

2021年度事業計画

高齢者事業部

事業部使命 私たちはお客様があるがままの人生を歩いていくパートナーです

部長：水野 純子

【2021年度事業部 ビジョン】

『顧客へ魅せる事業部になり、顧客の知りたい情報をPRし満床維持、未来顧客を獲得する』

社会福祉法人ひまわり福祉会高齢者事業部のサービスはお客様の“あるがままの人生”実現へ向けて、顧客（既存・潜在・未来）へONEtoONEサービスを通して実現する希望、願い、状態を魅せる事業部となり、サービスの質向上と経営の安定を目指します。

【事業部2021年度戦略】

『心をつかむPR戦略』

私たちのサービスを通じて、顧客が体験すること、実現することを顧客視点で描き、創造し
地域・未来顧客へPRする。

計画内容

- ① ONEtoONEサービスの顧客視点での価値、魅力素材を具体化、具現化
「私の時間」の競争環境は年々厳しく変化してきました。近隣には競合が立ち並び、新築施設、リハビリ強化、医療が充実、費用が安価など特徴も様々。地域で介護にお困りで施設を探すニーズに様々な施設が選択肢として存在しています。そのような環境でも「私の時間」を選んでいただけるように、地域のニーズにお応えするためPR、プロモーションを高めてまいります。そのために、今あるサービスの価値を顧客視点で描き直し、創出し「顧客の心に残る、心にぐっとくる」表現と、その内容にふさわしいサービス提供の仕組みを整えます。顧客が望むサービスを具現化することで、印象の濃度が高まり、他施設との違いも明確になります。2021年度これらを整えとことん魅せる、PRすることに注力いたします。
- ② 事業部視点での事業所運営の安定
2020年度は高齢者事業部の各階層が機能を果たし自立した行動をとり、仕組みを回している状態を整えました。事業ごとに区分するのではなく複合施設共同で強みを磨くことで共に高めあう風土ができつつあります。階層ごとの担当がPDCAを意識し推進していくことで、各事業の安定、また、複合施設を他にない強みとして活かしていくことに繋がります。2021年度はこの土台をさらに活かし、事業部として事業所の自立運営を伴走する仕組みを動かします。事業所の運営が安定してこそ、顧客のあるがままの人生を共に歩むことができるようになります。サービスの価値を実現していくためにも、事業所運営の標準化は必要不可欠です。事業部で定めている価値実現への欠かせない枠組み（あるがままframe）を元に事業所運営の確認を行いません。課題分析し、改善行動を進めてまいります。この取り組みは階層ごとの担当の人材育成にもつながり長いスパンでの運営安定化にも成果として表出できるように期待しています。

1. 2021年度方針

① 年度方針

『お客様(入居者・家族・後見人・新規顧客)に明るい未来を魅せる』有料老人ホームとなり満床にする

ご入居者に自分らしく満足のいく生活を送っていただくために、真のニーズ(要望)を対話を続けることで聞き取ります。職員間でも、ご入居者が以前と変わらない自分らしい生活を送っていただけるようなサービス提供ができるチームになるために対話を続けます。そして、日々変わっていくご入居者の状態に合わせた、ご自分らしい生活するためのOne to Oneサービスを提供することで、お客様が有料老人ホーム「私の時間」に入居してよかったと、自分らしく生活できる有料老人ホーム「私の時間」に入居したいと思っただけけるような施設になり満床を目指します。

② 計画概要(稼働目標を含む)

【戦略】

とことん対話する

ご入居者が自分らしく生活していただくために対話を最大に活用する

【戦略目標】

満床 29名
予算通りの運営

計画内容

- ① ご入居者サービス向上のため、サブリーダーを配置し正規職員のチーム力をアップする
ご入居者に自分らしい生活を送っていただくために、新しい体制のもと入居者・職員間で対話し続け、より良いサービスを確立し顧客満足に繋がります。また生活のご様子を毎月発行する(コミュニティ)でご家族にお伝えし、ご家族との信頼関係をより強くしてまいります。
- ② 決定事項のPDCAを回す
決められたルールは必ず守り、日々お客様の生活状況からサービスの見直し改善を全職員が対話を通して繰り返します。そしてあいまいなまま終わらせることなく結果出るまで実行してまいります。
- ③ 複合施設(保育園・グループホーム)を活かした活動がとれる意識と環境改善
複合施設の有料老人ホーム職員として積極的に関り、対話を通して今まで以上に連携を密にして外部への強みにしていきます。

2. 予定

①行事一覧

月例行事	※誕生日会・世代間交流(毎週金曜日) 機能訓練(毎週月曜日)・音楽療法(月1回月曜日)
4月	お花見
5月	子どもの日
6月	お買い物イベント(新型コロナウイルスの状況に合わせて)
7月	お楽しみ会
8月	納涼会
9月	敬老会
10月	お買い物イベント(新型コロナウイルスの状況に合わせて)
11月	作品展
12月	クリスマス会・お餅つき会
1月	初詣
2月	節分会
3月	ひな祭り会

※ご入居者のお誕生日に担当職員が個人の希望を実現する企画を実施します。

上記行事は新型コロナウイルスの状況にて変更することがあります。

③ レクリエーション

座ったままで出来る運動(ボール転がしなど)や行事の装飾をはじめとした季節感のある製作レクリエーションは、引き続きバリエーションを増やしていきたいと思っております。また、保育園との交流もWebも取り入れご入居者に楽しんでいただけるように実施してまいります。

③入居者健康管理

- ・定期健康診断 年2回 5月 11月
- ・内科検診 毎月第1・第3 火曜日 他
- ・歯科往診 週1回
- ・インフルエンザワクチン接種 11月
- ・新型コロナ予防ワクチン接種 接種日未定

3. 地域

地域の居宅介護支援事業所へのFAXなどの営業活動を継続します。また、お楽しみ会や作品展などの地域開放型行事が可能な限り実施予定。状況に応じて地域住民や関連事業者の方々に施設にお越しいただき、「私の時間」を知っていただけるように取り組んでまいります。

また、地域の介護事業所連絡会の運営に参加し地域福祉の活性化と自事業のPRを継続しています。

4. 労働安全衛生・防災

① 職員健康管理

健康診断 夜勤従事者 年2回(5月・11月) 日勤従事者 年1回(11月)

細菌検査 1ヶ月1回

PCR検査 1ヶ月1回

インフルエンザ予防接種11月

新型コロナ予防ワクチン接種 接種日未定

衛生委員会 1ヶ月1回 金曜日 10:00

② 災害対策

・避難訓練 3ヶ月おきに実施 6月・9月・12月・3月

※6月・12月は保育園と合同総合訓練

・防災設備の点検委託 年二回 法定点検内一回

・非常食糧の備蓄 (100名)×3食×3日分 地域からの避難者分含む 賞味期限の点検 3月に実施

・町内会防災訓練参加 年二回

5. 利用者

① 運営懇談会予定

6月・9月・12月・2月 開催予定

② 家族参加型行事イベント予定

7月 お楽しみ会

11月 作品展

③ ボランティア (状況に合わせて)実施

毎月傾聴ボランティアの方にお越しいただいています。また、ボランティア体験の受け入れも継続しております。今後も継続し、行事や外出などボランティアの範囲を拡大できればと考えております。

④ 食事について

毎月一回給食業者と献立や喫食状況の確認をする場を設けています。

行事食の提供・季節感のある食材・献立の工夫

嚥下状態に合わせた食事形態の工夫

6. 職員の処遇

① 職員構成

施設長	1名	
リーダー	1名	
サブリーダー	1名	
看護師	1名	
生活相談員	1名	
介護支援専門員	1名	計画作成時点欠員1名
正規介護職	5名	1名欠員 産休1名
パート職員	14名	

介護職の常勤換算数 12.5名

② 会議

会議名	開催日	内容
職員会議	毎月1回	入居者様カンファレンス・業務見直しの検討・決定
リーダーミーティング	月1回	営業活動報告・入居者情報の共有・ケアプランの進捗管理、業務進捗確認
食会議	毎月1回 第二水曜日	食に関することを検討し、お客様の食に関する満足度向上
ここから会議	毎月1回 最終木曜日	複合施設「ここから」の交流や建物活用に関する検討・決定

③ 研修計画

月	研修名	内容	講師／主催	受講対象者
4月	方針共有会	実行計画の内容とサービスコンセプト等の共有	サービス管理者・グレード3以上	全職員
5月	緊急時の判断と高齢者の病気	介護現場における、急病や異変に気づき対応する知識を学ぶ	グレード3以上	全職員
	新人職員研修	基礎知識とモチベーションの向上	板橋区地域密着型事業所連絡会	新人職員
6月	感染症予防	感染症の種類と予防策	グレード3以上	全職員
7月	権利擁護・虐待防止	適切なケアの基礎を学び振り返る	グレード3以上	全職員
8月	事故予防とリスクマネジメント	介護業務における事故予防の知識を学ぶ	グレード3以上	全職員
9月	外部研修	高齢者介護基礎	未定	全職員
	グレード2昇格研修	能力要件の自己化と理解	法人	該当者
10月	認知症ケア	認知症ケアの理解と実践	グレード3以上	全職員
11月	薬について	高齢者介護と内服薬等の学習	板橋区地域密着型事業所連絡会	全職員
12月	倫理・接遇研修	倫理・法令・接遇の基礎と振り返り	グレード3以上	全職員
1月	外部研修	高齢者介護全般	未定	全職員
2月	計画策定研修	次年度に向けた思考研修、課題抽出と計画策定アシスト	法人	サービス管理者以上
	グレード3以上昇格研修	能力要件の自己化と理解	法人	該当者
3月	方針説明会	法人・事業部・事業所の次年度方針の共有と理解	法人	正規職員
他	認知症介護初任者研修	認知症介護の基本知識と技術の習得	東京都	未受講者
5月～3月	外部施設研修	他施設にて現場経験をすることでチームビルド能力を高める。自事業所のサービス改善に活用する	法人／事業部	若手職員

7. 施設管理関係

①備品購入予定

ダイニングのテーブル

吸引器

食器等

③設備関係

空調設備点検・清掃 3ヶ月ごとの実施

給湯設備点検 3ヶ月ごとの実施

電気設備点検 1ヶ月ごとの実施

エレベーター点検 1ヶ月ごと

1. 2021年度方針

① 年度方針

『ここに居てよかった、ここに来てよかった、ここに入りたい、と思われるグループホームになり
満床維持、待機者をつくる』

事業部の使命であるご入居者があるがままの人生を歩んでいくためには、個々に寄り添ったサービスを提供することが重要です。その為にご入居者個々のニーズを把握し、個々の希望に応えられるようチーム力の更なる向上を目指します。現時点までも継続的にケアプランを職員の身近なものにしていくこと、ケアプランをチームで検討し策定する仕組みを作っていました。それを更に展開しご入居者の笑顔を生み出すことが出来る状態を皆でつくり、入居者の笑顔、職員のやりがい成果として実感できる状態で満床維持、待機者獲得に努力してまいります。

② 計画概要

【戦略目標】

満床 18 名達成・維持 待機者確保

「対話による PDCA の実践」

対話により顧客ニーズを把握し独自の個別ケアサービスを構築する
職員間で語り合う時間を作り個々の能力とモチベーションの維持向上

- ① リーダー層はビジョンを示すだけでなく個人、チーム全体の管理や指導、人間関係等にも気を配ることも重要です。チームやご入居者の変化、行動にアンテナを張り情報収集・共有を行うことで必要なタイミングで指示を出すことも可能になります。このようなリーダーシップの発揮により信頼が生まれ相乗効果でビジョンの実現に向けてチームが前進していけるよう努めます。
- ② 個々のすべきこと、目標を明確にして確実に PDCA を回すことによって目標達成能力、応用力、学ぶ力などが向上しチーム力の更なる向上が望めます。そのためにも職員同士が気遣い、フォローしあうことも重要です。今期は G3 が中心となり職員の育成、成長を促すべく対話の機会を設け今以上のチームとなります。
- ③ 顧客の安定利用と満足度向上 地域PRと「私の時間」の活用で顧客獲得及び顧客連動
激化する競争環境の中、地域に貢献し続けるために、上記活動による満足度向上で既存顧客の安定利用と既存顧客から「私の時間入ってよかった」と言ってもらえる関係性を構築します。また、ご入居者と共に地域活動に参加し、地域貢献を通じて「私の時間」をPRしていきます。そして、複合施設の利点を生かし有料老人ホームと連携し「私の時間」全体でご入居者が長く生活できるように引き続きケアマネジメントの協力体制を整えてまいります。

2. 予定

① 行事一覧（新型コロナウイルス等感染症の状況により内容見合わせる場合あり）

月例行事	行事内容
4月	お花見散歩
5月	端午の節句お菓子作りレクリエーション
6月	運動会・お買いものレクリエーション
7月	お楽しみ会・パチンコ教室
8月	納涼会
9月	敬老会・焼肉会
10月	保育園運動会・ハロウィンおやつ作りレクリエーション
11月	作品展
12月	ハワイアンクリスマス会・お買いものレクリエーション・クリスマスおやつ作り・お餅つき会・お遊戯会観覧
1月	新年会・初詣
2月	節分会・バレンタインチョコレート菓子作り
3月	ひな祭り会・保育園卒園式見学

② レクリエーション（新型コロナウイルス等感染症の状況により内容見合わせる場合あり）

認知症の方が自分らしく、企画としてではなく“生活の中”を意識できるレクリエーションを行ってまいります。共同生活の枠組みの中で、ご入居者が『やれること』を維持し、『できること』を見出すことで認知症の進行ペースを緩やかにしていきます。生活の中で花を活けたり、簡単な絵画や塗り絵を貼ることで季節感や彩が生まれます。習字や作品展への参加で意欲・生きがい・達成感を味わえるような取り組みも行ってまいります。保育園児との交流では、保育園に訪問し子供と高齢者が関わることでその人らしさを保てる効果を狙います。また、地域活動（施設外周清掃、防災訓練への参加等）を行います。地域の一員としての認識や昔を懐かしむことで脳と体の活性化を促進してまいります。

※毎月2回 保育園児との交流会

毎月1回 志村図書館ボランティア朗読会

③入居者健康管理

- ・定期健康診断 年2回 5月 11月
- ・内科検診 毎月第1・第3 火曜日 他
- ・歯科往診 週1回
- ・インフルエンザワクチン接種 11月

3. 地域（新型コロナウイルス等感染症の状況により内容見合わせる場合あり）

地域の居宅介護支援事業所への訪問営業活動を継続します。また、お楽しみ会や作品展、餅つきなどの地域開放型行事の周知活動を強化し、地域住民や関連事業者の方々に施設に足を運んでいただき、「私の時間」を知っていただけるように取り組んでまいります。

また、地域の介護事業所連絡会の運営に参加し地域福祉の活性化と自事業のPRを継続しています。

・志村図書館との交流

図書館職員による朗読会や図書紹介・貸出

・パチンコ教室への参加(7月)

・施設外周清掃

・地域密着型事業所連絡会の活動

地域事業所との連携を図り、待機者共有・職員教育・制度情報共有などを行う

4. 労働安全衛生・防災

① 職員健康管理

健康診断 夜勤従事者 年2回(5月・11月) 日勤労働者 年1回(11月)

PCR検査 1ヶ月1回

細菌検査 1ヶ月1回

インフルエンザ予防接種11月

衛生委員会 1ヶ月1回 金曜日 10:00

② 災害対策

・避難訓練 3ヶ月おきに実施 6月・9月・12月・3月

※6月・12月は保育園と合同総合訓練

・防災設備の点検委託 年二回 法定点検内一回

・非常食糧の備蓄 (100名)×3食×3日分 地域からの避難者分含む 賞味期限の点検 3月に実施

・町内会防災訓練参加 年二回

5. 利用者（新型コロナウイルス等感染症の状況により内容見合わせる場合あり）

①運営懇談会予定

6月・9月・12月・2月 開催予定

③ 家族参加型行事イベント予定

6月 運動会

7月 お楽しみ会

11月 作品展

12月 ハワイアンクリスマス会

※お買い物イベントなども開催予定

※お楽しみ企画

④ ボランティア

月に一度志村図書館による読み聞かせのボランティア。また、ボランティア体験の受け入れも継続しております。今後も継続し、行事や外出などボランティアの範囲を拡大できればと考えております。

⑤ 食事について

毎月一回給食業者と献立や喫食状況の確認をする場を設けています。
 昼の献立は、御入居者の意見を聞きつつ一緒に作れる様な献立にする。
 旬の食材、盛り付けにも工夫し季節感を感じて頂く。

行事食の提供

季節感のある食材・献立の工夫

6. 職員の処遇

①職員構成

施設管理者	1名	事業部長・職場長兼任
ケアマネージャー	1名	介護職兼務
介護職(正社員)	5名	
介護職(非正規)	11名	夜勤専従3名含む

介護職の常勤換算数 10名(夜勤専従含む)

②会議

会議名	開催日	内容
グループホーム会議	毎月1回 第二木曜日	入居者様カンファレンス・業務見直しの検討・決定
ケースミーティング	毎月1回	ケアプランの共有と課題解決の考察
私の時間ミーティング	毎月1回	顧客獲得に向けた営業会議、YH・GH間での情報共有
食会議	毎月1回 第二木曜日	食に関することを検討し、お客様の食に関する満足度向上
ここから会議	毎月1回 最終木曜日	複合施設「ここから」の交流や建物活用に関する検討・決定
管理ミーティング(仮)	毎月1回 月末	事業所運営の安定化、標準化を促進する

③ 研修計画(新型コロナウイルス等感染症の状況により内容見合わせる場合あり)

月	研修名	内容	講師／主催	受講対象者
4月	方針共有会	実行計画の内容とサービスコンセプト等の共有	サービス管理者・グレード3以上	全職員
5月	緊急時の判断と高齢者の病気	介護現場における、急病や異変に気付き対応する知識を学ぶ	グレード3以上	全職員
	新人職員研修	基礎知識とモチベーションの向上	板橋区地域密着型事業所連絡会	新人職員
6月	感染症予防	感染症の種類と予防策	グレード3以上	全職員
7月	権利擁護・虐待防止	適切なケアの基礎を学び振り返る	グレード3以上	全職員
8月	事故予防とリスクマネジメント	介護業務における事故予防の知識を学ぶ	グレード3以上	全職員
9月	外部研修	高齢者介護基礎	未定	全職員
	グレード2昇格研修	能力要件の自己化と理解	法人	該当者
10月	認知症ケア	認知症ケアの理解と実践	グレード3以上	全職員
11月	薬について	高齢者介護と内服薬等の学習	板橋区地域密着型事業所連絡会	全職員
12月	倫理・接遇研修	倫理・法令・接遇の基礎と振り返り	グレード3以上	全職員
1月	外部研修	高齢者介護全般	未定	全職員
2月	計画策定研修	次年度に向けた思考研修、課題抽出と計画策定アシスト	法人	サービス管理者以上
	グレード3以上昇格研修	能力要件の自己化と理解	法人	該当者
3月	方針説明会	法人・事業部・事業所の次年度方針の共有と理解	法人	正規職員
他	認知症介護初任者研修	認知症介護の基本知識と技術の習得	東京都	未受講者
5月～3月	外部施設研修	他施設にて現場経験をすることでチームビルド能力を高める。自事業所のサービス改善に活用する	法人／事業部	若手職員

7. 施設管理関係

◇備品購入予定

冷蔵庫・ウォシュレット等経年劣化が予測される備品を購入予定

◇工事予定

各階の脱衣室コンセント増設工事

電気設備の修理

共有スペースの壁紙等張替え

◇設備関係

空調設備点検・清掃 3ヶ月ごとの実施

給湯設備点検 3ヶ月ごとの実施

電気設備点検 1ヶ月ごとの実施

エレベーター点検 1ヶ月ごと

◇害虫防除等

ゴキブリ・チョウバエの定期防除

防ネズミ対策定期施行

8. その他

第三者評価受審 12月頃の予定