

令和 6 年 度
事 業 計 画 書

社会福祉法人 亀望会

はじめに

国は、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、「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」の方向性なども示されました。

また、令和6年4月には介護報酬改正が予定され、①地域包括ケアシステムの深化・推進②自立支援・重度化防止に向けた対応③良質なサービスの効率的な提供に向けた働きやすい職場づくり④制度の安定性・持続可能性の確保、が具体的に示されたところです。併せて大阪市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画も第9期に更新されます。

このような中、医療・介護との連携の深化を図るべく、引き続き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取り組み、また、介護報酬改正にて示された方向性に併せた加算も積極的に算定していく予定です。

令和2年2月から続いていた新型コロナウイルス感染症は昨年5月に対策緩和がなされ、令和6年度はアフターコロナが本格化していく1年となります。制限をされていた家族の施設内フロア面会をはじめ、施設内恒例行事、様々な地域活動についても工夫をしながら以前のとおり順次、再開していきます。さらに、これまでの感染症対策の経験を踏まえ、感染症の事業継続計画（BCP）へ繋げ、今後の新たなパンデミック発生時に備えます。

一方、近年、豪雨災害が全国各地で毎年のように頻発していること、南海トラフ巨大地震発生が近いうちに予測されていることなどから事業継続に支障を生じる事象が発生する可能性が高くなっています。このような中、法人・施設の危機管理体制が問われ、令和6年度から義務化される自然災害や感染症の事業継続計画（BCP）の立案、訓練実施、職員へ浸透させるための研修実施、評価のPDCAを回すべく、令和5年度に引き続き、法人を挙げて積極的に取り組みます。

また、江之子島コスモス苑とコスモスガーデンは開設からそれぞれ20年以上経過し、各設備機器の更新時期が到来していることから、優先順位を見極め、計画的に取り組みます。

一方、深刻な介護人財不足のなか、提供するサービスの質を落とさないためにも、LIFEを積極的に活用して科学的介護を実践しつつ、新たに見守りカメラを活用したセンサー機器の導入、介護リフトなどの介護機器の積極的な活用、引き続き、外国人を含む多様な採用および確保方法の検討と実行、などに取り組みます。

人財定着は、引き続き職員の自己実現に向けた個別研修計画の実行、自己啓発支援金の活用の促進によるモチベーションのアップへ取り組み、多様な働き方へのマッチング、厚生労働省が推進している若年雇用促進法に基づく「ユースユール認定制度」認証を目指し、積極的に働きやすい職場づくりに取り組みます。

今後と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、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」に貢献します。

令和6年度は、今回新たに策定した3年後のビジョン『利用者、家族、地域住民や職員から「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みます。

- | | |
|---------------|--|
| (1) 地域貢献の視点 | <u>地域共生社会の実現に貢献し、地域に愛される法人を目指します。</u> |
| (2) 顧客の視点 | <u>科学的根拠に基づいたケアを推進し、利用者が安心して過ごせるよう取り組みます。</u> |
| (3) 財務の視点 | <u>収入の安定と経費削減、既存資源の有効活用のための施策を検討・実行し、中長期的な経営の安定を目指します。</u> |
| (4) 業務プロセスの視点 | <u>働きやすい職場環境の確立と組織活性化を目指します。</u> |
| (5) 人財育成の視点 | <u>職員が互いに切磋琢磨しながら感性を磨き上げていく仕組みを職員と共に創造します。</u> |

令和6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）

- ・法人内のすべての職員の地域貢献活動への理解を高めるとともに、誰もが活動しやすい環境を整えることで、地域貢献を主体的に行う組織土壌を形成します。
- ・江之子島コスモス苑を核とした、社会実情に応じた集いの場、交流の場、活躍の場を地域住民が主体的に活躍できる場へと発展させます。

(2) 顧客の視点（顧客満足推進室）

- ・科学的根拠に基づいた介護をさらに推進するとともに、相談援助においても科学的根拠に基づいた実践ができるよう取り組みます。
- ・接遇に関して、職員間で注意をしあえる風土を作り、利用者・家族・関係事業所等に対して丁寧な接遇が実践できるように取り組みます。

(3) 財務の視点（財務経営対策室）

- ・収入減少要因の検証及び対策等、収入安定のための施策を検討します。
- ・適正人員及び固定経費の精査、物価高騰により増加が予想される物品購入経費及び光熱水費削減の具体策を検討します。
- ・施設設備の修繕・更新を計画的に実施できるよう、専門的調査や社会医療法人きつこう会との情報共有により、長期修繕計画及び資金計画の策定に取り組みます。
- ・ターゲットに合わせた多様な広報ツールの効果的な活用により、法人の事業内容や地域貢献活動等をより多くの方に知っていただくことで、利用者や求職者に選ばれる法人となるよう取り組みます。

(4) 業務プロセスの視点（業務改善対策室）

- ・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、引き続き常勤職員の有給休暇の年間付与日数に対する取得率が平均70%以上又は年間取得日数が平均10日以上を目指します。
- ・IT化を更に進め活用することで、業務の効率化と職員の負担軽減を図り、働き方改革を推進します。また、施設内研修ではeラーニング導入、特養では見守り機器を有効活用します。
- ・社会医療法人きつこう会との人事交流や業務改善、サービスの質の向上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。

(5) 人財育成の視点（人財マネジメント推進室）

- ・人財確保を図るべく、多様な採用および確保方法を検討、実行し、常にPDCAを意識して取り組み、成果をあげます。また、多様な働き方を勤務している職員にも提示し、併せて求職者とのマッチングを図ります。さらに、今後を見越した適材適所の人財配置を実行しつつ、適正な人財配置に努めます。
- ・職員の個別研修計画をさらに定着させ、人事考課制度などの人財育成プログラムや亀望会ケアプロ制度である介護職員育成システムの更新、さらに、相談員育成システムの創設とその定着を図り、目に見える形での人財育成を積極的に取り組み、人財定着につなげていきます。

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
 - ・職員の地域貢献活動への理解を高めるために、介護職員の参加の機会を増やします。
- (2) 顧客の視点
 - ・面会方法の見直しを行い、利用者、家族の満足度が向上するように努めます。
 - ・利用者、家族に安心感を持ってもらえるように、接遇マナーの振り返りを行い、実践できるように取り組みます。
 - ・科学的介護情報システム（L I F E）を活用し、P D C Aサイクルに基づいた援助が出来るように取り組みます。
 - ・見守りセンサーを活用して利用者の状態把握を行い、個別ケアを進めていきます。
 - ・個別ニーズに合ったより良い食事の提供に努めます。
 - ・認知症の対応力が上がるように、認知症委員会の活性化に取り組みます。
- (3) 財務の視点
 - ・入所前の情報収集や施設内の情報共有方法について見直しを行い、スムーズに入所が進められるように取り組みます。又、戦略的な広報活動を行い、申込者の増加に努め、目標の年間延利用者数37,011名・目標稼働率97.5%の達成を目指します。
 - ・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、入院による空きベットを減らしていきます。
 - ・排泄物品の選定・使用方法の見直しを行い、コスト削減に引き続き取り組みます。
- (4) 業務プロセスの視点
 - ・令和6年3月に導入した見守りセンサーの効果的な活用に取り組み、夜勤職員の負担軽減と業務改善を進め、新任職員の早期の独り立ちにもつなげ、有休休暇の年間付与日数に対する取得率平均70%以上、又は、年間取得日数が平均10日以上を実践します。
- (5) 人財育成の視点
 - ・介護職員、相談員の育成システムに基づき、定期的に上司と個別研修計画の進捗確認、見直しの機会を作ることで、人財育成、人財定着を図ります。

＜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。
- ・感染症予防対策を踏まえた上で、受け入れ方について見直しを行い、目標年間延べ利用者数5,329名・1日平均14.6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

地域包括ケアシステムの進化・推進、自立支援・重度化防止に向けた対応、良質なサービスの効率的な提供に向けた働きやすい職場づくりを推進するとともに、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)>

- (1) 地域貢献の視点
 - ・介護予防ポイント対象者やボランティアを積極的に受け入れ、地域住民が活躍できる場を提供する事で地域の介護予防に貢献します。
 - ・業務改善を行うことで地域貢献活動の参加率を高め、職員の意識向上を図ります。
- (2) 顧客の視点
 - ・科学的介護情報システム(L I F E)を活用し、P D C Aサイクルに基づいた通所介護計画書、個別機能訓練計画書を作成し実施します。
 - ・自主点検、顧客満足度調査による評価と見直し、インスタグラムを定期的に更新することで「サービスを見える化」し、顧客満足度を高めます。
- (3) 財務の視点
 - ・社会実情に合った柔軟なサービス提供について検討を開始し、実施することで稼働率向上を図ります。
 - ・業継続計画(B C P)を定期的に見直し、自然災害や感染症の発生時に備えることで大幅な収入減を防ぎます。また、広報戦略委員会の示す戦略に基づいて効果的な広報を実施することで年間延利用者数7, 7 4 7名(開設日数3 1 0日) 1日平均2 5名を目指します。
- (4) 業務プロセスの視点
 - ・介護計画書、個別機能訓練計画書作成システム、情報通信サービスに加え、ボランティアや実習生、アルバイト学生などを有効活用することで業務の効率化と職員の負担軽減を図ります。
- (5) 人財育成の視点
 - ・介護職員、相談員の育成システムに基づき、定期的に上司と個別研修計画の進捗確認と見直しの機会を作ることで、人財育成、人財定着を図ります。

<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)>

- (1) 地域貢献の視点
 - ・認知症カフェ(オレンジカフェ)を定期的を開催することで認知症についての学びの機会や、介護する家族同士の交流できる機能を地域に展開します。
 - ・介護予防ポイント対象者やボランティアを積極的に受け入れ、地域住民が活躍できる場を提供する事で地域の介護予防に貢献します。
- (2) 顧客の視点
 - ・運営推進会議の定期開催、自主点検と顧客満足度調査により評価と見直しを行うことで顧客満足度の向上を目指します。
 - ・科学的介護情報システム(L I F E)を活用し、P D C Aサイクルに基づいた通所介護計画書を作成し、実施します。

(3) 財務の視点

- ・事業継続計画（BCP）を定期的に見直し、自然災害や感染症の発生時に備えることで大幅な収入減を防ぎます。また、広報戦略委員会の示す戦略に基づいて効果的な広報を実施することで年間延利用者数2,000名（開設日数258日）1日平均7.8名を目指します。

(4) 業務プロセスの視点

- ・毎月のチーム会議で業務改善策を検討し、業務の効率化を図ります。

(5) 人財育成の視点

- ・認知症対応型通所介護事業所で働く職員としての誇りと自信を持てるよう、認知症に関わる研修や事例検討、実践を通じて専門性を磨く機会をより多く設けます。
- ・介護職員、相談員の育成システムに基づき、定期的に上司と個別研修計画の進捗確認と見直しの機会を作ることで、人財育成、人財定着を図ります。

＜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)＞
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

- ・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・協力などにより、地域で信頼される総合相談窓口を目指します。
- ・大阪府社会福祉協議会の社会貢献支援員と連携し、大阪しあわせネットワーク事業を実施します。

(2) 顧客の視点

- ・大阪市の示す総合相談窓口事業実施規準を満たすと共に、接遇面も強化し地域に信頼される事業所を目指します。
- ・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。

(3) 財務の視点

- ・計画的に委託費を活用し、経費節減に努めます。

(4) 業務プロセスの視点

- ・総合相談窓口システムを有効活用し、業務の効率化と改善に努めます。

(5) 人財育成の視点

- ・対人援助技術の向上に重きをおいた個別研修計画の作成と実施、上司による定期的なスーパービジョンの実施により、ソーシャルワークのスペシャリストを目指します。

居宅介護支援事業

(1) 地域貢献の視点

- ・営業地域を西区に限定することで、フォーマル・インフォーマル問わず地域実情に応じた地域密着型のケアマネジメントを実施します。
- ・法人の実施する地域貢献活動に積極的に参加する事に加え、花乃井ランチと共同で出張講座などを実施します。

(2) 顧客の視点

- ・厚生労働省が作成した「適切なケアマネジメント手法の手引き」に基づき、科学的根拠のあるケアマネジメントを実施します。
- ・本人支援はもちろんのこと、家族支援の視点も意識し、介護休業制度、ヤングケアラーや生活困窮者の支援制度など、他法他制度も活用し支援を行います。
- ・同一事業所の割合を80%以下とし、公正中立なケアマネジメントを実施します。
- ・自主点検、顧客満足度調査を年1回実施することで評価と見直しを行います。

(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、各種加算の確実な算定及び医療系サービスを積極的にケアプランに反映することで長期入院等を予防し、安定した事業活動を行います。また、下半期より介護支援専門員を増員することで年間給付管理数を1, 588件、月平均132件を目指します。

(4) 業務プロセスの視点

- ・記録内容の標準化、ペーパーレス化を推進し、業務効率の向上を図ります。

(5) 人材育成の視点

- ・管理者による定期的なスーパービジョンと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の合同事例検討会を行うことで、ケアマネジメントスキルの向上を図ります。

＜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)＞
包括的支援事業

(1) 地域貢献の視点

- ・機能強化型地域包括支援センターとして、地域住民やサービス事業所、企業などに対して出前講座や研修会などを開催し、多職種連携、ネットワークの拡充を進め、地域住民が主体となって活動できるような仕組みを作ることで地域に貢献します。
- ・総合相談や地域ケア会議などから見えてきた課題に対して取り組むことで地域課題解決に努めます。

(2) 顧客の視点

- ・地域の様々な社会資源や地域活動を把握し、有効活用できるような仕組みづくり、地域のニーズに合わせた社会資源開発に努めます。
- ・地域ケア会議（自立支援ケアマネジメント検討会議を含む）を活用することで、介護支援専門員の後方支援を行い、高齢者の自立支援を目指します。

(3) 財務の視点

- ・計画的に委託費を活用し、経費節減に努めます。

(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の有効活用、業務マニュアルの更新等により業務の効率化を図ります。

(5) 人材育成の視点

- ・キャリアラダーに応じた個別研修計画の作成と実施、管理者によるスーパービジョン等の実施により、相談援助技術の向上を目指します。

認知症初期集中支援推進事業

(1) 地域貢献の視点

- ・多職種との連携やネットワーク構築を促進することで、認知症の人を含めた地域活動が広がるよう後方支援し、地域に貢献します。
- ・認知症サポーター養成講座などを通じ、認知症に関する普及・啓発を実施することでオレンジサポーター地域活動促進事業を推進し、認知症の方を理解し支え合えるまちづくりに取り組みます。
- ・事例検討や統計データなどから見えてきた課題に沿った取り組みを行い、地域共生社会の実現に向けた地域課題の解決に努めます。

(2) 顧客の視点

- ・チーム員医師や関係機関などと連携を図り、認知症の方とその家族の支援を行います。

- ・毎月コンスタントにケース数を対応することを目標として、より多くの認知症の方とその家族を継続的な支援機関につなげていきます。
 - ・大阪市の示す「認知症初期集中支援推進事業実施基準 評価シート」に基づき事業を推進することで、地域住民に信頼される事業所を目指します。
 - ・予防的な観点に視点を置き、地域住民へ向けて出前講座などを通じ認知症予防の普及、啓発に取り組み、健康寿命の延伸を目指します。
- (3) 財務の視点
- ・計画的に委託費を活用し、経費節減に努めます。
- (4) 業務プロセスの視点
- ・相談実績と大阪市から提供される認知症に関するデータ分析に基づき中央区認知症施策推進会議で検討し、効果的かつ根拠のあるアプローチを行います。
 - ・ITツールを更に有効活用して職場環境の整備、業務の効率化を図ることで、広報活動や支援介入時の業務プロセスなどをブラッシュアップします。
- (5) 人材育成の視点
- ・キャリアラダーに応じた個別研修計画の作成と実施、管理者によるスーパービジョン等の実施により、相談援助技術の向上を目指します。

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、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によりニーズを把握し、公益的な取り組みを積極的におこなうことで、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

- ・施設内の介護予防を目的とした取り組みに、地域住民の方々も共に参加できる交流の場を提供し、地域の介護予防の取り組みにつなげます。また、地域との関りをより深めるため、法人で取り組む地域貢献活動に積極的に参加し、地域に開かれた施設を目指します。
- ・入所の問い合わせや介護に関する相談があった場合に、すぐに入所できない状況であっても、情報提供を行い支援します。

（２）顧客の視点

- ・できる限り長く安心安全の施設生活を継続できるように、介護予防を目的とした取り組みを継続的に支援します。また、信頼関係の構築を目指します。
- ・認知症に関する知識を習得し、亀望会認知症マニュアルに基づいたケアを推進することで、入所者が認知症になってもできるだけ長く住み続けられるよう支援します。
- ・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。
- ・給食では「食の楽しみ」が増えるよう、日常のメニューの見直しを行い、満足度の高い食事提供を目指します。

（３）財務の視点

- ・入所待機者の状況調査を年２回実施し、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

- ・担当する業務の見直しを行いマニュアルを整備することで、業務の見える化、業務効率の向上を図ります。
- ・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、業務を効率化し、有給休暇の年間付与日数に対する取得率平均７０％以上を実践します。

（５）人財育成の視点

- ・職員一人ひとりに応じた個別研修計画を継続的に実行することで、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。