

2024 年度 事業報告書

社会福祉法人

全電通近畿社会福祉事業団

法人本部
2024年度事業報告

1. 法人運営

(1) 定年制度に関する研修

- ・年度末で55歳以上になる正職員を対象とした研修を行い、定年年齢の見直しや役職定年制度の導入など制度の見直しをはじめ、年金や退職金に関する説明を行いました。

(2) 定年年齢の見直し

- ・「定年制度に関する情報収集」と「正職員の定年年齢を65歳まで延長した場合の人件費の影響に関するシミュレーション」を基に、定年年齢の見直しと役職定年制度案を作成しました。
- ・制度運用に向けて関連規程（職員就業規則、非常勤就業規、定年再雇用規定）の改正ならびに「役職定年規程」の整備を行いました。（施行日：2025年4月1日）

(3) 賃金規程および非常勤職員の時間給改定に関する検討

- ・賃金構造基本統計調査等による分析を基に「非常勤職員の時間給見直しに関する考え方※」を整理するとともに、非常勤職員の賞与定額制度の検討および導入に向けた対応を行いました。
※最低賃金上昇への対応と採用力強化の観点から、賞与を原資とした時間給の増額を図る。
- ・非常勤の賞与算定方法の見直し※と2025年度からの移行を決定しました。
※正職員の支給月数に基づく算定から定額制への移行

(4) 各種規程等の統合

- ・中途採用者（前歴換算7年未満）を対象に運用する場合の「昇格要件の問題点」の解消に向け、「昇格昇級規程」の見直しを行いました。
- ・施設内での職員の身だしなみに関する基準を整理するとともに就業規則へ反映しました。

(5) 役員および評議員の任期満了に向けた対応

- ・役員および評議員の任期満了後の再任に関する意向を確認するとともに、意向確認結果に基づいた対応を行いました。

(6) NTT労組との連携

- ・「愛&ハート」や「事業報告書」を通じて、各施設の取り組みや経営状況を発信しました。
- ・後援会の加入促進に向け、NTT労組関西総支部の役員を対象としたキャラバンを行いました。

2. 法人戦略の策定・実行推進

(1) 事業別経営指標分析の継続・充実

- ・福祉医療機構の経営分析参考指標（2022年度決算）を基に、他法人・他事業所（黒字事業所・同規模）との比較に重点をおいた経営分析を行い法人内で共有しました。
- ・重点管理指標（①利用者一人一日当たりのサービス活動収益、②人件費率、③経費率、④従業者一人当たりのサービス活動収益、⑤労働生産性、⑥サービス活動収益対サービス活動増減差額比率）については、法人内の事業間比較も行いました。

(2) 本部重点事業に関する戦略及び実行計画の策定

- ・工房みさき就労継続B型事業の現状について、愛の家としての評価を行うとともに、事業所の方向性を整理しました。

【就労継続B型事業の方向性】

- ①利用者（市場）からの評価を維持・向上するため、「工房みさきの強み」を守る。
- ②利用者の収入増と事業を安定的に継続するために、工賃の増額を目指す。
- ・事業所としての方向性に沿った課題と対策を整理するとともに、工房みさきの職員に対する説明を行いました。
- ・工賃向上については、就労支援事業の収支構造改善（請負事業収入の割合を縮小する）に向けた対策の一つとして「自社製品の開発」を検討することとしました。

(3) 新規事業の検討

- ・社会福祉施設等調査などの統計データを基に、就労継続B型事業に関する情報収集（①経営主体別事業所数、②利用者数・利用率、③平均工賃額に関する全国と大阪の推移等）を行いました。

- ・身元保証事業に関する情報収集に着手しました。
- (4) 投資資金確保に向けたスキームの確立
 - ・グループホーム事業戦略（2023年度策定）の中核施策である「重度利用者に特化したグループホームの建築」について、建築コストの見直しを行うとともに資金目標を設定しました。
- (5) 人事戦略の検討
 - ・2023年度と2024年度上期の部門別離職・入職状況を整理するとともに、各施設の役職者と共有しました。
 - ・特に離職率が高い特養部門に対しては、部門内役職者会議で状況の共有とエンゲージメント向上に関する取り組みの説明を行いました。
 - ・脳梗塞リハの体制強化に向けた採用プランを検討、施設長ならびにセンター長と共有しました。
- (6) 中期ビジョンの実現
 - ・「障害福祉サービス等従事者・介護従事者処遇状況等調査」および「賃金構造基本統計調査」を基に、職種別や雇用形態別等の給与水準の分析を行い、経営会議で共有しました。
 - ・組織診断ツールへの全職員データの登録と権限設定を行うとともに、エンゲージメントサーベイ（愛の家：9月、須磨・離宮前：1月～2月）を実施しました。
 - ・「職場環境等に関する従業員意識調査※」や副理事長面談による情報収集に基づき、「時間単位の年次有給休暇制度」の試行実施（2024年10月～2025年9月）を開始しました。
※（公財）兵庫県勤労福祉協会 ひょうご仕事と生活センター
 - ・第3回法人内事例発表会の開催（10月20日開催）を通じ、人材育成や業務改善等の推進を図りました。
 - ・中期ビジョン（「変革の推進」、「質の向上」、「創造力の発揮」）の実現に貢献した部門に対する表彰制度の選考を行い、あいハート須磨厨房部門を表彰することとしました。
- (7) 投資計画のローリング
 - ・各施設の「投資案件一覧」と事業別収支（積立資産等）予測のアップデートを行い、法人内で共有しました。
 - ・資金運用規程を整備するとともに、今年度の債権購入計画（国債（5年満期）：2,000万円、兵庫県SDGs債（10年満期）：2,000万円）を決定、購入に向けた対応を行いました。

3. 施設への経営支援

- (1) 各種課題に関する改善案の提案や実行支援
 - ・副理事長面談で収集した情報を基に、特養部門の課題（想定離職要因）を整理するとともに、役職者と共有しました。
 - ・特養部門のエンゲージメント向上に向けたWGに参加、「課題解決に向けた検討方法」等についてアドバイスを行いました。
 - ・愛の家と連携を図りながら準備書面の作成等に関する代理人への情報提供など、裁判対応を行いました。（口答弁論：3回、証人尋問：1回）
- (2) 管理者育成・資質向上
 - ・就労継続B型事業に関する戦略策定を通じて、愛の家の管理者育成を図りました。
 - ・各施設の役職者とエンゲージメントサーベイの効果や活用方法・留意点の共有を行いました。
- (3) 理事長・副理事長面談の実施
 - ・役職者を対象に理事長・副理事長面談を実施しました。（35名 実施時期10月）
 - ・役職者以外の職員を対象に副理事長面談を実施しました。（204名 実施時期4月～6月、1月～3月）
 - ・面談によって収集した課題等を施設長等と共有しました。
- (4) 求人情報の発信
 - ・一次募集に関する求人票を301校に送付しました。
 - ※高校：過去進路情報フォーラム参加校、あいハート須磨エリア、西日本の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の養成校。短大・大学：近畿地方の福祉学科を含む学校

4. 施設経営のチェック

(1) 人事考課制度及び賃金改定ルールの適正運用

- ・各施設の「人事考課制度や賃金改定ルールの運用」や「運営規程等の遵守状況」に重点を置いた本部監査を行いました。

(2) 消費税処理の変更に伴う確認

- ・各拠点の消費税処理について、会計顧問会社による調査を実施するとともに結果を経営会議で共有しました。
- ・本調査により、あいハート離宮前の小口現金管理事務の簡略化につながりました。

(3) 各種規程の遵守

- ・各種契約や物品購入に関するプロセス及び必要書類の確認を行い、経理規程や購買管理規程の遵守状況をチェックしました。
- ・会計顧問会社への委託による給与事務と会計処理に関する調査を行いました。調査結果を基に次年度から、あいハート須磨の人件費に関する会計処理方法を見直すこととしました。

愛の家
2024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”、年間24件(昨年度21件)の収集がありました。利用者同士のトラブルで他害された保護者への報告が遅くなったことでのご不満の声が数件ありました。後日、保護者の方に再度直接お詫びし当該職員にも注意、指導を行いました。また施設外(勤務時間外)での地域の方への対応についてお礼の声がありました。これについては善行職員として表彰を行いました。
- ・ サービス向上委員会は年間11回開催しました。“声”や“事故報告”について第三者委員と共有し適宜ご意見をいただきました。4月、9月には岬町地域福祉課職員のご参加をいただき地域連携推進会議を同時開催しグループホームの見学を実施しご意見やご感想を頂きました。

(2) 情報発信

- ・ 帰宅時には通知票、献立表及び当月の行事や施設の様子を“愛の家だより”をお渡ししています。今期から小口現金出納帳の控えもお渡しすることとしました。保護者の方からは購入物や現金支出の内容が見えるとの評価を頂きました。
- ・ インスタグラムは年間30件配信しました。フォロワーも466人と昨年度から173人増えました。掲載する写真については、時機を逸しないようコンスタンスに提供するよう各部門に指示をしました。
- ・ ホームページのリニューアルについて、現行のホームページを制作会社に見ていただき今後の方向性や目的について意見交換を行いました。

2. 安心で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

- ・ 2023年度フィードバック面談と2024年度リフレクション面談を実施しました。面談をとおり各スタッフと目標や将来の希望、強み弱みを共有しました。
- ・ 成人部ではリーダー不在となっている部署がありましたが、本人の希望もあり児童部からの異動により配置しました。またリーダー候補者を選定し行動評価表による育成を開始しましたが任用配置には至りませんでした。

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(1名)、かがやき(1名)、工房みさき(1名)、グループホーム(2名)受講しました。受講制限もあり計画どおりとはなりませんでした。
- ・ SST訓練に関する研修は、スケジュール調整が合わず受講できませんでした。

①-3 サービス向上や業務改善策の取り組みでの法人主催の事例発表会での発表

- ・ 支援向上委員会を毎月開催し各部門での処遇困難事例への取り組みを行いました。委員会では勉強会の実施や各部門での取り組みについての意見交換を行い、障がい特性の理解やスタッフのスキルアップとサービスの質の向上に繋がりました。
- ・ 事例発表会では、きぼう部門が最優秀賞を2年連続で受賞しました。大きな自信となりました。

①-4 事務業務の体制強化

- ・ 下期、請求業務を担当していた職員が休職となりました。突発的ではありましたが業務体制を見直し、業務に支障が起らないよう取り組みました。結果、業務分担により請求や加算に対する理解が深まりました。

①-5 新卒採用職員の育成

- ・ 新入職員3名については児童部に配属し職務チェックシートに基づき育成を行いました。残念ながら1名は2月末で退職となりました。

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。
- ・きぼう部門、工房みさき部門が事業計画達成部門として表彰されました。

③日中活動の充実

- ・日中活動については各フロアでの歩行訓練だけでなく、入浴時間帯を見直し地域交流スペースでの活動内容や外出レクの頻度を増やす等充実化を図りました。

④給食サービスの向上

- ・毎月開催の食事委員会では利用者の体重管理により食事量の調整や健康管理を行いました。
- ・委託会社が作成した献立表については、管理栄養士で確認を行い栄養面での助言を行いました。
- ・給食委託会社の協力により、春のさくらまつりでは“まぐろ解体ショー”、夏祭りでは“アイスやポップコーン”の提供ができました。楽しい思い出となるような食事イベントとなりました。

⑤質の高い福祉サービスの提供

- ・9月、福祉サービス第三者評価を受審しました。概ね好評となっていますが非常勤職員の全体会議への参加等で助言を頂きました。
- ・接遇マナーやビジネスマナーの向上を目的に秘書検定2級・3級に3名が受験しました。

⑥事故防止の取り組み

- ・ヒヤリハット事例の収集は210件（昨年度281件）と目標の240件を下回りました。
- ・事故は軽微なものも含めると29件（昨年度35件）昨年度から大きく下回りました。無断外出・医療機関受診による事故は9件、目標達成できました。

(2) 防災・防犯対策

- ・「らくらく連絡網」のアプリを使用した安否確認訓練は四半期毎に実施しました。年度途中でサービスの移行がありました。また職員採用時には目的等を説明し登録をお願いし、職員リストの現行化を行いました。
- ・新サービス「らくらく連絡網+」では返信方法が簡素化されましたが安否情報が送信者にしか返信されず各部門での情報共有が課題となりました。当日返信率の向上と同様に取り組みました。
- ・法定避難訓練は9月、3月に実施しました。訓練後、消防署から避難時での連絡ツールとしてトランシーバー（インカム）の活用について助言があり導入への検討を開始しました。

(3) 中期計画の実行

- ・中期3か年計画の2年目に則った事業計画及び部門別実行計画を策定し実行しました。また計画の進捗をみながら都度修正を行いました。

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) 当期資金収支差額の最大化

- ・収入面では利用者確保や新たに看護職員の配置等により昨年度から約300万円の増となりました。一方、支出面では新入職員や非常勤職員の採用により人件費が約1,900万円増、電気料金の値上げにより約300万円増と食料費の値上げもあり支出合計は約2,600万円の増となり事業活動資金収支差額は昨年度から2,600万円減の7,700万円となりました。
- ・コスト削減については、スマートメーターによる節電対策や委託会社へ値上げ幅の縮小や値上げ時期の遅延交渉を行いコスト転嫁への抑制を行いました。

(2) 事業規模の拡大

- ・グループホームの新拠点として岬町空き家バンク情報をもとに町内の空き家を内見しました。送迎車の駐車スペースがないことから見送ることとしました。
- ・児童部定員拡大のため、作業棟新築工事と合わせて増床工事を実施することとしました。2025年10月から定員30名に拡大する予定です。

(3) 生産性の向上

- ・職員配置状況表をもとに人員配置の管理を行い、それに基づき職員募集を行いました。看護師を1名採用しましたのでグループホームで看護職員配置加算が取得できました。

- ・ほのぼのの定着化と活用を目的にベンダーによる講習会を各部門で計画的に複数回実施しました。
 - ・勤怠システムと給与システムの連携化により給与計算や年末調整の効率化ができました。
 - ・社会保険事務申請については、電子化（ネット申請）を実施しました。
- (4) マネジメント体制の強化
- ・2名不足している成人部リーダーのうち1名を児童部からの異動により配置しました。
 - ・下期、工房みさきの体制強化が優先課題となりましたので、かがやき主任を工房みさきへ異動しサービス管理責任者としました。
- (5) 既存事業の検証
- ・相談支援事業については収支改善を目指し新規契約獲得とコスト改善に取り組みましたが、収支差額は当初予算から30万円減の▲160万円となりました。黒字化まであと一步の状況です。
 - ・就労継続B型事業については、本部と協働し工房みさきでの課題整理や解決策の検討を行いました。今後の方向性として工賃向上を目指し自社製品の開発が必要であることを共有しました。
- (6) 日中活動施設の建設に向けた対応
- ・設計会社との協働により実施計画を作成し、11月「愛の家作業棟新築及び本棟増築工事」の入札を行いました。入札には共立建設と野村建設工業の2社が参加し、野村建設工業が3億1000万円（税別）で落札しました。2025年10月末完成予定です。着工後も設計会社、建設会社との定例会を月1回開催し、工事の進捗状況や予定等の打合せを行いました。
- (7) 年間休日日数105日への対応
- ・正職員の年間休日日数を99日から105日へ変更しました。これに伴い時間あたりの賃金額の見直しも行いました。常勤の非常勤職員については週休2日を基本としました。
- (8) 計画的な改修工事等の実施
- ・空調機器（ロスナイ、換気扇）、ダムウェーター、受水槽ポンプ等は経年劣化による動作不良や故障のため更改を行いました。照明機器については順次LED化を実施しました。
 - ・食堂横バルコニーは手摺やウッドデッキ部分の劣化がひどく危険個所となっていたので安全面を考慮し全面改修を行いました。
- (9) 月次管理の徹底
- ・部門別職員配置状況、時間外労働時間、水光熱費の月次管理を行い月次会議で共有を行いました。
 - ・職員配置状況では人員配置体制や各種加算の取得状況、時間外労働時間では役職者、一般スタッフ、非常勤職員を区分した実績管理、水光熱費では高騰している電気料金への対応として電力消費が高くなり次第、館内放送を行い職員全員へ節電協力をお願いしました。
- (10) 個別面談の実施
- ・4月役職者を対象にリフレクション面談、8月工房みさき職員を対象に対話会、10月から11月にかけて全職員対象に上期個人面談、12月きぼう職員を対象に個別面談を実施しました。その時々の課題や悩み事を共有し、職員からの要望や課題解決に向けて話し合いを行いました。
- (11) 人材確保
- ・求人広告アイテムをメインとした募集活動を実施しました。また職員紹介からの募集も実施しました。4名の非常勤職員を採用することができました。
 - ・年間44名の実習生（保育7名、介護4名、看護33名）を受け入れました。また実習後からアルバイトとして1名採用しました。
- (12) BCPおよび研修・訓練の実施
- ・BCP研修は感染症を含め2回実施しました。訓練については、らくらく連絡網の返信をもとに職員の安否確認や出勤可能状況を集約するに留まりました。
 - ・岬町と地域協定書は策定できませんでしたが、岬町社協や地域の福祉施設、消防団と防災や訓練について協議しました。
 - ・備蓄品について、消費期限を確認し非常食と飲料水の全面更改を行いました。3日分を確保しています。簡易トイレの凝固剤についても期限が迫っていますので更改します。
 - ・非常電源設備については地元ガス会社からLPガス災害バルクを活用した設備の提案がありました。経産省補助事業であるとのことなので引き続き情報収集していきます。

(13) 愛の家ユニオンとの連携強化

- ・愛の家ユニオンとは定期的に経営状況や職場環境の課題や改善について共有し協議しました。
- ・改装した食堂横バルコニーを職員の休憩・喫煙用のスペースとして開放しました。

(14) 感染症への対応

- ・コロナウイルス5類移行後も施設内の感染拡大防止として基本対策（感染時5日間、濃厚接触者3日間）を継続実施しました。
- ・年末年始にかけコロナとインフルエンザの同時流行があり施設内でも利用者の多くが罹患しましたが重篤化する利用者はありませんでした。

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

- ・4月“さくまつり”、6月“NTTふれあいコンサート”、10月“運動会”、11月“民生バーベキュー大会”、12月“クリスマス会”を開催しました。NTT西日本大阪吹奏楽団によるコンサートは岬町公民館で開催し、一部ご家族の参加もあり楽しい音楽の交流を行いました。
- ・10月、淡輪16区祭りに児童部の利用者が参加し地域の方と交流を図りました。ジュースやお菓子を頂き、ゲームにも参加し子どもたちは喜んでいました。
- ・地域連携として岬町要保護児童対策地域協議会、岬町社会福祉協議会、岬町社会福祉施設等連絡会、阪南市岬町地域自立支援協議会、の各種会議に参画し他施設との情報共有を行いました。

(2) ボランティアの受入推進

- ・民生委員のサロン活動については各月で児童部はクッキング、成人部は喫茶と活動内容を利用者の要望に合わせて実施していただきました。
- ・岬町社協によるボランティア体験募集に児童部と工房みさきが登録しました。高校生の応募があり児童部で学習支援ボランティアとして参加いただきました。
- ・6月のコンサートにNTT西日本大阪吹奏楽団員38名、8月愛の家夏祭りに34名、10月草刈り・運動会に80名とNTT労働組合員や退職者の会の方、延べ114名の方が参加していただき、利用者や職員と交流を深めました。

以上

あいハート須磨
2024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) SNS等を活用した有益な情報発信

- ・定期的にInstagramを利用した情報発信を行いました。特養、デイ部門の各種イベントの様子に加えて、厨房部門ではご入居者の出身地の郷土料理メニューの提供、居宅部門では他事業所との勉強会の様子など、施設全体で様々な情報を発信しました。
- ・特養部門ではご家族へLINEビジネスのアカウント登録依頼やメンテナンスを行い、連絡ツールとして活用しました。

(2) 地域における公益的な取り組み」状況の発信

- ・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」の広報活動として、須磨区内イベント時にポケットティッシュ配布や送迎車両用ステッカーの作成、検討会への参画など、加盟施設としての役割を担いました。

(3) 「みなさまの声」の収集強化

- ・申し出があった「みなさまの声」は迅速に対応し、部門長会議において共有しました。

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) サービス向上の取組

①ノーリフティングケアの定着化とケアの質の向上

- ・特養部門では介護職員のノーリフト機器の使用法や技術レベルのチェック、腰痛アンケートを行い、継続してノーリフティングケアの推進に努めました。一方で、実際の介護現場ではノーリフト技術を活用していない職員も居るため、介護・看護全職員のノーリフティングケアに対する考え方や必要性等について更なる理解と意識統一が課題となっています。
- ・兵庫県介護ロボット等導入支援補助事業を活用したノーリフト機器の追加導入を申請していましたが今年度は不採択となりました。介護度が高くリフトの必要性が高い入居者が増えているため、次年度も引き続き導入を検討します。
- ・リフトリーダー養成研修に2名が参加しました。

②ICTの活用

- ・見守りシステムの運用は定着し事故防止策の一つとしても有効に活用しました。看護職員間の連絡はインカムを活用していますが、介護職員間では未導入のままであり、今後の課題です。

③重点施策の推進

- ・外部講師による研修会の実施や基本的な介護技術指導を計画していましたが、職員配置が不安定であることや、費用抑制の面から今年度は見送りとなりました。一方で、研修動画配信サービスを利用し、研修の実施稼働軽減を図りました。

(2) BCP（事業継続計画）

- ・今年度より義務化されたBCPの研修・訓練は、事業継続計画の概要研修や机上シミュレーション、職員向けハンドブックを作成し、まずは基本的な内容を理解してもらい危機意識を高めることとしました。
- ・自衛消防訓練、安否確認訓練については計画的に実施しましたが、防犯対策訓練は未実施となりました。安否確認訓練については、連絡ツール「らくらく連絡網」の仕様変更により、各職員の返信状況が部門単位で共有できない状態となっているため、次年度に訓練実施方法を再検討します。

(3) 周年記念事業の検討

- ・次年度の開設30周年事業の実施に向け、実行検討委員会を立ち上げました。各部門から1名以上のメンバーを選定し、定期的に開催してイベント内容を検討しました。次年度も引き続き内容の検討を行います。

3. 安定的で継続性を持った経営

(1) 財務状況の健全化

①各部門における収入増施策とコスト削減

- ・特養部門は年度途中から専任の相談員を配置したことで入退所管理の強化が図れました。一方、短期入所については、5月に神戸市より定員遵守の徹底について通知があったことも影響し、目標稼働率を大きく下回り、収入も当初予算よりも大きく減少しました。
- ・デイサービス部門は欠席者や入院者が想定以上に増えたこと、居宅部門はサービス利用に繋がらなかつたり施設入所や入院のケースも増えていたりしたことによって、共に当初の目標を下回りました。
- ・あんすこ部門の予防給付管理数は予測数を若干上回る結果となりました。昨年度と比較すると、制度改正によって居宅介護支援事業所が直営で予防給付を担当するようになった影響で、件数自体は1割弱程減少しました。

②脳梗塞リハビリ事業の安定的な運営

- ・新規契約、継続契約共にほぼ当初計画通りで推移して収益を確保しました。また、本部運営費の繰り入れ、及び、法人本部が立案した投資回収計画に則った繰り入れも開始しました。その上で、年間黒字を達成してすることができました。
- ・利用者増に伴って数多くの事例に対応し、加えてその施術の様子をInstagramで発信したことで多くのフォロワーを獲得することができました。SNSの活用で情報が拡散され新規問合せにもつながりました。又、競合他社を利用していただいていた利用者から「他と比較して施術の質が非常に高い」との声もいただきました。
- ・業務提携契約の契約期間満了につき、レベニューシェアの額について契約先と交渉を行い、これまでの手数料の約3割で決着し、結果としてコスト圧縮に繋がりました。

(2) 法令遵守と職員安全管理

- ・安全衛生委員会は衛生管理者の資格を取得した事務所職員を選任しました。委員会の取りまとめ役として業務推進担当主任と連携し、設備や環境の改善など、職場の安全衛生に関わる対応を行いました。

(3) 投資計画

- ・特養3階の特殊浴槽を更改しました。中央競馬馬主社会福祉財団の助成事業の採択を受け、費用の約7割の助成金を受領することが出来ました。
- ・エレベーターのリニューアルについては、コスト低減に向けて独立系業者にも保守を含めた更改提案を依頼しました。

(4) 人材の確保

①人材育成

- ・年度当初に新役職者を配置しました。外部の管理職研修を受講するとともに、人事考課時には上長と一緒に部下評価を実施しました。
(特養部門：主任補佐2名、居宅部門：部門長代理1名、あんすこ部門：主任1名)
- ・施設全体のサービスや質の向上に向け、課題にマッチした研修(職員定着やモラルハラスメントに関する研修)は対象となる部門へ周知し積極的な参加を促しました。
- ・施設長面談を実施し、勤労意欲の把握に努めるとともに不安や悩みのヒアリングを行いました。

②職員の定着

- ・特養部門でエンゲージメント向上に向けたワーキンググループを結成し、問題点の深堀、課題の抽出等を行い、改善に向けての議論を行いました。次年度はマネジメント体制の見直しや、介護方針の浸透・醸成を通じて離職防止や定着率向上に向け取り組みを継続する計画です。
- ・施設全体のエンゲージメント向上を目的に、第四半期に全職員を対象とするエンゲージメントサーベイ(アンケート調査)を実施しました。次年度、結果のフィードバック・ミーティングを実施し、部門毎に優先順位を定めて改善に向けた取り組みを開始します。

③新卒採用と中途採用

- ・介護職員は特に即戦力となる経験者の中途採用に注力し、求人サイトへの掲載やスカウトメールを活用しました。採用活動には一定の成果があった一方で、早期に退職する職員が多く、一年を通して職員の安定化を実現することができなかったことが次年度の課題となりました。

- ・兵庫県修学資金制度を活用して姫路福祉保育専門学校との連携による外国人介護士の採用を進めました。今年度は本学生1名をアルバイト職員として採用しましたが、卒業後は正職員として採用する予定です（在留資格「介護」）。

(5) あいハート須磨ユニオンとの連携

①経営状況の共有

- ・経営状況（事業計画や予算の進捗状況等）について情報共有を行うとともに、適宜ユニオンからの要求について話し合いの場を設定しました。

②労働環境の整備と福利厚生の充実

- ・時間単位の年次有給休暇付与について試行的に実施しました。

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) ボランティアの受入推進

- ・デイサービスでは、当初計画していた手芸ボランティアの受け入れについて募集チラシを作成し、掲示したところ、近隣の複数名の方々から応募があり、協力していただくこととなりました。
- ・NTT-OBによる植栽や施設内清掃の他、デイサービスの昼食配膳、特養生け花サークルでの補助は継続して協力していただきました。加えて、次年度以降の新たなボランティア（1階喫茶コーナーの開設、2、3階フロアでのカラオケ開催時の補助）についても協力依頼を行いました。
- ・10月にNTT西日本吹奏楽団の協力で演奏会を開催し、特養入居者、ショート・デイサービス利用者を楽しんでいただきました。12月にも特養フロアのクリスマス会で演奏していただきました。

(2) イベント等の実施、実習生受入れ

- ・特養の夏まつりは新型コロナウイルスの影響もあり、職員のみでの対応となりました。
- ・介護福祉士養成校や歯科衛生士養成校、調理師養成校等から実習生の受け入れを積極的に行いました。

(3) 自治会支援

- ・自治会から地域の夏まつりイベントの支援要請があり、各部門から複数名の職員が参加して後片付けを行いました。

(4) 「地域における公益的な取組」の推進

- ・西須磨あんしんすこやかセンターを通じて、地域住民主催の集い場「サロンド須磨舞台」、「はつらつクラブ（介護予防・健康体操）」の後方支援を行いました。
- ・「地域サポート施設」としての取り組み（地域の団体やグループに対する配食サービス、会場・設備提供等）は継続して実施しました。

以上

あいハート離宮前
2024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結果、2024年度は過去最多となる165件のお客様の声を収集しまして、課題解決に努めました。

(2) 情報発信

- ① 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、運営懇談会に合わせてコロナ禍では中止していましたご入居者の作品展を開催しましたところ大変好評を博しました。
- 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540人を超えました。
- ③ パンフレットの更改はPTを立ち上げて、他社のパンフレットを収集して良い部分は参考にしながら進めることとし、2025年度の事業計画に繰り越しとなりました。
- ④ ご家族様等のLINE登録は8割を超え、運営懇談会の案内や出欠確認等に活用しました。また、お客様の声にお応えして毎月月末に翌月の行事やアクティビティーの予定表をお送りする取り組みを開始しました。

2. 安心で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話し合う機会を月例会議の中で設け、新たな提案を抽出しました。
- ② 見守りシステム(眠りスキャン)を活用した夜間巡視とおむつ交換に係る新たな業務フローは概ね定着して、日中の傾眠防止と活動量の増加に係る実績が得られました。
- ③ 事故発生時には見守りシステム(眠りスキャンeye)の録画映像を活用して事故を検証して、精度の高い再発防止策を立案しようという意識が定着しました。
- ④ ノーリフトケアの進展では、役職者を中心としたメンバーによる所定の研修の受講等を経て、ノーリフティングモデル施設の認定を受けることができました。
- ⑤ 入浴設備の使用状況の変遷に基づいた個浴の見直しは、バリアフリー展での情報収集や数社のメーカーによるデモを実施したものの、機器の選定が難航したため2025年度の事業計画に繰り越ししました。
- ⑥ 長谷川式スケールは職員のスキルアップを目的に入居時と以後毎年5月に介護職員が実施することとして、月例会議にてケアマネジャーが実施に係るレクチャーを行いました。
- ⑦ LINEを活用して24時間体制で、嘱託医、役職者、看護師によるリアルタイムな情報共有を図り、病変等に対する迅速な対応を行いました。
- ⑧ 選択メニューは「選べるランチメニュー」として毎月定期的を実施をして、ご入居者様から高い評価を得ました。
- ⑨ ご入居者様を契約者としたBS放送等の受信環境に関する新たな情報は得られませんでした。
- ⑩ 脳梗塞リハビリステーション神戸須磨のPTによる訪問リハビリサービスが、他の有料老人ホームからの転入という形で新たなご契約に繋がりました。

(2) 事故防止と再発防止の取り組み

- ① 見守りシステムの活用により、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結果、2024年度は前年度比158%の727件の収集がありました。
- ② 見守りシステムの活用により3年間で事故発生件数の半減を目指すとした中期計画を見直し、見守りシステムによって新たに発見できた事故の内容や要因、発生状況について分析を行いま

した。また、事故再発防止検討会議に見守りシステムの録画映像を用いることで、再発防止策の精度と効率の向上が図れました。

(3) 感染症対策

① 感染症に係る研修と訓練を定期的に実施しました。

(4) 防災・防犯対策

① 法定避難訓練（年2回）を、昼間想定と夜間想定にて実施しました。また、防犯に関する研修を月例会議の中で実施しました。

② 四半期毎の安否確認訓練では、返信率90%の目標が達成できず課題が残りました。

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の精査

① 入居一時金の料金プラン別の申し込み状況、償却益の動向・推移について蓄積し、新料金プランが市場の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、経営会議にて共有しました。

② 将来の資金計画の策定と資金計画を達成するために必要な収支、入居一時金の料金プラン、その他の利用料の見直しの足掛かりとする築41年までの長期（大規模）修繕計画を、建物の保守業者に委託をして策定しました。

(2) 人材確保と育成

① 新規任用した主任補佐の育成では、役職者会議や複数の委員会を担わせるなどにより、概ね計画通りに進捗しました。

② 感染症予防、高齢者虐待防止、身体拘束の適正化等の委員会を定期的に開催し、計画に基づいた研修と訓練を実施しました。

③ バリアフリー展に5名の職員が参加をしてリフト浴やシャワー浴の情報収集をしました。

④ 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や研修の受講を推進しました結果、ノーリフトや認知症、コーチングに係る研修を5名の職員が修了しました。また、介護福祉士の国家資格取得者の割合は常勤換算で90.1%となりました。

⑤ 事例発表会に向けたPTを立ち上げ、「働きやすい職場環境を目指して」をテーマに発表を行いました。

⑥ 施設長による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にするとともに、ホームの課題や提案の抽出をしました。

⑦ 年次有給休暇の計画的な取得を推進し、対象の全職員が法定日数の取得を達成しました。

⑧ 施設長と主任が「明日から実践するアクションプラン作成セミナー」を受講してワークライフバランスへの理解を深めました。また、「ひょうご仕事と生活の調和推進企業」の認定を受けました。

⑨ 組織課題の可視化による離職防止や定着率の向上などを目的としたエンゲージメントサーベイのアンケートを実施しました。

⑩ 電子帳簿保存法及びインボイス制度に則った会計処理が定着しました。

⑪ 考課者会議を開催して、評価基準の明確化と標準化を目指しました。

⑫ 役職者を対象にリフレクションシートを活用した育成と面談を実施しました。

(3) 当期資金収支差額の確保（最大化）

① 介護保険制度の改正の理解を深め、算定可能な全ての加算が算定できました。

② 役職者会議等に於いて予算や収支目標に適応した入居率、稼働率、要介護度、加算算定等の状況を役職者全員が把握し、目標達成に向けた各自の役割について確認しました。

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、訪問営業を軸としながら多様な営業手段や媒体を活用した広報を継続的に展開しました。また、有料の紹介業者2社と新たに契約をして空室期間の圧縮に努めました。

⑤ 各種雑誌やみんなの介護出版の書籍等の有料老人ホーム特集の記事に関する情報を収集し、課

題等の抽出や対応をしました。

- ⑥ 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) 大規模災害時、感染症発生時の事業継続
- ① BCP（事業継続計画）に係る職員研修と訓練を、自然災害編と感染症対策編に分けて各2回実施しました。
 - ② 大規模災害に備えた自家発電機や石油ストーブを導入するとともに、灯油の備蓄設備を新たに整備しました。

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) ボランティアの受入推進

- ① 各種サークルやアクティビティーに係るボランティアの受け入れを再開しました。また、コロナ禍中に活動を休廃止していたものについては、別のアクティビティーに入れ替えをするなどの対応をしました。
- ② ボランティアとの意見交換会を定期的に行い、問題や要望の改善に努めました。

(2) イベント等の実施

- ① 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を実施しました。また、行楽や買い物、初詣などの外出ツアーを再開しました。
- ② 地域の小学校の児童が来所して介護ロボット等の体験をする特別授業を実施しました。また、後日お礼として歌や劇、クイズや手品などを披露する交流会を開催しました。