

法人本部
2022年度事業報告

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

- ・愛&ハートの電子ブックに加え、法人内のイベント情報や脳梗塞リハビリステーション神戸須磨の改善事例等を継続的に法人ホームページへアップロードしました。
- ・インスタグラムの仕様変更に伴い、データアップロードに関する手順書のメンテナンスと担当者への情報提供を行いました。

(2) 愛&ハートの見直し

- ・NTT労組関連組織に対して、内容や媒体（紙・PDF）、必要部数に関する意見照会を行い、発送部数の適正化（6,500部削減）やPDF提供組織の追加（11分会）、内容・構成見直し案の検討を実施しました。

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

- ・実施要項やスケジュール案等の作成・共有を行い、コミュニティプラザ大阪3階にて7月24日に開催しました。
発表部門：8部門、参加者36名（審査員8名、傍聴者15名含む）
最優秀賞：あいハート須磨特養部門、優秀賞：愛の家きぼう部門、努力賞：あいハート離宮前
- ・次年度の開催に向けた振り返りを行い、当日の事務局体制等を見直すこととしました。

3. 安定的で継続性をもった経営

(1) 資金投資計画の策定

- ・投資計画策定プロセスの見直し（実施理由や実施方法、対象案件、スケジュール案等の整理）を行い、投資案件を精査するとともに各施設の中期計画への反映を図りました。
- ・投資計画検討の基本情報として、各事業別収支予測に基づく当期資金収支差額と金融資産の推移を法人内で共有しました。
- ・あいハート須磨の敷地※に関する対応案の検討を行い、法人内で共有しました。
※無償貸与期間終了：2023年9月
- ・2012年度以降10年間の投資（事業拡大）実績を整理して法人内で共有しました。

(2) 財務状況の健全化

- ・福祉医療機構経営分析参考指標（①機能性、②費用の適正性、③生産性、④収益性）を基に、事業別に他事業所（同種・同規模・黒字）との比較・分析を行い、法人内で共有しました。

【主な特徴】

- ①機能性：多くの事業で「利用者一人一日当たりのサービス活動収益」が高い。
- ②費用の適正性：人件費率が高い。
- ③生産性：労働生産性が低く、労働分配率が高い。
- ④利益率（サービス活動収益対サービス活動増減差額比率・経常収益対経常増減差額比率）が低い

(3) 寄付金減少への対応

- ・振込手数料の負担軽減策として、寄付金口座の金融機関を追加するとともに、インターネットバンキングによる寄付金受付について、愛&ハートを通じて発信しました。
- ・NTT労組関西総支部および西日本本社総支部の勉強会で「全電通近畿社会福祉事業団の歴史と現状」をテーマに説明を行い、経営環境の変化への対応状況（経営努力）等を発信しました。
また、西日本本社総支部の勉強会では、あいハート須磨と離宮前の見学を盛り込み、高齢者施設を知っていただく機会を設けました。

(4) 人材の確保と育成

- ・リフレクションシート作成に向けたスケジュールの共有と職員面談による個別指導を実施しました。
個別指導対象者33名（愛の家15名、あいハート須磨13名、あいハート離宮前4名、本部1名）

- ・新賃金制度における賞与算定ルールの見直しと関連規程の改正を行いました。

【見直し内容】

- ①減価償却の要素を盛り込む。但し、運用に関しては、支給月数低減実績を考慮する。
- ②業績達成度係数を廃止し、積立資産取崩収入・支出等を考慮した当期資金収支差額の着地見込みを基に算定した年度末手当を導入する。
- ・人事戦略の検討に向け、施設単位の職員データベースを整備するとともにメンテナンスルールを決定しました。
- ・高等学校や専門学校等（335校）に対して求人票を発送するとともに、兵庫県内の専門学校を訪問し在籍学生に関する情報収集と実習性受入れに向けた提案を行いました。

【求人票発送校の属性】

- 高等学校：過去進路情報フォーラム参加校、愛の家エリア、あいハート須磨エリア、西日本エリアで福祉学科のある学校。
- 専門学校：西日本エリアの介護福祉士養成校。
- 短大・大学：近畿地方で福祉学科のある学校。
- ・各施設の役職者（30名）を対象に理事長・副理事長面談を行い、各職場の状況や課題、各個人の意向等に関する意見交換を実施しました。
- ・部門表彰制度の見直しに関する検討を行い、「法人ビジョンの実現」に向けた取組みを推進することを目的とした表彰制度を新たに創設することを決定しました。
- ・最低賃金改定に対する対応内容を決定し各施設と共有しました。
- ・各施設からの依頼に基づき、無料求人サイトへの求人情報の登録をタイムリーに実施しました。

(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）

- ・新人事考課・賃金制度の運用等に関する本部監査に加え、会計顧問会社と連携して各種契約や物品購入に関する手続きに関する監査を実施しました。また、監査結果を基に、様式の見直しと関連規程（購買管理規程、クレジットカード取扱規程）の一部改正を行いました。
- ・改正育児・介護休業法の施行に伴う関連規程（就業規則、育児・介護休業等に関する規則）の一部改正を行いました。
- ・電子帳簿保存法への対応として、各施設における証憑書類の電子保存状況を確認するとともに、事務担当者を対象とした研修会を開催しました。また、研修会では、インボイス制度の概要や各施設での対応についても共有しました。

(6) 中期計画の振り返りと策定

- ・中期経営計画策定に関する管理者研修（全7回、対象者19名）を外部委託により実施しました。
- ・本部機能を再整理したうえで、2023年度～2025年度の中期経営計画を策定しました。

【本部機能】

- ①法人運営機能、②法人戦略策定・実行推進機能、③施設経営支援機能、④施設経営チェック機能

4. その他

- ・訴訟対応として、愛の家と連携して口頭弁論に必要な情報の準備と代理人への提供を行いました。
- ・ガソリン代高騰に伴う通勤費の影響を検証し、見直しの必要が無い旨を法人内で供給しました。

愛の家
2022年度事業報告

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

- ・「声」について、昨年度は1件のみの収集でしたが、今年度14件の収集ができました。内容は、支援や利用者対応に対する感謝や喜びの「声」、4件、コロナ禍の帰宅制限に対する「声」、3件、支援や業務での要望や苦情の「声」、7件ありました。
- ・苦情の「声」については、早急に対応しています。またサービス向上委員会において第三者委員にも報告を行い、助言等をいただいています。次年度も積極的に「声」の収集を図っていきます。

(2) 情報発信

- ・「愛の家だより」、「通知票」は毎月発行し、施設内の行事や利用者の様子をお伝えしました。2022年度もコロナ禍によりイベント中止や帰宅制限が多かった1年となりました。
- ・4月から帰宅書類に毎月の献立表を新たに追加しました。保護者の方からは献立メニューを見て「ほっこり、しましたとの声もいただきました。

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 人事考課制度の適正運用

- ・2021年度フィードバック面談と2022年度リフレクション面談を実施しました。面談をとおして各スタッフと目標を共有することができました。

①-2 各種資格取得や外部研修等の受講推進

- ・強度行動障害に関する研修(基礎): きぼう(4名)、かがやき(4名)、工房みさき(4名)と計画どおり受講しました。
- ・SST訓練に関する研修には、6名受講と計画3名を大幅に上回ることができました。

①-3 サービス向上や業務改善策の取組みでの法人主催の事例発表会での発表

- ・前年度からサービス向上委員会を立ち上げ、処遇困難事例への取組みを行いました。委員会では勉強会の実施や各部門での取組についての意見交換等を行い、事例発表会の取組みだけでなく、スタッフのスキルアップやサービスの質の向上に繋がりました。

①-4 事務業務の体制強化

- ・1人2業務体制については、役割を決めOJTを開始しました。平準化には、まだまだ至っていませんが、今後OFF-JTも含め実施していきます。

①-5 新卒採用職員の育成

- ・新入職員6名のうち2名は退職となりましたが、4名については職務チェックシートの活用等により育成を行っています。夜勤業務も順調に行っています。

②部門別重点施策の推進

- ・部門別重点施策については、企画会議、部門長ミーティングにて他部門からの意見や提案も取り入れ、月次会議にて進捗確認を行いました。

③日中活動の充実

- ・日中活動については、感染予防上、施設内で体操や散歩といった運動により充実を図りました。

④給食サービスの向上

- ・管理栄養士の配置について検討を行いましたが、現状、配置は厳しいと判断しました。費用対効果も考慮し次年度業務委託での配置を実施することとしました。
- ・よりよい食事サービスの向上と業務委託費の見直しを目的に4年間委託していた給食委託会社を10月から変更しました。これにより委託費を減額(月額約24万円)することもできました。日額食材料費については現状維持としていますが、朝食メニューは大幅に改善されました。

⑤事故防止の取り組み

- ・毎月ヒヤリハット委員会を開催し、ヒヤリハット事例の検証や発生した事故の原因や改善策を話し合い再発防止に取り組みました。今年度ヒヤリハット事例は40件（昨年度6件）、事故は軽微なものも含め34件（昨年度35件）でした。

(2) 防災・防犯対策

- ・安否確認ツールとして、「らくらく連絡網」のアプリを導入し連絡体制を構築しました。また四半期毎に安否確認訓練を実施し、返信率や返信内容等を検証し、訓練内容の向上を図りました。
- ・法定避難訓練については、コロナ禍や消防署の都合により立会訓練ではありませんでしたが年2回実施しました。自主避難訓練も毎回、実施後に振り返り問題点等を検証し、次回の訓練での課題とし取り組み質の向上を図りました。

(3) 中期計画の振り返り・策定

- ・本部主催の中期計画策定研修に各部門の中心メンバーが参加し中期計画策定について学びました。それを基に各部門で初めての次期中期3か年計画（2023～2025年度）を策定しました。中長期の視野で強み、弱みを確認することができましたが、どの部門においても人材育成が最優先課題となっています。

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) 当期資金収支差額の最大化

- ・長期入院となる利用者もなく、コロナ禍での帰宅制限の影響もあり稼働率は向上しています。また重度支援加算対象者の再確認による加算算定や通所部門での新規利用者の獲得等により昨年度から約3,300万円の収入増となりました。
- ・電気・ガス料金の大幅な値上げ（約360万円増）もありましたが、広報費や業務委託費等の見直しにより事務費は昨年度から660万円削減ができました。人件費の増（約630万円）もありましたが、事業活動収支差額は昨年度から約3,000万円増の約8,200万円とすることができました。

(2) 生産性の向上

- ・人員配置体制加算I取得の要件を満たすことができるよう職員配置を毎月検証し不足があれば速やかに補充できるよう職員の募集活動を行ってきました。今年度職員は昨年度から2名増となっています。内訳として正職員が3名減、非常勤職員が5名増となっています。
- ・業務の効率化のため老朽化したパソコンやオフィスソフトについて順次更改を行いました。Wi-Fi環境も一部整理を行いました。インカムの導入については、職員からの意見により今回は見送ることとしました。課題となっている「ほのぼの」の定着化に向け次年度は研修を予定しています。

(3) マネジメント体制の強化

- ・4月1日から副施設長を新たに配置しました。また、きぼう部門長、かがやきリーダー、事務主任を任用し、マネジメント体制を見直しました。
- ・マネジメント体制の見直しにより、各部門での体制強化、副施設長配置により施設全体の体制強化や各部門間の連携や調整を図りました。

(4) 既存事業の検証

- ・相談支援事業については、事業運営の継続を再確認し、事業継続のため収支均衡とすることから施設外にあった事務所を施設内に移設、また人件費削減を目的に担当スタッフをかがやき兼務とすることにより昨年度から約300万円の収支改善をすることができました。

(5) 日中活動施設の建設に向けた対応

- ・日本財団みらいの福祉施設建築プロジェクトに応募しました。残念ながら審査通過とはなりませんでしたが、このプロジェクトに応募するため設計会社との協働により愛の家の未来や地域との共生を考える機会となりました。次年度も計画をブラッシュアップし応募する予定です。

(6) 非常勤職員の賃金改定内容・方法の見直し

- ・10月、最低賃金が引き上げられましたので、該当する非常勤職員については、賃金改定（1,030円）を行いました。また他の非常勤職員については、人事考課制度に基づき賃金改定を実施しました。契約期間を無期に変更できる職員には説明を行い、希望者には契約期間の無期転換を行いました。

(7) 有給休暇基準日の統一

- ・有給休暇発給基準日の統一については、ユニオンとも協議し合意しました。次年度からの実施に向け調整します。

(8) 計画的な改修工事等の実施

- ・キュービクル更改の補助金申請については、大阪での協議は通過しましたが、残念ながら国庫協議において予算都合で通過することができませんでした。キュービクル更改工事の大規模修繕については次年度も補助事業として申請を継続していきます。
- ・きぼう女子棟の共有スペース設置工事については、丸紅助成金を利用する予定でしたが申請が認められませんでした。次年度、新たな助成金も含め検討を行っていきます。

(9) 月次管理項目の追加

- ・部門別職員配置状況や時間外労働時間実績及び水道光熱費の月次管理を行いました。時間外労働時間の実績から職員配置の過不足についても検証することができました。水道光熱費では特に電気使用量や料金については、見える化により数値確認することで値上げに対する実感と節電に対する意識付けと行動に結びつきました。

(10) 個別面談の実施

- ・5月、リーダー以上とのリフレクション面談、10月には上期職員面談、11月には非常勤職員との個別面談により個々の職員と支援の悩みや困りごと等について共有しました。その中で、施設が求めるキャリア形成や職員像、また職員自身に自身の将来像について考える機会を持ちました。

(11) 人材確保

- ・正職員の要件（部署間の異動、全シフト対応）を整理し要件を満たす職員については、希望により非常勤職員から正職員に登用しました。
- ・年度当初、看護師が1名減の状況でしたので、速やかに募集を行い採用することができました。これにより児童部で配置加算を再算定することができました。退職者の発生により配置人員不足となった場合も募集活動により補充することができましたが、非常勤職員での対応となりました。

(12) BCPおよび研修・訓練計画の策定

- ・BCPマニュアルについては、マニュアル整備委員会で作成していますが年度内に完成できませんでした。次年度には完成し研修・訓練を実施していきます。またBCPに必要な非常電源や物資については情報収集を行っています。特に排泄処理に必要な物資については、サンプルを取り寄せ検証していきます。

(13) 愛の家ユニオンとの連携強化

- ・愛の家ユニオンとは、経営状況だけでなく休職者への対応等についても情報共有を行ってきました。また特定処遇改善手当の配分方法等についても意見交換を行いました。今後も様々な課題や労働環境の改善について協議していきます。

(14) 新型コロナウイルス感染症対策

- ・大阪府からの要請により、4月はPCR検査、5月以降は抗原検査を3日に1回の頻度で職員はもとより委託会社職員についても実施しました。来客者や面会者については、検温や手指消毒の徹底をお願いし感染予防対策としました。新規入所者については、入所時3日間は地域交流スペースで様子観察と体調管理を行ってから居室に移動することとしました。

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) イベントの実施・参画

- ・イベントについては、コロナ禍により地域イベントを含みほぼ開催できませんでしたが、6月に民生委員によるBBQ大会、10月に愛の家運動会&アート展を職員と利用者のみで開催しました。11月には児童部で大阪府子ども輝く未来基金事業費補助金を活用しユニバーサル・スタジオジャパンへ行ってきました。子ども達は初めてのテーマパークで大変喜んでいました。

(2) ボランティアの受入推進

- ・6月、民生委員主催のBBQ大会で50名、コロナ警戒信号が黄色以下になった5か月間は民生サロンを再開しました。延24名をボランティアとして受け入れました。実習生については、感染予防の徹底うえ保育実習生12名、看護実習生18名、介護実習生3名を受け入れました。

あいハート須磨
2022年度事業報告

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) 増床および大規模改修に関する情報発信

- ・リニューアルオープン後の建物外観、内装等の写真を用いた広報用の動画コンテンツ（画像スライドショー）やデイサービスのチラシを作成するとともに、FINE-LINK を活用して居宅事業所等へ送付する等、稼働率に向けて情報発信を行いました。
- ・インスタグラムを通じてリニューアルの様子を発信しました。

(2) 情報発信ツールのリニューアル

- ・現行のパンフレットのリニューアルは取り組むことができませんでした。

(3) 情報収集と課題解決の実施

- ・新型コロナウイルス感染症の影響によりご家族の来所機会が少なくなりましたが、新たに各フロアへ「お客様の声」投函箱を設置するとともに、口頭による申し出もお客様の声として収集しました。課題としては、更なる積極的な収集方法の検討が必要となっています。

(4) 「地域における公益的な取組」状況の発信

- ・地域包括支援業務を通じて「地域サポート施設」として公益的な取組活動を行って参りましたが、その活動内容の発信は実施できませんでした。

(5) ショートステイに関する営業ツールの新設

- ・食事の美味しさや衣服等のレンタルサービス（手ぶらで利用可能）を訴求し、サービス内容を盛り込んだショートステイ専用の営業ツール（画像スライドショー）を作成しました。

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

- ・計画に基づき各種資格取得や外部研修等の受講の他、随時必要な研修は受講を推進しました。

◇ノーリフトケアコーディネーター

ベーシック：特養1名、デイ1名、アドバンス：特養1名、デイ1名、

マネジメント：デイ1名

◇認知症ケアリーダー研修：特養1名、認知症ケア実践者研修：特養2名

- ・新人事考課制度に基づくリフレクションシートの運用により、役職者が自分の役割や目標を見つめ直し、受け身ではなく主体的に考える姿勢への定着に向け意識づけを実践しました。
- ・実施計画以外にも必要な外部研修も受講しました（別添資料）。
- ・法人主催の事例発表会に3部門が参加しました。特養部門の口腔機能改善の取組をまとめた「食べる力を取り戻す」が最優秀賞を受賞しました。
- ・事務業務の一人二業務体制については、それぞれの業務を相互にOJTを行い、基本業務や業務の流れについて実務を行いました。今後更に業務内容の理解を深めるため引き続きOJTを行い、業務範囲の拡大、リスクの分散に向けて取り組みます。
- ・衛生管理者の増員は達成できませんでした。

②ノーリフトケアの導入・定着化

- ・特養ではプロジェクト、デイサービスでは委員会をそれぞれ結成し、ノーリフトケア推進に向け取り組みました。
- ・「ひょうごノーリフティングモデル施設」の認定に向けて、特養ノーリフトプロジェクトチームが課題の提出や対象研修に参加し、最終、施設における取組状況の審査を経て、2023年4月1日付けでモデル施設として認定を受けることとなりました。
- ・リフト（天井走行式・移動式）とスライディングボード等の定着化及び活用量の増加（対象者・活用シーンの拡大）に努めました。

- ・見守りシステム（眠りSCAN・カメラ）の導入により、適切なタイミングでの介護支援によるサービスの向上に加え、職員の業務量や精神的な負担感の軽減に勤めました。

③感染症対策の強化

- ・全部門に「感染症対策指針」を整備し、委員会や研修を実施しました。今後、新型コロナウイルスのように感染力の強い感染症に対する訓練（シミュレーション）の実施が必要ですが、施設のBCP策定にあわせて進めていく計画です。

④高齢者虐待防止の推進

- ・全職員対象に高齢者虐待防止について施設内研修を実施しました。

⑤部門別重点施策の推進

- ・特養、デイサービスについては、各プロジェクト、委員会を通じて、自立支援（機能訓練）成果の「見える化」を推進し、施設内で共有を図りました。

(2) 防災・防犯対策

- ・定期的に安否確認訓練とツールの整備（職員リストの現行化）を実施しました。
- ・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した。防犯訓練については初めて施設全体でシミュレーションを実施しました。

(3) 中期計画の振り返り・策定

- ・中期計画（2020年度～2022年度）を振り返りながら、法人主催の次期中期計画策定研修の参加により、部門毎の戦略課題を見出し、新たな視点で計画を策定することができました。

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

- ・特養増床エリアについては早い段階で新規入居者受入れ対応を行い、計画より1ヵ月前倒して満床にすることができました。
- ・デイサービスエリアの改修は予定通り完了し、浴室・脱衣室の改修、娯楽スペースの拡張によってサービスの効率化、充実化を図ることが出来ました。
- ・「リニューアルオープン」を機会とした営業ツールを作成し、集客増に努めました。
- ・見守りシステムは入居者個々のデータを収集し検知情報の差異を検証しながら活用方法を検討しました。一方、インカムは一旦配備したものの、使用の煩わしさや通信切断等により定着には至りませんでした。
- ・本部から提供された事業別決算データ分析により、客観的指標に基づいた施設の経営課題を博することができましたが、改善に向けた対策立案までは至りませんでした。

(2) 人材確保

- ・介護職員については、リニューアルオープンやノーリフトケア導入を訴求し様々なチャネルを通じて求人活動を実施して参りましたが、採用計画人数の全てを直接応募で確保することはできず、人材紹介に頼らざるを得ない結果となりました。
- ・近隣の高等学校からの複数の実習生受入れがありましたが、OJT担当職員の丁寧な指導や積極的にコミュニケーションを図るなど職員の協力もあり1名の内定に繋がりました。加えてもう1名介護職希望の高校生から応募があり、計2名の新卒内定（2023年度4月採用）となりました。
- ・居宅部門では中期的な観点から新人ケアマネを準職員として採用しました。
- ・地域包括部門では職員の休職や退職が続く職員体制が不安定な期間がありました。職員補充の求人を行うも応募が無い状況が続いたため、緊急対策として、居宅部門からの一時的な職員異動を実施し体制を維持しました。年明けには新たに職員が採用できたため、体制が整い次第、再異動を予定しています。
- ・厨房部門においても人材不足が続きましたが、採用については年齢条件や経験の幅を広げ、既存職員については職務の幅を広げるなどにより対応を行いました。
- ・施設設長が全職員との個別面談を実施し、悩みやキャリアプランの検討材料を抽出しました。また、抽出した課題をリスト化し、解決担当者を設ける等の方法により改善を目指しました。

(3) BCPおよび研修・訓練計画の策定

- ・BCPについては一旦策定しましたが、定着のための研修や訓練については次年度に実施しその実効性を評価し見直しを行います。

(4) 新規事業（脳梗塞リハビリステーション神戸須磨）

- ・エリアや事業所を絞った効率的な訪問活動や、ユーチューブでの後遺症改善事例の発信を積極的に行い認知度のアップに努めました。
- ・新規契約数、既存契約者の継続率の増により資金収支差額はプラスとなり、開業（2019年2月）以来、初めて単年度黒字を達成することが出来ました。
- ・より質の高いサービスを提供することや部門長の営業拡大を目的に、職員の育成に努めました。
- ・あいハート離宮前への訪問リハビリは定期的に実施しましたが、新型コロナの影響や職員の体調不良もあり、一時的にサービスの提供を休止することもありました。

(5) 計画的な改修工事の実施

- ・デイサービスエリアの大規模改修（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）やショートステイ用居室のプライバシー改修、厨房の床の改修については、追加や付随の工事が発生したため計画より若干遅れましたが問題なく終わることができました。

(6) あいハート須磨ユニオンとの連携強化

- ・経営状況（事業計画や予算の進捗状況等）や労働環境の改善状況（「長時間労働の是正」、「有給休暇の取得推進」、「腰痛予防対策」等）については、定期的に場を設けて情報共有を行いました。

(7) 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、面会制限等）を継続し、介護職員については定期的に抗原検査キットによる検査を実施していましたが、施設内クラスターが2度発生する等、完全な予防が難しいことを痛感しました。

(8) 電子帳簿保存法への対応

- ・会計担当者による証憑書類等の電子データ保存はスムーズに対応できました。今後の事務体制強化、業務範囲拡大の中で共有していきます。

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

- ・年度後半は新型コロナウイルスも落ち着いたため、徐々にボランティアの受入を行いました。

(2) イベント等の実施

- ・新型コロナの影響でイベント対応はできませんでしたが、実習依頼については柔軟に受け入れ対応を行いました。実習期間中に施設内クラスターが発生しましたが、日程をずらして調整する等の対応を行いました。

(3) 自治会支援

- ・新型コロナの影響もあり、自治会からの依頼は無く支援自体はできませんでした。

(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」を実施しました。
- ・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）への参画を継続しました。協議会の取組成果として「総合相談窓口」の開設に至りました。

以上

あいハート離宮前
2022年度事業報告

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 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「お客様の声」の収集に注力しました。2022年度には81件のお客様の声が寄せられました。

(2) 情報発信

- ① 2022年度の運営懇談会は新型コロナウイルス感染症対策にて書面での開催としました。上半期には郵便法改正に伴い請求書の発送時期に係る管理規程の改定について、下半期には介護職員等ベースアップ等支援加算の新設に係る介護保険制度の臨時改正についてお伝えしました。
- ② 「離宮前通信」の月刊発行を継続し、ホームページにも掲載をしました。また、担当の職員が認めた近況報告の手紙を毎月ご家族様にお送りしました。その他の情報発信ツールとしてインスタグラムを活用し、フォロワーは430人を超えました。

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とは何かをグループワークで話し合う機会を設け、新たな提案を抽出しました。
- ② ノーリフトケア委員会が定期的に勉強会を開催し、理論や技術の定着と向上を目指すとともに、兵庫県の補助金を活用して導入した移乗用リフトやスタンディングマシンの有効活用について検討するとともに、委員会が中心となり操作説明会等の研修を実施しました。
- ③ 見守りシステム(眠りSCAN)の活用により、巡視は原則廃止、排泄介助の業務フローを入居者の覚醒に合わせたものに改定し、睡眠の質の向上と昼夜逆転の防止、傾眠低減による日中活動量の向上を図りました。
- ④ 長谷川式スケールを入居時ならびにサービス担当者会議の前月に実施し、認知症の変遷を把握するとともに、“見える化”された客観的な指標としてご家族様と共有しました。
- ⑤ LINEを活用して囑託医との24時間のオンラインによる連携を図るとともに、看護師、役職者間でリアルタイムに情報の共有をしました。
- ⑥ 2022年度は年度を通じて新型コロナウイルス感染症対策としての面会等の制限がありましたので、近況報告のお手紙を毎月ご家族様にお送りする取り組みを継続しました。
- ⑦ 2月より月2回のペースで、食事アンケートから得た入居者の嗜好をもとに構成した「選択メニュー」を導入し、今日は食べるものがなかったという事案の解消を目指しました。

(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、これまで把握できなかったヒヤリハット事案の収集に注力しました。(8月以降にカメラによる収集が15件、センサーによる収集が11件ありました。)
- ② 見守りシステムの活用により事故の状況把握が進展し、再発防止策の策定に係る稼働が大幅に削減するとともに、再発防止策の精度の向上が図れました。

(3) 新型コロナウイルス感染症対策

- ① PCR検査や抗原検査、ワクチンの接種など、新型コロナウイルス感染症の防止に向けた取り組みを適宜実施しました。
- ② 新型コロナウイルス感染症の感染状況を注視しながら、面会や外出などの実施・制限について臨機に対応しました。

(4) 防災・防犯対策

- ① 法定避難訓練(年2回)を実施するとともに、自主訓練(神戸市シェイクアウト訓練への参加)、防犯に関する研修を実施しました。
- ② 四半期毎の安否確認訓練では、登録率100%は達成しましたが、返信率90%の目標に対し

ては4回中2回の達成となりました。

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) 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の発掘を目指し、病院や老健への訪問営業を実施しました。また、高齢者人口の分布を参考にエリアを選定して新聞の折り込み広告を実施しました。
- 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行い、経営会議にて共有しました。

(2) 人材確保と育成

- ① 見守りシステムの導入を機に、職員配置や業務フロー、入浴スケジュール、勤務時間、休憩のローテーションなどを再検討し、一部業務フローや入浴スケジュール、休憩ローテーションの見直しを実施しました。
- ② 生産年齢人口の先細りに備えた広域・多様な採用推進の一環として、Instagramに意図的に求職者目線の情報を盛り込み、成果が得られました。
- ③ 新人事考課制度導入後の考課者間に於ける評価基準の統一を目的として、考課者全員が参加する考課者会議を開催し、評価基準の明確化・共通化を目指しました。
- ④ 年次有給休暇の計画的な取得を促進し、対象の全職員が法定の取得を達成しました。
- ⑤ 年間休日日数など労働環境や処遇面の優位性についてオリエンテーションで啓蒙するとともに、ノーリフトケアによる腰痛予防の実現や長時間労働の排斥等によって離職防止を目指しました。
- ⑥ 職員の自己啓発意欲の増進と高い定着率を基盤としながら、各種資格の取得を促進しました。特に介護福祉士国家資格者の割合は業界トップ水準である89%に達しました。
- ⑦ 法人内の事例発表会に於ける発表を前提とした研究に取り組み、3位の努力賞を受賞しました。
- ⑧ 施設長が全職員との個別面談を実施し、悩みやキャリアプランの検討材料を抽出しました。また、抽出した課題をリスト化し、解決担当者を設ける等の方法により改善を目指しました。
- ⑨ 電子帳簿保存法に則り、下半期からは会計帳票の電子化しました。

(3) 当期資金収支差額の確保(最大化)

- ① 算定可能な加算は全て算定することができ、看取り介護加算の算定件数は過去最高となりました。また、新たに導入されたADL等維持等加算の算定に向けた準備を進めました。
- ② 収支差率をもとにした収支分析から算出する要介護度の構成プランの年度目標を策定し、営業対象先を選定するなどプランの実現に向けた入居者の獲得を目指しました。
- ③ 人員配置の適正化と業務改善、業者・契約の見直し等を通じたコスト管理や、人件費率ならびに事業費・事務費比率(販管費比率)の管理を継続しました。
- ④ 常時待機者が維持できるように脳リハとのタイアップ広告を新たに導入するなど多様な営業手段・媒体を活用した営業を継続的に展開し、満室満床の維持に努めました。
- 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した。

(4) BCP(事業継続計画)の草案を策定し、3月には第1回の職員研修を実施しました。

(5) 中期計画の達成に向けた進捗の管理と最終年度の総括をしました。また、本部主催の中期計画の研修に役職者を参加させるとともに、次期中期計画の策定に参画させました。

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 リモートによるボランティアとの交流については実現が果たせませんでした。
- ② NTTのOBによる窓拭きや草刈り等のボランティアの受け入れがありました。

(2) イベント等の実施

- ① フロア別の開催など十分な感染対策を講じながら、納涼祭(夏祭り)や敬老会、クリスマス会などのイベントの実施ができました。また、ドライブ等の外出ツアーを実施しました。