

令和 7 年度 事業報告

令和 7 年度においては、昨今の食材費や人件費の高騰や、施設の老朽化に伴う修繕費の増加など、厳しい局面が続きました。このような経営環境下にあっても、虐待を二度と起こさない法人に向けて、『サービスの向上』を最優先事項として掲げ、個々の利用者の方々に寄り添った生活支援や自立支援に努め、安心・安全な生活の確保に取り組んできました。

その結果、支出の適正化を図りながらもケアの質を落とすことなくサービスを継続することができ、経営の安定化と信頼回復に向けた基盤づくりに邁進した一年となりました。

1. 主な取り組み事項

(1) 法人体制の強化

職員一人一人が気づきシートを作成することで、現場の課題の見える化や職場環境の整備、業務改善に繋げていく取り組みを行いました。職員の意見やアイデアを吸い上げ、意見は、法人の意思決定のプロセスに組み入れるものとしても活用しました。また毎月の法人会議、グループ会議、事業所会議等の充実により各事業所の組織強化に取り組みました。

(2) 職員の確保、定着、育成

人材確保については、年間を通じて慢性的な不足状態が続いており、喫緊の課題となりました。従来通りハローワークを中心に募集活動を継続したものの、応募数は低迷し、欠員によるサービス低下を防ぐためやむを得ず人材紹介会社を介した採用活動を併用しました。今後は、法人ホームページでの採用情報の充実化や施設の魅力を発信することで、中長期的な採用コストの抑制と、理念に共感する人材の確保が課題です。

また研修には、オンラインセミナーや複数回の外部講師を利用したものを新たに加えました。職員の参加の機会が増え、学べる環境が整備されつつあります。介護スキルの平準化と学習意欲の向上に向けての取り組みや自己評価表に基づく面談の取り組みについては、次年度についても、内容を検討しながら継続していきます。

職員の採用・退職状況(令和 7 年 4 月 1 日～R8 年 3 月 31 日) (単位:人)

採用経路	雇用形態 転換	ハローワ ーク	職員等 紹介	ホームページ・チラシ (回覧・新聞折り込み)	民間紹介 会社	計	退職	計
常勤職員	1	1	2	1	7	12	非常勤への転換(2)	13
非常勤職員	3	4	2	3	3	13	常勤へ転換(1)	12

(3) 働きやすい職場環境の整備

WEB による福祉専用メンタルヘルス対策支援サービスを導入しました。職員から要望の多かった外部の相談窓口利用が可能となり、相談のしやすさの点でストレスの早期対処に繋がることが期待されます。また、見守りセンサーやカメラの導入や LINEWORKS の導入を始めており、法人全体の利用者の安全性の向上、介護の質の向上、介護職員の負担軽減、介護職員の定着率向上を目指しています。

2. 事業の実施状況

(1) 特別養護老人ホーム

ア. 特別養護老人ホーム豊田みのり園（定員 90 人）

□ 年齢分布 令和8年3月31日現在（単位:人）

	65歳未満	65～69歳	70～79歳	80～89歳	90～99歳	100歳以上	平均年齢	最低年齢	最高年齢	全体平均
男 性	0	4	9	7	10	0	81.8 歳	65 歳	95 歳	84.5 歳
女 性	1	0	13	22	17	4	86.0 歳	60 歳	103 歳	
計	1	4	22	29	27	4				

□ 入所者動態・稼働状況(3 ヶ年)

		令和 7 年度	令和 6 年度	令和 5 年度
年間入所者退所者数	入所	40 人	46 人	43 人
	退所	36 人	45 人	42 人
待機者数(年度末日現在)		81 人	67 人	74 人
入院者延べ日数（単位:日）		1,014 日	1,047 日	872 日
1 日あたりの入院者数		2.7 人	2.8 人	2.3 人
平均介護度		3.93	3.95	4.02
年間平均稼働率		94.7 %	90.8 %	89.9 %

① 目標稼働率の 94%が達成できました。(3 月の新規入所受入なし)

② ただ1年間の入退所者数は定員の半数近くを推移しており、退所者においては入所在籍日数の短さが目立ちます。退所者のうち 8 人は入所 90 日以内の退所となっており、入院者についても肺炎（誤嚥性肺炎を含む）が全体の 28%を占めます。医療依存度の高い待機者の受入もあり、日々の健康状態の把握や配置医の定期回診による疾病予防や早期受診への取り組みなど、日々の介助方法の見直し等に注力が必要となっています。

③ 平均空床期間は23日。期間短縮のために一連の入所調整業務の最適化に向けた取り組みが課題です。

イ. 特別養護老人ホーム豊田つつみ園（定員 29 人）

□ 年齢分布 令和8年3月31日現在（単位:人）

	65歳未満	65～69歳	70～79歳	80～89歳	90～99歳	100歳以上	平均年齢	最低年齢	最高年齢	全体平均
男 性	0	0	1	1	3	0	88 歳	75 歳	93 歳	87.6 歳
女 性	0	0	4	7	12	0	87.5 歳	75 歳	98 歳	
計	0	0	5	8	15	0				

□ 入所者動態・稼働状況(3 ヶ年)

		令和 7 年度	令和 6 年度	令和 5 年度
年間入所者退所者数	入所	15 人	10 人	9 人
	退所	15 人	9 人	10 人
待機者数(年度末日現在)		31 人	27 人	29 人
入院者延べ日数（単位:日）		321 日	289 日	310 日
1 日あたりの入院者数		0.8 人	0.8 人	0.8 人
平均介護度		3.99	4.04	3.97
年間平均稼働率		94.32 %	97.87 %	97.25 %

- ① 稼働率 94.3%を維持したものの、目標の 95%には届きませんでした。主な要因として、長期入院者による空床期間の増加があります。
- ② 入院者も19人と多く、そのうち施設に戻れたのは6人のみでした。
- ③ 入院率の低下や稼働率の安定化に向けた空床期間の最小化を図るための入所調整体制の整備と共に、誤嚥性肺炎予防の強化(口腔体操の見直しと実施の徹底・食事介助方法の再確認・一口量、姿勢、タイミングなど個別性に応じた介助の徹底・職員全体での健康管理意識の向上)が課題です。
- ④ 一方で移動販売の導入により自由に買い物できる体制づくりや、最低月 1 回のボランティア訪問を調整し、生活の質の向上に向けた新たな取り組みを行なってきました。

ウ. 特別養護老人ホーム豊田わかばやし園（定員 29 人）

□ 年齢分布 令和8年3月31日現在（単位:人）

	65歳未満	65～69歳	70～79歳	80～89歳	90～99歳	100歳以上	平均年齢	最低年齢	最高年齢	全体平均
男 性	0	0	4	4	0	0	79.3 歳	70 歳	83 歳	85.2 歳
女 性	0	0	1	11	7	0	87.7 歳	75 歳	95 歳	
計	0	0	5	15	7	0				

□ 入所者動態・稼働状況(3ヵ年)

		令和 7 年度	令和 6 年度	令和 5 年度
年間入所者退所者数	入所	10 人	16 人	14 人
	退所	8 人	13 人	16 人
待機者数(年度末日現在)		37 人	31 人	34 人
入院者延べ日数（単位:日）		421 日	472 日	414 日
1 日あたりの入院者数		1.15 人	1.29 人	1.13 人
平均介護度		4.00	3.92	4.00
年間平均稼働率		94 %	75 %	74 %

- ① 令和 5.6 年度は医療機関からの受入が中心でしたが、令和 7 年度の新規入居者のうち、介護老人保健施設からの移行が 5 割を占め、比較的状态が安定している方の入居が多い傾向にありました。
- ② 入院状況の確認や新規入居者の事前準備の見直し等、空床発生から入居までに要した日数は年度始めに90日かかっていたものが年度後半には20日程度までに短縮できています。
- ③ 退居の理由として半数が入院の継続となっています。入院の原因は、肺炎(誤嚥性肺炎を含む)や尿路感染症の割合が多く、また入院期間を疾患別にみると、圧迫骨折が約 60 日と長期に及ぶ傾向があります。今後は、病院と密に情報を共有しながら、スムーズな退院に向けた受入準備を計画的に進めていくことが課題です。

(2) ショートステイ

ア. みのり園ショートステイセンター（定員 20 人）

□ 介護度別延利用人員 令和 8 年 3 月 31 日現在（単位:人）

	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
延人員	140	214	855	982	1,270	732	104

□ 利用者動態・稼働状況(3 ヶ年)

	令和 7 年度	令和 6 年度	令和 5 年度
年間延べ利用者数	4,290 人	4,169 人	3,089 人
1 日平均	11.75 人	11.42 人	8.46 人
新規利用者数(実人数)	77 人	73 人	82 人
送迎総数	934 件	779 件	565 件
1日当たりの件数	3.8 件	3.2 件	2.3 件
平均介護度	2.4	2.3	2.6
緊急受入件数	4 件	12 件	9 件
年間平均稼働率	59 %	56.5 %	39.3 %

- ① 機能訓練指導員による体操教室の開始や移動販売の導入などで、新規利用者数は徐々に増加し 9 月、10 月、3 月の 3 か月間は目標稼働率 65%を達成しました。
- ② しかし、8 月の新型コロナウイルス発生による 2 週間の稼働停止や年明けの 1 月、2 月における他施設入所者の増加等による利用者数の減少が響き、年間稼働率は 59%にとどまりました。

(3) 認可外保育施設

ア. みのり園託児所 みのりっこ (定員8人)

□ 保育児件数 (単位:人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
0歳児	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1歳児	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
2～3歳児	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3

- ① 年間を通じた 3 人の保育において、保護者との連携を密に保ちました。保育中も、子どもたちにしっかりと寄り添うことで、子どもたちの心の安定と豊かな成長を育むことができました。

(4) デイサービス

ア. みのり園デイサービスセンター (定員 40 人)

□ 介護度別延利用人員 令和 8 年 3 月 31 日現在 (単位:人)

	事業 対象者	要支 援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	計
延人員	49	166	508	1,452	1,437	515	303	191	4,621

□ 利用者動態・稼働状況(3 ヶ年)

	令和 7 年度	令和 6 年度	令和 5 年度
延人員	4,621 人	4,977 人	4,621 人
1 日平均	15.12 人	16.05 人	15.20 人
新規利用者数	39 人	25 人	24 人
平均介護度	1.8	1.8	1.8
年間平均稼働率	36.94 %	39.74 %	36.93 %

- ① 4 月から 10 月にかけての稼働率は 35%と伸び悩む状況が続きましたが、11 月以降は新規利用者が増加に転じ、3 月には 43.1%まで回復いたしました。新規登録者数については、10 月の 7

件をピークに、その後も毎月平均 4 件のペースで順調に推移しています。利用者の増加に伴い、現在は送迎ルートの効率化を本格的に検討すべき段階を迎えています。

イ.-1 いさと園デイサービスセンター（定員 40 人）

□ 介護度別延利用人員 令和 8 年 3 月 31 日現在（単位:人）

	事業対象者	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	計
延人員	18	0	169	1,942	1,585	1,047	111	126	4,998

□ 利用者動態・稼働状況(3 ヶ年)

	令和 7 年度	令和 6 年度	令和 5 年度
延人員	4,998 人	5,247 人	6,002 人
1 日平均	16.2 人	17.0 人	19.7 人
新規利用者数	9 人	11 人	23 人
平均介護度	1.9	1.9	2.0
稼働率	40.4 %	42.6 %	48.7 %

イ.-2 いさと園生活支援通所サービス事業所(定員 10 人) 介護予防・日常生活支援総合事業

□ 介護度別延利用人員 令和 8 年 3 月 31 日現在（単位:人）

	事業対象者	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	計
延人員	124	42	7	0	0	0	0	0	173

□ 利用者動態・稼働状況(3 ヶ年)

	令和 7 年度	令和 6 年度	令和 5 年度
延人員	173 人	119 人	174 人
1 日平均	3.4 人	1.5 人	1.8 人
新規利用者数	2 人	0 人	1 人
平均介護度	0.4	0.4	0.4
稼働率	33.9 %	15.5 %	17.9 %

① 広々とした環境を活かした園内歩行など、機能訓練を中心としたプログラムの変更・充実に努めてきました。しかしながら、新規利用者数は減少傾向にあり、他事業所と併用で見学に来られた方でも契約に至らなかったり、新規のご希望があっても利用回数が少なく、大きな利用者増に繋がっていない状況です。今後は、利用に至らなかった理由等を聞きながら具体的な改善策を講じていくことが課題です。

ウ. つつみ園デイサービスセンター（定員 18 人）

□ 介護度別延利用人員 令和 8 年 3 月 31 日現在（単位:人）

	事業対象者	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	計
延人員	67	93	459	1,537	1,291	604	240	0	4,291

□ 利用者動態・稼働状況(3 ヶ年)

	令和 7 年度	令和 6 年度	令和 5 年度
延人員	4,291 人	3,998 人	3,855 人
1 日平均	13.9 人	12.9 人	12.4 人
新規利用者数	25 人	15 人	16 人

平均介護度	1.7	1.6	1.5
稼働率	77.3 %	71.8 %	69.3 %

① ケアマネジャー事業所の訪問活動を再開し新規利用者の紹介に繋がりました。10月～2月については、稼働率が80%を超えていたものの、3月には利用者の入院や疾患の悪化による利用中止が重なり、結果として年間平均稼働率は77.3%にとどまった。

② デイサービスの利用者は14自治区に広がっており、地域に根差した運営を行えています。中でも堤町在住の方が全体の35%を占め、地元の方々に深く支えられています。また、通所をきっかけに旧知の方と再会されるケースも多く、地域のコミュニティ再建の場としても機能しています。

さらに、前林町の方からは特定の利用者の存在が施設の大きな魅力となっており、それが新規利用者の獲得にも繋がっています。一方で、駒場町からの相談件数は多いものの、送迎に時間を要するという課題があります。今後は、既存の送迎ルートを慎重に検討・見直し、より効率的な運行を目指す必要があります。

(5) ヘルパーステーション

ア. みのに園ヘルパーステーション

□ 月別延べ活動件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
月末登録者数	60	64	62	64	63	60	61	62	64	65	66	66
活動延べ回数	561	535	525	562	496	536	589	532	595	568	537	550
身体介護	312	271	245	262	198	231	288	260	279	306	301	290
身体・生活	140	153	165	181	168	172	165	148	174	142	127	134
生活援助	0	0	0	0	1	0	0	0	5	2	0	17
訪問型独自	109	111	115	119	129	133	136	124	137	118	109	109

① 昨年度より非常勤ヘルパーが4人減少し12人体制となる。(退職2人、異動1人、常勤サービスサービス提供責任者(サビ管)を2.5人体制に拡充したことで、最大100人までの受け入れが可能となっています。これにより、9月に55人だった利用者が、3月には64人へと着実に増加しています。(この間の新規受入は24人)。

② しかし、非常勤ヘルパーが昨年度から4名減少(12名体制)し、さらに高齢化が進んでいます。そのため、管理・調整を行おうとしても、マンパワーが不足しており、サービスの提供を断らざるを得ない事態に陥っています。

③ 報告業務のICT化を推進するため、新たに『LINE WORKS for けあろく』を導入しました。その結果、現在では活動報告の約75%がオンラインで行われるようになり、職員の事務負担軽減や業務効率の向上に大きな成果を上げています。

(6) 居宅介護支援事業所

ア. みのに園居宅介護支援事業所

□ ケアマネジメント実績

ケアマネジャー 4.5人配置

	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	計
延べ件数	19	32	718	488	320	309	121	2,007
(昨年度)	2	4	633	436	264	259	68	1,666

項目	件数	活動内容
介護支援専門員実務研修実習生受入	1	介護支援専門員実務研修の実習生を受入れ

他法人との合同研修会	1	他法人と合同で介護支援専門員に向け研修開催
他法人との事例検討会	1	他法人と合同で事例検討会を開催

- ① 依頼には、暫定プランを含め随時迅速に対応しています。10 月からは、非常勤のケアマネジャー 1 人を増員し、計 4.5 人体制へと移行した結果、新規プラン作成件数も順調に増加しています。
- ② 他ケアマネ事業所との研修会においても会場提供を行うなど、協力体制や良好な関係性を築くことができています。

イ. つつみ園居宅介護支援事業所

☐ ケアマネジメント実績

ケアマネジャー 1人配置

	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	計
延べ件数	0	0	235	94	101	34	17	481
(昨年度)	0	0	169	163	74	13	17	436

- ① 担当ケースは 40 件以上を継続できました。ケアマネジメントの質の向上には ICT 化が不可欠であり、今後の課題。

ウ. わかばやし園居宅介護支援事業所

☐ ケアマネジメント実績

ケアマネジャー 1人配置

	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	計
延べ件数	0	0	205	137	51	33	3	429
(昨年度)	0	0	169	170	57	11	1	408

- ① ケアマネ業務と並行して、介護認定審査会業務にも従事しました。

(7) 地域包括支援センター

ア. みのり園地域包括支援センター

☐ 活動実績 (単位:件)

若園中学校区高齢者数 3,816 人 (R8.3.1 現在)

項目	件数	活動内容
相談業務／相談件数	2,208	電話、訪問、来所対応 (ひとり暮らし高齢者訪問・配食利用者訪問含む)
ネットワーク構築	58	さささえあいネット登録事業所訪問等 地域のケアマネ事業所訪問等
認知症推進員としての活動	15	若園中学校での認知症サポーター養成講座・ステップアップ講座・ふれあいサロンでの講座・その他・認知症カフェ『カフェみのり』開催等
地域支援センターの周知活動	8	若園中学校生向けみのり園紹介動画作成・JAM フェス等
権利擁護業務	2	ふれあいサロン、ひまわり懇談会での消費者被害講座等
実習生受入	4 名	看護学生(トヨタ看護専門学校・豊田地域看護専門学校) 現場実習・同行訪問
介護予防支援事業の業務	1,639	介護予防・ケアマネジメント費作成(委託分は除く)

イ. つつみ園地域包括支援センター

☐ 活動実績 (単位:件)

前林中学校区高齢者数 4,922 人 (R8.3.1 現在)

項目	件数	活動内容
相談業務／相談件数	2,441	電話、訪問、来所対応（ひとり暮らし高齢者訪問・配食利用者訪問含む）
ネットワーク構築	29	ささえあいネットワーク登録事業所訪問等 丁寧な説明文書とチラシ作成 地域のケアマネ事業所訪問等(つつみ園、ブルーム、エール)
認知症推進員としての活動	6	ふれあいサロン、福祉委員、高岡コミセン職員、NTP スタッフ等への認知症サポーター養成講座・駒場小学校へ認サポ紹介・認知症カフェでの講座等
地域支援センターの周知活動	6	トヨタ自動車高岡工場・堤工場の従業員感謝祭出展、JA、銀行、コミセン、交流館等での冊子配架・自治区や小学校でのPR等
権利擁護業務	1	認知症カフェ(いこまい)にて警察に依頼し、特殊詐欺防止を啓発
実習生受入	7名	看護学生(トヨタ看護専門学校・豊田地域看護専門学校) 現場実習・同行訪問
介護予防支援事業の業務	2,073	介護予防・ケアマネジメント費作成（委託分は除く）

ウ. わかばやし園地域包括支援センター

☐ 活動実績（単位:件）

高岡中学校区高齢者数 3,673 人（R8.3.1 現在）

項目	件数	活動内容
相談業務／相談件数	4,030	電話、訪問、来所対応（ひとり暮らし高齢者訪問・配食利用者訪問含む）
ネットワーク構築	68	ささえあいネット登録事業所訪問等 地域のケアマネ事業所訪問等
認知症推進員としての活動	7	若林西、東小学校での認知症サポーター養成講座、認知症カフェでの認知症ステップアップ講座・各サロンでの認知症ミニ講座等
地域支援センターの周知活動	25	来るくるサロン出張相談会、若林交流館ふれあい祭り出展、地区サロン訪問等
権利擁護業務	147	ひとり暮らし高齢者登録者全員、ふれあいサロンにて消費者被害啓発
実習生受入	5名	看護学生(トヨタ看護専門学校、加茂看護専門学校) 現場実習・同行訪問
介護予防支援事業の業務	1,956	介護予防・ケアマネジメント費作成（委託分は除く）

3. 苦情相談受付と内容の件数

☐ 件数一覧

事業所	申請者					申出内容						
	利用者	利用者家族	地域住民	その他	計	支援内容に関する事	利用内容に関する事	施設運営に関する事	制度等に関する事	職員に関する事	その他	計
豊田みのり園 特養		3			3	3						3
みのり園ショートステイ		1			1		1					1
みのり園デイサービス		1	1		2	1					1	2
みのり園ヘルパーステーション												
みのり園居宅介護支援事業所		1		1	2					2		2
みのり園地域包括支援センター	1				1	1						1
豊田つつみ園 特養	2				2	2						2
つつみ園デイサービス		1			1					1		1
つつみ園居宅介護支援事業所												
つつみ園地域包括支援センター												
豊田わかばやし園 特養	2				2	2						2
わかばやし園居宅介護支援事業所												
わかばやし園地域包括支援センター												
いさと園デイサービス												
法人本部			1		1					1		1
合計	5	7	2	1	15	9	1			4	1	15

□ 受付内容と対応の内容

事業所名	月・日	申出者	申出内容	対応内容
特養 豊田みのり園	4 月	家族 (ご意見 箱より・ 匿名)	3 階の床が汚れているのでモップをかけて欲しい。	意見箱からの声であったため、場所の特定はできなかった。経年劣化による汚れについては、日々の清掃で対応できないことから、年 2 回の専門業者による清掃時に相談した。また、日々の清掃についてのご意見は遠慮なく職員に声をかけていただくようにと、ご意見掲示板で回答した。
特養 豊田みのり園	5 月	家族 (ご意見 箱より・ 匿名) 4月と同 じ筆跡	3 階フロアで尿の臭いがする。	トイレの場所理解が難しい方の対応中。引き続き毎日の清掃と利用者へのこまめな働きかけを継続して行っていくこと、また、壁等に染み付いた臭いについては場所の特定をしながら対応を検討の予定と、ご意見掲示板で回答した。
特養 豊田わかばやし園	5 月	家族	排泄時に便座からお尻を浮かしている。便座が冷たいからと聞いた。施設でカバーを準備してくれると聞いたが何ら改善が見られない。	便座そのものは温度管理ができており温かい。便座カバーを一時使用したが、尿汚染が酷い為、現在は使用していない。今後は、便座シートを使用して様子を見させていただくよう説明して了承される。
つつみ園デイサービスセンター	5 月	特養家 族	新規入居時、歩行不安定な本人を降車させるため玄関前に駐車し荷物を下ろしていたら、デいの運転手から、『そこはデいの送迎車の駐車スペースなので直ぐに車を動かして』と叱られた。納得がいかない。	デイサービス利用者の送迎を優先するあまりの発言であったことを謝罪し、該当職員に状況確認した。デイサービス職員に対しては、送迎車の駐車位置は都度調整が必要で、状況から判断して利用者の乗降が最優先であることを周知。職員の接遇や駐車位置について注意喚起した。
みのり園地域包括支援センター	6 月	本人	職員に訪問リハビリを辞めると伝えたのに、訪問看護事業所から電話がかかってきた。	なぜ勝手にリハビリの話を進めるのかと苦情の電話。介護保険課からも同様の件で本人から苦情の電話があったと連絡あり。内容を傾聴し謝罪。利用者本人に対しての担当職員によるサービス内容についての説明の不十分さと意向確認の曖昧さが原因であった為、管理者と当該職員とで自宅訪問し改めての謝罪をした。結果、担当者変更の意向が出た為、管理者が担当となり対応継続した。
みのり園デイサービスセンター	7 月	家族	本人が職員の対応に立腹して帰宅。もう行かないと言っている。	本人に対しての対応について傾聴と謝罪。その場の状況を確認し、職員全体で言葉遣い・本人の思いに寄り添った声かけをしていくことを確認した。
みのり園デイサービスセンター	8 月	地域 住民	自宅前に車を駐車していたら、送迎車にクラクションを鳴らされた。少しの時間が待てないのか。気分を害された。	かなりご立腹の電話。状況をお聞きし謝罪の上、運転手が戻り次第交通ルール、マナーを今一度指導していくこととお伝えした。運転手に確認すると、ドアが開いたままの車が駐車されており道路通行の妨げになっていた為、クラクションを鳴らしたところ憤慨された。今後は、適切なクラクションの使用と同時に、同乗の職員が車から降りて話に行くなどの対応を徹底した。
みのり園ショートステイセンター	8 月	家族	利用して帰ってきたが、戻ってきた荷物の中に水色の服がないと電話があった。	施設内を搜索するが、発見できなかった。職員の管理ミスと判断し、紛失を謝罪し弁償をした。
みのり園居宅介護支援センター	8 月	家族	ケアマネが約束した日に来ない。ショートステイの予約も間違っている。ケアマネを交代して欲しい。	管理者が、苦情内容を傾聴し謝罪。担当ケアマネに状況を確認した。家族との意識のズレがあるが、今後同様のことが起こらないような工夫の指導と、朝礼においての一日の予定の報告の徹底をした。ケアマネ交代については、事業所内で変更対応した。
みのり園居宅介護支援センター		事業所	必要な書類が届かない。請求しても来ない。	他ケアマネが対応し謝罪。対応可能なものは事業所へ配布。該当ケアマネに対しては、管理者から配布の滞りを指導。

法人本部	10月	地域住民	職員駐車場から出てきた車が大回りをしてきた。走行中の自転車にぶつかりそうになった。とても怖い思いをした。職員教育を徹底して欲しい。	内容を傾聴し、謝罪。交通マナーの徹底を行うことをお伝えし納得いただいた。ご指摘の車種に該当する職員への注意と、全職員に対して、安全運転についての注意喚起を行った。
特養 豊田わかばやし園	10月	家族	面会に行く度に車椅子が変わっている。本人に適用する車椅子なのか疑問。また、フットレスが合わない高さになっているなどメンテナンスが届いていないと感じる。	施設にある車椅子の中から、介護、機能訓練指導員、ケアマネなどと身体状況に合うものを検討中であることを伝える。現在使用中のティルト式車椅子が一番適しているとの判断から、今後は、現在使用中の物を本人優先で使用することで納得いただいた。
特養 豊田みのり園	12月	家族	食事中の咽込みについて報告を受けたが、説明に納得がいかない。施設の対応ルールがおかしいので要望に沿った対応ルールの報告書を出して欲しい。	電話説明に加えて、来所していただいて相談員、ケアマネにて再度の説明と報告を行う。時系列での説明を行い施設での対応方法には問題がないと判断していることをお伝えするが、どんなに小さな咽込みでも必ず看護師が対応すべきだと主張され、この意見を組み入れた報告書の提示を要望された。結果、説明を重ねて、従来通りの対応と説明内容にご理解いただいた。
特養 豊田つつみ園	1月	家族 (ご意見箱にて)	朝食のあんパンに『カビのような色が付いていてねちゃっとしていたので残した』と本人が言っていた。よく調べてから出して欲しい。	朝食のパンを確認した。賞味期限内で、カビのような色も確認できなかったことを家族に報告した。家族も、本人から聞いた話なので詳細は不明とのこと。より一層食品提供に気をつけることを職員に徹底し、ご家族にもご理解いただいた。
特養 豊田つつみ園	1月	家族 (ご意見箱にて)	居室エアコン設定を30℃に上げてても居室が寒い。面会時本人が『寒い寒い』と言っている。もう少し温かくなると有難い。	職員と検討し、窓ガラスに断熱シートを貼り対策をすることを家族に報告し、ご理解いただいた。その後、本人から同様の訴えはなし。

以上、15件の苦情受付と対応を行いました。

会 務 の 運 営

当法人の事業、活動を円滑に遂行するため、令和7年度において、理事会（5回）及び評議員会（3回）を次のとおり開催しました。

1、理 事 会（5回）

（1）第1回理事会

日 時 令和7年6月6日（金）午後4時00分～午後5時15分

場 所 名鉄豊田ホテル 7階 伏見の間

出 席 理事定数6名（現人員6名） 出席数6名

監事2名 出席数1名

議 事

議案第1号 施設長選任について

議案第2号 新役員（理事・監事）の推薦について

議案第3号 令和6年度事業報告書（案）ならびに収支決算書（案）について

議案第4号 令和7年度第1回評議員会開催について

議案第5号 評議員選任・解任委員会開催について

議案第6号 評議員選任・解任委員選任について

議案第7号 評議員の推薦について

報告第1号 理事長の自己の職務の執行の状況報告について

（2）第2回理事会

日 時 令和7年6月23日（月）午前11時00分～午前11時15分

場 所 豊田市中根町男松79番地

特別養護老人ホーム豊田みのり園 地域交流スペース

出 席 理事定数6名（現人員6名） 出席数5名

監事2名 出席2名

議 事

議案第8号 理事長選定について

（3）第3回理事会

日 時 令和7年9月4日（木）書面議決

出 席 理事定数6名（現人員6名）

監事2名

議 事

議案第9号 みのり園空調機更新工事について

（4）第4回理事会

日 時 令和7年11月27日（木）午前10時00分～午前11時00分

場 所 豊田市中根町男松79番地

特別養護老人ホーム豊田みのり園 地域交流スペース

出 席 理事定数6名（現人員6名） 出席数6名

監事2名 出席2名

議 事

- 議案第10号 令和7年度第2回評議員会開催について
議案第11号 令和7年度第2回評議員選任・解任委員会開催について
議案第12号 評議員の推薦について
報告第2号 理事長の自己の職務の執行の状況報告について
半期事業報告書ならびに収支決算書、後期予測について
特別養護老人ホーム豊田みのり園他運営規程の一部変更について
職員給与規則の一部変更について
非常勤職員等就業規則の一部変更について
育児・介護休業等に関する規則の一部変更について

(5) 第5回理事会

- 日 時 令和8年3月5日(木) 午後2時00分～午後3時15分
場 所 豊田市中根町男松79番地
特別養護老人ホーム豊田みのり園 地域交流スペース
出 席 理事定数6名 (現人員6名) 出席数6名
監事2名 出席1名

議 事

- 議案第13号 基本財産の一部売却について
議案第14号 定款の一部変更について
議案第15号 役員、評議員及び評議員選任・解任委員の報酬、費用弁償規程の一部改正(案)について
議案第16号 令和7年度補正予算書(案)について
議案第17号 令和8年度事業計画書(案)及び収支予算書(案)について
議案第18号 令和7年度第3回評議員会開催について
報告第3号 理事長の自己の職務の執行の状況報告について
いさと園デイサービスセンター運営規程の一部変更について

2、評議員会(3回)

(1) 第1回評議員会

- 日 時 令和7年6月23日(月) 午前9時30分～午前10時00分
場 所 豊田市中根町男松79番地
特別養護老人ホーム豊田みのり園 地域交流スペース
出 席 評議員定数7名 (現人員7名) 出席数7名
監事2名 出席数2名

議 事

- 議案第1号 令和6年度収支決算書(案)について
議案第2号 新役員(理事・監事)の選任について
報告第1号 令和6年度事業報告書(案)について

(2) 第2回評議員会

日 時 令7年12月12日(金) 午前10時00分～午前11時00分
場 所 豊田市中根町男松79番地
特別養護老人ホーム豊田みのり園 地域交流スペース
出 席 評議員定数7名 現人員7名 出席数7名
監事2名 出席数1名
議 事
報告第2号 半期事業報告書ならびに収支決算諸、後期予測について
評議員の交代について

(3) 第3回評議員会

日 時 令和8年3月18日(水) 午前10時00分～午前11時20分
場 所 豊田市中根町男松79番地
特別養護老人ホーム豊田みのり園 地域交流スペース
出 席 評議員定数7名 (現人員7名) 出席数6名
監事2名 出席数1名
議 事
議案第3号 基本財産の一部売却について
議案第4号 定款の一部変更について
議案第5号 役員、評議員及び評議員選任・解任委員の報酬、費用弁償規程の一部
改正について
議案第6号 令和7年度補正予算書(案)について
議案第7号 令和8年度事業計画書(案)及び収支予算書(案)について

以 上