

社会福祉法人大東福祉会 平成 21 年度 事業報告

決算報告

★ 貸借対照表

資産の部		負債の部	
流動資産		流動負債	
現金・預金	287,911,551	短期運営資金借入金	
未収金	187,028,039	その他の流動負債	41,285,452
その他の流動資産	2,662,548	固定負債	
固定資産		設備資金借入金	886,870,085
基本財産 建物	2,374,554,091	退職給与引当金	16,542,375
土地	225,762,104	その他の固定負債	
その他の固定資産	730,369,864	負債の部合計 944,697,912	
		純資産の部	
		基本金	36,770,181
		国庫補助金等特別積立金	1,464,773,737
		その他の積立金	587,700,000
		次期繰越活動収支差額	774,346,367
		(うち当期活動収支差額)	136,276,785
		純資産の部合計 2,863,590,285	
資産の部合計 3,808,288,197		負債及び純資産の部合計 3,808,288,197	

★ 事業活動(収支)計算書

事業活動収支の部		事業活動外収支の部	
介護保険収入	1,044,960,918	事業活動外収入計④	36,072,760
運営費収入	266,631,920	事業活動外支出計⑤	33,492,486
事業収入	57,142,500	事業活動外収支差額⑥(④-⑤)	2,580,274
国庫補助金等特別積立金取崩額	83,714,117	経常収支差額⑦(③+⑥)	132,487,947
その他の事業活動収入	121,971,350	特別収支の部	
事業活動収入計①	1,574,420,805	特別収入計⑧	4,003,401
人件費支出	970,715,949	特別支出計⑨	214,563
事務費及び事業費	335,749,719	特別収支差額⑩(⑧-⑨)	3,788,838
利用者負担軽減額	6,866,169	当期活動収支差額⑪(⑦+⑩)	136,276,785
減価償却費	128,283,295	繰越活動収支差額の部	
その他の事業活動支出	2,898,000	前期繰越活動収支差額⑫	851,069,582
事業活動支出計②	1,444,513,132	当期末繰越活動収支差額⑬(⑪+⑫)	987,346,367
事業活動収支差額③(①-②)	129,907,673	その他の積立金取崩額	0
		その他の積立金積立額	213,000,000
		次期繰越活動収支差額⑭	774,346,367

事業毎の総括

保育園事業においては、子どもと親を取り巻く社会環境が著しく変化中、保育所保育指針の改定に伴い、保育士は日々研鑽し、子ども達の健やかな育ちの支援と保護者との信頼関係を大切に、保育に努めてきた。地域交流では、未就園児家庭への園庭解放や地域のお年寄りを招待する等、様々なふれあいを通じて地域のひととのつながりを深め、人の温かさや思いやりの気持ちを育むことができた。食育では、食事のマナーを身に付けるとともに、食や健康の大切さについて子どもを通して家庭に知らせ、望ましい食習慣への関心や意識を高めてきた。また、地域の子育て支援として千浜保育園では子育て支援センター事業の充実と城東保育園に続き、大坂保育園でも一時預かり事業を行った。老人福祉事業では、劇的な景気変動に左右されることなく利用者の方々に豊かな介護サービス提供を行うよう努めてきた。資格取得を含めた職員教育では、介護福祉士の受験に向けた対策講座を行い、13名の合格者を輩出することができた。職員の定着に向けた取組みとして職員研修の充実を図るとともに国の政策である処遇改善交付金を利用した職員の待遇面の改善を行った。業務効率化のための業務見直しとしてヒヤリハットの取りまとめや見直しをしながら業務体制の再確認を行った。

苦情解決結果について

城東保育園

■受付日 平成21年8月7日

申出人 1歳児保護者

内 容 連絡ノートにて、身体測定表がクラスカラーの赤い画用紙の為、祖父母には、見にくい。

結 果 来年度は、白い紙に印刷しクラス紙に貼るようにしていきたい。

■受付日 平成22年2月24日

申出人 2歳児保護者

内 容 園でのビデオ貸し出しは、もうやらないのか。また、行事用を業者に頼んで購入することはできないか。

結 果 園の考えを伝えると共に他の園のDVDを見させてもらおうが全体像が多く個人の写りがわかり難いことや購入金額、人数把握の難しさもある為、もう少し考えさせてもらいたい旨を告げる。

大坂保育園

- 受付日 平成22年2月1日
申出人 年長児の保護者（祖父母）
内 容 今年度の発表会は、会場が狭いので、新型インフルエンザの流行を予防する為、保護者の参観人数を限定し、1/29の参観日にも行うことを話して協力していただいた。しかし、1月に入り年長クラスに新型インフルエンザに罹患した子が数名みられ、人数が揃わず劇を披露することができなかった。年長クラスの祖父母より、素晴らしかったが、劇を楽しみにしていたのに残念だった。」という意見があった。
結 果 発表会との期間を空けずに発表する場を設けるようにすればよかったと反省した。今後、参観の時期を検討していきたい。

千浜保育園

- 受付日 平成21年7月10日
申出人 3歳児保護者
内 容 食事アンケートの中の、保育園の給食に関する意見の欄に、「給食のメニューでトマトが多すぎる。嫌いな子のことも考えて欲しい」との記述があった。
結 果 給食のおかずミニトマトをつける回数が確かに多かったため、回数を減らし、3歳児には半分に切ったものを用意し少しでも抵抗なく食べられるように改善した。
■受付日 平成22年1月28日
申出人 1歳児外国人の保護者
内 容 保育園において、0、1歳児クラスは室内で滑って転倒することを避けるためと、暖かい室内では素足で過ごさせたいことから靴下を脱がせているが、寒い時や風邪をひいている時は靴下を履かせておいて欲しいとの要望があった。
結 果 年齢の小さい子は滑りやすいので、靴下を履かせておくことはできないことを話して理解を求め、寒い時や体調の悪い時は、園児を保護者に引き渡す際に、部屋の出口付近で靴下を履かせて帰すようにした。

大東苑

- 受付日 平成21年6月16日
申出人 配食サービス利用者
内 容 昼食のお弁当にご飯が入っていなかった。返却の際、ご飯用のお茶碗がないといわれては困るので連絡する。
結 果 栄養士と配食業者がすぐにご飯をもって謝罪に伺うが、ご飯は準備できたのでいい。ご飯がなかったことはこれから気をつけてくれればよい。返却の時お茶碗がないことを気にして連絡しただからと言ってくれた。食数と容器の確認をしっかりとするとともに、弁当箱の蓋をする前に全部盛り付けされているか、複数でのチェックを徹底する。
■受付日 平成21年6月18日
申出人 デイサービス利用者
内 容 職員の態度が看てやっているような態度でいる。言葉がきつく、他の利用者にも同じような態度がみられる。デイサービスに来るのが嫌でやめたい。
結 果 職員から事実を確認し、利用者・家族に謝罪するとともに、引き続きデイサービスの利用していただく旨の理解を得る。また、苑長、主任、副主任、本人で言葉遣いやきめ細かな対応に努める旨を話しあい、マナー向上等徹底を図る。
■受付日 平成21年6月30日
申出人 デイサービス利用者
内 容 送迎時、女性職員が日焼け防止につばが広くかたい帽子をして介助をしているが、利用者の目や顔などにあたりたくないか心配である。事故になってはいけないので直してほしい。
結 果 ミーティング時に注意を促し、帽子や服装について介助にふさわしい身なりで業務にあたることを徹底した。
■受付日 平成21年7月10日
申出人 ショート利用者
内 容 入浴介助の時、顔にシャワーをかけられた。またおむつ交換時に乱暴な態度で介助され、敷布団から床に落ちそうになり怖かった。態度や言葉に気をつけてほしい。
結 果 職員に事実関係を確認。本人と家族に謝罪し、理解をいただいた。特浴で上を向いて洗っているとき、顔に水が少しかかったと思われる。洗髪やおむつ交換など声かけをしっかりと行い、利用者に不安を与えない介助を行うよう徹底した。
■受付日 平成21年12月10日
申出人 デイサービス利用者ご家族
内 容 デイサービス利用者が体操中に首をひねり痛めたがその報告がない。遠くに住んでいる身内が知っていて、家族が知らないのが不満である。
結 果 電話は留守番電話になってしまい、送迎のときは直接お会いすることができなかったため、遠方の身内に連絡する。直接の報告がうまくできなかったためのトラブルであり、今後は手帳により連絡するなど、親切かつ慎重な配慮が必要である。

くにやす苑

- 受付日 平成21年4月3日
申出人 特養ご家族
内 容 市町村からの訪問調査立ち会い中に職員が利用者の状況を「夜中に声を出している」と調査員に話をしたが、家族にはそのような状況報告はない。本人の状況をよく知っている職員に代わってほしい。
結 果 ご家族に謝罪し、副主任が対応する。ご家族の知らない情報を調査員に話をする場面を見て不振を抱かれるのは当然の事である。調査員に立ち会う職員は主任・副主任・リーダー・相談員・ケアマネ等状況把握ができる職員とする。また、状況変化がある利用者については小さな事でもご家族の方に連絡するように心がける。
■受付日 平成21年4月21日
申出人 特養ご家族
内 容 ご家族が病院受診付き添いの為に午前8時に来苑すると、まだ食事中で着替えもしていない状況であった。事前に出発時間を言ってあったのに伝わってなかった。
結 果 出発時間については確認し、伝達がしっかりといくように留意する。
■受付日 平成21年7月20日
申出人 特養ご家族
内 容 ご家族から「おばあちゃんが食事中につまり電話連絡を受けたが内容が解らない。また、連絡をした職員の仕事ぶりを見ているだらだらした態度で怒れてくる」との指摘があった。
結 果 指摘された職員の介護面では他職員と変わらないが、普段からご家族との関わりや電話対応に問題があり不信感を持たせてしまった。再度、自分の勤務態度を見直し、ご家族とのコミュニケーション電話対応を丁寧にすることを職員に伝えた。職員への接遇マナー指導の再度検討をする。

■受付日 平成21年7月21日

申出人 特養 入所申請中のご家族

内 容 介護状況の変化があったので連絡の為に来苑するが、対応が冷たく適切ではなかった。

結 果 入所者の受診が多数あり忙しく、来苑者の対応が素っ気なくなった。忙しくても来苑者には丁寧な対応をし、不信感をもたれないように対応する。

■受付日 平成22年2月19日

申出人 ショートステイ利用者のご家族

内 容 ショート利用のため事務所で場所を聞くが案内されなかった。ショートユニットに行くまで案内表示もなく、誰もいない為に分かりづらい。

結 果 ショート利用者には場所を聞かれたら丁寧にユニットまで案内する。さらに、初めての利用者ご家族には入所前に電話で場所をわかりやすく説明をする。