

法人本部
平成30年度 事業報告

1. 人材確保の取り組み

(1) 県外からの人材確保

- ・ 昨年に引き続き、施設と連携して進路情報フォーラムに参加し専門学校を含め計133校の先生方と面談を行い法人、施設のPRを行いました。その後も直接先生方宛てに住宅手当制度、就職支度金制度を訴求したチラシを直接先生宛に送付する等、継続したフォローを行いました。採用につながる成果を挙げることはできませんでした。
- ・ 中国・四国・九州・沖縄及び近畿にある福祉専門学校対し求人案内とチラシを送付しました(7月、1月)。数件問い合わせはあったものの応募にはつながりませんでした。

(2) 外国人介護福祉士候補者の受入れ

- ・ E P A候補生(1期生)の受入れに向け、学習スケジュールや受入れ体制、役割分担等について情報を共有しスムーズに対応ができるよう準備しました。また、日本語学習の講師については、いくつかの日本語教室や国際交流協会等の機関に当たった結果、条件にあった講師を確保することができました。
- ・ 2期生の受入れに向け現地説明会に参加しました。今年度は1期生のE P A候補者が先輩として説明会に参加、説明を行い、更にはメッセージ動画やカードを作成する等、よりインパクトのある資料を作成しPRに努めました。結果、あいハート須磨において2名の候補者とマッチングすることができました。

(3) その他の採用に関する取り組み

- ・ 新たに無料求人サイト(インディード、エンゲージ)を利用して各施設の求人情報を掲載し定期的なメンテナンスに努めました。この施策により数人が採用に繋がりました。
- ・ 新たにインスタグラム等のSNSを利用した求人情報の発信を開始しました。また、あいハート須磨の専用アカウントを作成し、施設でのインスタグラム運用に向け操作手順のサポートを行いました。
- ・ 各施設で掲載している就職求人サイト「マイナビ」を法人で一括契約することとしました。また、法人本部でも法人説明会を実施することを企画し施設見学へ繋げる新しいルートを設けました。
- ・ 継続して京阪神の専門学校への求人活動、就職フェアのサポートを実施しました。

2. 愛の家の事業運営のサポート

(1) 収支改善について

- ・ 「愛の家夢プロジェクト」の計画と並行してグループホームの集約を愛の家の隣接地で建設する方向で検討していましたが、行政より入所施設の隣接での設置は認めないとの回答があり、集約については一旦保留となりました。代わりにその土地の一部を利用して生活介護サービス棟の建設を検討し、土地管理者(NTT西日本アセットプランニング)への交渉を行いました。調査の結果、土地使用の制約上、建設は困難である旨の回答があり計画の練り直しを行うこととなりました。

(2)人材確保と定着について

- ・愛の家の課長並びに各部門の責任者を対象に個別面談を実施し、現状の課題や今後の取り組み等のヒアリングを行い、収支改善に対する意識の向上に努めました。併せて愛の家の50周年事業の構想や職場環境に関する意見交換も行う等、コミュニケーションを深めました。
- ・就職フェアや福祉専門ガイダンスのサポートを行いました但し応募にはつながりませんでした。

3. 中長期における課題の整理

- ・本部の中期計画(2019～2022年度)を策定し、設立50周年記念事業や法人全体の中期計画策定等の課題を整理し計画に盛り込みました。
- ・法人の安定的な事業継続と今後の規模拡大を見据え、企業主導型保育事業や保険外サービス等、新たな事業の情報収集に努めました。

4. 法令、ルールに従った法人運営

- ・理事会・評議員会の定期開催、役員変更手続き、議事録作成等、改正社会福祉法に基づいて正確な会議運営に努めました。
- ・会計監査人の導入は当面延期(厚労省事務連絡)となりましたが、内部統制並びに事務処理体制の整備を目的に専門家(税理士法人)による会計業務等の実態調査を実施し、改善や整備を行う必要がある項目の洗い出しを行いました。次年度以降、調査報告に基づき順次改善に向けた取り組みを行います。

5. NTT労組後援会との関わりと情報発信

- ・NTT労働組合関西総支部定期大会での活動状況報告を行い、引き続き後援会の取り組みの協力を要請しました。また、NTTドコモ関西総分会のご協力のもと、新人役員研修の場において事業団の設立経緯や現状の取り組み、収支状況について講演を行い、法人に対する認識を深めていただきました。
- ・NTTコミュニケーションズ本部から車椅子の寄付を兼ねての施設見学、NTTドコモ関西総分会から新人役員の施設見学依頼があり初期対応を行いました。
- ・情報発信については、年6回の「あい&ハート」定期発行により、施設の取り組みの他、EPA候補生の受入れの取り組みなどを発信しました。また、従来のフェイスブックに加え、今年度からInstagramを利用した情報発信を行い更新の頻度も増やしました。

以上

愛の家
平成30年度 事業報告

1. 利用者等への対応の充実と情報発信

(1) “声”の収集と課題の解決

- ・職員面談は、上期は通常面談、下期は1回のみですが対話会形式（聞く側4名：発信側7名）にて行いました。
初の試みで良し悪しはありましたが、活発で前向きな意見交換ができました。
継続的に開催していきたいと考えます。
- ・お客様の声については9件でした。
地域の方からは、“自転車飛び出しによるお怒りの声”と“台風による飛来物を除去してほしい”の2件でした。
他の7件は保護者からで、1件は職員間の連携ミスによるもの、1件はグループホームの電気代の差額調整により追加徴収が発生したことに対するもの、残りは職員のちょっとした気遣いや丁寧さがあれば防げたのではないかとと思われるものでした。
- ・“声”に対する改善取り組みについては、大阪府社協 運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決小委員会による事業所巡回調査にて、地域の代表者（第三者委員）を交えた会議も開催してうまく機能しているとお言葉をいただきました。

(2) 積極的な情報提供

- ・年度当初（4月10日）の保護者会総会にて、今年度事業計画を説明しました。
毎月の通所事業所の保護者会及び保護者会役員会においても、事業や予算の進捗状況・事故発生状況等について、適宜伝えてきました。
- ・健康状態や施設及び学校での様子を記載した「通知表」と、毎月のトピックスや行事等のお知らせを記載した「愛の家だより」を毎月発行し、帰宅時に保護者の方にお渡ししました。
帰宅されなかった方には郵送させていただきました。

2. 安心して信頼されるサービスの提供

(1) 安心・安全な食事の提供

- ・アレルギー食の誤提供はありませんでした。
- ・児童については、食事はもちろん“手作りおやつ”においても、アレルギー食材回避のため一人だけ別メニューということがないように栄養士に依頼するとともに、栄養管理委員会メンバーにてメニューチェックを行い、同一メニューでみんなが楽しく食事ができるよう心掛けました。
- ・定期的な食事アンケート以外、常に意見要望を聞くことができるよう、食堂に意見箱を設置しました。
- ・厨房業務の委託初年度ということで様々な特別メニューが登場し毎回好評だったのですが、節分の日に工夫して提供していただいた“鬼の顔をデザインしたチラシずし”だけ、やや

不評（残食多）でした。

（２）信頼性の向上

- ・マニュアルPTのメンバーが中心となって、標準（共通）マニュアル、虐待防止マニュアル、事故発生時の対応マニュアル（外傷・窒息・発作・発熱）、防犯対策マニュアルについて整備しました。
- ・介護福祉士資格については、実務者研修費用の補助を受け1名が合格しました。
- ・セキュリティに関する事故（ウィルス感染や情報漏えい等）の発生はありませんでした。

（３）事故防止の取り組み

- ・安全衛生委員会メンバーにて、5月（グループホーム）、7月（愛の家）、9月（工房みさき）

に職場巡回を行いました。

第3者が巡回点検することで、何げなく見過ごしていた不安全な個所にも気付くことができ、

ケガ等の発生を未然に防ぐことができました。

- ・3月、緊急一時保護で受け入れた利用者さんの無断外出が2週連続で発生しました。幸い無事に発見され保護されましたが、1回目の教訓が生かされなかったのが残念です。
- ・食べ急いで喉に詰まらせかけたということが1回ありましたが、誤嚥につながるような事

故

はありませんでした。

帰宅中に、ヘルパーと外出していた利用者さんが誤嚥（一過性の誤嚥性肺炎との診断）によって救急搬送されるといった事故がありました。

同様の事故を発生させないよう、事故事例として職員周知を行いました。

3. 安定的で継続性を持った経営

（１）安定した施設の運営

- ・職員の確保に向け、大阪（前年3月・7月）、和歌山（11月・12月）の各就職フェアに参加し、計25名（今春卒18名・既卒7名）から求職票をいただきましたが、見学者は1名のみで、採用に結び付けることができませんでした。

今春3月、和歌山で開催された就職フェアでは、計12名（来春卒5名・既卒7名）から求職票をいただき、1名についてはすでに採用面接を行い、採用内定通知を行いました。引き続き、和歌山エリアを中心に求人活動を展開していきます。

- ・資金収支実績表の項目について理解を深め、部門毎に毎月の収支を意識するようになり、収

支差額の黒字化に向けて頑張ってくれました。

- ・入所を前提とした短期入所で2名を受け入れ、その後入所になりましたが、同時期に長期入院からの退所が2名続いたため、収入増には結び付きませんでした。

（２）職員の育成

- ・毎年複数名採用しているN福祉専門学校から新規卒業生を2名（4月男性・7月女性）採用し、児童部（きぼう）に配属しました。

幸い大きな事故にはつながらなかったのですが、女性職員については服薬ミスや扉の施錠忘れが続くなど育成に少し時間はかかりましたが、今ではきちんと仕事をこなせるようになりました。

- ・外部研修への参加は、他の職員の理解と協力が得られたおかげで、無理なく受講予定のセミナーに参加させることができました。
- ・全体研修への出席率は、非常勤職員の協力により86.3%となりました。
救命救急とコンプライアンス研修は2部制で行ったため、非常勤職員も受講できましたが、今後は他の研修についても全員が受講できるよう工夫をする必要があります。

4. 地域交流の推進

(1) 地域イベントへの参加

- ・自治会活動への参加は、「清掃活動」と「夏祭り」のみとなりました。
地域イベントへの参加は、児童部の職員が積極的に子供たちを連れて参加してくれました。
- ・民生児童委員及び地区福祉委員の方々と交流できるイベントが少なくなったため、地域サロンに出向いての対話を心掛けてきましたが、深日地区には参加することができませんでした。

(2) ボランティアの積極的な受入れ

- ・実習を受け入れている学校（5校）に協力をお願いをしたところ、5月にキリスト教短期大学から9名、12月に南海福祉専門学校から3名の方が、ボランティアとして来て下さり、歌や踊りを披露してくださいました。
- ・地域のボランティアの方々に、喫茶サロン（月2回）の開催、散歩&喫茶外出（月1回）、昼食外出（隔月）、ヨガと遊び（月2～3回）と、多くの協力をいただくことができました。
代表の方には毎月ボランティア会議にも参加していただき、いろいろアドバイスをいただきました。
- ・3月末、1年間お世話になったボランティア（37名）を施設にお招きし、ボランティア感謝会を行いました。
利用者さんを交えてのビンゴゲームなどで大いに盛り上がり、また職員との対話会では様々なご意見やアドバイスをいただくことができました。
- ・サロン開催を希望していた地域の方への支援については、岬町社会福祉協議会様が開催場所を提供して下さったことから、相談支援担当者が後方支援をさせていただきました。

あいハート須磨
平成30年度 事業報告

1. 利用者等への対応の充実と情報発信

(1) 情報収集と課題解決の実施

「お客様の声」として、14件のお申出をいただきました。新たに受付部門別の件数管理を開始、他部門

に関するお申出の収集についても意識的に取り組みました。「災害時に避難場所としてあいハート須磨

を利用したい」との要望に対しては、中長期の課題として取り組むこととしました。

(2) 情報発信

法人や各部門で作成している機関紙に加え、インスタグラムを利用した情報発信を開始しました。

2. 安心で信頼されるサービスの提供

(1) サービス向上の取り組み

・月次会議の開催時期と実施方法の見直し(月末開催から月初開催への変更、四半期ごとに全部門合

同開催を導入)を行い、課題解決に向けた対応の迅速化と情報共有の効率化を図ることができました。

・特養入居者の利用料金をお客様の指定口座から引き落とすことができるように、料金回収の仕組みを

再構築しました。

(2) 事故予防と再発防止に向けた取り組み

事故発生部門で作成した事故報告書を基に部門長会議で要因分析、再発防止策についての意見交換

を行いました。

(3) 防災対策

・防犯マニュアルを作成するとともに、須磨警察の協力を得て防犯研修を実施しました。

・セキュリティ強化の一環として通用口(1階・地下)の暗証番号を変更しました。

・四半期毎にメーリングリストの現行化と安否確認訓練を実施しました。

・神戸市のシェイクアウト訓練に全部門で参加し、震災時の初動対応の訓練を行いました。

・9月と3月に昼間・夜間想定 of 法定避難訓練を実施しました。

(4) 誤請求防止の取り組み

加算算定要件のチェックリストに基づいた内部監査は、実施に至りませんでした。

3. 安定的で継続性を持った経営

(1) 生産性の向上

・介護業務支援システムの見直しと導入に向けた対応を行いました。10月から運用を開始、請求

業務で

業務時間の短縮化など成果が現れています。

- ・職員データのメンテナンスを行い、各部門の職員配置状況(職種別人員数、正職比率、介護福祉士比率等)と部門毎の時間外労働の実績に関する月次管理を開始しました。今後は、人件費率も考慮して人員構成の基本モデルの検討を継続します。
- ・勤怠管理システムの導入に向けた対応(システム選定・設定、運用ルールの整備、試行運用等)を行い、次年度から本格運用できる状態を実現しました。

(2) 当期資金収支差額の確保(最大化)

- ・介護報酬改定に伴う加算要件の確認や届出を速やかに行い、最短で加算が算定できました。
- ・「電力会社の変更」、「複合機の更改」、「節水システムの導入」を実施、コスト削減に取り組みました。

(3) マネジメント体制の強化

- ・事務長配置に向け、業務内容や処遇の検討及び職員体制の整備等を行いました。
- ・主任補佐を対象とした考課者研修を行い、評価体制の補強を図りました。

(4) 人材確保と育成

- ・EPA介護福祉士候補者(2名)の受入れに向け、生活環境の整備や日本語教育の準備(講師との契約等)を行いました。また、次年度入国の介護福祉士候補者のマッチングを目指して、取り組みを展開した結果、2名のマッチングに成功しました。
- ・新卒求人専門Webサイトによる求人活動や就職フェアへの取組み、本部との連携による他府県へのアプローチ等により、1名の新卒職員を採用することができました。
- ・ベトナム人留学生(派遣職員)の直接雇用に向けた対応を行いました。
- ・就職活動用教科書(2020年卒業の高校生向け)への広告掲載に向けた対応を行いました。
- ・採用力強化と離職防止施策として、正職員を対象にリフレッシュ休暇(公休と有給休暇を利用した連続休暇)の運用を試行実施しました。介護部門では、84.4%(27名)の職員が取得を希望、取得率は66.7%(18名)となりました。
- ・ベテラン職員の流出回避に向け、定年再雇用賃金の見直しと「定年再雇用規程」を一部改正しました。
- ・リフレッシュ休暇を運用する際の利便性の向上や部門による休日数の格差是正等を目的に就業規則(休日)の見直し及び一部改正を実施しました。
- ・キャリア段位制度の定着化に向け、アセッサー2名(特養)の増員とレベル認定(1名)を実施しました。
- ・計画的に認知症関連研修の受講を推進しました。(リーダー研修1名、実践者研修3名)
- ・全職員に対して個人面談を実施し、日頃の悩みやキャリアプラン、職場の課題等について情報収集を行いました。情報収集の結果、「夜勤が2名体制になった際の夜勤手当の見直し」や「厨房の遅出の時間の見直し」を実施しました。
- ・経営マネジメント研修に、部門長等2名が受講しました。

(5) 新規事業の検討

- ・①地域ニーズ、②開業期間、③既存リソースの利活用、④複合効果等を考慮した結果、「特養の増床」を基本に「企業内保育」と「保険外事業」について検討を進めることとしました。
- ・神戸市に対して増床に関する留意事項を確認するとともに、増床等による増員規模や現状の課題(会議室の場所や更衣スペースの不足等)について整理を行い、設計に関するプロポーザルの準備を進めました。

4. 地域交流の推進

(1) ボランティアの受入推進

- ・地域の高等学校からのボランティア希望に対しても積極的に受け入れを行いました。

(2) イベント等の実施

- ・夏まつりや地域の幼稚園・保育園との交流会を通じて、地域の方々との交流を図りました。
- ・各種学校等からの研修・実習依頼に対応しました。
- ・自治会主催のイベント(夏まつり、年末のもちつき)の継続に向け、会場設営等の準備作業の支援を行いました。

あいハート離宮前 平成30年度 事業報告

1. 利用者等への対応の充実と情報発信

(1) 情報収集と課題解決の実施

- ・「お客様の声」の用紙の配備に加え、専用のファイルをケアステーションに設置し、職員の聴き取りによる収集にも注力しました。平成30年度には主に職員の聴き取りによるもので85件のお客様の声が寄せられました。
- ・「お客様の声」のうち、BS放送の視聴を希望するものや、食堂のテレビが食席によって見えないことなど、中長期の取り組みとするものの分類を行い、別に管理をすることとしました。

(2) 情報発信

- ・年2回の運営懇談会を開催し、情報発信ならびに意見交換、ご意見やご要望の聴き取りを実施しました。また、今年度は特に入居一時金の料金プラン改定や、外国人介護福祉士候補者の採用、消費税増税と軽減税率の適用、抗インフルエンザ薬の予防的投与に関するご説明や提案をしました。運営懇談会に合わせて開催しています、ご入居者の作品展は大変好評でした。
- ・「あいハート離宮前通信」を月刊ペースで発行し、ご入居者のホームでの生活風景や外出行事等の報告、職員による各種取り組み、委員会の活動状況などについて情報発信を行いました。

2. 安心して信頼されるサービスの提供

(1) サービス向上の取り組み

- ・安全かつ安楽な移乗介助を目指すノーリフトケアの導入に向けた取り組みとして、フォーラムで事例紹介があった大阪府の施設へ役職者が見学に行きました。また、中間浴や移乗用リフトの情報収集を目的としてショールームの見学やバリアフリー展への参加をすることとしました。
- ・集団プログラムのアクティビティーでは傾眠されることなどが多いご入居者様に、1対1の対応でQOLの底上げを図る「少人数・個別アクティブ」という取り組みを導入しました。
- ・身体拘束排斥委員会を新たに立ち上げて「身体拘束等の適正化のための指針」を整備するとともに、身体拘束に関する認識合わせを行い、身体拘束ゼロを推進しました。
- ・お客様の声を傾聴したアクティビティーを積極的に実施するとともに、ボランティアセンターや職員の人脈を活用したお茶会「なごみ庵」など新たなクラブ活動の導入が図られました。
- ・フロアを固定しない入浴介助に業務フローを変更したことにより、入居時間など、よりご本人の希望に沿った入浴ができるようになりました。

(2) 事故防止と再発防止の取り組み

- ・平成30年度はハインリッヒの法則に基づいたヒヤリハットが高い精度で収集できるよう

に、一部基準の見直しを行いました。その結果、件数は623件に減ったものの事故防止を図る上で有効なヒヤリハットの収集ができました。

- ・事故再発防止検討会については、出来るだけ多くの職員が関われるように朝礼の後の開催を継続しました。但し現場業務への支障が生じないように、時間は9:30~9:45厳守と決めました。また、再発防止策の評価を行うことを徹底しました。

(3) 防災対策

- ・7月の月例会議に於いて管理者が講師となり防災に関する研修(火災編)を実施しました。
- ・10月と3月に自衛消防訓練(避難訓練)を実施しました。また神戸市のシェイクアウト訓練にも参加し、防災に対する意識向上を図りました。
- ・安全衛生委員に任命しています事務職員が、あいハート須磨で開催されました防犯セミナーに参加しました。

3. 安定的で継続性を持った経営

(1) 人材確保と育成

- ・本部と連携して他府県からの採用やEPAによる外国人介護士の採用に向けた取り組みとして現地説明会に参加するなど注力しましたが、あいハート離宮前はマッチング成立には至りませんでした。
- ・介護福祉士の資格取得を奨励して参りました結果、介護職員に占める介護福祉士の割合6割を維持できましたので年度を通じてサービス提供体制強化加算の(I)イが算定できました。また2名の職員が新たに介護福祉士の国家試験に合格しました。
- ・年度末で定年再雇用期間満了により退職しました相談員兼施設ケアマネジャーの後任の採用を目指しましたが、自社による採用活動では成果が得られなかったため、紹介会社を通じて資格・経験ともに申し分のない職員を採用するに至りました。
- ・本部の協力を得て、インディードやエンゲージを使った採用活動によって、環境整備スタッフや看護師の採用が出来ました。

(2) 収支目標の達成

- ・中期経営計画である入居一時金の料金プランと償却期間の見直しについては、経営会議にて検討を重ねて作成しました改定案を理事会・評議員会に上程して承認を得て、行政等への手続きやご入居者様等への説明を経て、4月から運用しています。
- ・新料金プラン移行までの取り組みとして、病院や老健、居宅介護支援事業所など、比較的重度な待機者の発掘が期待できる営業を展開しました。また、11月にはホーム名と電話番号が入った卓上カレンダーをツールとした挨拶回りと営業を行いました。
- ・検討中のお客様に対して定期的に情報発信を行い、空床期間の圧縮と早期契約を目指しました。

4. 地域交流の推進

(1) ボランティアの受入推進

- ・ボランティアの受け入れに関する基準の整備を行いました。
- ・ボランティアとの意見交換会を定期的に開催しました。また、3月2日には西須磨だんら

ん様との懇親会を開催しました。

(2) イベント等の実施・参加

- ・お花見外出や納涼祭、敬老祝賀会、北須磨小学校の児童との交流会、買い物外出、淡路島への日帰りツアー、野菜の収穫祭、クリスマス会、初詣外出、山手女子高音楽科卒業生によるコンサートなどを開催しました。
- ・須磨音楽の森（神戸まつり）の花火大会を屋上で観賞し、8月にはホームの駐車場で花火を楽しむ会を催しました。また、12月には餅つき大会を開催しました。
- ・西須磨だんらん主催の「はるまきちまきの演奏会」にロビーを提供し、会場設営や設備面で協力するという形で協賛しました。当日はご近所の方にもたくさんお越し頂き、立ち見が出るほどの盛況でした。