

# 2021年度 事業報告書



## 社会福祉法人 心愛会 2021年度 事業報告

2021年度は、新型コロナウイルス感染症の蔓延が続きましたが、お客様やご家族には県外への外出等による利用制限などのご負担をおかけし、職員はコロナ禍で不安な状況の中でも、感染拡大防止を職場だけでなくプライベートにおいても常に意識して対応してくれました。おかげで数名の感染者は発生したものの、大きなクラスターになるような感染拡大は防ぐことが出来ました。

そのような状況であっても、今までのやり方に固執せずに目的を意識し、その達成に向けて行動いたしました。

お客様への対応については、2020年度のように全てを自粛するという事ではなく、出来る対策を徹底したうえで外出や地域活動の支援、ご家族の面会等を実施することで、楽しみや役割のある生活をしていただくとともに、ご家族にも安心していただけるよう努めました。さらにはお客様の徹底した自立支援の取組継続により、主体性や役割、生きがいをもって生活していただけたと思います。

さらに、出来る事をご自分でしていただいたり、職員の認知症の対応スキルや介護技術の向上を図ったり、自閉症スペクトラム症の理解促進などにより、狭義の自立支援としての活動にも従来以上に取り組むことが出来ました。

職員に関しては、法人理念や評価制度の理解浸透のために、研修だけでなく社内報やポータルサイトを活用し取り組みました。

福祉人財の不足の改善は出来ませんでしたでしたが、2022年4月の新卒者の受入れに注力し、福祉分野の学卒者だけでなくそれ以外の学卒者の受け入れを行い、新卒者として13名を受け入れることが出来ました。

なお、人財不足のため、小規模多機能型居宅介護事業の事業所において、休止や利用者数の制限をさせていただき、地域のお客様にご迷惑をおかけした形となってしまいました。早急な人財確保に取り組み、再開や制限解除に向けて取り組んでまいります。

地域活動に関しては、コロナ禍により対面での関係性構築が困難な状況であったため、オンライン研修や小規模なイベントや少人数での集まりの開催や、折込広告やSNS・ブログ等で各事業所の取組や想いを発信し、理解していただく活動に努めました。

新規事業所として、小規模多機能型居宅介護とグループホーム併設の（仮称）ハーモニーみさとの建設を開始しました。

介護事業所としてだけでなく、また地域づくりの一翼を担うだけでなく、地域づくりの基盤や核となれるような拠点を目指し、2022年10月開所を目標に進めてまいります。

## 【お客様の幸せを追求する】

<b>基本方針 長期ビジョン</b>	お客様が必要な時に必要なサービスが受けられることで満足して頂けている。
------------------------	-------------------------------------

<b>中期方針 2020～2022</b>	地域の方や利用中のお客様（ご家族）がサービスを必要となったときに困らないように当法人の各事業所の事業内容や対象サービスなどの情報を確実かつ容易に取得できるようになっている。	
<b>短期方針 2021</b>	<b>法人本部 2021 計画</b>	<b>実績・省察</b>
地域の関係機関に自事業所の持つ力を理解していただく。	全事業所の持つ力を明確にしたツールの整備と法人内外への周知活動の実施。	まだ改善は必要ですが、ある程度のツールは整備され法人内外への周知活動に使用しております。しかし地域の関係機関からの理解までは進んでいない状況です。今後は事業所独自の力（強み）を明確にしたツールの作成と活用を検討していきたいと思えます。
事業地域のサービス（制度内外を問わず）を理解し、地域の方などからの相談の際に情報提供できる状態にする。	各拠点地域にあるサービス（制度内外を問わず）の把握と整理。	各拠点地域にあるサービスの把握は居宅介護支援事業所や地域包括支援センターに協力してもらい把握に努めましたが、インフォーマルなサービスの把握までは至りませんでした。
	各機関との連携の強化及び現時点で繋がりのない機関との関係構築。	関係機関との連携は一定程度できたものと思えます。ただし、つながりのない機関との新しい関係構築は少ない状況でした。
必要な情報を提供できる媒体の整備。	再整備したコーポレートサイトの適時更新。	情報にたどり着きやすいよう、コーポレートサイトをリニューアルし、その後も更新し続けています。
	全事業所のパンフレットや説明チラシ等の整備・更新と配布。	パンフレットやチラシはあるものの、それがどの程度活用されているのか、どの程度効果があるものかを評価できませんでした。
	SNS 等の オンラインを活用した情報提供の拡大。	コーポレートサイト内のブログを SNS に再掲することで数多く情報提供を実施しました。

<b>中期方針 2020～2022</b>	紹介者となる関係各所に当法人の事業所の情報（サービス・強み・受入可能状況など）を正確かつリアルタイムに伝えられている。	
<b>短期方針 2021</b>	<b>短期計画 2021</b>	<b>実績・省察</b>
紹介者となる関係各所との信頼関係の構築と強化。	サンキューレターの継続と改善。	サンキューレターは継続して使用していますが、全ての事業所にて行われている状況にまでは至りませんでした。
	営業活動共有ツールの継続と改善。	営業活動共有ツールの継続改善を検討しましたが、それによる効果が見えず行動を保留しました。 活動したことを共有するよりも活動することへのリマインドや支援が必要なのではないかを方針転換しているところです。
空室情報を伝える方法を容易かつ効果的になるように改善する。	社外関係者との情報共有ツール（ビジネスチャットやブログなど）の検討と実施。	一部の事業所にてチャットツールを活用した情報共有は実施しておりますが、相手側の環境等により拡大できない状況にあります。
自事業所の取組や強みを関係各所に理解してもらう。	各事業所の広報誌やブログの内容を取組みへの理解や強みが伝わるような内容に改善し、広報する。	広報誌やブログは定期的に発行もしくは更新されています。 内容に関しては互いに助言したり、他事業所の内容を参考に改善されてきています。

<b>中期方針 2020～2022</b>	効果的な広報・広告ができています。	
<b>短期方針 2021</b>	<b>短期計画 2021</b>	<b>実績・省察</b>
自事業所の取組や強みを関係各所に理解してもらう。	各事業所の強みを明確にし、わかりやすいツールを作成し理解を得る。	各事業所独自の力（強み）を明確にしたツールの作成までは至りませんでした。2022年度継続して取り組みます。
	各事業所の広報誌作成のスキルをあげる。	作成のポイントとなる加工ツールや素材、テンプレートを共有できる仕組みを作る。
	広報誌コンテストの開催。	広報誌コンテストを開催しました。 2022年春に表彰予定です。

<b>基本方針 長期ビジョン</b>	お客様に期待以上のサービスを提供し、満足・喜び・感動・感謝して頂けている。
------------------------	---------------------------------------

<b>中期方針 2020~2022</b>	お客様の期待に応えるという最低水準のサービスを担保できている。	
<b>短期方針 2021</b>	<b>短期計画 2021</b>	<b>実績・省察</b>
最低水準のサービスを全職員が理解できている。	担保すべき最低基準に沿った研修の実施。	最低基準に沿った基礎研修（50名受講）やマナー研修（57名受講）等を実施しました。
	環境維持のための点検リストに沿って点検し改善を要する場合は速やかに改善する仕組みをつくる。	大規模施設については衛生委員会等が主となり点検リストを活用し改善に努めました。 小規模の事業所においてはチェックすることで終わってしまっていたようなこともあったので改善が必要です。
全職員が行動評価項目及び行動評価基準表を理解している。	行動評価を全職員が理解できる研修等の実施。	行動評価の理解研修の実施は出来ませんでした。
行動評価を活用し、できていることできていない事を各個人が理解でき改善に向けて行動できる。	評価者研修の内容見直しと実施。	評価者研修を新たな外部講師に依頼し実施しました。（61名受講）
	行動評価を中間評価する機会の設定。	制度（強制）化はしませんでした。が中間評価をすることを推進し、中期時点でリマインドしました。 少数でありましたが中期に評価面談を実施されました。
育成担当者（エルダー）が安心して新入職員を育成できる環境の整備。	エルダー育成研修の実施（全事業所対象）。	エルダー育成を法人で仕組みとして取り組むことはできませんでした。が、大規模事業所だけでなく、全事業所においてエルダー制度活用による育成を徹底しました。
	エルダー制度マニュアルを活用し、全事業所でエルダー制度を定着化させる。	

中期方針 2020～2022	徹底した自立支援プロジェクトー打倒！あおいけあーの取組みをする。	
短期方針 2021	短期計画 2021	実績・省察
全事業所が取組を開始する。	全事業所で自立支援の理解を含めた導入研修の実施（継続）。	導入研修とアセスメント研修をシリーズ化し出前（オンライン）講座にて出来るようにし実施しました。
	あおいけあで合宿研修実施（コロナ収束後）。	コロナ禍により合宿は出来ませんでしたが、加藤氏の来訪に合わせて、座談会を実施しました。
すでに取り組んでいる事業所へのフォローの実施。	アセスメント研修の実施。	アセスメント研修（出前講座）を実施しました。
	取組を広報等に掲載し、モチベーション向上とお客様やご家族、地域から取り組みへの理解を得る。	広報誌やブログ（SNS）に取り組みを掲載し、周知しました。まだまだ数は足りないと思います。
	取組事業所同士の意見交換会等を実施する。	取組事業所同士の意見交換に機会は設定できませんでした。今後検討していきたいと思います。
取り組んだ効果を見える化し、法人内での取組みへのスピードや熱量を上げる。	取り組んだことによる成功体験などを体系化し共有できるようにする。	各事業所がアップしたブログ（SNS）を各々が確認し、成功体験を共有できました。その効果が感じられるところまでは至っておりません。
	取組みによりお客様を監視や管理・支配しない介護（玄関の鍵が開いているとか）が実践できているモデル事業所をつくる。	モデル事業所としてハーモニー猪苗代での取組みを少しずつ開始しております。出来る事ややりたい事の実現などのソフト面の取組は出来ていますが、ハード面まではまだできておりません。

中期方針 2020～2022	ノーリフトケアを法人内に展開する。	
短期方針 2021	短期計画 2021	実績・省察
全事業所が取組を開始する。	全事業所での導入研修の継続。	全事業所までは至りませんでした が、おおよその事業所において導入 研修を実施しました。
器具を使用する以外の ノーリフトを理解 する。	個人の身体状況等に合わせ た介護ができるよう、介護 技術研修等で持ち上げない 介護技術研修の実施。	研修となると、人財不足の事業所 においては参加が困難だろうという判 断のもと、動画（YouTube）での研 修を検討し導入を開始しました。
すでに取り組んでいる 事業所へのフォロー の実施。	取組を広報等に掲載し、モチ ベーション向上とお客様や ご家族、地域から取り組みへ の理解を得る。	ブログ（SNS）で数件共有しまし たが、数多く共有できませんで した。
	取組の効果を見える化し、 社内で共有する。	取組の効果の見える化は2020年 度にハーモニーみどりヶ丘での取り 組みのみで、その他では実施できま せんでした。

## 【職員の幸せを追求する】

基本方針 長期ビジョン	職員がこの職場を選んで良かった、楽しい、幸せ、好き、もっと好きになりたいと思っている。
----------------	---

中期方針 2020～2022	法人理念と基本方針・中期ビジョンを全職員が理解し納得し、行動が伴っている。	
短期方針 2021	短期計画 2021	実績・省察
全員が法人理念を理解している。	理念浸透・共有研修の継続。	理念浸透研修（38名受講）、理念共有研修（5名受講）を継続して実施しました。
	研修内容の見直しと定期的なリマインド研修の実施。	2021年度は未受講者への研修のみとなってしまいました。2022年度はリマインド研修を実施するにあたり内容の見直しも行う予定です。

中期方針 2020～2022	ありたい姿、あるべき姿に向かって行動すれば評価されている。	
短期方針 2021	短期計画 2021	実績・省察
全職員が自事業所の事業計画を理解できる。	年度当初と半期経過時に事業計画を伝えるとともに振り返りの機会を設ける。	年度当初に事業計画を伝えましたが、半期で再度の説明及び振り返りの機会は設定できませんでした。
評価者が部下（被評価者）のキャリアデザインを把握し、自信をもって部下の目標に伴走できる。	定期的（中間含む）な面談機会の制度化。	制度（強制）的な中期面談の機会は設定しませんでした。中期面談の有用性を含めたりマインドは実施しました。 実施した事業所は少数にとどまりました。
	評価者研修の継続。	評価者研修を新たな外部講師に依頼し実施しました。（61名受講）
全職員が、自分のありたい姿、目指すキャリアを言語化できる。	全職員がキャリアデザインできるよう情報提供と支援の実施。	キャリアデザインが出来るよう、キャリアマップと各キャリアの役割を明確すべく準備しましたが完成に至りませんでした。継続して準備し全職員に情報提供していきます。

中期方針 2020～2022	体調や生活スタイルに合わせて働き続けられる仕組みがある。	
短期方針 2021	短期計画 2021	実績・省察
障がい者雇用の継続（増員）とシニア職員の雇用。	障がい者とシニア職員を採用することによる将来ビジョンを明確にしたうえで社内共有する。	このことによる将来ビジョンを全社共有は出来ませんでした。ハーモニーハウスや障がい事業所において新たに障がい者雇用をしました。
フルタイムじゃなくとも仕事が続けられる職場。	シニア職員採用のための仕事の切り出しと採用活動の実施。	積極的なシニア雇用は出来ませんでしたが、89名（約17%）が60歳以上です。
	パートタイムや日中時間帯のみ勤務の職員が多くなっても可能な体制整備と採用活動をする。	事業所においてパートタイムやシフトを限定した職員を積極的に採用しましたが、必要な時間の職員確保ができていない状況を打破できずに経過しました。

<b>基本方針 長期ビジョン</b>	職員が自身のなりたい姿を明確に持っていて、それに向けて行動できている。
------------------------	-------------------------------------

<b>中期方針 2020～2022</b>	職員全員が明確なキャリアビジョンを持ち、それに向けて行動できている。	
<b>短期方針 2021</b>	<b>短期計画 2021</b>	<b>実績・省察</b>
各キャリアの魅力や役割が理解できている。	魅力や役割を明確にし、社内報・ポータルサイトなどを活用し伝える。	キャリアの魅力や役割を明確にしたキャリアマップを作成すべく活動しましたが年度末時点で完成できませんでした。2022年度の早い時点で完成させ周知したいと思います。
	Sin-Ai プレゼンテーションで魅力を伝える（語る）。	2022年6月に開催予定のSin-Aiプレゼンテーションにて伝える機会を設ける予定です。
各個人のキャリアビジョンへの道筋がわかる。	各キャリアへのマップを作成する。	キャリアの魅力や役割を明確にしたキャリアマップを作成すべく活動しましたが年度末時点で完成できませんでした。2022年度の早い時点で完成させ周知したいと思います。
	各キャリアになるための研修の計画策定と実施。	キャリアマップ完成後にそれに沿った研修計画を立案・実施する予定です。

## 【地域社会の幸せを追求する】

基本方針 長期ビジョン	地域の方々から、心愛会があって良かった・助かったと思って頂けている。
----------------	------------------------------------

中期方針 2020～2022	地域との信頼関係の構築。	
短期方針 2021	短期計画 2021	実績・省察
地域に事業所を知ってもらう。	広報誌や SNS 等を活用し、多く情報発信する。	SNS は各事業所がブログにアップしたものを転載しています。少しずつ更新頻度が多くなってきております。 広報誌は毎月発行し、関係機関等に送付や持参するとともに、ブログにも転載しました。
	地域との懇談会の実施。	地域との懇談会は感染拡大防止の観点から開催できませんでした。
	社内で実施している研修を社外にも公開する。	ノーリフトに関する動画を YouTube にて社内外に向けて発信しましたが、再生回数は多くありませんでした。

中期方針 2020～2022	元気シニアに地域での役割（居場所）を持ってもらう。	
短期方針 2021	短期計画 2021	実績・省察
ボランティア（有償も含む）が地域の中で活躍できる環境をつくる。	心愛会ボランティアバンクの設置と育成計画を策定する。	ボランティアバンクについてはコロナ禍により保留しました。 今後はコロナ禍であっても整備できるよう検討していきたいと思います。

<b>中期方針 2020～2022</b>	地域の中の資源（生活するための依存先）を把握する。	
<b>短期方針 2021</b>	<b>短期計画 2021</b>	<b>実績・省察</b>
地域の関係者分析の実施。	各地域での社会資源の洗い出しをする。	社内で会津若松市地域づくり課の職員による研修会を開催し、住民主体の地域づくりの手法を学びました。まずは心愛会（各事業所）を知っていただき関係構築からが必要と判断し、地域の方々に認知していただく活動をしたうえで進めていくこととしたため、積極的な洗い出しはしませんでした。

<b>基本方針 長期ビジョン</b>	サービスを提供するだけでなく、地域で支え合う基盤をつくる法人になっている。
------------------------	---------------------------------------

<b>中期方針 2020～2022</b>	地域が主導して地域づくりができていて、法人はそれを支援している形を目指す。	
<b>短期方針 2021</b>	<b>短期計画 2021</b>	<b>実績・省察</b>
地域の方々が高齢者や障がい者などとひとくりにするのではなく、個々人として意識できるようにする。	サポーター養成講座などのイベントの開催及び参画。	サポーター養成講座を各地域にて実施したいと思いましたが、コロナ禍により会津美里町の小中学校に向けたもののみとなりました。
	地域の方々の障がい理解を深める 研修会等の開催。	コロナ禍により研修会の開催は出来ませんでした。コパンの喫茶にてご利用様の美術館を開催しました。
	地域の方々が考えるきっかけ（研修会など）をつくる。	きっかけの提供は出来ませんでした。コロナ禍でもできる方法等を継続して検討し実施したいと思えます。
住民参加型の地域づくりの手法を進める。	ほんごう拠点とみどりヶ丘拠点において、試験的に準備を開始する。 2022 春スタート	2022 年春から少しずつですが進めていく予定です。

**【法人の発展と安定をさせる】**

<b>基本方針 長期ビジョン</b>	全ての事業が健全に進められており、最適な環境（建物、設備、人財等）を整備し運営できている。
------------------------	---

<b>中期方針 2020～2022</b>	全事業を健全経営にする。	
<b>短期方針 2021</b>	<b>短期計画 2021</b>	<b>実績・省察</b>
小規模多機能事業の健全化。	各営業活動への徹底支援。	営業部会が主となり各事業所の営業活動の支援をしましたが、猪苗代を除いて健全な状態には出来ませんでした。
人財不足でも事業を継続できる体制整備。	人財不足を ICT や業務省力などで対応可能かを検討し実行する。	ケアハウスを除いた全事業所にて記録システムを ICT 化させました。まだ改善は必要ですが少しずつ浸透しています。

<b>中期方針 2020～2022</b>	必要なマネジメント・エキスパート・ベテランの人財が育成できている。	
<b>短期方針 2021</b>	<b>短期計画 2021</b>	<b>実績・省察</b>
マネジメント層の育成計画が出来ている。	マネジメント研修の実施。	キャリアマップが年度内に完成できなかったため実施できませんでした。完成次第に研修内容を決め、実施していきます。
	マネジメント志向者が参加できるマネジメント育成塾の開講。	

<b>中期方針 2020～2022</b>	心愛会に入職したいと思ってエントリーする職員が9割を超える。	
<b>短期方針 2021</b>	<b>短期計画 2021</b>	<b>実績・省察</b>
福祉系学校の新卒採用数を増やす。 一般大学の新卒採用をする。	採用サイトのリニューアルと更新。	採用サイトをリニューアルしました。
	採用システムの更新。	新卒採用の間口（就職サイト）を広げるとともにオンラインでの採用活動や内定後のフォローアップや内定式等も行いました。
	採用後育成システム構築。	採用後育成システムに関しては、全社統一したようなシステム構築までは出来ませんでした。新卒者を受け入れる各大規模事業所においては独自のシステムにおいて受け入れが出来るようになっていました。 今後はそれを統一できるかを検討し、全社で活用できるようにしていきたいと思います。

<b>中期方針 2020～2022</b>	法人創設 20 年を迎えるにあたり、建築・設備の更新等の準備と人財確保・育成費用が滞りなく準備出来ている。	
<b>短期方針 2021</b>	<b>短期計画 2021</b>	<b>実績・省察</b>
会計・人事からみた現実的な計画を立て、準備をする。	会計目線の中長期ビジョンの策定（積立等も含む）。	中長期に係る設備の更新や人件費の上昇等を検討しましたが、明確なビジョン策定までは進みませんでした。
	人事目線の中長期ビジョンの策定（マネジメント職計画も含め）。	中途採用が主である現状から新卒採用し育成する柱を新たに整備できるように新卒採用に力を入れました。新卒採用者のキャリアビジョンに伴走できる体制の整備と、今後継続して新卒採用数を増やす予定で進めています。

### 【役員会開催状況】

2021.05.20 第1回理事会（書面）  
2021.06.08 第2回理事会  
2021.06.23 第1回評議員会・第3回理事会  
2021.08.05 第4回理事会  
2021.10.28 第5回理事会  
2022.03.28 第6回理事会

### 【法人研修・イベント実績】

研修・イベント	実施回数	受講者数
アセスメント研修	10	33
アンダー&ハラスメント基礎（60分）	22	121
アンダー&ハラスメント基礎（90分）	1	4
高齢者介護基礎	2	38
コンプラ&リスクマネジメント	2	37
採用時研修（新卒向け）	1	10
採用時研修（中途向け）	4	26
障がい基礎研修	2	12
障がい実践研修	2	11
ハラスメント基礎DVD	3	5
厨房研修	1	7
フォローアップ研修	1	8
理念共有（リーダー）	1	5
理念浸透（一般）	12	38
マナー研修	6	57
評価者研修	4	61
マネジメント研修	1	10
介護技術コンクール	1	
Sin-Ai☆プレゼンテーション	6月に延期	

上記以外に、出前講座として各事業所やオンラインにて認知症研修・TSP研修・ノーリフト研修・価値観ワーク等を実施しました。

### 【職員状況】

2022年4月1日現在職員数 496名（2021.04.01時点 487名）  
・職員採用数 87名  
・退職者数 90名（うち早期退職者（半年以内）19名）  
・離職率 18.5%（2020年度 11.9%）  
・キャリアカウンセラー相談受付件数 188件（実人数28名）