

社会福祉法人藤嶺会
令和7年度 事業計画

【 法人理念 】

やさしさ、思いやり、ふれあいを大切に

高齢者の豊かな生活を築いていくことを目標にします。

【 事業運営方針 】

1. すべてのお客様を人生の先輩として敬い、一人ひとりの人格・生命を尊重し、その人らしく安心して、安全に生活できる環境・サービスを提供することに努めます。
2. お客様の視点に立ってサービスの見直しを行い、自立・自信につながり、心から満足していただけるサービスが提供できるように、研修・研鑽に取り組み、サービスの質の向上に努めます。
3. 社会資源として地域福祉の拠点となり、地域の方々が安心して暮らせる環境作りに貢献できるよう、開放的で透明性の高い経営を目指します。
4. 当事業所は社会福祉法人としての社会的責任の重さを真摯に受け止め、健全な経営を行うよう、全ての法令を遵守いたします。
また、従事者は、業務に関連する規程及びルール・秩序を遵守し、社会的信用を損なわないように努めます。

1. 運営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人藤嶺会
- (2) 代表者 理事長 西山 宏二郎
- (3) 所在地 神奈川県横浜市旭区上川井町字東根谷 1241-1

2. 運営事業

(1) 老人福祉事業

特別養護老人ホーム弥生苑
施設長 西山 宏二郎

(2) 介護保険事業

- ① 介護老人福祉施設弥生苑
介護老人福祉施設
管理者 佐久間 篤(副施設長)
- ② 介護支援センターあけぼの会
 - i) (介護予防)短期入所生活介護
管理者 佐久間 篤(副施設長) ※再掲
 - ii) 通所介護・日常生活支援総合事業
管理者 嶋田 道彦(課長補佐)
- ③ スマイルハーモニー弥栄
地域密着型通所介護
管理者 菅原 雪恵(課長補佐)

(3) その他の事業

- ① かながわライフサポート
生活困窮者への支援事業
管理者 西山 宏二郎(施設長) ※再掲
相談員 鷺尾 仁(社会福祉士・主任)
- ② 生活困窮者就労支援事業
担当者 嶋田 道彦(課長補佐) ※再掲
※生活困窮者の就労トライアル支援事業
- ③ 就労困難者就労訓練事業
担当者 嶋田 道彦(課長補佐) ※再掲
※就労に対し不安のある対象者への就労トライアル支援事業

3. 全体目標

(1) 職員一人ひとりの意識改革

- ① 「当たり前前」のことを「当たり前」にできる」実践
- ② 今よりも更に良いサービスが提供できる環境づくり
- ③ お客様の生活空間の創出
- ④ 「おもてなしの心」を持った対応

(2) 福祉サービス業としての職員一人ひとりの「ホスピタリティ」の向上

- ① 「笑顔」と「あいさつ」の徹底
- ② お客様やそのご家族等のニーズや要望等を正しく理解し、ムリ・ムダ・ムラのないサービス提供
- ③ 快適かつ安全な空間（整理・整頓・清潔・清掃・躰）
- ④ お客様やそのご家族が安心・信頼し、期待できるサービス提供
- ⑤ お客様やそのご家族等の期待を超える感動や驚きを提供できる

(3) サービスの質、就業意欲向上のための人材育成

- ① 福祉サービス業に携わる法人内での組織人としての接遇教育
- ② 資格取得支援
※ 介護福祉士・喀痰吸引研修・認知症介護実践者(リーダー)研修 等
- ③ リーダーとしての中堅職員及び中間指導職員との育成とフォロー
- ④ 毎月ごとの法定研修又は法人研修の開催
- ⑤ 積極的な各関係機関の開催する職場外研修への参加

(4) 生産性向上のための業務改善と効率的な介護ロボットやICTの活用による新たな生産性向上の追求

- ① お客様、職員双方にとって安全で、働きやすい環境の整備
- ② マニュアルの見直し等による業務の明確化及び役割分担の見直しによる3M(ムリ・ムダ・ムラ)の削減と職員習熟度の養成
- ③ ICT等の活用による、(ア)迅速な情報の共有、(イ)間接的業務の省力化による直接的ケアの充実と質の向上
- ④ 生産性の向上を目的とした委員会の設置と運営による教育の実施と加算の算定

(5) リスク管理・ハラスメント対策

- ① 事故防止・再発防止のための研修・備品等の整備
- ② リスクの早期対応・被害を最小限に抑えるためのコスト管理
- ③ 高齢者虐待防止及び身体拘束廃止に対する委員会の運営と全体教育
- ④ 各種ハラスメント規程及び各部署の運営状況の点検と把握

4. 各部署目標・計画

(1) 経営・管理者会議

- ① 事業経営安定のための経営分析
- ② コンプライアンスのための各事業の定期的な運営状況の確認
- ③ 人員の確保と適正な処遇・格付けと配置
- ④ 施設・設備の修繕に関する実施スケジュールおよび資金計画

(2) 役職者会議

- ① 各部署目標に対する達成度の評価及び管理
- ② 事業別収支状況の把握
- ③ サービスの質の管理
- ④ 人材育成
- ⑤ リスクマネジメント

(3) 介護老人福祉施設

① 目標稼働

(延利用者数) 30,047名 (稼働率) 98.0%

※特養・短期入所合計 32,412名 98.6%

② サービス

- ◇ 通年における各種感染症予防・対策の実践
- ◇ ICT及び介護ロボットの導入による業務の効率化、科学的介護(LIFE)とそのフィードバック情報の活用によるPDCAサイクルの実践
- ◇ 関係部署・関係職種参加のカンファレンスに基づく、共通認識におけるサービスの提供
- ◇ サービス業としての接遇・基本姿勢の見直し
- ◇ お客様の生活の場としての美化・環境整備

③ 人材育成

- ◇ キャリアパス・人事考課に基づいた指導・育成・定着・面談による職員の能力開発
- ◇ 職員間における相互関係の見直し
- ◇ 高度な認知症ケア提供のための内外研修の積極的参加
- ◇ 介護福祉士等の資格取得支援
- ◇ 喀痰吸引研修(1号・2号)の受講

④ 顧客開発

- ◇ ホームページ等による広報活動
- ◇ オンラインによる施設見学・説明会の準備

⑤ ローコストオペレーション

- ◇ ムリ・ムダ・ムラのない情報共有による連携
- ◇ 備品の在庫管理及び使用方法の管理、見直しによるコスト管理の

徹底

◇ 備品の定期的な自主メンテナンス

(4) (介護予防)短期入所生活介護

① 目標稼働

(延利用者数) 2,365名 (稼働率) 108.0%

※特養・短期入所合計 32,412名 98.6%

② サービス

◇ 通年における各種感染症予防・対策の実践

◇ 在宅生活継続のための「自立支援」「介護者の負担の軽減」につながるADLを低下させない生活リハビリ・機能訓練等の提供

(5) 通所介護・日常生活総合支援事業

① 目標稼働

(延利用者数) 6,370名 (稼働率) 83.0%

② サービス

◇ 在宅生活継続のための個々のニーズに対する個別プログラムの立案とそのサービスの提供

◇ 自立支援プログラムの提供と介護者の負担の軽減を目的とした相談援助

③ 人材育成

◇ 業務・マニュアルの見直しによるサービスの質・量の安定

◇ 常勤職員のステージアップのための役割・権限移譲

④ 顧客開発

◇ ホームページ及び公式LINEによる広報活動

◇ エリア・お客様像等、ターゲットを絞った営業・広報活動

◇ パンフレットの定期的な更新

(6) 地域密着型通所介護

① 目標稼働

(延利用者数) 2,176名 (稼働率) 85.0%

② サービス

◇ 認知症ケアとしての機能訓練(身体機能・認知機能・生活動作)とお客様間での交流や助け合いによる生きがい活動

◇ プログラムの継続による効果等のフィードバックによる達成感を得られ、継続する楽しみを持てる活動の更新

◇ お客様との地域貢献活動への取り組み

③ 人材育成

◇ 認知症ケアを含む事例検討を通し、職員の相互協力体制の強化・職員定着を図る

◇ 間接業務におけるムダの解消と、ムリ・ムラのなく業務が遂行できるよう業務改善

④ 顧客開発

- ◇ ホームページ及び公式LINEによる広報活動
- ◇ エリア・お客様像等、ターゲットを絞った営業・広報活動
- ◇ パンフレットの定期的な更新

(7) かながわライフサポート事業

「社会福祉法人」の制度設立の理念のもと、開拓的な公益活動に取り組むことを目的に、全ての種別の神奈川県で活動する社会福祉法人が協力して立ち上げた事業であり、先駆的に取り組み、牽引してきた実績をもとに、対象者のサポートのみならず、相談員の育成とセーフティネットとしての機能を果たし、公益的な取り組みが継続されるよう責務を果たす。

(8) 生活困窮者及び就労困難者に対する就労支援事業

行政・就労支援センター等との連携・情報の共有をもとに、対象者の不安が解消され、自ら問題解決に取り組み、前進されるよう事業所としてサポートする。

(10) 福祉体験実習

インターンシップを含む学生等の福祉体験の受け入れ

※感染症に対する「まん延防止等重点措置」等の適用期間は除く

5. 苦情対応

(1) 苦情解決責任者

(介護老人福祉施設)	管 理 者	佐久間 篤(副施設長)
(短期入所生活介護)	管 理 者	佐久間 篤(副施設長)
(通 所 介 護)	管 理 者	嶋田 道彦(課長補佐)
(地域密着型通所介護)	管 理 者	菅原 雪恵(課長補佐)

(2) 苦情受付担当者

(介護老人福祉施設)	生活相談員	高橋 秀行(主任)
(短期入所生活介護)	生活相談員	高木 崇(主任)
(通 所 介 護)	生活相談員	鷲尾 仁(主任)
(地域密着型通所介護)	生活相談員	田中 幸一

(3) 第三者委員

延命 政之(弁護士)

6. 各部署役職者

(1) 特別養護老人ホーム弥生苑

施設長 西山 宏二郎

副施設長 佐久間 篤(介護老人福祉施設 管理者
兼短期入所生活介護 管理者)

事務長 小川名 香織(再掲)

(2) 総務室

事務長 小川名 香織(再掲)

(3) 福祉推進室

課長 吹揚 佳子(生活相談員)

主任 高木 崇(生活相談員)

主任 高橋 秀行(介護支援専門員)

(4) 医務室

副主任 枝 洋一郎(看護職員)

副主任 鹿島 政秋(看護職員)

(5) 生活介護室

主任 佐藤 彰則(介護職員)

主任 田村 敦(介護職員)

副主任 吉岡 美幸(介護職員)

副主任 徳家 正和(介護職員)

(6) 通所介護

課長補佐 嶋田 道彦(管理者兼相談員)

主任 鷺尾 仁(相談員兼介護職員)

(7) 地域密着型通所介護

課長補佐 菅原 雪恵(管理者兼生活相談員)