援></p> <p>利用者様に水分補給の重要性をお伝えするが十分な浸透に導くことができませんでした。水分を摂取しにくい方には工夫しながら提供を行いました。引き続き効果的な水分補給の取組みを進めてまいります。</p>	<p>目標摂取量の達成 (100%)</p>	<p>60%</p>
<p><運動能力向上支援></p> <p>トイレ誘導や散歩など日常生活の中で歩行する機会を設ける事で目標値達成に近づけることができましたが、体調により実施できないこともあり目標値を下回りました。</p>	<p>目標運動量の達成 (100%)</p>	<p>67.5%</p>
<p><給食・栄養摂取支援></p> <p>残食された利用者様に理由の聞き取りを行い調節を行いました。</p> <p>毎月各利用者様の体重測定を行い、変動が大きい利用者様には、家族様・ケアマネに報告し体調管理、状態維持・改善に努めました。</p>		
<p><体調維持・改善支援></p> <p>利用者様や家族様から体調の聞き取りを行い、ご利用時にはバイタルチェックを行いました。介護員が行った場合、看護師へ報告・相談してその後の変化に注意し見守りました。</p> <p>SPO2の測定が必要な利用者様は来所時に測定し、数値の確認を行い体調維持に努めました。また、利用者様の体調は職員間で情報を共有し対応いたしました。これにより病態の早期発見・維持に繋がりました。</p> <p><口腔衛生支援></p> <p>歯ブラシを持参するよう呼びかけを行い、食後には口腔ケアの声掛けを行い、必要な方には介助をしました。また、食欲のない方・食事に時間を</p>	<p>状態維持・改善率 (70%)</p>	<p>97%</p>

<p>要する方は、口腔内を確認し異常がないかを確認しました。</p> <p>レクの際に口腔ケアの重要性についての話を交え、利用者様に理解していただけるよう努めました。</p> <p><排泄支援></p> <p>紙パンツの着用率の減少を図る為ご利用者様の状態に応じた支援方法を設定し、職員間で周知し統一したケアを行いました。</p> <p>尿意・便意がある際は、トイレ誘導を行うことはもちろん、利用者様の排泄のタイミングを検討しながら誘導の回数を増やしパット交換・紙パンツの交換回数を減らすよう努めました。尿意のない方にも入浴前・食後等動く時間に合わせて声掛けを行いました。</p> <p>リズムやサインによる早めの誘導や、トイレ使用回数を増やす事で失禁が減ってきましたが、ご家族の介護負担等も原因となり、目標とする数値には至りませんでした。</p>	<p>紙パンツ 着用率 ゼロ</p>	<p>22.4%</p>
--	----------------------------	--------------

<認知症ケア>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>認知症状のある利用者様に対して、家族様の状況、利用者様の特質等考慮し、可能な限り在宅生活を維持できるよう他職種で連携を取りながら個別ケアの実施を行いました。</p> <p>タオルたたみ、洗濯物干し、畑仕事など自宅で行ってきたことをデイサービスでも行って頂き在宅生活を維持できるようケアを実施しました。</p> <p>自立支援介護の考え方から、水分摂取、運動、排泄、栄養のケアにも力を入れながら、脳トレ等、脳の活性化にもつながるようなケアを実施しました。</p> <p>また、利用者様の状況を職員間で共有し、統一した声掛け、支援を行いました。</p>		

<p>利用者様の「できること」の実現を支えその人らしさを引き出すことを目指したケアを行いました。</p> <p>役割を持って作業を行っていただくことで、利用者様が責任を持って行おうとされる姿が見られ、できる事を提供することによって集中して取り組まれる姿も見られました。</p>		
--	--	--

(2) 介護保険外サービス

< 健幸サロン事業 >

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>介護認定を受けていない方を中心に定期的な利用ができることで地域の方の憩いの場を提供しました。また、利用回数が決まっている介護予防・日常生活支援総合支援の方の追加利用で、在宅生活が維持できるよう個別機能訓練などのサービス提供を行いました。</p> <p>ここでも、水分摂取量・運動量の増加・栄養状態の維持を意識して、自立支援介護を実践することで、身体機能の改善だけでなく高齢者の社会参加や生きがいにもつながるよう努めました。</p> <p>利用者様には喜んでいただき、目標利用者数を超えることができました。</p>	利用者数 5名を維持	利用者数9 名(要支援者等含む)

3. 人員体制の状況（常勤換算）

（単位：人）

役職	計画		実績		差異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
所長	1(0.5)		1(0.5)			
生活相談員	(1.0)		(1.0)			
看護師	1(0.7)	1(0.3)	1(0.7)	1(0.3)		
機能訓練指導員	(0.3)	1(0.7)	(0.3)	1(0.7)		
介護員	2(1.5)	6(3.15)	2(1.5)	6(3.15)		
厨房職員		4(1.5)		4(1.5)		
運転手		2(0.3)		1(0.3)		-1
計	4(4.0)	14(5.95)	4(4.0)	13(5.95)		-1

正規職員不足分は、多職種連携及び非正規職員でカバーしました。

【人財育成事業】

（1）事業所内研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
感染症対策について	全職員	7名	感染症・衛生管理の知識と心構え、予防の重要性を確認致しました。
避難訓練・消火訓練実施	全職員	(1回目) 6名 (2回目) 7名	安全避難の訓練を行い、関連設備の再確認を行いました。
送迎について	全職員	5名	マニュアルの再確認と、利用者様の乗降車時の注意点を共有しました。
救急対応について	全職員	8名	消防署の方に来ていただきAED を使ったの指導を受けました。
認知症の理解について	全職員	5名	認知症基礎研修に参加した職員が、その内容を事業所内で他の職員に伝えました。
虐待防止について	全職員	5名	どのようにすれば虐待に発展するまでに防ぐことができ

			るかを確認し、発生した時の対応も共有しました。
--	--	--	-------------------------

(2) 事業所外研修 (外部派遣研修)

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
認知症介護基礎研修	介護職員	1名	認知症介護について、基本的な知識・技術、実践する際の留意点を確認しました。

計画では口腔ケア研修とありますがコロナウイルス感染症対策のため控えました。

(3) 事業所間研修

研修名	対象者	参加者数	実施した内容・成果
ハラスメント研修	全職員	2名	ハラスメントをなくすことで一人ひとりの職員が相手を思いやり心の健康が維持できるよう職員環境作りを行いました。
人権擁護研修	全職員	2名	まず自分自身のことを知り、そのうえで権利擁護と福祉従事者の役割、権利侵害としての虐待防止策について学びました。

【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI
ボランティアの受け入れと地域交流	<ul style="list-style-type: none"> ・公民館祭りへ、デイサービスでの作品を出展し、当日には外出の行事として公民館祭りに参加いたしました。 ・ドライブや買い物等、外出をしていただきました。毎週、ハーモニーハウスさんや他のパン屋さんに販売に来ていただきました。 ・コロナウィルス感染症拡大のタイミングと重なり、予定していたボランティアは中止とさせていただきました。 	

【生産性向上への取組み】

(1) 事業規模拡大への取組み

事業規模拡大には至りませんでした。要介護者の動向やニーズの多様化を研究し、引き続き地域におけるサービスの拠点としてどのように機能していくか課題となります。

(2) 稼働率向上への取組み

営業展開が不足し利用者の獲得に至りませんでした。要介護高齢者の身体的自立の回復を支援する取組みに軸足を置き、自立支援介護のケア実践を繰り返し、その手法を確立させ差別化を図ってまいります。

(3) 新規加算取得への取組み

取得計画	取得加算（実績）	実績評価
入浴介助加算Ⅱ（既存） 個別機能訓練加算Ⅰロ（既存） 運動器機能向上加算（既存） 処遇改善加算Ⅰ（既存） 特定処遇改善加算Ⅱ（既存） 事業所評価加算（既存） 認知症専門ケア加算Ⅰ（新設） サービス提供体制強化加算Ⅱ（新設） 科学的介護推進体制加算（新設） 生活機能向上連携加算（新設） 口腔・栄養スクリーニング加算（新設） 口腔機能向上加算（新設） ADL維持等加算（新設） 若年性認知症利用者受入加算（新設） 生活相談員等配置加算（新設） 中重度者ケア体制加算（新設）	入浴介助加算Ⅰ（既存） 個別機能訓練加算Ⅰイ（既存） 運動器機能向上加算（既存） サービス提供体制強化加算Ⅲ（既存） 処遇改善加算Ⅰ（既存） 特定処遇改善加算Ⅱ（既存） 科学的介護推進体制加算（新設）	L I F E を取得し、科学的介護推進体制加算をとりました。

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
エアコン交換	長年使用しているため機能が低下し、また感染症対策の為、空気清浄機能のあるエアコンに交換いたしました。
洗濯機交換	長期使用により機能低下がみられ修繕するも部品の在庫が無い為買替を致しました。
毛布・タオルケット・枕など	長期使用により汚れやほつれが生じており、枚数もいるため購入いたしました。
携帯電話	災害や送迎時等の緊急時に備え購入致しました。
雨樋修繕工事	長期使用や雨風による破損があり雨樋の機能が損なわれておりましたので修繕致しました。
(計画外の施設整備等) コピー機の更新	長期使用しており、故障のため使用できなくなり更新いたしました。

【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	4,800	0
大規模修繕	0	0
その他	200	0
計	5,000	0

計画通りの収益が確保できず積立を行うことができませんでした。

【感染症・災害への対応への取組み】

事業所内で感染症対策の研修を行い、予防の重要性を周知いたしました。また、職員は定期的に抗原検査を実施し、事業所内の消毒や換気、バイタル測定を行い、感染症の対応を行いました。災害への対応としては、随時緊急連絡網を確認・更新して万が一に備えました。

IV. 苦情解決(要望含む)の結果について

令和4年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

【苦情1】

発生日 : 令和5年1月30日

申立者 : ご利用者のご家族様

苦情内容 : 連絡帳に病院受診の結果を書いたが、印鑑のみ押された連絡帳が返ってきた。職員さんも忙しいと思いますが返事を書いていただければありがたいです。

処理結果 : しっかり内容を確認しご要望に応えるよう職員間で周知しました。

第三者委員会の関与 : 解決結果を報告済み

以 上

令和4年度（2022年度） 桃源の家拠点事業報告

《特別養護老人ホーム桃源の家》

I. 事業総括

- ・入居者の人格を尊重したサービスの提供に努めました。
- ・入院日数及び退所後の空床日数を減らし、安定的な施設運営を目指しました。
- ・職員一丸となったサービス提供に努めるとともに、労働環境の改善を図りました。

II. 事業目標対する評価

1. 利用者サービスの充実

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	月平均稼働日数	2,980日 (年 35,770日 ÷ 12か月)	2,620日

定員100名に対し稼働率98%を目指しておりましたが、実質年間90名で稼働し入院者、入院日数も多く86.1%（前年度85.7%）にとどまりました。

2. 地域社会との関係性強化

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	オレンジカフェ月の平均参加者	10人 (120人 ÷ 12か月)	9.7人

毎月1回開催を予定しておりましたが、感染対策上開催は7回、合計68名の方に参加いただきました。

3. 生産性の向上

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	人時生産性	2.69千円	2.83千円
	労働生産性	5,121千円	5,279千円

一人ひとりの能力の向上と、全職員による業務分担や協力体制の整備、ICT導入による業務効率化に努め、人時生産性、労働生産性とも指標値を上回りました。

Ⅲ. 計画事業の総括

1. サービス事業への取組み

今年度も自立支援介護に最重点を置き、引き続き外部コンサルタントの技術指導を仰ぎ、自立に係る理論、技術習得の継続、浸透に努めました。個別の支援計画に基づき、多職種連携のもと支援目標の達成を目指しました。

運動ケアの実施率が80%を切りましたが、水分ケア、排泄ケア、褥瘡ケア、入浴ケア、認知症ケア、栄養ケア、口腔衛生ケア、看取りケア等、目標値に近い実績でした。

2. 人財育成への取組み

今年度は毎月、全職員対象に接遇マナーのミニ研修会を実施し、対人援助サービスに携わる者として利用者様本位の介護の実践を進めてまいりました。

外部研修につきましては、コロナ禍の為、中止となる場合も多く、研鑽の機会が少なくなりましたが、計画していた研修以外にも自立支援介護に関わる看取り介護、排泄ケア、褥瘡ケア、誤嚥性肺炎予防など、適時、必要な研修を取り入れ、現場で活かすことができました。

また、今年度採用した新人職員には、エルダー制度を活用し、安心して働く環境整備に努めました。

生産性の向上が図られた背景には、こうした研修で学んだことの実践や人事評価制度に基づく日々の指導により職員の個々の能力が高められた成果と考えております。

3. 地域との関係強化への取組み

公益事業推進として、「認知症カフェ」「ひだまりサロン」事業の拡大に努め、年間180名の参加者を目標としておりましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止することが多く、2つの事業を合わせ97名の参加でした。3年目となった認知症カフェは、各地域を一巡し、前回参加者の方が引き続き参加されたり、同じサークルの方を誘って下さったり、徐々に参加者が増え定着してきました。

昨年に引き続き、邑南町主催の介護者家族の会に2回職員を派遣しました。ボランティア交流については、新型コロナウイルス感染拡大防止対策上実施できておりません。その他、介護福祉士を目指す学生の実習受け入れ、中学生の職場体験学習の場を提供しました。

4. 生産性向上への取組み

10床回復し100床を目指しておりましたが、人員配置が整わず90床稼働で推移致しました。入退所が多く、その調整は難しいところですが、空床日数を少なくするための入退所調整に注力致しました。

新規加算取得については取得条件の整っているものから順次取得し、今年度、新たに5つの加算を取得しました。

介護職員数は年度当初の計画数に達しておりませんが、他職種協働の体制をとっていること、またICT導入による効率化が図られたことにより労働時間の減少に繋がりました。

5. 業務見直しの取り組み

職種間の連携・協力をより強固にし、多職種の短時間の業務支援などにより必要最低限での人員体制とし、生産性を高めることができました。

インカムの導入によりユニット間、部署間への連絡等、手を止めることなくスムーズに行え、業務の無駄なく効率よくできるよう整備しました。見守りベッドセンサー（マルチセンサー）は、訪室せずとも身体状態の把握や転倒等の事故防止に繋がり、特に夜間帯の職員の業務負担が軽減されます。年度末の導入でしたので、次年度有効に活用し成果を上げていきたいと考えております。

6 施設整備への取り組み

インカムの導入、見守りベッドセンサー（介護ロボット）の導入、エレベーター修繕、福祉用具の修理、給湯設備、空調設備などの修繕、手すりの設置など、安心、安全な施設環境整備に努めました。

令和4年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

【サービス事業】

1. 利用者（入所者）状況

(1) 利用率・稼働率

定員数	計画数	実績	利用率・稼働率差異
100名	35,770日（98%）	31,444日	86.1%（-11.9%）

(2) 利用者構成状況

介護度別	計画数	実績	差異
要介護度 3	40名	28名	-12名
要介護度 4	34名	30名	-4名
要介護度 5	24名	32名	+8名
計	98名	90名	-8名

2. 実施サービス

(1) 介護保険関係サービス

介護保険法の目的であるご利用者の方の自立を図るためのサービス支援を行うため、個々のサービス計画（ケアプラン）においてご利用者の方の生活目標を明確にし、それに基づく個別支援計画（具体的サービス実施計画）において、多職種連携を基本として、各専門職が具体的な支援目標及び支援内容等を決め、ケ

アプランにおける生活目標の実現を図ることに努めました。

各専門職の個別支援計画では PDCA サイクルを展開することにより、適正なモニタリングを通じて支援目標の達成度を評価し、この評価結果により個別支援計画の支援内容等がサービス計画（ケアプラン）における生活目標の達成を実現できるものになっているのかをカンファレンス等を通じて評価検証しました。

また、介護部門委員会、医療部門委員会、安全管理委員会及び給食委員会を設置し、現状の各専門職の支援の在り方についての問題点の解明と課題解決のための具体策を協議し、支援サービスの向上に取り組みました。

サービス計画（ケアプラン）の方針に基づく個別支援計画では基本的に多職種連携のもと以下の取組みを実施しました。

<自立支援ケア>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p><水分管理の実施></p> <p>自立支援介護実践の中でも最重要項目として、入居者の意識、覚醒レベルを高めるため、個人の水分目標摂取量を設定しました。嗜好、嚥下状態に応じた飲料、ゼリーなどの提供、入居者に合った摂取方法の工夫、体調の観察、水分量のチェック体制を整える等、目的達成のために実施してまいりましたが、100%達成にはなりませんでしたが、</p> <p>自立支援介護部門委員会、リーダー会議などで問題点や課題について検討し解決に取り組みました。</p>	<p>個人目標摂取量 100% 達成</p>	<p>90.1%</p>
<p><運動管理の実施></p> <p>入居者の身体面、健康面を高めるため、状態に応じた目標運動量、支援方法を設定し、可動域の向上を目的に理学療法士が個別機能訓練計画書を作成した内容に基づき、看護、介護職協働で個別、集団訓練を実施しました。PDCA サイクルを確実に展開し、状態の維持、向上に努めました。体調不良者が多く、実施できないことや、ご本人の意欲を引き出すことができず、実施できない場合もありました。</p>	<p>目標運動量 達成 100%</p>	<p>70.4%</p>
<p><排泄管理の実施></p> <p>自律排泄によるオムツ着用率の減少を図るため、利用者の状態に応じた排泄目標、支援方法等を設定し、実施目的の達成を図りました。</p>	<p>終日オムツ 装着率 10% 減</p>	<p>11%減 (今年度実績)</p>

<p>入退所者の介護度状況によるところもありますが、個別援助計画に基づき、日中、トイレでの排泄を行うよう、継続して実施してきた成果が表れ、昨年度実績から 10%以上減少し、目標達成できました。</p> <p>月 1 回の自立支援介護部門委員会にて問題点や課題について検討し、解決に取り組みました。</p>	<p>(前年度実績 33%)</p>	<p>21%)</p>
<p><褥瘡管理></p> <p>褥瘡の発生を防止するため、褥瘡リスクのある利用者に対し予防策を決定し、実施目的の達成を図りました。</p> <p>看護課では今年度から褥瘡ケア計画を作成し、PDCA サイクルを展開することで、発生の防止と、早期治癒に努めました。また、栄養課では血清アルブミン値や体重の変化を把握し、褥瘡発生リスクの高い利用者を見極め、必要に応じて状態に合った栄養補助食品を提供しました。介護では体位変換や、排泄介助、入浴時など皮膚の状態に注意しながら介助をするなど多職種間での連携を図り、新たな発生がないよう管理しましたが、多い時には 7 名の処置が必要な月もあり、全職員に褥瘡を作らないケアについて周知し 2 月にはゼロになりました。</p> <p>医療部門員会などで、問題点や課題について検討し解決に取り組みました。</p>	<p>褥瘡発生率 ゼロ (前年度実績 5%)</p>	<p>6%発生</p>
<p><入浴管理></p> <p>健康増進を図るため利用者の状態に応じた入浴目標、支援方法等を設定し、実施目的の達成を図りました。</p> <p>個浴・特殊浴、シャワー浴・清拭などの適切な介助により、安全で快適な環境のもと、清潔の保持、血行の促進、リラックス効果を高められるよう週 2 回以上実施を目指しました。また全身の状態の確認により情報の共有を図りました。</p> <p>ご本人が体調不良の場合や、職員体制が取れない場合などがあり、100%の実施はできませんでした。</p> <p>自立支援介護委員会、リーダー会議などで問題点や課題について検討し、解決に取り組みました。</p>	<p>入浴実施率 100%</p>	<p>95%</p>

<認知症ケア>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p><認知度管理></p> <p>利用者の方の認知症状の改善を図り、QOL を高めるため、利用者の状態に応じた認知改善目標を設定し、実施目的の達成を図りました。</p> <p>水分ケア・運動ケア・排泄ケア、栄養ケアは実施したうえでQOLを高めるために、利用者の声を形に、レクリエーション・調理実習・季節行事・外出支援・交流活動などを各ユニット、あるいは合同で計画し、個別に必要な支援を行ってきました。栄養課では季節の行事食などの提供、手作りおやつなどの提供を継続しました。昨年度から好評だった桃源喫茶は2か月に1回、好きな飲み物や、ケーキなどを選んでいただき、提供する行事を1年通して行ってきました。今年は習字クラブも新たに取り組み、生活の質の向上に努めました。</p> <p>認知度を図るため、毎月、日常生活自立度のチェック、バーセルインデックス（機能的評価）などで変化を見てきました。その結果、わずかに低下が見られた方がおられましたが、退院後の状態低下によるもので、ほとんどの方は、現状維持できました。</p> <p>ユニット毎に認知症介護実践リーダー研修修了者を配置できるように受講者を予定していましたが、体調不良のため、今年度は受講できていません。</p> <p>ユニットの枠を超えた行事を行事委員会が年間計画に基づき実施しました。</p>	<p>日常生活自立度判定レベルの改善</p> <p>判定レベル最上位 I90～最下位 M0 とし、その変動の累計結果 I90 から II 80 に低下した場合は -10、更に II a70 に低下した場合は -10 で累計 -20</p>	<p>平均 -13</p>

<給食・栄養ケア>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p><栄養管理></p> <p>利用者の方の健康維持・増進を図るため利用者の状態に応じた栄養目標を設定し、実施目的の達成を図りました。</p> <p>BMI や血清アルブミン値、食事摂取量、体重の減少などから栄養状態のリスクを判定し、作成した栄養ケア計画に基づき PDCA サイクルを展開しました。</p> <p>旬の食材や季節の行事にちなんだ献立の立案・提供、必要に応じて食品補助食品を提供しました。</p> <p>多職種が連携し、情報共有を行い、嚥下、かみ碎きなどの状態を確認し、常食化の取組みを推進しました。</p> <p>医師の指示に基づいて治療食の提供や状態に応じた入居者個々の食事形態の摂取状況について医師、介護職と管理栄養士間で情報共有を行い定期的な見直しを行い状態の悪化を防止するよう努めました。</p> <p>褥瘡のある方が一時、ゼロになり、低栄養状態が高リスクの方が 0.3%に減少したことは大きな成果と言えます。</p> <p><口腔衛生管理></p> <p>健康維持・増進を図るため、利用者の状態に応じた目標を設定し、実施目標の達成を図りました。</p> <p>月 1 回の歯科衛生士訪問による口腔指導は新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、中止をすることが多く（6 回のみ実施）、十分な指導は受けられませんが、その方に合った口腔ケアや食前の口腔体操などを継続してきました。歯科受診の必要な方は順次受診し、治療が進み、口腔内トラブルは解消してきました。</p> <p>また、口腔内の残差物が残りにくい食事形態や、口腔、咽頭に残留しにくいトロミの硬さの統一を図るよう努めました。</p> <p>自立支援介護の推進を図るため、常食化に向けた取組みを行い、常食率はわずかではありますが向上しました。</p>	<p>毎月の栄養スクリーニングによる低栄養状態リスク度の改善率、評価は以下のとおり。</p> <p>低リスク 100 中リスク 50 高リスク 0</p> <p>高リスクから中リスクに改善した場合は改善率 50% 逆に中リスクから高リスクに悪化した場合は-50%</p> <p>低リスク維持の改善率は 100%</p> <p>毎月スクリーニングの累積結果とする。</p> <p>義歯調整、作成のための歯科受診率 100%</p> <p>誤嚥事故発生率ゼロ</p> <p>感染症発生ゼロ</p>	<p>低リスク者 ▲2%</p> <p>56% (R4. 4) →54% (R5. 3)</p> <p>中リスク者 +9%</p> <p>34% (R4. 4) →43% (R5. 3)</p> <p>高リスク者 ▲7%</p> <p>10% (R4. 4) →03% (R5. 3)</p> <p>歯科受診率 100%</p> <p>誤嚥事故ゼロ</p> <p>誤嚥性肺炎、肺炎、6</p>

<p>しかしながら口腔機能や口腔ケアが大きくかかわる誤嚥性肺炎、肺炎での入院の方が6件発生しました。</p> <p>給食委員会(1回/3か月)、自立支援介護部門委員会(口腔)において問題点や課題について検討し、解決に取り組みました。</p>	<p>常食率10%増</p>	<p>件</p> <p>常食率</p> <p>主食 ▲0.4% 50.4%(R4.4) → 50.0% (R5.3)</p> <p>副食 +3.6% 28.4%(R4.4) → 32.0% (R5.3)</p>
--	----------------	---

<体調維持支援>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p><健康管理></p> <p>利用者の方の健康維持・増進を図るため多職種間の連携により状態の安定又は、異状の早期発見により、実施目標の達成を図りました。</p> <p>日々の健康チェックを1日に2回以上実施し、体調の変化に応じ、医師との連携を密に適切な対応に努めました。</p> <p>食事については、状態に応じた食事の提供に努めました。</p> <p>嘱託医の定期診察等計画通り実施していただき、健康管理に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内科診察 週2回 ・精神科診察 月1回 ・健康診断及び結核検診 年1回 ・インフルエンザ予防接種 年1回 ・新型コロナワクチン接種 年3回 <p>入院者数は昨年(36名)を上回りました。</p>	<p>入院者ゼロ</p>	<p>39名</p>

<p><看取りケア></p> <p>身体的・精神的苦痛の緩和または軽減を図り、人生の最期まで尊厳ある生活支援を行うよう意向に沿ったケアに努めました。</p> <p>医師・家族との協議、同意の下看取り計画書の実施内容を確認いただき、医師の指示に基づき対応しました。</p> <p>ご本人・ご家族の不安な気持ちを汲み取り、納得できる最期が迎えられるよう多職種間での連携を密にし、随時詳しく状態についてお伝えしました。コロナ禍であっても感染対策をした上でできるだけ面会ができるように配慮いたしました。</p> <p>食べることが苦痛にならない様、少量でも口においしく、嚥下に無理のない食事・水分を摂取していただけるよう努めました。</p> <p>看取りケアについてご本人の状態が悪くなってきてから考えるのではなく、早い段階で最期の迎え方について、本人、家族を交えた話し合いの場を幾度と作っていく必要があります。</p> <p>医療部門委員会（3か月に1回）開催</p> <p>看取りについての問題点や課題について、研修を行いました。</p>	<p>看取りケア対象者 30%</p>	<p>3月末 11% (10名 / 90名)</p>
---	---------------------	--------------------------------

<入退所サービス>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p><入所者管理></p> <p>ご利用希望者の個別事情に配慮しながら、速やかな入所手続きを実施することにより、ご利用者の入所ニーズに適切に対応していくよう努めました。関係機関や居宅介護支援介護事業所からの情報提供なども多く、入所申し込みをされる方が増え、入所予定者（待機者）を一定数確保することができました。1月、2月は施設内感染が発生し、入所を待っていただく事態となりましたが、年間を通して迅速な対応に努め空床日数は目標値に近い数値にもっていくことができました。</p>	<p>退所後空床日数 7日以内 待機者月 20名以上の確保</p>	<p>退所後空床日数 7.4日 月平均 24名 (保留者月平均 17名)</p>

<p>(入所)</p> <p>ご家族の介護負担軽減に配慮して、環境の変化によるご利用者の心理的ストレスをできるだけ軽減できるように入所の意向確認を早めに行い、関係者との連絡調整によりスムーズな入所に繋げ、稼働率の安定に努めました。</p> <p>(退所)</p> <p>療養型介護施設への転院や、死亡による退所の方がほとんどですが、在宅に帰られた方が1名おられました。居宅介護支援事業所にサービス調整のため連絡を取りましたが、新規は受け付けないとのことや、家族もサービスは必要ないとのことで、サービス調整はしておりません。</p> <p>入所判定委員会（基本1回/2か月、随時開催）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所申し込み者の状態、事情を確認し、空床が発生すればスムーズに対応できるよう心掛けました。 		
--	--	--

<安全対策実施>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>ご利用者の方の安全安心な生活継続のため、施設内研修による事故防止対策と、ヒヤリハット事例に基づくリスクの排除を徹底し、事故を未然に防ぐことに努めました。年間ヒヤリハット 798 件事故件数 127 件(怪我がなくても床に座っておられた等も事故に該当)。ヒヤリハットは3倍近い件数あり、迅速に対策をとりましたが、事故件数は昨年に比べ21件増え、保険者への報告義務のある事故件数は10件に増加しました。(転倒による骨折、裂傷等、入院、治療を要したもの)</p> <p>身体拘束については、実施の必要性がある場合は取り決めに基づいた実施としますが、今年度はありませんでした。</p> <p>虐待については、虐待防止チェック(虐待の芽チェックリスト)を2か月に1回実施し虐待に繋がりうる行為の排除に努めました。研修も予定通り実施しました。</p>	<p>報告義務に該当する事例発生件数を年間5件未満とする</p> <p>ヒヤリハット件数月20件</p>	<p>報告義務に該当する事年間10件</p> <p>1ユニット月平均13件</p>

<p>安全管理部門委員会において、安全対策、虐待防止、身体拘束についての問題点や課題について検討し、解決に取り組みました。</p>		
---	--	--

(2) 介護保険外サービス

<公益事業>

実施内容（具体的内容）	KPI	KPI 実績
<p><オレンジカフェ></p> <p>町の委託を受け、認知症の方およびその家族をはじめ地域の方々が気軽に集うことができる場を提供し、認知症に関する情報交換や交流により孤立・閉じこもりの防止、負担感の軽減を図りました。また認知症になっても安心して暮らせる地域づくりに努めました。月1回の予定で石見地域の公民館を会場に開催しましたが、感染対策のため、6回中止となり、3月には2会場で実施し、計7回で68名の参加がありました。</p> <p>内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症の方及びその家族に対する支援。 ・認知症に関する勉強会・予防のための脳トレ、体操、健康チェック、相談。 ・認知症の啓発や支え合いの推進。 <p><ひだまりサロン></p> <p>地域の高齢者の方々に集いの場の提供や、活動内容をサポートすることにより、絆と連帯感を深め、心の活力と生活力の向上を図ってもらうことにより、高齢者の方々がいきいきと暮らすことができる地域づくりに貢献できるよう努めました。</p> <p>活動の場へ職員を派遣、サポート</p> <p>寄り合い処（中野地区）1回 9名</p> <p>ひよりの会（日和地区）1回 20名</p> <p>その他</p> <p>介護者家族の会 2回（石見地域、瑞穂地域）5名</p> <p>地域の高齢者団体が行うサロン活動の場の借用料や活動費用等の助成については、周知が足りず利用があ</p>	<p>参加者年間延べ180名</p>	<p>102名</p>

<p>りませんでした。</p> <p><苦情解決・相談></p> <p>意見箱の設置や家族様へのサービスに関するアンケートを7月、11月、年2回実施しました。介護計画書の見直しの時など、入居者、ご家族の意向を伺いながら、日頃より話しやすい雰囲気を作り、小さなことでも気軽に相談していただけるように信頼関係の構築に努めました。上がってきた要望、苦情に対しては迅速かつ的確に対応しサービスの質の向上に繋げました。要望を含む33件の苦情、意見を頂きましたが、思いを引き出し、聴く機会を増やすなどの対応が必要であると考えております。円滑な解決を図るために第三者委員をお願いしておりますが、関与が必要な事案はありませんでした。町からの介護相談員派遣受け入れは、感染対策上行っておりません。</p>	<p>相談、苦情件数 年間80件</p>	<p>32件</p>
---	--------------------------	------------

3. 人員体制の状況（常勤換算）

（単位：人）

役職名	計画		実績		差異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
施設長	1(0.9)		1(0.9)			
副施設長	1(0.2)		1(0.2)			
課長	3(3.8)		3(3.8)			
看護師	3(3.0)	3(2.1)	3(3.0)	3(1.7)		(-0.4)
生活相談員	2(1.5)		1(0.5)		-1(-1.0)	
介護支援専門員	2(2.0)		2(2.0)			
介護員	32(32.0)	24(19.8)	30(29.75)	21(17.35)	-2(-2.25)	-3(-2.45)
理学療法士	2(1.8)		1(0.8)		-1(-1.0)	
管理栄養士	1(1.0)		1(1.0)			
栄養士	1(0.9)		1(0.9)			
調理員	4(4.0)	4(3.1)	4(4.0)	4(3.3)		(+0.2)
事務員		1(1.0)		1(1.0)		
環境・夜警員		9(4.1)		9(4.7)		(+0.6)
計	52(51.1)	41(30.1)	48(46.85)	38(28.05)	-4(-4.25)	-3(-2.05)

計画人数より少ない人員体制でしたが、全職員協働により業務にあたりました。

【人財育成事業】

(1) 事業所内研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
接遇・マナー研修	全職員	87名	利用者の尊厳を守り信頼関係の構築を図ることができるよう対人援助サービスを行うプロとして、基礎となるスキルを再確認し実践に結びました。また、活気ある職場作りに言葉（ペップトーク）が重要であることを学びました。
事故防止研修	全職員	23名	事件事例からの発生原因の究明や予防策などを検討し、事故防止に繋がると共に発生時および事故後の対応について研鑽を深めました。
認知症研修	全職員	16名	認知症の主な症状、対応などの基礎研修と、事例を基にしたグループワークを実施しました、また島根県研究大会発表の内容を受け、認知症の方への対応について学びを深めました。
感染症研修	全職員	18名	感染症に関する知識の習得と感染防止策の実施および手順などを再確認しました。また、今年度の新型コロナウイルス感染症の対応についての振り返りを行いました。
救急法講習会	全職員		迅速な救急処置が行えるよう心肺蘇生法、AED 使用法について学ぶ予定でしたが、消防署の都合で中止となりました。
身体拘束虐待防止研修	全職員	15名	身体拘束・虐待に関する取り決めや、その行為になりうる介護についての認識を深め、適切な介護に努めました。
人権擁護研修	全職員	9名	不適切ケア、虐待発生の要因を確認し、予防すること、エコグラムによる自己覚知を対人援助に活かすことを学びました。
排泄研修 (オンライン)	全職員	33名 (5回)	快適なオムツの着用、排尿、排便のメカニズム、その方にあった支援方法を学び、現場で活かすことができました。

オムツマイスター取得研修（業者主催）	介護職員	6名	オムツの基本的な知識、装着の技能を身に付け、マイスターとして認定され、利用者の快適な生活に繋げることができました。
看取り研修	全職員	8名	看取りで尊重されるべきはご本人の意思である視点を大切にすることを学び、多職種間では本人の最善の利益となるようケアをする必要性について共有できました。

(2) 事業所外研修（外部派遣研修）

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
県老協研修	管理監督職 一般職	4名	自立支援介護取り組みを研究大会で発表しました。また、他の施設の取り組みに大きな刺激を受け、自施設に取り入れていくヒントを頂きました。
認知症ケア研修 認知症実践者研修	係長 一般職		参加予定者の都合が悪くなり参加できませんでした。
メンタルヘルス研修	係長 一般職		応募者多数のため、参加できませんでした。
人権・権利擁護研修	課長		感染対策のため、中止となりました。
認知症介護基礎研修	無資格者	3名	介護の基礎的サービスの提供のため、認知症介護の知識、技術を身につけられるようオンライン研修を受講しました。
喀痰・吸引等研修	介護係長 一般職		実技研修ができないため、今年度も見送りとなりました。
OJT推進研修	係長、課長		感染対策のため、中止となりました。
指導的職員研修 I・II	係長		感染対策のため、参加できませんでした。
リスクマネジメント研修I・II	管理職	1名	利用者の安全を最大の目的とし、サービスの質及び満足度の向上を目指し、クレーム対応に必要なスキルや、リスク管理について学びました。

介護職員初任者研修	一般職		職員体調不良のため参加できませんでした。
計画外の研修			
キャリアパス生涯研修「チームリーダー研修」	係長	1名	介護・福祉職員が職業を通じて豊かな人生を歩む意味や意義を学び、長い職業人生において自分の職位階層に応じて求められる智識・能力を段階的、体系的に習得しました。
人材育成研修会	課長		感染対策のため、中止となりました。
島根県介護福祉大会	一般職	2名	事業所の役割・魅力・使命と新しい人材に提供できる事業所の強みをグループワーク形式で介護福祉士、専門学校の学生とともに論じ、合わせて自事業所の介護の在り方について考える機会になりました。
高齢者住まい看取り研修 (オンライン)	係長	1名	医療介護連携における4つの場面（日常の療養支援・急変時の対応・入退時の連携・看取り）を意識しながら看取り対応についての学びを深めました。
エルダー制度研修 (オンライン)	施設長、主任、一般職	6名	新たに介護職として採用した職員に対する職場定着を図るため、外部講師助言を頂きながら、新人職員の精神的サポートが継続できました。
安全対策担当者養成研修	課長・係長・主任	3名	基礎的な介護事故予防の理解を深めると共に、施設での介護事故予防の取組みを推進するにあたっての最低限必要な知識を学ぶことができました。
主任介護支援専門員更新研修	主任介護支援専門員	1名	継続的な資質向上を図ると共に主任介護支援専門員の役割を果たしていくための必要な能力の保持・向上を図ることができました。
安全で楽しい食事ケア	全職員	13名	誤嚥性肺炎の予防～嚥下しやすい食形態、補助栄養食品の工夫、姿勢調整、適切な介助方法、ポジショニングなどを学びました。

心の免疫力を高めるワークショップ	新採職員	4名	感情コントロールとストレスの向き合い方を学び、対人援助職としてこれからの業務に役立てることができました。
外国人技能実習責任者・指導員講習	管理者 課長	2名	法律や、労働関係法令、災害時対応、指導の行い方、実習生との向き合い方等を再確認し、適正な実習ができるようにしました。
人生会議	全職員	8名	入居者様の意向を尊重したサービス提供を図ることの大切さを再確認でき、よりよい看取りケアに繋げる研鑽になりました。
ケアマネジメント支援研修会	介護支援 専門員	1名	地域包括システム構築の動向と今後の課題について学びました。
認定調査現任研修	介護支援 専門員	2名	調査表の調査方法について再確認しました。
ライフフィードバック票の活用術セミナー	介護支援 専門員	2名	フィードバックデータを自立支援介護に活かしていくことの大切さを学びました。
排泄ケアオンラインセミナー	課長、係長	2名	オムツ交換回数を減らすメリット、尿路感染症の予防について学び、より良い介護に活かすことがきました。
メディカルケアオンラインセミナー	課長 一般職	2名	床ずれ対策 排泄、入浴ケア、ポジショニングについて学びを深め、現場でのケアの見直しを行いました。

【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI	KPI 実績
公益事業の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・地域貢献を目的とした「認知症カフェ」「ひだまりサロン」事業をより拡大させるための広報活動を行い、活動内容の周知に努め参加者の増員を図りました。 ・町主催の介護者家族の会に職員(栄養士)を派遣しました。 	年間参加者 180人	年間参加者 102名 認知症カフェ(7回開催 68名参加) ひだまりサロン(2回開催 29名参加) 介護者家族の会(2回出

			席 5 名参加)
ボランティア交流	<ul style="list-style-type: none"> ・月 1 回計画していたお茶会、音楽活動等は感染対策上実施しておりません。 ・介護福祉士を目指す短大生 2 名を受け入れました。 ・中学生 3 人の職場体験の受け入れを行いました。レクレーション活動や、移動介助の体験をしていただきました。 	毎月 1 回実施	<ul style="list-style-type: none"> ・月 1 回の定期ボランティアはゼロ ・短大介護実習生 2 名受け入れ ・学生の職場体験実習(中学生)の受け入れ 3 人。

【生産性向上への取組み】

(1) 事業規模拡大への取組み

10 床回復し 100 床の体制を目指しておりましたが、人員配置ができず現状の 90 床維持のままでした。今後は求人活動とともに待機者を増やす取組みが課題です。

(2) 稼働率向上への取組み

定員 100 人に対し稼働率 98%で計画しましたが、86.1%にとどまりました。現状の職員体制を維持し運営していくために、多職種の短時間の業務支援など連携・協力体制を図りました。

空床日数を少なくするため、関係機関、ご家族などとの入退所の調整は迅速な対応に努め、成果をあげました。

(3) 新規加算取得への取組み

取得計画	取得実績	実績評価
(既存)		
看護体制加算 I	看護体制加算 I	今年度新たに 5 つの加算を算定することができました。(※)
看護体制加算 II	看護体制加算 II	
栄養マネジメント加算	療養食加算	
療養食加算	看取り介護体制加算 I	
看取り介護体制加算 I	介護職員処遇改善加算 I	
サービス提供体制強化加算 I	介護職員等特定処遇改善加算 I	
介護職員処遇改善加算 I	初期加算	
介護職員等特定処遇改善加算 I	外泊時・入院時加算	

<p>口腔衛生管理体制加算 初期加算 外泊時・入院時加算 安全対策体制加算 個別機能訓練加算 日常生活継続支援加算Ⅰ 科学的介護推進体制加算Ⅰ 栄養マネジメント強化加算 配置医師緊急時対応加算</p> <p>(新規)</p> <p>再入所時栄養連携加算(新規) 個別機能訓練加算Ⅱ(新規) 経口維持加算(新規) 認知症専門ケア加算Ⅰ(新規) 生活機能向上連携加算Ⅰ(新規) ADL維持等加算Ⅰ(新規) 自立支援推進加算(新規) 褥瘡マネジメント加算Ⅰ(新規) 排泄支援加算Ⅰ(新規) 夜勤配置職員加算(新規) 若年性認知症受入加算(新規) 退所前後訪問相談援助加算(新規) 退所前連携加算(新規) 退所時相談支援加算(新規) 在宅復帰支援機能加算(新規) 在宅・入所相互利用加算(新規) 認知症行動・心理症状緊急対応加算(新規)</p>	<p>安全対策体制加算 個別機能訓練加算Ⅰ 日常生活継続支援加算Ⅰ 科学的介護推進体制加算Ⅱ 栄養マネジメント強化加算 配置医師緊急時対応加算 再入所時栄養連携加算(※) 個別機能訓練加算Ⅱ(※) 褥瘡マネジメント加算Ⅰ(※) 褥瘡マネジメント加算Ⅱ(※) 夜勤配置職員加算Ⅱ(※)</p> <p>(未取得)</p> <p>経口維持加算 認知症専門ケア加算Ⅰ 生活機能向上連携加算Ⅰ ADL維持等加算Ⅰ 自立支援推進加算 排泄支援加算Ⅰ</p> <p>以下は該当する方がなく算定な しておりません。</p> <p>若年性認知症受入加算 退所前後訪問相談援助加算 退所前連携加算 退所時相談支援加算 在宅復帰支援機能加算 在宅・入所相互利用加算 認知症行動・心理症状緊急対応加 算</p>	
--	---	--

【施設整備事業】

整備分類	実施内容	実施した内容等
施設備品	インカムの導入	ユニット職員、看護師、機能訓練指導員、栄養士等が使用し、部署間および施設内における情報伝達が、手を止めたり移動することなく効率よく実施できるようになりました。年度末に導入したため、今後活用

		することで生産性を高めてまいります。
	介護ロボット導入	ベッド見守りセンサー、マルチセンサーを入居者様の居室に設置し、バイタルの変化や、行動が把握でき、入居者の方の安全・安心の確保と職員の業務負担軽減、効率化を図ることに繋げてまいります。
施設修繕	エレベーター修繕	経年劣化による部品の取り換えを行い、安全に使用ができるようになりました。
職員用住宅整備	職員用住宅の建設（1棟2戸）	地域外からの職員確保を図るために、住宅を整備しました。（1戸入居中）

【積立の状況】

（単位：千円）

積立目的	計画	実績
再建設	35,000	48,676 (うち科目変更分 27,076)
大規模修繕	5,000	5,563 (うち科目変更分 2,593)
その他	4,000	2,430
計	44,000	56,669

※施設整備等のため 36,653 千円（うち科目変更分取崩 32,593 千円）の取崩を行っております。

【感染症・災害への対応への取組み】

感染症・災害への対応力を強化するため、BCPの見直し、非常災害対策計画の作成を行うとともに、備蓄品の状況確認、不足分の購入、緊急連絡網（電話、携帯メール）の整備なども行いました。

施設内でコロナウィルス感染者が出た場合の対応についてはガウンテクニックや、ゾーニングなどの事前学習や、クラスター発生時は保健所職員、医師の現地指導を受けました。火災発生時の対応については消防署、保守業者の立会い下、夜間想定での避難訓練（2回）を実施しました。BCPの内容の周知や実効性のある訓練内容の見直し、さらには地域の方との合同訓練等今後の課題となります。

【特記事項】

令和4年7月、外国人技能実習生2名（ミャンマー）の受け入れをしました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和4年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

【苦情 1】

発生日	令和4年4月29日
申立者	入居者ご家族様
苦情内容	母親の認知症の進行を防ぐために、実家に連れて帰る、あるいは実家を見せることをしてほしいと要望している。計画書にも記載してあるのに、年に数回しかしてもらっていない。
処理結果	昨年度は3回家の中を見られました。また、家を見ることについては玄関先から見ることはあまりできなかったが、ユニット内から見えるところまで移動し、お墓や家を見ていただいたことをお伝えしました。血圧が高い時期があり、医師からも移動の制限があったことも頻繁にはできなかった理由を説明させていただきました。今年度については、昨年度あまり実施できなかったことを反省し、すでにユニット会議で実施するよう周知していること、月1回程度家に行くこと。家を見るのはユニット内から週1回は実施することお伝えしました。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

【苦情 2】

発生日	令和4年5月12日
申立者	入居者ご家族様
苦情内容	① ガラス越しの面会だが、室内での面会は未だできないのか。 ② 広島から1時間以上かけて面会に来て、10分しかできないのはどうか。③耳が聞こえにくく、会話ができにくい。電話で話することができるかと今初めて知った。きちんと知らせないといけないのではないか。
処理結果	① 周辺の感染状況で判断していることをお伝えし、理解を求めました。面会方法が変わった場合、ご予約時にお伝えすることで了解を得ました。 ② 窓越しですので、職員の付き添いの時間が許せば延長も可能ですとお伝えしました。 ③ 面会に来られた時にご自分の携帯から電話をかけていただき、内線受話でお話しする方法についてご案内出来ておらず謝罪しました。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

【苦情 3】

発生日 令和4年5月18日
申立者 入居者ご家族様
苦情内容 入居者様が国保から後期高齢者に替わられた際「福祉医療費受給者証」について、役場に問い合わせを行ったところ、新たに申請が必要との説明を受け、家族へその旨を連絡する。ご家族が役場福祉課に問い合わせを行ったところ、既に手続きを終えていることがわかり「自分も手続きをしたことを忘れていたが、次回からはまず自分に連絡してほしい。」「電話をされたとき、出先でバタバタしており、気を付けてほしい。」と話される。
処理結果 手続きについて確認不足であったことを謝罪しました。資格証のファイル管理について担当を決め、今後は家族へまず連絡を行うということをお伝えしました。
第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 4】

発生日 令和4年5月25日
申立者 入居者ご家族様
苦情内容 受給者証があったという大事な要件を警備員（夜警員のこと）から伝えようとしたのはどういうことか。（施設長あてに電話あり）
処理結果 日中、何度も電話を掛けたがつながらず、夜間に折り返し、連絡があった場合、受給者証があったことを早くにお伝えするほうが安心されると思ってのことと説明しました。しかしながら、こちらのミスでもあり、大変なご心配をおかけしたこと、人任せにするのではなく担当者よりきちんと連絡すべきであったことを謝罪しました。
第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 5】

発生日 令和4年6月9日
申立者 入居者
苦情内容 居室のポータブルトイレに排泄物が半分以上溜まっており、「コールを押したが、待っていても来てもらえなかった。2回程あった。」と話される。
処理結果 介護職員に確認を行うと、コールに気がつかなかったと話しました。コールがなくても排泄処理の巡回を行うべきであり、排泄物の処理を忘れ、不快な思いをさせてしまったことについて、ご

本人に謝罪しました。今後は排泄物の処理の確認表を作成し、処理を忘れることがないよう職員に周知しました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 5】

発生日 令和4年7月実施アンケートより

申立者 入居者ご家族様

苦情内容 事例3のことで、定期アンケートにも受給者証が見当たらないことで家族の不利益を被ることの内容があり対応をお願いしますとの意見があがりました。

処理結果 お預かりしたものは大切に管理すると回答しました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 6】

発生日 令和4年7月実施アンケートより

申立者 入居者ご家族様

苦情内容 自力で歩行ができるうちに自宅に連れて帰ってやりたいと願っています。新型コロナは無くなりません。皆、予防接種も行っています。何とかできないでしょうか。

処理結果 希望が叶えられるようにするためにはどのようにすれば良いか一緒に考えさせていただきたいと回答しました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 7】

発生日 令和4年8月1日（木）

申立者 入居者ご家族様

苦情内容 送った荷物に対する職員の対応についてご本人（入居者）が納得していない様子で電話をしてきたと家族より連絡がありました。

ご本人に話を聞くと、「娘に頼んでお菓子を送ってもらったが、居室に置かせてもらえない。」「私が食べたいわけじゃないの。ここでお世話になっているから、職員さんが部屋に来た時にチョコレートのひとつでも渡したくて送ってもらったのに。」と話されました。

処理結果 職員へは気持ちだけで十分であるとお伝えするが、感謝の気持ちだけは伝えたいと希望されました。今後は意向をよく聞き、手元に置きたいお菓子については、ご本人の管理とさせていただきますを決める。

また対応した介護職員に確認すると、送られてきたお菓子をご本人のおやつと思い、預らせてもらったとのこと。

ご家族にもお詫びと事情説明を行い「今後荷物を送る時は前もってこういう意図で送りましたということを伝えておいた方がいいと思いました。」とご理解いただきました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 8】

発生日 令和4年9月1日（木）

申立者 入居者ご家族様

苦情内容 差し入れにと母と他の入居者に川通り餅を持ってきた。次の日面会時に職員に「もちなので、お母さんにはあげられません。」と言われた。ひと工夫して食べさせてやることはできなかったのか。

処理結果 面会時にユニット係長より状態について説明をいたしました。今までのように咀嚼ができなくなっており、食事形態が変わっていること、また覚醒状態が悪いときもあり、餅を食べていただくことは、危険で、命に関わる。そのため、現段階では出来かねることをお伝えすると、納得していただきました。しかしながら、厨房などに相談し、調理方法の工夫により口にしていただけないか検討してみるなど、家族の希望を叶えられる努力も必要であると考えております。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 9】

発生日 令和4年9月2日（金）

申立者 入居者様

苦情内容 コールがあり、介護職員が訪室し要件を訪ねた際「コールすりゃあ職員さんにえっと怒られる」と言われる。続けてコールされると対応できないこともあります怒りはしませんよとお伝えするが、「いいや怒られるんだ」と言われる。

処理結果 介護職員より報告あり、ご本人に確認を行いました。

退院後の様子をお聞きした後、何か不便なことやナースコールで呼んだ際の職員の対応について尋ねると「体がやれんから、不

便なことがいっぱい。」「コールで呼んでも来ちゃんさらんけ、コールを両手で握っていた。コールを放しなさいと言われ、両方の手の指をねじって取ろうとされて、取られまいと思って、それから指がこがぁになった。いつまで握っとりんさるんかと言われ、それで放した。それから指から肩が痛くなった。看護婦さんだったか…」と話され、入院中に指を痛めた事実があり、現在のことなのかはっきりしませんでした。退院して帰って来られてからナースコールを押して何か言われたり怒られたことがあるか再度尋ねると「ここではない。」と言われます。日時を変え、同じ質問を試みましたが、同様の返事だった為、当施設でのことなのか確認出来ませんでした。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 10】

発生日	令和4年9月7日（水）
申立者	入居者ご家族様
苦情内容	9月7日、腕などに表皮剥離、頭部に傷ができる事故が起きた。力を入れて排泄介助をしたためできた怪我だという担当していた介護員の第一報は虚偽の報告で、実際はベッド柵をとって排泄介助をしていたが、近くのタンスの衣類をとるため、目を離した瞬間、ベッドから転落してきた怪我であった。そのことを介護職員からの報告を受け、係長が、真実を伝える。「信じられない。」「嘘はつかないでほしい。」と言われる。
処理結果	頭部を打っている可能性が高く受診をしましたが、異状はありませんでした。家族は遠方のため、直接謝罪することができないため、施設長が電話で謝罪しました。事故の経緯、原因、何故虚偽報告をしたか説明をしました。当該職員には厳重注意を行い、報告は真実を正確に報告すること、介護事故マニュアルに沿った対応の徹底を図る改善策をご家族にお伝えしました。またお母様の状態について数日間電話で報告しました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済

【苦情 11】

発生日	令和4年10月3日
申立者	利用者家族様
苦情内容	ライン面会を失念したことへのお詫びの留守番電話を聞かれ、家族よりユニット職員に伝えて欲しいと連絡ある。自分はいいが、母が面会出来ず、がっかりしているかもしれないので、母に一言謝って欲しいと要望を受けたもの。

処理結果 再度ライン面会をしていただけなかったことについてお詫びし、今後は失念しないよう職員への周知を徹底する旨を伝え、ご本人にもお詫びしました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 12】

発生日 令和4年11月実施 アンケートより
申立者 入居者ご家族様
苦情内容 面会について～午前中に面会がしたい。
処理結果 月曜日から金曜日は午前中もできることを便りでお伝えしました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 13】

発生日 令和4年11月実施 アンケートより
申立者 入居者ご家族様
苦情内容 コロナは今後もなくありません。面会、外出についてどうするのか検討をお願いします。

処理結果 状況を見て、検討していくことを便りでお伝えしました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 14】

発生日 令和4年11月実施 アンケートより
申立者 入居者家族様
苦情内容 窓越し面会になったので、声が聞き取りにくいのが残念です。
(母親が、娘の声が聞きとれない。)

処理結果 内線電話をご利用できることを便りでお伝えしました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 15】

発生日 令和4年11月実施 アンケートより
申立者 入居者ご家族様
苦情内容 ストマを使用することになった時に、(相談員から) 障害者申請に関する情報を教えていただいていたら、早くに申請ができていた。看護師からは、漏れを防ぐための着物の腰ひもを持ってきてほしいと連絡があった。その後に半年分のストマを注文したと聞き、一度に多額の負担は大きいと感じています。事務方と看護師、支援員との情報の連携が密であったか疑問に思いました。

処理結果 家族様への対応についてそれぞれの立場で連絡をしていたことで混乱を招いたこととお詫びしました。申請に係る情報提供や職員の情報共有を図っていくことを伝えました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 16】

発生日 令和4年11月実施 アンケートより

申立者 入居者家族様

苦情内容 夜8時ころ着信があった。留守電が入っていて、荷物が届いたという内容は聞いていたので返信しなかった。急ぎの用かと思い、大変驚いた。

処理結果 時間帯を考慮し、状態の特変などの報告では無ければ翌日でもよいかなどご家族と確認をしながら対応させていただくことをお伝えしました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 17】

発生日 令和4年11月22日

申立人 入居者家族様

苦情内容 冬服を持ってきて欲しいと言われて持って行っただが、本人(入居者)に聞くと「どんな服を持ってきたのか知らない。そのままタンスに入れてあるんだろう。」と言ひ、使っているのか聞いても「使っていない。」と言ひ。(介護員は) どういうものを持って行っただのか本人に確認してから、タンスに入れて欲しい。届いたという連絡も本人からないし、どちらがどうかはわからないが、本人に認知はないのできちんと伝えてもらっていないのではないかと生活相談員に苦情がある。

処理結果 その場でご本人への説明が足りなかったことを謝罪し、今後はご本人と一緒に確認する旨回答しました。記録には介護職員と本人とで衣類を確認し、タンスにしまったとの記載があり、ご家族は納得していただきましたが、ご家族から品物が届いた際には必ず記録に残した上、ご本人より届いたことをご家族へ電話していただくよう職員に周知しました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 18】

発生日 令和4年12月15日
申立者 入所者家族様
苦情内容 面会を予定していたが、当日、到着する直前に「熱があるので面会ができない」と言われた。仕事の段取りをして、お店を休みにして予定していたのに残念だった。もう少し、早めに言ってもらいたかった。
処理結果 面会時間の直前に発熱があり、面会は難しいと判断しました。遠方よりお越しのご家族の方のお気持ちを考えると心苦しいのですが、ご理解頂きました。
第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 19】

発生日 令和4年12月15日
申立者 入所者家族様
苦情・要望内容 アンケートに計画書についての項目があるが、計画書は誰でも作られる。実際どうだったか経過が大事ではないか。
処理結果 ご指摘の通りです。計画書を作成した時だけ送付していますが、実際どういう経過だったかお伝えしておりませんでした。職員はもちろんモニタリング、アセスメントを行い、定期的に計画書を見直しておりますが、計画書だけではわかりづらいと思います。今後は各個別の計画書の実施状況について、簡単ではありますが、各担当者よりコメントを付けるように致しました。
第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 20】

発生日 令和4年12月15日
申立者 入所者ご家族様
苦情内容 熱が出ているなら、何の熱か早めに邑智病院へ受診をしてほしいと職員に話をしていた。2日後に入院になったが、診断が出るまで複数の科を受診することになり、その経緯や相談もいろいろな職員から連絡が入り混乱した。
処理結果 受診の経緯については主治医の判断であり、他の科への受診には紹介状も必要であったこと等、すぐにできなかったことや受診付き添いをした看護師3人が都度受診結果を報告したことで、混乱されたようでした。家族様の方から今後は自分ではなく、ご兄弟の方へ連絡をしてほしいとの申し入れがありました。
第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 21】

発生日 令和4年12月20日
申立者 入所者家族様
苦情内容 差し入れのおやつのことでもって来ないでほしいもの、持ってきてもらいたいもの等いろいろ言われた。歯の治療中なので、柔らかいものというのはわかるが、「機能が悪くなっている。食事量が少ない。食べこぼしが多い。」等マイナスなことを言われ落ち込んだ。担当を変えてほしい。この前に電話で対応した職員はよかった。

処理結果 嫌な思いをされたことをお詫びする。該当職員に確認すると、以前からおやつの内容についてお願いしているが、食べられないものが送られてきたため、状態についてはっきりお伝えしておいた方が良くと考えての事だった。ご家族にとってはショックだったことを伝え、言い方に気を付けるよう指導しました。担当についてはこの件がある前に交代していることをお伝えしました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 22】

発生日 令和5年2月22日
申立者 入所者ご家族様
苦情内容 面会時に、母が嘔吐した。感染対策としてアクリル板を越えてそばに行ってはいけないとわかっていたが、職員さんと呼ぶことができなかった。呼び鈴のようなものを置いてもらいたい。

処理結果 ご用があるときは、事務所に繋がるように内線電話を設置しました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 23】

発生日 令和5年3月14日 17日
申立者 入所者様
苦情内容 本人「A職員の物言いが悪い。うるさい。頭が余計に悪くなる。何とかしてほしい。」他職員からも「手作業をしたくないのにさせられた。電気代が高いので電気を消すように言われた。」と不満の声があったと報告を受ける。

処理結果 A職員に苦情内容を伝え、本人さんのペースで生活できるように、また意向を大切にされた言動をするよう指導しました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

以上

《老人短期入所事業特別養護老人ホーム桃源の家》

I. 事業総括

ご利用者およびご家族との意思疎通を図り、意向に沿ったサービスを提供するとともに、利用者の人格を尊重し、安全安心なサービス提供に努めました。

関係機関との情報共有を通じて定期利用者の拡大や、新規利用者の開拓に努め、新規利用者 24 名を含め、年間延べ 3,249 名の方に利用して頂きました。地域包括ケアシステム構築の推進のため、医療機関や居宅介護支援事業所、他のサービス事業所等との連携を密に行い、在宅サービスを支える事業所としての役割を果たすべく、個別のニーズに迅速、丁寧に対応するなど、地域課題に沿った事業展開を行ってきました。

できる限り利用者の希望に沿った利用調整や緊急の利用についてもしっかりと対応できる環境作りと、在宅生活の延長を念頭としたサービス提供に努めました。

II. 事業目標に対する評価

1. 利用者サービスの充実

KGI（重要最終目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	月平均利用日数	258 日 年 3,120 日 ÷ 12 か月	274 日 稼働率(90.0%)

目標稼働率 85%を上回りました。

2. 地域社会との関係性強化

KGI（重要最終目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	月平均新規利用者数	2 人 年 24 人 ÷ 12 か月	2 人

関係機関と連携し、ほぼ毎月のように新規利用者があり継続して利用していただき昨年度比 1.14%増でした。このうち緊急で受け入れをした方（3 人）がおられました。

3. 生産性の向上

KGI（重要最終目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	人時生産性	2.12 千円	4.08 千円
	労働生産性	4,049 千円	6,551 千円

利用ニーズに適時対応し、稼働率を上げたことから大きく実績を伸ばすことができました。

Ⅲ. 計画事業の総括

令和4年度に実施した事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

[サービス計画]

1. 利用者（入居者）状況

(1) 利用率・稼働率 (単位:人、%)

定員数	計画数	実績	利用率・稼働率差異
10名	毎月258日	毎月平均274日	90.0% (+5.0%)

(2) 利用者構成状況

介護度別	計画数	実績	差異
要支援者	5日	0	-5日
要介護度1	45日	87日	+42日
要介護度2	35日	117日	+82日
要介護度3	115日	59日	-56日
要介護度4	25日	33日	+8日
要介護度5	18日	0日	-18日
計	243日	296日	+53日

2. サービス実施計画

(1) 介護保険関係サービス

<自立支援ケア>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>日常生活支援</p> <p>利用中の状態の確認、ご家族、関係機関との調整、連携を密に個別援助計画書に沿った支援を実施し、在宅での生活レベルを維持、向上が図られるよう支援しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事 ご家族、サービス事業所との情報共有を密に行い、利用者の病状・嗜好や嚥下状態に応じた食事と、ご利用者に合った水分摂取量を提供しました。 ・排泄、入浴 安全で快適な環境の下、プライバシーに配慮しながら入浴、排泄介助を実施しました。 ・運動 個々の状態に応じた運動・体操をリハビリ職と連携し実施しました。 ・余暇活動 趣味や特技を生かした作業、他利用者様との交流などを実施しました。 	<p>状態維持率 100%</p>	<p>状態維持率 100%</p>

<緊急対応>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p><緊急支援></p> <p>認知症状や、家庭の環境整備状況により、急な利用が必要になったケースも迅速に対応し、ご家族等の生活支援に努めました。(3名)</p>		

3. 人員体制の状況（常勤換算）

役職名	計画		実績		差異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
施設長	(0.1)		(0.1)			
生活相談員	(0.5)		(0.5)			
看護職員		(0.4)		(0.4)		
介護職員	1(1.0)	6(4.3)	2(2.0)	6(3.0)	+1(1.0)	(-1.3)
機能訓練員	(0.2)		(0.2)			
栄養士	(0.1)		(0.1)			
調理員		1(1.0)		1(1.0)		
計	1(1.9)	7(5.7)	2(2.9)	7(4.4)	+1(1.0)	(-1.3)

[生産性向上の取り組み]

(1) 稼働率向上

	計画	実績
定員数	10人	10人
稼働率	85%	90.0%

新規の利用、定期的にご利用される方が増えたことや、緊急の受け入れにも対応したことから、目標値を超える稼働率となりました。

(2) 新規加算取得

取得加算（計画）	取得加算（実績）	実績評価
<ul style="list-style-type: none"> ・送迎加算（既存） ・療養食加算（既存） ・サービス提供体制強化加算Ⅲ（既存） ・介護職員処遇改善加算Ⅰ（既存） ・介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ（既存） ・若年性認知症加算（既存） ・個別機能訓練加算（新規） ・認知症専門ケア加算（新規） ・生活機能向上連携加算（新規） ・夜勤職員配置加算（新規） ・医療機関連携加算（新規） ・看護体制加算（新規） ・認知症行動・心理症状緊急対応加算（新規） ・生活相談員配置加算（新規） ・緊急短期受入加算（新規） 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急短期受入加算（※） ・送迎加算 ・療養食加算 ・サービス提供体制強化加算Ⅲ ・介護職員処遇改善加算Ⅰ ・介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ 	<ul style="list-style-type: none"> ・新たに1つの加算を取得しました。（※） 次年度から取得できる準備を進めました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和4年度において、以下の苦情が寄せられ解決を図りました。

【苦情1】

発生日 令和4年5月23日

申立者 利用者様

苦情内容 退所された日の夜「荷物の中に朝食後服用する薬が明日の朝の分までしかない。」「こんなことなら薬を自己管理したい。」と連絡がある。

処理結果 退所時に薬が入った袋をご本人に直接手渡したこと、入所時に看護師が薬の数を確認しており、朝食後の薬の残薬は1日分しか残っていなかったことを確認しました。施設長が自宅を訪問し事実確認について説明を行うと、ご本人は再度自宅内を探されましたが薬は見つかりませんでした。「家の中を片付けるのにゴソゴソし過ぎてどこかにやってしまったのだと思う。」と話され、ご理解いただき

ました。今回自宅にある薬をすべて持参されており、再発防止の為、利用日数分の薬を持参してもらうよう再度お願いしました。

また自宅では服薬は自己管理されており、今後は自己管理したいとの要望があり、ご本人管理となりました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 2】

発生日 令和4年6月1日

申立者 利用者ご家族

苦情内容 退所時に残薬を返してもらったが、夕食後の薬2錠が剥き出しの状態にナイロン袋に入れられていたと持参される。朝食後の分包薬と粉薬が各1包の他、夕食後の薬2錠が剥き出しで入れられているのを確認する。いつこういう状態になったのか、自分だったらこういう状態の薬は飲みたくない、せめてラップ等でくるむことは必要ではないか、またこういうことがあったという報告は欲しかったと話される。

処理結果 全職員に聞き取りを行いました。退所日の夕食前に夕食後の薬がないことに気が付いた介護職員と看護師が確認の上、残薬から1包取り出したが、その際袋に残った薬がどういう状態だったかの記憶が定かでなく、確認がとれなかったことをお詫びしました。今後の対応策として、服薬は事前に袋から出さずに本人の目の前で開け、飲んでいただくことは徹底していることを伝えた上で、入所時に看護師が利用日数分のみ取り、残薬は相談員が保管し、必ず2名で確認すること、退所時の引き渡しは事務所職員と看護師で行い、責任の所在をはっきりさせることを説明しました。(現在は配薬、残薬の保管等看護師が一括管理。)ご家族は「私も余分を持たせたのがよくなかったかもしれない。それでお願いします。」と納得していただきました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 3】

発生日 令和4年6月1日

申立者 利用者家族様

苦情内容 退所時の荷物にテレビのリモコンがなかったと家族が取りに来られ、お渡しするが、朝方もらったテレビのリモコンが違っていたと再度ご家族がリモコンを持参される。

処理結果 リモコンを見つけた職員に確認したところ、ご本人の物であるかどうか確認をせずお渡ししていました。再度探したところ、行き来のある他の利用者様の居室にあり、ご家族にメーカーを確認

しご自宅に届けました。退所時に必ずテレビとリモコンがセットになっているか確認を行い、再発防止に努めることをお伝えしました。その後、「持ち物チェックアプリ」を導入し忘れ物がないよう確認を行っております。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 4】

発生日 令和4年6月13日

申立者 利用者様

苦情内容 「昨日お風呂に入れてもらったが、お湯が熱かった。また風呂上りにタオルをかけてもらえなかった。」と入浴介助を行った介護職員とは別の介護職員に話される。

処理結果 日頃より入浴介助に女性職員を希望されているが、その日は男性職員しかおらず、隣のユニットの女性職員に入浴介助を頼んだとことを確認しました。心臓が悪いこともあり、普段は温めのお湯に短時間浸かってもらっており、入浴介助を依頼する際、職員間で情報共有が出来ていなかったと思われまます。不手際があったことを謝罪し、今後は職員間で情報を共有し、統一したサービスを行うことをお伝えしました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 5】

発生日 令和4年7月21日

申立者 利用者様

「昨夜の夕食の米飯の量が少なかった。炊く量が少なかったのではないか。」「お代りしたいと言ったがないと言われた。お腹が空いて眠れなかった。」と話される。

処理結果 ご要望に応えられずお詫びしました。介護員に確認したところ、1人0.3合の計算で炊いており、昨夜ではなかったが、以前に米飯が足りなかったことがあったと確認しました。ユニットごとに炊飯器で炊いており、他のユニットに確認して提供したり、パンやバナナ等代替りの物を提供する等の対応を行うよう職員への周知を行いました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 6】

発生日 令和4年7月21日

申立者 利用者様

苦情内容 減塩食を食べられている利用者様が「昨日のサワラと副菜のカリフラワーの味付けが辛かった。」「大体に魚と青菜の味付けが辛

く感じる。」と話される。

処理結果 管理栄養士に確認を行いました。魚料理の場合、魚にかかっているソースを減らし、加工品は味付けが濃いので一度塩分を抜く手間をかけていること。主菜は味付けを減塩にしているが、副菜については常食と同じものを提供していた為、副菜についても減塩で対応することの説明を行い、納得していただきました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 7】

発生日 令和 4 年 10 月 5 日

申立者 利用者様

苦情内容 入所時にご本人了解の上、所持品の写真を撮っているが、「前に来た時はカバンを開けて上からパシャッと撮るだけだったが、今回は全部の物を並べて撮った。パットとかどうしても不安な時があるので持ってきているが…お菓子まで。私は誰かにあげたりはしないのに。」と話される。

処理結果 不快な思いをさせてしまったこととお詫びしました。再度写真に撮る目的を説明し、一つ一つがわかるように写真を撮る必要があることを理解していただいた上で、今後は人目に触れられたくないものは事前に確認を行うよう職員へ周知することで納得していただきました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 8】

発生日 令和 4 年 12 月 9 日

申立人 利用者様

苦情内容 本人より「何故そんなことをするのか?話を聞いて欲しい。」と苦情あり。自宅を訪問し、ご本人とご家族から聞き取りを行う。菓が欲しいと言ってもすぐにもらえなかった。早く部屋に連れて行って欲しいと頼んだが、連れて行ってもらえなかった。眠前菓を飲む時間を 21 時 40 分以降と決めていたのに、服薬後に時間を聞くと 21 時 33 分だった。介護職員にからかわれている、いじめられている気がする。

処理結果 施設長、生活相談員とで介護職員の聞き取りを行い、ご本人と職員との認識の違いを明らかにし、ご本人が何を望んでおられるのか詳しい内容や要望を聴き取る姿勢が欠けていたこと、利用者きちんと伝わったかどうかの確認や利用者の立場に立った対応が必要であったことの指導を行い、ご家族とご本人には文書にて謝罪及び回答を行いました。またショート利用時に生活相談員と介護職員と

で居室を訪問し、再度お詫びをしました。

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

【苦情 9】

発生日 令和5年2月10日

申立人 利用者様

苦情内容 「介護職員に無理やり手を引っ張ってお風呂に連れていかれた。」「洗濯物を床に置いていたら、こんなところに置いちゃだめだ、洗濯もお風呂の時しか出来ないと言われた。」「P トイレを使用した際、パットが外れて落ちたが、自分ではどうしようも出来ないのもそのままにしておいたら、バケツに入れないとだめだと言われた。わざとしたわけじゃないのに、私がすることなすこと気に入らないのだと思う。」「帰りたい。」と介護職員に泣いて訴えられる。

処理結果 生活相談員と施設長で該当する介護職員から聞き取りを行いました。利用者の要望や気持ちを大事にしようという姿勢が足りないこと、業務や職員の事情を優先させている面が見受けられる為、まずは利用者の意向、気持ちを聞かせてもらうという姿勢で接すること、また出来ない、ダメという言葉で即答せず、どうしたら利用者の意向に添えるのか?という視点が必要なことの指導を行いました。介護職員、相談員とでご本人に謝罪を行いました。介護職員との関係修復を行うよう努めました。帰宅要求が強く、外泊された後、退所となりました。(職員の対応のみが原因ではありません)

第三者委員の関与 解決結果を報告済み

以 上

令和4年度（2022年度）香梅苑拠点事業報告

《養護老人ホーム香梅苑・特定施設入居者生活介護事業所》

I. 事業総括

その人らしく、元気で、笑顔あふれる生活が継続できるよう入居者様の立場に立ち、尊厳を守りながら、常に自立を目指した取り組みを行いました。また保護施設としての役割を果たすべく、施設の専門性を活かし地域福祉の増進に努めました。こうした事業方針のもと、コロナ禍の生活の中でも楽しく笑顔で生活できるよう工夫を凝らしながら、サービスの提供を行うと共に、できる限り自立を促す対応に心がけました。

II. 事業目標に対する評価

1. 利用者サービスの充実

KGI(最重要)	指標の名称	指標値	実績
目標指標	月平均在籍日数	1,490日(稼働率98%)	1,458日(稼働率96%)

病状の悪化等による長期入院(1か月以上)または骨折等による入院等が重なった期間があったため指標値を下回りました。

2. 地域社会との関係性強化

KGI(最重要)	指標の名称	指標値	実績
目標指標	町内住民等受入数	四半期25人	年間31名
	施設外活動参加人数	四半期25人	年間37名

感染防止対策のため施設内活動の受け入れは控えさせていただきました。施設外活動ではボランティアの依頼や、避難訓練時には地域住民の方々へ呼びかけ参加いただきました。

3. 生産性の向上

KGI(最重要)	指標の名称	指標値	実績
目標指標	人時生産性	3.16千円	3.34千円
	労働生産性	6,020千円	6,429千円

各職種が協力体制をとり総労働時間を抑えた結果、人時生産性は目標指標値をクリアしました。人員体制(常勤換算)は計画通り整いませんでしたが、労働生産性の指標値もクリア致しました。

Ⅲ. 計画事業の総括

1. サービス事業への取組み

自立支援介護の基本となる水分摂取、運動、排泄に重点を置いたサービスの実施をより一層広めるために、定期の水分摂取や、苑内ウォーキングの実施など全体で取り組める工夫を行いました。

安定的な稼働率の維持に努めましたが、持病の悪化や骨折などにより長期入院(1か月以上)となったケースが年間10件あったため、目標稼働率の達成には至りませんでした。

日常生活においては、感染対策を講じながらできる限り計画通りの行事やクラブ活動を行い、制限下の中でも楽しく生活して頂けるよう努めて参りました。

2. 人財育成への取組み

感染対策上外部研修の参加はほとんどできませんでしたが、施設内研修については必須研修の実施、また個々に必要となる講習は予定通り受講することができました。認知症に関する研修については、受講必須の研修もあるため引き続き計画的な実施に努めて参りたいと思います。

3. 地域との関係強化への取組み

地域の方々のボランティアによる除草作業や、近隣地域の方々との合同避難訓練を実施することができました。

4. 生産性向上への取組み

多職種連携により人員体制をできる限り最小限にすることで、人件費を抑え生産性のアップに繋げるよう努力いたしました。

5. 施設整備への取組み

施設整備として中庭テラスの改修工事を行いました。また前年度から計画的に実施している居室床材の張替え及び畳の張替え、洗面台給湯器の更新、ベッドの更新など計画上の施設整備は全て予定通り実施することができました。

今後も、引き続き計画的な修繕や整備を行ってまいります。

令和4年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

【サービス事業】

1. 利用者（入所者）状況

(1) 利用率・稼働率

(単位:人、%)

定員数	計画数	実績	利用率・稼働率差異
18,250	17,885 〈98%〉	17,506 〈96%〉	379 〈△2%〉

(2) 利用者構成状況

(単位:人)

介護度別	計画数	実績	差異
自立	17	18	1
要介護1	15	11	-4
要介護2	11	11	0
要介護3	4	9	5
要介護4	3	1	-2
計	50	50	0

(*実績数は令和5年3月末時点)

2. 実施サービス

(1) 介護保険関係サービス

<自立支援>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p><クラブ活動（余暇活動）支援></p> <p>実施クラブは、習字・学習・園芸・音楽・運動クラブを行い、毎月の施設行事も感染対策を講じて実施いたしました。クラブ活動は積極的な参加を促し前年度と比較し参加者が増加しました。行事は高い参加率を維持しました。</p>	参加率 75%	参加率 85% (年平均)
<p><日常必需品の購入機会等の支援></p> <p>感染対策上、外出での買い物はほとんど行えませんでした。施設内でおやつや衣類及び生活必需品など</p>		

<p>の出張販売の機会を増やし、また入居者から購入希望物品を聞き、職員が買い物代行するなどできる限り不便のない日常生活を送って頂けるように努めました。</p> <p><金銭等の管理支援> 毎月定期的に預り金の払い出しを受付け、引き出しについてはしっかりと検討した上で、ご理解いただきお渡しました。</p> <p><処遇等の苦情・要望解決> 日々の相談や要望を受け付け、その内容及び対応をPC内に記録し回覧できる環境を整えました。また苦情受付については、早期解決に努め大きな問題に至った事例はありませんでした。</p>	<p>苦情・要望件数年間 50 件</p>	<p>年間実績 99 件</p>
--	-----------------------	------------------

(2) 給食サービス

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>利用者の身体状況及び定期的嗜好調査を実施し、個々の状態や嗜好に応じた食事を提供することで、できる限り毎食全量摂取に努めると共に、残食量を減らし質の良い食事提供に努めました。</p> <p><給食委員会> 委員会を開催（1回/3か月）し、食事提供についての検討見直しを行い、嗜好や状態に合った食事提供に努めました。</p>	<p>残食量 朝：0.5 昼：0.8 夕：0.8 未満</p> <p>BMI 値 18.5 % 未満者割合を 16% 以下にする。</p>	<p>3 月末時点 朝：0.3 昼：0.7 夕：0.7</p> <p>3 月末時点 8%。</p>

(3) 介護支援サービス

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>自立支援介護の基本である水分摂取、運動、排泄改善を実践するため、多職種連携により体調維持・改善を図り入院日数を抑えることに努めましたが、年間を通して長期入院となったケースが多く目標値の達成には至りませんでした。</p>	<p>年間入院延べ日数前年度比 60%減</p>	<p>前年比 2.5% 減（年間入院延べ日数 648 日、前年度 665 日）</p>

<p>主に行った支援は以下の通りです。</p> <p><水分摂取支援></p> <p>毎日の目標水分摂取量を 1,500 ml とし、その摂取割合者 100% を目指すために定期的に摂取を促す時間を設定しできる限り目標量の摂取が達成できるよう取り組みました。3 月末日の全体平均摂取量は 1,300 ml となり目標値に達することはできませんでしたが、入居者の方々も水分摂取の重要性を認識され、日頃から摂取に努められる方が増えてきました。</p> <p><運動能力向上支援></p> <p>毎日 2 回のラジオ体操と苑内ウォーキングを行うことで、日常的な運動の定着を図りました。その結果、自主的に個別運動を行われる方が増え、また移動の際できるだけ車いすを使用せずに移動される方が増えたことは一定の成果が得たものと評価しております。</p> <p><給食・栄養摂取支援></p> <p>日々の摂取状況や給食委員会等にて、摂取状態がよくない方について検討を行い、食事形態等の変更や嗜好に応じた食事を提供し低栄養者の減少に努めました。</p> <p>毎日の口腔ケア時に口腔内の状態観察を行い、義歯の不具合などで食事摂取に影響がある方については歯科受診にて義歯調整を行うなどの対応に努めました。</p> <p><体調維持・改善></p> <p>毎日のバイタル測定と定期の嘱託医による診察、年 2 回の健康診断等を予定通り実施し、またインフルエンザ、コロナワクチン接種も予定通り実施することができました。</p> <p><排泄支援></p> <p>水分摂取や運動をしっかりと行うことで自然排便に繋がり、また食物繊維の摂取を勧めるなどできるだけ下</p>	<p>1,500 ml 達成率 100%</p> <p>下剤服用者 割合 30% 未</p>	<p>1,300 ml 達成率 87%</p> <p>3 月末時点 51%</p>
---	--	---

<p>剤を服用しない生活支援を行いました。下剤服用量が減少した方は増えましたが、下剤への依存が強いためか下剤服用なしの方はほとんど増えませんでした。服用者割合及び服用者数は年度当初の実績値から改善が見られず課題となりました。</p> <p><上記支援の関係委員会></p> <p>自立支援委員会（毎月開催）：看護・介護・調理部門の協力体制を図り、水分摂取・運動実施状況の確認と見直し等を検討し実施に結びました。</p> <p>感染防止委員会：感染対策の検討と対策を考え、また施設内研修の開催（年2回）にて知識の習得を図り、感染症発生事例を防ぐことができました。</p> <p>事故防止委員会：事故を未然に防ぐためにヒヤリハット事例を定期的に集約し、年2回の研修時に事例検討を行い防止に努めました。</p> <p><認知症ケア></p> <p>認知症に関する研修には参加できませんでしたが、自立支援介護研修内において、認知症状からのタイプ別判断や、そのタイプごとの対応方法などを学ぶことができました。</p> <p><関係委員会></p> <p>自立支援委員会において、タイプ別対応についての研修資料を配布しミニ勉強会を開催し知識の習得を行いました。</p>	<p>満。</p>	<p>(年間平均49%)</p>
--	-----------	------------------

3. 人員体制の状況（常勤換算）

（単位：人）

役職名	計画			実績			差異		
	正職	非正職		正職	非正職		正職	非正職	
施設長	1			1					
課長	1			1					
生活相談員	1			1					
看護師	3	1	(0.2)	3	1	(0.2)			
介護職	5	1	(8.8)	4	1	(8.6)	-1		(-0.2)
栄養士		1	(1.0)		1	(1.0)			
調理員	3	4	(2.1)	2	4	(2.1)	-1		
事務員		1	(1.0)		1	(1.0)			
環境整備員		1	(0.8)		1	(0.8)			
計	14	19	(13.9)	12	19	(13.7)	-2	0	(-0.2)

正規介護職及び調理員の退職や異動による人員不足を補うことができませんでしたが、パート職員の採用と兼務業務を実施し体制整備に努めました。

【人財育成事業】

(1) 事業所内研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
身体拘束・虐待研修	全職員	16名	身体拘束に関する取り決め事項の確認と、虐待の芽チェックによる自己診断等を行い、チェック項目に対する対策案などを検討しました。
感染症研修	全職員	13名 (8月) 11名 (2月)	各感染に対する対策と発生時の対応について、8月と2月の年2回実施しました。
救急法研修	全職員		8月に予定しておりましたが、感染拡大の為実施できませんでした。

事故防止研修	全職員	12名 (8月) 11名 (3月)	事故報告事例及びヒヤリハット事例を基に、対応策の検討を行うと共に事故報告とヒヤリハット報告の分類についての確認、事故発生時の対応手順の一部見直しを行いました。(年2回実施)
--------	-----	----------------------------	--

(2) 事業所外研修 (外部派遣研修)

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
初任者研修	一般職	1名	無資格者のスキルアップのため受講し修了することができました。

【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI	KPI 実績
除草作業の依頼	シルバー人材センターの方々へ6月、8月、10月に実施していただき、地域ボランティアの方々には施設周囲の草取りをしていただきました。		年間31名の受け入れ実施。
合同避難訓練	中央自治会の近隣地育近隣地域の方6名の参加を頂き、合同訓練を実施しました。		

【生産性向上への取組み】

(1) 稼働率向上への取組み

入居者個々の体調管理に配慮し、細かな観察や体調不良に対する早期対応を心がけ入院日数を抑えることで、安定した稼働率の確保に努めましたが、目標稼働率には届きませんでした。

(2) 新規加算取得への取組み

取得計画	取得実績	実績評価
・医療機関連携加算 ・サービス提供体制強化加算Ⅲ	・医療機関連携加算 ・サービス提供体制強化加算Ⅲ	新規加算取得に関しては、科学的介護推進加算を年度途中

<ul style="list-style-type: none"> ・ 処遇改善加算 I ・ 特定処遇改善加算 II ・ 措置費、管理費加算 ・ 退院、退所時連携加算 ・ 口腔、栄養スクリーニング加算 ・ 夜間看護体制加算 ・ 科学的介護推進加算 ・ ADL 維持等加算 ・ 認知症専門ケア加算 ・ 若年性認知症入居者受入加算 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 処遇改善加算 I ・ 特定処遇改善加算 II ・ 措置費、管理費加算 ・ 科学的介護推進加算 	<p>から算定することができました。その他の加算算定については、人員配置や加算要件研修取得者不在などの関係で取得できませんでした。</p>
--	---	---

(3) 業務見直し計画の取り組み

年度途中での職員異動又は退職等により、当初計画人員より少ない職員体制となりましたが、業務改善を行い多職種連携、兼務業務等を実施し、最低限の職員数での業務に努め生産性を高めるよう努力いたしました。

介護機器の導入については実施に至りませんでした。今後も導入に向けて検証して行きたいと考えております。

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
洗面台給湯器更新	・ 老朽に伴い、今年度 5 台分の給湯器を更新しました。
中央テラス改修	・ 木材質が経年劣化により腐食し外観不良のため材質を更新しました。
居室の床材張り替え及び畳表替え	・ 床材が不良な居室 1 部屋と畳の表替えを 3 部屋実施しました。
草刈り・庭木の剪定	・ 地域ボランティアの方々へ依頼し、年 2 回実施していただきました。
床ワックスがけ	・ 年 1 回の実施を行ないました。

照明器具の更新	・ 医務室の照明を LED へ変更しました。
ベッドの更新	・ 5 台のベッドを更新しました。
検温器の購入	・ 施設玄関へ来訪者用のスタンド型検温器を 1 台購入しました。

* 計画外の施設整備等の実施はありません。

【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	22,810	20,400
大規模修繕	0	0
その他	5,190	4,600
計	28,000	25,000

※施設整備等のため 2,475 千円の取崩を行っております。

【感染症・災害への対応への取組み】

次年度に向けて、業務継続計画（BCP）内容の見直しを行いました。

【特記事項】

令和 4 年 7 月に、外国人技能実習生 1 名（ミャンマー）を受入れしました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和 4 年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

【苦情 1】

発生日：令和 4 年 6 月 13 日

申立者：入居者様

苦情内容：朝の P トイレの片づけを 2 回続けて忘れた職員がいる。その職員は居室に入ってもらいたくない。

処理結果：続けて忘れたことについて謝罪しました。居室の出入りを禁止することについては、業務上支障が生じるため入室は認めて頂くようご理解いただきました。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

【苦情 2】

発生日 : 令和 4 年 7 月 21 日

申立者 : 入居者様

苦情内容 : 夜間に隣の入居者の P トイレ内の中身を職員がトイレで流していた。今後は流さないでほしい。

処理結果 : P トイレ内の汚物は汚物処理室へ流すことになっているため、職員へ周知徹底させることをお伝えしご理解いただきました。

第三者委員の関与 : 解決結果報告済。

【苦情 3】

発生日 : 令和 4 年 7 月 23 日

申立者 : 入居者様

苦情内容 : お茶を多く入れられたため、手元に寄せようとしたらお茶がこぼれた。手が不自由だからお茶を入れる際は入れすぎないようにしてほしい。

処理結果 : お茶を入れる際は適量とし、今後はそのようなことがないよう配慮することをお伝えしご理解いただきました。

第三者委員の関与 : 解決結果報告済。

【苦情 4】

発生日 : 令和 4 年 8 月 25 日

申立者 : 入居者様

苦情内容 : 朝の巡回時に必要以上に声をかけないでほしい。返事をしても声をかける職員がいる。安否確認をしたら退室してほしい。

処理結果 : 今後は安否確認及び居室内作業等を終えたら速やかに退室することをお伝えしました。職員へも周知させることでご理解いただきました。

第三委員の関与 : 解決結果報告済。

【苦情 5】

発生日 : 令和 4 年 9 月 11 日

申立者 : 入居者様

苦情内容 : 夜間の薬を忘れた時、起こしてくれない職員がいる。衣類を洗濯してもらおうと渡したら職員から「出しすぎ」と注意を受けた。

処理結果 : 夜間の薬については入眠導入剤であるため寝ている場合は服用する必要がないことを説明しました。苦情を申し立てられたご利用者は洗濯をご自身でされる方ですが、状況をみながら週 1 回 (木曜日) にまとめて出して頂くことも取決め、職員間で周知しご理解いただきました。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

【苦情 6】

発生日：令和4年9月17日

申立者：入居者様

苦情内容：昼食時に音楽をかけているが、歌詞に合わせて鼻歌を歌う職員がいる。歌わないでほしい。

処理結果：当該職員を注意し職員間に周知しました。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

【苦情 7】

発生日：令和4年10月8日

申立者：入居者様

苦情内容：Kさんがお菓子をくれと来てやれん。Kさんにお菓子をあげてほしい。こっちへ来て困る。

処理結果：Kさんはお菓子をあげると他者へ差し上げることがあるため、要望がある度にお渡しすることを止めていることをお伝えする。今後も「お菓子をくれ」と言われることがあれば職員へ報告頂き職員が対応にあたることお伝えする。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

【苦情 8】

発生日：令和4年11月16日

申立者：入居者様

苦情内容：朝5時に暖房が入ると聞いていたが入らず寒かった。そのことはミスだろうから今後は設定確認をきちんとしてもらえればいいが、朝9時の巡回に来た職員の対応が「自分には関係ない」という態度を取ったことに腹が立った。一言お詫びの言葉があってもいいものだが全くなかった。

処理結果：該当職員へ注意することをご理解いただきました。日頃の言葉遣いや態度にも気を付けるよう指導を行いました。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

【苦情 9】

発生日：令和5年1月12日

申立者：入居者様

苦情内容：隣の方が夜間にもかかわらずテレビの音量やトイレの戸を閉める

音が大きかったりするため、居室変更をしてもらいたい。そのことで以前も言い合いになったこともある。

処理結果：居室変更については、入退所に関係する利用者様の状態の兼ね合いもあり、直ぐに変更することが難しいとお伝えする。隣の利用者へ夜間の行動で注意すべきこととお伝えし、改善して頂くようお伝えした。このことをご報告しご理解いただいた。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

【苦情 10】

発生日：令和5年2月18日

申立者：入居者様

苦情内容：食事の際に、厨房のドアを閉める音や、食器を片付ける音等がうるさい。せっかくいい曲が流れているのにデリカシーがない。

処理結果：ドアの開け閉めや、流し台に食器を入れる際は丁寧に行うよう職員へ周知・改善させることをご理解いただいた。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

【苦情 11】

発生日：令和5年3月2日

申立者：入居者様

苦情内容：向かい側の入居者が夜間トイレに行く際、ドアを閉める音がうるさいため眠れない。

処理結果：申し出ご本人も夜間居室のドアを少し開けて寝ておられるためきちんと閉めていただくこと、隣の入居者様へ夜間のドアの開閉時は静かにしていただくようお願いをすることでご理解いただきました。

以 上

令和4年度（2022年度） いわみ西保育所拠点事業報告

《いわみ西保育所》

I. 事業総括

《保育方針》

- ◎一人ひとりの子どもの育ちを支えるように努めました。
(現在をもっともよく生き、望ましい力の基礎を培うことを目指しました)
- ◎保護者の子育てを支えるように努めました。
(保護者の意向を受け止め、子どもと保護者の安定した関係に配慮し、援助することを目指しました)
- ◎子どもと子育てに優しい地域を作るよう努めました。
(地域とのふれあいや連携を図ることを目指しました)

II. 事業目標に対する評価

1. 利用者サービスの充実

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	非認知的能力の育成	—	—

保育所保育指針に基づいて、養護と教育を一体的に展開しながら保育を進めてまいりました。子どもたちが安心して過ごせる環境の中で愛着形成を育み、自己肯定感を高められるように、常に肯定的な言葉がけと寄り添う気持ちで関わりを深めてきました。「幼児期の終わりまでに育ってほしい10の姿」を最終的な目標ととらえて、それぞれの年齢で押さえておくべきポイントを計画として掲げ、年間計画に沿って取り組みを進めました。ただ、子どもたちの成長を数値としてあげることは難しく、一年間だけで数値を出すべきものではなく、長い年月の先に実績として上がることを期待し、ここでは数値は示しません。

2. 地域社会との関係性強化

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	地域社会との関係性強化	—	—

地域に育まれる保育所として、地域の方との交流を深めることを目標としていましたが、今年度も新型コロナウイルスの感染拡大が収まらず、交流事業は幾つか控えることになり、目標を達成することは難しくなりました。交流が行えた時には地域の温かさを感じ、喜びの声をいただき、地域交流の必要性を改めて強く感じました。数値は掲げておりませんが、現状が変われば地域との関係性の強化は引き続き取り組んでいきたいと思っております。

3. 生産性の向上

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	人時生産性	2.15 千円	2.23 千円
	労働生産性	4,109 千円	3,938 千円

人時生産性は、労働時間管理及び業務効率に努め、計画指標値をクリアしました。労働生産性は、計画通り人員体制を維持しましたが、途中入所の園児が2名、入所予定の0歳児の入所が取り止めになる等、収入減が影響し達成率95.8%の結果となりました。

III. 計画事業の総括

1. サービス事業への取り組み

クラス担任制ではありますが、保育所全体で子どもや保護者を支えていこうと、常に情報共有しながら関わりを持ってきました。乳児期では、子どもたちが安心して過ごせる環境の提供、保護者には初めての集団生活に対する不安を感じさせることなく、安心して預けることができる環境の提供を行ってまいりました。保育計画では、乳児期に培った信頼関係をもとに、さまざまな活動や働きかけを行い、子どもたちの成長を支えるように努めました。子どもに対しては、常に愛情を持って接し、気持ちに寄り添うことを大切に、一人ひとりの違いを認めながら保育を行いました。肯定的な言葉がけの中から子どもたちが自分を大切に感じ、自己肯定感を高めながら過ごせることを目指しました。

新型コロナウイルスの関係で、行事などは縮小や中止もありましたが、子どもの育ちに必要な活動は継続し保護者の方へも情報発信を行いました。共に子どもたちの成長の喜びを感じられ、より質の高い保育が提供できるように進めてまいりました。ICTシステム（「はいチーズ」）を有効に活用して、子どもたちへの直接的な関わりを増やし、保護者へ保育状況の発信なども行ってまいりました。

また支援の必要な子どもたちへの関りを大切にしながら、保護者の悩みや心配事にも寄り添い、関連機関と連携し、安心できる保育所生活を提供するように努めました。

2. 人財育成への取り組み

今年度も新型コロナウイルスの影響で、外部へ出かけての研修は難しかったですが、オンラインでの研修が定着し、研修によっては多くの人数で受けることもできるようになり、オンラインの良さがより活用できています。

法人内研修のマネジメント研修では、部下とのフィードバックミーティングを実践しながら、目標の伝え方やそこへ向かうまでの方法や取り組みなど、日々の

業務に対する姿勢などの考え方が変わったことで、職場の雰囲気や職員の意識も変わり始めています。これまで行ってきたことを振り返り、継続的に行うのではなく、自分たちの考えを打ち出し、より良い保育を提供するために、どうしていくべきかを自分たちで考えることが出来るようになってきており、この状況を大切にしながら人材育成、業務改善、職員の質の向上へと繋げていきたいと思えます。

3. 地域との関係強化への取り組み

今年度も新型コロナウイルスの感染状況により、ボランティアの受け入れなどは、中止となったりすることはありましたが、小康状態の時には感染対策を取り入れながら、ボランティアの受け入れや交流行事を実施しました。高齢者交流では子どもたちから元気をもらえたと喜びの声をいただき、コロナ禍であるがこそ、交流の重要性を改めて感じました。交流などが減少したところは、SNSを利用したインスタグラム発信などを行い、地域への発信・情報提供へと繋げました。

4. 生産性向上への取り組み

ICTシステム（「はいチーズ」）を導入して一年経過し、事務業務の簡素化や時間短縮にも繋がり、勤務時間内で効率的に業務を進めることが出来ました。しかしながら、今年度も新型コロナウイルスは収まらず、職員が家族の濃厚接触者となる等急遽自宅待機を余儀なくされ、早番遅番体制が整わず、限られた職員に残業を要請することもありました。年間を通して職員体制が厳しく、ICTを効果的に活用出来ましたが、生産性を高めるまでに至らず、乗り切ることによって精いっぱいだった部分もあります。

若い職員の育成が順調に進み、勤務年数が浅い職員でも保育を担うことが十分可能であり、人材育成が生産性の向上（人件費の抑制）に繋がってきていると感じます。

5. 施設整備への取り組み

事業計画に掲げたものは予定通り行うことが出来ましたが、計画以外での修理を要したケースもありました。建物は18年が経過していることもあり、今後も修理箇所が増えていくことが考えられます。また一部の照明をLEDへ切り替えましたが、電気代などの燃料費の高騰もあり、他の照明のLED化も計画的に進めていかなければと考えています。

令和4年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

【サービス事業】

1. 利用者（入所者）状況

(1) 利用率・稼働率

定員数	計画数	実績	利用率・稼働率 (KPI)
120名	104名	103名	85.8%

(2) 利用者構成状況

クラス別	計画数	実績数	差異
0歳児	12名	11名	-1名
1歳児	16名	16名	—
2歳児	13名	13名	—
3歳児	21名	20名	-1名
4歳児	32名	32名	—
5歳児	10名	11名	+1名
計	104名	103名	-1名

2. 実施サービス

計画上の事業	実施した内容・成果等
<p>《養護》</p> <p>生命の保持</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・清潔で安全な環境を提供しました。今年度も新型コロナウイルスの感染は収まらず、安全性だけではなく、感染予防対策にも力を入れ、コロナ禍での保育所運営継続を目指しました。しかし、一度感染が確認されれば拡大を止めることは出来ず、8月下旬には保育所を休所することになりました。その後も感染者が確認され、クラス単位での休所もありました。重度化する園児はなく、待機期間後は元気に登園することができていました。 ・日々の生活では、一人ひとりの生活リズムを大切にしました。また、身の回りの事が自分でできるように、それぞれの年齢に合った支援を行い基本的な生活習慣の確立に向けて取り組みました。
<p>情緒の安定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・乳児期の愛着形成が育まれるように関わってきました。

	<p>自分は愛されていると感じることが出来るよう、一人ひとりの関りを大切にしてきました。親と早くから離れて過ごす子どもたちにとって安心できる場であり、保護者も安心して預けることができるような保育所を目指し、落ち着いて過ごせる環境を提供できたと思います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 幼児には常に肯定的な言葉がけを心掛け、自己肯定感が育まれるような関りを持つようにしました。子どもたちとの信頼関係を築き、心身の調和や安定感を図った上でいろいろな経験を積ませ、自発性や探求心、挑戦する気持ちを育てるような支援を行いました。子どもたちの成長は一人ひとり違いますが、それぞれの成長の姿は見ることができました。
<p>《教育》 健康</p> <p>食育活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「元気な体作り計画表」に基づき、クラス別に目標をもって、年間を通して様々な運動やあそびを取り入れてまいりました。乳児期は、安全な環境の下で成長に必要な動きや活動を意図的に行い、運動機能を高める支援を行いました。個人差はありますが、活動範囲を広げながら取り組むことができていたと思います。 ・ 幼児期では、「しゃきっと座ろう体操」を継続して行うことで、体幹を鍛えるなど日々の積み重ねを大切にしてきました。また、様々な運動遊びを取り入れることで、身体だけでなく、頑張ろうとする気持ちや挑戦する気持ちを育てるようにしました。 ・ 自然豊かなこの地での自然の中での遊びも取り入れてまいりました。野草茶づくりに必要な野草集めに散歩に出かけ、深篠川遊びや、金毘羅さんの山登りなど、身近な場所での自然遊びを経験しました。地域内を歩くことで、地域の方に元気な子どもたちの姿を見ていただくことも出来ました。日貫川での川遊びは雨による増水で実施出来ませんでした。 ・ 毎日の給食を通して、食べることの楽しさや、いろいろな食材を食べられることができる感謝の気持ちを育てること、食に対する興味を高めるなど様々な食育活動を行ってまいりました。0歳児では安心した雰囲気の中で、

人間関係	<p>食べる事ができ、また自分で食べようとする意欲なども育てるように関わってきました。そこを基本として、好き嫌いなく何でも食べるようになること、食具を使って食べる事が出来るようになること、また就学前には、時間内で食べることや姿勢よく食べられること等、ルールやマナーについても知らせていきました。忙しい保護者にとって、子どもたちがしっかりと食べ元気に過ごせることは何よりうれしいことではないかと考え、子どもたちの姿を伝えることも大切に行いました。5～6年間で保育所で過ごす中で、卒園児にはほとんどの子どもが、なんでも食べることができるようになっていることを嬉しく思っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・畑やプランターを利用して野菜を育て、自分たちで食材を切り、料理することを経験しています。収穫の喜びや自分たちで作ったものを食べる喜びから、食に対する興味関心を高め、食べることへの意欲にもつなげています。 ・保育所での取り組みを保護者に伝えることで、保護者の食に対する意識も変わってきています。食の大切さを伝えることで、子どもの成長を共に支えていくことができると願っています。 ・人と人とのつながりを大切に考え、乳児期にはしっかりとした愛着の形成を目指し、幼児期は自己肯定感が育まれるような関わりを持つように心掛けました。担任との信頼関係が構築できたうえで、子どもたちが安心して様々な活動に取り組めるようにしました。 ・幼児期には友だちとの関係のなかで、協調性や思いやりが育つように、一人ひとりの違いを認め、自分らしくいられることを大切にしました。一人ひとりが違うことを理解することで、他人と比べなくてもよいことや、違いがあることを非難することがなくなり、いじめへ繋がることもなくなると考えています。 ・異年齢児の交流を通して、家庭では出来ない人との関わりを経験するようになりました。小さい子どもとの触れ合いの中から、優しくすることを学び、お世話をすることに
------	---

環境	<p>よって自分が人の役に立つことを感じる事ができます。そのような関りの中から社会性も身に着けていくことができたのではないかと思います。新型コロナウイルスの感染状況が悪化している時には、保育所内でも交流を控え、クラス単位での活動となりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安心安全に過ごせる環境の提供を行いました。守られているという安心感の中で、探索活動を広げ、周りの物事に興味関心が持てるようにしました。また、それぞれの年齢に応じた保育の環境(生活の流れがスムーズに行える環境、年齢に合ったあそびの環境など)を計画的に考え、実施しました。 ・社会事象や自然事象への興味、関心が高まるような言葉がけを行い、活動を取り入れるようにしました。今年度も新型コロナウイルス感染症対策により、活動範囲は限られましたが、保育所内でできることを考え保育の中に取り入れるようにしました。子どもたちの成長を支える環境については、職員間でも話し合いの場を持ち、改善などを定期的に行うように努めました。
言語	<ul style="list-style-type: none"> ・乳児期には言語の獲得をめざし、場面に応じたさまざまな言葉がけを行ってまいりました。また言葉のやりとりから、人との関わりを深めることにもつなげていきました。子どもたちの語りかけはしっかりと受け止め、やり取りの楽しさ、言葉で伝えることの喜びが感じられるようにしました。 ・絵本などを通して、言葉の広がりややりとりの楽しさを知り、そこから想像力を広げ、他人の気持ちを考えることへ繋げていくことを大切にしました。 ・幼児期には聞くことの大切さも知らせ、就学に向けて人の話を聞くことができる、自分の思いを伝えることができるようにしました。 ・言葉のやりとりから、言葉や文字に興味を持つようにし、文字や数字の理解へも繋げていきました。また保護者にも読み聞かせや、子どもとの会話を広げることを協力してもらおうように言葉のやりとりの重要性を伝えるように

<p>表現</p>	<p>しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自由な表現と豊かな感性を育てるために、乳児期から保育者は表情豊かに関わることを心がけました。 ・身体機能を使つての表現遊びが出来るように環境を整えリズム遊びなどを取り入れてまいりました。子どもたちが表現することを常に肯定的にとらえ、自分らしい表現が出来ることを大切にしました。 ・絵画・制作活動を通して自分らしく表現する経験をできるようにしました。のびのびと表現できるように、いろいろな素材を準備し、様々な活動を取り入れました。自分なりの表現を認めてもらい、子どもたちも嬉しそうでした。講師によるアートデーも計画しておりましたが今年度は新型コロナウイルスの感染状況が悪化し、12回予定していたものが7回の実施となりました。 ・おたのしみ会での発表は、それぞれの年齢の目指すところの目標に向かい、自分なりに頑張り、友だちと一緒にやり遂げた達成感を感じることが出来、大きな自信へとつながっていたと思います。
<p>《災害時の備え》</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年間計画に沿って毎月一回の避難訓練を実施しました。訓練後に内容を検討し、改善点を話し合うことで、より現実的に取り組むことが出来ていたと思います。 ・BCPについても再確認し、役割の確認などを行いました。 ・備蓄管理も問題なく行えておりますが、備蓄食の賞味期限が近づいているため、更新を検討しています。
<p>《特別保育事業》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一時預かり事業 ・体調不良児保育 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染予防対策として、町内の方の受け入れについては変わりなく行いましたが、他県からの受け入れについては、自宅で一週間程度待機してもらってから受け入れました。 ・育児に疲労を感じている保護者の支援を行いました。 ・新型コロナウイルスの感染予防対策が徹底されていた事と邑南町役場からの依頼(体調不良が見られる時には、なるべく自宅で過ごしてほしい)もあり、利用数は昨年程度でした。

<ul style="list-style-type: none"> ・障がい児保育 ・保護者の子育て支援を行う 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当看護師が感染予防対策に気を配り、玩具消毒、換気など衛生面が十分配慮され、安心して任せることが出来ました。 ・今年度は、邑南町役場からの補助金対象者の園児はおりませんでしたが、配慮を必要とする園児については、関係機関と連絡を取り合い、寄り添いながら保育を進めてまいりました。また保護者の不安な気持ちにも寄り添い、情報を共有しながら支援を行いました。 ・保護者の子育て支援として、気になる事がある時や保護者が不安に感じている事、問題がある時には随時面談を行いました。また、保育所だけで解決できないような時には関連機関を紹介し相談会を実施しました。 ・保護者全員との個人懇談を実施しました。
<p>《その他の行事》</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍ではありましたが、子どもたちの成長の姿を見てもらう場として、運動会・おたのしみ会・参観日・夕涼み会など保護者参加の行事を行いました。時間短縮や規模の縮小はありましたが、子どもの成長を見て頂き、成長の喜びを共有することが出来ました。また子どもたちにとっては、成長した姿を保護者から褒めてもらうことで、自信を持ち、次へのやる気へと繋がる良い経験となったと思います。

3. 人員体制の状況（常勤換算）

職 種	計 画		実 績		差 異	
	正 職	非 正 職	正 職	非 正 職	正 職	非 正 職
所長	1		1			
主任保育士	1		1			
保育士	1 1	3	1 1	3		
子育て支援員		2		2		
管理栄養士	1		1			
調理員		5 (2.4)		3 (2.4)		
看護師		2 (1.2)		3 (0.9)		(-0.3)
清掃員		1 (0.5)		1 (1.0)		(+0.5)
計	1 4	1 3 (9.1)	1 4	1 2 (9.3)	± 0	- 1 (+0.2)

清掃員は4時間勤務(毎日出勤)の形態から、保育補助として4時間勤務が加わり、常勤(8H)勤務となったため、非正職員の常勤換算数が増えた形です。また看護師は

常勤が6月に退職し、その後パート職員で対応しましたが、パート職員の産休があったため、全体で常勤換算0.2名増となりました。

【人財育成事業】

① 事業所内研修（石見さくら会保育研究会）

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
調理研修	栄養士 調理師		・感染対策の為中止
救急法講習会	全職員	20名	・2回に分けて行いました。
防犯訓練	全職員		・感染対策の為中止
園内研修 ・毎月保育士が講師となり、研修伝達や自己啓発、報告会等実施	全職員	随時参加可能な職員	・職員間で研修を行いました。外部研修の報告や自分の得意分野について伝達研修を行っています。9回は職員が講師となり、残りは園児についてのケース会議などグループ討議を行い、園児についての情報を共有することが出来ました。
人権擁護研修	全職員	全員	・他法人の虐待報道等を受けて、人権についての見直しと、保育の中での虐待事案がないか等の検証をしながら、意識確認をしました。事業所内での統一を図るため、3回に分けて全員参加で確認をしました。
年齢別、主任、調理師の話し合い（隔月）	担当職員	適宜	・情報を交換し、日々の保育の向上を図ると共に、食育の取り組みなどを進めることが出来ました。

② 事業所外研修（外部派遣研修）

実施した研修	対象者	参加者	実施した内容・成果等
邑智郡保育研究会			
・邑智郡保育研究会総会 「グリーゾーンの子	全職員	15名	・グリーゾーンにいる子どもたちへの関わり方と、年齢に合った働きかけや保護者支援について

どもの理解と発達把握」(リモート研修)			学びました。気になる子どもたちがいる中で、保育のヒントと方向性を得ることが出来ました。
・実技研修 オンライン研修	全職員	10名	・鈴木翼氏を招いて運動遊びやリズム体操などの実技を体得しました。
・郡調理研修		3名	・アレルギー食や乳幼児期の食事について学びました。
島根県保育協議会・島根県社会福祉協議会(人材センター)			
・キャリアパス対応生涯研修「チームリーダーコース」	係長・主任	2名	・チームリーダーとしての役割を学び、意識改革を行いました。
・キャリアアップ研修「幼児教育」	保育士	1名	・はじめて幼児クラスを担当する職員が幼児教育について子どもたちが主体的に遊べることの必要性などを学びました。
・県スキルアップ研修「子どものことばを育てる」	保育士	2名	・言葉、絵本などを通して五感を育てる重要性について学びました。
・全国大会「奈良大会」第4分科会「保育の中の食育」	主任保育士・係長 管理栄養士	4名	・来年度研究発表が控えているため、参考として第4分科会の報告や検証事項、助言者とのやり取りを視聴する。所長は現場にて来年度の打ち合わせも行う。
・所長研修	所長	1名	・島根大学肥後先生から、「危機管理と管理職の心の持ち方」を学びました。ニュースなどであげられていた「虐待」についても学び、保育現場の確認と職員間での意識統一の重要性を改めて感じ、研修後に伝達研修も行いました。
・中国ブロック保育士会リーダーセミナー「保育におけるデジ	係長・主任・所長	4名	・上越教育大学大学院野口孝則先生より保育のICT化の利点と気をつけなければならないこと

タル（ICT）の適切で効果的な活用」			や、子どものデジタルとの関わり方について講義を受け、現在使用している内容以外のところでの気づきや今後の活用について学びました。
・働き方セミナー	所長	1名	・業務改善の進め方やICT化の活用について学びました。また、長期有給休暇の実践例の話も聞き、参考とさせて頂きました。
・通園バス安全管理研修	主任保育士	1名	・バスの置き去り事件などを踏まえ、バスについての安全管理を学びました。
・異物混入セミナー「害虫・ねずみ対策」	調理	3名	・調理室の害虫駆除やねずみ対策、衛生管理について学びました。
エルダー研修	保育士	1名	・新人のエルダーとして研修を受け、新人の支え役になりました。訪問聞き取りなどもあり、丁寧な指導を受けています。
町内研修			
健康づくり出前講座「健康で長生きする秘訣」	職員	3名	・健康に過ごすためのアドバイスをいただきました。
邑南町特別支援連携協議会研修会「年長時期に必要な発達の見据えた関りと移行支援」	保育士 栄養士	15名	・西部島根医療福祉センター 大野貴子医師より、就学に向けての支援の仕方や支援の必要な子への関りを学びました。学校関係者も多く参加しており、保小連携の重要性を改めて感じました。

③ 事業所間研修

計画上の研修	対象者	参加者	実施した内容・成果等
マネジメント研修	所長 係長 主任	1名 3名 2名	・業務に対する姿勢や目的意識など、人材育成のフィードバックの重要性などマネジメントについて科学的に学ばせていただき

			ました。日々の実践も行いながら、学びを実行へと移すことの重要性を感じ、研修後の振り返りに、新たな決意と反省を感じています。
人権・権利擁護研修	職員	12名	・老人ホームの歴史から、人権の重さや、時代の流れの中での活動家による取り組みなどを学びました。

【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI	KPI 実績
ボランティアの受け入れ	<ul style="list-style-type: none"> ・お茶会の講師、おはなし会、わらべうたのボランティア受け入れ。 ・コロナの小康状態の時のみの受け入れとなりました。(昨年度より減) 		・貴重な体験となっています。

【生産性向上への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI	KPI 実績
ICT化(「はいチーズ」システム)の有効利用	<ul style="list-style-type: none"> ・ICT化システムの利用が定着し、間接業務の時間の短縮(登降園の時間確認、保護者への連絡業務、連絡事項の一斉配信、保育の様子配信の可視化、保護者からの欠席連絡)が出来るようになっていきます。 ・コロナ発症時には、システムを使って連絡配信や配信の受け取り確認が一括で出来た為、保護者への対応がより早く行えました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員数の削減 ・休憩時間の確保 ・直接保育業務の時間の増加 ・残業の減少 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は最低限の人数で業務にあたるため、削減は行っていません。 ・時間の有効活用は出来ています。
職員育成	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の育成を進めることで、勤務年数の浅い職員でも安心して保育を任せることが出来るようになりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育士の質の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・1級職員も保育業務を任せることが出来ています。

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
テラス(床・手すり・柱)の塗装塗り替え	塗装が剥げてきており、劣化がみられるため塗り替えを行いました。
遊戯室の水銀灯廃止に伴うLEDへの交換	水銀灯の使用が廃止となった為、LED照明と交換いたしました。
コンセント増設工事	パソコンやタブレットなど電気機器の使用度が多くなり、タコ足配線など危険な箇所があった為、コンセントを増設しました。
(梅組)スクエア型埋め込み照明不点灯によるLED照明への取り換え	梅組の照明器具の3か所が故障していた為、LED照明器具に交換しました。使用可能な照明器具は他クラスの不具合なものとの交換しています。
エコシルフィ設置	2歳児クラスの室内が、冬場に寒さを感じる為、エコシルフィを設置しました。空気の循環がよくなり、室内の暖房がよく効くようになりました。
園庭倉庫の設置	園庭の遊具が倉庫に入りきらず、雨に濡れているものがあったため、新たに倉庫を園庭に設置しました。
遊具の購入	子どもの発達に必要な遊具(ブロック、ままごと道具、人形等)を購入しました。
絵本の購入	子どもの成長を支える絵本の購入、古くなった絵本の差し替え購入を行いました。
計画外の施設整備	実施した内容等
調理室・IHクッキングヒーターの故障による交換修理	急な故障の為、交換修理を行いました。迅速に対応したため、給食作りに支障はありませんでした。
新型コロナウイルス感染予防対策としてクラスへのCO ₂ 測定器配置(6台)	新型コロナウイルスの感染予防対策として、室内換気的重要性を感じ、各クラスにCO ₂ 測定器を購入し設置しました。
設計事務所による換気などの建物調査	ヤマシタ設計事務所に保育所の換気状況の検査を行ってもらいました。換気扇の活用が重要であると指示を受けました。今後の感染症対策に生かしたいと思います。
大型遊具 網ネット太鼓橋の修理	ネット部分が劣化し、切れて落下の危険性があるため、網の交換をし、土台の枠の塗装の塗り替えも行いました。

【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	3,800	3,397
大規模修繕	600	559
その他	400	344
計	4,800	4,300

※施設整備等のため2,327千円の取崩を行っております。

園児の途中退所や0歳児の入所取りやめなどで委託収入が減り、計画より減額となりました。

【感染症・災害への対応への取り組み】

- ・災害対応については「教育及び保育の内容に関する全体的な計画」に沿って、月一回の避難訓練と振り返りを行いました。実際の訓練を通して見直しを行い、職員間で動きの確認を行いました。感染症に関しては、BCPの見直しと共に、職員の役割や体制について話し合いを行いました。
- ・感染予防、安全対策の実施を考え、安全計画書を作成しました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和4年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

【苦情1】

- ・発生日：令和4年5月24日
- ・申立者：不明
- ・苦情内容：『「こらー 走るなやー」
子の声掛けは、正しいのでしょうか
突然の大声に驚きました。』
上記のような葉書きが保育所に届きました。
- ・処理結果：
差出人が不明で、どのような状況での声掛けなのかがわかりませんが、職員間では言葉遣いについての再確認を行い、保育所関係者かどうかわかりませんが、事務所前に以下のようなお詫びの文章を掲示しました。
「先日、職員の言葉かけで気になるものがあつたと、ご指摘を受けました。日頃から、言葉遣い・言葉かけについては、丁寧に行うよう心掛けておりますが、不適切な発言があったことをお詫び申し上げます。」
今後も子どもたちに聞かせて恥ずかしくない言葉遣いや、子どもたちが安心できるような言葉かけが行えるように職員で確認し合いました。

- ・第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情2】

- ・発生日：令和5年3月8日
- ・申立者：保護者の方
- ・苦情内容：

園児が、夕方園庭で遊んでいる時に、はしゃぎすぎてせき込みと同時に嘔吐してしまったことを保護者が迎えに来られた時に遅番の職員が伝えていましたが、お迎え時に園児が「もっとビデオがみたかった！」と激しく泣き、帰らないと抵抗された為、保護者はそのことで余裕がなくなったものと思われませんが、翌日の早番の職員が、昨日の嘔吐のことで「あれから大丈夫でしたか？」と尋ねたところ「そんなこと（嘔吐の件）は聞いてない」「病院へ行ってくる」と腹立たしいご様子で病院に行かれた。

- ・処理結果：

夕方の遅番職員が、嘔吐のことを伝えていたことは、周りの職員も聞いておりましたが、聞いていないという保護者の言葉とは相異なりますが、園児が激しく泣き、保護者の言われることを聞かれていないご様子から、職員の言葉が耳に入らなかったことが考えられました。保護者に話を伝えるときには、状況を見ながら伝え、最後に伝わっていることを確認することも大事なのではないかと職員間で再確認しました。保護者に対しては、伝え方が悪かったことをお詫びしています。

- ・第三者委員の関与：解決結果を文書にて報告済み

以 上

令和4年度（2022年度） 東保育所拠点事業報告

《東保育所》

I. 事業総括

＜保育方針＞

- 一人ひとりの子どもの育ちを支える保育に努めました。
(現在をもっともよく生き望ましい力の基礎を培う保育を目指しました。)
- 保護者の子育てを支えるように努めました。
(保護者の意向を受け止め、子どもと保護者の安定した関係に配慮し、援助することを目指しました。)
- 子どもと子育てにやさしい地域作りに努めました。
(地域とのふれあいや連携を図ることを目指しました。)

II. 事業目標に対する評価

1. 利用者サービスの充実

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	非認知能力の育成	—	—

保育所保育指針に基づいて、「健康」「人間関係」「環境」「言葉」「表現」の各領域に沿って、子どもたちが自分らしく過ごしていけるよう保育を行ってまいりました。保育士が子どもを一人の人間として尊重し、自己肯定感を高めて行けるような関わりや関係作りを目指しました。また、指針に示されている「幼児期の終わりまでに育ってほしい10の姿」を最終目標と捉え、遊びの中で子どもの豊かな感性と表現する力を伸ばしていくよう、非認知的能力の育成に努めました。新型コロナウイルス感染症の影響により、予定していた活動が経験できにくい状況ではありましたが、工夫し形を変えて出来る限り取り組めるように配慮いたしました。ただし、非認知能力は日常の保育を通じて育まれるものなので数値は示しません。

2. 地域社会との関係性強化

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	地域との関係性強化	—	—

地域に育まれる保育所として、地域の方々との交流を進め、保育所でなければ体験できない貴重な場を提供していこうと考えておりましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が収まらず、交流事業を控えることとなりました。交流が

徐々に出来るようになり、改めて地域との関わり大切さを感じております。数値は掲げておりませんが、これからも地域との交流を大切に、引き続き取り組んで参りたいと思います。

3. 生産性の向上

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	人時生産性	2.00 千円	2.32 千円
	労働生産性	3,815 千円	3,741 千円

人時生産性は、時間管理に努め指標値をクリアしました。労働生産性は計画の人員体制を整えることができませんでしたが、収益が計画値を上回り、指標値をクリアしました。

III. 計画事業の総括

1. サービス事業への取組み

保育所全体で子どもたちを支え、また、保護者を支援していくために、クラスの様態や子どもたちの様子を会議などで話し合い、情報共有しながら、関係作りに努めてまいりました。乳児期では、一人ひとりの気持ちや体調に配慮し、安心して過ごせるような環境作りを心掛けました。そして、一人ひとりに合った生活を提供するため、職員間での連携を図るようにしました。子どもたちが自分を大切に思えるような言葉掛けを意識して気持ちに寄り添い、前向きに生活していくことを目指しました。支援の必要な子どもに対しては、子どもたちが心地よく過ごすために、どのような配慮が必要であるのかを常に考えながら保育を行ってまいりました。

新型コロナウイルス感染症の影響で、行事などの縮小や中止もありましたが、SNSやICTシステムを活用し、様々な活動の様子を保護者に発信してまいりました。時間を気にせず直接やり取りできる連絡帳機能も保護者との関係作りに役立っております。

2. 人財育成への取組み

今年度もコロナ禍の為、外部に出掛けての研修は実施できませんでしたが、オンラインを利用し研修を受ける体制を整えました。

法人内のマネジメント研修では、職員一人ひとりとの関係性作りの必要性、フィードバックミーティングの重要性を学び、職場の雰囲気や働きやすい環境を整えると共に、気持ち良く働くにはどうすればよいかを考える機会を与えていただきました。これからも絶対ルールを唱和し、意識統一に繋げていけるよう取り組んでまいります。

3. 地域との関係強化への取組み

コロナ禍の為、十分な交流はできませんでしたが、小康状態の時には感染対策を取りながら、ボランティアの受け入れを実施しました。職員間で様々な対策を話し合いながら進めることで、改めて交流の重要性に気付くことができました。また、SNSを利用してインスタグラム発信を行い、地域への情報提供に繋げるよう努めました。

4. 生産性向上への取組み

- ・ICT化の導入に併せ園内で研修を行い、各クラス担任がシステムを円滑に利用することが出来るようになりました。また、使用されていなかった機能についても、意見を出し合い活用に結び付けてきました。事務作業の効率化を目指す中で、更なる時間の有効活用が出来るようになって考えております。
- ・東保育所は発達促進児や障害児保育事業があり、その中で生産性の向上を目指すためには職場の働きやすい環境作りが重要であると考え、会議などを通して業務改善に取り組んでいます。

5. 施設整備への取組み

事業計画に掲げた施設設備事業は、コロナ禍の影響で実施時期がずれ込んだ計画もありました。固定遊具は腐食部分を修繕して安心安全に遊べるように致しました。計画外の整備として、新型コロナウイルス感染対策の補助事業により、補助金を活用して感染予防対策設備や感染予防物品を購入し感染予防対策に取り組みました。

令和4年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

【サービス事業】

1. 利用者（入所者）状況

(1) 利用率・稼働率

定員数	計画数	実績	利用率・稼働率(KPI)
60名	65名	66名	110.0%

(2) 利用者構成状況

年齢別クラス	計画数	実績	差異
0歳児	6名	6名	—
1歳児	12名	12名	—
2歳児	11名	11名	—
3歳児	10名	10名	—
4歳児	9名	9名	—
5歳児	17名	18名	+1名
計	65名	66名	+1名

2. 実施サービス

計画上の事業	実施した内容・成果等
《養護》 生命の保持	<ul style="list-style-type: none"> ・清潔で安全な環境を提供しました。今年度も、新型コロナウイルス感染症の予防のため、子どもたちが手にする物の消毒や室内の換気を行い、密にならないよう考えると共に、コミュニケーションが取りにくいことで、子どもたちに不安を与えないよう接し方を考えたり、子どもたちの気持ちに寄り添いながら関わりました。 ・年齢に応じて、自分の身の回りの事を自分で行うよう適切な支援を行い、生活習慣の確立に努めました。
情緒の安定	<ul style="list-style-type: none"> ・乳児期の愛着形成の時期にゆったりと関わりが持てるよう努めてきました。スキンシップによって愛されているという自覚を持ち、安心して過ごしていけるよう心掛けました。 ・幼児には常に肯定的な言葉掛けをし、自己肯定感を高めたいけるようにしました。保育士との関わりだけでなく、子ども同士の中でもお互いを認め合えるよう見守り、支援していく努力を重ねてきました。子ども一人ひとりの個性を認め、葛藤しながらも丁寧な関わりを目指し、成長に繋げていきました。

人間関係	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナが小康状態の時にはクッキングを行い、調理師と保育士が共に子どもたちと関わり合い、食に関する興味や意欲を高めました。 ・保護者にとって食に関する悩みは多く、調理の職員と共に保護者と懇談することによって、お互いに情報を共有し信頼関係を深め、少しでも子どもの成長に繋がっていけるよう努めました。 ・人とのつながりを大切にし、安心して過ごしながら愛着を深めていけるような関わりを心掛けました。 ・乳児期は保護者と離れた不安から泣くことが多くなる子もいますが、ゆっくり丁寧に関わり、一人ひとりを受け止めることによって、安心して過ごすことが出来るようになりました。 ・幼児期はたくさんの人と接する機会が増え、自分とは違う思いや行動に戸惑うこともありましたが、保育士の丁寧な対応によって、どう考えどう行動するか学び、お互いに気持ち良く過ごす姿に心の成長を感じています。 ・異年齢児の交流はコロナ禍では難しく、残念に思っていますが、何気ない日々の生活の中に年上の子が年下の子のお世話をする機会を作ることで、必要とされている喜びを感じ思いやりの心を育てることができました。
環境	<ul style="list-style-type: none"> ・安心安全に過ごすことが出来るような環境の提供を行いました。乳児でも伸び伸びと遊ぶことができるよう、考えられる危険個所を日々点検し修繕を行いました。守られている環境で探索活動を行うことで発見や共感に繋がっていき、新しい活動に向かうことが出来るよう見守りました。 ・社会事象や自然事象への興味関心が高まるような言葉掛けを行い、活動を取り入れるよう努めました。季節の移り変わりを園庭や周囲の自然から感じる事ができました。 ・お茶会では静の活動を通して相手を気遣う心や物を大

<p>言語</p>	<p>切に扱うこと、決まりを守る体験を通して、心の成長を育みました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多くの優しさ溢れる言葉掛けを通して言語の獲得を目指しました。楽しい雰囲気の中で周囲の人との関わりを深め、言葉の獲得へと繋げることができました。 ・絵本や紙芝居を通し言葉のやり取りの楽しさを伝え、言葉によって人との関わりを増やし、人間関係の形成に努めました。 ・幼児期には伝えるだけでなく、相手の思いを聴くことの大切さも伝えていき、待つことができるよう支援していききました。お互いに思いやりながら言葉のやり取りを多く行うことで相手への理解に繋げました。 ・言葉への興味から字や数字への関心に繋げていき、耳からだけでなく目からも、相手の思いを感じられる喜びを持たせていくよう努めました。
<p>表現</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自由な表現と豊かな感性を育てるために常に表情豊かに接し、一緒に喜び一緒に悲しみ共感しながら思いを共有していくことに努めました。 ・リトミックや音を使つての遊びから、体を使つて自由に表現する楽しさを伝えていききました。自分らしい楽しい表現が出来る喜びを伝えたいと思っております。伸び伸びと表現する姿は保育士にとっても嬉しいことです。 ・アートデーはコロナ禍により中止になることも多かったです。自分らしく表現する時間は子どもたちにとってよい刺激となり、自分を認めてもらう大切な時間となっています。
<p>《災害時の備え》</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練計画に沿って、毎月一回実施いたしました。防災頭巾やヘルメットの着用もスムーズに行えるよう装着の仕方についても考えました。 ・防災マニュアルを基にシュミレーションを行い、職員間で役割分担を確認すると共に改善点を話し合いました。 ・備蓄管理も問題なく行っております。

《特別保育事業》 障がい児保育	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との連携を密にし、その上で保護者と丁寧に関わり様々な思いや悩みを受け止め、支援してきました。相談しやすい環境を提供することで、関係機関に繋げていくパイプ役となるよう努めました。保育所内でも情報を共有し、接し方や対応の仕方など常に話し合ってきました。
保護者の子育て支援を行う	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者の気持ちに寄り添い、必要に応じて随時懇談を行い、不安が少しでも和らげるよう心掛けました。 ・保護者全員と懇談をし、共通理解を持って子どもたちの成長を見守ることができました。
《その他の行事》	<ul style="list-style-type: none"> ・年間行事計画に沿って行いました。コロナ禍のため日程の変更はありましたが、夕涼み会は保育所内の行事とし、運動会は感染対策をして行いました。お楽しみ会は日程の延期が続き、保護者の前での発表は叶いませんでしたが、SNS 配信を利用して舞台裏や一人ひとりが輝いている表情を送り、ひと味違う楽しさや喜びを感じてもらえたのではないかと思います。

3. 人員体制の状況（常勤換算）

（単位：人）

役職名	計画		実績		差異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
所長	1		1			
主任保育士	1		1			
保育士	6	8 (6.0)	5	10 (6.4)	-1	+2 (+0.4)
子育て支援員		3 (2.2)		2 (2.0)		-1 (-0.2)
保育補助						
調理員	1	4 (1.4)	1	4 (1.4)		
環境整備員		3 (0.4)		3 (0.4)		
計	9	18 (10.0)	8	19 (10.2)	-1	+1 (+0.2)

正規職員の体調不良による退職や常勤保育士が12月に産休に入り、また発達障がい児の成長と共に職員体制の強化を図る必要がありました。常勤保育士の確保はできませんでしたが、子育て支援員の保育士免許取得、子育て支援員の常勤雇用やパートの増員、パート職員の日数を増やす等職員配置数を確保し

たため保育に支障はありませんでした。

【人財育成事業】

(1) 事業所内研修(石見さくら会石見保育研究会)

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
調理担当者研修	調理師 調理員		・感染対策のため、中止となりました。
保育研修			・感染対策のため、中止となりました。
救急法講習会	全職員	14名	・パートを含み2週にかけて全職員で身近な救急法を学び、緊急時の対応について共通理解を得ることができました。
防犯訓練	全職員		・感染対策のため、中止となりました。
年齢別、主任、調理師話し合い(隔月)	全職員	8名	・保育所間で情報共有を行い、保育所同士の学びの場となりました。食育プロジェクトの話し合いでは体幹について学び、共通意識をもって食育活動に取り組むことができました。

(2) 事業所外研修(外部派遣研修)

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
邑智郡保育研究会			
邑智郡保育研究会 記念講演	全職員	13名	・山田眞理子氏の講演Ⅲ「グレーゾーンの子ども」についてリモートにて学び、保育実践に活かしました。
研究大会	全職員	11名	・リモートにて鈴木翼氏による「わくわくコンサート」にて手遊びレク遊びを学び、保育に活かしました。
調理担当者研修	調理師 調理員	2名	・浦田ちひろ氏による「乳幼児の健康と栄養」についてリモートにて学び、栄養や衛生管理について新たな知識が得られました。
島根県保育協議会			
福祉職員キャリアパス対応生涯研修	保育士	1名	・チームリーダーとしての自己成長やリスクマネジメントなどについて学

【チームリーダーコース】			び、職員間のコミュニケーションの在り方やリーダーの役割や行動など、様々な気づきや学びが多く得られました。
保育士スキルアップ研修会	保育士	1名	・聴く力、話す力が読み書きに繋がるよう、絵本の言葉を五感で感じ、言葉の発達に繋げていくことの大切さを学び保育に活かしました。
保育士キャリアアップ研修 【幼児教育】	保育士	1名	・体調不良により不参加となりました。
キャリアアップ研修【食育推進】	調理師 調理員	2名	・リモートにて子どもの食について学び、調理と保育士との連携の大切さや衛生管理の確認が出来ました。
県主任保育士研修	主任保育士	1名	・園作りの課題や主任として知っておくべきことについて学びました。非認知能力を育てるために、発達過程、プロセスを充実させることが大切であると学び保育案に組み込みました。
県施設長研修	所長	1名	・人権擁護について学びました。学んだことを職員に話す機会を持ち、アンケートを行い、意識統一を図りました。
保育者研修	保育士		・感染対策のため、参加しませんでした。
・その他のキャリアアップ研修 ・中国大会			・感染拡大の影響により、参加できませんでした。

(3) 事業所間研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
マネジメント研修	所長 係長	1名 2名	・職場での良い関係作りをどのようにして築いていくのか、また業務に反映し、働きやすい環境を作るにはどう行動していくのかを学びました。

			フィードバックミーティングの大切さを知り、常に行うことで人材育成に活かしていきました。
食習慣推進研修	全職員	3名	・食育については子どもの育ちにとって重要なこととしていますので、保育の中に取り入れて行きます
人権擁護研修	全職員	7名	・人権・権利擁護について理解を深め職場環境作りに活かしました。

【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI	KPI 実績
ボランティアの積極的受入れ	・コロナの小康状態の時のみの受け入れとなりました。お茶会、わらべうた、おはなし会を行いました。		良い交流が図られました。

【生産性向上への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI	KPI 実績
I C T化の導入	<ul style="list-style-type: none"> ・ I C T化の導入によって、間接業務の時間短縮に取り組みました。登降所の時間管理、保護者からの欠席連絡、個別連絡帳の記載、保護者への緊急連絡や身体測定の結果報告、日誌、ヒヤリハット報告書など様々な機能を活用しました。 ・ 保育所の様子を配信できるようになり喜ばれています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員数の削減 ・ 休憩時間の確保 ・ 直接保育業務の時間の増加 ・ 残業の減少 	休憩時間の確保や残業時間の減少には至っておらず引き続き取り組みます。

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
遊戯室水銀灯を LED 照明に更新	・水銀灯の生産が終了しているため、LED 照明に更新しました。
タブレットの購入（業務効率化システム）	・事務所用とクラス用の 2 台購入を予定しておりましたが、市場の在庫不足のため、1 台のみ購入しました。

高圧気中開閉器更新工事	・比較検討ができる業者の選定に時間を要し、また工期も年度内は困難なことから来年度に持ち越しとなりました。
・誘導灯の更新 ・非常用照明バッテリーの更新	・冷陰極ランプの生産が終了しているため、LED ランプに更新しました。 ・バッテリーの耐久年数が超過しているため更新しました。
保育室と事務室コンセントの増設	・各部屋のコンセント数が不足しているため増設しました。
雨樋修繕工事	・雨樋の老朽化により破損している箇所を修繕しました。
洗濯機取付用給排水工事	・汚れた毛布やタオルケットの洗濯効率が悪く、専用の洗濯機を設置するため工事を行いました。
固定遊具の修繕 (木製ログハウス腐食部分の修繕)	・腐食が進んでいる箇所を修繕し、安全に遊べるようにしました。
・各クラス木製建具戸車の修繕 ・各の蛇口の修繕(8箇所)	・各クラスの引き戸の戸車が腐食しているため修繕しました。 ・蛇口の老朽化によりパッキングを交換しても水漏れするため修繕しました。
スマートフォンの購入	・園外保育時の緊急時に必要なため購入しました。
・玩具の購入 ・絵本の購入 (乳幼児用絵本の補充、自然観察や道徳性のある絵本、紙芝居の補充)	・破損した玩具や絵本の入れ替えや発達に必要な絵本や紙芝居を購入しました。
梅組の電子ピアノの購入	・オルガンの老朽化のため、電子ピアノに更新しました。
テーブル、食器類の購入	・生活に必要な備品があったため購入して交換し、園児が安全に過ごせるようにしました。
計画外の施設整備等	実施した内容等

ロッカーの購入	・新型コロナ感染予防対策のため、共同で使用していたロッカーを一人ひとり使えるよう補助金を活用しロッカーを購入しました。
---------	---

【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	2,800	4,020
大規模修繕	300	402
その他	400	603
計	3,500	5,025

※施設整備等のため 1,475 千円の取崩を行っております。

収入は計画を上回り収益を確保することができました。

【感染症・災害への対応への取組み】

- ・感染症に関しては邑南町の判断を仰ぎ、幼児のマスクの着用や玩具などの消毒、換気の徹底により、感染防止に努めました。
- ・大規模災害BCPの役割分担について職員間で話し合い、防災マニュアルを基に災害が起きた時のシミュレーションを行いました。
- ・年間計画に沿って火災や地震の避難訓練を定期的に行いました。
- ・ICTシステムを利用し、保護者の協力を得て、スムーズに連絡事項が届くよう努めました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和4年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

【苦情1】

発生日：令和4年10月14日

申立者：2歳児の保護者

苦情内容：乳児用のトイレの入り口に置いてあるスノコの段差につまずき、頭を打ってたんこぶを作ってしまったことに対して、転ばないように対策を考えてほしいとの訴えがありました。

処理結果：スリッパの置く場所を変え、スノコを取り除いて段差をなくし、事故が発生しないよう、見守りを徹底することをお伝えし納得していた

だきました。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情 2】

発生日：令和5年1月16日

申立者：5歳児の保護者

苦情内容：児童に新型コロナウイルス感染による濃厚接触者が確認されたため、12月に予定していたお楽しみ会を1月に延期にしていたが、延期した日も再び感染対策上行えず、止む無く中止のお知らせをしたところ、予定通り行ってほしいとの訴えがありました。年長児の保護者の中に同様の意見があるとのことで、保護者会長が代表して連絡されました。

処理結果：連絡をいただいた翌日、保護者会長と副会長にお越しいたき、年長児の保護者としての思いを聞かせていただきました。保育所としても同じ思いであることを伝えた上で、再び延期しても全員揃って実施することは難しいこと、保健課からの指示があったこととお話ししました。なんとか子どもたちの頑張りを見てほしいと職員間で話し合いを行い、案を出し合い、子どもたちが全員揃ったクラスからビデオ撮影をして、保護者の皆様に見て頂くことをお約束し、納得していただきました。

第三者委員の関与：解決結果を報告済み

以 上

令和4年度（2022年度） 日貫保育所拠点事業報告

《日貫保育所》

I. 事業総括

《保育方針》

- 一人ひとりの子どもの育ちを支えるように努めました。
(現在をもっともよく生き望ましい力の基礎を培うことを目指しました)
- 保護者の子育てを支えるよう努めました。
(保護者の意向を受け止め、子どもと保護者の安定した関係に配慮し援助することを目指しました)
- 子どもと子育てにやさしい地域を作るよう努めました。
(地域とのふれあいや連携を図ることを目指しました)

II. 事業目標に対する評価

1. 利用者サービスの充実

KGI (重要最終目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	非認知的能力の育成	—	—

保育所保育指針に基づき、子ども達が将来、社会の中で自分らしく生きていくことが出来るよう保育を進めてきました。これまでの「健康」「人間関係」「環境」「言語」「表現」の各領域に沿って、発達に応じたかかわりを行い、養護と教育を一体的に展開してきました。子ども達が安心して過ごせるよう、愛情ある関わりの中で自己肯定感が培われるような言葉かけや支援を心かけました。また、指針に示されている「幼児期の終わりまでに育ってほしい10の姿」を最終目標として捉え、計画に沿って進めてきました。ただし、非認知能力は本来、日常の保育を通じて育まれるもので、数値化し難い能力であるため、目標値は示しません。

2. 地域社会との関係性強化

KGI (重要最終目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	地域社会との関係性強化	—	—

地域に育まれる保育所として、地域の方々との交流を深め、保育所でなければ体験できない貴重な経験の場を子どもたちに提供していこうと考えておりましたが、今年度も新型コロナウイルスの感染により、控えることを余儀なくされました。その状況下においても、地域の方々が無言に声を掛けてくださり、

改めて保育所と地域の連携の必要性を感じました。数値は掲げておりませんが、コロナ終息を待ち、地域との行事により、文化や伝統を知り体験することの大切さを学び引き続き取り組んでいきたいと思えます。

3. 生産性の向上

KGI（最重要目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	人時生産性	2.06 千円	1.90 千円
	労働生産性	3,916 千円	3,519 千円

人時生産性達成率 92.6%、労働生産性達成率 89.9%。

予定していた入所時の取止め等もあり、付加価値額は計画値を下回る結果となり、指標値をクリアできませんでした。

III. 計画事業の総括

1. サービス事業への取り組み

小規模の保育所ですが、職員の連携性を持ち、地域と関わりながら保育所全体で、一人ひとりの子ども達や、その保護者に常に寄り添いながら進めてきました。乳児期の愛着形成の重要な時期に、ゆったりと安心感のある関わりを常に行い、愛情の関わりの中で自己肯定感が培われるような言葉掛けや支援を行いました。また、常に職員間での話し合いを密にし、子どもの過ごしやすい流れを考えてきました。さらに自然ならではの遊びを多く取り入れ、家庭ではできない自然との触れ合いを経験し、豊かな感情、好奇心、思考力、探求心が培われるよう行ってきました。また、食への取り組みや普段の保育の様子等を、お便りは勿論、活動の様子を写真や SNS で発信して情報共有しました。

2. 人材育成への取り組み

今年度も新型コロナウイルス感染症の影響で、多くの外部研修が中止となりました。そのため、オンライン研修が増え、オンラインでは多くの職員が同時に視聴することができ、保育の思いを共有できる利点や、ネット配信による研修は配信期間が長く研修計画も立てやすいため、この学びを園内研修で他の職員に伝達することができました。事業所間研修でのマネジメント研修では研修に参加することで職員からの相談や困りごとを聞き、様子を見ながら声を掛け、働きやすい環境を整えていけるよう心掛けました。その中でフィードバックミーティングを積極的に取り入れ、絶対ルールを基盤としてお手本となるような姿を見せ、出来ているかのチェックや指導を行いました。普段から職員とのコミュニケーションを取りながら保育所全体が働きやすい環境を整えて行けるようこれからも真摯に取り組んでまいります。

3. 地域との関係強化への取組み

地域との繋がりを深め、年間を通して年齢別に活動するという計画を立てました。コロナの関係で地域の高齢者の方との交流(老人会)は中止となりましたが、JA 女性部さんとの交流は実施することができました。地域ボランティアによる読み聞かせは年5回、わらべうたは年2回実施しましたが、その他は中止となりました。交流は出来ませんでした。職員と園児での活動を多く取り入れました。栄養士による自園の畑で育った野菜を使ったクッキングや、色々な媒体(絵本等)を通して食への興味関心を促してきました。感染症の制限が徐々に緩和されることから、保育所で出来る体験を実施し、地域の方との交流を試み、地域との繋がりを無くさないよう心掛け、来年度は日貫地域や老人会の皆様と交流を深めてまいります。

4. 生産性向上への取組み

昨年度と同様に、少子化を見据え、職員数を増やさずにより良い保育を実施していくために ICT「はいチーズ」システムを有効に活用して、業務改善に努めてまいりました。事務作業の効率化を図り、間接的業務の負担を減らし、子ども達との直接的な保育時間を確保できるように努めました。

5. 施設整備への取組み

事業計画に掲げた施設整備事業は、実施時期がずれ込んだものもありましたが、すべて実施することができました。新型コロナウイルス拡大防止のための補助金を活用し、感染予防のための物品等を購入し感染防止対策に努めました。

令和4年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

【サービス事業】

1. 利用者(入所者)状況

(1) 利用率・稼働率

定員数	計画数	実績	利用率・稼働 (KPI)
20名	12名	9名	45%

(2) 利用者構成状況

年齢別クラス	計画数	実績数	差異
0歳児	2名	2名	－
1歳児	1名	1名	－
2歳児	4名	2名	－2名
3歳児	2名	2名	－
4歳児	1名	1名	－
5歳児	2名	1名	－1名
計	12名	9名	－3名

2. 実施サービス

計画上の事業	実施した内容・成果等
≪養護≫ 生命の保持	<ul style="list-style-type: none"> 各年齢に応じた環境を整え、発達年齢に適した支援を行いました。乳児期は一人ひとりとの関わりを大事にし、愛着形成の大切な時期であり、0歳児は同じ職員が関わることで安定して生活できるよう配慮しました。0歳児の生活リズムと1.2歳児の発達段階を踏まえた支援を実施しました。 幼児は一人ひとりの思いを受け止め、生活リズムによる年齢に合った環境を整えました。5歳児は卒園に向けた活動を行い他のクラスは一人ひとりに合った働きかけを行いながら、基本的な生活環境に取り組みました。午睡をしない5歳児と分かかれ3, 4歳児は安心した環境で身体を休めることができました。コロナ禍にあり幼児にはマスクの着用の依頼をしました。無理のないところで安心安全に使用し生活改善も整えました。
情緒の安定	<ul style="list-style-type: none"> 乳児期の愛着形成の重要な時期にゆったりと安心感のある関わりを常に行ってきました。幼児は愛情ある関わりの中で愛されることを感じ取り、自己肯定感が培われるような言葉かけや支援を行いました。 子ども一人ひとりに職員が丁寧に関わることで、新入児も早く生活に慣れ、進級児もスムーズに生活することが出来ました。職員も個別支援の必要な子どもに対して丁寧に対応できるよう努めることが出来ました。後半に0歳児の入所が続きましたが、その都度連携を取り、職員間でより丁寧な関わりを

	<p>行うことが出来ました。新型コロナ拡大により他所からの受け入れも難しい環境でしたが、子ども達が不安定にならないように一人ひとりを見つめ肯定的な受け止めを行いました。</p>
<p>《教育》 健康</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの年齢に適した活動や発達を考慮した運動遊びを行うことで、体力や体幹を身につけられるよう進めました。乳児期は発達に応じた動きや運動を体験出来るような活動を取り入れました。 ・幼児期は様々な運動能力を高めていく活動を取り入れ、意欲的に取り組む姿勢や挑戦する気持ちを持って頑張ろうとする取り組みを大切にしました。その中で年長児は、専門講師による運動遊びを行い、体幹を養うための体操等も取り入れてきました。また、元気なからだ作り計画表に基づきクラス別に基本目標をもって、年間を通して様々な運動遊びを保育に取り入れることに努めました。
<p>食育活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食に対する興味や関心を高め、楽しい雰囲気の中で好き嫌いをなく何でも食べられることを進めました。しっかりと体を動かすことで、食欲が増し、食べる意欲を育ててきました。また季節感が感じられるような食材の提供やその食材についての話を聞くことで食べるのが楽しくなるような食事の提供に努めました。 ・乳児期は安心する雰囲気の中で自分で食べる意欲を大切にしてきました。成長に合った机や椅子を考えたことで落ちついて食事が出来るようになりました。 ・幼児期は5歳児を中心に姿勢を意識して食事をする事が出来るようになり成長を感じる事が出来ました。日々の声掛けの繰り返しや、体幹を鍛えることで正しい姿勢を知らせながら今後も引き続き支援を続けていきます。また、新型コロナ対応により声掛けを控え静かな食事中心であったため、楽しい食事の雰囲気になりにくかったことが残念でした。
<p>人間関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の大人との深い関わりによる愛着形成を確立し人との繋がりを大切にしました。一人ひとりを認め、前向きな言葉かけや肯定的な関わりを行うことで自己肯定感の確立に努めました。また、自分で考え行動出来るよう子ども主体の遊び

<p>環境</p>	<p>を取り入れ、社会性の確立と自立心の育成に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳児期は不安な子どもには抱っこなどにより安心を感じられるように努め、幼児期は（5歳児）自分で考え判断出来るような声掛けや配慮を行いました。安心して生活出来る環境作りを工夫し、職員間で情報交換や連携をとり、子ども一人ひとりが自己を発揮できるよう努めました。 ・安心、安全に過ごせる環境や社会事象に興味、関心を持ち、好奇心を高める環境の提供に努めました。安心感に守られながら十分な探索活動を経験し、社会や自然事象に興味、関心を持ち視野が広がっていきけるよう努めました。 ・乳児は行動範囲が広くなり、危険な場面に注意しながら探索行動を見守り、発見に共感しました。 ・幼児は自然事象に興味、関心がもてるよう、調べたり試したり出来るような図鑑や用具等を準備しました。
<p>言語</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・喃語時期から語りかけを通して、周りの人との関わりを深め、言葉への獲得へと繋げていきました。言葉でのやり取りが安心して出来るように保育者は聴くことや待つことを心掛け、一人ひとりに適した援助を行うよう努めました。 ・乳児期の言葉のやりとりに気を付け、言葉の気になる子どもには関係機関と情報共有し連携を取りました。 ・幼児は遊びや活動の中で言葉を使った遊びを実施することで、子供同士が楽しみながら言葉や文字、数への興味関心を引き出す工夫をしました。講師によるわらべうた遊びでは、繰り返しのリズムの言葉遊びにより温かな雰囲気の中模倣しながら楽しむことが出来ました。コロナ拡大により、わらべうた遊びやおはなし会が後半中止となりましたが、応答的な関わりや言葉での伝え合いを大切に、担任が関わりを深め、無理強いのない声掛けを繰り返し、言葉での伝え合いがスムーズになりました。
<p>表現</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・乳児期は保育の関わりが重要なため、保育者自身も表現豊かに関わることを心掛け、幼児期は自由に表現出来るよう常に肯定的な関わりを持つよう努めました。リトミック遊びを多く取り入れ身体的表現を自分たちで楽しみました。講師によ

	<p>るアートデーでは、幼児クラスが年3回の実施予定でしたが、コロナの影響で1回の実施となっています。内容は壁面製作などの活動を取り入れました。五感を刺激する活動を取り入れ、豊かな感性により表現する楽しさを感じることが出来ました。担任は講師との関係が深まり、密な相談もでき、自由な表現が出来るようになりました。リズムを多く取り入れたことで身体全体の感覚刺激となりました。</p>
--	---

<p>《災害時の備え》</p>	<p>・避難訓練計画に沿って毎月実施できました。実際に避難指示を想定し、日貫小学校へ避難する訓練を実施しました。協力可能な保護者に電話連絡をし、円滑に避難することが出来ました。実施後にその訓練についての気づきや反省を、職員で共有し次に繋げていきました。備蓄管理もきちんとして行っております。</p>
<p>《特別保育事業》</p>	<p>・子育て支援として、関係機関と協力体制をとり支援を進めてきました。個人懇談も随時行い、保護者との信頼関係を築いてきました。</p>
<p>《その他の行事》</p>	<p>・地域行事や年間の恒例行事を計画に沿って行いました。感染症拡大により、夕涼み会は保護者は参加せず、職員と子どものみで実施しました。運動会は小学校との交流は行わず、保育所単独で実施しました。また、お楽しみ会は新型コロナが少し落ちついたため祖父母も来ていただき実施しました。全体的に行事が中止、縮小となりましたが、地域の方からの誘い等、保育所を気にかけていただくことが多くありました。</p>

3. 人員体制の状況（常勤換算）

職 種	計 画		実 績		差 異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
所長	1		1			
保育士	1	6(2.6)	1	6(3.2)		(+0.6)
保育補助						
調理員		2(1.1)		2(1.1)		
計	2	8(3.7)	2	8(4.3)		(+0.6)

保育士定数に不足が生じることなく業務に当たることが出来ました。

【人財育成事業】

① 事業所内研修（石見さくら会保育研究会）

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
調理担当者研修	調理師	1名	・感染対策の為中止となりました。
救急法講習会	全職員	3名	・コロナ禍、全職員が受講できるよう感染対策を取りながら、2日間に分けて実施し、コロナ禍において現在行われている救急の仕方を学ぶことができました。
防犯訓練	全職員		・感染対策の為中止となりました。
年齢別（3ヶ月に1回）、主任（隔月）、調理師（4ヶ月に1回）の話し合い	担当者	2名	・各園の情報交換を行い、日々の保育の向上を図り進めてきました。また研究大会の為の食育プロジェクトも進めることが出来ました。

② 事業所外研修（外部派遣研修）

実施した研修	対象者	参加者	実施した内容・成果等
邑智郡保育研究会			
・邑智郡保育研究会総会	全職員		・感染対策の為、書面決議となりました。
・郡保育研究会「グリーゼーンの子どもについて」（リモート研修）	全職員	2名	・子どもの立場に立った支援（感覚統合）の視点をもった関わりを行なうことで、子ども理解に繋がることを学びました。
島根県保育協議会			
・郡所長、主任研修	所長・係長		・感染対策の為、中止となりました。
・邑智郡保育研究大会（実技研修）オンライン	保育士	3名	・行事に使えるダンスや手遊びを学び、日々の保育に活用しました。
・食育推進研修会（ZOOM配信）	全職員	9名	・配信期間が長かったため、パート職員も含め全員が視聴するこ

			とができました。改めて乳幼児期の食への大切さを学ぶことができました。
・スキルアップ研修会 「子どもの言葉を育てる絵本の役わり」 (オンライン研修)	保育士	2名	・映像ではなく、絵本の良さが本来の幼児教育に繋がり、改めて自分たちの役割の重要性を感じる研修でした。
・調理師担当者研修 (リモート研修)	保育士	1名	・子どもの栄養に関する現状や、離乳食における年齢別に必要な栄養等を学びました。
・邑南町子ども健康サポートネットワーク推進研修会	所長	1名	・コロナ禍における小児の肥満と低身長との繋がりを学びました。
・石見養護学校保育士研修会 (リモート研修) 「感覚と運動からの発達について」	保育士	1名	・感覚と運動の統合が、情緒の発達を支え、子どもの発達の基盤となることを学びました。
・メンタルヘルス研修会 (ZOOM 研修)	係長	1名	・部下がストレスを抱える要因を把握し、その方法やコミュニケーションの取り方について学びました。
・リスクマネジメント研修 (ZOOM 研修)	所長	1名	・様々なリスクを想定し、日頃から起こるべきヒヤリハット等を職員間で把握し、その重要性を学ぶことができ、再確認することができました。
・施設長研修 (動画配信)	所長	1名	・危機管理や管理職の心の保ち方を学び、部下の自己否定感をより理解し、寄り添う支援の必要性を感じることができました。
・中国ブロック保育士セミナー (ICT化について)	保育士	2名	・子どもの生活とメディアの関わり方や、デジタルの有効活用を学びました。
邑南町特別支援連携協議会研修会	全職員	2名	・西部島根医療福祉センター 大野貴子医師による「発達障害の正しい理解と支援の考え方につ

			いて」学びました。
--	--	--	-----------

③ 事業所間研修

計画上の研修	対象者	参加者	実施した内容・成果等
マネジメント研修	所長 係長	1名 1名	・受講する毎に部下とのフィードバックミーティングに活かすことが出来ました。絶対ルールの遵守状況も良く、今後も部下へのマネジメントを実施していこうと思います。
人権・権利擁護研修	全職員	1名	・権利擁護と福祉従事者の役わりの重要性や、虐待と防止について、常に人権に携わっている中、職員の質の向上を目指し、職場環境作りに活かしました。
ハラスメント研修	全職員	2名	・ハラスメントによる正しい認識を未然に防ぐための具体的な方法を学びました。

【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI	KPI実績
ボランティアの積極的受入れ	・ボランティア受入れを実施しました。おはなし会や、わらべうたなども行いました。また、園児とともに草取りや畑作りなどを行いました。		予定通り、実施できています。

【生産性向上への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI	KPI実績
ICT化の導入	・ICT化の導入によって、間接業務の時間短縮に取り組みました。登降所の時間管理や個別連絡帳の記載、身体測定の記載、保護者への全体配信や緊急連絡など行ってきました。	直接保育業務の時間増加 残業の減少	ICT化について有効活用が出来ます。

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
エアコンの更新	・調理室のエアコンが老朽化しているため更新しました。
砂場の整備	・トキサンドクリーン（砂場衛生管理）を購入し、砂場の環境を整えました。
事務所用携帯購入	・外出時、非常用のための連絡用として活用しました。
写真用印刷機の更新	・保育用写真の印刷機の不調により、新しいものに更新しました。
絵本、図鑑の購入 玩具の購入	・季節や発達に合った絵本や図鑑を購入しました。また、子どもの感性や成長を育む玩具を購入しました。
コンセント増設 アースの取り付け 電灯主幹（ブレーカー取 換え） 非常用照明取換え	・コンセント不足によるたこ足配線の改善、調理オーブンレンジ、洗濯機のアースの取り付けにより安全性を確保しました。 ・漏電遮断機の取換えを行いました。 ・非常用照明は、バッテリーが更新されていないことに合わせてLEDに更新しました。

【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	0	0
大規模修繕	0	1,747 (うち科目変更分 1,747)
その他	0	3,754 (うち科目変更分 3,368)
計	0	5,501

※科目変更のため 5,538 千円の取崩を行っております。

【感染症・災害への対応への取り組み】

- ・子ども及び職員の清潔保持に努め、アルコールや次亜塩素酸水を年間通して使用しました。また CO2 測定器や空調管理を行い、感染症予防及び拡大防止を図りました。

また幼児にはマスクの着用の依頼をし、無理のないところで安心安全に使用し生活環境を整えました。

- ・避難計画に基づき毎月避難訓練（火災、地震等）の実施を行いました。想定外の災害発生に対して職員間でマニュアルを確認し合い、非常持ち出し品や備蓄品などの確認を行いました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和4年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

【苦情1】

- ・発生日：令和4年5月18日
- ・申立者：園児の保護者より
- ・苦情内容：A職員に「クロックス（つっかけ）を履いてきてもいい」と言われたので履かせて登所させたところ、次の日には、B職員から「クロックスはかかとが無くて危険なので履いてこないでほしい」と言われた。また、別の日に、A職員に「〇〇ちゃんは、あせもが出ており、痒がるため、家に保湿剤があれば保育所で塗るので持って来てもいい」と言われたので、保湿剤を持たせたところ、B職員に「保育所では病院で処方されたもの以外は預かれないことになっている」と言われた。言われることが職員によって違うので、どの職員の言うことを信じればいいのか不安であると言われた。
- ・処理結果：職員による異なった対応のために、不安や不信感を与えてしまったことを謝罪しました。今年度は、正職1名とパート職員のための保育を行っているため、情報共有の徹底や、保護者対応も共通した認識で不安を与えないように心掛けていたにもかかわらず、職員それぞれの見解で保護者対応をしたことで、不安な気持ちにさせてしまいました。全職員で改めて保護者対応の仕方を振り返り、報連相を徹底していきます。また、総括を行なうパート職員を決めて、保護者対応をしていきます。この結果を保護者にお伝えしたところ、安心しましたと納得していただきました。
- ・第三者委員の関与：解決結果を報告済み

【苦情2】

- ・発生日：令和4年12月2日
- ・申立者：園児の保護者より
- ・苦情内容：紙パンツの枚数が、少なくなってきたため、持って来ていただくよう、

職員が保護者をお願いしたが、持って来ていただけなかったため、繰り返しお願いをしたところ、保護者は、「分かっているのに、何度も言われることが不愉快だった」と言われた。

- ・ 処理結果：職員が紙パンツを持って来て欲しいことを、保護者に何度も催促して伝えてしまい、不愉快な気持ちにさせてしまったことを謝罪しました。日頃から保護者との信頼関係があると過信し、しつこく催促してしまい不信感を与えてしまいました。この件を踏まえ、改めて保護者対応について、馴れ合いになっていないかを全職員で振り返り、情報共有を行い周知徹底しました。保護者に対しては、口伝えで忘れられることもあった為、今後は“はいチーズ”の連絡帳システムを活用し、保護者がいつでも見ることが出来るようにしました。このことをお伝えし納得していただきました。
- ・ 第三者委員の関与：解決結果を報告済み

以 上

《東保育所拠点事業地域子育て支援センター》

I. 事業総括

＜支援方針＞

- ・親子の絆を深めるため、子育て親子の交流の場として在宅親子が安心できる居場所となるよう努めました。
- ・子育ての不安や悩みに寄り添い、場合によっては関連機関と連携を図り援助に努めました。
- ・子育てサークルや子育て支援団体と連携を図り交流活動の支援に努めました。
- ・地域の子育て支援関連情報を提供し、様々な保護者の輪が広がる支援を目指しました。

II. 事業目標に対する評価

地域の子どもの健やかな育ちを実現することができるよう、子育て家庭が抱える育児不安や孤独感を軽減し、子育ての楽しさや成長の喜びを感じることができるよう支援に努めました。

III. 計画事業の総括

1. サービス事業への取組み

コロナ禍の為、予約制での開所となりましたが、支援センターをご利用される方が、心のよりどころとして安心感を持って子育てできるよう支援に努めました。昨年度、好評であった救急法講習会は、感染症拡大のため、実施することができませんでした。

2. 人財育成への取組み

事業所間や園内研修は毎月計画的に取り行い、職員講師による乳幼児の発達や救急法、ケース会議など知識の共有や共通理解を図りました。また子育て支援にも繋がる学びの場となりました。

3. 地域との関係強化への取組み

子育て相談は、相談内容によっては関係機関(保育所や保健課、福祉課)に繋げ連携を図りました。地域に出向き、親子交流活動や子育てサークルの援助を行いました。

4. 施設整備への取組み

携帯電話をスマートフォンへ更新し利便性を図りました。また、赤ちゃんが安全に遊ぶために室内用仕切り柵を購入し安全対策に努めました。

令和4年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

【サービス事業】

1. 利用者状況

利用者	計画数	実績	差異
在宅親子	28組	28組	0組

2. 実施サービス

(1) サービス事業

<子育て親子の交流の促進>

実施事業の成果、評価	KPI
<p>○在宅親子の交流の場を提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・孤立防止を図るために子育て支援室『すくすく』を開所し、在宅の親子がゆったりと過ごせる環境を整えました。 ・保護者同士の交流を通して、子育て親子の相互支援又は保護者の自主的活動を支え、孤独感の緩和を図るよう努めました。 ・コロナ禍で予約制や時間制限の期間もありましたが、保護者にとっては外に出かけにくいということもあり、支援センターを母親の心のよりどころとして利用いただきました。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・各保育所に開放日を設けました（月1回9：30～11：00） いわみ西保育所・・・親子サロン 東 保育所・・・わくわくデー 日貫保育所・・・ピョピョデー ・感染防止対策を講じ、各保育所とは開放内容を話し合い、行事にも参加できるよう連携をとって実施しました。 ・開放日は、同年齢の子どもの発達を知ることができ、入所前に保育所の様子や行事を知ってもらえる機会とあって、初めての方も参加され支援室へとつながりました。 ・コロナ禍で各保育所、親子サロン（2回）、わくわくデー（2回）、ピョピョデー（3回）ずつ、年間7回の開放となりました。 	

<子育てに関する相談・援助>

実施事業の成果、評価	KPI
<p>○来所や電話による子育て等に関する相談・援助を行いました。(8:30~17:00) 子育て相談件数 60件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの発達や離乳食、断乳や保育所の入所(申請の仕方、保育所での生活リズム)についての相談があり、特に育児や発達に関連した相談内容が多く、相談内容によっては、他の関係機関(保健課栄養士・調理師・保育所長)と情報を共有し合い、より支援が的確なものであるよう努めたことは、保護者の安心感へとつながりました。 ・コロナ感染が拡大した為、8月、11月の健診は控えましたが、その他の月は担当保育士が町の乳児検診に参加することが出来ました。町内全体の親子と触れ合いを持ちながら悩みを聞いたり、生活習慣や子どもとのかかわり方等の助言や援助を行いました。健診では新規の方にも来所のお誘いができたことや、相談もあったため、在宅親子との信頼関係へと繋げていくことができました。 ・健診で新たな在宅親子と顔見知りになることで、支援センターへの来所や電話相談に繋がられるよう努めました。 	

<地域へ子育て関連情報の提供>

実施事業の成果、評価	KPI
<ul style="list-style-type: none"> ・機関誌『すくすく』『月の行事』を在宅親子に毎月発行しました(地域の民生委員さんや公民館などにも送付)。 ・地域の公共の場や病院、保健センターなどにも掲示させてもらいました。 ・広報紙『さくらだより』に情報提供を行いました。 ・ホームページにて支援センターの案内や活動の情報提供を行おうと試みましたが、コロナ禍のためインスタやホームページに発信するイベントが出来ず、ホームページによる情報発信を実施することが困難でした。 ・子育てに関する講演会やイベントの案内を配布しました。 ・赤ちゃんが誕生したり、石見地区に転居された方に『子育て支援センター』の案内を送付し来所に繋げました。 ・より多くの在宅親子に利用して貰えるよう情報発信を行いました。 ・在宅親子の孤立感の緩和を図る為、地域へ支援センターについての情報発信を行うことで、在宅親子に対し周囲からの働き掛けや情報提供を行っていただきました。 ・保健課や福祉課の協力を得て情報を早期に収集し、漏れのないように案内を送付しました。 	

<子育て及び、子育て支援に関する講座の実施>

実施事業の成果、評価	KPI
<ul style="list-style-type: none"> ・アートデー（6回）・わらべうた遊び・絵本の紹介・ママの心こころころ（6回）を開催しました。 ・3B体操、リズム遊びを年に4回実施しました。 ・出前講座はベビーマッサージと離乳食の指導相談を保健師や栄養士により実施しました。 ・イベントは希望者が多く、予約制となりますが参加者が偏らないよう配慮し、孤立防止となるよう働きかけました。 ・在宅親子同士の交流を通してして相互支援となるよう働きかけました。 ・専門職と連携し、保護者が子どもの発達状況を知り、我が子への興味や関心を高め養育力や知識の向上を図り不安感の軽減に繋げるよう努めました。 	

3. 人員体制の状況（常勤換算）

（単位：人）

役職名	計画		実績		差異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
センター長（東保育所長が兼務）						
嘱託保育士		1(1.0)		1(1.0)		(0)
保育士		2(1.1)		3(2.1)		+1(+1)
計		3(2.1)		4(3.1)		+1(+1)

契約職員1名雇用し、より丁寧な支援を提供し運営することが出来ました。

【人財育成事業】

（1）事業所内研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
救急法講習会	全職員	全職員	・救急法研修は、2回に分けられていた為、パート職員も全員が受け、身近な救急法を学ぶことができました。
防犯訓練	全職員		・新型コロナウイルス感染防止の為中止となりました。

(2) 事業所間研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
人権権利擁護研修	2名	2名	・常勤が受講し、パート職員にも周知しました。
食の推進研修	1名	1名	・食生活の改善について、学ぶことが出来ました。

【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI	KPI 実績
地域の子育て関連事業への参加	・地域に出向き、親子交流活動や子育てサークルこぐまクラブの援助を行い、連携を強化しました。 ・コロナ禍の感染対策の為、瑞穂子育て支援センターとの交流は中止となりましたが、第3四半期において、瑞穂子育てセンターと情報交換をすることができました。		

【生産性向上計画】

東保育所と同じです。

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
・携帯電話の更新 ・室内用仕切り柵の購入	・携帯電話をスマートフォンへ更新し利便性を図りました。 ・赤ちゃんが安全に遊ぶために室内用仕切り柵を購入し安全対策に努めました。

【感染症・災害への対応への取組み】

東保育所と同じです。

以 上