

令和5年度（2023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

	指標の名称	指標値	実績
KGI(最重要目標指標)	目標利用者数 (定員 20 名)	4,820 名 (6,180 名×78%)	4,728 名 (76.5%)

指標値には届きませんでしたが、前年 4,620 名に対し 2.3%増加しました。

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
	地域ボランティアの受入数	24 名	22 名

昨年度は感染対策上受入れができませんでしたが、矢上高等学校等、短時間ではありましたが交流が図られご利用者にとっても良い機会となりました。

3. 生産性の向上

	指標の名称	指標値	実績
KGI(最重要目標指標)	人時生産性	2.20 千円	2.16 千円
	労働生産性	4,193 千円	3,975 千円

付加価値額は目標値に届きませんでしたが、労働時間管理、業務管理に努めました。
(人時生産性達成率 98.1%、労働生産性達成率 94.8%)

III. 計画事業の総括

1. サービス事業への取り組み

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。特に基本ケアである水分摂取、運動、排泄、食事の取り組みを重点的に行い、具体的には提供する飲み物メニューの工夫や、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。

ご家族、介護支援専門員や他事業所との連絡を密にして、ケアプラン、ご利用者・

ご家族の意向、心身の状況や環境や自立支援介護への知識をもとに通所介護計画・個別機能訓練計画・運動機能向上サービス計画を作成し、実施、評価を繰り返し、お一人お一人が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努めました。

2. 人材育成への取組み

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組みを行いました。

毎月の職員研修では、お互いが向上できるよう職員を講師役として研修を行いました。また、職員会議も毎月開催して、ご利用者の支援方法の統一や業務改善への意見を出し合い、サービスの質の向上に努めました。

3. 地域との関係強化への取組み

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、恒例行事として参加させていただきました。

矢上高校生との交流を図りました。継続できるよう取り組んでまいります。その他、外出行事や買い物等を実施いたしました。

4. 生産性向上への取組み

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、介護支援専門員へ働きかけ、また健幸サロンのご利用から介護保険を利用していただけるよう状態の確認や声掛けを行いました。

毎月の職員会議や職員間の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、限られた人員や設備での業務改善を行いました。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今後の課題となります。

5. 施設整備への取組み

樹木が育ち道路や建物に支障が出ていたため、支障木の伐採作業等実施し周辺美化整備に努めました。

パソコンが古くなり、サポート終了によるセキュリティ対策のため更新いたしました。また、ケアの内容等の入力作業がスムーズに行えるように、介護ソフト「ほのぼの」のライセンスを追加で取得いたしました。

令和5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	差異
6,180名	4,820名(78%)	4,223名(68.3%)	△9.7%
		4,728名(76.5%) *健康サロン含む	△1.5%

(2) 利用者構成状況

介護度別	計画数	実績	差異
健幸サロン	5名	5名	±0名
事業対象者	3名	1名	-2名
要支援 1	3名	3名	±0名
要支援 2	8名	8名	±0名
要介護 1	20名	18名	-2名
要介護 2	10名	9名	-1名
要介護 3	3名	4名	+1名
要介護 4	3名	0名	-3名
要介護 5	0名	1名	+1名
計	55名	45名	-10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、個別機能訓練など、それぞれの目標値を設定し取り組みました。</p> <p>自立支援介護の基本である「水分・運動・栄養・排泄」のケアに力を入れるため、専門職種で連携を図りながら、個別ケアの実践をしました。</p> <p>介護度に於いての数字上での成果は現れませんでした。心身の状態が改善された方もおられました。</p>	—	
<p><水分摂取支援></p> <p>水分摂取を避けられる利用者様も多い中、繰り返し水分摂取の重要性をお伝えしました。</p> <p>水分摂取のタイミングや、ドリンクメニューの更新、摂取しにくい方への声掛け等の工夫をしながら目標値を目指しました。</p> <p>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>	目標摂取量の達成(100%)	94.5%

<p><運動能力向上支援> 個別機能訓練、運動機能向上に向けて、日常生活の中でも歩行する機会を設け、目標値を目指しました。体調により実施できないことや、季節の行事ごとの為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>90.2%</p>
<p><給食・栄養摂取支援> 個別の疾患に注意をして食事を提供しました。特に食事量の少ない方には聞き取り、様子観察を行い食事提供量の検討を行いました。 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>—</p>	
<p><体調維持・改善支援> 利用者様や家族様から体調の聞き取りを行い、ご利用時には看護師によりバイタルチェックを行いました。異常があれば、再度測定、様子観察、聞き取りを行い、ご家族や・ケアマネに報告し体調管理、状態維持・改善に努めました。 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>状態維持・改善率 (70%)</p>	<p>96%</p>
<p><口腔衛生支援> 医療福祉政策課の協力をいただき、すべてのご利用者にアンケートを実施しました。希望される方には、歯科衛生士による口腔内のチェックをしていただきました。その結果、必要があれば受診をお勧めしました。 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、介助をしました。 口腔ケアの重要性についての話をして、利用者様に理解していただけるよう努めました。</p>	<p>—</p>	
<p><排泄支援> 紙パンツの着用率の減少を図る為、トイレ誘導を行うことはもちろん、利用者様毎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、トイレでの排泄を目指しました。 パット交換・紙パンツの交換回数を減らすことはできましたが、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>28.4%</p>

<認知症ケア>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
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		

<p>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。また、その人らしい生活がご自宅で続けることができるよう洗濯たたみや、調理実習など日常動作の提供も行いました。</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、脳の活性化につながるようレクレーションや脳トレを行いました。</p> <p>それぞれの利用者様が、どのようなことに興味があるのかを探りながら、お一人お一人を理解し少しでも穏やかに豊かで生きがいのある人生を送って頂けるよう支援を行いました。</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でも定期的にご利用いただき憩いの場として提供しました。運動機能向上を目指した運動や、認知力向上を目指した脳トレ等を行いました。</p> <p>介護予防・日常生活支援総合支援の方は、利用回数が決まっているため、追加利用で、在宅生活が維持できるようサービス提供を行いました。</p> <p>ここでも、自立支援介護を念頭に置き、水分摂取量・運動量の増加・栄養状態の維持を目指しました。心身の機能の改善だけでなく、社会参加や生きがいにもつながるよう努めました。</p>	利用者数 5名を維持	利用者数 8名(要支援者等3名を含む)

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(0.5)	1(0.4)	(-0.2)	(+0.1)
機能訓練指導員	(0.3)	1(0.7)	(0.5)	1(0.4)	(+0.2)	(-0.3)
介護員	2(1.5)	5(2.55)	1(0.5)	6(3.7)	-1(1.0)	+1(+1.15)
厨房職員		4(1.4)		4(1.4)	0	0
運転手		1(0.1)		0(0.0)	0	-1(-0.1)
計	4(4.0)	12(5.05)	3(3.0)	12(5.9)	-1(1.0)	(+0.85)

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	5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	4名	マニュアルの再確認と、利用者様の乗降車時の具体的な方法の注意点等を共有しました。
リスクマネジメントについて	全職員	5名	介護の現場で生じる可能性のある事故を想定し、その対応方法について学び、予防の重要性について再確認しました。
認知症の理解について	全職員	4名	認知症の方の対応について、タイプ別に症状と対応の方法を確認しました。
虐待防止について	全職員	5名	マニュアルに沿って説明し、虐待防止のため、不適切介護発見時の対応について周知しました。

(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
介護職員実務者研修	介護員	1名	介護職員として働く上で必要な介護過程の展開や認知症等について学び、より質の高い介護サービスを提供するために、実践的な知識と技術の習得をしました。

(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	管理職として、ハラスメントとは何かを理解することができました。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。

【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
ボランティアの受け入れと地域交流	<ul style="list-style-type: none"> ・サマーボランティアとして中学生1名、高校生2名の受け入れをしました。学生との交流で利用者様にとって良い機会となりました。 ・ボランティアを受け入れ、折り紙や貼り絵を制作し公民館祭りに出店しました。 ・公民館祭りにて、地域の方の作品を鑑賞しました。 ・ドライブや買い物等、外出をしていただきました。 ・矢上高校の学生8名のボランティアを受け入れました。利用者様はとの交流が図られました。

【生産性向上への取組み】

(1) 事業規模拡大への取組み

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検討してまいります。

(2) 稼働率向上への取組み

新規利用者の獲得以外にも、利用者様の状態の確認をしてケアマネやご家族との連携を密に行い要支援、要介護高齢者の利用回数を増やしました。

自立支援介護の実践を繰り返し、差別化をすることで稼働率向上につなげてまいります。

(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） 介護職員処遇改善加算Ⅰ（既存） 介護職員特定処遇改善加算Ⅱ（既存） 事業所評価加算（既存） 科学的介護推進体制加算（既存） 個別機能訓練加算Ⅱ（新規） 口腔・栄養スクリーニング加算Ⅰ（新規） ADL維持加算（新規）	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） 介護職員処遇改善加算Ⅰ（既存） 介護職員特定処遇改善加算Ⅱ（既存） 事業所評価加算（既存） 科学的介護推進体制加算（既存） サービス提供体制強化加算Ⅰ（新規）	サービス提供体制強化加算Ⅰを取得いたしました。

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
樹木剪定・伐採作業	周辺の環境美化整備を実施いたしました。
デスクトップパソコンの更新	OS が古くなりサポートも終了するため更新いたしました。
ほのぼののライセンスの取得・更新	ケアの内容等の入力作業がスムーズに行えるように、介護ソフト「ほのぼの」のライセンスを追加で取得いたしました。

【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	0	0
大規模修繕	0	0
その他	0	0
計	0	0

【感染症・災害への対応への取組み】

事業所内で研修を行い、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。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5年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

苦情事例【1】

発生日	令和5年7月1日
申立人	利用者ご家族様
苦情内容・要望	<p>■その他</p> <p>体調確認(感染症対応)のために、ご本人(一人暮らし)に連絡するも電話に出られず、同居する予定の娘さん(第3連絡先)に連絡を取ったところ、他の御親族から、まず第1連絡先に連絡してほしいと苦情を受けました。</p>
処理結果	職員の情報共有不足であり配慮が足りませんでした。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

苦情事例【2】

発生日	令和5年7月13日
申立人	ご利用者ご家族
苦情内容・要望	<p>■サービスの質</p> <p>感染症対策の為、迎いの配車に変更となった。迎えが遅くなることを、ご本人に連絡をしておらず、1時間外で立ったまま待っていたと言われた。ご家族の方から、遅くなるようでしたら連絡をしてくださいと言われる。</p>
処理結果	対応に配慮が足りませんでした。ご本人ご家族に謝罪し、今後の対応について職員へ周知しました。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

苦情事例【3】

発生日	令和6年1月19日
申立人	利用者様
苦情内容・要望	<p>■その他</p> <p>1/19 ケアマネより、デイサービス中にトラブルがあり休んでおられるのではないかと連絡がありました。12/19のご利用を最後に休んでおられた。ケアマネが自宅訪問した際、ご本人より「12/19のご利用時に他の利用者に新聞を読むよう勧められた。断ったが、そばにいた職員は助けてくれなかった。また、他の利用者に、積雪時は近所の集会所まで出て来たらええ、と言われた。これを聞いていた職員は何も言わなかった。」ということケアマネに話される。</p>
処理結果	<p>希望の郷の所長が1/22ご自宅に訪問して、ご本人にお話を伺う。</p> <p>「12/19ご利用時に他の利用者から新聞と本を読むように勧められ、しんどかった。職員が体操に行くように声をかけてくれて助かった。この方には以前診療所であった時にも江津へ一緒に行かないかと誘われた。もともとは曜日が違うのであまり気にしていない。集会所まで出ておくように言われた。そんなことなら行かれん。」と言われる。嫌な思いをされていることに気づかなかったことを謝罪する。送迎は引き続き玄関まで送り迎えすることをお伝えする。</p>
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

以上

令和5年度（2023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
	月平均稼働日数	2,676日 (年32,120日÷12か月)	2,589日 (85.3%)

定員100名に対し稼働率88%を目指しておりましたが、入院日数も多く85.3%（前年度86.1%）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	15人 (120人÷12か月)	11.5人

毎月1回の開催は予定通り行いました。合計138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	2.61千円	2.90千円
	労働生産性	4,978千円	5,187千円

付加価値額は目標値を上回り、他職種協働の体制整備、ICT導入による業務効率化に努め、人時生産性、労働生産性とも目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、外部コンサルタントは終了しましたが、職員がアドバイザーとなり、自立に係る理論、技術習得の継続、浸透に努めました。また、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90%を切る結果となりましたが、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、目標値に近い実績となりました。

2. 人材育成への取組み

今年度は毎月全職員を対象に接遇マナーのミニ研修会(ユマニチュード技法)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、オンラインでの研修が主でしたが、予定通り受講し自

己研鑽することができました。計画外研修も自立支援介護に関わる看取り介護、口腔ケア、ユニットリーダー研修など、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、県大会や中国大会に出場し現場で取り組んだ成果を発表することができました。

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取組み、2 つの事業を合わせ 158 名の参加実績でした。4 年目となった認知症カフェは、各地域を一巡し、参加実績のある方の再参加や同じサークルの方を誘ってくださる等徐々に参加者が増え定着してきました。

ボランティア交流については、寺族婦人会様による仏具磨きや中野虫送りの鑑賞、あゆみの会様の清掃活動等を行いました。その他、介護福祉士を目指す学生の実習の受け入れ、中高学生の職場体験学習の場を提供いたしました。

4. 生産性向上への取組み

100 床を目指しております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、取得の準備を進めてまいりましたが、取得には至っておりません。他職種協働の体制を敷き、ICT 導入による効率化を図りました。

5. 業務見直しの取組み

職種間の連携・協力をより強固にするため、多職種の短時間業務支援などを行い、必要最低限での人員体制で生産性の向上に努めました。

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が、特に夜間帯の職員の業務負担が軽減されました。使用方法等で不具合が生じることもありましたが、ノウハウを積み重ね、次年度はさらに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. 施設整備への取組み

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5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
100名	32,120日 (88%)	31,150日	85.3%

(2) 利用者構成状況

介護度別	計画数	実績	差異
要介護度 2	0名	1名	+1名
要介護度 3	28名	38名	+10名
要介護度 4	30名	30名	0名
要介護度 5	32名	21名	-11名
計	90名	90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(体重×25)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(むくみ等の確認)、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。</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>99.8%</p>

<p><運動管理の実施> 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作成した個別機能訓練計画書の内容に基づき、看護、介護職で個別、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。体調不良のため実施できなかったことや、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>88.6%</p>
<p><排泄管理の実施> 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。 入退所者の介護度状況や退院後の健康状態等の関係もありますが、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ましたが、昨年度実績から 2.4%増加しました。 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>終日オムツ 装着率 10% 減 (前年度実績 21%)</p>	<p>2.4%増 (今年度実績 23.4%)</p>
<p><褥瘡管理> 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。 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。多い時は 3 名の処置が必要な月もあり、体位交換表を作成し職員が統一したケアが行えるようにし 1 月にはゼロとなりました。 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 6%)</p>	<p>1%発生</p>
<p><入浴管理> 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。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 回以上の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。 ご本人が体調不良の場合や、新型コロナウイルス感染症の関係等で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。 自立支援介護委員会、リーダー会議などで問題点や</p>	<p>入浴実施率 100%</p>	<p>95.6%</p>

課題について検討し解決に取り組みました。		
----------------------	--	--

<認知症ケア>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p><認知症管理></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上で QOL を高めるために、利用者の声を形に、レクレーション・調理実習・季節行事・外出支援・交流活動などを各ユニット、或いは合同で計画し個別に必要な支援を行って来ました。毎週いきいきくらす会やミニデイを開催しユニットから出かけ集団体操や作業を行いました。</p> <p>栄養課では季節の行事食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、お好きな飲み物や、ケーキなどを選んでいただき、提供する行事を1年通して行って来ました。今年も習字クラブを行い、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）などで変化を追って来ました。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2名受講しました。</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 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II80 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 0</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方に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、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、かみ砕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、看護師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</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% 低リスク維持の改善率は 100%</p>	<p>低リスク者 +4% 47% (R5. 4) →51% (R6. 3)</p> <p>中リスク者 +1% 45% (R5. 4) →46% (R6. 3)</p> <p>高リスク者 ▲5% 8% (R5. 4) →3% (R6. 3)</p>

<p>リスクの方が 3%に減少したことは大きな成果といえます。</p>	<p>毎月スクリーニングの累積結果とする。</p>	
<p><口腔衛生管理> 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。 月1回の歯科衛生士訪問による口腔指導は予定通り実施し、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。 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。 自立支援介護の推進を図るため、常食化に向けた取り組みを行い、常食率は10月から副食の荒キザミを常食と計算したため向上しています。 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件発生し課題となりました。 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>義歯調整、作成のための歯科受診率100% 誤嚥事故発生率ゼロ 感染症発生ゼロ 常食率 10%増</p>	<p>歯科受診率 100% 誤嚥事故ゼロ 誤嚥性肺炎、肺炎、9件 常食率 主食 ▲2.5% 52.0%(R5.4) → 49.5% (R6.3) 副食 +20.5% 33.0%(R5.4) → 53.5% (R6.3)</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> 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。 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。 食事については、状態に応じた食事の提供に努めました。 嘱託医の定期診察等計画通り実施いただき健康管理に努めました。 ・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2回 入院者数は昨年(39名)を上回りました。入院者は、</p>	<p>入院者ゼロ</p>	<p>66名</p>

<p>定期的なステント交換のための入院やターミナルケアによる痛み緩和の薬の調節のための入院も含まれます。</p>		
<p><看取りケア> 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。 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。 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。感染法上の分類が変更となりましたが、感染対策を行いきる限り面会ができるように配慮いたしました。 食べることが苦痛にならない様、少量でもおいしく、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。生前、入居者様が希望されていたことをエンゼルケアの際に実施しました。 看取りケアについては、ご本人の状態が悪くなっ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。 医療部門委員会（3か月に1回）、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 34.4 % (31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> 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。予定通り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。 (入所) 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。 (退所) 主に療養型介護施設への転院や死亡による退所の方でしたが、最期は家で過ごしたいとのことで退所された事例が1件ありました。</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 6.6 日 月平均 16 名 (保留者月平均 20 名)</p>

入所判定委員会（基本 1 回/2 か月、随時開催）、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。年間ヒヤリハットは 1,068 件、事故件数 200 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 5 倍近い件数あり、迅速に対策をとりましたが、事故件数は昨年比 73 件増え、保険者への報告義務のある事故件数は 12 件で前年度より 1 件減少しました。（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て実施し今年度 1 件の事例がありました。</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>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>	<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 12 件</p> <p>1 ユニット月平均 18 件</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及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。計 12 回、138 名参加いただきました。</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>参加者年間延べ 180 名</p>	<p>205 名</p>
<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を目的として高齢</p>		

<p>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>ひよりの会(日和地区)1回 20名</p> <p>あゆみの会 10名</p> <p>寺族婦人会 8名</p> <p>中野虫送り保存会 20名</p> <p>ボランティア 4名</p> <p>職場体験(中学生) 3名</p> <p>1Dayお仕事体験 2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月と11月の年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39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会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を行いました。</p>	<p>相談、苦情 件数 年間80件</p>	<p>39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	2(2.8)		2(2.8)			
看護師	3(3.0)	3(2.0)	2(2.0)	4(3.0)	-1(-1.0)	+1(+1.0)
生活相談員	1(0.9)		1(0.9)			
介護支援専門員	2(2.0)		2(2.0)			
介護員	30(30.0)	32(24.5)	27(27.0)	29(22.75)	-3(-3.0)	-3(-1.75)
理学療法士	1(0.9)		1(0.9)			
管理栄養士	1(0.9)		1(0.9)			
栄養士						
調理員	4(4.0)	4(3.1)	4(4.0)	5(3.6)		+1(+0.5)
事務員		1(1.0)		1(1.0)		
環境・夜警員		7(3.7)		7(3.7)		
計	46(45.6)	47(34.3)	42(41.6)	46(34.05)	-4(-4.0)	-1(-0.25)

*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	55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、ユマニチュード技法を学び実践しました。
事故防止研修	全職員	34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、事故防止に結びけ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	33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	30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	13名	迅速な救急処置が行えるよう心肺蘇生法、AED使用法について学びました。
身体拘束 虐待防止研修	全職員	27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	27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	全職員	5名	快適なおムツの着用、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。
看取り研修	全職員	15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
中国老施協研修	管理監督職 係長	2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、他の施設のレベルの高い取り組みや考え方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。
県老施協研修	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	係長 一般職		不参加

修			
メンタルヘルス研修	一般職		職員の体調不良のため参加できませんでした。
メンタルヘルス研修	課長	1名	衛生管理者が受講し、事業場におけるメンタルヘルス対策等について学びました。
人権・権利擁護研修	係長	1名	人権擁護について知識を習得し、利用者権利を踏まえたサービスの提供に結びました。
認知症介護基礎研修	無資格者	9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。(令和6年度より無資格の職員は受講必須)
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		未受講
指導的職員研修I・II	係長		未受講
リスクマネジメント研修I	一般職	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「チームリーダースキルアップ研修」	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知識・能力を段階的、体系的に習得しました。
新任職員マナー研修	一般職	4名	社会人に必要なマインドスキル、ビジネスマナーの基本や来客対応・電話対応・名刺交換方法を学びました。
介護が学ぶ看取りケア(オンライン)	係長 一般職	2名	人生最期まで尊厳のある生活を支援するにはどのように進めていくかを、事例を検討しながら看取り対応についての学びを深めました。
安全対策担当者養成研修	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。
施設ケアマネジメント研修	介護支援専門員	2名	施設ケアマネの役割を改めて確認するとともに、他の施設との情報交換を行いました。
実践的な口腔ケアの方法を学ぶ	全職員	15名	正しい口腔ケアを実践方法や、口腔ケアを取り巻く介護保険・事業所の状況等を学びました。

外国人技能実習責任者・指導員講習	管理者 係長	3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。
認知症施策推進事業「VR認知症体験」	係長 一般職	6名	VRを使用しながら、認知症を体験することで認知症のある方への理解を深めました。
ユニットケア研修(講義・演習)	係長 一般職	2名	ユニットケアの基本やユニットリーダーの役割について学びました。(実践は次年度受講予定)
看護職のためのユニットケア研修	看護師	1名	ユニットケア施設での看護職の役割や取り組みを学びました。
食に携わる職員のためのユニットケア研修	管理栄養士	1名	ユニットケア施設での栄養士の役割や取り組みや、その人らしい「食べる」の考え方を学びました。
転倒災害・腰痛防止講習会	課長	2名	職場での転倒や腰痛と身体の運動機能の低下のつながりについて理学療法士から学びました。
福祉サービス苦情解決研修会	管理監督職 生活相談員	2名	苦情申出人に対する適切な支援を行うための苦情解決の在り方等について研鑽を深めました。

【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。 町主催の医療と福祉交流会に職員(栄養士)を派遣しました。 	年間参加者 180人	年間参加者 205名 認知症カフェ(12回開催 138名参加) ひだまりサロン(1回開催 20名参加ほか)
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1名専門学校生1名を受け入れました。 中学生3名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。高校生ボランティア4名、1Dayお仕事体験2名の受け入れを行いました。 	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1名、専門学生実習1名受け入れ 学生の職場体験実習(中学生)の受け入れ3名。ボランティア4名、1Dayお仕事体験2名

【生産性向上への取組み】

(1) 事業規模拡大への取組み

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90床維持するに留まりました。今後は求人活動とともに待機者を増やす取組みも課題となります。

(2) 稼働率向上への取組み

現状の職員体制を維持していくため、多職種の短時間業務支援など連携・協力体制を図りました。空床日数を抑えるため、関係機関、ご家族等との入退所の調整は迅速な対応に努め成果を上げました。

(3) 新規加算取得への取組み

取得実績
<p>看護体制加算Ⅰ、看護体制加算Ⅱ、療養食加算、看取り介護体制加算Ⅰ、介護職員処遇改善加算Ⅰ、介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ、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) 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居られないため算定しておりません。 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> <p>(評価) 新規加算の取得の準備を進め取り組みましたが、今年度新たな加算を算定することは出来ませんでした。</p>

【施設整備事業】

整備分類	実施内容	実施した内容等
器具備品	(介護ロボット)浴室 手動式入浴リフト	情報収集等の準備不足のため、見送りました。
	洗面台給湯器更新 10 台	経年劣化のため、部品を交換し安心安全にお湯の供給ができるようになりました。
	電解水生成装置更新	経年劣化による部品の取り替えを行い、安全に食材を洗浄できるようになりました。
	パソコン1台(厨房)	栄養ソフトと連動させ、栄養マネジメント業務に使用することができるようになりました。
修繕	スチームコンベクション(厨房)	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。
	プラスチックラー(急速 冷却器)(厨房)	再検討の結果見送りました。
	食器洗浄機	再検討の結果見送りました。
職員用住宅整備	職員用住宅の建設(1 棟2戸)	建築資材高等等により建設を見送りました。

【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	4,000	23,200
大規模修繕	550	3,190
その他	450	2,610
計	5,000	29,000

※取崩 5,433 千円

【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。

施設内で感染者が確認され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、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5年11月、外国人技能実習生4名（ミャンマー）を受け入れました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和5年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

苦情事例【1】

発生日	令和5年5月11日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	■従事者の態度 食事の介助の際、飲み込めないほど口に入れられ、そんなに飲み込めない苦しい。オムツ交換等の体位交換時、声かけが十分ないまま力任せに身体を動かされ、とても怖くびっくりする。病気のことを言われると傷つく。その職員が来ると気持ちが詰まる。
処理結果	ご本人への謝罪を行う。不適切な介護について、ご本人了解のもと当該介護職員、苦情解決責任者、苦情受付者にて面談・指導を行い、また今後も継続的にご本人や他の介護職員に聞き取りを実施し改善が見られるかどうか確認することとしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【2】

発生日	令和5年5月25日
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	■具体的な被害・損害 入所時、白内障の点眼薬が無くなれば連絡して欲しいとお願いしていたが一度も連絡がない。毎日点眼してもらっているのか。

処理結果	現状の確認を行うと、点眼がそのまま残っていました。職員間で情報共有出来ていなかったことで点眼がなされていなかったことの謝罪を行い、今後の対策として全ユニットでチェック表を作成し、看護師が残薬確認を定期的に行うとの説明を行いました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【3】

発生日	令和5年6月14日
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	■サービスの質 面会時に「母親の爪が伸びている」と指摘を受ける。
処理結果	ケアが行き届いていないことを謝罪しました。入浴時など、定期的に介護員が確認し看護師に依頼して対応いたします。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【4】

発生日	令和5年6月15日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	■サービスの質 ティッシュを買って来て欲しいと頼んだのに、1週間経っても来ない。お膳に黒と茶色の箸がついていることがある。
処理結果	ご不便な思いや不手際があったことを謝罪しました。買い物依頼があった際、買い物依頼票を事務所へ回しているが、今後は速やかに伝票を回すこと、また箸は色違いが1膳だけある為、今後使用しないことの説明を行いました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【5】

発生日	令和5年7月5日
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	■従事者の態度 面会の前の日に、介護職員から「熱があり体調が悪いので面会に来られても会えないかもしれない」と言われた。以前から体調が悪いのは知っている。自分は遠方から必ず行くので、どのような形でもいいので会いたいと思っていた。不安になるようなことは言わないでほしかった。
処理結果	不快な思いをされたことを謝罪しました。ご家族の心情を察し伝え方に気を付けるよう職員に周知しました。(面会はしていただきました。)
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【6】

発生日	令5年7月5日
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	■従事者の態度

	職員が不要な衣類の入ったバッグを「持って帰って下さい」と足元に置いた。「お手をかけます。」などの労いの言葉を掛けるなど本人、家族の気持ちを読み取るちょっとした気遣いがあればいいと思う。
処理結果	不快な思いをされたことを謝罪しました。丁寧な対応に努めるよう職員に周知しました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【7】

発生日	令和5年7月19日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	■具体的な被害・損害 他の入居者が部屋を覗くのをやめさせて欲しい。
処理結果	迷惑をおかけしていることへの謝罪を行い、ご不便をかけるが内鍵をかけてもらうことで対応させてもらいたいとお願いしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【8】

発生日	令和5年8月
申立人	入居者家族様 <アンケートより>
苦情内容・要望	■従事者の態度 受付の職員の態度が悪いときがあった。
処理結果	接遇面について全職員に周知し、笑顔で気持ちの良い対応に努めます。(お便りでお伝えしました。)
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【9】

発生日	令和5年8月
申立人	入居者家族様 <アンケートより>
苦情内容・要望	■説明・情報の不足 各種支援計画書の内容についてわかりづらい。
処理結果	出来るだけわかりやすく記載するよう努めます。(お便りでお伝えしました。)
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【10】

発生日	令和5年8月
申立人	入居者家族様 <アンケートより>
苦情内容・要望	■サービスの質 連絡、報告が遅いときがある。
処理結果	迅速な対応に努めます。(お便りでお伝えしました)
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【11】

発生日	令和5年8月
申立人	入居者家族様 <アンケートより>
苦情内容・要望	■サービスの質

	面会について柔軟に対応していただきたい。居室での面会や外出ができるようになればうれしい。直接身体接触をしたい。
処理結果	嘱託医とも相談しながら対応させていただきたたくご理解をお願いしました。(お便りなどでお伝えしました。)
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【12】

発生日	令和5年8月1日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■サービスの質</p> <p>入浴後の水分補給後、職員 A が車いす移動介助で、居室のベッドに移乗し安楽な姿勢をとるために、ひざ下にクッションを入れた際「ごぎなことをするかいな。」と大きな声を上げられた。駆けつけた職員 B が確認すると、右大腿外側部の痛みを訴えられ、腫れているのを見つける。看護師に報告。内出血はないが骨の隆起があり受診となる。右大腿骨幹部骨折の診断。高齢のため手術は難しく、骨がつくまで1か月から2か月かかるが入院せず、桃源の家での生活を家族様が選択される。「医師より、『骨がもろいからちょっとのことでも介護の仕方でも骨折に繋がるのでしょ。』と説明を受けた。」と家族より聞く。</p>
処理結果	ご本人、ご家族に謝罪をしました。職員 A は「普段通りにケアした。」と言うが、状態の認識（拘縮が始まっていた。栄養状態が悪くなっている。骨折のリスクが高くなっている等）が不足していたのではないかと、介助の仕方が適切でなかったのではないかと本人と面談、指導をしました。ご本人の状態の情報共有を密にすることや、適切なケア方法、注意点などの周知・徹底を図り、同じような事故を起こさないようにすることをお伝えしました。「(怪我については)仕方のないことです。それをどうのこうのは言いません。これからそちらでお世話になります。」との言葉をかけてくださいました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【13】

発生日	令和5年8月22日
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	<p>■サービスの質</p> <p>一度も居室に入ったことがないので、写真を撮って見せてほしい。</p>
処理結果	居室の様子を写した写真の送付や面会時にタブレット等でご覧いただくことと致します。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【14】

発生日	令和5年9月6日
申立人	入所者様
苦情内容・要望	<p>■サービスの質</p> <p>箸やスプーンがお膳についていないことがある。</p>
処理結果	不備があったことを謝罪し確認を行うよう職員に周知徹底することで納得していただきました。

第三者委員への関与	解決結果を報告済
-----------	----------

苦情事例【15】

発生日	令和5年10月25日
申立人	利用者様
苦情内容・要望	<p>■従事者の態度</p> <p>透析の迎えの際、車から降りて車椅子を押してもらった時、フットレストに足が乗っていない状態で押され、痛いと訴えたにも関わらず内玄関まで押された。また居室に迎えに来た時や透析の迎えの時に頭を叩く職員がいる。</p>
処理結果	職員の確認不足により痛い思いをされたこと、職員が失礼な態度があったことを謝罪し今後はそのようなことがないよう職員に周知することを説明いたしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【16】

発生日	令和5年11月2日
申立人	利用者様
苦情内容・要望	<p>■具体的な被害・損害</p> <p>昨日ベッドに寝ていると、他の利用者が居室に入って来てびっくりした。</p>
処理結果	驚かせてしまったことのお詫びをしました。対策として鍵をかけてほしいときは職員に伝えてもらうようお願いしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【17】

発生日	令和5年11月22日
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	<p>■従事者の態度</p> <p>事故報告を連絡先である身元引受人ではなく来所された長女様に報告をする。長女様から伝えると言われたが詳細がわからないまま身元引受人様に伝わり、直接連絡をしてほしいと言われる。</p>
処理結果	長女様には連絡をお願いしたことを謝罪しました。身元様には直接連絡を行うことについて、今後徹底することを自宅に訪問し謝罪しました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【18】

発生日	令和6年1月9日
申立人	入居者様ご家族
苦情内容・要望	<p>■その他</p> <p>面会室にご案内した時に部屋が寒く「来ることがわかっていたなら暖房くらい入れておきんさい」と言われる。</p>
処理結果	冬期間は面会室が寒くないよう面会が終わるたびにエアコンを切るのをやめるようにしていましたが、周知が図られていませんでした。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【19】

発生日	令和6年2月7日
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	■従事者の態度 長女様より昨日の邑智病院受診の際、主治医より治療について意向伺いの連絡があり、話を終えた後「桃源の家の職員に変わります」と言われたがその後折り返しの連絡がなかった。
処理結果	事実確認を行ったところ、主治医から電話を受け取った事実はないとのことで、双方の行き違いがあったとのがわかり、対応ができたことへのお礼の気持ちを伝えました
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【20】

発生日	令和6年2月19日
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	■具体的な被害・損害 腎盂腎炎での入院が今回2回目で、年齢と共に治りが悪くなっているため水分摂取量が減少しているときは気をつけてほしい。夜間に水分摂取がないようなので起きた時は飲ませてほしい。また入院中補聴器の電池が入ればなしで消耗する状態になっていた。電池が取り出しにくくなり修理が必要。補聴器を外した際、耳垢が溜まっていた。綿棒で取ったが、そういうことも聞こえにくくなっている原因と思う。
処理結果	入院されご心配をおかけしていることを謝罪し、職員のケアの取り組みを説明しました。耳掃除については定期的に介護職・看護師が確認をすることを周知しました。入院時の補聴器の取り扱いについて再度病院側に依頼をしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【21】

発生日	令和6年2月27日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	■従事者の態度 職員がお粥の中につばを入れたので、食べられずトイレに流した。同じ職員が頭や体をポンポン叩いた。やめてほしい。
処理結果	職員に事実確認をしました。信頼できる職員の一人として申立人から名前が挙がり関係は良好であった。職員へ、親しみを込めてやっていた言動が相手には不愉快に思われていることを伝え、節度を持った対応をするよう指導しました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【22】

発生日	令和6年3月5日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	■従事者の態度 いつもは排泄時コールでお知らせされるのだが、コールがないので介護員が確認すると、「1回尿が出たくらいで呼ぶなど言われたのでコールしなかった」と言われる。パットを確認させてもらおうと多量の排尿があった。

処理結果	事実確認を行い不適切な発言があったことを謝罪しました。職員には排泄介助の基本等の指導を行いました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【23】

発生日	令和6年3月21日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■従事者の態度</p> <p>ユニット職員3名の名を挙げ、「その職員は違うユニットに異動させ、異動させようとしている担当職員を残せ。」「担当職員に伝えますと言うが全く伝わっていない。」「入浴時、頭を洗って、と頼むと担当職員は洗ってくれるが、他の職員は洗ってくれない。」「薬の塗り方について軟膏をたっぷり塗ってべったり塗る職員がいる。ちょっとつけて擦り込んでほしい。」</p>
処理結果	異動の件に関しては施設長の権限で行うもので、今から替えることはできないこと、頼んだことが伝わっていないということに対してはお詫びをし、職員へ注意・指導をすることで納得していただきました。どなたにもご自分でできることはしていただくようにしていることをお伝えする。薬の塗り方については、効果ある正しい方法で行っていることをお伝えし納得していただきました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【24】

発生日	令和6年2月 <ご家族アンケートより>
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	<p>■その他</p> <p>自宅に連れて帰ってゆっくりさせてあげたいが、何とかならないか。</p>
処理結果	外出、面会の規制を少しでも緩和していけるよう、周囲の状況を把握して検討いたします。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【25】

発生日	令和6年2月 <ご家族アンケートより>
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	<p>■サービスの質</p> <p>同じ要件で2回連絡が入ることがある。</p>
処理結果	職員同士の連絡を密にし、このようなことがないようにすることを書面でお伝えしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【26】

発生日	令和6年2月 <ご家族アンケートより>
申立人	利用者家族様
苦情内容・要望	<p>■その他</p> <p>面会の時間が長ければよい。せっかく遠くから来てくれたが、時間になれば連れていかれる。</p>

処理結果	次の家族様の面会もあり、時間は決めさせていただいていることをご了承くださるよう書面でお願いしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【27】

発生日	令和6年2月 <ご家族アンケートより>
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	■その他 本人の具合が良いか、悪いかを考えると面会を躊躇する。
処理結果	事前にお電話いただけると様子をお知らせできます。遠慮なくご相談くださいと書面でお伝えしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【28】

発生日	令和6年2月 <ご家族アンケートより>
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	■その他 2週間に1回ぐらい会いに行きたいと思うが良いか。
処理結果	電話で予約をしていただければ大丈夫です。お待ちしておりますと書面でお伝えしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【29】

発生日	令和6年2月 ご家族アンケートより
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	■その他 居室面会はまだ不可能か。居室環境も見たいし、服や下着など何を調整したらよいか把握ができない。
処理結果	前向きに検討していきたいと考えていること、できるようになれば早めにお知らせしますと書面でお伝えしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【30】

発生日	令和6年2月 ご家族アンケートより
申立人	入居者家族様
苦情内容・要望	■その他 アンケートの設問に対する回答が2択ではなく中間となるものを入れていただくと嬉しい。
処理結果	回答しやすいように検討いたしますと書面でお伝えしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

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、ご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 12 名を含む年間延べ 3,188 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来ました。

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	273 日 年 3,285 日 ÷ 12 か月	267 日 稼働率(87.3%)

目標稼働率 90%には至りませんでした。

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	1 人

関係機関と連携しましたが、新規利用者の目標指数には届きませんでした。

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	2.64 千円	4.33 千円
	労働生産性	5,045 千円	7,035 千円

付加価値額は目標値を上回りました。利用ニーズに適時対応し、稼働率の維持に努めました。

III. 計画事業の総括

令和 5 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

利用率・稼働率 (単位:人、%)

定員数	計画数	実績	利用率・稼働率
10 名	毎月 273 日	毎月平均 267 日	87.3%

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> 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> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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%	状態維持率 100%

<緊急対応>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p><緊急支援> 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	(0.1)		(0.1)			
看護職員		1(0.5)		1(0.5)		
介護職員	2(2.0)	5(2.8)	1(1.0)	5(2.95)	-1(1.0)	(+0.15)
機能訓練員	(0.1)		(0.1)			
管理栄養士	(0.1)		(0.1)			
調理員		1(1.0)		1(1.0)		
計	2(2.4)	7(4.3)	1(1.4)	7(4.45)	-1(1.0)	(+0.15)

[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	—
稼働率	90%	87.3%

(2) 新規加算取得

取得加算 (実績)
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
(評価) 新たな加算の取得はありません。

IV. 苦情解決 (要望含む) の結果について

令和5年度において、以下の苦情が寄せられ解決を図りました。

苦情事例【1】

発生日	令和5年5月16日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	■サービスの質 朝食時に頼んでいたヨーグルトがなかった。
処理結果	手違いがあったことを謝罪しました。利用者様の名前を記入しカートに載せる等改善しました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【2】

発生日	令和5年6月30日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	■具体的な被害・損害 ご家族様が、「朝夕あった薬が朝のみになったことを伝えて薬を渡したが、今日の夕食後の薬がないと連絡があった。どういうことか。」
処理結果	申し送り不足のため誤薬が生じたことを謝罪しました。今後は原則看護師に手渡しをし、薬情報を必ず確認するようにしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【3】

発生日	令和5年7月12日
申立人	ショート利用者様
苦情内容・要望	■その他 居室の洗面台が壊れており、お湯が出ない。
処理結果	ご不便をおかけしていることを謝罪しました。近日中に修理する予定であることをお伝えしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【4】

発生日	令和5年8月22日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	■サービスの質 ショート退所日に上着が後ろ前になっており、下は施設のパジャマを履いて帰って来た。どういふことか。
処理結果	職員間の情報共有不足や確認不足で手違いがあったことを謝罪しました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【5】

発生日	令和5年8月25日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	■サービスの質 ご家族から「迎えが来ない」と電話がある。普段担当している職員が休みのため、別の職員が対応することになっていたが、失念していた。
処理結果	迎えが遅れたことを謝罪しました。管理方法を見直しして再発防止に努めます。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【6】

発生日	令和5年9月13日
申立人	居宅介護支援事業所
苦情内容・要望	■その他 ショート利用者の受診日が家族の都合で延期になったことがショート職員に伝わっておらず、利用者様は玄関で家族を待っておられた。担当のA職員とは延期の日の確認済であること、前日に受診時間などを伝えることで話は付いていたにも関わらず、B職員に問い合わせをされ不快な思いをした。今後情報の共有化を図るよう改善されることを望む。
処理結果	不快な思いをされたことに謝罪しました。職員間での情報共有をしていくことをお伝えしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【7】

発生日	令和5年9月15日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	■サービスの質 迎えの時間になってもまだ来ない、と電話受付。待っている間に本人が、行かない、と言うので困る。
処理結果	遅れたことを謝罪しました。送迎が他の方と重なった場合、遅れることがあるため、今後は予定時間を過ぎるようであれば事前に連絡差し上げることとしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【8】

発生日	令和6年12月28日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	<p>■従事者の態度</p> <p>家族様（次女）より帰宅してから熱が出た。次女の夫がいたので抱えて入ったと聞いたが、送迎の職員は1名なのか、熱が出たという連絡がなかったのは何故か。</p>
処理結果	事実確認を行い、当日の利用者様の様子を報告しました。通常の送迎は1名で行っており送迎の方法の説明を行いました。今後、体調の変化がみられる場合は事前に連絡をすること、利用中の様子を連絡ノートに記載することにしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【9】

発生日	令和6年2月 <ご家族アンケートより>
申立人	ショート利用者様
苦情内容・要望	<p>■その他</p> <p>面会の時間が長ければよい。せっかく遠くから来てくれたが、時間になれば連れていかれる。</p>
処理結果	次の家族様の面会もあり、時間は決めさせていただいていることをご了承くださるよう書面でお願いしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【10】

発生日	令和6年2月 <ご家族アンケートより>
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	<p>■その他</p> <p>利用料の引き落としが指定されたところだけでは困る。振替が面倒。</p>
処理結果	書面でご協力をお願いしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

以上

令和5年度（2023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、コロナ禍前の生活に少しずつ戻すことで楽しく笑顔で生活できるよう工夫を凝らしながら、サービスの提供と共にできる限り自立を促す取り組みを行いました。

1月末から2月上旬にかけて、新型コロナウイルス感染症が蔓延し入居者の約7割の方が感染され、職員も感染が広がり対応に苦慮いたしました。この経験を踏まえ対応の問題点を整理し感染対策に努めてまいります。

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
	月平均在籍日数	1,490日(稼働率98%)	1,450日(稼働率95%)

前年度と比較し、持病の悪化や体調不良等による入院者は減少いたしましたが、退所後の空床日数が年間で約210日あったこと等の理由により、計画稼働率の達成に至りませんでした。特に10月以降は新規入所調整に日数を要すようになり、月末時に満床となっていない月もある等年々待機者数が減少しているなどの状況にあります。

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
	町内住民等受入数	四半期25人	年間37名
	施設外活動参加人数	四半期25人	年間6名

施設周囲の環境整備の依頼や施設内に於ける学生ボランティアの受け入れ等、地域の方々との交流の場の提供に努め前年度より増加いたしました。また、外出を兼ねた施設行事も少人数ではありましたが実施することができ、コロナ禍前の生活に少しずつ戻すことができました。

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	3,386千円	3,59千円
	労働生産性	6,447千円	6,506千円

付加価値額は目標値に若干届きませんが、労働時間の適正管理及び業務管理を行い生産性は目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

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、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、入院日数の大幅な減少には至らず、退所後の新規入所調整については、決定までの調整に時間を要する事例が増え稼働率の向上が課題となりました。

日常生活においては、計画どおり行事やクラブ活動の場を提供し、充実した生活を送っていただけるよう努めてまいりました。

2. 人財育成への取組み

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まいります。

3. 地域との関係強化への取組み

地域の方々への除草作業の依頼や、施設内に於いては学生ボランティアの依頼など、地域の方々との関係性強化を図ることに努めました。次年度以降は、近隣地域の方々との合同避難訓練を実施する等更なる関係強化に努めてまいります。

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

主な施設整備として高圧電気ケーブル関係の更新工事を行いました。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など計画どおり実施いたしました。

令和5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	差異
18,250	17,885 <98%>	17,410 <95%>	475 <△3%>

(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	15	-2
要介護1	18	15	-3
要介護2	15	9	-6
要介護3	0	6	+6
要介護4	0	4	+4
計	50	49	-1

*実績数は令和6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>クラブ活動は、主に習字・学習・園芸・音楽・運動クラブを毎月行いました。施設行事も感染対策に努め計画していた行事は全て実施することができました。行事は高い参加率となり、クラブ活動も活動数を増やすなど前年度と比較し参加率が向上しました。</p>	参加率 100%	参加率 85% (年平均)
<p><日常必需品の購入機会等の支援></p> <p>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の出張販売での購入、またその他入居者から直接購入希望物品を聞き、職員が買い物を代行するなど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></p> <p>毎月定期に預り金の払い出しを受付け、引き出しについては内容を把握し検討した上でご了承いただきお渡しするように努めました。</p>		
<p><処遇等の苦情・要望解決></p> <p>日々の相談や要望を受け付け、その内容及び対応を職員と共有し、苦情受付については早期解決に努めました。</p>		年間実績 54件（内 苦情件数 10件）

(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、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</p>	残食量 朝：0.5 昼：0.8 夕：0.7 未満	朝：0.4 昼：0.6 夕：0.5 (3月末)

努めました。	BMI 値 18.5%未 満者割合 を15%以 下にする	12.5% (3月末)
--------	--	----------------

(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。年間の入院延べ日数は前年度比較で僅かながら減少したものの目標値には至りませんでした。</p> <p>主に行った支援は以下の通りです。</p>	年間入院延べ日数 前年度比 50%減	前年比5% 減(年間 入院延べ 日数598 日)
<p><水分摂取支援></p> <p>毎日の目標水分摂取量を1,500ml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ながら目標量の摂取が達成できるよう取り組みました。年間の平均摂取量は1,365mlで目標値に達することはできませんでした。入居者の方々への水分摂取の重要性についての認識は高まりました。</p>	平均 1,500ml 達成率 100%	平均 1,365ml 達成率 91%
<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や、施設周囲のウォーキングを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的な嘱託医による診察、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しました。</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げ、また食物繊維の摂取を勧めるなどできるだけ下剤を服用せずに自然排便を促す支援を行いました。下剤への依存が強いた</p>	下剤服用 者割合 30%未満。	3月末服 用者割合 44%

めか下剤服用なしの方は前年度比較で 2%減程度に留まり目標値達成とはなりませんでしたが、自然排便の重要性が少しずつ浸透し、服用量が減少した方が増えております。		(年間割合平均 47%)
<u>上記支援の関係委員会</u> 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繋げました。 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、感染症発症時に備えました。 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及び検証を行い、事故を未然に防ぐための改善に努めました。		
<u><認知症ケア></u> 認知症に関する外部研修の参加や、内部研修では自立支援介護に於ける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。関係委員会 : 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。		

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	4	10	(7.8)	4	11	(9.2)		+1	(+1.4)
栄養士	1			1					
調理員	3	4	(2.2)	2	4	(2.4)	-1		
事務員		1	(1.0)		1	(1.0)			
環境整備員		1	(0.8)		1	(0.8)			
計	14	17	(12)	13	18	(13.6)	-1	+1	(+1.4)

人員計画に対し、年度途中で介護職員が不足する可能性があったため非常勤職員を計画的に採用することができましたが、その後自己都合の退職があったため他事業所より契約職員 1 名に異動していただき、職員体制を確保することができました。

【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	19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	17名	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。
事故防止研修	全職員	16名	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
苦情解決研修	受付担当者	2名	苦情に対する適切な解決と、信頼関係の構築について学びました。
認知症介護実践リーダー研修	受講対象者	1名	認知症関連の加算取得要件の1つである受講を修了したことで、要件をクリアすることに繋がる。
中国地区老人福祉施設長研修	施設長	1名	高齢者福祉を取り巻く課題や現状について、また課題解決に率先して取り組む姿勢について学びました。
技能実習生責任者講習	施設長	1名	技能実習生受け入れに関する保護や労働関係法令等について学び受講更新(3年間)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
ボランティア、地域交流事業の受入れ	小中学生のサマーボランティア活動で4名の受入れを行い、入居者との交流が図られました。 環境整備のボランティア(草取り)でJA女性部(13名)の方々の受入れを行いました。

【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。前年度と比較し入院延べ日数はやや減少しましたが、退所後の入所調整に日数を要すなど、空床日数が増加したことで計画稼働率の達成には至りませんでした。

(2) 新規加算取得への取組み

取得計画	取得実績	実績評価
<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関連携加算 ・サービス提供体制強化加算Ⅲ ・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 ・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"> ・医療機関連携加算 ・サービス提供体制強化加算Ⅲ ・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>加算取得要件整備のための研修受講などに努めましたが、対象人数が要件に該当しない、職員体制関係等の理由から新たな取得に至りませんでした。</p>

(3) 業務見直し計画の取組み

期中の職員退職等による計画人員を確保、多職種連携による最低限の職員数での業務実施に努めました。

また、節電にも努め電気使用量を前年度比較で約3%程度減少に結びました。

介護機器の導入についての実績はありませんが、パワースーツのデモ講習会を実施しました。今後も最適な介護機器の導入に向けた検証を行い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、3年度から計画的に更新しており、今年度5台の給湯器を更新しました。
高圧電気ケーブル関係の更新	経年劣化により更新が必要であるとの指摘を受けていたため実施しました。
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	地域の方々へ依頼し、施設周囲の草刈り（年3回）や庭木の剪定（年1回）を実施して頂きました。
床ワックスがけ	床保全のため年1回実施しました。
照明器具のLED更新	静養室4か所と、トイレ10か所の照明をLEDへ変更しました。
ベッドの更新	今年度4台のベッドを更新し、毎年計画的に実施していた更新は終了しました。
非常用照明器具の更新	前年度の点検時に指摘を受けていた不具合個所の内6か所の更新を実施しました。（次年度以降も計画的に実施する予定）
受水槽機器の更新	経年劣化により更新を指摘されていたため実施しました。

*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	10,600	18,860
大規模修繕	0	0
その他	2,400	4,140
計	13,000	23,000

*取崩 4,331 千円

【感染症・災害への対応への取組み】

次年度に向け業務継続計画（BCP）内容の見直しを行いました。

【特記事項】

- ・第三者評価を受審しました。（10月実施）
- ・老施協研究大会に於いて事例発表を行いました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和5年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

苦情事例【1】

発生日	令和5年4月25日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	■従事者の態度 入浴の際、固形石鹸が小さくなったものを集めて網袋に入れて使えるようにしてもらえないか、と提案したところ職員から「そんなことはできない」と言われた。最初から出来ないではなく「相談してみます」と言えないものか。
処理結果	提案に対して否定したことをお詫びしました。また職員へは、入居者様からの提案等は否定せず一旦受け入れるなどの対応を行うよう指導しました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【2】

発生日	令和5年4月29日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	■その他（入居者同士のトラブル） 洗面台の止水栓が通常ある場所になく、使いたくても使えなかった。また、洗顔の際に洗面台が汚れており不快な気分になった。きれいな洗面台の状態で使用したい。
処理結果	止水栓等の共有物は使用したら元の場所へ戻すよう隣室者へお願いする。洗面台の使用についても使用したらきれいにするようお互いに気を付けていただくよう重ねてお願いする。汚れが酷い場合は、遠慮なく職員へ掃除を依頼するようお伝えしました。

第三者委員への関与	解決結果を報告済
-----------	----------

苦情事例【3】

発生日	令和5年6月14日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■その他（金銭管理）</p> <p>通帳コピーを見られ、「自分はこんな買い物はしていない、商品券で購入したと聞いていたのに金額がおかしい」</p>
処理結果	<p>購入店へ確認したところ、商品券で購入されているものの購入店側の手違いで支払い購入として二重記載されていたことが分かり、本人へお伝えし謝罪しました。過剰分の金額については翌月分の通帳引き落とし分金額から差し引いて引き落としさせていただくことで了承を得ました。</p>

苦情事例【4】

発生日	令和5年7月6日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■従事者の態度</p> <p>衣類交換などを手伝ってほしいが、「今日はできない、時間があれば来ます」と言われた。忙しいのは分かるが一人でできないから頼んだのに……。最近は部屋の掃除もあまりしてもらえない。頼んだことはしてもらいたい。</p>
処理結果	<p>対応した職員の言動について注意したことを伝えお詫びしました。衣類交換については、依頼された時に対応が出来ない場合は、他の職員へ依頼するなど速やかな対応を行うよう話し合いました。居室掃除については、週の業務分担表に組み入れ実施することにしました。</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【5】

発生日	令和5年8月1日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>Yさんが、自分の歯ブラシを使うから困る。以前は居室で保管していたが、最近は洗面台に置くようにしていた。いつの間にか濡れた状態になっていることがある。注意してほしい。</p>
処理結果	<p>入居者（Yさん）へ注意しておくことをお伝えする。歯ブラシの保管については、気になるようであれば以前と同様に居室で保管されることを提案しました。</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【6】

発生日	令和5年8月25日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	■その他（入居者同士のトラブル） Kさんが部屋の前に来ては覗くから嫌だ。鍵を閉めていても戸を開けようとするからどうにかしてほしい。
処理結果	隣室であるため、部屋を間違えて開けようとされることも考えられ、居室前に名前を貼らせていただくことを提案しました。また今後も同様の事が続くようであれば居室変更をさせて頂くことで了承を得ました。（居室を開けようとする場合は職員へお知らせ頂くこともお伝えする。）
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【7】

発生日	令和5年10月24日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	■その他（施設環境） 部屋の前にアジサイが咲いているのに、その周りに草がたくさん生えている。アジサイの周りをきれいにしてもらえないか。
処理結果	周囲の草取りを実施しました。今後は防草シート等の対策を予定していることもお伝えし了承いただきました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【8】

発生日	令和5年11月5日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	■その他（入居者同士のトラブル） 頻繁ではないが、隣の入居者が出入口のドアを蹴って大きな音を出すことがある。注意してほしい。
処理結果	隣室者へ確認したところ、ドアを閉める際に大きな音がするため腹が立って蹴ったりしたとのことから、戸を蹴るようなことは控えて頂くことと、そのような場合は職員へお伝えいただくよう説明しました。またドアについては業者へ不具合がないか確認を依頼する。（大きな音がしないようにクッション材を貼り対応）
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【9】

発生日	令和5年12月13日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■サービスの質 ■説明・情報の不足</p> <p>朝食の米飯が硬いと訴えられる。その際に以前の入院中に紙パンツを購入しているが、了承なく購入されていることに納得がいかない。</p>
処理結果	<p>ご飯を炊く際に、水の加減で多少の硬さの違いがあることを説明しました。今後はしばらく軟飯とすることを提案しました。以前の入院時に紙パンツを購入した件については、その時は緊急入院であったため、入院申し込み時に職員が購入OKでサインしていたこと、病院側も本人に確認するなどの配慮が不足していたとのこと、を説明し納得いただきました。</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【10】

発生日	令和5年12月25日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■説明・情報の不足</p> <p>職員へ入院中の支払内容について問い合わせ（退院前は食事を運んでもらってない日があったのに）をしているが返答がない。早く説明してほしい。</p>
処理結果	<p>病院側として食事提供については、準備していても事前に食事はいらないと言われれば持ってこられない場合もある。食べなくても食事提供はされたことになることを説明しました。</p> <p>（病院側へ確認するも食事を持って行ったかどうかの記録はついてはないとのこと）</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【11】

発生日	令和5年12月6日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>夜（20時以降に）、別の通りに入居している者が廊下を歩いていた。大きな音がすることもあつたし、他者（女性入居者）も怖がっている。どうにかならないか。</p>
処理結果	<p>該当入居者へ用事がある場合は別だが、就寝時間前にはできるだけ居室のある通り以外は歩かないようお願いした（この度は特に女性が多い通りであったため）ことをお伝えし了承いただきました。</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

以上

令和5年度（2023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た援助を目指しました）
- 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き、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」を最終的な目標とし、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。

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	—	—

この3年間保育所内での活動が中心となり地域交流を控えてきましたが、新型コロナウイルスが感染法上5類に移行したことで、少しずつ交流を再開することが出来ました。地域の温かさに触れ、改めて地域に生まれ支えられていることを実感致しました。引き続き地域から理解が得られるよう取り組み内容を積極的に発信し、連携・協働を図ってまいります。

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	2.17 千円	2.50 千円
	労働生産性	4,144 千円	4,129 千円

付加価値額は目標値を上回り、人時生産性は労働時間管理に努め指標値をクリアしました。労働生産性は適正配置を図り99.6%の達成率でした。

Ⅲ. 計画事業の総括

1. サービス事業への取り組み

年長児クラスの在籍が多く、支援を必要とされる園児も多く在籍されていたため、保育所全体で支えていく体制を執り保育業務を進めてまいりました。保護者に対しても保育所全体で保育を行っていることをお伝えし、朝早くから夕方遅くまで安心して過ごせる環境の提供に努めてまいりました。支援を必要とされる園児に対しては、職員間及び関連機関と連携し、より良い関わりを大切にしてきました。

保育計画では、乳児期を安心して過ごすことで自己肯定感を高め、安心感の中で次へのステップへと進めることが出来るよう保育内容や環境を考えながら進めてまいりました。保育計画に則った保育を進めていくことを保護者にも発信することで、活動に対する理解や協力を得ることが出来ました。保護者と職員が「子どもたちを大切に育てる」という共通の目標を持ちながら、保育を進めることが出来たことは職員にとってもやりがいと達成感に繋がったと感じております。

2. 人財育成への取り組み

オンラインによる研修が定着し、時間の効率化や研修期間を自分で選択できるようになる等、近年参加できなかった研修を受けることが出来ました。

また新型コロナウイルス感染症の影響で、これまでの保育を見直しする機会が増え、職員自ら業務内容を考え改善していく取組みが窺われ、一人ひとりが意識をもって仕事に向かう姿勢が見られました。職員の育成や指導に関しては、法人でのマネジメント研修を活かして、フィードバックミーティングを丁寧に行い、職員同士が寄り添い、互いを認めながら業務の遂行にあたることができていると感じております。

3. 地域との関係強化への取り組み

感染症の対策が緩和され地域交流を再開しましたが、現在もなお感染拡大の懸念があることから、これまでと同じような形ではなく、基本感染対策を取りながら安全性を考慮し交流を進めてまいりました。交流再開では、高齢者や地域の方から評価いただき改めて地域との関係性の大切さを感じました。

関係性を深めるため、保育所の活動内容を SNS 等活用し、保育内容の目的、意義等も添えて地域の方に発信しました。発信の方法や媒体については今後も引き続き検討し改善を図ってまいります。

4. 生産性向上への取り組み

勤続年数の浅い若手職員がしっかりと成長し、クラス運営なども任せることができるようになりました。業務の遂行が十分成されており、生産性を高めることが出来ました。ICT化に関しては、活用できる場面を増やしながらも、すべてをICTに頼るのではなく、子どもへの関わりや保護者との信頼関係を深めるためには、実際に対面で接することが重要であることから、場面に応じた活用方法を検討しながら業務の効率を上げるよう努めてまいりました。

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、計画外での修繕を要したところが数か所あり、業務に支障が出ないように対応いたしました。建物は19年が経過していることもあり、今後も修繕箇所が増えていくことが予想され管理を行ってまいります。

令和5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)
100名	96名	97名	97%

(2) 利用者構成状況

クラス別	計画数	実績数	差異
0歳児	8名	8名	—
1歳児	13名	13名	—
2歳児	11名	12名	+1名
3歳児	13名	13名	—
4歳児	20名	20名	—
5歳児	31名	31名	—
計	96名	97名	+1名

2. 実施サービス

計画上の事業及び実施した内容・成果等
<p><養護></p> <p>生命の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清潔で安全な環境を提供しました。新型コロナウイルス感染症の分類変更後も従前の基本感染症対策は継続してまいりました。新型コロナウイルス以外の感染症が、この数年は見られませんでした。今年度はインフルエンザやアデノウイルス、溶連菌感染症等、乳幼児期に感染しやすい感染症が出ましたので、保護者へ病院受診を促し体調の確認を丁寧に行いました。 ・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。自分は愛されていると感じることが出来るよう、一人ひとりとの関わ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の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しました。 ・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わ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を見ることができました。

<教育>

健康

- ・「元気な体作り計画表」に基づき、クラス別に目標を立て、年間を通して様々な運動や遊びを取り入れてきました。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みました。
- ・幼児期では、身体を動かすことを大切に日々の積み重ねで体幹を整えることを目指しました。また、様々な運動遊びを取り入れることで、身体だけではなく、頑張ろうとする気持ちや挑戦する気持ちが育まれるよう取り組みました。
- ・自然豊かなこの地で自然の中での遊びも取り入れてきました。野草茶づくりに必要な野草集めに散歩に出かけ、深篠川遊びや日貫での川遊び、金毘羅さんの山登りなど、貴重な自然遊びを経験しました。また、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。

食育活動

- ・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きました。0歳児では安心した雰囲気の中で食べる事ができ、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。こうした関りを基本として、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年間を保育所で過ごす中で、卒園児にはほとんどの子どもが、なんでも食べる事ができるようになっていることを嬉しく思っております。
- ・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、食に対しての興味関心を高め、食べることへの意欲にもつなげております。
- ・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ると感じます。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おります。

人間関係

- ・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上で、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おります。
- ・異年齢児の交流を通して、家庭では出来ない人との関りを経験するようにしました。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

よって自分が人の役に立つことを感じるができます。そのような関りの中から社会性も身に着けることができたのではないかと考えております。

環境

- ・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。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

- ・乳児期には言語の獲得をめざし、場面に応じた様々な言葉がけを行ってまいりました。また言葉のやり取りから、人との関わりを深めることにも繋げていきました。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取りの楽しさを知り、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出来る、自分の思いを伝えることが出来るよう取り組みました。
- ・言葉のやりとりから、言葉や文字に興味を持たせ、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うように言葉のやり取りの重要性を伝えるようにしました。

表現

- ・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捉え、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を経験するようになりました。伸び伸びと表現できるように、様々な素材を準備し幅広い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今年は計画通り進めることができました。専門性を活かした指導を受けることができました。
- ・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や自信へ繋げることができました。

<災害時の備え>

- ・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ました。
- ・BCPについても再確認し役割の確認などを行いました。
- ・備蓄管理は備蓄食の賞味期限が切れた為、新しい備蓄食を購入しました。

<特別保育事業>

一時預かり事業

- ・在宅での子育て中の母親が育児疲れを感じており、週に一日の割合でお預かりをしました。その時だけでも気持ちが楽になると喜びの声をいただいています。
- ・育児休暇中の母親からも病院受診などでの利用がありました。町外からの転勤で最寄りに身内がない母親にとっては、重要な事業になっております。

体調不良児保育

- ・今冬は各種の感染症が流行り、体調を崩す園児が多くいたことから、体調不良児室の利用が増えました。
- ・園児の急な発熱があった時に保護者に連絡を入れておりますが、仕事の都合で直ぐに来られない場合もあり、クラスでの対応が難しいとき有効となります。
- ・担当看護師が感染予防対策に気を配り、玩具消毒、換気など衛生面において丁寧に対応いただきました。

障がい児保育

- ・年長児に配慮を要する園児が在籍し、不安を抱える保護者との面談は随時行うようにしました。
- ・就学については、就学支援委員会において助言をいただき、保護者の気持ちに寄り添いながら就学支援を進めてきました。小学校との連携会議を設けて具体的な支援や家庭の様子なども伝え、園児が安心して就学できるようにしました。

保護者の子育て支援

- ・年に1回の個人面談のほか、悩み事や気になることがあれば随時面談を行い対応しました。また食事の悩みやアレルギーのこと等も栄養士が相談に乗り、アドバイス等を行いながら保護者の不安に寄り添うようにしました。

<その他の行事>

- ・新型コロナ感染症が5類に移行し従来の行事を再開しました。感染症対策で得られた経験を基に行事の見直しを行いました。
- ・行事等で子どもの成長した姿を見ていただき、保護者と共に成長を喜び合うことができました。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っております。

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	10	3(2.8)	10	3(2.8)		
子育て支援員		1		1		
管理栄養士	1		1			
調理員		3(2.4)		4(2.4)		+1(±0)
看護師		3(1.0)		3(1.4)		(+0.4)
清掃員		1		1		
計	13	11(8.2)	13	12(8.6)	±0	+1(+0.4)

- ・看護師が1名、12月より契約職員に転換
- ・保育士1名産休、現員での対応
- ・調理員1名5月産休によりパート職員1名増員

【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		調理実習と食育計画の考案、反省、今後の方針について検討しました。
救急法講習会	全職員	12名	プール実施前に再確認しました。
防犯訓練	全職員		東保育所で実施し、園児の父親と名乗る不審者が現れた想定で訓練を行いました。職員を園児に見立てて行ったことで、良い訓練となりました。
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・伝達研修を中心に職員間で共通認識が持てるようにしました。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 (自己評価チェックの実施)	全職員	全員	子どもの人権を守ることができているか、自己チェック表を年に3回実施し自分たちの関りや考え方を再確認しました。
年齢別、主任、調理師の話し合い	担当職員	適宜	今年度は年齢毎に取り組み目標を掲げ、それに沿って年間の話し合いを進めました。また情報交換を行い互いの保育の向上を目指しました。
いわみ西保育所・公	全職員	全員	5歳児の保育を見学したのち、保育に

開保育			ついて語り合い、保育の質の向上を目指しました。
-----	--	--	-------------------------

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	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	所長	感染対策により研修は見送られた為、 所長会を行い情報を交換しました。
実技研修 (リズム表現遊び)	全職員	5名	ひだまり保育園檀上由香氏を招いて、 いろいろな表現遊びを学びました。
郡調理研修		3名	誤飲、誤食関する食事提供について再 確認しアレルギー対応などを学びまし た。
郡保育研究会 「本当に子どもを大 切にするってどんな こと」	全職員	7名	なぜ子どもの主体性を大事にするの か、主体性を持った人に育つために大 人は何をすべきなのか等、保育の根 底で目指すところを学ぶことができま 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」	中堅職員	1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。
新人研修	新人職員	1名	子どもの発達心理や虐待防止、保護者 支援、職場でのコミュニケーションの 取り方等新人職員に必要なことを学び ました。
食育推進研修	調理	1名	食育の進め方や保護者への発信、食事 中の関り方などを学び、これからも多 くの食体験を提供していきます。
キャリアアップ研修 「障がい児保育」	保育士	1名	障がい児支援についての関り方や保護 者支援など、障がい児と向き合うた めに必要な知識を学び現場での実践へ と繋げていきます。
県主任研修	保育士	1名	保護者支援と保育の専門性について学 びました。支援の要る保護者を困った と捉えるのではなく、親の困り感がど こにあるのかを知ることが大切である と考えさせられました。
中堅スキルアップ研 修	主任保育 士・係長	1名	中堅職員としての立ち位置や役割を学 びました。職場での人間関係や後輩育 成に繋がります。
チームリーダースキ ルアップ研修Ⅰ (Ⅱ-1, Ⅱ-2)	中堅職員	1名	チームリーダーとしての役割やマニ ュアル作成、その活用方法等について学 びました。自分の今の役割として実践

含む			に繋がります。
全国保育士会研究大会・食育研究発表	所長・管理栄養士	2名	食育研究発表として、5年間取り組んできたことを全国大会で報告しました。取り組みの過程でチームワークを高めることができました。
県大会	全職員	4名	大豆生田氏による講演、子どもをまんなかに考えた保育の在り方を学び、保育の振り返りの場となりました。
キャリアアップ研修「保健衛生・安全対策」	保育士	1名	事故防止、健康管理について学びました。知識としてだけでなく実践に活用していきます。
県施設長研修	所長	1名	保護者、職員との繋がりという講演の中で、若い世代との関わり方について学びました。職場内での人との関わりに活用していきます。
福祉サービス苦情解決研修会	所長主任	1名 (主任保育士)	苦情解決受付責任者として保育主任が研修に参加、苦情対応と苦情から学ぶ環境作りについて学びました。苦情を今後への改善と考え向き合っていきます。
県メンタルヘルス研修	保育士	2名 (主任保育士・係長)	管理職コースと一般職コースを受講、それぞれの立場から職場の心理的安全性を考えながら、同僚や部下に接していくことを学びました。
県リスクマネジメント研修	保育士	2名 (係長・主任)	管理職コースと一般職コースを受講、危険回避だけでなく、職場の働く環境を整える必要性も学びました。
キャリアアップ研修「保護者支援・子育て支援」	保育士	1名	保育所内の保護者支援だけではなく地域での支援も大切だと学びました。虐待等に繋がらない支援を行いながら、子どもたちを守ることができればと感じました。
保育施設経営セミナー	所長	1名	園児数減少が急速に進んでいることを受けて、今後の保育所運営の在り方や存続に向けての考え方を学びました。実際に園児数が減少していることから今後の方向性を考える良い機会となりました。
「幼児期の運動遊び」指導者講習会	保育士	2名	幼児期の運動遊びの大切さや実際に身体を動かしながら実践に活用できるものを学びました。子どもたちの良い経験となるよう保育に取り入れていきます。
町内研修			

管理職研修	所長	1名	
邑南町特別支援連携協議会研修会「子どもとメディア・ゲームとの付き合い方」	全職員	6名	西部島根医療福祉センター大野貴子医師より、メディアの付き合い方について学びました。何もかも禁止ではなく、活用できることは活用し、規制が必要な場面との使い分けが乳幼児期では重要、大人も詳しくなるべきと学びました。
邑南町人権・同和教育啓発推進講座	全職員	1名	差別とは何か、平等とは何か、当たり前前に捉えていることでも既に差別があり、日常の中で気づくこと、疑問を放置しないことの大切さを学びました。
邑南町子ども健康サポートネットワーク推進委員会研修	全職員	2名 (所長・看護師)	保育所内での危険の回避、事故後の対応等を学びました。怪我等で不安な時には躊躇せず病院受診を勧められました。

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、人材育成のフィードバックの重要性等、マネジメントを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日々の反省を感じております。
健康出前講座	職員	5名	仕事で体を痛めない身体作りのコツや運動法を学びました。日々の中で取り入れていきたいと思えます。
ハラスメント研修	所長 係長	4名	職場内でのハラスメントについて学びました。また個人によって捉え方が違うため、意見交換をすることで他者の考え方も学ぶことができました。
人事評価者研修	所長 係長	4名	人事評価をするにあたって、評価項目を言語化する必要性を学びました。研修後保育所3園で目線合わせを行いました。

【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
ボランティアの積極的受け入れ	<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を再開しました。年長児はお茶会の経験が無かったため、最終年度に経験することができました。外部の人との関わりは、子どもたちにとって貴重な体験となっております。 ・高齢者との交流も再開し、参加後に「元気をもらえた」「楽しいひと時を過ごすことができた」とのお声をいただき励みになりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域との繋がりを深める。 ・保育所だけでは出来ない経験を積む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域との関係性を深めることに繋がっております。

【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化の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・保育内容や子どもたちの姿を保護者へ伝えるツールとして効果を発揮し、日々の身近な発信から、行事発信等幅広く活用しました。 ・書類業務については、日誌等時間の短縮や紙の節約にも繋がりました。また職員もICT化に慣れスムーズな操作ができております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者への配信の充実 ・地域への発信力を高める ・直接保育業務の時間増加 ・時間の有効活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・配信内容については、改善・検討を続けてまいります。 ・時間の有効活用、人員不足による残業発生等、体制整備が課題として残りました。

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
和式便器から洋式便器への修繕工事	6月に計画していたが、材料の調達が困難となり、着工がずれ込み10月に工事が完了となりました。
乳児室手洗い場カラン取り換え工事	洗う時に園児の手が届きにくかったため、カランを長いものと取り換えました。
駐車場園庭門付近の照明増設	遅番時に迎えに来られた保護者の顔が見えにくいため、駐車場側へ照明を増設しました。
乳児の午睡時の睡眠チェック機の導入	午睡時のうつ伏せによる窒息や乳児突然死症候群を防ぐため午睡時の睡眠チェック機を導入しました。
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

乳児室の柵の修繕工事	長年使用していた乳児クラスの柵が劣化し（柵の縦板が回る）危険を伴うため新しいものと取り換えました。
砂場の砂搬入	砂が減少し砂場へ転落する危険性が出てきたため対応しました。
食器洗浄機の修理	毎日使用する食器洗浄機のすすぎポンプが故障した為、新しいものと交換しました。
玄関自動ドアの修理	自動ドアのモーターが故障しましたが、修理費が高く自動を維持する理由が無い為、モーターを外し手動で開くようにしました。
スチームコンベクションのホース交換修理	スチームコンベクションのホースが傷み、引き続き使用するため部分修理を行いました。

【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	1,820	2,370
大規模修繕	280	360
その他	210	270
計	2,310	3,000

*取崩 1,415 千円

【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。
- ・安全対策は安全計画に則り、計画的に進めてまいりました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和5年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

苦情事例【1】

発生日	令和5年9月21日
申立人	園児保護者
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 感染症のお知らせ掲示が出ていない時がある。新たな感染者が出てなくても、継続している子がいれば、毎日知らせたいとの要望がありました。これまでは感染者が出ている間は掲示があったと指摘を受けました。
処理結果	感染者が確認されている間は掲示を行うことをお伝えし、漏れが無いよう担当者と確認し合いました。
第三者委員の関与	令和5年9月28日の苦情解決委員会で報告

苦情事例【2】

発生日	令和5年12月15日
申立人	5歳児園児の保護者（母親）
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> その他（子どものケガ） 保育所から帰ってきて、手の甲に黒い傷があったので、子どもに尋ねたところ、朝の時間にクラスの男児に鉛筆で手を刺されたと母親が聞き、保育所から何の連絡もなかったことと、子どもへの対応もなかったことで、月曜日の連絡帳より苦情を受け付けました。
処理結果	友だちに鉛筆で刺されたと聞き、直ぐに担任や早番担当者に確認してみましたが、そのような事実があったということが掴めませんでした。園児本人からの報告もありませんでした。怪我は月曜日にはわからなくなっており、大事には至ってなかったようですが、保護者には、状況を把握していなかったことを謝り、子どもたちには何かあったら必ず担任に伝えるよう話し、怪我をさせた子どもには、実際に行ったのかを確認してから注意を行いました。
第三者委員の関与	令和6年2月22日の苦情解決委員会で報告

苦情事例【3】

発生日	令和6年2月1日
申立人	5歳児園児の保護者（母親）
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> その他（子どものケガ） 母親より、子どもが後ろから蹴られ倒れこんだ時に顔を打ってしまったと、職員から夕方の迎え時説明を受けた夫から事情聞き、いつも同じ子に理不尽に蹴られたり叩かれたりしている。その子に特性があるのかもしれないが、いつも繰り返されるのは納得がいかない、と電話で苦情を受け付けました。
処理結果	突然蹴られた園児に落度はなく保護者の憤りを受け止め、子どもさんを守れなかったことを謝罪し、暴力をふるった園児に対しては、日頃から担任だけではなく職員全員で対応し見守るようにしていることを伝えました。相手の保護者に対しても憤慨されており、当保育所からも現状を伝えていることもお知らせしました。
第三者委員の関与	令和6年2月22日の苦情解決委員会で報告、アドバイスを受けました。

以上

令和5年度（2023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た援助を目指しました)
- 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、発達に応じた関わりを行い、子どもたちが自分らしく安心して過ごせるよう保育を行ってまいりました。養護と教育を一体的に展開しながら、愛着形成を育み、自己肯定感を高められるような言葉かけや寄り添う気持ちで関りを深めてきました。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」を最終的な目標とし、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けるよう非認知的能力の育成に努めました。

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
	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深め、保育所でなければ体験できない貴重な場を提供してまいりました。今年度は感染症対策も緩やかとなり、交流も盛んに行えるようになったため、喜びの声をいただく等改めて保育所と地域の必要性を感じました。

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	2.05 千円	2.24 千円
	労働生産性	3,907 千円	3,789 千円

付加価値額は目標値を上回りました。人時生産性は労働時間管理に努め指標値をクリアしました。労働生産性は適正配置に努め達成率97%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、常に情報を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、保護者には保育所に安心して預けることが出来るような取組みを行ってきました。計画においては発達に応じた保育を行い、愛情ある関わりの中で自己肯定感が培われるよう支援してきました。また支援を要する子どもたちへの関りを大切にしながら、保護者の悩みに寄り添い、どのような配慮が必要であるかを関係機関と連携を密にして、安心感ある保育所生活が送ることが出来るよう努めてまいりました。

今年度は感染症対策が緩和となり、様々な行事が再開され保護者の方に子ども達の育ちを直接見ていただくことが出来ました。SNS や ICT システムを有効に活用し、子どもたちへの直接的な関りを増やし、様々な活動の様子を保護者に発信してまいりました。

2. 人財育成への取組み

近年研修参加を制限しておりましたが、今年度は多くの研修に参加することが出来ました。

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や、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方法を提示することで、職員一人ひとりの意識も変化がみられます。引き続き絶対ルールを基盤としてマネジメントを行い、職員全体の意識統一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交流を実施することが出来ました。地域ボランティアの受け入れや、婦人会、祖父母との交流も実施することが出来ました。地域から喜びの声をいただくことで、改めて交流の重要性を感じる事が出来ました。

また SNS を利用してインスタグラム発信を行い、地域への発信・情報提供に繋がりました。地域に育まれる保育所として、保育所でなければ出来ない貴重な経験をこれからも子どもたちに提供してまいります。

4. 生産性向上への取組み

ICT システムの効果的な活用に取り組み、事務作業の効率化、時間の有効活用が出来ております。業務の洗い出しを行い勤務時間内で効率よく進、残業時間の減少、直接的な保育時間の確保に努めてまいりました。東保育所は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、引き続き業務改善に取り組んでまいります。

5. 施設整備への取組み

事業計画に掲げたものは、時期がずれ込んだものもありましたが予定通り行うことが出来ました。高圧気中開閉器更新工事は、交換推奨年数が7年超過しており早急に工事を進めることが出来ました。計画外の整備として、年間を通し修繕の対応を行いました。引き続き安全性を考慮し点検等管理してまいります。

令和5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	64名	63名	105%

(2) 利用者構成状況

年齢別クラス	計画数	実績	差異
0歳児	10名	9名	-1名
1歳児	6名	6名	—
2歳児	18名	18名	—
3歳児	11名	11名	—
4歳児	10名	10名	—
5歳児	9名	9名	—
計	64名	63名	-1名

2. 実施サービス

計画上の事業及び実施した内容・成果等
<p><養護></p> <p>生命の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清潔で安全な環境を提供しました。また、安全計画に沿って点検等も重視し、安全性強化に努めました。感染予防対策においても注力してまいりましたが、冬季に下痢嘔吐等の感染症が流行したため、改めて感染拡大を抑える策を講じ対応いたしました。 ・年齢に応じて、子ども一人ひとりの生活リズムを大切にしました。また身の回りのことを自分でできるよう適切な支援を行い、基本的な生活習慣の確立に努めました。 <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。自分が愛されていると感じられ、安心して過ごしていけるよう一人ひとりとの関わりを大切にしてきました。 ・幼児には常に肯定的な言葉かけを行い、自己肯定感が育まれるような関わりを持つよう心掛けました。子ども達との信頼関係を築きながら、活動を促す環境構成を試みました。また、心身の安定を図り、自分に自信が持てるような経験を積み、自発性や探究意欲が高まるよう働きかけてまいりました。
<p><教育></p> <p>健康</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年齢や発達に応じた運動遊びを計画して、健康な体作りを目指しました。「元気な体作り計画表」に基づき、基本的な運動機能や体力体幹作りの向上を図りました。年長児は講師による運動教室に参加し、体操やマットを使った運

動を行い様々な運動遊びを取り入れ、頑張る気持ちや挑戦する意欲を育てるようにしました。

- ・乳児期は安全な環境の中で体全体を使って遊べるよう必要な活動や時間の提供を行い、運動機能を伸ばして行けるように努めました。
- ・自然に親しみ、豊かな自然の中での遊びを取り入れてきました。日貫での金毘羅さん登りは子どもたちにとって自然を五感で感じる貴重な経験となりました。日貫川での川遊びは雨天により実施できませんでした。

食育活動

- ・食に対する興味関心を高め、楽しい雰囲気の中で何でも食べられることを進めてきました。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。乳児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。健康な体や心を育てるためには食は最も大切なものの一つだと考えております。
- ・幼児期には食具を使って食べること、姿勢良く食べられること等のルールやマナーについて知らせてきました。年長児においては食事時間を意識して食べることを心掛け、就学前にはこれらのことが定着してきております。また調理師との連携により、それぞれの年齢においてクッキングを随時実施しました。調理と保育が関わり合い、食に関する興味や意欲を高めることが出来ました。そしてその取り組みを保護者に発信し、食の大切さを伝えることで意識も変わってきました。食に対しての興味関心を高め、より良い食育活動が提供できればと思っております。

人間関係

- ・人との繋がりを大切にし、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、ゆっくりと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。
- ・幼児期には友だちとの関係の中で協調性や思いやりの気持ちが育つように、一人ひとりを認め自分らしく居られることを大切にしてきました。また、年長児は自分で考え、判断できるような声掛けや配慮を行ないました。安心して生活できる環境作りを工夫し、子ども一人ひとりが人との触れ合いを大切に、自己発揮できるよう努めました。
- ・異年齢児の交流を通してより良い人との関わりを経験出来るようにしました。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

- ・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。乳児は伸び伸びと遊ぶことができるよう、考えられる危険箇所を日々点検し修繕を行いました。守られている環境の中で探索活動を行い、発見や共感に繋げていき年齢に応じた保育の環境を提供しました。

- ・社会事象や自然事象への興味関心が高まるような言葉かけを行い、活動を取り入れるよう努めてきました。安心安全な環境について常に話し合いを設け、環境改善に取り組みました。

言語

- ・乳児期には言葉かけを通して言語の獲得を目指しました。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繋げていきました。語りかけを受け止め、言葉で伝えることの喜びが感じられるようにしました。
- ・絵本や紙芝居を通して言葉のやり取りの楽しさを伝え、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がりました。
- ・言葉のやりとりから、言葉や文字に関心を持つようにし、文字や数字の理解へも繋げていきました。

表現

- ・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、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っての遊びから、体を使って自由に表現する楽しさを伝えていきました。子どもたちが表現することを肯定的に捉え、自分らしく伸び伸びとした表現が出来ることを大切にしてきました。
- ・講師によるアートデーでは、絵画、造形、制作活動を通して自分らしく表現することを体験しました。自由に伸び伸びと表現するために様々な活動を取り入れてきました。自分を認めてもらう大切な時間となりました。

<災害時の備え>

- ・避難訓練計画に沿って、毎月一回実施いたしました。訓練後は内容や改善点を話し合い、次への訓練に生かしました。
- ・BCPの再確認、防災マニュアルのシミュレーション等を行い、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。
- ・備蓄管理について、備蓄食の賞味期限が近づいてきたため備蓄食の更新をしました。

<特別保育事業>

障がい児保育

- ・関係機関との連携を行い、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

- ・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和らげるよう心掛けました。

<ul style="list-style-type: none"> ・保護者全員と懇談を行い、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。
<p><その他の行事></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間行事計画に沿って行いました。子どもたちの成長を見てもらう場として、夕涼み会、参観日、運動会、お楽しみ会など保護者参加の行事を実施しました。感染症対策緩和により、時間短縮や人数制限の縮小も無く子どもたちの成長を見ていただき共に喜びを共有することができました。

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
所長	1		1			
主任保育士	1		1			
保育士	5	10 (7.4)	5	13 (8.6)		+3 (+1.2)
子育て支援員		2 (2.0)		2 (2.0)		
保育補助						
調理員	1	4 (1.4)	1	4 (1.4)		
環境整備員		2 (0.4)		2 (0.4)		
計	8	18 (11.2)	8	21 (12.4)		+3 (+1.2)

0歳児の入所が多く、正規職員も少ない中、9月、10月に2名のパート職員の雇用、パート職員の日数を増やす等職員配置数を確保しました。2月から契約職員の産休明けにより1名増となっております。

【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	2名	新しいメニューや調理方法など3保育所で共有しました。
人権擁護研修	全職員	全員	係長が人権権利擁護研修を受講し、福祉従事者の役割や虐待とその防止について園内研修を実施し、全職員にセルフチェックを配布し意識確認に努めました。
救急法講習会	全職員	10名	基本的な救急法を学び、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	14名	東保育所職員が実際の訓練を行い、不審者に対する職員の緊急対応方等を学びました。
年齢別、主任、調理師話し合い（隔月）	担当職員	適宜	保育所間でテーマを決めて情報共有を行い保育所同士の学びの場となりました。また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。

			た。
人事評価担当者研修	所長 係長	2名	人事評価を行う前に評価の基準など職員間で目線合わせを行い、3保育所の評価の平等性を高めることができました。
園内研修	全職員	随時参加可能な職員	職員間で研修を行いました。外部研修の報告や園児についてのケース会議を行い、園児について情報を共有することができました。
さくら会保育研究会 まとめの会	全職員	13名	年間計画と実施したことの報告、また、来年度の方向性について情報共有することができました。

(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			
邑智郡保育研究会総会	所長	1名	郡の所長同士で情報交換・共有を行いました。
実技研修	全職員	10名	ひだまり保育園、壇上由香氏を招いてリズム表現あそびを体得、日々の保育に活用できる技術を学ぶことができました。
邑智郡保育研究大会	全職員	8名	清水玲子氏による講演「ほんとうに子どもを大切にするとってどんなこと」について学び、日々の保育の振り返りを行うことができました。
調理担当者研修	調理師 調理員	2名	県央保健所 穴道美帆氏による「離乳食や誤嚥、窒息につながりやすい食べ物」について学び、新たな知識を得ることができました。
邑智郡保育士研修会	保育士	3名	感覚統合について学び、子ども一人ひとりの発達や背景を把握しながら関わっていくことの重要性を理解することができました。
島根県保育協議会・島根県社会福祉協議会・島根県幼児教育センター			
島根県保育協議会総会	所長	1名	佐伯絵美氏より、子どもの主体性を尊重する保育を考え、子ども自身が自分で考えながら選んで遊べる環境構成の仕方について学びました。
甲種防火管理新規講習会	所長	1名	防火管理とその意義について講義を聞き、防火の大切さや、防火管理者として安全対策の必要性を学ぶ

			ことができました。
施設長研修会	所長	1名	横浜大学教授、中西新太郎氏より、保護者・職員との繋がりをどう育てるかを学びました。現状を捉え、マネジメントを行い信頼関係の構築に努め柔軟に対応し導いていくことの大切さを改めて考えさせられました。
島根県保育研究大会	所長 係長 保育士	3名	分科会の「人材育成プロジェクト」では上司と部下を交えてのグループワークを行ないながら時代背景、世代別背景を探り管理職として改めて見つめ直す良いきっかけとなりました。
キャリアパス対応生涯研修「チームリーダーコース」	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学び、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について学び意識改革を行いました。
キャリアパス対応生涯研修「中堅職員コース」	保育士	1名	後輩職員の指導と、業務の問題解決による実践研究を学びました。
幼児教育施設中堅研修	保育士	1名	保護者の対応や個別支援の子どもへの指導等、職員間での情報の共有、周知の重要性を学びました。
保育士キャリアアップ研修「障がい児保育」	保育士	1名	子どもの気持ちを理解した養護的言葉かけの必要性や障がい児保育の指導計画の立て方を学び、今後の参考になりました。
中堅職員スキルアップ研修	保育士	1名	後輩を育てる中堅職員として組織の中で求められる行動を理解し、報連相を大切に実践に活かすことを学びました。
主任保育士・主観教諭研修会	主任保育士	1名	主任という立場の重要性と共に、他の職員の総合的理解者となることで保育所全体の活性化に繋がり、何よりも子ども達に繋がっていくことを再認識しました。
管理職研修	所長	1名	職員の質の向上として需要と要求を上手く使い分ける必要性を学びました。相手の存在を認め、言葉や態度で示し職員の志向の改善を図ることを再確認しました。
福祉サービス苦情解	所長	1名	苦情に対しての対応だけでなく、日

決研修会			頃からの保護者とのやり取りにも活かせる内容であり参考になりました。
人権・権利擁護研修	係長	1名	権利擁護・虐待防止について学びました。子どもを尊重する保育を行うために定期的に人権セルフチェックを実施し適宜、園内研修にて周知することが出来ました。
OJT推進研修	係長	1名	OJTの対象者を新人だけではなく、新たにその業務につく職員に対しても行い、職場全体のレベルアップを図ることの必要性を学びました。現状の把握や今後の方針も考えることができた研修でした。
メンタルヘルス研修 「一般職コース」	保育士	1名	仕事をする上で身体も心も健康であることが大事であり、良好な人間関係が心の支えとなることを自分と向き合いながら、感情コントロールの仕方や自尊感情の高め方を学びました。
リスクマネジメント 研修「一般職コース」	保育士	1名	無自覚に相手を傷つけないためのハラスメント研修を学び、改めて考え直す良い機会でした。相手を理解し、思いを伝えていくことを実践に活かしてまいります。
・中国ブロック保育士会リーダーセミナー「保育で気になる子」保護者支援から考える	保育士	1名	広島大学教授、七木田敦氏より、気になる子どもが増える中、保育や保護者支援の重要性について学びました。グリーゾーンにいる子ども達への関わり方と方向性を得ることが出来ました。
消費者事故防止合同 研修会	係長	1名	子どもの事故防止のために、日頃からのチェックリストに沿った振り返りを実施し、事故にあったときの対処法を学び確認することが出来ました。
指導者講習会「幼児期の運動遊び」	保育士	1名	遊びとしての運動の考え方や、様々な動きを経験するための工夫について学ぶことが出来ました。
町内研修			
健康づくり出前講座 「仕事で痛めない身体作りのコツ」	職員	2名	身体の状態を知るために身体機能計測を行い、現在の身体の状態を知ることが出来ました。
邑南町特別支援連携	保育士	8名	西部島根医療福祉センター大野貴

協議会「メディア・ゲームの付き合い方～ネット時代の子育てを考える～」	調理師		子氏医師より、ネットやスマホを切り離すことができない現代の中、どのように付き合いがいけば良いのかを学び、保護者に向けて便り等で発信してまいります。
------------------------------------	-----	--	---

(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。
ハラスメント研修	所長 係長	3名	寺本健太氏により、ハラスメントが発生する背景と対策等を学び、自分自身を見つめなおす機会でもありました。
評価者研修	所長 係長	2名	(株)インソース、米田晃久氏による人事評価について学びました。人材育成するツールである人事評価をすることで目標と現状のギャップを明確にし、育成を通じて目標達成を支援する義務があり、今後の人事評価に繋げていきます。

【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
ボランティアの積極的受入れ	お茶会講師、わらべうた、おはなし会のボランティア受入れを行いました。良い交流が図られ貴重な体験となっております。	—

【生産性向上への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI
I C T 化の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 保育所の様子を随時配信することで、保護者の方から喜んでいただきました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務の効率化 ・ 情報発信力の強化

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
高圧気中開閉器更新工事	交換推奨年数から7年超過し更新が必要なため、9月に工事を実施しました。
東保育所裏駐車場舗装工事	マンホール周辺の陥没で段差となり、雨天時には広範囲に水溜りができるため、砂利を敷き詰め舗装工事を実施しました。
午睡チェック器具の購入	SIDSチェックの安全性を高め、保育士の時間的、精神的負担を軽減するため10台の器具を購入しました。
テラスの修繕	裏テラスの腐食部分を修繕し安全に遊べるようにしました。
固定遊具の修繕	腐食箇所を修繕し安全に遊べるようにしました。
駐車場の外灯更新	水銀灯が生産中止になるため、外灯の更新を実施しました。
テーブルやロッカーの購入	クラスの人数に合わせて、テーブルやロッカーを購入しました。
棚の設置	作品や備品を置く棚がないため設置しました。
電子ピアノの購入、古いオルガンの廃棄	オルガンの老朽化により電子ピアノに更新しました。
サッカーゴールの更新	旧園舎からのもので、老朽化が進み新しいものに更新しました。
玩具・絵本の購入	子どもの発達に必要な玩具を購入しました。また、絵本の入れ替えや発達に必要な絵本・紙芝居を購入しました。

計画外の施設整備等	実施した内容等
樋の修繕	樋に取り付けてあるネットの歪みによる老朽化が進んだため、その箇所を修繕し危険のないよう整備しました。

【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	3,800	3,510
大規模修繕	600	540
その他	400	402
計	4,800	4,452

※取崩 2,227 千円

【感染症・災害への対応への取組み】

- ・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。
- ・感染予防、安全対策による安全計画の確認、見直しを行ないました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和5年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

苦情事例【1】

発生日	令和5年9月8日
申立人	保護者の方（母親）
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他 洗濯ごっこをして遊んだ際、洗ったものを干すために、テントにロープを張っていました。翌日の朝、そのまま張られた状態のロープを見て、保護者が登所時に子どもの首に引っかかりそうで危ないため、すぐに取り外して欲しいと言われました。スクールバスでの置き去り事故や、瑞穂でのウォータースライダー衝突事故のこともあり、子どもの安全には十分に配慮して欲しいと言われました。
処理結果	毎日の遊びで使用するため、そのままロープを張った状態にしておりましたが、保護者が言われるとおり、登所時に通る場所でもあることから、早急に取り外し謝罪と対処したことを伝え納得していただきました。今後は更に細かな所も十分に把握しながら、安全面に配慮し、子どもたちが安心安全に遊べるよう今一度職員間で確認、共有、周知していきます。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

苦情事例【2】

発生日	令和5年10月6日
申立人	保護者（父親）
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input type="checkbox"/> その他 “はいチーズ”で配信される写真の画像がブレており、見にくいと言われました。毎回配信を楽しみに見させてもらっているが、画像が悪いことが何度か続いたためどうにか改善できないものだろうかと言われました。
処理結果	今一度、過去に撮った写真を確認したり、別のカメラで写真を撮りカメラの画像を比較したり、写真の感度を詳細に確認しました。保護者が言われるように、他のカメラに比べて画像の暗さやブレがあった為、カメラを業者に依頼し修理を行ないました。この苦情を受け、写真を配信する際は、その都度画像のブレや感度を確認するよう職員間で周知いたしました。保護者には今までの投稿のブレがあり見にくかったことへの謝罪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

苦情事例【3】

発生日	令和6年1月15日
申立人	保護者
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input type="checkbox"/> 従事者の態度 <input type="checkbox"/> 管理者等の対応 <input type="checkbox"/> 説明・情報の不足 <input type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 <input type="checkbox"/> 契約・手続関係 <input checked="" type="checkbox"/> その他 子どもが帰宅する際には、布パンツではなく、紙パンツを履かせて帰らせて欲しいと伝えていたにもかかわらず、布パンツのまま帰ってきたため、帰宅途中、車内でお漏らしをしてしまったという苦情が寄せられました。今後、保育所から帰る際には、トイレ誘導を促して欲しいことと、紙パンツで帰らせて欲しいと言われました。
処理結果	帰宅前は子どもにトイレ誘導をし、布パンツから紙パンツへ替えて帰ることを再度、職員間で周知しました。保護者には布パンツで帰らせてしまったことを謝罪し、今後はそのようなことが無いようにしますと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

令和5年度（2023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た援助を目指しました)
- 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(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き、子どもたちが将来、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、発達に応じた関わりを行い、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掛けました。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」を最終目標とし計画に沿って進めてきました。

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
	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、日貫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ながら保育を進めてきました。地域との行事を進め文化や伝統を知り体験することの大切さを学ぶ機会作りを引き続き取り組んでまいります。

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	1.93 千円	2.10 千円
	労働生産性	3,691 千円	3,945 千円

付加価値額は目標値を上回りました。人時生産性、労働生産性とも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り組み

小規模の保育所ですが、職員との連携性を持ち、地域との関係を密にしながら、保育所全体で一人ひとりの子ども達や保護者に常に寄り添う保育を進めてきました。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。常に職員間で話し合い、子どもの過ごしやすい生活の流れや環境設定を考えながら子どもたちの成長を支えるように努めました。自然に触れ合いながらの遊びを多く取り入れ、家庭ではできない経験を提供し、豊かな感情、好奇心、思考力、探求心が培われるような活動を行ってきました。また、食への取り組みや普段の保育の様子等を保護者や地域の方々にICTシステムやお便りで発信し情報を共有することで、子どもたちの成長や喜びを身近で感じていただけるよう努めました。支援の必要な子どもたちや保護者に関しては、関係機関と連携し合い、子どもたちが安心して過ごすことができるような関係性を築きました。

2. 人材育成への取り組み

勤務体制を整え、必要な研修には参加できるよう配慮し、できるだけ多くの学びとなるように取り組んできました。研修で得た事を園内研修や資料配布を行い、保育所全体の学びとなるように努めました。子どもたちに関することを保育士、調理師など職種に関係なく話し合い、改善を行うことで自分自身を振り返り、保育に活かすことができました。正規職員が1名であるため負担が大きくなりますが、その中での学びは多く、研修を活かしながら能力を高めていくことができました。また、普段から職員とのコミュニケーションを図り、声を掛け合いながら働きやすい環境を整えるよう努めました。絶対ルールを基盤として職場全体の共通意識を持って業務に取り組みました。

3. 地域との関係強化への取組み

地域との繋がりを深める為、交流計画を立て実行してきました。奉仕作業や保育所行事での保護者を含めての交流や地域行事への参加により、地域との繋がりがより一層深まったと思っております。昨年度から保育所・小学校・地域合同の運動会も開催されました。月に一回保育所・小学校・地域での話し合いも行われ、保育所のことを知っていただける良い機会となっております。これからも地域との繋がりを保ち評価いただけるよう取り組んでまいります。

4. 生産性向上への取組み

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。ICTの苦手な職員もおりますが、積極的に取り組む姿勢が窺われました。

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。計画外や物価の高騰により予定通りとならない設備整備もありましたが、子どもたちの日々の安全確保や職員の業務遂行に支障がでない

よう実施しました。

令和5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	13名	65%

(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	3名	4名	1名
2歳児	1名	1名	—
3歳児	3名	3名	—
4歳児	2名	2名	—
5歳児	1名	1名	—
計	12名	13名	1名

2. 実施サービス

<p>計画上の事業及び実施した内容・成果等</p> <p><養護></p> <p>生命の保持</p> <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るため、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進級に向け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。幼児には給食の時間マスク着用の依頼等、安心安全に取り組めるよう生活改善を整えました。 <p>情緒の安定</p> <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。職員の異動がありましたが、しっかりと気持ちを受け止める関わりの中で信頼関係を築くことが出来ました。また、個別支援の必要な子どもに対しても丁寧に対応するよう努めることが出来ました。後半に0歳児の入所がありましたが、その都度連携を取り、職員間でより丁寧な関わりを行うことが出来ました。子ども達が不安定にならないよ
--

う一人ひとりを見つめ肯定的な受け止めを行いました。

<教育>

健康

- ・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、元気な体作り計画表に基づき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。

食育活動

- ・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。
- ・畑での野菜作りや収穫で感じた喜び、地域での季節毎の食育体験行事への参加により、食に興味を持たせ食べる意欲に繋げていきました。
- ・乳児期は安心する雰囲気の中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使用することで落ちついて食事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。食事に集中する時と、楽しい雰囲気です事に向かう時と時間を決めて取り組むことで、食事が有意義なものとなっています。調理師との連携を図り、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。

人間関係

- ・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を取り入れ、社会性の確立と自立心の育成に努めました。
- ・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(4、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。
- ・少人数により、多くの人との関わりには限りがありますが、異年齢での交流により、優しさを持つことができました。

環境

- ・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持てるよう、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。地域の方々から昆虫や草花をいただき観察することで新たな発見が得られました。

言語

- ・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。
- ・乳児期は言葉のやり取りに気を付け、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。おはなし会では、講師から、子どもたちがお話に興味関心を持ち参加できるようになったと評価いただき成長を感じました。
- ・日々、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すことで、言葉での伝え合いがスムーズになりました。幼児は言葉のやり取りから数や文字に興味を持てるように取り組みました。

表現

- ・乳児期は保育者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。リズム遊びを多く取り入れ、身体全体の感覚に刺激を与えるよう努めました。常に前向きな関わり方を目指し表現する喜びを感じられるよう努めました。
- ・講師によるアートデーでは、乳児と幼児と一緒に参加できる時間を作り、それぞれにあった製作活動を楽しみました。五感を刺激する活動を取り入れ、豊かな感性を育みながら表現する楽しさを感じる事が出来ました。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。

<災害時の備え>

- ・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。
- ・備蓄の管理を行いました。

<p><特別保育事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て支援として、関係機関と協力体制を敷き支援を進めてまいりました。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><その他の行事></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域行事や年間の恒例行事を計画に沿って行いました。運動会は小学校と地域と合同で行いました。様々な方に保育所の様子や園児の姿を見ていただきました。また、保育所の子どもたちも普段関わっていない方との触れ合いを通し、喜びを感じることができました。 ・保護者参加の行事では、子どもたちの成長や保育所での生き生きとした表情を身近で見て頂くことができました。成長を共に喜び合える経験は職員にとっても嬉しいことです。

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			
保育士	1	6(3.2)	1	7(3.4)		(+0.2)
保育補助						
調理員		2(1.1)		2(1.1)		
計	2	8(4.3)	2	9(4.5)		(+0.2)

- ・パート職員が1名増
- ・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	栄養士 調理師	1名	誤飲誤嚥に関することや新しいメニューについて共有しました。
救急法講習会	全職員	4名	プール時期に必要な救急法について学びました。救急車到着までの間に何をすべきかを学びました。
防犯訓練	全職員	3名	咄嗟の判断や連携の重要性を学びました。
人権・権利擁護研修	全職員	全職員	職員に人権についてのアンケートを行ってもらい、自身の振り返りをし意識統一を行いました。職場の質の向上に役立てていきます。
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、日々の保育の質の向上に努めました。

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	1名	総会のみ。
郡保育研究大会「本当に子どもを大切にすることでんなこと」	全職員	2名	主体性を大切にする保育について学びました。子どもたちのつぶやきを聞き逃さないようにしていきます。
郡調理担当者研修会「離乳食について・衛生管理について」	調理師	1名	使用を避ける食材についての情報共有ができ、安全な提供を心掛けていきます。
郡実技研修「心と体は大の仲良し」	全職員	1名	子どもたちにとって、楽しいリズム遊びになるように、スキルを磨くことの必要性を学びました。
島根県保育協議会・島根県社会福祉協議会(人材センター)			
島根県保育協議会総会「子どもまんなか社会～子ども主体の保育とは」	所長	1名	子どもの主体性を尊重する保育の必要性について学びました。子どもが自分らしく表現できる環境作りを目指していきます。
施設長研修会「保護者・職員とのつながりをどう育てるか」	所長	1名	職員の力を出してあげること、結果を受け止めること、誰がではなく、何が、に目を向けること等、人との向き合い方について学びました。
島根県保育研究大会	全職員	2名	・分科会参加 ・子どもの人生の支える養分を多く作っていきます。
キャリアパス管理職員コース「管理職としてのリーダーシップ・マネジメントの考え方」	所長	1名	人材育成について職員との面談実施の必要性や目標設定をし、達成に導いていく考え方について学びました。
チームリーダースキルアップ研修Ⅰ「仕事を進める中核的存在から、主体的・主導的に仕事を進めるリーダーへ」	保育士	1名	グループワークを通して、色々な人の考え方を知ることができ、広い物の見方をしていくことの大切さを改めて感じました。
チームリーダースキルアップ研修Ⅱ「マニュアル作成」「業務の標準化を職場の活性化につなげる」	保育士	1名	マニュアルの有効な活用法について学びました。保育所において必要なマニュアルを作成し実行しております。
労務管理研修（オンライン研修）	所長	1名	主な改正事項について学びました。
リスクマネジメント研修	保育士	1名	自分の言動を振り返り、今後気

「ハラスメントについて」 (オンライン研修)			を付けるポイントを学びました。相手に何かを伝える時に活かしていきます。
人権・権利擁護研修「福祉サービスにおける人権とは」(オンライン研修)	所長	1名	一人ひとりの欠かすことのできない権利を守るためには、自分自身が自覚をもって生活を送らなければならないと思いました。
町内研修・教育委員会関連・その他			
管理職研修(オンライン研修)	所長	1名	全体的な計画の編成や改善を行い、安全管理や安全に関する指導を推進していく力について学びました。
甲種防火管理研修	所長	1名	管理者としての役割を知り、日々の点検や訓練に役立てていきます。
邑南町特別支援連携協議会相談ネットワーク研修会「思春期の子ども理解」	全職員	1名	年齢に応じたの見守り方の変化や役割について学びました。
感覚統合研修「感覚統合について」(オンライン研修)	全職員	2名	感覚統合を知ることで、子どもの行動の理由を脳の機能という観点で推測、理解しながら保育に役立てていきます。
邑南町特別支援連携協議会研修会「メディアとの付き合い方」	全職員	2名	スマホの普及により、メディアを上手に使う為の正しい約束の仕方を学びました。
幼児教育施設訪問指導「特別支援教育に係る訪問指導」	全職員	3名	指導案を作成し、保育現場においての子どもたちとの関わり方についての指導を受け保育に活かしました。
保小連携・接続に係る管理職研修「保小連携・接続の必要性とその在り方について」	所長	1名	保育所と小学校との学びに対する認識の違いを感じ、より一層の交流や情報共有の必要性を感じました。
福祉サービス苦情解決研修会「福祉サービス事業所における苦情解決の取り組み」	担当者	1名	利用者の正確な思いを理解、把握し、苦情の中にある問題点が何なのか職員間で考えていきます。
STEP研修「幼児期における発達障がいのある子どもの理解及び支援」	全職員	3名	様々な発達障がいの特徴を理解し支援していきます。
子ども健康サポートネットワーク推進委員会専門職研修会「子どもの発達と	全職員	1名	子どもだけではなく、保護者の生活の質の改善も大切であり、興奮より感動を与えられるよう

メディア」			なメディアとの関わりを考えていきます。
指導者講習会「幼児期の運動遊び」	全職員	1名	遊びとしての運動の考え方や動きを経験する為の工夫について学びました。
子ども健康サポートネットワーク推進委員会専門職研修会「私たちはどう動くべきか～大切な子どもの命を守るために～」	全職員	1名	子どもを預かる保育士という仕事の重要性を学びました。

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	所長としての役割や行動、職員との関わり方やマネジメントについての知識を身に付けることができました。今後、職場で活かせるよう自分自身を振り返りながら職務にあたっていきます。
会計研修会	所長	1名	会計の基礎を学びました。
健康作り出前講座「仕事で傷めない身体作りのコツ」	全職員	2名	自分の体を知り、弱いところを意識しながら健康で働くことについて学びました。
労務管理研修	所長	1名	諸制度について学び、働きやすい職場を目指していきます。
ハラスメント研修 オンライン研修	係長以上	1名	自己管理と相手を尊重することで、ハラスメントの無い職場にしていきます。
調理実習	調理師	1名	レバーの下処理の仕方を学びました。
評価者研修	所長		感染症対策の為不参加。
人事評価研修	係長以上	1名	評価者が同じ認識を持って評価に向かうことが出来るよう意見を出してまとめました。

【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
ボランティアの積極的受入れ	<ul style="list-style-type: none"> ・おはなし会や、わらべうたなど毎月受け入れました。 ・地域のボランティアの受け入れにより、交流の場を設けました。(鮎焼き会、野草茶作り、クリスマス会) 	—

【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 の活用	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・睡眠チェック・健康状態チェック・身体測定表・幼児保育日誌作成・ヒヤリハット報告書・事故報告書・出席簿・個別連絡帳の記載・行事予定・3歳未満児個別経過記録・保護者への全体配信など)	<ul style="list-style-type: none"> ・事務の効率を上げる ・情報発信力を高める 	事務効率化に繋がりました。

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
コンセント増設(事務室、保育室、ほふく室)	コンセント不足によるたこ足配線の改善を行いました。
園庭倉庫の設置	三輪車等の遊具を片付ける倉庫が狭く、老朽化のため、広い屋根付きの倉庫を園庭に設置いたしました。また、計画外ですが老朽化した小屋の撤去も行いました。
保育室エアコン設置	冷房機能のみのエアコンを冷暖房機能付きのエアコンに更新しました。
絵本、玩具の購入	<ul style="list-style-type: none"> ・季節や子どもの発達に合った絵本を購入しました。 ・子どもの運動機能発達や感性の成長を育む玩具を購入しました。(バランス平均台、ブロック等) ・保育に使うラジカセを購入しました。
トイレの交換工事(和式から洋式へ)	子ども用のトイレが一ヶ所しかなく不便であった為、和式を様式に更新しました。また、計画外ですが個室が狭く、事故防止の為にパーティション工事を行いました。

計画外の施設整備	実施した内容等
大人用洋式トイレのウォッシュレット取替工事	便器の上部部分の電気系統が故障した為、更新しました。
砂場の砂搬入	砂が流れ少なくなり底が見え危険と思われる為、搬入しました。
ジャングルジムの修繕	木目部分に割れ目が生じた為、修繕しました。
ファックスの更新	これまで使っていたファックスではインクカートリッジの交換が頻繁であることと、受信した書類のインクが滲んで読みにくい為、業務に支障があるため更新しました。
調理場水道蛇口交換	調理場の水道蛇口が故障し水漏れがある為、更新しました。

調理室冷蔵庫の購入	使っていた冷蔵庫は容量が小さく、調理に必要な食材の保存や分別が出来にくかったため容量の大きい冷蔵庫を購入しました。
乳児室の床の修繕	乳児室の床の一部が軋み、通ると凹みが出る為、修繕しました。
乳児室テラスの柵設置	乳児クラスの子どもが安全に遊ぶことが出来るよう、テラス部分に柵を付けました。
雨漏り修繕	トイレの雨漏りを発見した為、応急的な処置を行いました。（屋根全体のジョイント部分が錆びているため完全な修繕は出来ない。再び雨漏りが起こる可能性がある。）

【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	500
その他	0	1,200
計	0	1,700

【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。また幼児には給食配膳時のマスク着用の依頼をし、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5年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

苦情事例【1】

発生日	令和5年6月22日
申立人	園児保護者
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報の不足 「はいチーズ」の連絡機能で保育所に『お迎えが遅くなる』と送信していたが、担任に伝わっていなかった。確認して欲しいとの申し出があった。
処理結果	確認したところ送信されていなかったため、申立者と共に確認し納得していただいた。また、送信方法についてもう一度説明させていただき、理解していただいた。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

苦情事例【2】

発生日	令和5年7月20日
申立人	園児保護者
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 保育中、同年齢の園児との玩具の取り合いにより、右手の甲を噛まれてしまっていた。咄嗟のこととは思いますが、しっかりと見守りをして欲しいとの申し出があった。
処理結果	担任が傍に付きトラブルが発生しないよう、しっかりと見守り体制を整えることと、取り合いにならないような遊びの提供をしていくことを伝え、納得していただいた。職員間で見守りの体制作りの話し合いを持った。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

苦情事例【3】

発生日	令和5年8月7日
申立人	園児保護者
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 保育所で虫に刺された所が腫れている。ひどく痒がったり、掻きむしったりして傷になってしまうので刺されないようにして欲しいとの申し出があった。
処理結果	戸外で遊ぶ時は虫よけスプレーをしたり、蚊が多い時間帯は戸外遊びを控え、室内にはベープマットを準備することをお伝えし、納得していただいた。職員同士でも虫よけスプレーを忘れないように声を掛け合っていく。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

苦情事例【4】

発生日	令和6年2月6日
申立人	園児保護者
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質 子どものお迎えに行った時、担任の先生との話が長引いた為、子どもが勝手に車を停めている所まで行ってしまった。目が届かないので心配したとの申し出があった。
処理結果	送り迎え時に保護者へ連絡がある場合は、子どもを連れて行かず、予め保護者に話をしてから子どもを受け渡す事をお伝えし納得していただいた。また、話す内容を簡潔にまとめて伝えるよう、職員間で話をした。
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

- ・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の実現、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いたしました。

III. 計画事業の総括

1. サービス事業への取組み

今年度は感染症対策が緩和され、6月から行事以外は予約無しで支援センターを開所することが出来ました。予約制は在宅の保護者の方も負担に思われていたため、いつでも気軽に利用することが出来るよう対応いたしました。心のよりどころとして安心感を持って子育て出来るよう支援に努めました。

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

玩具の古いものと新しいものを入れ替え、衛生面や安全対策に努めました。

令和5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	29組	17組	-12組

2. 実施サービス

<子育て親子の交流の促進>

実施事業の成果、評価
<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、また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。 ・支援センターが平常開所していることで気軽に来ていただき、心休まる時間を提供することが出来ました。母親が安心感を持って子育てに向き合うことが出来るよう、これからも心を配っていきたいと思います。 <p>・各保育所に開放日を設けました（月1回9：30～11：30） 親子サロン（いわみ西保育所）、わくわくデー（東保育所）、ピョピョデー（日貫保育所）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各保育所と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繋がりました。 ・各保育所の親子サロン、わくわくデー、ピョピョデー、それぞれ年間12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
<p>来所や電話による子育て等に関する相談・援助を行う。（8：30～17：00）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て相談件数62件 ・子どもの発達や離乳食、断乳や一時預かり、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、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繋がりました。 ・健診は毎月担当保育士が町の健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き、生活習慣や子どもとの関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出来ました。 ・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
<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、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いただきました。 ・広報紙『さくらだより』に情報提供を行いました。 ・Instagramにて支援センターの案内や活動の情報提供を試みました。 ・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。 ・赤ちゃんが誕生された方、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結びました。より多くの在宅親子に利用していただけ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か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
<ul style="list-style-type: none"> ・アートデー(12回)・わらべうた遊び・絵本の紹介・ママの心こころころ(11回)を開催しました。 ・3B体操、リズム遊びを年6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相互支援となるよう働きかけました。 ・専門職との連携、保護者が子どもの発達状況を知り、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)

今年度は、特に人員配置に問題はなく運営することが出来ました。

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・保育士		4(2.6)		4(2.6)		0
計		4(2.6)		4(2.6)		0

【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	2名	緊急時の対応について共通理解を得ることが出来ました。
防犯訓練	全職員	2名	東保育所で訓練を実施しました。警察関係者により実際の実践を兼ね、評価を受け、改善策等の指導を受けました。

(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
人権研修	2名	1名	常勤が受講しパート職員にも周知しました。

(3) 事業所外研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
邑南町連携研修会	2名	2名	子どもたちを取りまくメディアについて現状把握および保護者に向けて発信する重要性を学ぶことができました。

【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
地域の子育て関連事業への参加	<ul style="list-style-type: none">・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、連携を強化に努めました。・地域団体や福祉施設との交流は調整が上手くいかず実施できませんでした。

【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
玩具の更新	古い玩具を新しい玩具と入れ替え、衛生面や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