

法人本部  
2021年度事業計画

令和3年度の本部事業計画については、中期計画における2年目の実行計画の内容を主軸とし、関連する取組内容を追加して策定する。

1. 利用者等への対応の充実と情報発信

(1) 更なるSNSの充実

- ・令和2年度に更改した法人Webサイトの定期的なメンテナンスに加え、新たなコンテンツとして施設紹介の動画作成に向けた検討を行い、求人ツールとして活用できるよう構成、編集します。
- ・50周年記念事業の一つとして法人ロゴを作成します。ビジョンや理念を落とし込んだ法人のシンボルマークとして様々な場面で活用します。

(2) 愛&ハートの活用

- ・50周年記念やあいハート須磨の増築、法人事例発表会のスタートを機に、「愛&ハート」のリニューアルの検討を進めます。また、NTTグループのロケーションや組織人員に合わせた配布部数などを精査し、コスト削減を考慮しながら見直しを図ります。

2. 安心して信頼されるサービスの提供

(1) 法人内事例発表会の開催

- ・2022年度の第1回法人内事例発表会の開催に向け、各施設における事例テーマの内容やその進捗に合わせ発表会の内容、スケジュール等を企画します。
- ・法人内部にとどまらず、介護甲子園など外部で開催される発表会の情報収集を行い、参加に向けた検討を進めます。

3. 安定的で継続性をもった経営

(1) 資金投資計画の策定

- ・法人全体の積立資産の一括管理や収入予算進捗の管理体制を構築し運用ルールを策定します。
- ・あいハート須磨土地無償契約終了(2023年9月末)後の扱いについて、継続してNTT担当窓口と対応を行い早期の決着をめざします。

(2) 財務状況の健全化

- ・施設と連携して収益性の高い事業への増収施策の取り組みを強化します。また、脳梗塞リハビリステーション神戸須磨が計画する増収施策についてサポートを行います。

(3) 寄付金減少への対応

- ・NTT 労組の協力を得ながら定期的な意見交換会の実施やコロナ禍における後援会の取組方法の検討など、継続して訴求活動を進めます。
- ・設立50周年やあいハート須磨の増築をトリガーとした寄付金募集施策の実施を行います。

(4) 人材の確保と育成

- ・新人事考課・賃金制度の導入後の効果検証を行います。
- ・学校訪問活動は新型コロナウイルス拡大の状況を見ながら計画を立てるとともに、オンライン対応スキーム等、コロナ禍における新たな人材確保施策も検討します。
- ・各施設で実施している求人活動内容(募集職種、媒体掲載内容等)を管理し、費用対効果や定着率を「見える化」し、より採用力を高める新たな採用戦略を策定します。また、各施設への採用担当職員配置の検討や懇談会の実施、インターンシップ制度の導入等、施設に協力を得ながら新たな人材確保策を立案します。
- ・動画コンテンツ配信等、SNSを活用した新たな施策を検討し実施します。

(5) 高い規律性や倫理観をもった法人経営（ガバナンスの強化）

- ・各拠点における業務管理体制の構築と内部監査の定期的な実施を行いガバナンス強化に努めます（行政指導監査実施予定）。
- ・理事、監事、評議員の任期満了（6月）に伴い、新体制を構築に向けて対応を行います。
- ・諸規程類の不備（条文番号のずれ、誤字脱字等）を是正します。
- ・改正女性活躍推進法により2022年4月から一般事業主行動計画の策定、届出及び公表が義務化されることに伴う対応を行います。

4. 地域交流の推進

- ・施設の取り組みに対するサポートを継続して実施します。取り組み内容は愛&ハートや法人Webサイトを通じて積極的に発信します。

5. その他

- ・50周年記念式典（5月22日）については、予定通り開催する方向で進めますが、新型コロナウイルスの状況を見ながら開催の内容や方法について慎重に検討し対応します。
- ・前年度のメンタルヘルス結果に基づく改善の取組内容について精査を行い、定期的なハラスメント防止のための周知、啓発を実施して、より働きやすい職場環境の構築に努めます。
- ・改正女性活躍推進法（2022年4月）の対応に向け、人材確保及び法人の認知度アップにつながる「女性活躍リーディングカンパニー認証」に向けて対応を進めます。

愛の家  
2021年度事業計画

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

- ①地域の方や保護者等からの“声”については、1か月以内に改善（解決）を行い、毎月のサービス向上委員会にて情報を共有します。
- ②児童からの“声”については、内容及び改善状況等を部門長会議等で共有します。
- ③職員面談や担当及び部門会議等を通じ職員からの“声”の収集に努め、風通しの良い職場にします。

(2) 積極的な情報提供

- ①“事故の発生状況”や“みなさまの声”については、適宜保護者会にてお知らせします。
- ②利用者の生活状況は「通知表」にて、施設の行事等は「愛の家だより」にて、毎月お知らせします。

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

- ①アレルギー食の誤提供の防止と利用者の健康維持（主に、体重の増減管理）のため、給食連絡会にて毎月確認を行います。
- ②誤嚥等の事故を発生させないよう、食事時間帯における複数配置を徹底します。
- ③イベント毎の特別メニューや季節感のあるメニューを心掛け、楽しい食事時間の提供に努めます。

(2) 信頼性の向上

- ①第三者評価における要改善事項について、改善します。
- ②利用者の職住分離を行うために、作業棟の建設を検討します。
- ③部門相互の内部監査（年2回）及び第三者委員による現金監査（毎月）を実施します。

(3) 事故防止の取り組み

- ①日々の巡回による危険箇所等の早期発見と範囲の拡大防止に努めます。
- ②安全衛生委員会等による職場点検を計画的に実施し、不適箇所については当月内に改善します。
- ③事故や病気等については、速やかに周知することにより、再発及び拡大防止を図ります。

(4) 防災への取り組み

- ①年2回の総合避難訓練（法定）は、必ず消防署員に立会いただき指導を仰ぎます。
- ②児童部職員による自主避難訓練は、毎月実施します。

3. 安定的で継続性を持った経営

(1) 当初予算の必達

- ①稼働率を向上させ、予算収入の必達を目指します。
- ②制度（特に新制度）を理解し、収入の拡大を図ります。
- ③部門毎のコスト管理を徹底し、コストの削減を図ります。

(2) 安定した施設の運営

- ①就職情報サイト（TSUNORU）を活用し、新卒及び既卒の採用に努めます。
- ②卒業生を中心とし出身校への訪問活動により、学校との良好な関係を築き、新卒者の採用に繋がります。
- ③利用者の日々の体調管理の徹底と、職員は福祉に携わる者として節度ある行動を心掛け、新型コロナウイルス等の感染症等の感染拡大防止に努めます。
- ④災害発生時における業務の中断リスクを最低限にするため、業務継続計画（BCP）の策定に着手します。

(3) 職員の育成

- ①新規採用者は、リーダー及び直近に採用された職員が主となって3～6か月の育成スケジュールに沿って育成を行います。
- ②外部の研修やセミナー等を積極的に活用します。  
各種全国発表会等へも積極的に若手職員を派遣します。
- ③法人内事例研究発表会に向けて、部門毎に処遇困難事例を設定し、課題の解決に取り組みます。

#### 4. 地域交流の推進

##### (1) 地域の方々との交流

- ①地域のイベントやサロン等に積極的に参加し交流を図ります。
- ②地域の福祉団体、学校、事業所等と連携を図り、イベントを通じて交流を図ります。
- ③民生委員の協力を得て喫茶サロンを早期に再開し、地域の方々と交流できる機会を作ります。

##### (2) ボランティアの受入れ拡大

- ①実習生には、実習終了後、イベントだけでなくいつでも気軽に来ていただけるよう、声掛けをするとともに、定期的に情報提供を行います。
- ②ボランティアや地域の方々との意見交換会等を定期的で開催し、ボランティアメニューの拡大に努めます。

あいハート須磨  
2021 年度事業計画

1. 利用者等への対応の充実と情報発信

(利用者、家族、地域住民の要望に応える運営を行い、福祉社会への情報発信に努めます。)

(1) 情報発信ツールのリニューアル

- ・ 現行のホームページやパンフレットに掲載している写真のリニューアル及びスマホサイトの作成に向けた対応を進めます。

(2) 情報収集と課題解決の実施

- ①「お客様の声」の積極的収集による業務改善を推進します。
- ②地域包括支援業務を通じて地域課題を収集し課題解決に取り組みます。

(3) 「地域における公益的な取組」状況の発信

- ・ 機関紙愛&ハートを通じて「地域サポート施設」の活動内容を発信します。

(4) デイサービスとショートステイに関する営業ツールの新設

- ・ 新たな営業ツールを作成し稼働率向上を目指します。

2. 安心して信頼されるサービスの提供

(安心、安全なサービスの提供と質の向上を図り、信頼獲得に努めます。)

(1) サービス向上の取り組み

① 人材育成

- ①- 1 計画に基づき、各種資格取得や外部研修等の受講を推進します。

- ・ ノーリフトケアコーディネーター (ベーシック) : 特養 (2名)、須磨デイ (1名)
- ・ ノーリフトケアコーディネーター (アドバンス) : 特養 (1名)、須磨デイ (1名)
- ・ 認知症ケア実践者研修 : 特養 (2名)、リーダー研修 : 特養 (1名)
- ・ 育成担当者や接遇指導者研修の受講を推進します。
- ・ E P A介護福祉士候補者 (平成30年度入国者1名、令和元年度入国者2名) を対象に介護福祉士実務者研修の受講に向けた対応を進めます。
- ・ 各部門で直面している課題に応じたテーマ別外部研修を受講します。

- ①- 2 事業計画等で取り組んでいるサービス向上や業務改善施策を体系的に整理して、法人主催の事例発表会 (開催予定時期 : 令和4年第1四半期) での発表を目指します。

- ①- 3 事務業務の体制強化 (1人2業務 (①給与・会計、②会計・請求、③請求・給与)) に向けたOJTを開始します。

- ①- 4 安全衛生管理体制の強化 (衛生管理者増員) に向けた対応を開始します。

② ノーリフトケアの導入・定着化

- ・ 腰痛予防に関するリスクアセスメントに基づき、リスク回避・低減策の立案・実行・評価 (腰痛予防リスクマネジメント) を実施します。
- ・ 安全衛生委員会の中で腰痛予防リスクマネジメントの取組状況を共有します。
- ・ 移動式リフトの定着化及び活用量の増加 (対象者・活用シーンの拡大) を目指します。
- ・ スライディングシート・ボードの定着化を目指します。

③ 部門別重点施策の推進

- ・ 部門別中期計画 (令和2年度~令和4年度) の遂行により、サービスの向上を目指すとともに各部門の「強み」を確立・強化します。
- ・ ショートステイに関する対応力の強化 (利用制約の減少、受付・契約体制の見直し等) を目指します。

(2) 防災・防犯対策

- ・ 四半期毎に安否確認訓練とツールの整備 (職員リストの現行化) を実施します。
- ・ 法定避難訓練 (年2回) と防災自主訓練、防犯訓練を実施します。

### 3. 安定的で継続性を持った経営

(社会的な要請への対応と法令遵守を基調に安定的で継続性をもった経営を行います。)

#### (1) 財務状況の健全化

- ・特養の増床及びプライバシー改修計画とデイサービスの大規模改修計画を推進します。
- ・改修工事に伴う収入減の最小化を目指します。
- ・デイサービス事業について、①事業所規模、②開設日数・曜日、③職員構成等の面から収支改善策の検討を行います。

#### (2) 準職員に関する賃金改定内容・方法の見直し

- ・準職員に関する賃金改定内容・方法の見直しを行い、年度内運用を目指します。

#### (3) 人材確保

- ・腰痛予防対策の展開により職員の離職防止と業務制限の最小化を目指します。
- ・離職防止(定着化)に向けた取り組みを検討・実施します。

#### (4) BCPおよび研修・訓練計画の策定

- ・BCPおよび研修・訓練計画の策定に着手し、経過措置期間(3年間)内の実現を目指します。

#### (5) マネジメント体制の見直し

- ・現事務長を副施設長へ変更するとともに所掌範囲の見直しを実施します。

#### (6) 新規事業(脳梗塞リハビリステーション神戸須磨)

- ・「営業チャネルの拡大」と「後遺症改善事例の発信」を図るとともに、各種営業施策を展開することで早期の黒字化を目指します。

#### (7) 計画的な改修工事の実施

- ・増床工事に合わせて、「多床室のプライバシー改修」や「デイサービスの大規模改修(日常訓練スペースの拡張、3人用浴槽の更改、脱衣室の改修)」、「ビル監視システムの更改」を実施します。

#### (8) あいハート須磨ユニオンとの連携強化

##### ①経営状況の共有

- ・事業計画や予算の内容と進捗状況について、定期的に情報共有を行います。
- ・介護保険の報酬改定による影響について、情報共有を行います。

##### ②労働環境の改善

- ・「長時間労働の是正」や「有給休暇の取得推進」、「離職防止」に向けた情報を共有します。
- ・「腰痛予防対策」の取組状況を共有します。

#### (9) 新型コロナウイルス感染症対策

- ・基本対策(体調管理、消毒・換気、入館管理、オンライン面会等)を継続するとともに、タイムリーなPCR検査や円滑なワクチン接種に向けた対応を行います。

### 4. 地域交流の推進

(地域社会の活動拠点として、施設と利用者が地域社会の一員としての役割が果たせるよう取り組みます。)

#### (1) ボランティアの受入推進

- ・新型コロナウイルスの感染状況を考慮して受入調整を行います。

#### (2) イベント等の実施

- ・新型コロナウイルスの感染状況を考慮してイベントや学校からの実習依頼等に対応します。

#### (3) 自治会支援

- ・自治会からの依頼に基づき、各種支援を行います。

#### (4) 「地域における公益的な取組」の推進

- ・地域包括支援業務を通じて「地域サポート施設の事業内容」を検討します。
- ・須磨区社会福祉法人連絡協議会(ほっとかへんネット須磨)に参画して、活動実績の蓄積に向けて貢献します。

あいハート離宮前  
2021年度事業計画

1. 利用者等への対応の充実と情報発信

(利用者、家族、地域住民の要望に応える運営を行い、福祉社会への情報発信に努めます。)

(1) 情報収集と課題解決の実施

- ① 「お客様の声」の積極的収集による業務改善を推進します。  
専用用紙の配置と職員の聴き取りによる「お客様の声」の収集を継続します。また、中期課題に分類したBS放送の受信は新型コロナウイルス感染状況を注視しながら進展させます。

(2) 情報発信

- ① 運営懇談会を通じてサービスの提供状況や財務状況、制度改正等に関する報告・周知を行います。
- ② 「離宮前通信」、ホームページ、インスタグラム等の媒体を活用し、ご利用者向けのみならず、入居者獲得や職員確保につながる内容を意識的に盛り込んだ情報発信を展開します。

2. 安心して信頼されるサービスの提供

(安心、安全なサービスの提供と質の向上を図り、信頼獲得に努めます。)

(1) サービス向上の取り組み

- ① 《満足》を超える《感動》を生む介護サービスを、自ら考えた言動により実現できる職員を育成します。
- ② 「ノーリフトケア」4年目の取り組みにあたり、新たに導入した機器の使用基準、安全・安楽等の処遇改善の評価を継続的に行います。また、移乗用リフトの導入に向けた情報収集を行います。
- ③ 少人数ユニットケアの良さを維持しながら、ご入居者様の安全と安楽の更なる充実とプライバシーへの介入の適正化を図るため、見守りシステムの介護ロボットを導入いたします。(同時に職員のストレスの軽減を目指します。)また、全職員が取り組むべき課題や達成すべき目標を共有し、導入機器を最大限に有効かつ有意義に活用いたします。
- ④ 長谷川式スケールの定期的な実施の継続により、認知症の変遷の把握を進めるとともに、ご家族様にとって“見える化”された客観的な指標として共有します。
- ⑤ バイタル・表情等から日々の体調や変化を把握して異常の早期発見に努め、体調不良を認めた際には嘱託医と24時間のオンラインによる連携を図りながら重症化や入院の減少に努めます。

(2) 事故防止と再発防止の取り組み

- ① 見守りシステムの導入によりヒヤリハット収集件数を3年間で2割増加させることを目標に、システムの活用や職員の意識改革を進展させます。また、ヒヤリハットはデータ化して活用することでハインリッヒの法則によって重大な事故が回避されるものと期待します。
- ② 見守りシステムの導入により、事故発生件数を導入初年度は半減(3年間のうちに1/4以下に)することを目指します。事故発生時は、速やかな事故報告と要因分析を行い再発防止に努めます。

(3) 新型コロナウイルス感染症対策

- ① 職員の日常生活にも厚生労働省が示す「新しい生活様式」が定着するように啓蒙いたします。また、新型コロナ追跡アプリの活用を定着させます。
- ② PCR検査やワクチンの接種など、新型コロナウイルス感染症の拡大防止・収束(終息)に向けた取り組みが円滑に行われるようにご入居者・職員への説明や準備、支援を行います。
- ③ ボランティアや講師との連携を図りながらアクティビティーや行事の早期再開を目指します。また、職員のスキル向上や新しいアイテムの導入によって、外部講師に依らない少人数アクティビティーの充実を図ります。

#### (4) 防災・防犯対策

- ① 法定避難訓練（年2回）と自主訓練（神戸市シェイクアウト訓練等）、防犯訓練を実施します。
- ② 四半期毎の安否確認訓練では、登録率100%と返信率90%の継続的達成を目指します。

### 3. 安定的で継続性を持った経営

（社会的な要請への対応と法令順守を基調に安定的で継続性をもった経営を行います。）

#### (1) 新賃金制度・新人事考課制度への円滑な移行

- ① 新賃金制度への円滑な移行と、新人事考課制度による適正な人材育成を推進します。

#### (2) 入居一時金の料金プラン改定への対応

- ① 新料金プランに則した待機者が発掘できるような媒体や営業先を抽出し、広告媒体や訪問、DM、FAX等の情報発信による信頼関係の構築と知名度の向上を目指します。
- ② 新料金プランに移行後のプラン別申し込み状況、償却益の動向・推移について蓄積し、新料金プランの構成が市場ニーズや入居期間に対して適正であるかの検証を継続的にを行います。

#### (3) 人材確保と育成

- ① 法人理念に加え、新たに策定した「中期ビジョン」に関するグループワーク等の勉強会を開催し、全職員への共有と浸透を図ります。
- ② 本部と連携して他府県ならびにEPA介護福祉士候補者の採用推進を継続します。
- ③ 年次有給休暇の時季指定義務の遵守を視野に自主的に取得できる環境を創造します。また、計画的な有給休暇の取得を奨励します。
- ④ ノーリフトケアの進展により、「職場における腰痛予防対策指針」に基づいた腰痛予防を実現させ、離職防止（定着率向上）と人材獲得を図ります。
- ⑤ 事例発表会に向けた事例を選考し、必要に応じて当該事例に係るPTを新たに立ち上げ、発表を前提とした事例研究を進めます。
- ⑥ 見守りシステムの活用に関するPTを立ち上げ、運用基準や運用方法等のマニュアルを策定します。また、職員配置や業務フローの見直しを行います。
- ⑦ 施設長と職員との個別面談を実施し、悩みの解消やキャリアプランの検討材料とします。また、抽出された課題はチェックリスト化して管理し、緊急性・重要性に応じて解決担当者を設ける等の方法により業務改善を目指します。

#### (4) 当期資金収支差額の確保（最大化）

- ① 介護保険報酬改定への理解を深め、算定可能な全ての加算の算定に向けた体制の確保を図るなど、当期資金収支差額の最大化を目指します。
- ② 収支差率をもとにした収支分析から算出する当年度に目標とする要介護度の構成プランを策定し、プランに沿った入居者の確保を目指します。
- ③ ご入居者の要介護度の適正について検証し、必要に応じて区分変更申請を依頼します。
- ④ 業務改善や業者・契約の見直し等を通じたコスト削減に取り組みます。
- ⑤ 待機者や検討中のお客様に対して定期的な情報発信を行い、退居後の早期契約を目指します。
- ⑥ 従来の営業手段・媒体に加え、FAX、FINE LINK、インスタグラムを活用した営業を展開します。また、空室状況によっては有料の紹介業者の活用域を拡大させることも選択肢として早期契約を目指します。

### 4. 地域交流の推進

（地域社会の活動拠点として、施設と利用者が地域社会の一員としての役割が果たせるよう取り組みます。）

#### (1) ボランティアの受入推進

- ① ボランティア名簿（団体名・個人名・内容・曜日等）を更新し、施設内での情報共有を図ります。
- ② ボランティアとの意見交換を定期的実施し、問題や要望の把握と改善に努めます。

#### (2) イベント等の実施

- ① 納涼祭（夏祭り）や仲よし交流会、各種演奏会等、地域交流イベントを実施します。