

高齢者公益事業部

2023年5月1日に浜名湖エデンの園は開設50周年を迎えた。聖隷及びエデンの園の歩み、存在意義、あるべき姿を関係者と共有し、100周年に向かって着実に歩み続けたい。

現在の中期的な経営課題は人手不足である。採用力の強化、働き方に合わせた職場づくり、徹底したDX化（デジタル技術を活用し、業務改革等を推進すること）によって入居者・利用者に対するサービスを向上すると同時に、職員の負担軽減を図りたい。

経営の安定と持続性の確保は、高い入居率と健全な収支が不可欠である。入居者募集では、実質的な空室ゼロ、入居率96%（宝塚を除く）を目指す。広告出稿、中小規模のセミナー、個別見学会・相談会等を組み合わせた集客対応で相乗効果を狙った募集活動を推進する。明日見らいふ南大沢（東京都住宅供給公社からの受託事業）の入居者募集業務は受託して2年目に入るため、これまでの取組みが結実することが期待される。直営、共同事業、受託事業の間の連携と協働をさらに強化し、直営8施設の目標数値として、入居契約件数122件、入園金合計41億円、事業部全体の税引前当期活動増減差額3.5億円を目指す。収支に関しては、2023年10月に宝塚エデンの園、藤沢エデンの園一番館・二番館、2024年1月に浦安エデンの園の食費を改定したが、物価高騰、人件費増を見据え収支均衡策を立案・実践し、健全な事業運営を確保したい。また、医師の働き方改革に対応し、医療サービスの提供体制の維持・安定を図る。自然災害、感染症のBCP（事業継続計画）に基づき実践的な訓練を継続し、必要な見直しを行う。事務処理の効率化を推進するため、運営管理部に事業部内の全施設の給与・社会保険業務の集約を完了したい。

人材採用は、募集媒体、紹介会社、派遣会社、ホームページ等の活用量を増やし、対応のスピードアップを図るとともに、働き方の柔軟性を高める必要がある。働き方改善を目的とし、各施設でDX、介護ロボット等の導入に取り組むとともに、職員の身体的負担軽減とケアの安全性向上のためノーリフトケアを推進する。また、コンプライアンス経営を徹底し、健康経営を推進するため、労働時間の適切な管理、有給休暇の取得促進を図る。実務の要となる職員を対象とする新たな交流・集合研修を実施することにも取り組みたい。

サービスに関しては、ケアサービスの質と量の標準化を図る取組みを継続し、見守りシステムとともにデータに基づくサービスを実践したい。食事に関しては、食材費の高騰に対応しながら各施設で喫食率を高めるための新たな具体策に取り組むほか、業務効率を向上するため複数施設で献立の統一化を試行したい。また、接遇の向上のため、外部の専門家による接遇研修を継続的に実施する。

2025年度着工予定の宝塚エデンの園建替え計画を確実に進める。理念に基づいた事業を継続していくために、様々な社会環境の変化に柔軟に対応し、入居者・利用者の期待に応えるサービスの構築と実践を2024年度も心掛けていく。

【事業部理念】

私たちは、高齢者ひとりひとりを尊重し、自由で快適な生活の実現を支援する。

【経営方針】

1. 聖隷理念の継承とエデン価値の進化
2. 経営の安定と永続性の確保
3. 人材の採用・育成・定着の強化
4. サービスの質・安全・効率の向上
5. 新しい時代に向けた先駆的・開拓的な事業の発想

【事業・運営計画】

1. 聖隷理念の継承とエデン価値の進化
 - (ア) 聖隷理念・事業部・施設運営方針の浸透と実践
 - (イ) 標準サービスの具現化
 - (ウ) 公益活動の実践
2. 経営の安定と永続性の確保
 - (ア) 直営施設の一般居室・介護居室の入居率向上
 - (イ) 直営施設の施設会計収支改善
 - (ウ) 医療サービス提供体制の維持
 - (エ) 防災対策の強化
 - (オ) 事務処理の効率化の推進
3. 人材の採用・育成・定着の強化
 - (ア) 採用活動量の増加
 - (イ) 職場環境づくりによる離職の防止
 - (ウ) 職員のキャリアアップ
4. サービスの質・安全・効率の向上
 - (ア) 感染症の拡大（集団感染）の防止
 - (イ) リスク対策の強化
 - (ウ) 食事サービスの向上
 - (エ) 介護・看護の質を向上させる新たな取組みの実践
 - (オ) 入居者満足度調査の継続及び改善案の実施
 - (カ) 接遇の向上
5. 新しい時代に向けた先駆的・開拓的な事業の発想
 - (ア) 新規施設開設の検討
 - (イ) 次世代技術の創造

【数値指標】（新規契約のみ）

2024年度期末

入居契約 目 標	浜名湖	宝塚	松山	油壺	浦安	横浜	藤沢 一番館	藤沢 二番館	合 計
件 数	22 件	10 件	14 件	31 件	13 件	20 件	10 件	2 件	122 件
入居率	96.3%	80.1%	94.5%	96.0%	96.0%	100%	100%	92.0%	93.0%

※月払プラン件数含む

介護付有料老人ホーム 浜名湖エデンの園

1973年5月1日に開園した浜名湖エデンの園は、2023年度開園50周年を迎えた。5月の開園50周年記念式典を始め、年間を通して記念イベントの開催や、新型コロナ禍前には定例であった行事等を復活させ、入居者と職員が一緒になって大いに盛り上がった1年となった。

その反面、2021年度後半のエネルギーの異常高騰から始まり食材の高騰、2023年に入ってさらにあらゆる物価の高騰が深刻化し、人件費の高騰と相まって園の経営は厳しさを増していった。当園では、2020年にグランドオープンした新棟の建替工事が始まる以前と以後で入居時期を分けそれぞれ異なる管理費設定となっていた。昨今の社会情勢に鑑み、また管理費の使途が入居時期によって違いはないことを入居者に説明し、2024年4月から全入居者の管理費をそれまでの高い方の金額にそろえて一律とすることに同意を得られ、二重構造が解消されることとなった。およそ半数の入居者に管理費の値上げをお願いすることは苦渋の決断であったが、入居者の理解・協力を得られたことを心より感謝申し上げる。

2024年度はこれまでどおりの手厚いサービスの継続と強化、そして職員の負担を大きく軽減するために、産休・育休や退職等で減少した人員を確保する。同時にDX化の活用を推進し、2024年1月から介護居室に導入した「見守りシステム」のより良い運用の検討、今後導入予定の移乗アシスト機器の運用検討、AIを使った「自動勤務表作成ソフト」の利用など多様な取り組みを計画している。また、これまでと同様であるが、自立入居者対象のトレーニングマシンの充実やパーソナルトレーニングの強化、ウォーキング企画の更なる推進等、そして介護予防対象者には適切な運動プログラムを提供し、筋力低下予防や健康維持・増進の強化を継続する。もう一つの柱である「入居者のその人らしい生活を支える」という点においては、入居者の入居時から終末期までの情報を一元化し、入居者参画型のアドバンス・ケア・プランニング（ACP：人生会議）の強化を図り、入居者の「想い」を全職員が共有し、個別のサービス向上に努めていく。

経営面では、物価の高騰や人件費の高騰など不安定な状況は長期化し、園運営に大きく影響することが容易に予想される。管理費の統一だけでは今後の見通しは不透明であり、我々職員は更なる費用削減に努め、一つひとつ対応策を実践していくとともに、課・園全体でも「SDGs」を意識した取り組みを行う。

公益事業としては、入居者と共に実施する地域の清掃活動の継続と、災害時の地域支援マニュアルの策定を進める。また地域の方々の行事参加や相互交流等の再開についても検討する。

【施設理念】

「私たちは一人ひとりを尊重し、入居者の快適な生活を実現するために最善を尽くします」

【経営方針】

1. 個人の意思を尊重したエデンオリジナルサービスの確立と実践
2. 次世代を担う人材育成とキャリアを活かして働き続けられる職場づくり
3. 安定した経営基盤の確立と事業の永続性の確保
4. 安全管理の徹底を図ったサービスの提供
5. 入居者と共に成長し続ける浜名湖エデンの園づくり

【事業・運営計画】

1. 個人の意思を尊重したエデンオリジナルサービスの確立と実践
 - (ア) 入居から終末期までの情報の一元化の推進
 - (イ) 入居者参加によるカンファレンスを継続し、その人らしい生活につなげる取り組み
 - (ウ) サービスの質の検証と評価
2. 次世代を担う人材育成とキャリアを活かして働き続けられる職場づくり
 - (ア) 「聖隷理念」「施設理念」の浸透と継承
 - (イ) 自ら考え、行動できる人材の育成
 - (ウ) 職員の負担軽減につながるDX化の検討と導入
 - (エ) 雇用の促進と定着
3. 安定した経営基盤の確立と事業の永続性の確保
 - (ア) 「事業運営計画」の全職員の理解と達成への参画
 - (イ) 全職員が参画し入居率96%を維持する入居者募集活動
 - (ウ) 職場・職種間の連携強化による業務改善
 - (エ) 時代に即した経営管理
4. 安全管理の徹底を図ったサービスの提供
 - (ア) 感染症対策の見直しと継続的な取り組み
 - (イ) 全職員に対するコンプライアンス教育の強化
 - (ウ) BCP（事業継続計画）の実効性の検証と緊急時対応ができる職員の育成
 - (エ) 安全・防災・防犯体制の強化に向けた設備・機器の導入と活用
5. 入居者と共に成長し続ける浜名湖エデンの園づくり
 - (ア) 入居者に向けた健康維持・増進サービスの提案
 - (イ) 「after コロナ」の中で入居者と共に楽しめる園づくり
 - (ウ) 入居者の協力を得て、地域に貢献できる活動の検討
 - (エ) 安心してその人らしく過ごせる環境・体制作り

【数値指標】

2024年度期末

	一般居室		介護居室		計			
契約戸数/総戸数	359戸/372戸		54戸/57戸		413戸/429戸			
入居者数/定員	445名/455名		56名/64名		501名/519名			
入居率	96.5%		94.7%		96.3%			
要介護認定者数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合計
	25名	12名	38名	21名	20名	12名	5名	
常勤換算職員数	135.3名							
サービス活動収益	947,760千円							

ウェル・エイジング・コミュニティ 宝塚エデンの園

2023年5月に新型コロナウイルスの感染症法上の位置付けが5類に移行され、社会・経済活動が活性化されつつある中、当園においても5月の開園祭をはじめとして多くの交流が深められる催し等を開催し、人と人の繋がりを大切にするエデンのコミュニティに活気をもたらすことができた。

2024年度は、開設45周年を迎える節目の年である。この長い歴史の中で培われてきた風土や文化を園全体で再確認するとともに、50周年に目を向けて積極的に課題に取り組んでいく。

建替え計画については、引き続き住替え・仮住いの要望や不安・心配事などをお聞きするための戸別訪問を行うとともに、不安・心配事を軽減するための取組を行っていく。

サービスを深化させるための取組として、「全員コンシェルジュ」の浸透を目指す。また、園からの情報発信を強化し、入居者が園のことをより「知る」ことで安心をもたらしていきたい。職員の「働きがい」なくしてサービスの質向上は図れない。働きがいの土台となるのはコミュニケーションであり、上司や部下、同僚である仲間同士がしっかりと向き合うことでコミュニケーションの「質」を上げていきたい。

物価や人件費などの高騰が、依然として施設運営に大きな影響を与えている。費用の最適化を図るとともに、職員が一丸となり経営方針を実行し、各部署が年度計画を達成することで収支改善を図る。

近年、頻発・激甚化が進んでいる自然災害に対しては、BCP（事業継続計画）に基づく実践的訓練を強化し、新型コロナウイルスなどの新たな感染症に対しても対応可能な体制を整えておくことで、安全・安心の基盤を強固にしていく。

持続可能な社会・地域共生社会の実現に向けて、SDGs（持続可能な開発目標）としての活動を念頭に置き、WAC事業（ふるさと21健康長寿のまちづくり事業）を中心に取り組んでいく。

【施設理念】

安心と生きがいの創造

【経営方針】

1. 私たちは、「隣人愛」の精神に基づき、ご入居者と職員一人一人の尊厳を守ります。
2. 私たちは、ご入居者ととともに5つ星の施設づくりに努めます。
3. 私たちは、法令を遵守し、その人らしさを大切にしたりより良いサービスを提供します。
4. 私たちは、地域と協調し、開かれた施設を目指します。
5. 私たちは、品質目標を設定し、その達成度を常に確認して、業務改善を進めます。

【事業・運営計画】

1. 入居者満足度の向上
 - (ア) 入居者がどの職員にも相談できる「全員コンシェルジュ」の浸透
 - (イ) データを活用したサービスの提供

- (ウ) 「食べたくなる」「健康になる」食事の提供
- (エ) 情報発信の強化による安心の提供
- (オ) 建替え計画に伴う不安や心配事軽減への取組

2. 職員満足度の向上

- (ア) 職員間の「対話」の総量を増やすための取組
- (イ) 職場・職員間の連携強化への取組
- (ウ) 園全体での人材定着・確保への取組
- (エ) 健康経営に関する取組
- (オ) AI（人工知能）、ICT（情報通信技術）等の活用による業務効率化

3. 安定した経営基盤の確立

- (ア) 費用最適化に向けた取組
- (イ) 診療所運営の在り方の検討
- (ウ) 建替え後を見据えた入居者募集活動の推進

4. 安全・安心な暮らしの提供

- (ア) BCPに基づく実践的防災訓練及び感染症対応体制の強化
- (イ) 行方不明・離園防止・不審者対応訓練の徹底
- (ウ) 防災意識向上に向けた入居者への啓発活動の実施
- (エ) 権利擁護教育の強化とリスク、苦情への迅速な対応

5. SDGs としての活動を念頭においた、地域における公益的な取組

- (ア) WAC 事業の活性化
- (イ) 地域貢献活動の推進
- (ウ) サステナブル活動の実施

【数値指標】

2024 年度期末

	一般居室		介護居室		計			
契約戸数／総戸数	286 戸／358 戸		41 戸／50 戸		327 戸／408 戸			
入居者数／定員	327 名／501 名		42 名／50 名		369 名／551 名			
入居率	79.9%		82.0%		80.1%			
要介護認定者数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合計
	25 名	13 名	34 名	21 名	13 名	11 名	3 名	
常勤換算職員数	131.9 名							
サービス活動収益	861,400 千円							

介護付有料老人ホーム 松山エデンの園

2023年度は、新規契約16戸17名、入居率85%以上を目指し、県内7か所と大阪での合同セミナーに2回参加し積極的に渉外活動を行った結果12月末時点で19戸20名の新規契約に繋がった。入居者へのサービス面においては園内行事やクラブ活動の再開や壁面の補修、ロビー改修による環境面での整備を行うことができた。

2024年度は介護保険の報酬改定に向けた迅速な対応と県外での入居募集セミナーや介護居室の直接入居募集の継続による入居率向上と食費の改定を行い経営改善に取り組むたい。

費用面では、テクノロジーの導入による業務の効率化を行い超過勤務の削減を目指すことと多様な働き方ができる職員の採用を意識しながら人員配置の見直しを図っていく。

入居者へのサービス面では満足度調査や事業部内相互監査の結果を元に立案した改善策を確実に取り組むことと見守りシステムを更に活用し安心、安全な施設作りを行う。

人材育成は他施設を知らない職員が多いため、計画的に交換研修を実施し次世代のリーダーを育成したい。また有給休暇の取得や超勤が当たり前にならないメリハリのある働き方を推奨していく。

公益的な取り組みとしては、地域にある子ども食堂の支援や暫く中止されていた地域合同防災訓練や清掃活動等に積極的に参加し地域貢献できる施設運営に努めていく。

【施設理念】 『 明るく楽しく共に輝いて生きる 』

わたしたちは、ご入居者の喜びや願いを見出し、そのお一人おひとりの幸福(しあわせ)づくりを支援、援助できることに大きな喜びを見出す

【経営方針】

1. 入居募集と経営の安定
2. 人材の確保と育成
3. よりよいサービスの提供
4. 安心安全な施設環境づくり
5. 地域における公益的な取り組み

【事業・運営計画】

1. 入居募集と経営の安定
 - (ア) 入居率95%を目指す。新規契約戸14戸(うち直接入居7戸)15名
 - (イ) 介護居室の稼働率95%を目指す
 - (ウ) 県外セミナーの実施と居宅支援事業所との連携強化
 - (エ) 愛媛県人会への参加(東京・大阪・広島)
 - (オ) 食費改定による収益の改善

2. 人材の育成

- (ア) 多様な働き方に合わせた勤務体制の見直し
- (イ) 研修やOJTを活用した次世代リーダーの育成
- (ウ) 各種サービスのマニュアルやチェック表が現状に合っているか点検し更新する
- (エ) 職員のストレス軽減に向け、カウンセリングなどを取り入れた体制作り

3. よりよいサービスの提供

- (ア) テクノロジーを活用した業務の効率化と安全・安楽な介護の提供
- (イ) 介護予防機器の更新を行い、介護予防活動に繋げる
- (ウ) 満足度調査や監査指摘事項を活用した課題解決への取り組み
- (エ) 各課の業務改善の推進と連携強化
- (オ) 入居者の楽しみに繋がる行事の運営や食事の提供

4. 安心安全な施設環境づくり

- (ア) 各種非常時・防災関連マニュアルの定期的な見直しと定期訓練の実施
- (イ) 苦情、リスク発見時の迅速かつ連携できる対応の徹底
- (ウ) 感染予防対策の徹底と集団感染の防止
- (エ) 省エネ活動の継続的な取組と施設内巡視による危険個所の発見と対応

5. 地域における公益的な取組

- (ア) 入居者参加型の公益的な取り組み内容を検討・実施する
- (イ) 地区社協や民生委員との繋がりを持ち、地域に根差した園作りを行う
- (ウ) 地域合同防災訓練や夏祭り等への積極的な参加

【数値指標】 2024 年度期末

	一般居室		介護居室		計			
契約戸数	107 戸		31 戸		138 戸			
入居者数	125 名		32 名		157 名			
入居率	96.4%		88.6%		94.5%			
要介護認定者数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合計
	14 名	6 名	14 名	8 名	12 名	4 名	5 名	63 名
常勤換算職員数	51.2 名							
サービス活動収益	334,170 千円							

介護付有料老人ホーム 油壺エデンの園

2023年度は、感染症対策を継続しながら、コロナ禍前の入居者の生活や園内活動に近づけるために取り組んだ一年となった。2024年度は改めて施設理念に立ち返り、入居者一人一人のその人らしさを大切にしたい運営を行っていく。職員一人一人の意識が行動を、行動が習慣を、習慣が職場風土を形成することが職員のやりがいを高め、入居者サービスの質の向上につながる。導入した見守りシステムのデータの活用により、ケアサービスの質の向上を図り、受ける側も、提供する側も安全な介護を目的とした介護ロボット等の積極的導入を進める。近年、喫食率は低下傾向にあるが、入居者の声を聴き、新メニューを取り入れるなど、喫食率向上につなげたい。医師の働き方改革により、診療所の医療サービスの提供体制の安定を維持しながら、また、将来的な診療所運営のあり方の検討を継続していく。人材確保は継続的な課題であり、ICT（情報通信技術）の導入の推進も含め、職員が働きたい職場環境をつくり、雇用の定着を高めたい。入居者募集では、個別見学と分かりやすいセミナーの開催を組み合わせ、検討者個々への丁寧な対応を繰り返し、安定した入居率を維持する。物価等の高騰により、施設会計は引き続き厳しい状況が続くものと予測される。しっかりとコスト意識を持ち、将来とも整々として事業継続を行うための安定した経営維持を行う。公益的な取り組みとして、SDGs（持続可能な開発目標）を意識し、フードバンク等への備蓄食料の提供、認知症講演会の開催、地域の清掃活動等、入居者と一緒を考えながら進めていく。

【施設理念】

私達は『ひとり一人と こころよく 共に暮らす』ことを目指します

【経営方針】

1. 安心、安全を基盤としたサービス提供と質向上
2. 人材の確保と定着
3. 安定した施設運営・経営
4. SDGsを意識した環境・省エネへの取り組み強化と地域における公益的な取り組み
5. 災害時の対策、防災教育の徹底

【事業・運営計画】

1. 安心、安全を基盤としたサービス提供と質向上
 - (ア) 園全体でその人らしさを大切にしたいサービスの提供
 - (イ) 基本感染対策の継続と発生時のサービスの維持
 - (ウ) 介護現場でのテクノロジー活用
 - (エ) 潤いのある生活のための行事の再構築
 - (オ) 食事メニュー改革と美味しい食事の提供
 - (カ) 接遇向上のための知識と技術の習得
 - (キ) リスク対策評価の徹底による再発防止

2. 人材の確保と定着

- (ア) 一人一人のやりがいとやりたいことのある働きやすい職場環境づくり
- (イ) 部署間連携と職員間コミュニケーションの強化
- (ウ) 人材の定着と ICT を活用した業務効率の向上
- (エ) 職員個々のキャリアアップへの支援

3. 安定した施設運営・経営

- (ア) 年度末の入居率 96%（期末）以上と食費改定の検討
- (イ) 園内設備改修の計画と実施
- (ウ) 介護サービスへの適切な移行と介護報酬収益の確保
- (エ) 健康寿命延伸・自立支援促進の仕組みづくり
- (オ) 入院ベッドの適正利用と診療所運営のあり方の検討

4. SDGs を意識した環境・省エネへの取り組み強化と地域における公益的な取り組み

- (ア) コスト意識を持った省エネルギーへの取り組み
- (イ) 地域貢献活動（環境保全）への参加
- (ウ) 地域と共同した介護フェスタ開催とフレイルチェック

5. 災害時の対策、防災教育の徹底

- (ア) 自然災害の BCP（事業継続計画）による実践的防災訓練の実施と見直し
- (イ) 入居者・職員の防災意識の向上
- (ウ) 地域と連携した災害協力体制の維持

【数値指標】

2024 年度期末

	一般居室	介護居室	計
契約戸数／総戸数	366 戸／379 戸	41 戸／45 戸	407 戸／424 戸
入居者数／定員	455 名／500 名	42 名／50 名	497 名／550 名
入居率	96.6%	91.1%	96.0%

要介護認定者数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合 計
	17 名	22 名	35 名	18 名	13 名	18 名	13 名	

常勤換算職員数	140.1 名
サービス活動収益	1,128,700 千円

介護付き有料老人ホーム 浦安エデンの園

2023年度は、長期化するコロナ禍で余暇活動が減少し不活発となっていた状況を改善するため介護予防活動を中心に楽しめるイベントを再開した。また、四季折々の自然を楽しむことが出来る中庭となるよう改修工事を行うなど入居者が活動しやすい環境づくりに努めた。

2024年度も引き続き、施設理念の「ご入居者を真ん中においた生活の創造」を念頭に、入居者が安心して生活できる施設づくりと健康長寿を支える各種活動の充実に努めていく。また、満足度調査の結果をふまえた改善の取組みの継続や、既に導入したICT・介護ロボット等の積極的な活用に加え、新たなテクノロジーを導入しサービスの質向上に尽力する。コロナ禍で職員との接点が減ったとの声も寄せられているため接遇教育にも取組み、入居者一人ひとりに寄り添える職員の育成に努める。入居者の平均年齢の高齢化と同時に年齢の幅が大きくなり、必要とするサービスが多様化している状況に対応していけるよう、職員の知識技術の向上にも力を注いでいく。災害等のリスク対策については、発生時に迅速な対応を行えるよう、作成した自然災害に関するBCP（事業継続計画）に基づく実践的訓練を実施する。備蓄や設備の見直しや更新を計画的に行い建物の安全にも注力していく。感染症対策については、感染症予防対策の啓蒙活動を継続し集団感染の防止に努める。

経営面では、安定した収益確保のため、需要の多い浦安近隣地域を中心とした積極的な募集活動を展開し入居率96%の達成に取組む。物価高騰や人件費高騰による影響を最小限に食い止めるためにも、経費節減の取組みの継続や設備の機械化等も行っていく。レストランでは、メニューの工夫や環境整備を進め、満足度を高める食事サービスの提供を目指し、選んでいただけるレストラン運営に努める。また、地域に根差した施設を目指し、地域との交流に積極的に取り組んでいく。

【施設理念】

ご入居者を真ん中においた生活の創造

【経営方針】

1. 良質なサービスの追求
2. 働きがいのある職場風土の醸成
3. 安心・安全な施設づくり
4. 安定した施設経営の実現
5. 地域における公益的な取組み

【年度事業目標・年度事業戦略】

1. 良質なサービスの追求
 - (ア) 健康長寿を支える余暇活動や介護予防活動の充実
 - (イ) 満足度調査の実施と結果を踏まえた改善の取組み
 - (ウ) 一人ひとりに寄り添ったサービスの提供

- (エ) 選んでいただけるレストラン運営
- (オ) 新たなテクノロジー導入によるサービスの質向上への取組み

2. 働きがいのある職場風土の醸成

- (ア) 聖隷理念・事業部・施設運営方針の浸透と実践
- (イ) 新たな人材確保と長く勤めたいと思える職場づくり
- (ウ) 人材育成の取組みによる組織の質の向上
- (エ) 健康経営の推進

3. 安心・安全な施設づくり

- (ア) 感染症の拡大（集団感染）の防止
- (イ) 自然災害に関するBCP（事業継続計画）に基づく実践的訓練の実施
- (ウ) 行方不明対策や防犯を柱としたリスクマネジメントの強化
- (エ) 建物、設備の計画的な修繕及び更新

4. 安定した施設経営の実現

- (ア) 入居率 96%の達成
- (イ) 安定した収益の確保
- (ウ) 経費節減の取組み

5. 地域における公益的取組み

- (ア) 地域との交流を深める取組みの実施
- (イ) SDGs（持続可能な開発目標）を意識した取組みの実施

【数値指標】

2024 年度期末

	一般居室	介護居室	計
契約戸数	189 戸	26 戸	215 戸
入居者数	223 名	27 名	250 名
入居率	96.9%	89.7%	96.0%

要介護認定者数	要支援	要支援	要介護	要介護	要介護	要介護	要介護	合計
	1	2	1	2	3	4	5	
	17 名	12 名	19 名	5 名	5 名	4 名	8 名	70 名

常勤換算職員数	68.7 名
サービス活動収益	446,230 千円

介護付き有料老人ホーム 横浜エデンの園

2023年度は、次世代介護機器やデジタル技術の導入と活用に注力し、入居者のサービスの質の向上、業務改善につなげることができた。入居者募集では、選ばれる施設を目指し入居検討者のニーズに合わせ契約プランの追加、入居時健診の見直しを行った。

2024年度は介護報酬改定が行われる予定で、特定施設入居者生活介護においては、医療機関との連携、医療的ケアを必要とする方の入居継続支援、口腔衛生管理の強化、介護ロボット・ICT（情報通信機器）等のテクノロジー活用推進が重点施策となる。

横浜エデンの園では隣接する聖隷横浜病院と連携を図り、介護や医療が必要になっても安心して自分らしく暮らせるよう、入居前からの関わりにも力を入れていく。入居者サービスの提供においては、2024年度も積極的に次世代介護機器やテクノロジーの導入・活用し、「人にしかできないこと」に注力できる環境作りと業務改善を図りたい。人材育成・採用・定着においては、各職員がやりがいを持って働けるようプロフェッショナル領域に焦点を当てた育成体系を構築すること、多様な働き方を実現できる職場環境と受け入れ体制を整備することを目指す。

入居者募集では、入居率96%を目指し専門職によるセミナーの開催、園内見学会の再開を行う。また、地域の中で信頼される、選ばれる施設となることを目指して、防災活動や地域交流活動にも引き続き取り組んでいきたい。

【施設理念】

「ひとりひとりの笑顔のために」

私たちは、横浜エデンの園で出会えたすべての方々が、生き生きとした笑顔で自分らしく暮らし、いつまでも自分らしく輝けることを目指して、精一杯の笑顔とまごころを込めてサービスを提供いたします。

【経営方針】

1. 「自分らしく暮らし続けられる」ことを支えるためのケアの推進
2. 働きがいを重視した人材の採用・育成体制の構築
3. 経営基盤の安定と永続性の確保を図る
4. サービスの創造と業務改善の推進
5. 地域における公益的な取り組み

【事業・運営計画】

1. 「自分らしく暮らし続けられる」ことを支えるためのケアの推進
 - (ア) 介護ロボット・見守りシステム等を活用したケア実践によるアウトカム評価の推進
 - (イ) 入居から最期のときまで安心した生活を実現できる医療連携体制の再構築
 - (ウ) 入居者の個別性に応じたリスクマネジメント
 - (エ) 最期のときまで「好きなものを食べられる」口腔機能の維持
 - (オ) デジタル機器を活用した介護予防活動、アクティビティの検討

2. 働きがいを重視した人材の採用・育成体制の構築

- (ア) 専門職としてのやりがいに着目したエデン版介護キャリアパスモデルと教育体系の導入
- (イ) プロフェッショナル領域における育成体系の構築
- (ウ) 外部有識者等による訪問指導、聖隷横浜病院との事例検討
- (エ) デジタル技術を活用した教育・研修システムの導入
- (オ) 多様な働き方に対する受入れ体制の整備（短時間介護別、高齢、障がい者、介護補助業務）

3. 経営基盤の安定と持続性の確保を図る

- (ア) 平均入居率 96%の維持
- (イ) 園の強みをアピールするために各課職員が参画する募集活動の推進
- (ウ) 感染症・自然災害に関する BCP（事業継続計画）に基づいた実践的な訓練の実施
- (エ) 介護報酬改定に伴う体制の見直しと新設加算の取得
- (オ) 入居相談員の育成と直入受け入れ体制の整備
- (カ) 健康経営の推進（受診率、再受診率 100%を目指す）

4. サービスの創造と業務改善の推進

- (ア) 介護次世代技術の導入（移乗・移動、入浴、排せつ、スマートハウス化）
- (イ) 完全調理品とアラカルトメニューの導入
- (ウ) ペーパーレスシステムの導入
- (エ) ノーリフトケアの推進

5. 地域における公益的な取り組み

- (ア) 地域防災連携の構築
- (イ) 社会福祉協議会と協同し地域住民向けの講座を実施（健康講座、在宅介護講座、高齢者が食べやすい食事作り講座等）
- (ウ) 入居相談時に介護相談窓口としての機能を果たす取り組み

【数値指標】

2024 年度期末

	2023 年 3 月末	2024 年 4 月～ 2025 年 3 月	計（退去 14 戸除く）
契約戸数	44 戸/50 戸	48.0 戸/50 戸	50 戸/50 戸
入居率	88%	96.0%	100%

要介護認定者数	要支援	要支援	要介護	要介護	要介護	要介護	要介護	合 計
	1	2	1	2	3	4	5	
	1 名	1 名	5 名	12 名	13 名	9 名	9 名	50 名

常勤換算職員数	48.0 名
サービス活動収益	277,000 千円

聖隷藤沢ウェルフェアタウン

聖隷藤沢ウェルフェアタウンは2011年4月に高齢者複合施設として開設し、2024年に14年目を迎える。他の施設に比べ歴史は浅いが、コロナ禍を経て周辺環境が変化し、医療や介護を取り巻く環境、雇用についての社会情勢等も変化している。当施設が未永く安定した施設運営が継続でき、選ばれる施設となるためには、この環境の変化に柔軟に対応していくことが必要である。

2024年度は、複合施設ならではの施設全体が連携したサービス提供方法の見直し、住宅型有料老人ホームである一番館で少しでも長く暮らしていただけるように、2023年度の取り組みをさらに前進させ、二番館や在宅部門との連携を強化していく。特養・在宅部門については各々の強みをアピールし、一番館だけでなく地域にも貢献していく。またICTの導入促進を行い、業務の効率化だけでなく質の高い介護サービスにつなげる。職員の確保については、採用方法の更なる工夫と定着に向けた業務・環境改善が必要であり、職員の超過勤務時間の削減や有給取得を進めることで職員の健康管理にも力を入れていく。

【施設理念】

『私たちの目指すもの ～笑顔あふれる幸せの街づくり～』

良質のサービスは「笑顔」、福祉の心は「幸せ」、地域への貢献は「街づくり」とそれぞれの言葉に我々の思いが込められている。

【経営方針】

1. より良いサービスの追求
2. 安心・安全の施設づくり
3. 安定した施設運営と持続性の確保
4. 人材確保と職員育成の強化
5. 地域における公益的な取り組み

【事業・運営計画】

聖隷藤沢ウェルフェアタウン

1. より良いサービスの追求
 - (ア) ウェルフェアタウン版の地域包括ケアサービスの実践
 - (イ) 各事業所の役割や特性をお互いに理解し、連携することでトータルサービスを目指す
 - (ウ) ICT・介護ロボット等を活かしたサービスの提供
2. 安心・安全の施設づくり
 - (ア) ICT・介護ロボットを駆使し、入居者・職員に安心・安全なサービスを提供する
 - (イ) 災害・防犯等の有事に対応できる職員の育成および環境整備
3. 安定した施設運営と持続性の確保
 - (ア) 複合施設としての強みを活かした利用者ニーズへの対応
 - (イ) 物価高騰を踏まえた対策の検討と事業運営の見直し
 - (ウ) 計画的な設備更新と環境整備
 - (エ) 診療報酬・介護報酬の改定に伴い、利用者のサービス向上につながる適切な加算の取得

4. 人材確保と職員育成の強化

- (ア) 職員募集を工夫し、採用までのスピードアップ
- (イ) 職員間のコミュニケーションを深め DX を推進することで、職員の定着を図る
- (ウ) 職員の超過勤務時間削減および有給休暇の取得促進
- (エ) 接遇を向上させるための計画的な研修の実施

5. 地域における公益的な取り組み

- (ア) 地域貢献活動に積極的に参加し、地域との交流を深める
- (イ) 藤沢市フードバンク活動等の SDGs を意識した取り組みの継続
- (ウ) 災害時における地域との連携強化

【藤沢エデンの園 一番館】

入居者が、一番館で長く心豊かな生活を送ることができるように各介護事業所との連携を図る。また、職員個々が知識や技術を高めることで入居者一人ひとりに寄り添ったサービスの提供を目指す。

1. より良いサービスの追求
2. 安心・安全の施設づくり
3. 安定した施設運営と持続性の確保
4. 人材確保と職員育成の強化

(数値指標)

2024 年度期末

	一般居室	介護居室	計
契約戸数／総戸数	209 戸／209 戸	—	209 戸／209 戸
入居者数	260 名	—	260 名
入居率	100%	—	100%
常勤換算職員数	52.9 名		
サービス活動収益	418,040 千円		

【藤沢エデンの園 二番館】

「安心で安全なサービス」を提供するためサービスの質の向上を目指す。また、一番館入居者の住み替えと直接入居者をコントロールして入居率を維持する。

1. 他課、他事業所との連携を図り、安心で安全なサービスの提供
2. 教育システムの見える化と職員の適正配置
3. 業務改善と ICT を活用した質の高いサービスの提供

(数値指標)

2024 年度期末

	2024 年 3 月末	2024 年 4 月～2025 年 3 月	計
契約戸数／総戸数	46 戸／50 戸	46.0 戸／50 戸	46 戸／50 戸
入居率	92.0%	92.0%	92.0%

要介護認定者数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合 計
	0名	1名	7.7名	11.3名	11.2名	8.1名	6.8名	
常勤換算職員数	42.6名							
サービス活動収益	219,100千円							

【藤沢愛光園】

2024年度は愛光園全体に見守りシステムの導入を拡大し、「ケアの見える化」と「根拠のあるケア」の実践を目指す。またノーリフトケアを推進し、入居者に安心・安全・安楽な介護の提供と職員への身体的負担の軽減を目指す。さらに、コロナなど感染症の予防に努めながら、家族参加型のレクリエーション活動や行事の開催を積極的に進めていき、家族と顔が見える関係を作る。また、職員のスキルアップのため、外部研修等の参加の機会を設けていく。

1. 安心・安全・安楽な暮らしの提供
2. 経営の安定化
3. 職員が働きやすい環境づくり
4. 感染・災害に備えたしくみづくり

(数値指標)

	特養入所	短期入所
利用者定員	100床	20床
利用者延べ人数	35,770人	6,680人
営業日数	365日	365日
一日平均利用者数	98.0人	18.3人
稼働率	98.0%	91.5%
単価（1人1日あたり）	15,512円	15,488円
サービス活動収益	556,930千円	103,470千円
常勤換算職員数	67.0人	14.4人
常勤換算職員数	81.4人	

【聖隷デイサービスセンター藤沢】

2024年度は、より個別性の高い機能訓練の提供に向けて、ICTを機能評価等に活用し、運動機能維持や認知機能低下予防など多様なプログラムを利用者・家族が選択できる様な形にしていきたい。又、サービス提供にあたっては、利用者が安心して在宅生活を継続できるよう各部署や地域の事業所との流れるような連携強化を目指していく。各職員には専門教育を継続して行い、ウェルフェアタウン全体で専門性が発揮できるようにし、利用者・職員が共に過ごせるデイサービスを目指していく。

(数値指標)

	介護給付			総合事業		単価		サービス活動収益
	平均利用者数	月利用者数	年間利用者数	月利用者数	年間利用者数	介護給付(回)	総合事業(月)	
一日	21.7件	558件	6,695.5件	9.8件	117件	11,716円	33,605円	88,110千円
半日	2.6件	65.5件	785.4件	—	—	7,302円	—	

【聖隷ケアプランセンター藤沢】

地域の利用者・家族の強みに着目し、自立した生活が継続できるよう支援する。藤沢エデンの園一番館の入居者が自宅で長く生活し、重度化しないよう適切なケアマネジメントを実践する。各ケアマネジャーが質の高いケアマネジメントを実践し利用者・家族からの満足度の向上を図る。

(数値指標)

年間請求件数		単価		訪問調査		サービス活動収益
介護	予防	介護	予防	年間件数	単価	
1,817件	516件	17,300円	4,200円	207件	4,500円	34,540千円

【聖隷ヘルパーステーション藤沢】

利用者が自宅での生活が継続できるよう、他部署との連携を図りながらサービスを提供する。質の高いサービスが提供できるよう職員の育成を図りながら、地域や藤沢エデンの園一番館の入居者一人ひとりが安心して自分らしく、自宅での生活が継続できるよう努める。

(数値指標)

介護給付		総合事業		障害	
月平均訪問件数	年間訪問件数	月平均訪問件数	年間訪問件数	月平均訪問件数	年間訪問件数
465件	5,578件	116件	1,396件	305件	3,664件

単価			サービス活動収益
介護給付(回)	総合事業(月)	障害(回)	
4,267円	21,827円	3,727円	45,490千円

【聖隷訪問看護ステーション藤沢】

利用者・家族が安心して自分らしく暮らせるように、スタッフの知識・技術の向上を目指し人材育成を行う。聖隷藤沢ウェルフェアタウン内外のさらなる連携を図り、地域での健康増進活動行い選ばれる事業所を目指す。

(数値指標)

月平均利用者数	月平均訪問数	年間訪問件数	単価(円)	サービス活動収益
114名	636件	7,629件	9,102円	71,460千円

ウェル・エイジング・プラザ 奈良ニッセイエデンの園

2024年度は各事業において、行政による補助金により抑えられていた電気、燃料費をはじめとする物価全般の高騰の影響が顕在化すると考える。安定した経営基盤の確立にあたり管理費の見直しなど事業継続のための根本的対策の検討が必要な時期となる。

一方で、トータルケアサービスの実践においては、開園32年を経過し顕在化した課題※を解決に導く具体的な取り組みについてより深化させていく。

2023年度より掲げている「誰一人取り残さない、その人らしく最期まで支える体制」を具現化するために、エデン包括ケアシステムにおいて組織、ハード、ソフト面から強化し、独自の優位性の確立を目指す。具体的には入居者との日常接点頻度の可視化、介護予防室（仮称）の開設、介護居室の増築、緩和ケアの強化、認知症早期発見ツールの導入、マイメモリーシート（入居者人生録）の活用、人生会議手帳のデータ化などの検討、取り組みの推進である。

また、地域におけるサービス強化にも視点を向け、クリニック、ベテルホーム、在宅事業が互いに業務連携について具体的な取り組みを図ることにより、経営においても複合施設の強みをより発揮していきたい。

同時にICT化については、導入自体が目的化するのを防ぐことに留意しつつ、見守りシステムや顔認証システムの活用、AI画像診断など安全性向上と効率化の両輪で推進する。

地域貢献において、2020年より継続している小学校児童の下校見守りについては、超高齢化を迎えている地域との課題共有にも寄与しており、今後、園と地域の多世代間における緩衝地帯（サードプレイス）づくりへと昇華させていくことも検討する。

職員教育においては、引き続き職員が複合施設の強みを認識、発揮できるよう交換研修を推進する。また変化に強い風土醸成に不可欠な心理的安全性の向上に取り組み、「変化を恐れない」「できない理由ではなく、できる方法を探す」マインドセットへと導いていく。

また虐待・不適切ケアを防ぐため、基本的な接遇の徹底による風土形成から取り組むと同時に、「虐待・不適切ケア0ミッション」を掲げ、「絶対に許してはいけない」という組織としての強いメッセージとともに必要な設備整備も合わせて検討する。

2040年問題を見据え、職員の採用・教育スキームの構築とともに外国人や従来就労困難と言われていた人々が活躍しやすい職場環境は不可欠である。その実現のため国籍、年齢、障がいの有無に捉われない多様性を受容できる価値観を組織として育てていく。同時に、従来の規則や運用に当て嵌まらないケースに多々直面することも想定される。その際には解決に向け常に前向きなアプローチを提案できる発信力を組織として発揮していきたい。

時代に合わせてWAC施設としての機能を最適化し、それらの大きな課題を乗り越える体制整備の足がかりとなる年としたい。

- ※①入居者・利用者の孤立防止 ②身元引受人等の高齢化への対応
- ③介護保険サービスの狭間の解消 ④職員年齢構成の偏在をふまえた採用・育成計画
- ⑤選ばれる施設であるための優位性の確立

【施設理念】

私たちは、ひとりひとりを尊重し、「健康」・「生きがい」・「安心」を支援し続けます

【行動方針】

1. 私たちは、ひとりひとりのいのちと尊厳を守ります
2. 私たちは、最高のサービスを提供するために最善をつくします
3. 私たちは、地域との絆を育み、地域社会に貢献します

【事業・運営計画】

1. 聖隷理念の継承とトータルケアサービスの実践
 - (ア) 聖隷理念の浸透と実践
 - (イ) 「誰一人取り残さない、その人らしく最期まで支える体制」の推進
 - (ウ) エデン包括ケアシステムの充実
 - (エ) 食べる楽しみの追及と食堂の満足度向上
 - (オ) SDGs の活動を念頭に置いた取組み
2. 安定した経営基盤の確立
 - (ア) 複合施設だからこそできる、入居者・利用者・患者・地域ニーズへの対応
 - (イ) 光熱費・原材料費等の高騰をふまえた具体的対策と事業運営の見直し
 - (ウ) 防災・防犯対策および自然災害における BCP（事業継続計画）に基づく実践対応能力の強化
 - (エ) 選ばれる施設であるための計画的な設備更新と環境整備
 - (オ) 職員年齢構成改善にむけた計画的な人材採用
3. 人財の育成・活用・定着の強化
 - (ア) 採用力強化と定着への取組み
 - (イ) 多様性を受容できる職場風土づくりの推進
 - (ウ) 職場の魅力・強みを語る事が出来る職員の育成
 - (エ) 交換研修の推進と職場への成果還元、専門研修受講、資格の取得支援
 - (オ) 職員の心理的安全性への取組み
4. サービスの質・安全・効率の向上
 - (ア) 感染症発生時 BCP（事業継続計画）に基づく実践力強化による集団感染防止
 - (イ) 基本的な接遇の徹底による職員の意識向上と不適切ケアの防止
 - (ウ) 身体拘束、虐待防止への取組みの継続
 - (エ) Pm-SHELL 活用によるリスク分析力向上と効果測定による再発事故防止
 - (オ) ICT 導入の推進と効率化の検証
5. 地域における公益的な取組み
 - (ア) WAC 施設としての地域貢献・交流
 - (イ) 地域との災害時の協力体制強化
 - (ウ) 地域支援事業への積極的な参画と地域の社会課題解決に向けた活動

◆ 有料老人ホーム「奈良ニッセイエデンの園」

2023年12月1日現在において、入居契約件数394戸（一般居室346戸、介護居室48戸）入居率は95.6%（一般居室95.6%、介護居室96.0%）、入居者の平均年齢は全体で83.0歳である。

2024年度は光熱費をはじめ、物価全般の高騰の影響が顕在化すると考える。安定した経営基盤の確立にあたり事業継続のための根本的対策の検討が必要な時期となるため、効率的かつ持続可能な運営を模索・実践していく。

「誰一人取り残さない、その人らしく最期まで支える体制」をより具現化するため、エデン包括ケアシステムとして入居者との日常接点頻度の可視化、介護予防室（仮称）の創設、緩和ケアの強化、認知症早期発見ツールの導入、マイメモリーシート（入居者人生録）の活用、人生会議手帳のデータ化を推進し、独自の優位性の確立を目指す。

職員教育においては、複合施設の強みを発揮できる職員の育成を目指し、職場間の交換研修を実施する。また、虐待防止においては施設の明確なメッセージと共に必要な設備整備を検討する。

不確実な情勢を乗り越えるために組織としてICT化、障がい者・外国人雇用といった多様性受容と変化への適応力が求められている。引き続き“変化に強い組織づくり”のために取り組みと職員の心理的安全性を強化する。

【事業・運営計画】

1. 聖隷理念の継承とトータルケアサービスの実践

(ア) 人生会議に対する理解の促進と、その人らしさを支えるケアの推進

(イ) エデン包括ケアシステムによる

「誰一人取り残さない、その人らしく最期まで支える体制」への取り組みと優位性の確立

(ウ) 認知症になっても安心して生活できるエデンづくり

(エ) 食事をトータルで楽しむ企画・運営と満足度向上と喫食率UP

(オ) SDGsを念頭においた取り組み

2. 安定した経営基盤の確立

(ア) 燃料費・原材料費等の高騰をふまえた具体的対策と事業運営の見直し

(イ) 適切な住み替えによる安心・安全なサービスの提供

(ウ) 実質入居率100%を目指した入居募集活動への各職場間の横断的な取り組みの強化

(エ) 防災・防犯対策および自然災害におけるBCP(事業継続計画)に基づく職員の実践力向上

(オ) “住んでみたい”と思える空間作りと修繕・設備整備

(カ) 介護報酬改定への適切な対応

3. 人財の育成・活用・定着の強化

(ア) 多様な働き方に対応した採用・定着向上への取り組み

(イ) 障がい者・外国人など多様性を支える職場風土づくりの推進

(ウ) 職場の魅力・強みを語る事が出来る職員の育成

(エ) 交換研修等の実施と職場への成果還元

(オ) 職員の心理的安全性への取り組み

4. サービスの質・安全・効率の向上

- (ア) 感染症発生時 BCP（事業継続計画）に基づく実践力強化による集団感染防止
- (イ) 身体拘束、虐待防止への取り組み
- (ウ) リスク分析能力向上と対策評価の徹底による再発事故防止
- (エ) 基本的な接遇の徹底による職員の意識向上と不適切ケアの防止
- (オ) ICT 導入の推進と効率化の検証
- (カ) サービス質の維持・向上につなげるための第三者評価の受審
- (キ) 介護予防活動の積極的展開による潜在的特定高齢者の ADL 維持・向上

5. 地域における公益的な取り組み

- (ア) WAC 施設としての地域貢献・交流の継続的な取り組み
- (イ) 地域との災害時の協力体制の強化
- (ウ) 地域支援事業への積極的な参画と社会課題解決に向けた活動の推進

【数値指標】

2024 年度期末

	一般居室			介護居室			計	
契約戸数	351 戸			49 戸			400 戸	
入居者数	466 名			49 名			515 名	
入居率	97.0%			98.0%			97.1%	
要介護認定者数	要支援	要支援	要介護	要介護	要介護	要介護	要介護	合計
	1	2	1	2	3	4	5	
	15.5 名	29.1 名	31.1 名	18.2 名	16.5 名	19.9 名	12.9 名	143.2 名
常勤換算職員数	106.7 名						※有料老人ホーム部分	

◆ 高齢者総合福祉センター

2023 年度は、収容人数に制限を設けるなど感染症対策に十分に配慮した上で、園内共用棟でのイベント開催を再開した。新規講師を招聘しリニューアルした「大人のぬり絵講座」、宝塚観劇企画、園内大ホールコンサートについては大きな反響があった。

2024 年度は、OSK 日本歌劇団 OB、現役音大生によるコンサートなど、より多くの人が興味を抱くよう様々なジャンルの演目・演者を招聘し、内容の充実を図る。

◆ ニッセイ聖隷クリニック

2023 年度は、新型コロナワクチンの春と秋の追加接種の受入れを行い増収につながった。入院では、初めてベテルホームとの連携により、入院から入所の流れを構築することができた。また、ケアプランセンターからの困難事例に対しても協力することにより、地域患者の入院に繋げることができた。新型コロナウイルスについては 5 類移行後も発熱外来の継続を行った。

2024 年度は診療報酬の改定に伴い、新規加算等を迅速に検討し取得に繋げる。入院では、がん患者の増加から痛みを取り除き安心して入院生活を送っていただくため、緩和ケアの強化に努める。入居者の定期健診では認知機能セルフチェックを導入し、認知症の早期発見・早期治療に繋げる。また、電子カルテへの移行に伴い、安定稼働後の業務効率化を目指す。

◆ 介護老人保健施設「奈良ベテルホーム」

2023年度は、新型コロナウイルスが感染症法上の5類に移行したことにより利用中の生活スタイルや面会、外出などの見直しを行った。特に面会は、訪問人数、時間は制限したが、対面により利用者と家族が触れ合う時間を多く持つ事ができた。また、利用者の相談件数の増加（入所・通所リハビリテーション）及びベッド運用等の見直しにより、入所、短期入所の稼働が過去最高の数値となった。在宅生活の困難により入所希望をする方が多かったと考える。施設内での看取りは継続して5件行えた。

2024年度は、介護報酬改定にあたり加算要件の把握・見直しにより、可能な限り新規加算を算定できる体制を整備したい。利用者の安心、安全・職員の介護負担軽減を目的とした見守りシステム導入の拡大にあたり、スムーズな運用を目指したい。利用者稼働率の安定を目指すために利用者、家族、居宅支援事業所、病院など意見交換を密に連携を深め、選ばれる施設として職員一丸となり取り組む。

◆ ニッセイせいい在宅介護サービスセンター ベル西大和店

2023年度の新規利用者は前年比で増加したが、長期利用者のケア終了が多くあり収益全体ではマイナスとなった。新型コロナ感染症が落ち着き、施設入所や入院ケースが増えていることで在宅生活が続かない傾向にあると考える。

2024年度は限られた人材でも収益アップを目指し、ホームページの更新やヘルパー確保のため賃金の見直しを行う。利用者のサービスを日勤帯に限らず、ニーズに合わせ柔軟に行う。

◆ 訪問看護ステーション西大和

2023年度は、医療保険件数が減少し介護保険の需要は増加した。利用者の高齢・重症化により医療訪問看護へ切り替わる件数は増加した。少ない職員で連日の訪問看護を提供することができたが緊急対応の増加など職員負担の大きさが浮き彫りとなった。

2024年度は、職員の獲得・育成を実現し、地域内の関係機関・他事業所とともに在宅療養を支える仕組みの整備に力を尽くす。

◆ ニッセイせいいケアプランセンター西大和

2023年度は、地域の会議や研修へ積極的に参加しケアマネジメントの質の向上に取り組んだ。また、常勤職員を増やし地域のニーズに合わせ出来る限り新規依頼を断らず、利用者の望む暮らしが実現できるよう医療・介護・地域との連携を強化した。

2024年度は、介護保険制度改定に対応しながら、選ばれる居宅介護支援事業所運営を目指す。

ウエル・エイジング・プラザ 松戸ニッセイエデンの園

2024年度はコロナ禍から脱却した園運営にしていくと共に、将来の成長に向けての基盤を着実に作っていく。まずは困難な状況が今後も続く想定される人材の確保について、将来にわたりより安定的な人材採用につながる採用活動の仕組みを構築していく。業務においてはよいプロセスがよい結果を生むと考え、品質管理システム Quality Management System (QMS) として当園が取り組んできたエデン品質管理 Eden Quality Control (EQC) を発展させ、業務の標準化によりサービスの向上やノウハウの継承が自律的に行える体制を構築していく。入居者募集や求人など外部向け情報発信はもちろん、よりよい園の風土づくりを目指して入居者や職員に向けての情報発信を強化する。業務の可視化に取り組み、業務改善、広報活動に活用する。職員のサービスレベルの向上や、ハラスメント対策などを通じ、入居者はもちろん、職員も尊重されていると感じる園づくりを目指していく。

2023年10月に入居者の理解と協力により管理費を改定したが、想定以上に逝去による退去があり、収入の伸び悩みにつながった。また、電気・ガス料金や人件費等含めた諸物価は高騰が続くと想定される。収益維持のために高い入居率を保つとともに、サービスの質を落とすことなく、生産性の向上に向けた構造の見直しを推進する。近隣に同業施設の開設が予定されており、入居者募集においてはより厳しい環境となる中「EQC」「部署間の相互連携」「ファシリティマネジメント（施設管理）」を強みとして、ブランド力を高めることに努めていく。

【施設理念】

私たちは一人ひとりを尊重し、“ここを選んで良かった”とっていただけるような施設づくりを目指します。

【経営方針】

1. サービスの質の向上
2. 人材の育成
3. 安定的な経営基盤の維持
4. リスク管理体制の強化
5. メンタルヘルスへの取組み強化
6. 地域社会と連携した事業展開
7. 環境・省エネへの取組み強化

【事業・運営計画】

◆ 有料老人ホーム「松戸ニッセイエデンの園」

顧客の視点「入居者も職員も尊重され、ここを選んでよかったと思える」

- ・ 部署間の相互連携を強みとしたシームレスなサービスの提供
- ・ 品位ある園の雰囲気継承（接遇やハラスメントへの理解促進等）
- ・ 働きやすい職場環境の実現（超勤削減などの成果）

業務プロセスの視点「業務の可視化と情報発信を行う」

- ・業務の可視化の推進（業務の仕分けや数値化による業務効率化・改善の件数）
- ・DXの推進と成果の検証を行い、次につなげるための導入経緯のとりまとめ
- ・EQCの新規作成数および改定の推進（件数）
- ・ブランディング、相互理解促進のための情報発信（外部向け/内部向け）の充実
- ・防災体制の充実
- ・大規模改修工事の安全でスムーズな実施

学習と成長の視点「計画的な人材確保とプロセスで質を担保する仕組みの導入」

- ・人材要件の再定義と育成方針の再確認による人材の可視化
- ・多様な働き方の実現に向けた施設で実施可能な取り組みの推進
- ・採用媒体の選定やホームページの充実と採用成果の検証
- ・園内の諸運用見直しの検討
- ・QMSの推進（EQCの発展、5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）導入）
- ・大規模改修（外壁、大浴場等）による老朽化対策の実施

財務の視点「持続可能な経営に向けて」

- ・収支構造改善への取組と予算達成

地域における公益的な取組

- ・コンサートや文化講座、健康増進施設等の地域住民の利用（WAC事業）
- ・松戸市との災害避難所協定の継続
- ・地域清掃活動や松戸市社会福祉協議会とのフードバンク活動

【数値指標】

2024年度期末

	一般居室	介護居室	計
契約戸数	294戸	38戸	332戸
入居者数	376名	41名	417名
入居率	93.3%	88.4%	92.7%

要介護認定者数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合計
	29.5名	19名	21名	21名	4名	15名	7名	

常勤換算職員数	116.76名	※有料老人ホーム部分
---------	---------	------------

◆ 診療所「松戸ニッセイ聖隷クリニック」

2023年度は新型コロナウイルスやインフルエンザウイルス感染者の報告はあったが園内やクリニック内での感染拡大はなく、感染予防・拡大防止対策がスタッフ内に定着しつつある。感染制限の緩和が進む一方、これまでと同様にクリニックが感染予防・拡大防止の中心的役割

を担いつつ、診療機能を落とさず患者一人ひとりに合わせた医療を提供していくことが必要である。そのためには、チーム医療だけでなく、個人のスキルアップが求められる。外部への研修にも積極的に参加させ、職員の接遇を含めた医療人としての能力を引き上げていくことが重要となる。また、隣接の東松戸病院が2024年3月末で閉院となるため、外部医療機関との連携を充実させなければならない。診療報酬等の改定もあり、取得できる施設基準は速やかに申請し体制整備が必要なものは早期に準備を進めていく。患者、入居者に合わせた医療サービスを提供し、安心してクリニックを利用してもらうためにも、安全で感染管理やコンプライアンスに配慮した運営を行なうことが求められる。そのために、以下の重点目標を掲げ目標達成に向けて取り組んでいく。

【年度事業目標・年度事業戦略】

1. 医療・看護サービスの充実
 - (ア) 各課と連携した退院支援・退院調整の実践
 - (イ) 看取り・ターミナルケアの質向上
 - (ウ) 定期健診結果やイベントの相談からの受診勧奨推進
 - (エ) 外来・入院診療の感染対策の徹底
 - (オ) 高齢者に対する権利擁護の実践
2. 人材育成と連携
 - (ア) 専門職としての接遇・知識・技術向上の推進
 - (イ) 外部研修参加と e-ラーニング（動画等を用いた遠隔講義）受講の推進
 - (ウ) ハラスメント・コンプライアンスを意識した働きやすい職場風土の醸成
 - (エ) キャリアラダー（業務習熟の目安）を活用した人材育成の推進
3. 経営基盤の安定
 - (ア) 病床稼働率80%の維持
 - (イ) 健康経営推進と超勤削減対前年5%
 - (ウ) 新たな算定への情報収集と漏れのない請求業務の実践
 - (エ) 東松戸病院閉院に伴う患者受入体制の構築と指定病院との連携強化
4. リスク管理体制の強化
 - (ア) 施設内 I/A（インシデント/アクシデント）および警鐘事例に対する再発防止策の遵守と予防策の再検討と実践
 - (イ) 高齢者及び認知症患者の理解と対応の推進
 - (ウ) サイバーセキュリティー・災害・感染 BCP（事業継続計画）の検証

【数値指標】

診療部門

	一日平均患者数	単価	診療実日数
外来部門	54.0名	5,500円	243日
入院部門	16.0名	13,400円	365日

検診部門

	定期検診延べ受診者数	簡易検診延べ受診者数
入居者検診	705名	60名
職員検診	152名	

◆ 高齢者総合福祉センター「ニッセイ松戸アカデミー」

2023年度は、アカデミー教室で新しく1教室開講し、イベントでは、まつど国際文化大使を招いてのコンサートなど、松戸市との交流イベントを実施した。

2024年度も引き続き、教室やイベント運営を通して、入居者および地域住民の生きがい作り、仲間作りに貢献していく。

1. 生きがい作りや仲間作りを促進する、魅力ある教室やイベントの運営
2. 地域住民の、教室・イベント参加や別館の施設利用を促す仕掛け作り
(地域住民への積極的なサービスの解放)
3. 魅力ある教室・イベント運営による入居者募集への貢献

◆ ニッセイエデンヘルパーステーション

2023年度は、千葉県指導監査（介護保険法・障害者総合支援法）を年度当初に受け、必要な書類の整備や作成を前倒して実施することができた。新型コロナウイルスの感染対策については、PCR検査、定期的な抗原検査の実施など感染対策を講じてきた。職員の感染時には、感染症発生時BCPをもとに勤務調整することができ、サービス提供には大きな影響はなかった。

2024年度は介護報酬改定が実施されることもあり、「認知症への対応力向上に向けた取り組みの推進」「看取り介護」について、地域の訪問看護ステーションや園と連携しながら質の向上を図っていく。また、職員の処遇改善の検討実施は急務であり、事業継続に向け体制の再構築とスタッフの確保に重点を置き、地域に貢献できる訪問介護ステーションを目指す。

1. 事業継続に向けた新体制の構築
2. 認知症、看取りに特化し質の向上
3. 他課との連携による入居者へのサービス継続

【数値指標】

	利用者数	単価
介護給付・障害者支援（日平均）	21.5名	5,000円
予防給付（月利用者数）	20.0名	19,500円
有償(入居者)サービス（月利用者数）	15.0名	9,000円

営業日数=310日（月平均26日）

ケア付き高齢者住宅 明日見らいふ南大沢

2023年度は新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の取り扱いが2類相当から5類に変更となり、社会全体が感染対策の緩和に大きく舵を切った。この数年間で社会との関わりが希薄になってしまった方も多いと想像される中で、これまで実施できなかった遠足や施設内コンサートなど、入居者の皆様にお集りいただき、楽しいひとときを過ごしていただくことが、ようやく出来始めた年となった。また、2023年度は東京都住宅供給公社との5年契約の初年度にあたり、これまでの施設運営の他、新たに入居者募集活動も聖隷が担うこととなった。高齢者公益事業部入居者募集センターと連携し各種セミナーや見学会を開催し、新規入居者獲得に結び付けることができた。

人と人との関わりは私たちの生活になくてはならない大切なものである。2024年度はより活発に行事・イベントを企画・実施していくことで、ご入居者の皆様が社会と触れ合い、コミュニケーションを図る機会を増やしていくことが急務である。また食堂運営については2024年4月より新たな業者に運営を委託する事が決定しており、ご入居者からも注目されている。喫食率向上のために食事の質向上は勿論、入居者へのPR活動にも注力していくことが必要である。

地域における公益的な取り組みとして、南大沢連絡会へ引き続き参加しながら南大沢地区で開催される行事や、地域自治体主催の清掃活動など各方面への協力の機会をより増やしなが、2024年度は地域との結びつきを更に強くしていきたい。

募集業務は2年目を迎え、益々結果が求められる年となる。引き続き高齢者公益事業部入居者募集センター及び公社の力も借りながら、全職員がこれまで以上に入居者募集の意識を持ち、新規入居者の獲得、入居率の向上に向け施設一丸となって取り組んでいく。

【施設理念】

私たちは、ご入居者が終の棲家として、お互いがふれあい、孤独ではなく安心して生活できる施設創りを目指します。

【経営方針】

1. サービスの質の向上
2. 安心・信頼できる施設運営
3. 人材確保と育成の強化
4. 東京都住宅供給公社と聖隷福祉事業団が連携した施設運営

【事業・運営計画】

1. 入居から看取りまでその人らしく生活することを支えるサービスの提供
 - (ア) 誰もがいきいき暮らせるためのプログラムづくり
 - (イ) 生活利便サービスの更なる向上
 - (ウ) 入居前からシームレスな情報活用の仕組みづくり

(エ) 時代に合った福祉用具・ICT 機器導入と運用の確立

(オ) 食事サービス向上の推進

2. 人材の育成

(ア) 理念・ビジョンを継承する次世代の採用・育成と専門性の追求

(イ) 入居者個々に合わせた接遇の実践

(ウ) 権利擁護・リスクマネジメント能力の向上

3. 地域との交流・協力関係づくりと公益的な取り組み

(ア) 行事等を通じて地域に開かれた施設づくりの実践

(イ) 地域貢献活動への積極的な参画

(ウ) ご入居者と共同・協働による SDGs の実践

4. 防災・防犯対策の確立

(ア) 防災対策・ハードの見直しと災害時における近隣企業との協力体制の構築

(イ) 行方不明・離園防止・不審者対応の更なる強化

5. 入居者募集

(ア) 入居検討時から全職員参加型の募集活動の実践

(イ) 入居検討者目線で企画するセミナー・イベントの継続開催

(ウ) 東京都住宅供給公社・高齢者公益事業部・各直営施設と連携し効果的な広報活動の実践

【数値指標】

2024 年度期末

	一般居室		介護居室		計			
契約戸数/総戸数	229 戸/317 戸		41 戸/53 戸		270 戸/370 戸			
入居者数/定員	252 名/429 名		41 名/53 名		293 名/482 名			
入居率	72.2%		77.4%		73.0%			
要介護認定者数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合計
	6.7 名	19.1 名	28.7 名	32.3 名	7.9 名	9.2 名	7.5 名	111.4 名
常勤換算職員数	107.7 名							
サービス活動収益 ※	115,800 千円							

※クリニック南大沢施設診療所のみ