

令和 3 年度
事業計画書

社会福祉法人 亀望会

はじめに

国は、令和元年6月『2040年を展望した社会保障・働き方改革本部とりまとめ』を行い、人生100年時代に備えた『全世代型社会保障改革』の方向性を示したところです。

このとりまとめでは、「2040年を展望し、誰もがより長く元気に活躍できる社会の実現を目指す」ことを目標として、「現役世代の人口急減という新たな局面に対応した政策課題」に取り組むため、①多様な就労・社会参加②健康寿命の延伸③医療・福祉サービス改革などが提起され、更なる「地域包括ケアシステムの推進」の方向、具体的な達成目標も示されました。

また、令和3年4月に介護報酬改正と第8期大阪市高齢者保健福祉計画・介護保険福祉計画が開始され、今後の方向性のターニングポイントとなる節目の年度と認識しています。

このような中、これまで以上に社会医療法人きつこう会と連携を深め、人事交流も含め、協働でヘルスケアシステムの構築に邁進していきます。

一方、昨年2月以降、新型コロナウイルス感染症が拡大し、発生の可能性が高い東南海地震などの大規模災害を想定した、法人・施設の危機管理体制が問われ、2度にわたる施設内新型コロナ感染の経験を活かしながら、その管理体制の深化を図るべく取り組んでいきます。

さらに、コロナ禍がしばらく続く見通しであることから様々な地域活動について実施方法などの工夫により再開、継続できるよう努めていきます。

また、深刻な介護人材不足のなか、提供するサービスの質を落とさないために、積極的にICTを活用する方向で取り組み、介護リフトなどの介護機器をさらに推進し、積極的に外国人留学生の教育を行い、質の高い職員教育に力を入れるとともに、従来から取り組んでいる働き方改革の体制を整え、職場環境の改善を推進し、職員の定着を図るよう努めていきます。

これからも社会福祉法人として人権の尊重とコンプライアンスを意識し、持続可能な安定した運営を図るとともに「地域住民の参画と協働により誰もが支え合う共生社会の実現」を目指し、福祉本来の視点での地域貢献、事業展開を図り、今まで以上に地域福祉の拠点となり、「住みよいまちづくり」に貢献していきます。

令和3年度は、3年後のビジョン『地域住民、利用者、その家族から「愛」される法人・施設となるよう取り組み、地域包括ケアの推進に貢献する。』の2年目として、そのビジョン達成に向けて取り組みます。

この「3年後のビジョン」を達成するため、「地域貢献の視点」「顧客の視点」「財務の視点」「業務プロセスの視点」「人財育成の視点」で以下のとおり目標設定するとともに、それぞれの視点におけるビジョン達成のための進捗管理を目的として「地域貢献推進室」「顧客満足推進室」「財務経営対策室」「業務改善対策室」「人財マネジメント推進室」を設置し、ビジョン達成に向けて取り組むこととしました。

- | | |
|---------------|---|
| (1) 地域貢献の視点 | <u>地域に開かれた法人・施設・事業所として、地域の方々が活躍できるように支援</u> します。 |
| (2) 顧客の視点 | <u>科学的根拠に基づいたケア方針を推進</u> し、利用者が安心して過ごせるよう取り組みます。 |
| (3) 財務の視点 | <u>5年後、10年後を見据えて、人的資源と物的資源を計画的に有効に活用</u> します。 |
| (4) 業務プロセスの視点 | <u>職員の負担軽減を図りながら効果的、効率的に業務遂行できる体制を構築し、働きやすい職場環境を確立</u> します。 |
| (5) 人財育成の視点 | <u>職員のなりたい自分に近づけるような個別研修計画を立案し、実行</u> していきます。 |

令和3年度は法人としてそれぞれの視点について以下のとおり取り組みます。

- (1) 地域貢献の視点（地域貢献推進室）
 - ・ 生活困窮者の就労支援、障がい者雇用の推進などに積極的に取り組みます。
 - ・ 社会実情に応じた形での集いの場を創設し認知度を高め、定着を目指します。
 - ・ オンライン等も活用し、介護・福祉についての理解を深めるための啓発活動や出前講座を行うことで、地域の福祉力向上、世代間交流や次世代の福祉人財の育成に貢献できるように取り組みます。
 - ・ 西区における地域包括ケアの中心的な存在としての役割が果たせるよう、きつこう会と協働し、令和5年度に向けた事業展開を検討します。
 - ・ 法人内の地域貢献活動への理解を高め、活動しやすい環境を整えます。
- (2) 顧客の視点（顧客満足推進室）
 - ・ 介護マニュアル（認知症・食事・排泄）を実践で活用し評価を行い、質の高いサービス提供を目指します。
 - ・ コロナ禍により利用者・職員ともにストレスがかかる中で、アンガーマネジメントについて学び、不適切なケア・対応の発生を防ぎます。
- (3) 財務の視点（財務経営対策室）
 - ・ 新たな介護保険事業計画の趣旨を踏まえた中長期経営計画の策定に取り組みます。
 - ・ これまでの実績ときつこう会との情報共有により既存設備や物品の修繕・更新を計画的にすすめるとともに、業務効率の向上に有効な機器等の積極的な活用に取り組みます。
 - ・ 地域における法人の価値を高め、選ばれる法人となることで、安定した収益が得られるように取り組みます。
- (4) 業務プロセスの視点（業務改善対策室）
 - ・ 介護機器の活用をより進め、業務の効率化を図ると共に、利用者・職員ともに負担のない介護を実践します。
 - ・ 働きやすい職場づくりを推進するための業務の見直しと、労働環境改善について検討します。また、きつこう会との人事交流や業務改善を目的とした取り組みを通じて組織の活性化を図ります。
 - ・ ITツールの有効な活用により、情報共有の推進と業務効率化を図り、働き方改革を推進します。
- (5) 人材育成の視点（人材マネジメント推進室）
 - ・ 職員のスキルアップとモチベーションアップ、自己実現ができるよう個別研修計画を実行していきます。
 - ・ 介護療養部による介護職員人財確保計画に基づき、確保に向けた活動を実施します。
 - ・ ベトナム人留学生が正職員として働けるよう計画を立てます。

1 特別養護老人ホーム部門（ショートステイ事業・診療所事業含）

基本方針

住み慣れた地域で最期まで自分らしく生活できるように、「科学的根拠に基づいた介護の実践と個別ケアの充実」を目標として取り組むことで、利用者とその家族から愛される施設を目指します。

＜特別養護老人ホーム事業（介護保険法上：介護老人福祉施設）＞

（1）地域貢献の視点

- ・地域交流の場として開いていた「こすもすカフェ」「モーニング」「カラオケ喫茶」を、コロナ禍に合わせた形で再開し、継続的に運営することで、憩いの場所として利用していただけるよう努めます。
- ・地域の幼稚園や保育所・小学校との世代間交流をコロナ禍に合わせた形で実施し、福祉をより身近なものとして理解していただけるよう啓発活動を行います。

（2）顧客の視点

- ・「ケアのあり方検討委員会」で検討している認知症や排泄・食事ケアのマニュアル整備と周知に努めます。また、科学的根拠に基づいた個別的ケアを実践できるよう「科学的介護情報システム（LIFE）を学習し、次年度の加算所得を目指します。
- ・コロナ禍により利用者・職員ともにストレスがかかる中で、アンガーマネジメントについて学び、不適切なケアの発生を防ぎます。
- ・施設で最期までその人らしく、よりよく生きていただけるよう管理医師・看護師・生活相談員・介護職員の連携のもと、質の高いターミナルケア（看取り）を行います。

（3）財務の視点

- ・感染症予防対策を徹底し、新型コロナウイルスの再拡大を防ぎ、安定した事業活動を行えるよう取り組み、目標の年間延利用者数37,162名・目標稼働率97.9%の達成を目指します。
- ・退所による空きベッドが出た場合、速やかに対応できるよう入所待機者の確保・把握に努めます。
- ・介護職員と看護師の連携に努め、入所者の異変を早期に発見し、管理医師の指示による医療機関への受診など、医療機関との密な連携により安心して過ごしていただくと同時に、入院による空きベッドを減らしていきます。

（4）業務プロセスの視点

- ・移乗介助用リフトの活用をさらに進め、介護職員の介護負担軽減を進めます。また、リフトリーダーを選任し、安全に使いこなせるよう取り組みます。
- ・介護職員の負担軽減と効率的な業務遂行が出来るように、ITを活用した見守りの機器の導入について検討を始めます。
- ・ITを活用した職員間での情報共有をおこない、既存業務の効率化を進めます。

（5）人材育成の視点

- ・職員一人ひとりにあった個別研修計画を立て、スキルアップ及びモチベーションアップに繋げていきます。特に吸引対象者への援助の不安を解消するために、喀痰吸引研修への参加を進めていきます。
- ・1年後にベトナム人留学生が一職員として活躍できるように業務の見直しを行いながら、育成に力を入れていきます。

<ショートステイ事業（介護保険法上：短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護）>

- ・ 西区を中心に多くの方々に利用していただくことで、地域の皆様に喜んでいただきます。
- ・ 短期入所の利用者から新型コロナ感染が拡大したことから、安心して利用していただけるよう、今後は6階フロア（17床）をメインの受け入れフロアと設定し、受け入れ方の工夫や環境整備を行っていきます。また、6階フロアに特養入所者が3名入所継続されていることから、年度当初は14床のやりくりで運用し、特養入所者の方々とその家族と相談しながら、フロア移動もお願いして、最終的に16床を確保できるよう取り組みます。その間は2週間を超える比較的長期間の短期入所を他フロアへ移動するなどの工夫により、目標年間延べ利用者数5,001名・1日平均13.7名を目指します。
- ・ 利用者及び家族に安心して利用していただけるようケアマネジャー・生活相談員・介護職員・看護師の連携のもと個別のニーズに応じたサービス提供を目指します。

<診療所（医療法）>

- ・ 本年度も引き続き入所者の診療業務ならびに健康管理を行います。

2 地域支援部

基本方針

高齢者が住み慣れた地域で自立した生活を営めるよう、医療・介護・予防・住まい・生活支援サービスが切れ目なく提供される『地域包括ケアシステム』の一端を担うため、地域支援部においては認知症施策の推進、介護予防・健康づくりの推進、医療と介護の連携強化及び、地域住民との関係強化を図ります。また、感染症拡大予防対策を行う事に加え、業務継続計画を作成することで、感染症や自然災害が発生した場合であっても地域住民に対し必要なサービスが安定的・継続的に提供できる地域に根ざした愛される事業所を目指します。

<デイサービス事業(介護保険法上：通所介護)>

活動目標を『自立支援に向けた取り組みを積極的に行い、利用者の生活の質の向上が実現できる事業所を目指す』とし、家族を含めた地域住民及び、関連機関との連携や自立支援に向けた取り組みを強化することで、利用者の生活の質を上げることができるようサービスを提供していきます。また、必要に応じてオンライン等も活用することで、地域における社会参加活動や地域住民との交流促進に取り組みます。

1 活動目標達成に向け、具体的に以下のとおり取り組みます。

(1) 地域貢献の視点

- ・介護予防ポイント制度など様々な形態で地域住民、ボランティアが活躍できる環境を提供し、地域住民の介護予防を支援します。
- ・生活困窮者支援の一環として、自立支援につながる就労の機会を提供します。
- ・法人の取り組む地域貢献活動に積極的に参加します。
- ・積極的に実習生を受け入れ、福祉人材育成に貢献します。

(2) 顧客の視点

- ・介護福祉士の資格取得率の向上、認知症介護基礎研修の受講及び各種研修等により、専門性を高めるとともに、科学的介護推進体制加算の取得を目指すことで、科学的根拠に基づいたケアを推進し、利用者及び家族の信頼や満足度を高めます。
- ・個別機能訓練計画書の作成と効果的なサービスの提供を実践することで、利用者及び家族の満足度を高めます。
- ・断らないデイサービスとして、介護する家族の介護負担軽減に努めます。
- ・病状悪化やADL低下の要因を観察し、自宅での生活改善の助言により原因を把握し入院を事前に防ぎます。
- ・体験利用を開始することで、利用者がサービスを選択しやすい環境を整えます。
- ・顧客満足度調査を年1回実施し、サービス向上に努めます。

(3) 財務の視点

- ・年間延利用者数の目標を8,086名(開設日数311日)、1日平均26.0名を目指します。
- ・広報誌の作成やホームページの更新に加え、介護支援専門員や医療機関に対し定期的に広報活動を行うことで顔の見える関係を構築すると共に、事業所の質の向上を図ることで利用者を獲得します。
- ・ボランティアなどの社会資源を積極的に受け入れることで、人員配置の効率化に加え地域への広報活動として取り組みます。
- ・物的資源を有効活用することで業務改善を行い、限られた人的資源の効率的な活用を目指します。

(4) 業務プロセスの視点

- ・電子カルテシステムを有効活用することで、法人内での情報共有及び事務作業の効率化を図ります。
- ・定期的に業務マニュアルを更新し、業務改善に努めます。
- ・ヒヤリハット体験を積み重ね分析し、重大事故の発生を予防します。

(5) 人財育成の視点

- ・上司が定期的に面談することで目標を見直し、職員がなりたい自分を見つけ、自己実現できるように支援します。
- ・個別研修計画に基づき計画的に施設内外の研修に参加し、自己実現を目指すとともに、伝達研修を行うことでチーム力も高めます。

2 年間行事計画 4月：お花見 5月：菖蒲湯 7月：七夕 8月：夏祭り（盆踊り週間）
9月：敬老祝賀会 12月：ゆず湯・年末ビンゴ大会・もちつき
1月：初詣 その他：毎月誕生会

<認知症デイサービス事業(介護保険法上：認知症対応型通所介護)>

活動目標を『地域に密着した認知症デイサービスを目指す』とし、必要に応じてオンライン等も活用しながら、西中学校区内及び周辺地域の認知症の方と介護する家族、地域住民、関連機関の方々が気兼ねなく立ち寄り、相談やサービス利用ができる居場所を作ります。

1 活動目標達成に向け、具体的に以下のとおり取り組みます。

(1) 地域貢献の視点

- ・九条南連合を中心とした地域行事等に積極的に参加し、顔の見える関係を作ります。
- ・認知症カフェ（オレンジカフェ）やシニア料理教室などを定期的に開催することで、認知症についての予防・学びの機会を提供するだけでなく、介護する家族の負担軽減や交流ができる機能を地域に展開します。
- ・運営推進会議を定期開催することで、地域ニーズの把握と関係強化を図ります。
- ・施設の設備を地域に開放することで、乳児や幼児と家族も気軽に立ち寄ることができる環境づくりに努めます。
- ・介護予防ポイント制度など様々な形態で地域住民、ボランティアが活躍できる環境を提供し、地域住民の介護予防を支援します。
- ・生活困窮者支援の一環として、自立支援につながる就労の機会を提供します。
- ・法人の取り組む地域貢献活動に積極的に参加します。
- ・積極的に実習生を受け入れ、福祉人財育成に貢献します。

(2) 顧客の視点

- ・高齢者に関わる医療や認知症をはじめとした介護に関する知識及び技術の習得と実践を行い、専門性を高め、科学的根拠に基づいたケアを推進することで、利用者及び家族の信頼や満足度を高めます。
- ・センター方式（評価スケール）の活用により、根拠に基づいたケアを実施します。
- ・日常生活機能向上に重点を置いた計画書の作成と効果的なサービスの提供を実践することで、利用者及び家族の満足度を高めます。
- ・断らないデイサービスとして、介護する家族の介護負担軽減に努めます。
- ・体験利用を開始することで、利用者がサービスを選択しやすい環境を整えます。
- ・顧客満足度調査を年1回実施し、サービス向上に努めます。

(3) 財務の視点

- ・年間延利用者数の目標1, 996名（開設日数259日）、1日平均7.7名を目指します。

- ・広報誌の作成やホームページの更新、外部研修に加え、介護支援専門員や医療機関に対し定期的に広報活動を行うことで顔の見える関係を構築するとともに、事業所の質の向上を図ることで利用者を獲得します。
- ・ボランティアなどの社会資源を積極的に受け入れることで、人員配置の効率化に加え地域への広報活動として取り組みます。
- ・物的資源を有効活用することで業務改善を行い、限られた人的資源の効率的な活用を目指します。

(4) 業務プロセスの視点

- ・電子カルテシステムを有効活用することで、法人内での情報共有及び事務作業の効率化を図ります。
- ・定期的に業務マニュアルを更新し、業務改善に努めます。
- ・認知症ケアの実践で得た知識及び技術・経験を法人内へ還元します。
- ・物的資源の活用や業務の見直しなどを行い、業務時間削減に努めます。

(5) 人財育成の視点

- ・上司が定期的に面談することで目標を見直し、職員がなりたい自分を見つけ、自己実現できるように支援します。
- ・個別研修計画に基づき計画的に施設内外の研修に参加し、自己実現を目指すとともに伝達研修を行うことでチーム力も高めます。

2 年間行事計画	4月：お花見	5月：菖蒲湯	7月：七夕
	8月：夏祭り（地域）	9月：敬老会、保育所等との交流	
	10月：九条南商店街散策	12月：ゆず湯・クリスマス会	
	1月：初詣・餅つき大会	2月：節分	3月：ひな祭
	その他：毎月誕生日会		

＜在宅介護支援センター(老人福祉法上:老人介護支援センター・介護保険法上:居宅介護支援)＞
活動目標を『地域包括ケアの担い手として地域に愛される事業所を目指す』とし、地域における身近で信頼できる医療・福祉の相談窓口としての機能を果たします。

1 活動目標達成に向け、具体的に以下のとおり取り組みます。

在宅介護支援センター事業（花乃井ランチ）

(1) 地域貢献の視点

- ・「西区地域包括支援センター」の総合相談窓口として花乃井地域を中心に地域福祉の担い手となる事業所として実態把握業務、総合相談業務、介護予防関係業務、権利擁護業務、地域におけるネットワーク構築補助業務、地域ケア会議への参画、見守り相談室との連携・協力などを行います。
- ・オンラインも活用し、出張相談会や講習会を積極的に行います。
- ・介護予防や居場所づくりを目的とした「いきいき百歳体操」や「こすもすカフェ」「シニア料理教室」等が住民主体で行えるよう取り組みます。
- ・認知症サポーター講座を定期的に開催し認知症になっても安心して暮らせる街づくりに貢献します。
- ・総合生活相談員を配置し、大阪府社会福祉協議会の社会貢献支援員と連携しながら大阪しあわせネットワーク事業（社会貢献事業）を実施します。
- ・法人の取り組む地域貢献活動に積極的に参加します。

(2) 顧客の視点

- ・公正・中立性を確保します。
- ・大阪市個人情報保護条例を遵守します。
- ・日常生活自立支援事業、成年後見制度などを活用し高齢者の権利を擁護します。

- ・大阪市の指針である総合相談窓口事業実施規準を満たします。
- (3) 財務の視点
 - ・委託費を最大限に活用し、センターの資質向上に努めます。
- (4) 業務プロセスの視点
 - ・総合相談窓口システム活用により業務効率の向上を図ります。
- (5) 人財育成の視点
 - ・上司が定期的に面談することで目標を見直し、職員がなりたい自分を見つけ、自己実現できるように支援します。
 - ・個別研修計画に基づき計画的に施設内外の研修に参加し、自己実現を目指すとともに、伝達研修を行うことでチーム力も高めます。

居宅介護支援事業

- (1) 地域貢献の視点
 - ・特定事業所加算Ⅱの体制を維持し、地域包括ケアの担い手としての役割を担います
 - ・法人の取り組む地域貢献活動に積極的に参加します。
- (2) 顧客の視点
 - ・その人らしい生活の実現に向け、科学的根拠に基づいた質の高いケアマネジメントの推進に加え、接遇マナーの向上により利用者満足度を高めていきます。
 - ・同一事業所の割合を80%以下に定め、利用者への説明及び情報の公表制度等で公表することで、公正中立の確保に努めます。
 - ・顧客満足度調査を年1回実施し、サービス向上に努めます。
- (3) 財務の視点
 - ・特定事業所加算Ⅱの体制を維持するとともに、年間給付管理数を2,028件月平均169件を目指します。
 - ・地域包括支援センター、行政機関、主治医、サービス提供事業者との連携を強化し利用者確保に努めます。また、医療連携加算や退院退所加算を確実に算定します。さらに、主治医や訪問看護などの医療系サービスを積極的にケアプランに反映させることで安定した在宅生活の実現を目指します。
 - ・ホームページ、広報ツールの強化を図り、情報発信能力を高めます。
- (4) 業務プロセスの視点
 - ・電子カルテシステムを有効活用することで、法人内での情報共有及び事務作業の効率化を図ります。
 - ・記録を標準化し、事業所内連携を強化します。
- (5) 人財育成の視点
 - ・上司が定期的に面談することで目標を見直し、職員がなりたい自分を見つけ、自己実現できるように支援します。
 - ・個別研修計画に基づき計画的に施設内外の研修に参加し、自己実現を目指すとともに伝達研修を行うことでチーム力も高めます。
 - ・主任任介護支援専門員によるスーパービジョンを定期的に行います。
 - ・きつこう会居宅介護支援事業所や他法人の居宅介護支援事業所と合同で事例検討会を行い、また、きつこう会居宅介護支援事業所と合同で研修会を行います。

＜中央区北部地域包括支援センター(介護保険法上:地域包括支援センター・介護予防支援)＞
 活動目標を『地域の相談機関としての中核を担い、地域住民が安心かつ継続的に過ごせる地域づくりを目指す』とします。

- 1 活動目標達成に向け、各事業において具体的に以下のとおり取り組みます。

包括的支援事業

総合相談・支援事業、権利擁護事業、包括的・継続的ケアマネジメント支援事業においてセンターの運営目標として、大阪市の示す「地域包括支援センター事業実施基準」におけるすべての評価項目を満たし、かつ「重点評価事業における応用評価基準」についても10点（満点）の獲得を目指します。

介護予防・日常生活支援総合事業

中央区北部地域の指定介護予防支援事業所として要支援者、介護予防・日常生活支援総合事業対象者のケアマネジメントを月平均25件行います。

認知症初期集中支援推進事業

認知症初期集中支援チーム（中央区オレンジチーム）として「認知症支援のネットワークを構築することで、認知症の方でも安心かつ継続的に暮らせる地域づくりを目指す」を活動目標とし、年間対象者件数35件を達成できるよう、医師会を中心とした他機関との連携を図りながら区内の認知症の方の支援を行います。

2 センター運営をより効率的に実施していくために、以下のとおり取り組みます。

(1) 地域貢献の視点

- ・地域包括ケアの担い手として多職種連携、ネットワーク拡充を進め、住民が主体となって活動できるようなしくみをつくることで地域に貢献します。
- ・サービス事業者や地域住民、また中央区に拠点を置く企業に対して、積極的に出前講座や相談会、研修会を行います。
- ・日頃の総合相談の分析、地区診断、地域ケア会議から見えてきた課題に添った取り組みを行うことで地域課題解決に努めます。
- ・法人の取り組む地域貢献活動に積極的に参加します。

(2) 顧客の視点

- ・地域における様々な資源をネットワーク化し有効活用するだけでなく、地域ニーズ把握とそれに合った社会資源開発に努めます。
- ・公正・中立性を確保します。
- ・大阪市個人情報保護条例を遵守します。
- ・日常生活自立支援事業、成年後見制度などを活用し高齢者の権利を擁護します。
- ・地域ケア会議（自立支援型ケアマネジメント検討会議を含む）を活用することで、圏域内の介護支援専門員の後方支援、高齢者の自立支援を目指します。

(3) 財務の視点

- ・年間直接給付管理数を300件、月平均25件を確保します。
- ・委託費を最大限に活用し、センターの資質向上に努めます。

(4) 業務プロセスの視点

- ・地域包括支援センター運営システムを活用し、地域づくりにおいて効果的かつ根拠のあるアプローチを行います。
- ・ITツールを有効に活用することで職場環境の整備を行い、より良い業務プロセスを構築します。

(5) 人材育成の視点

- ・上司が定期的に面談することで目標を見直し、職員がなりたい自分を見つけ、自己実現できるように支援します。
- ・個別研修計画に基づき計画的に施設内外の研修に参加し、自己実現を目指すとともに伝達研修を行うことでチーム力も高めます。

3 ケアハウス事業（老人福祉法）

基本方針

入所者一人ひとりが出来る限り長く住み慣れた施設で暮らし、自分らしい生活が継続できるように、個別のニーズに応じたサービスの提供に努めます。また、地域住民の方々と交わることによりニーズを把握し、公益的な取り組みを積極的にこなうことで、地域の方々からも愛される施設を目指します。

(1) 地域貢献の視点

- ・健康チェックの徹底、3密を避けるなどの感染症拡大予防対策をとりながら、地域住民の介護予防を目的とした体操や介護に関する知識向上を目的とした取り組みを行います。
- ・入所の問い合わせや介護に関する相談があった場合に、情報提供を行い支援します。
- ・法人の取り組む地域貢献活動に積極的に参加します。

(2) 顧客の視点

- ・出来る限り長く施設生活を継続できるように、感染症予防対策をとりながら、介護予防を目的とした取り組みを支援します。また、福祉用具に対する知識を深め、相談支援に努めます。
- ・認知症に関する知識を習得し、科学的根拠に基づいたケアを推進することで、利用者及び家族の信頼や満足度を高めます。
- ・顧客満足度調査、嗜好調査を年1回実施し、サービス向上に努めます。

(3) 財務の視点

- ・入所待機者の状況調査を年2回実施し、コロナ禍において待機者の暮らしがどのように変化したのか、状況を把握することで、安定した運営を目指します。
- ・長期修繕計画に基づいて、老朽化した建物や設備を修繕していきます。

(4) 業務プロセスの視点

- ・業務マニュアルの作成・定期的な見直しを行うことで、業務の統一化、業務効率の向上を図ります。

(5) 人材育成の視点

- ・職員一人ひとりに応じた個別研修計画を立案し、実行することで、職員の自己実現や自己成長が達成できるように、定期的に面談を行い援助します。
- ・施設内外の研修に計画的に参加することで、職員のスキルアップ及びモチベーションの維持・向上を図ります。