

令和7年度（2025年度）希望の郷拠点事業報告

1. 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。

2. 事業目標に対する評価

(1) 利用者サービスの充実

	指標名	指標値	実績
KGI(最重要目標指標)	目標利用者数 (定員 20 名)	4,496 名 (6,160 名×73%)	3,619 名 (58.75%)

(2) 地域社会との関係性強化

KGI(最重要目標指標)	指標名	指標値	実績
	地域ボランティアの受入数	24 名	14 名

目標人数は達成できませんでしたが、小学生から社会人まで多くの方に参加いただきました。矢上高等学校のボランティアによる吹奏楽は、ご利用者にとって良い機会となりました。

(3) 生産性の向上

KGI(最重要目標指標)	指標名	指標値	実績
	計画稼働率	100%	80.4%
	計画職員充足率	100%	89.4%
	人時生産性	1.50	1.46
	労働生産性	2,903	2,821

2. 計画事業の総括

(1) サービス事業への取り組み

利用者様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、ご家族や、介護支援専門員、他の事業所等と連絡を密にして、利用者様とご家族の方の意向に沿えるよう通所介護計画書や個別機能訓練計画、運動機能向上サービス計画を作成し実践、評価を繰り返しました。

利用者様の生活機能向上を目指し、水分摂取、運動、排泄、食事の自立支援介護の基本ケアに重点を置き、水分摂取では飲み物のメニューや温度、提供するタイミング、紙

パンツやパットではなくトイレでの排泄、しっかりと食事を摂取していただける方法等を職員間で話し合い、実践いたしました。

(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。介護支援専門員実務者研修にも参加しました。

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

サマーボランティアや石見養護学校の実習生、インターンシップの受け入れをしました。その他、矢上高等学校の吹奏楽部をお招きし、ミニクリスマスコンサートを開催しました。

公民館祭りでは、利用者様のデイサービスでの作品を展示していただき、期間中は利用者様と地域の方の作品を鑑賞致しました。

(4) 生産性向上への取組み

健幸サロンご利用の方については、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。

(5) 施設整備への取組み

樹木の伐採作業等実施し敷地内の環境美化整備に努めました。

令和7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
6,160名	4,496名(73%)	3,461名(56.2%)	△16.8%
		3,619名(58.8%) *健康サロン含む	△14.2%

(2) 利用者構成状況

介護度別	計画数	実績	差異
健幸サロン	4名	1名	-3名
事業対象者	4名	0名	-4名
要支援 1	1名	2名	+1名
要支援 2	3名	4名	+1名
要介護 1	20名	8名	-12名
要介護 2	10名	4名	-6名
要介護 3	5名	6名	+1名
要介護 4	1名	0名	-1名
要介護 5	0名	0名	±0名
計	48名	25名	-23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

〈基本ケア〉

実施項目	水分管理
成果・評価	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。 水分摂取を避けられる利用者様もおられましたが、繰り返し水分摂取の重要性をお伝えしました。
KPI	目標摂取量の達成 (100%)
KPI 実績	95.3%

実施項目	運動管理
成果・評価	利用者様の状態に応じた個別機能訓練計画書を作成し、説明と同意をいただき実践、評価、改善を繰り返しました。
KPI	目標運動量の達成 (100%)
KPI 実績	91%

実施項目	排泄管理
成果・評価	職員会議にて利用者様の状態を話し合い、利用者様毎の排泄のタイミングを検討し声掛けをさせていただくことで、紙パンツやパット内での排泄ではなく、トイレでの排泄を目指しました。
KPI	-
KPI 実績	-

実施項目	体調維持・改善管理
成果・評価	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。異常時は再度測定、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、利用者様やご家族からの情報は職員間で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。
KPI	状態維持・改善率（90%）、入院者数（4%）
KPI 実績	状態維持・改善率（100%）入院者数（2.56%）

実施項目	入浴管理
成果・評価	利用者様同士で誘い合って入浴をされる方もおられました。入浴されない方に対して、声掛けのタイミングや周囲の環境に配慮し支援いたしました。
KPI	入浴率（85%）
KPI 実績	入浴率（92.4%）

実施項目	口腔衛生管理
成果・評価	口腔ケアの重要性について説明を行い、利用者様に理解していただけるよう努めました。ご家族にも歯磨きセットの持参等協力を依頼し、昼食後には口腔ケアを実施しました。
KPI	-
KPI 実績	-

実施項目	認知度管理
成果・評価	自立支援介護の基本である水分摂取、運動、排泄、栄養のケアに注力しました。ケアプランに基づいた通所介護計画を作成し、利用者様の状態に応じた目標を設定し実践を行いました。また、利用者様の特質等を考慮し、可能な限り在宅生活を維持できるよう他職種で連携を取りながら個別ケアの実施を行いました。
KPI	-
KPI 実績	-

実施項目	栄養管理
成果・評価	個別の疾患に留意し食事を提供しました。利用者様毎の摂食状況の管理や毎月の体重測定を行い、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。
KPI	-
KPI 実績	-

（２）介護保険外サービス

＜健幸サロン事業＞

実施項目	健幸サロン事業
成果・評価	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

	<p>ため、この健幸サロン事業を追加利用することで、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>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> <p>また、介護予防を目的として、介護認定を受けておられない方にもご利用いただき、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>
KPI	利用者数 4 名維持
KPI 実績	2 名 (要支援者 1 名含む)

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(0.5)	2(0.4)	1(0.5)	1(0.4)		
機能訓練指導員	(0.5)	(0.4)	(0.5)	1(0.4)		
介護員	1(0.5)	4(4.0)	1(0.5)	3(3.0)		-1(-1.0)
厨房職員		4(1.7)		4(1.7)		
運転手						
計	3(3.0)	10(6.5)	3(3.0)	9(5.5)	±0	-1(-1.0)

非正規職員の人数は減少していますが、勤務時間の調整にてカバーいたしました。

人財育成事業

(1) 事業所内実施研修

感染症に関する研修
全職員対象、参加者数 4 名
認知症研修
全職員対象、参加者数 5 名
身体拘束・虐待防止研修
全職員対象、参加者数 10 名 (1 回目 6 名、2 回目 4 名)
避難訓練・消火訓練実施
全職員対象、参加者数 13 名 (1 回目 6 名、2 回目 7 名)
送迎についての研修
全職員対象、参加者数 6 名
リスクマネジメント研修
全職員対象、参加者数 5 名
入浴介助についての研修
全職員対象、参加者数 5 名

救急救命研修
全職員対象、参加者数 5 名
不審者対応に関する研修
全職員対象、参加者数 4 名
接遇・マナー研修
全職員対象、参加者数 5 名
ボディメカニクスについての研修
全職員対象、参加者数 5 名

(2) 事業所外実施研修 (外部派遣研修)

介護支援専門員実務研修
参加者数 1 名

地域との関係強化への取組み

実施事項	ボランティアの受入れと地域交流
成果・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・サマーボランティアや石見養護学校の実習生、インターンシップの受け入れを行いました。 ・矢上高等学校の吹奏楽部をお招きし、ミニクリスマスコンサートを開催しました。 ・公民館祭りにて地域の方の作品を鑑賞しました。
KPI	-
KPI 実績	-

生産性向上への取組み

(1) 稼働率向上への取組み

利用者様の状態を確認しながら、ケアマネやご家族と連携し要支援、要介護高齢者の利用回数の維持に努めました。

また、自立支援介護の実践により、利用者様の体調を維持向上させることで、体調不良等による入院を回避し利用回数の維持に努めました。

(2) 新規加算取得への取組み

取得計画	実績
介護職員処遇改善加算 I ADL 維持加算 I II 口腔栄養スクリーニング加算 I 口腔機能向上加算 II	新規加算取得未取得

(3) 業務改善の取組み

毎月の職員会議や職員間のコミュニケーションを図り、気づきを大切に、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。

施設整備事業

実施事項	敷地内の美化整備
実施内容	樹木の剪定作業を実施致しました。

積立の状況

(単位：千円)

計画	実績	取崩
0	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、事業所内の消毒や換気、バイタル測定等感染症の対応を行いました。

災害への対応については、随時緊急連絡網を確認・更新して万が一に備えました。

4. 苦情解決(要望含む)の結果について

令和7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7年9月3日
申立人	利用者様長女(同居)
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 希望の郷では、ご利用日当日に連絡帳を利用者様に持参いただき、ご利用内容を職員が記載して連絡帳を持ち帰っていただいている。ご利用内容の記載に誤りが無いか、記載職員以外の職員が「✓」マークにより確認作業を行っている。 利用者の長女様より、「母はこのマークを見て「×」と受け止め、明日は希望の郷に行かない日と思い混乱するので、出来れば「○」に変えてもらいたい。」との要望をいただいた。
処理結果	混乱を招いたことをお詫びする。今後は要望通り対応させていただくことで理解いただいた。(他の利用者様も同様とする。)

以上

令和7年度（2025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>

1. 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。

2. 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)	指標名	指標値	実績
	月平均稼働日数	2,676日 (年32,120日÷12か月)	2,688日 (88.3%)

定員100名に対して稼働率88.3%でした。入所待機者への迅速なアプローチ、連携病院との速やかな退院調整に努めました。

(2) 地域社会との関係性強化

KGI (最重要目標指標)	指標名	指標値	実績
	オレンジカフェ・ひだまりサロン・ボランティア等の年間参加者数	210名	279名

オレンジカフェは毎月1回開催いたしました。月平均参加者は17.5名、ボランティアの方は25名、合計268名の方に参加いただき指標値を上回りました。

(3) 生産性の向上

KGI(最重要目標指標)	指標名	指標値	実績
	計画稼働率	100%	100.3%
	計画職員充足率	100%	98.16%
	人時生産性	2.41	2.58
	労働生産性	4,666	4,987

3. 計画事業の総括

(1) サービス事業への取り組み

今年度も自立支援介護を最重点に位置づけ取り組みました。Jカフェ(自立支援カフェ)を毎月受講し他法人と事例を検討、また職員がアドバイザーとなり3か月に1回各事業所との事例検討会議の実施等、自立支援に係る理論、技術習得の継続、浸透に努めました。個別の支援計画に基づき多職種連携のもとKPI達成を目指しました。

運動ケアの実施率、排泄管理は目標値にやや届きませんでした。水分、褥瘡、入浴、認知症、栄養、口腔衛生、看取り等の基本ケアは、概ね目標に近い実績となりました。

(2) 人材育成への取り組み

今年度は内部研修の参加率を高める為、eラーニングを活用しました。全職員の視聴につながり知識を習得することが出来ました。

外部研修は予定通り受講し、計画外研修は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等、適時必要な研修を取り入れ、学んだ技術を現場で活かすことができました。また、全国大会・中国大会・県大会に参加し他施設の事例を聞き今後の取組みに役立てました。実践や人事評価制度に基づく日々の指導により、職員個々の能力が高められたものと考えております。

(3) 地域との関係強化への取組み

公益事業の推進として、「認知症カフェ」「ひだまりサロン」事業の拡大に努めました。年間参加者数 210 名を目標に掲げ、ボランティアの方々を含めて 279 名の参加実績でした。6 年目となった認知症カフェは、公立邑智病院認知症看護認定看護師や邑南町医療福祉政策課に協力していただきながら、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いただく等徐々に参加者の輪を広げることができました。

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、矢上高校生の計画参画による夏祭りの開催等を行いました。その他、介護福祉士を目指す学生の実習や養護学校の現場実習の受け入れ、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 床回復を掲げておりましたが、人員配置が整わず 90 床稼働で推移致しました。

入居者様の体調管理や体力づくりを強化し入院ゼロを 74 日確保しました。退所の際は迅速な調整を行い、空床日数を抑えるため入退所調整に注力致しました。

新規加算取得については、生産性向上推進加算を取得しました。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。

インカムの活用、見守りベッドセンサー（マルチセンサー）は 2 ユニット(30 床)設置し、夜間帯の職員の業務負担が軽減できるよう検討いたしました。次年度は全床設置を計画し、見守りセンサーの開発者と情報交換を行うことでノウハウを積み重ね、更に有効な活用を行い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、空調設備等の修繕を行い、安心安全な施設環境整備に努めました。

令和 7 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%)	32,256 日	88.3%

(2) 利用者構成状況

介護度別	計画数	実績	差異

要介護度 3	30名	31名	+1名
要介護度 4	40名	36名	-4名
要介護度 5	20名	23名	+3名
計	90名	90名	

2. 実施サービス

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。

〈基本ケア〉

実施項目	水分管理
成果・評価	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等を整えました。 自立支援介護部門委員会やユニット会議などで、問題点や課題について検討し解決に取り組みました。
KPI	目標摂取量の達成率 100%
KPI 実績	目標水分摂取量の達成率 105.3%

実施項目	栄養管理
成果・評価	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。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。また、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。 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を共有し、定期的な見直しを行う等状態の悪化を防止するよう努めました。
KPI	低栄養状態リスク度の改善率前年比 10%向上、常食率前年比 10%増

KPI 実績	低栄養状態リスク度の改善率前年比 0.5%向上、常食率前年比 7.4%向上
--------	---------------------------------------

実施項目	排泄管理
成果・評価	<p>自立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目標達成に取組みました。</p> <p>入退所者の介護度状況や退院後の健康状態等の関係も影響し、個別援助計画に基づいて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、目標達成とはなりませんでした。</p> <p>月 1 回の自立支援介護部門委員会にて問題点や課題について検討し解決に取り組みました。</p>
KPI	終日オムツ着用率 20%
KPI 実績	終日オムツ着用率 29.5%

実施項目	運動管理
成果・評価	<p>入居者の身体面、健康面を高めるため、状態に応じた目標運動量、支援方法を設定し、可動域の向上を目的に理学療法士が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>
KPI	目標運動量の達成率 100%
KPI 実績	運動量の実施率 90.2%

実施項目	口腔衛生管理
成果・評価	<p>年 4 回の歯科衛生士訪問による口腔指導や口腔ケア研修は予定通り実施し、その方に合った口腔ケアや食事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と、口腔メンテナンスでの受診等口腔内トラブルの解消に取り組みました。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りました。一方で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ました。</p> <p>しかしながら口腔機能や口腔ケアが大きく関わる誤嚥性肺炎、肺炎での入院の方が 7 件発生し課題となりました。</p> <p>給食委員会（1 回/3 か月）、自立支援介護部門委員会（口腔）において問題点や課題について検討し解決に取り組みました。</p>
KPI	義歯調整、作成のための歯科受診率 100%、誤嚥性肺炎による入院ゼロ
KPI 実績	歯科受診実績延べ人数 108 名、誤嚥性肺炎による入院 3 件、常食化率 主食 50.8%・副食 59.0%

実施項目	入浴管理
成果・評価	<p>個浴・特殊浴、シャワー浴、清拭などの適切な介助により、安全で快適な環境のもと、清潔の保持、血行の促進、リラックス効果を高められるよう週 2 回以上の実施を目指しました。また全身の状態の確認により皮膚の観察や褥瘡の早期発見等の情報共有を図りました。</p>

	<p>体調不良の場合や、入浴拒否等があり 100%の実施はできませんでしたが、清潔が保持できるように陰部洗浄を行いました。</p> <p>自立支援介護委員会、ユニット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>
KPI	入浴率 100%
KPI 実績	入浴実施率 95.1%

実施項目	褥瘡管理
成果・評価	<p>看護課が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。</p> <p>介護課では体位変換や、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。入院され褥瘡になったケースや低栄養等の関係で褥瘡になったケースがあり、理学療法士と連携を取り体位交換表を作成し職員が統一したケアを行うようにしました。早期発見や体位交換等のケアを正確に行い早期完治するケースが多くみられました。</p> <p>医療部門員会などで、問題点や課題について検討し解決に取り組みました。</p>
KPI	褥瘡発生率ゼロ
KPI 実績	褥瘡発生件数 11 件

実施項目	認知度管理
成果・評価	<p>水分・運動・排泄、栄養の各ケアを実施した上で 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きました。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。対応困難な事例が発生した場合は、随時ケース会議を開催し多職種で話し合い、ケアの統一を行いました。</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。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年通して行ってきました。今年度は麻雀クラブや夜の居酒屋を開催し楽しみのある生活が送れるよう、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行きました。退院後は状態低下もありましたが、多くの方は現状維持を保つことができました。</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体制を敷きました。</p> <p>行事委員会が年間計画に基づき、ユニットの枠を超え行事を実施しました。</p>
KPI	日常生活自立度判定レベルの維持、行動・心理症状(BPSD)の消失
KPI 実績	—

実施項目	健康管理
成果・評価	<p>日々の健康チェックを1日に2回以上実施し、体調の変化に応じ医師との連携を密に適切な対応に努めました。</p> <p>食事については、状態に応じた食事の提供に努めました。</p> <p>嘱託医の定期診察等計画通り実施いただき健康管理に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内科診察 週2回 ・精神科診察 月1回 ・健康診断及び結核検診 年1回 ・インフルエンザ予防接種 年1回 ・新型コロナワクチン接種 年1回 <p>入院者数は昨年(50名)を下回りました。入院者は定期的なステント交換のための入院等も含まれます。</p>
KPI	入院者ゼロ
KPI 実績	入院件数 36名

実施項目	看取りケア
成果・評価	<p>医師・家族との協議、同意の下、看取り計画書の実施内容を確認いただき、医師の指示に基づき対応しました。入居者・家族の不安な気持ちを汲み取り、納得できる最期を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。最期を家族と過ごしていただけるように環境の配慮を行いました。</p> <p>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。</p> <p>看取りケアについては、入居者の状態が悪くなってきてから考えるのではなく、早い段階で最期の迎え方について、入居者、家族を交えた話し合いの場を幾度と作っていく必要があります。</p> <p>医療部門委員会(3か月に1回)、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>
KPI	看取りケア対象者 20%
KPI 実績	看取りケア対象者 17%

実施項目	入退所管理
成果・評価	<p>ご利用希望者の個別事情に配慮しながら、速やかな入所手続きを実施することにより、ご利用者の入所ニーズに適切に対応していくよう努めました。関係機関や居宅介護支援介護事業所からの情報提供なども多く、入所申し込みをされる方が増え、入所予定者(待機者)を一定数確保することができました。予定通り年間を通して迅速な対応に努め、空床日数は目標に近い数値にもっていくことができました。</p> <p>(入所)</p> <p>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。</p> <p>(退所)</p>

	他の施設入所 1 件、在宅 1 件、看取り 12 件、病院で死亡 3 件の退所となりました。 入所判定委員会を年 6 回（基本 1 回/2 か月）、入所申し込み者の状態、評価点、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。
KPI	退所後空床日数 7 日以内
KPI 実績	退所後空床月平均日数 6.3 日

実施項目	安全対策管理
成果・評価	<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。事故件数 161 件（怪我がなくても床に座っておられた等も事故に該当）。ヒヤリハットは職員間で情報共有しその事例に対して対応策を迅速に決め取り組みましたが、事故件数は昨年に比べ 9 件増え、保険者への報告義務のある事故は前年度より 5 件減少しました。（転倒による骨折、裂傷等、入院、治療を要したものを報告）</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 3 件の事例がありました。期間を決め会議を行い必要ではない身体拘束は解除していくことに努めました。</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。</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>
KPI	報告義務に該当する事故発生件数ゼロ、ヒヤリハット件数月 20 件（各ユニット）
KPI 実績	報告義務に該当する事故発生件数 3 件 ヒヤリハット月平均件数 23.7 件（各ユニット）

・介護保険外サービス

実施項目	認知症カフェ（オレンジカフェ石見）
成果・評価	<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にて開催いたしました。</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。
KPI	年間参加者数 160 名
KPI 実績	年間参加者数 211 名

実施項目	ひだまりサロン
成果・評価	年 3 回開催されました。地域の高齢者の方々に集いの場の提供を行い、心の活力と生活力の向上が図られるよう活動内容をサポート

	しました。
KPI	年3回開催
KPI実績	開催実績3回

実施項目	苦情解決・相談対応
成果・評価	意見箱の設置や家族へのサービスに関するアンケートを7月と1月の年2回実施しました。介護計画書の見直し時など、入居者、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。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がりました。要望を含む16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。第三者委員の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。
KPI	—
KPI実績	相談・苦情 16件

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)			
課長	3(2.9)		3(2.9)			
看護師	3(3.0)	4(2.8)	4(4.0)	4(2.5)	1(1.0)	(-0.3)
生活相談員						
介護支援専門員	1(1.0)		1(1.0)			
介護員	22(22.0)	30(22.5)	22(22.0)	32(22.07)		2(-0.43)
理学療法士	1(1.0)		1(1.0)			
管理栄養士	1(0.9)		1(0.9)			
調理員	2(2.0)	8(3.8)	2(2.0)	9(3.2)		1(-0.6)
事務員		1(1.0)		1(1.0)		
環境・夜警員		6(3.1)		5(2.2)		-1(-0.9)
計	34(33.7)	49(33.2)	35(34.7)	51(30.97)	1(1.0)	2(-2.23)

*計画人数とほぼ同じ人員体制で、全職員協働で業務にあたりました。業務改善委員で検討されたことを実施し業務の効率化を図りました。

人財育成事業

(1) 事業所内実施研修

事故防止研修(eラーニング)
全職員対象、参加者数 55名
認知症研修(eラーニング)
全職員対象、参加者数 51名
感染症研修(eラーニング)
全職員対象、参加者数 59
救急法講習会(訓練)
全職員対象、参加者数 48名
身体拘束・虐待防止研修(eラーニング)

全職員対象、参加者数 58 名
人権擁護研修(eラーニング)
全職員対象、参加者数 37 名
排泄研修(実践)
全職員対象、参加者数 5 名
看取り研修(eラーニング)
全職員対象、参加者数 51 名
個別ケア研修
全職員対象、参加者数 23 名
ボディーメカニクス研修
全職員対象、参加者数 13 名
虐待防止研修(集団研修)
全職員対象、参加者数 15 名
防災・BCP研修
全職員対象、参加者数 13 名
身体拘束防止研修(集団研修)
全職員対象、参加者数 14 名
桃源の家事例発表会
全職員対象、参加者数 5 ユニット・医務・事務所

(2) 事業所外実施研修 (外部派遣研修)

新任職員マナー研修
新人職員対象、参加者 2 名
福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程「チームリーダーコース」
係長職員対象、参加者数 1 名
管理職向けマネジメント研修
施設長、課長職員対象 参加者数 2 名
チーム力向上研修(上級編)
介護係長対象、参加者数 1 名
社会福祉施設長資格認定講習課程
施設長対象、参加者数 1 名
地域医療従事者研修会(糖尿病について)
看護師対象、参加者数 1 名
安全運転管理者等講習会
安全運転管理者対象、参加者数 1 名
認知症介護実践研修「実践リーダー研修」
介護職員対象、参加者数 1 名
ユニットケア施設管理研修
管理職対象、参加者数 1 名
福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程「中堅職員コース」
中堅職員対象、参加者数 1 名
大田圏域感染症対策研修会
看護師対象、参加者数 1 名
応急手当普及員講習
看護師対象、参加者数 2 名
おむつゼロを目指して
介護職対象、参加者数 2 名
介護福祉士養成実習施設 実習指導者研修会

介護職対象、参加者数 1 名
権利擁護推進員養成研修
職員全体対象、参加者数 1 名
福祉職員キャリアパス対応生涯研修「初任者コース」
初任者職員対象、参加者数 1 名
高齢者施設のための HIV 感染症対策研修会
看護師対象、参加者数 1 名
地域医療従事者研修会(骨粗しょう症について)
看護師対象、参加者数 1 名
ケアの現場力向上セミナー
全職員対象、参加者数 2 名
多職種連携協議会
全職員対象、参加者数 2 名
安田女子大学「学生×企業交流会」
全職員対象、参加者数 1 名
第 56 回中国地区老人福祉施設研修大会
全職員対象、参加者数 3 名
問題解決力強化研修「基礎編」
全職員対象、参加者数 1 名
コミュニケーション力強化研修「実践編」
全職員対象、参加者数 1 名
個別ケアの基礎を学ぶ
全職員対象、参加者数 4 名
労務管理研修
管理職員対象、参加者数 1 名
施設看護師の専門性と具体的な動き方
看護職員対象、参加者数 1 名
看取り期に望まれる実践ケア
看護職員対象、参加者数 1 名
難病医療従事者研修
医務職員対象、参加者数 1 名
外国人介護人材雇用セミナー
管理職員対象、参加者数 1 名
認知症介護実践研修「実務者研修」
全職員対象、参加者数 1 名
生産性向上の研修及び介護テクノロジー
業務改善委員職員対象、参加者数 2 名
外国人介護人材交流会
外国人職員対象、参加者数 3 名
介護移設における安全対策担当養成研修
安全管理委員会職員対象、参加者数 3 名
看取り期の食支援アプローチ“お食い締め”
全職員対象、参加者数 3 名
浜田福祉用具フェア参加
全職員対象、参加者数 3 名
介護保険施設における口腔管理業務化研修
全職員対象、参加者数 1 名

ユニットリーダー研修
介護係長対象、参加者数 1 名
看護師のためのユニットケア研修
看護職員対象、参加者数 1 名
VR 高齢者住まい看取り研修会
全職員対象、参加者数 5 名
しまねジャンボ企業博
全職員対象、参加者数 1 名
第 35 回島根県老人福祉施設研修大会
全職員対象、参加者数 4 名
介護テクノロジー展示会
全職員対象、参加者数 2 名
全国老人福祉施設大会研究会議
全職員対象、参加者数 4 名
IDDSI を元に “スプーンやフォーク 1 本” あれば可能な物性評価法
全職員対象、参加者数 3 名
虐待防止に向けての研修
全職員対象、参加者数 10 名
介護支援専門員研修
介護支援専門員更新職員対象、参加者数 1 名
地域医療従事者研修会(心不全 在宅訓練)
看護職員・理学療法士職員対象、参加者数 2 名
邑智郡老人福祉施設連絡協議会 職員研修会
施設長対象、参加者数 1 名
島根県理学療法士会 管理者ネットワーク会議
理学療法士職員対象、参加者数 1 名
高齢施設における看取りを解説
看護職員対象、参加者数 1 名
対語力・説明力向上研修
全職員対象、参加者数 1 名
高齢者虐待防止研修
全職員対象、参加者数 1 名
災害対応力強化研修
管理職員対象、参加者数 1 名
応急手当普及員再講習
応急手当普及員更新職員対象、参加者数 1 名
地域医療従事者研修会(大腸がん)
看護職員対象、参加者数 1 名
人材確保・定着セミナー
管理職員対象、参加者数 1 名
公立邑智病院研修会
管理職員対象、参加者数 1 名

地域との関係強化への取組み

実施事項	公益事業の推進
成果・評価	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、活動内容の周知に努め、参加者の増員を図りました。

KPI	年間参加者 160 名
KPI 実績	年間参加者実績 255 名
実施事項	ボランティア交流
成果・評価	仏具磨きや餅つき大会の開催、矢上高校生と合同での夏祭りを企画し交流を図りました。
KPI	ボランティア受け入れ 50 名
KPI 実績	ボランティア実績 25 名
実施事項	発信事業の強化
成果・評価	桃源の家の取り組みを邑南町主催の「介護者家族の会」や社協主催の「おおなん福祉の学び合い」の場に職員を派遣し福祉施設で働く魅力や桃源の家での活動の様子を発信しました。
KPI	年 5 回
KPI 実績	実績年 3 回
実施事項	小中学生、高校生、大学生などの職場体験、実習などの受け入れ
成果・評価	介護福祉士を目指す学生や養護学校生の職場実習、高校生の職場見学・職場体験等の受け入れを行いました。
KPI	—
KPI 実績	受入れ実績 13 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 90 床維持に留まりました。引き続き求人活動を行うと共に、ICT の特性、強みを更に活かしていくことが課題となります。

(2) 稼働率向上への取組み

現状の職員体制をカバーしていくため、多職種の短時間業務支援など連携・協力体制を敷きました。

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。退所が決まる前に入所の調整を行い、退所 7 日以内に入所していただくように取り組みを行いました。その結果、空床月平均年間 5.5 日となりました。また、空床利用でショートを受け入れを行いました。

(3) 新規加算取得への取組み

新規取得計画	実績
経口維持加算	(新規取得加算)
自立支援促進加算	生産性向上推進体制加算Ⅱ
排泄支援加算Ⅰ	
認知症チームケア推進加算	
(評価)	
体制を整え加算取得に努めました。看護師の配置より看護体制加算Ⅱが取得できませんでしたでしたが、新たに生産性向上推進体制加算を取得しました。	

(4) 業務改善の取組み

ICT の有効活用に努めました。見守りセンサー 30 台の追加導入を図り、睡眠の質や看取り期の心拍等、体調確認を行いケアにつなげていきました。今後、夜間巡回

の回数や夜勤職員の業務内容の検討等が課題として残りました。

また、職員の一人ひとりの作業環境意識を高め、業務のムリ・ムダ・ムラを顕在化させストレスの軽減等に努めました。

施設整備事業

実施事項	(介護ロボット)見守りセンサーの設置(3カ年計画2年目)
実施内容	見守りセンサー(30台)の設置により、夜間帯の状態を見守ることができました。
実施事項	LED更新工事の実施
実施内容	蛍光管の製造中止ため、計画的にLEDに更新しました。
実施事項	洗面台給湯器更新15台
実施内容	経年劣化のため、洗面台を更新しました。
実施事項	電話交換機工事の実施
実施内容	ナースコール等の連動性等、検討時間を要するため次年度へ見送りました。
実施事項	室外機内部機器の更新(3カ年計画2年目)
実施内容	耐用年数を超え不具合があるため、オーバーホールを行いました。
実施事項	特浴槽ミキシング部組品交換工事(1階)
実施内容	温度調節等ができなくなる可能性があり交換工事を行いました。
実施事項	特浴槽更新工事(2階)
実施内容	使用頻度が多く不具合が生じていたため更新しました。
実施事項	製氷機の更新
実施内容	経年劣化のため更新を行いました。
実施事項	冷凍冷蔵庫更新
実施内容	経年劣化のため更新を行いました。

積立の状況

(単位：千円)

計画	実績	取崩
20,000	20,978	24,722

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、公立邑智病院の協力等を得ながらマニュアルを更新しました。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(1回)、昼間想定での避難訓練(1回)、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7年6月17日 島根県令和7年度運営指導(実地指導)

4. 苦情解決(要望含む)の結果について

令和7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7年5月22日(木)
申立人	ユニット職員
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(入居者様からのセクハラについて) ユニット係長からの報告。女性職員の体を触ったり、性的発言をされたり最近エスカレートしてきた。施設長と生活相談員が対象入居者と話し合いを行う。
処理結果	施設長、生活相談員が事実確認をしたところ入居者様も認められる。職員の就業環境を害する行為であり、再度このような行為が行われた場合は身元様を含め話し合いの場を設ける。
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7年6月19日(木)
申立人	入居者身元様
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 checked="" 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 身元様より。去年の9月より衣類やタオルがなくなっているが、今も見つかっていない。衣類等を探してほしいと話をしてから期間が経っているが解決していない。怒った口調で言われる。
処理結果	後日、施設長と生活相談員が自宅を訪問し対応する。この件については職員が、身元様に、本人様のダンスや共用のダンスを探したが見つからなかったことをお伝えしていた、と報告を受けていたもの。しかしながら、身元様から「見つかるまで探してほしいとお願いしたがそのままの状態になっていた。」と報告を受ける。お詫びし、弁済の提案や第三者委員の紹介、立ち合い等の情報提供を行ったが拒否され、「探してください。」と言われる。一旦施設に持ち帰り、ユニット係長と協議し、今後の対策について身元様へお伝えしたところ、一定の理解が得られた。
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7年6月30日(月)
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" 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 入居者様より、生活相談員に「ユニット職員はコールを押してもなかなか来ない、何か頼もうと思っても、もたもたしているうちにサッとどこかに行ってしまう。忙しいので早く話をして

	ください。」と話をされた。
処理結果	職員の不適切な対応をお詫びする。訴えの内容をユニット係長に報告し、職員に指導を行った。
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7年7月2日(水)
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" 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 入居者本人様より生活相談員に、事務所で話がしたいとのことで来られる。「昨日から食欲がなく、ご飯からお粥にしてほしいと頼んだが聞いてないと言われ、ご飯にお湯をかけたものが出た。」「大きな声で職員が話をするので威圧的だった。」と職員の対応に対しての不満を言われ、入居者本人様も職員に対して「(仕事を)辞めた方がいい」と言ったと、淡々と話をされる。
処理結果	職員への聞き取りに時間をいただく。レトルト食品で代用したため、少し水分が多めであったとお伝えする。当該職員との関係を修復するため、入居者本人様と当該職員、生活相談員、施設長で面談を行い、関係改善を図った。
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7年7月9日(水)
申立人	入居者身元様
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 checked="" 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 (苦情事例【2】衣類等の紛失と関連) ユニット職員と直接話がしたいと来所される。タオル(薄くなっており確認しにくい名前が記入してあるもの)が家から持参したものと違うこと、他の入居者様の名前が書いてあるシャツを本人様が着ていた時があったことについて、話が聞きたいと声を荒げられた。
処理結果	生活相談員とユニット係長が対応する。身元様への報告が遅れ不審に思われたことをお詫びする。ユニット係長より、洗濯物は名前が薄くなれば身元様に書いていただき、職員が書かないようにしているが納得いただけなかった。現在の対応としては、持参された衣服等については写真を撮り記録していること、洗濯物はユニットで洗い居室で干していることをお伝えする。十分な納得は得られていない様子であるが、一定の理解を得られた。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

与	
---	--

苦情事例【6】

発生日	令和7年7月23日(水)
申立人	入居者身元様
苦情内容・要望	<p> <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 </p> <p>生活に関する買い物は身元が行うということになっていたが、なぜ施設で購入したのか、と問い合わせあり。以前にも、散髪は町内の業者に依頼するはずだったのに、町外の業者に依頼したことが2回あったと、声を荒げられる。</p>
処理結果	生活相談員が対応する。事実確認を行い、発注ミスのないように発注用紙に「家族対応」と記入すること等、対策を身元様にお伝えし理解が得られた。
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7年8月22日(金)
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p> <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 </p> <p>看護師が受診報告のため身元様に電話をした際、「面会時に、若い男性職員はよいが、他の男性職員はお風呂が雑で怖かった、と母が言っていた。」と心配されていたとの報告あり。</p>
処理結果	ユニット職員が身元様に以下のとおり説明を行う。入居者様を7月初旬車椅子からストレッチャーに移乗した際、ストレッチャーのブレーキがかかっておらず、ずれ落ちそうになったことがあった。入居者様は目が見えにくくなっている状態であったため、怖い思いをされたのではないかと。身元様は終始穏やかに職員の説明を聞かれた。ブレーキの確認等の基本的なケアの見直しを行うもの。
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7年8月28日(木)
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p> <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 </p> <p>生活相談員と話がしたいとユニット職員から連絡を受け訪問する。職員がパット交換の際、きちんとパットを広げていないため、お尻にあたって痛いとの訴えあり。1度、本人様が当該職員に直接訴えたところ、最初の1回はきれいに当ててくれた</p>

	が、2回目からはまたパットが丸まった状態に戻った。
処理結果	不快な思いをされたことに対してお詫びした。当該職員にパットの当て方について指導を行うことをお伝えし理解いただいた。
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7年10月2日(木)
申立人	入居者様
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 生活相談員が受付。「入浴時に、衣服を洗濯に出したが、次の入浴までに戻ってこなかったので、一度介護職員に伝えたが衣服が戻ってこなかった。新しいTシャツをおろしたが、それも戻ってこなかった。」「洗い替えもないので早く対応してほしい。」と申し出があった。
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員で衣類を探したものの見つからないため、同様のもの又は同等品を弁済させていただき、ご理解いただいた。 ・今後の対策を協議し、持ち物管理アプリシステムの運用精査と、洗濯後は利用者と確認しながら対応することとした。
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7年10月10日(金)
申立人	入居者様
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 令和7年8月28日の苦情「パットはきちんと広げてあててほしい」について、生活相談員が現在の状況を確認する。
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情受付後職員へ指導を行い、暫くの間は正しい対応が行われていたが、再び入居者様の要望にできていない対応となっていた。入居者ご自身も何度も言うのは嫌なので自分で直している状況であった。 ・当該職員に、介護課長、係長からおむつのあて方の再指導を実施。当面の間、正しいあて方が行われているか介護課長が確認することとした。
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7年12月24日(水)
申立人	入居者様

苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" 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
	利用者より、「看護師から受診は10時からと聞いており準備を行っていたが、職員（介護職員）から昼からだと言われ、その後看護師から9時40分頃受診と言われ腹がたった。職員は謝るが、その後(服の着脱も)手伝いもしなかった」と申し出があった。
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> ・介護職員の確認不足があったことをお詫びする。 ・本件については、係長以上会議、担当部署会議において、受診時間の確認方法等の問題点について共有した。
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7年12月25日(木)
申立人	利用者の身元様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" 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
	介護職員が受付。身元様より、「本日面会をした時、母から男の人2人に何かされて、ここから出ていった方がいいのか、と言っていましたか何かありましたか」と問い合わせがある。
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせいただいた時間(19:10)が遅かったため、翌日、生活相談員が利用者本人様に聞き取りを行う。ここから出ていくように言われたことは覚えているが、誰に言われた等の具体的な情報は得られず事実の究明に至らなかった。 ・介護職員に聞き取りを行い対応方法の振り返りを行った。身元様へ、介護職員の聞き取りを行った内容と利用者様の状況を報告し理解いただいた。
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＞

1. 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 26 名を含む年間延べ 3,394 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。

2. 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)	指標名	指標値	実績
	月平均利用日数	273 日 年 3,285 日 ÷ 12 か月	282 日 稼働率 (92.7%)

目標稼働率を達成しました。

(2) 地域社会との関係性強化

居宅介護支援事業所、他サービス事業者と連携し迅速な対応に努めました。個別ニーズに沿い緊急短期の受入れ等、空床利用を行いました。

新規利用者 24 名を目標とし 26 名の実績でした。

(3) 生産性の向上

KGI (最重要目標指標)	指標名	指標値	実績
	計画稼働率	100%	103%
	計画職員充足率	100%	100%
	人時生産性	1.87	2.93
	労働生産性	3,637	5,677

3. 計画事業の総括

令和 7 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	273 日	毎月平均 282 日	92.7%

(2) 実施サービス

介護保険関係サービス

〈基本ケア〉

実施項目	日常生活支援
成果・評価	理学療法士を配置し、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。 (食事)ご家族、サービス事業所との情報共有を密に行い、利用者の病状・嗜好や嚥下状態に応じた食事とご利用者に合った水分摂取量を提供しました。 (排泄、入浴)安全で快適な環境の下、プライバシーに配慮しながら入浴、排泄介助を実施しました。 (運動)個々の状態に応じた運動・体操をリハビリ職と連携し実施しました。 (余暇活動)趣味や特技を生かした作業、他利用者様との交流などを実施しました。
KPI	状態維持率 100%
KPI 実績	—

実施項目	緊急支援
成果・評価	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。公立邑智病院や介護支援専門員からの依頼があり空床利用でショート対応を行いました。
KPI	—
KPI 実績	空床ショート受け入れ実績 3 件

(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		3(1.8)		3(1.8)		
介護職員	1(1.0)	3(2.4)	1(1.0)	3(2.4)		
機能訓練員	1(1.0)		1(1.0)			
管理栄養士	(0.1)		(0.1)			
調理員		1(1.0)		1(1.0)		
計	2(2.3)	7(4.2)	2(2.3)	7(4.2)	±0	±0

*計画人数と同じ人員体制で、全職員協働で業務にあたりました。業務改善委員で検討されたことを実施し業務の効率化を図りました。

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%	92.7%

(2) 新規加算取得

新規取得計画	実績

・サービス提供体制強化加算Ⅱ ・生産性向上推進体制加算Ⅱ	・サービス提供体制強化加算Ⅱ ・生産性向上推進体制加算Ⅱ
(評価) 人員体制を整え加算取得に努めました。	

4. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和7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7年4月16日(水)
申立人	ショート利用者様
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 生活相談員に「昨日、お風呂に入りましようと言われ、待っていたのに全然声がかからず他の人ばかりが呼ばれていった。リビングで待っていたが、やはり他の人ばかりが風呂に行くので声を掛けられたときは断った。」と声を荒げて言われる。
処理結果	配慮に欠け、お待たせしたことをお詫びした。順番が来る少し前に声を掛けさせていただく等、対応について協議し職員に周知した。
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7年1月29日(水)
申立人	ショート利用者様
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" 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 ユニット職員より、本人様が職員の対応について立腹されていると報告があり、生活相談員が居室に訪問する。昨日、同時期に妹様がショートを利用されており、会いに行かれた際、職員が妹様の耳元でコソコソと話をしていたり、夕食時に一緒に食事をしようと思っていたのに、遠くの席に座らせたりすることについて不信感を持たれた。
処理結果	不快に思われたことについて生活相談員と該当職員とでお詫びをする。8月30日に、姉妹で喧嘩や言い合いをされており、職員は距離を取った方が良くと判断し対応した経緯をお伝えする。本人様は落ち着いて話をされ、理解いただいた。
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7年12月29日(月)
申立人	介護支援専門員(社協)
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 checked="" 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 生活相談員が受付。社協の介護支援専門員より、「ショート利用中の家族様が、内密にしてほしい情報（ご家族の体調の事等、社協介護支援専門員と生活相談員が共有していた情報）であったにもかかわらず、短期入所職員から、その情報について触れられた。介護支援専門員にしか話をしていなかったのにショックであった」と家族様から連絡があったと報告を受ける。
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> ・生活相談員が自宅を訪問。情報の管理が不十分であったことを謝罪した。ご家族へ施設内で協議した内容を説明し、「この件でことを荒立ててほしくない。今後は気をつけてほしい。」と落ち着いた口調でお話される。 ・社協介護支援専門員は、当施設利用期間延長に係る情報を提供され、職員が共有する連絡事項に記載されていた。 ・本事案を係長以上会議で共有し、情報の管理と共有体制について協議した。
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8年2月18日(水)
申立人	介護支援専門員(社協)
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" 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 <ul style="list-style-type: none"> ・生活相談員が受付。介護支援専門員(社協)より、「ショート利用中に補聴器が無くなり探されたことがありましたか」と問い合わせがあったため、介護職員にヒヤリングを行い、退所前、荷物の確認の際探したことがあったことをお伝えする。介護支援専門員より、利用者様が「その時に裸にして確認された。もう行きたくない」と報告を受付けた。
処理結果	<ul style="list-style-type: none"> ・生活相談員が状況の詳細の説明と謝罪を行い、ご家族から理解が得られた。 ・生活相談員と介護課長が当該職員に事実確認を行う。服のポケットを確認させていただいたが服は着用したままだったこと、介護職員の声掛けに対し利用者様は返事をされていたが、意思の疎通が上手く図れていない可能性があった。 ・対応方法や声のかけ方等当該職員へ指導を実施。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

以上

令和7年度（2025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>

1. 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、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。

毎月の行事やクラブ活動を通して楽しみを増やし笑顔で生活するための工夫と、目標稼働率確保のため、日頃からの運動実施・定期的な水分摂取を促すなど体調面の悪化で入院となるケースを抑えることに努め、前年度比で稼働率は2%改善されました。

2. 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)	指標名	指標値	実績
	月平均在籍日数	1,490日(稼働率98%)	1,470日(稼働率96%)

持病の悪化や骨折などで長期入院となるケースが減少したことから、延べ利用者数は前年比で増加となりましたが、目標稼働率達成には至りませんでした。

(2) 地域社会との関係性強化

KGI(最重要目標指標)	指標名	指標値	実績
	町内住民等受入数	四半期13人	年間23名
	施設外活動参加人数	四半期13人	年間10名

団体ボランティアによる施設環境整備や夏休み中の学生ボランティアの受け入れ等地域の方々との施設交流に努めました。また、近隣地域の方々との合同避難訓練や、近隣施設への避難を想定した訓練も行い有事の際の協力を確認いたしました。

(3) 生産性の向上

KGI(最重要目標指標)	指標名	指標値	実績
	計画稼働率	100%	97.9%
	計画職員充足率	100%	94.8%
	人時生産性	2.64	2.68
	労働生産性	5,130	5,188

3. 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。日常生活においては、計画行事の実施や毎月のクラブ活動を提供し、楽しみと充実した生活を送っていただけるよう努めて参りました。

(2) 人財育成への取組み

施設内研修は必須研修を計画的に実施いたしました。また個々に対応した外部研修も受講環境を整え自己研鑽を促しました。

(3) 地域との関係強化への取組み

地域の方々へ施設周囲の環境整備の依頼や、学生ボランティアの依頼、避難訓練時には近隣地域の方々へ参加を呼びかけ合同の避難訓練を行い、有事の際の協力体制を確認するなど関係性強化に努めました。

(4) 生産性向上への取組み

多職種連携により人員体制をできる限り最小限にすることで、人件費を抑え生産性アップを図りました。

(5) 施設整備への取組み

主な施設整備として軽福祉車両の買替、非常用照明器具のLEDへの交換、配膳車の買替等計画通り実施し、また計画外の整備として屋上にある厨房換気扇一式取替工事、厨房機器の修繕等を行いました。

令和7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%>	17,647 <96%>	△238 <△2%>

(2) 利用者構成状況

(単位：人)

介護度別	計画数	実績	差異
自立	16	17	+1
要介護1	16	16	0
要介護2	10	8	-2
要介護3	6	3	-3
要介護4	2	6	+4
計	50	50	0

*実績数は令和8年3月末時点

2. 実施サービス

<基本ケア>

実施項目	社会復帰を促す取組
成果・評価	毎月の行事及びクラブ活動を計画的に実施し、その中で軽作業や運動による身心の向上をサポートいたしました。
KPI	余暇活動参加率 80%以上
KPI 実績	参加率 84% (年平均)

実施項目	水分摂取管理
成果・評価	1日の摂取量目標1,500mlとし、1日8回の摂取提供及び呼びかけを行い目標量の達成に努めました。暑い時期は目標値に近い摂取量確保となりましたが、寒い時期は摂取に対し消極的となられる方が多くなることから、水分摂取の重要性の周知に努めました。目標値達成となりませんでした。引き続きより摂取の重要性を理解していただけるよう呼びかけを行い目標値量の確保に努めます。
KPI	目標摂取量達成者割合 100% (月平均)
KPI 実績	月平均 1,300 ml (達成率 86%)

実施項目	運動能力管理
成果・評価	毎日のラジオ体操と苑内ウォーキングを実施した他に、運動クラブでのボール運動等のプログラムを行うなど、普段の生活に於いて軽運動の習慣作りに努めました。
KPI	—
KPI 実績	—

実施項目	排泄管理
成果・評価	水分摂取と軽運動の実施及び食事面での調整等で、下剤に頼らない排便を促すための取り組みを行いました。下剤摂取量が減少した方はおられたものの、全く下剤を服用していない方の割合は目標値割合まで抑えるに至りませんでした。
KPI	下剤服用者割合 30%未満
KPI 実績	52% (年間平均)

実施項目	食事(栄養)管理
成果・評価	低栄養状態を防ぐため日々の摂取状態を管理し、嗜好調査による嗜好の把握や提供する食事形態の検討を行い、毎食できるだけ残食をせず全量摂取していただくよう努め、低栄養状態の方の割合は3月末時9%で年間を通して目標値を達成することができました。
KPI	・BMI 値 18.5%未満者割合 15%以下
KPI 実績	・BMI 値 18.5%未満者割合 9% (3月末時点)

実施項目	口腔衛生管理
成果・評価	歯科医師および歯科衛生士へ訪問指導を仰ぎ、口腔内の清潔保持の重要性とケアの実施方法について学ぶことができました。全入居者様へご自身でも清潔保持に努めていただくようケアのポイント等を図式にして配布し周知を図りました。
KPI	—
KPI 実績	—

実施項目	入浴支援
成果・評価	個々の状態に合わせた入浴支援を行い、全入居者が各週2回実施できるように入浴日を設定し、入浴ができなかった場合は、別日を調整す

	るなど確実に週2回実施が出来るよう支援しました。体調不良で入浴できない場合は清拭を行いました。
KPI	実施率 100%
KPI 実績	100%

<委員会実施>

各専門委員会	委員会開催月
感染予防委員会	4. 6. 8. 10. 12. 2
身体拘束委員会	5. 7. 9. 11. 12. 3
事故防止委員会	4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 1. 2. 3
虐待防止委員会	5. 7. 9. 11. 1. 3
給食委員会	6. 9. 11. 1
苦情解決委員会	事例発生時

<安全対策実施>

実施内容	避難訓練（年2回）、業務継続計画訓練（年1回）
評価	消防署員立ち合いにて、火災避難（夜間想定）訓練を年2回行い、内1回は近隣地域の方にも参加いただき合同で実施しました。少数の職員でも必要最低限できる避難方法の助言を受け、今後の訓練に活かしてまいります。また業務継続計画（BCP）に基づいた施設外避難訓練も実施し、より実用性のある避難方法の検討と計画内容の見直しを行いました。

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					
生活相談員	2(1.5)			2(1.5)					
介護支援専門員	1(0.5)			1(0.5)					
看護師	3	1	(0.3)	3	1	(0.3)			
介護支援員	2	15	(10.6)	3	13	(8.2)	+1	-2	(-2.4)
栄養士	1			1					
調理員	3	3	(1.2)	2	5	(2.2)	-1	+2	(+1.0)
事務員		1	(1.0)		1	(1.0)			
環境整備員		2	(0.9)		2	(0.9)			
計	13	22	(14.0)	13	22	(12.6)	±0	±0	(-1.4)

年度途中に契約介護職員1名の採用と、桃源の家から正規介護職員1名が異動となり、介護人員はほぼ計画通りの配置ができました。調理員は慢性的な人員不足が続き、パート職員1名を採用したものの十分な体制整備とならなかったため、介護職員1名の厨房兼務や定期的な外注品（完成調理品）の調達等、提供体制維持に努めました。

人財育成事業

(1) 事業所内実施研修

○身体拘束防止研修
全職員対象 16名参加
○感染症対策研修
全職員対象 23名参加
○事故防止研修
全職員対象 16名参加
○虐待防止研修
全職員対象 13名参加
○救急法講習
全職員対象 13名参加

(2) 事業所外実施研修（外部派遣研修）

○管理者向けケアマネジメント研修
参加者数1名
○養護老人ホーム部会研修
参加者数2名
○衛生管理研修
参加者数1名
○県及び全国老人福祉施設研修会
参加者数3名
○人権・権利擁護研修
参加者数1名

地域との関係強化への取組み

実施事項	ボランティアの受入及び交流事業の実施
成果・評価	・人材センターやボランティアの方々に除草作業等施設周辺の環境を整備いただきました。 ・学生によるサマーボランティアでは、介護補助等を行っていただき、介護施設の雰囲気や業務について理解いただきました。
KPI	—
KPI 実績	—
実施事項	公益事業の推進
成果・評価	運動及び認知症予防教室等地域活動への参加等実績はありませんでした。
KPI	—
KPI 実績	—
実施事項	災害時に於ける協力支援体制の構築
成果・評価	避難訓練時に近隣地域の方々への参加を依頼し合同で実施いたしました。有事の際に協力いただきたいことを双方で確認し合うことができました。
KPI	年1回合同避難訓練の実施。
KPI 実績	年1回合同避難訓練を実施。

生産性向上への取組み

(1) 稼働率向上の取組み

入院延べ日数及び退所後の空床日数を抑えることで安定的な稼働率確保を目指しました。入院延べ日数は前年比で560日の減少とし、退所後の新規入所調整も行政との連携を密に行い円滑な調整に努めましたが、計画稼働率には僅か届きませんでした。

今後もより一層の入院日数減少に繋がるケアの実施と円滑な入所調整を行い稼働率確保に努めて参ります。

(2) 新規加算取得への取組み

新規取得計画	実績
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 I ・ 個別機能訓練加算 I ・ 生活機能向上連携加算 I ・ 退院退所時連携加算 ・ 認知症専門ケア加算 I ・ 生産性向上推進体制加算 II ・ 高齢者施設等感染対策向上加算 I 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生産性向上推進体制加算 II ・ 高齢者施設等感染対策向上加算 I
新規加算（2加算）を取得しました。	

(3) 業務改善の取組み

厨房業務の改善を図るため、看介護職と業務の見直しを行いました。看介護で対応できる業務の実施と併せて業務スケジュールの変更、また機器の新規導入等により、厨房早出の時間外勤務解消に繋げることができました。

施設整備事業

実施事項	施設内照明器具を LED 照明へ交換工事
実施内容	15 か所の交換を実施しました。
実施事項	非常用照明器具を LED 照明へ交換工事
実施内容	未実施個所（9 か所）の交換を行い全て交換が終了しました。
実施事項	流し台の変更及び蛇口交換工事
実施内容	作業効率を図るため、くつろぎの間の流し台及び蛇口設計の変更工事を実施しました。
実施事項	ベッドの買替え
実施内容	経年劣化によりベッドの買替えを実施しました。
実施事項	車両の買替え
実施内容	福祉車両の買替えを実施しました。
実施事項	厨房器具の更新
実施内容	配膳車の新規購入を実施しました。
実施事項	職員トイレの整備
実施内容	ウォシュレットを男性トイレへ1箇所、女性トイレへ2箇所設置しました。

*以下計画外の施設整備

実施事項	厨房屋外換気扇取替工事
実施内容	経年劣化による擬音発生にて急遽取替を実施しました。
実施事項	非常灯電球 LED 化工事
実施内容	食堂、介護ステーションエリアの交換を実施しました。
実施事項	厨房機器の修繕
実施内容	スチーム機器の故障により修繕しました。

積立の状況

(単位：千円)

計画	実績	取崩
10,000	21,000	5,544

感染症・災害への対応への取組み

業務継続計画（BCP）内容に基づいた災害避難訓練（施設外想定）と感染症対策訓練を行い、訓練から学んだことを基に実用性のある計画内容へ見直しを行いました。

特記事項

特にありません。

4. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和7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7年5月19日
申立人	入居者様
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（他入居者） 近隣入居者が、自分の居室前の洗面台を使用しお湯をたくさん使うため、自分が使うときには水しか出ないことがあるので注意してほしい。また、部屋を留守中にお菓子が減っていることがあるが、どうにかならないものか。
処理結果	近隣入居者の方へ、居室前以外の洗面台を使用する際は許可を得ていただくこととお湯の無駄な使用を避けるようお願いした。また居室を留守にした際、お菓子が減っている件については事実確認が困難なため、対策として居室を出る時は、職員へ施錠を依頼してはいかがかと提案しご理解いただいた。（居室内側からはご本人で施錠可能だが、外側からはマスターキーでの施錠となる。）
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7年6月10日
申立人	入居者様

申立人	入居者様
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"/> 管理者等の態度 <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（環境面） 居室前のアジサイが大きくなりすぎて見栄えが悪いから、剪定してもらえないか。出来れば害虫発生防止のために居室前のアジサイを切ってほしい。
処理結果	当日中に伐採等の対応を行う。昨年も同様の苦情を受けていたにも関わらず、管理体制が不十分で不快に思われたことをお詫びする。今後は環境整備員の業務として、中庭環境点検を組み込み、環境保全を行う。
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7年8月24日
申立人	入居者様
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"/> 管理者の態度 <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（環境面） 天井スプリンクラー設備の外側金属部の一部が錆びて塗装がはがれており見栄えが悪い。利用料を払っているのだから塗装などの対応をしてもらえないのか。
処理結果	確認不足で対処していなかったことをお詫びし、塗装するなどの対応を行うことをお伝えし了承いただく。また、同様の状態箇所が他居室にもないか一斉点検を行い、塗装を9月中に終了した。 居室内点検が不十分であったことが原因であるため、施設長より、今後は毎月実施している施設内点検と併せて居室内点検も行うよう指示する。
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7年10月12日
申立人	利用者ご家族様
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 利用者ご家族より、「部屋の床に埃があって気になる」と申し出があった。
処理結果	苦情を受け付けた職員がお詫び申し上げ部屋の埃を取り除く。前日のシーツ交換後の掃除が不十分だったことが原因であると特定した。居室掃除は現行の業務手順に組み込まれているが、このような事案に至った。施設長より、職員へ周知し再徹底を図った。

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7年11月3日
申立人	利用者
苦情内容・要望	<input type="checkbox"/> サービスの質 <input checked="" 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 利用者より「居室前で職員が何も言わずに自分の車いすを押したため、体が前に突っ込みそうになり恐ろしかった。一言声をかけてくれればよかった。」との申し出があった。
処理結果	報告を受けた施設長が利用者へ謝罪、今後の対応を説明し納得いただく。施設長が当該職員へ状況についてヒヤリングを行う。職員は「声はかけた」と言うが、利用者に伝わっていなかったことは事実であり反省の意を示した。施設長より介助時の声掛けの指導を実施。職員ミーティングで本件を共有し、コミュニケーションマナーの再徹底を図った。
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8年3月1日
申立人	利用者ご家族様
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 checked="" 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 利用者のご家族が面会に来られた際に、「お知らせ文で、面会制限期間は令和8年2月28日までの予定となっていたが、3月から面会制限を解除するのかどうかのお知らせがなく困った。」と職員へ申し出があった。(施設内では3月から制限を解除することにしていた。)
処理結果	後日、施設長よりご家族へ、お知らせ文が遅くなりご迷惑をおかけしたことをお詫びする。制限解除の協議の遅延、期日管理の不足が原因。本事案について管理職で共有した。期日管理については、スケジュール管理等デジタルツール活用の精度を高め再発防止を図る。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

以上

令和7年度（2025年度） いわみ西保育所拠点事業報告

<いわみ西保育所>

1. 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)

2. 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	—	—

地域交流を行いながら、子どもたちの姿を見ていただき、地域の中で育てられている子どもたちの情報を共有することで、地域の方からの理解が得られるよう取り組みました。また取り組み内容を積極的に発信する事に努めました。

(3) 生産性の向上

KGI(最重要目標指標)	指標名	指標値	実績
	計画稼働率	100%	106.7%
	計画職員充足率	100%	97.9%
	人時生産性	2.19	2.52
	労働生産性	4,253	4,869

3. 計画事業の総括

(1) サービス事業への取り組み

保育所全体の人数減少に伴い、これまでの保育を見直しながら、空間をうまく活用し、環境を整えながら保育を行いました。

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、安心感の中で活

動の幅が広げられ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。また保育内容や意義を保護者に発信することで、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、子どもたちの成長に大きく繋がったと思っております。

(2) 人財育成への取り組み

職員自身が研修への参加に積極的であり、保育について学ぼうとする姿、より質の高い保育をめざそうとする姿が見られました。定期的に職員とフィードバックミーティングを行いながら、助言、指導を行う中で、職場の状況や、抱えている課題をともに考えながら、職員一人ひとりの資質向上を目指しました。

(3) 地域との関係強化への取り組み

高齢者との交流では、地域の子どもたちと直接触れ合うことでより身近に感じていただきました。矢上高校生との交流の機会も多く持ち、保育に関心を持ってもらうこともできました。また、SNS等を活用して、保育所の様々な活動を発信いたしました。

(4) 生産性向上への取り組み

正規職員一人当たりの業務量増加に対して、契約職員、パート職員のサポート体制が効果的に機能し、求められるサービスの提供を維持することが出来ました。

(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。大型遊具の修繕や建物の修繕などがありましたが、子どもたちの安全を守りながら適宜対応してまいりました。

令和7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	63名	64名	106.7%

(2) 利用者構成状況

クラス別	計画数	実績数	差異
0歳児	10名	10名	—
1歳児	7名	8名	+1名
2歳児	9名	9名	—
3歳児	14名	14名	—
4歳児	10名	10名	—
5歳児	13名	13名	—
計	63名	64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

<養護>

生命の維持

- ・清潔で安全な環境を提供しました。基本的な感染症対策は継続しております。
- ・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。

情緒の安定

- ・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。安心して預けられる保育所を目指し、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。

<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。
- ・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。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。乳児では安心した雰囲気の中で食べるようにし、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、ルールやマナーについても伝えていきました。
- ・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おります。収穫の喜びや自分たちで作ったものを食べる喜びから、食に対する興味関心を高め、食べることへの意欲にもつなげております。
- ・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中で、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わりを経験するようになりました。

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なりました。また、それぞれの年齢に応じた保育の環境を計画的に考え実施しました。

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。子どもたちから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。
- ・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お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ことを体験するように、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。
- ・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、自分なりに頑張りと、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については研修を行い、実際に災害が起きたことを想定しながら、安全の確保や役割分担について再確認しました。
- ・備蓄管理は備蓄飲料水の賞味期限が切れた為、新しい保存用飲料水を購入しました。

<特別保育事業>

一時預かり事業

- ・今年度は、里帰り出産などがなく、継続の利用はありませんでしたが、急に孫を預かることになった祖父母の方から感謝いただきました。
- ・在宅の子ども数の減少で、利用数は大幅に減少しています。

体調不良児保育

- ・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

ぐ来られない場合もあり、クラスでの対応が難しいときに有効となります。また、他児への感染を防ぐことにもつながっています。

- ・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しております。

障がい児保育

- ・支援を要する園児の母親が不安を感じているような時には、こちらから声をかけて面談を行い、寄り添うようにしました。
- ・保育所での生活だけでなく、家庭での過ごし方や困っていることに対し、専門家に相談し、現場を見ていただきながら助言をいただきました。助言を保育に取り入れながら、保護者とも情報共有を図りました。

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。
- ・家庭内の問題に対しても、不安を感じている保護者とは面談を行い、関係機関とも連絡を取り合い、サポート体制をとるようにしました。

<その他の行事>

- ・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い、自信を持って次へのやる気へと繋がる良い経験となっております。

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	5	8(6.2)	5	7(5.8)		-1(-0.4)
子育て支援員		2(2.0)		2(2.0)		
管理栄養士	1		2		+1	
調理員		3(1.6)		2(0.6)		-1(-1.0)
看護師		4(1.7)		4(1.7)		
清掃員		1(0.3)		1(0.3)		
計	8	18(11.8)	9	16(10.4)	+1	-2(-1.4)

人財育成事業

(1) 事業所内研修（石見さくら会保育研究会）

調理実習
調理担当職員対象、2名参加
救急法講習会
全職員対象、14名参加
防犯訓練
全職員対象、9名参加
園内研修（年10回実施）

全職員対象、随時参加
年齢別、調理、主任話し合い
全職員対象、それぞれに参加
B C P 研修 (2回)
全職員対象、リーダー的職員 9 名参加
いわみ西保育所公開保育
全職員対象、16 名参加

(2) 事業所外研修 (外部派遣研修)

邑智郡保育研究会総会 講演「子どものできた！で保護者も笑顔に」水内豊和氏
全職員対象、9 名参加
邑智郡調理研修
調理職員対象、1 名参加
邑智郡所長、主任研修「保護者対応」
所長・主任保育士対象、2 名参加
保育士等キャリアアップ研修「幼児教育」
保育士対象、1 名参加
「チーム力向上研修」(上級編)
保育士対象、1 名参加
邑南町特別支援連携協議会研修「幼児期から小学校低学年の子どもの自閉的特徴」
全職員対象、10 名参加
専門研修「ペアレントトレーニング」
保育士対象、1 名参加
食育推進研修会
調理職員・保育士対象、1 名参加
邑智郡保育研究会・実技研修「ジブンをそのまま表現する」
全職員対象、7 名参加
島根県主任研修「保育で気になる子ども～保育者支援を考える～」
主任保育士対象、1 名参加
島根県保育研究大会「遊びたい！育ちたい！～生きる力の源を育む」天野秀昭氏
保育職員対象、2 名参加
アンガーマネジメント研修
全職員対象、1 名
保育士等キャリアアップ研修「マネジメント」
全職員対象、2 名参加
保育士等キャリアアップ研修「食育・アレルギー対応」
全職員対象、2 名参加 (eラーニング)
子ども健康サポートネットワーク研修「アレルギーについて」
全職員対象、4 名参加 (eラーニング)
島根県施設長研修「ここに生きる～大切な人を思いながら～災害の備えと危機管理」
所長対象、1 名参加
アサーティブコミュニケーション研修

全職員対象、1名参加
健康サポートネットワーク研修「見逃してはいけない子どものサイン」
全職員対象、1名参加
「早期支援体制作り」研修
保育者対象、2名参加
地域で支える子どもの支援とリハビリテーションの輪
全職員対象、1名参加
災害対応力強化研修
全職員対象、1名参加
島根県子育て支援員研修
無資格職員対象、1名参加

(3) 事業所間研修

ハラスメント研修
管理職対象、3名参加
メンタルヘルス研修「睡眠の質を考える」
全職員対象、5名参加
労務研修
管理職対象、2名参加
ハラスメント研修
全職員対象、3名参加

地域との関係強化への取組み

実施事項	地域交流・ボランティアの積極的受入れ
成果・評価	高齢者や小中高学校との交流機会を多く持ちました。矢上高校の保育に興味のある学生や保育関係の大学に行った学生のボランティアや保育実習も受け入れました。
実施事項	保育内容、保育活動などの地域への発信
成果・評価	配信内容を行事等だけではなく、保育内容や保育所活動の目的等の発信に努めました。また保育士の仕事についての発信も行い、求人活動にも繋がるよう努めました。

生産性向上への取組み

改善事項	ICTの効果的な活用、目的を共有し相互協力
成果・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ iPhone の活用で保護者への情報発信や写真の提供がスムーズに行えるようになりました。また職員自ら業務の改善を行おうとする姿が増え、時間内で業務が遂行できるよう、時間の有効活用が出来ております。 ・ 正規職員減少により、ひとり一人の責任ある業務の量が増えることになりましたが、契約職員やパート職員が出来るところを補ってくれており、相互支援で業務を進めることが出来ております。

施設整備事業

実施事項	施設整備
------	------

実施内容	園庭大型遊具の修繕
実施事項	施設整備
実施内容	保育室 LED 取替工事
実施事項	施設整備
実施内容	電気温水器取替工事（事務所給湯室）
実施事項	施設整備
実施内容	コピー機の更新
実施事項	施設整備
実施内容	各クラスへの携帯電話設置（情報配信など ICT 環境の整備）
実施事項	施設整備
実施内容	3 歳児室・乳児室のコンセント増設
実施事項	施設整備
実施内容	日よけテントの購入
実施事項	保育備品
実施内容	子どもの発達に必要な絵本や遊具の購入

積立の状況

（単位：千円）

計画	実績	取崩
3,000	6,997	0

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。
- ・災害時の BCP 研修を行いました。事例を想定しての卓上での研修となりましたが、これまでは避難するところで終わっていたところが、その後の職員の動きを確認することで、問題点や準備物の確認など具体的な話し合いを行うことが出来ました。
- ・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。

4. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和 7 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 7 年 8 月 19 日
申立人	園児保護者
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> 保護者対応 プール遊び終了後に迎えに行った祖母が、孫の女儿がシャワーを行った後に、タオルもまかずに裸でテラスを走り抜けていた姿を見た。嬉しくて早く着替えに向かったのかもしれないが、その様子を見ていた職員が何も言わなかったことに疑問を感じた。着替えなどに関するプライバシー保護についての問題意識が足りないのではないかと母親を通して苦情を受け付けました。
処理結果	プール遊びの着替えは、男女別に分かれて室内で行っていた

	が、シャワーを行った後にタオルを巻かずに移動する園児が居られるため、シャワーは水着を着用したまま行い、着替え場所に入ってから水着を脱ぐように変更しました。対応の甘さを保護者に謝り、今後の対応策を伝えて納得していただいた。
第三者委員の関与	令和8年10月31日の苦情解決委員会で報告

以 上

令和7年度（2025年度）東保育所拠点事業報告

<東保育所>

1. 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)

2. 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進めました。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、年間計画に沿って進めました。

(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ました。積極的に交流を行い地域との連携を深め、理解が得られるよう関係性の強化に努めました。

(3) 生産性の向上

KGI(最重要目標指標)	指標名	指標値	実績
	計画稼働率	100%	101.6%
	計画職員充足率	100%	105.7%
	人時生産性	1.94	2.02
	労働生産性	3,762	3,904

3. 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為に、常に情報を共有しながら関係作りに努めました。乳児期では一人ひとりの気持ちや体調に配慮し、安心して過ごせる環境作りを心掛けました。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ました。また支援を要する子どもたちへの関

わりを大切にしながら、保護者の悩みに寄り添い、関係機関と連携の中で安心感のある保育所生活を送っていただくよう努めました。

今年度も行事や参観日等で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、様々な活動の様子を保護者に情報発信することで、活動に対する理解を得ることができました。

(2) 人財育成への取組み

今年度もより多くの研修に参加することが出来ました。学んだ内容を職員間で共有することで、個々の子どもに合わせた保育の内容や取組みを考える良いきっかけとなりました。また職員と随時面談を行いながら、目標の伝え方や方法を提示することで、職員一人ひとりとの関係性作りの必要性を感じ、職場の状況や課題を共に考えていくことが出来ました。

(3) 地域との関係強化への取組み

地域との繋がりを深め、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。各学校と生徒さんとの交流では、保育所や保育士に興味を持っていただく良い機会となりました。

また、インスタグラムを活用し地域への発信・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ました。職員一人ひとりの情報伝達能力の向上もあり、効率よく進めることで直接的な保育時間の確保に努めました。職場の働きやすい環境作りを目指す為の会議を行い業務改善に取り組みました。

(5) 施設整備への取組み

事業計画に掲げた中で、倉庫撤去は行うことが出来ませんでした。その他は計画通り実施することができました。様々な箇所の劣化が生じており安全確保の為、計画外での修繕がありました。

令和7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	62名	61名	101%

(2) 利用者構成状況

年齢別クラス	計画数	実績	差異
0歳児	6名	5名	-1名
1歳児	7名	7名	—

2歳児	11名	11名	—
3歳児	9名	9名	—
4歳児	18名	18名	—
5歳児	11名	11名	—
計	62名	61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>生命の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清潔で安全な環境を提供いたしました。安全計画に沿って点検等を重視し、安全性強化に努めました。感染予防対策においては早めの情報提供や個別対応により、感染拡大を抑えるよう努めました。また保護者には病院受診を促し体調管理についての確認を行いました。 ・年齢に応じて、子ども一人ひとりの生活リズムを大切に保育を進めました。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、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関わりました。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ました。また子どもの状態や発達過程を把握し、欲求を満たしながら応答的な触れ合いや言葉かけを行いました。 ・幼児には肯定的な言葉かけを心掛け、子ども達との信頼関係を育みながら、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ながら、頑張る気持ちや挑戦する意欲を育てるよう取り組みました。 ・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いけるよう努めました。 ・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。山登りや川遊び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。 <p>食育活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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目指し、食育活動を進めてきました。しっかりと体を動かすことで食欲が増し、食べる意欲に繋げていくことができました。乳児は安心して遊ぶ雰囲気の中で、自分で食べる意欲を大切にしました。健康な体や心を育てる為に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伝えてきました。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、就学前に定着することを目指しました。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。その取り組みを保護者に発信し、食に対しての興味関心を高めていくことで、より良い食育活動が提供できるよう努めました。

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りますが、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し、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、様々な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、考えられる危険個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。
- ・社会の出来事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ました。安心安全な環境で過ごすことができるよう、環境改善に取り組みました。

言語

- ・乳児期は、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努めました。
- ・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。
- ・幼児期は、伝えるだけでなく相手の思いを聴くことの大切さも伝えていき、待つことができるよう支援していききました。お互いに思いやりながら言葉のやり取りを多く行うことで相手への理解に繋げました。
- ・言語のやりとりから、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きました。

表現

- ・豊かな感性を育てるために、保育者は表情豊かに関わることを心掛け、共感しながら思いを共有していくことに努めました。
- ・リトミックや音を使つての遊びから、体を使つて自由に表現する楽しさを伝えていききました。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。
- ・絵画や造形、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。子ども達が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、自分を認めてもらう大

切な時間となりました。
<p><災害時の備え></p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練計画に沿って、毎月一回実施いたしました。訓練後は内容や改善点を話し合い、次への訓練に活かしました。 ・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。 ・備蓄管理においては備蓄食の確認を行い、保存水の消費期限が過ぎた為、新しく購入いたしました。
<p><特別保育事業></p> <p>障がい児保育</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>保護者の子育て支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者の気持ちに寄り添い、必要に応じて随時面談を行い不安が和らげるよう心掛けました。 ・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。子ども達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。子ども達の成長を見ていただき、喜びを共有することができました。自分たちの頑張りを見てもらうことで自信へと繋がる良い経験となりました。

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(0.9)		1(0.9)			
主任保育士	1		1			
保育士	4	10(6.9)	4	11(7.2)		+1(+0.3)
子育て支援員		2(2.0)		2(2.0)		
保育補助				1(0.5)		+1(+0.5)
調理員		5(2.3)		5(2.5)		±0(+0.2)
環境整備員		2(0.4)		2(0.4)		
計	6(5.9)	19(11.6)	6(5.9)	21(12.6)	±0	+2(+1.0)

パート職員の途中退職や職員の体調不良による休職時の人員確保の為、職員を増員し人員体制を確保いたしました。

人財育成事業

(1) 事業所内研修(石見さくら会石見保育研究会)

調理担当者研修
調理師、調理員対象、3名参加

人権擁護研修
全職員対象、全員参加
救急法講習会「心肺蘇生法の実習、AEDの使用方法」
全職員対象、10名参加
防犯訓練
全職員対象、9名参加
年齢別、主任、調理師話し合い（隔月）
担当職員対象、適宜
園内研修 毎月1回
全職員対象、随時参加可能な職員
公開保育
全職員対象、17名参加

(2) 事業所外研修（外部派遣研修）

邑智郡保育研究会

邑智郡保育研究会総会 記念講演「子どものできた！で保護者も笑顔に」
全職員対象、9名参加
実技研修「ジブンをそのまま表現する」
全職員対象、7名参加
郡調理担当者研修「食べるの大好きっこに！！」
調理員対象、2名参加
郡所長・主任研修会「保護者対応・よりよい会議の進め方」
所長主任対象、1名参加

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
所長、1名参加
管理者のためのマネジメント研修
管理職、1名参加
施設長研修会「ここに生きる・災害の備えと危機管理」
所長、1名参加
島根県保育研究大会
全職員対象、2名参加
保育士等キャリアアップ研修「食育・アレルギー」
保育士対象、2名参加
保育士等キャリアアップ研修「マネジメント」
保育士対象、2名参加
保育士等キャリアアップ研修「障がい児保育」
保育士対象、1名参加
歯科保健従事者研修「子どもの口腔機能を育てよう」
全職員対象、3名参加
災害対応力強化研修「BCPと災害対応」
全職員対象、1名参加
メンタルヘルス研修・一般職コース「レジリエンスについて」
全職員対象、1名参加

浜田ろう学校公開研修会「子どもの目について」
全職員対象、1名参加
社会福祉法人会計実務研修「初級コース」
会計業務職員対象、1名参加
保育士専門研修「ペアレントトレーニングを活用した子どもへの関わり」
全職員対象、1名参加
チーム力向上研修・上級編
係長、リーダー対象、1名参加
食育推進研修会「園におけるこどもの食物アレルギー対応」
全職員対象、1名参加
主任保育士・主幹保育教諭研修会「保育で気になる子ども・保護者支援から考える」
主任対象、1名参加
早期支援対策作り研修会「幼少期の発達の気づきや支援」
全職員対象、2名参加
指導者講習会「幼児期の運動遊び」
全職員対象、1名参加

町内研修

邑南町子ども健康サポートネットワーク推進委員会専門研修会 「見逃してはいけない子どものサイン」
全職員対象、1名参加
邑智郡特別支援連携協議会研修会「神経発達症(発達障害)と学習の問題」
全職員対象、6名参加
石見養護学校研修会(保育士研修会)「保育所での不器用さのある子どもへの理解と対応について」
全職員対象、1名参加
石見養護学校研修会(保育士研修会)「大人との関わりの中で育つ幼児のことばと心」
全職員対象、1名参加

(3) 事業所間研修

ハラスメント研修(係長以上)
管理職対象、2名参加
ハラスメント研修(一般職)
全職員対象、1名参加
メンタルヘルス研修「睡眠の質を考える」
全職員対象、3名参加
BCP研修(2回)
全職員対象、20名参加
労務管理研修
係長以上対象、2名参加

地域との関係強化への取組み

実施事項	ボランティアの積極的な受入れ
成果・評価	・お茶会、おはなし会、わらべうた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経験となりました。

	・高齢者や小中高生、石見養護学校との交流も行いました。保育所の様子を知ってもらう良い機会となりました。
--	---

生産性向上への取組み

改善事項	ICT化の効果的な活用（事務の効率化・情報発信力の強化・直接的な保育時間の増加）目的を共有し課題の見える化
成果・評価	・間接業務の時間短縮に取り組みました。職員の情報通信技術も習熟され、直接的な保育時間の増加に繋がっております。 ・職員間で課題を話し合い業務改善を行い、保育の質の向上に繋げるよう努めました。

施設整備事業

実施事項	休憩室の設置
実施内容	職員の休憩室を設置しました。
実施事項	保育室照明器具更新工事(LED照明設置)
実施内容	蛍光灯の製造終了に合わせ更新しました。
実施事項	食器消毒保管庫の更新
実施内容	保管庫の老朽化により更新しました。
実施事項	0.1歳児保育室エコシルフィ設置施設整備
実施内容	冷暖房の循環向上の為設置しました。
実施事項	コピー機の更新
実施内容	保守限界に伴い更新しました。
実施事項	各クラスへ携帯電話設置
実施内容	各クラスのカメラ機能や外出時に利用する為購入しました。
実施事項	子どもの発達に必要な玩具や絵本の購入
実施内容	子どもの発達に必要な玩具や絵本を購入しました。

積立の状況

(単位：千円)

計画	実績	取崩
3,500	4,299	6,957

感染症・災害への対応への取組み

- ・大規模災害BCPの研修を受け、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、見直しを行いました。

4. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和7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7年7月5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 <input checked="" type="checkbox"/> 具体的な被害・損害 連絡帳(はいチーズ)に、「先週から毎日のように引っ掻き傷が出来ている。保育内の事故などは保育所の責任と伺ってはいるが、相手の保護者の方には友だちを傷付けていることは伝えてもらっているのだろうか」と記載があった。
処理結果	今回はトラブルではなく遊んでいる最中にできた傷であることや説明不足であったことをお詫びし了承していただいた。今後は状況説明を十分に行い、安心して預けていただけるよう配慮することをお伝えした。
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8年1月7日
申立人	園児保護者
苦情内容・要望	<input checked="" type="checkbox"/> その他(園児同士の関係性) 連絡帳(はいチーズ)に、「子どもが今朝登所を嫌がった。同じクラスの子が毎日隣でうるさくて眠れない。追いかけてくるのも嫌だと言っている。難しいかもしれないが、保育所に行けなくなるのは困るので配慮いただきたい」と記載があった。
処理結果	子どもさんへ嫌な思いをさせたことや不安を与えたことをお詫びした。今後引き続き配慮していくことや、子どもさんのクラス内での様子や周囲の関わり等をお伝えし、安心したご様子を示された。 職員会議にて支援の必要な園児への対応を共有し、園児同士の関わり方について、行き過ぎがあれば声掛けしていくよう周知した。
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＞

1. 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、個別のケースに応じて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。

2. 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を目指し、子育て家庭が抱える育児不安や孤独感を軽減させ、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。

3. 計画事業の総括

(1) サービス事業への取組み

今年度も常時支援センターを開所することが出来ました。在宅親子の交流を設け、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が行え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、人権研修、ケース会議など知識の共有を図りました。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、内容に応じて関係機関(保育所や保健課、医療福祉政策課)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

玩具の更新を行う等、衛生面や安全対策に努めました。

令和7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	17組	19組	+2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
在宅親子の交流の場を提供いたしました。 <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。・支援センターの開所により、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努めております。
各保育所に開放日を設けました。(月 1 回 9:30~11:30) <ul style="list-style-type: none">・親子サロン(いわみ西保育所)、わくわくデー(東保育所)、ピヨピヨデー(日貫保育所)・各保育所と開放内容話し合い、行事にも参加できるよう連携をとって実施いたしました。・保育所給食の試食体験を実施し子育て相談に応じました。・開放日は、同年齢の子どもの発達や入所前に保育所の様子や行事を知っていただく機会となり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、ピヨピヨデー、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
来所や電話による子育て等に関する相談・援助を行いました。(8:30~17:00) <ul style="list-style-type: none">・子育て相談件数 98 件。・子どもの発達や離乳食、卒乳や一時預かり、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、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となるよう努め、保護者の安心感へと繋がりました。・毎月担当保育士が町の健診に参加し、町内全体の親子と触れ合いながら悩みを聞き、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">・在宅親子に機関誌『すくすく』『月の行事』を毎月発行しました(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。・インスタグラム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繋がりました。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い、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。・保健課や医療福祉政策課の協力を得て、情報を早期に収集し漏れのないようご案内

内いたしました。

<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"> ・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12回実施しました。 ・産後ケア相談（ほかほかデー）は年12回実施しました。 ・7月から開始したミュージックケアは年9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。 ・専門職と連携し、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ることで不安感の軽減に繋げるよう努めました。

3. 人員体制の状況（常勤換算）

（単位：人）

役職名	計画		実績		差異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
センター長（東保育所長が兼務）	1(0.1)		1(0.1)			
保育士		3(2.0)		3(2.0)		
計	1(0.1)	3(2.0)	1(0.1)	3(2.0)	±0	±0

人財育成事業

(1) 事業所内研修

救急法講習会
全職員対象、1名参加
防犯訓練
全職員対象、不参加

(2) 事業所間研修

人権擁護権利研修
全職員対象、1名参加

(3) 事業所外研修

邑南町特別支援協議会研修
全職員対象、不参加

地域との関係強化への取組み

実施事項	親子交流活動、子育てサークルこぐまクラブとの連携。
成果・評価	地域の子育て活動を援助することで支援センターの取組みを知っていただく良い機会となっております。

施設整備事業

実施事項	玩具更新
実施内容	玩具が傷んでいた為、新しい物と入れ替えを行いました。

計画外の施設整備事業

実施事項	クッションマットの購入
実施内容	利用者の安全確保の為、クッションマットを購入しました。
実施事項	掃除機の購入
実施内容	老朽化の為購入しました。

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

令和7年度（2025年度）日貫保育所拠点事業報告

<日貫保育所>

1. 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)

2. 事業目標に対する評価

(1) 利用者サービスの充実

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

保育所保育指針に基づいて、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年間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。子ども達の様子を発信し地域と情報共有することで繋がりを深め、理解が得られるよう努めてまいりました。

(3) 生産性の向上

KGI(最重要目標指標)	指標名	指標値	実績
	計画稼働率	100%	60.0%
	計画職員充足率	100%	88.3%
	人時生産性	1.75%	2.04
	労働生産性	3,397千円	3,951

3. 計画事業の総括

(1) サービス事業への取り組み

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取り組みを行ってまいりました。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わりを大切にしながら、保護者の悩みに寄り添い、安心感ある保育所生活を送ることが出来るよう努めてまいりました。

保育所での様子や取り組みを情報発信することで、子どもの成長を実感していただき活動に対する理解を得ることができました。

(2) 人材育成への取り組み

積極的な研修参加により、保育の専門性が向上し子どもの健やかな成長に繋がりました。また職員一人ひとりとの関係性作りの必要性や、随時、面談を行いながら目標の伝え方や方法を提示することで、職員の仕事に対する意識向上が見られました。

(3) 地域との関係強化への取り組み

地域との繋がりを深め活動に取り組むことで、子ども達は身近な大人や社会と繋がる経験を重ね、人との関わり方を学ぶことが出来ました。地域ボランティアや小中学校との交流の機会もあり、インスタグラム等を活用し地域への発信・情報提供に繋がりました。

(4) 生産性向上への取り組み

やるべきことを明確にし(業務の可視化)、職員間で共有、役割分担することで協体制度を築くことが出来ました。また各職員の業務内容を把握し、サポートし合える環境を整え、生産性の向上、働きやすい環境に取り組みました。

(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。計画外での修繕を要した箇所が幾つかあり、即座に対応処理いたしました。今後も引き続き日々の安全点検を行い管理してまいります。

令和7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	11名	12名	60%

(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	0名	0名	-
1歳児	1名	2名	+1名
2歳児	2名	2名	-
3歳児	4名	4名	-
4歳児	1名	1名	-
5歳児	3名	3名	-
計	11名	12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>生命の保持</p> <ul style="list-style-type: none">・清潔で安全な環境を提供しました。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。感染症対策においても早めの予防に取り組み、大きな感染症も無く過ごすことができました。・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、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。また子どもの状態や発達過程を把握し、欲求を満たしながら応答的な触れ合いや言葉かけを行ってきました。・幼児には肯定的な言葉かけを心掛け、子ども達との信頼関係を育みながら、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ませ、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。また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いけるよう努めました。・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。金毘羅さん登りや川遊び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。 <p>食育活動</p> <ul style="list-style-type: none">・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、それぞれの年齢においてクッキングを随時実施し食育活動に取り組みました。食に関する興味や意欲を高め、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が出来ました。 <p>人間関係</p> <ul style="list-style-type: none">・乳児期は安定した愛着関係の中、人との繋がりを大切に安心して過ごすような関わりを心掛けました。・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し、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できるようにしました。日々の生活の中で年上の子が年下の子のお世話をする環境下であり、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。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。

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。
- ・幼児期には伝えるだけでなく、相手の話を聞くことの大切さも伝えていき、互いに思いやりながら言葉のやり取りを行うことで相手への理解に繋げました。
- ・言語のやりとりから、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

- ・豊かな感性を育てるために保育者は表情豊かに関わることを心掛け、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。
- ・絵画や造形、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。子ども達が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、自分を認めてもらう大切な時間となりました。
- ・発表会では目標に向かって意欲的に取り組み、それが自信へと繋がり達成感や満足感を得ることが出来ました。

<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、職員間で役割を確認すると共に改善点を話し合いました。
- ・備蓄管理においては備蓄食の確認を行いました。保存水の賞味期限が切れたため新規に購入しました。

<特別保育事業>

保護者の子育て支援

- ・保護者全員と個人懇談を実施（年2回）しました。必要に応じて随時面談も行いながら気持ちに寄り添い不安が和らげるよう心掛け、共通理解を持って子どもたちの成長を見守ることができました。

<その他の行事>

- ・子ども達の成長を見てもらう場として保護者参加の行事を実施し、子ども達の成長の喜びを共有することができました。また自分たちの頑張りを見てもらうことで自信へと繋がる良い経験となりました。

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	7(4.6)	1	5(3.7)		-2(-0.9)
保育補助						
調理員		2(1.1)		2(1.1)		
計	2	9(5.7)	2	7(4.8)		-2(-0.9)

人財育成事業

(1) 事業所内研修（石見さくら会保育研究会）

調理担当者研修
調理職員対象、2名参加
人権擁護研修
全職員対象、全員参加
救急法講習会
全職員対象、2名参加
防犯訓練
全職員対象、3名参加
年齢別、調理話し合い
担当職員対象、適宜
園内研修（年12回実施）
全職員対象、随時参加
公開保育
全職員対象、6名参加

(2) 事業所外研修（外部派遣研修）

邑智郡保育研究会総会、講演「子どものできた！で保護者も笑顔に」
全職員対象、2名参加
邑智郡調理担当者研修
調理職員対象、1名参加
邑智郡所長・主任研修
所長対象、1名参加
島根県保育協議会総会、講演「ここでしか聞けない中堅のホンネ」
所長対象、1名参加
管理職マネジメント研修「未来を構想し、問題を発見し、取り組む課題を作り、実践していく経営へ」
管理職対象、1名参加
施設長研修会「ここに生きる～大切な人を想いながら～災害の備えと危機管理」
所長対象、1名参加
島根県保育研究大会
全職員対象、1名参加
人権・権利擁護研修

保育士対象、1名参加
邑智郡保育士研修会「大人との関わりの中で育つ幼児のことばと心」
保育士対象、2名参加
邑智郡保育士研修会「保育所での不器用さのある子どもへの理解と対応について」
保育士対象、1名参加
邑南町子ども健康サポートネットワーク研修「小児の救急対応について」
全職員対象、1名参加
邑智郡特別支援連携協議会研修「神経発達症（発達障害）と学習の問題」
全職員対象、2名参加
邑南町特別支援連携協議会相談ネットワーク総会研修
所長対象、1名参加

(3) 事業所間研修

アサーティブ・コミュニケーション研修（ハラスメント研修）
管理職対象、1名参加
ハラスメント研修
全職員対象、1名参加
労務管理研修
管理職対象、1名参加

地域との関係強化への取組み

実施事項	地域交流・ボランティアの積極的な受け入れ
成果・評価	地域ボランティアの受け入れや、小中高学生との交流を多く実施し、保育所を身近に感じる機会が増え関心を高めることが出来ました。
実施事項	保育活動における地域への発信
成果・評価	地域協議会にて保育所の活動内容や現状について情報共有いたしました。配信も随時行い保育方針や活動の取り組み等を理解してもらえよう努めました。

生産性向上への取組み

改善事項	ICTの効果的な活用
成果・評価	ICTの多様な活用により事務作業の効率を高めると共に、保護者への情報発信や職員間での情報共有に役立て、保育の質の向上に取り組みました。

施設整備事業

実施事項	施設整備
実施内容	LED照明取替工事
実施事項	施設整備
実施内容	複合機のリース更新
実施事項	施設整備
実施内容	情報通信セキュリティ機器の更新
実施事項	施設整備
実施内容	パソコンの更新

実施事項	施設整備
実施内容	iPhone の更新
実施事項	施設整備
実施内容	調理室棚の設置
実施事項	保育備品
実施内容	3 歳児用テーブルの購入
実施事項	保育備品
実施内容	子どもの発達に必要な絵本や遊具の購入

積立の状況

(単位：千円)

計画	実績	取崩
870	1,770	0

感染症・災害への対応への取り組み

- ・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、見直しを行いました。

4. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和 7 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 8 年 1 月 9 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 送迎時の保育所周りの走行は一方通行と決められているが、逆方向から行き来する保護者が居て危ないとの申し出があった。
処理結果	保護者の送迎は保育所周りの道路が狭く危ないため、一方通行での走行をお願いしておりました。逆方向から走行している保護者の方には改めてルールを守って走行していただくよう説明し了承していただきました。申し出のあった保護者にはその結果を伝え、今後は送迎時の見守りや安全面に関して十分な配慮を行い、注意喚起等を定期的に発信していくことをお伝えし理解いただきました。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

以 上