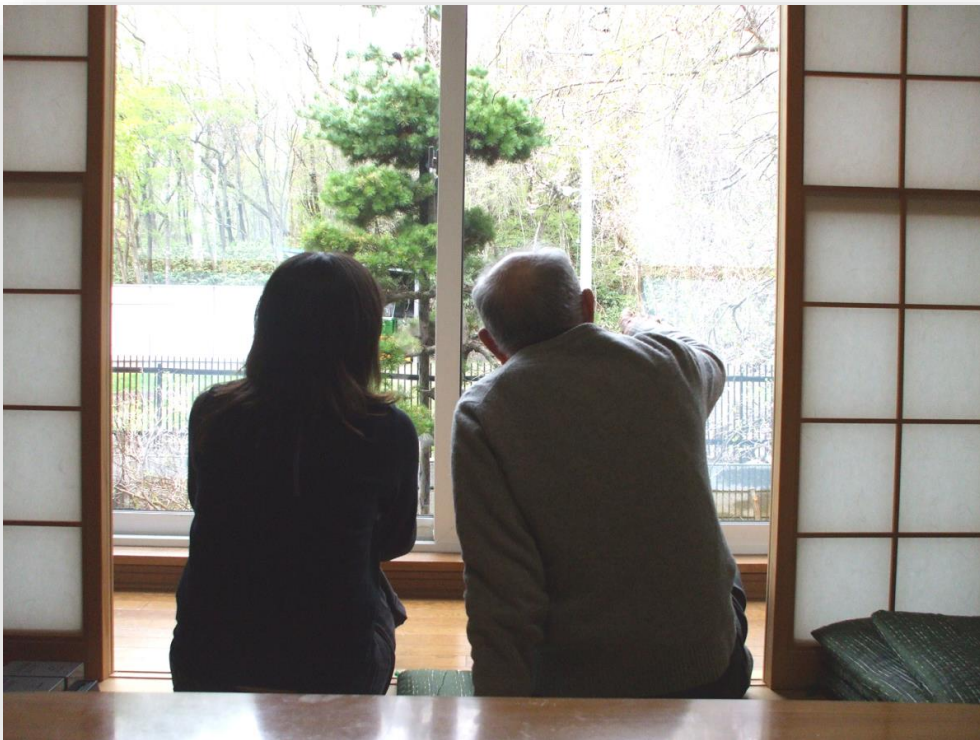




## 2022年度 事業計画

plan

【 2022. 4. 1 — 2023. 3. 31 】



### 「基本理念」

ご利用者の「健やかな生活」の実現のため、心をこめた福祉サービスの提供を全力で実行します。

**Purpose** 人々の豊かな生活、地域社会、そして日本を支える「福祉」  
私達は「誇り」を持って、日本の福祉を「創造」し、「挑戦」します

## 1 誰もが、その人らしい生活を継続するための福祉サービスの提供と地域づくり ～「利用者視点」・「地域貢献視点」～

高齢者、障がいをお持ちの方、子どもなど、誰もがその人らしい生活を継続できるように、可能な限り地域で暮らすことを可能とする多様性を重視した在宅福祉事業の経営（通所・短期入所・訪問介護）と専門性と幅広いネットワークを活用した相談系事業の経営（居宅介護支援・相談支援・介護予防）を展開します。また、在宅復帰を目指すことができる科学的根拠に基づくケアとその人らしい暮らしを重視したケア、そしてターミナル期の寄り添うケアが実践できる大規模福祉施設（特養・障がい者支援施設）の経営を展開します。そして、地域福祉の拠点となる社会福祉法人として、福祉現場からの研究発表や研修会の実施、さらに地域住民や地域の各種団体、各種産業との協働を一層強化し、誰もが暮らしやすい地域づくりを目指していきます。

- ◆ 科学的根拠に基づく自立支援介護等の実践と研究（評価）
- ◆ 法人中核事業である特別養護老人ホーム・障がい者支援施設のケア実践力の向上
- ◆ 住み慣れた地域での暮らしの継続を実現するための在宅福祉事業のケア実践力の向上と相談系事業の支援力の向上
- ◆ 感染管理について専門的な知識を習得した職員の配置と継続した各種感染症対策の徹底
- ◆ 地域貢献活動等を通じた情報発信と地域住民との協働体制の強化及び地域ニーズの発掘
- ◆ 災害福祉支援チーム（DWAT）の設置と非常時における適切なチーム派遣体制の構築
- ◆ 法人設立50周年記念事業の実施

## 2 自ら学び、成長、挑戦する意欲を引き出すチームマネジメント ～「人材視点」～

職員の多様性を受入れつつ、職員が自立して「学び」「成長」「挑戦」することができる機会を法人として保障していきます。また、法人が準備する研修や教育の機会等の受動的なものだけではなく、自ら意欲的に学び、キャリアアップを目指すための挑戦にも組織として支援をしていきます。そのためにも、職員との日々のコミュニケーションと個人面談の実施等により、モチベーションの向上に取り組むとともに待遇・職場環境の向上に取り組んでいきます。

- ◆ 法人研修、育成研修、キャリアアップ研修、資格取得支援制度等の再検討と拡充
- ◆ コミュニケーションの促進（個人面談の定期実施等）と人事評価制度のあり方の再検討
- ◆ 職員一人ひとりの多様性を受け止めた積極的な起用
- ◆ 介護職員を中心に幅広い職種の職員の待遇向上と職場環境の向上

# 3

## 持続可能な経営基盤の確立

### ～「財務視点」・「ガバナンス視点」～

安定した経営基盤の確立のため、各施設、事業所の核となる職員個々が経営者であるとの自覚を持ったアメーバ経営に挑戦していきます。そのためには、法令遵守と経営の見える化を図るとともに、経営実績、財務状況についての明確な目標を定め、適切なモニタリングを実施します。その結果により、事業規模の拡大、縮小を見込んだ適切な人員配置と業務改善に取り組んでいきます。また、拠点となっている既存施設の修繕や改修を計画的に進めるとともに、賃貸建物で事業運営をしている事業所の建物等の修繕や改修、必要に応じて移転を検討していきます。さらに、介護現場での業務負担の軽減、バックオフィスの業務効率化のため、介護ロボットやICTの活用のための投資を積極的に行います。また、自然災害や感染症のパンデミックに備え、備蓄品の安定的な確保に取り組んでいきます。その一方で、全てのコストについての見直しや最適化に取り組んでいきます。最後に一定のキャッシュポジションを確保した上で、新規事業への投資や安全性の高い資産運用に取り組んでいきます。

- ◆ 各種関係法令（制度改正）に対するコンプライアンス経営の徹底
- ◆ 経営実績・財務状況の目標設定とモニタリング
- ◆ 各施設・事業所の持続可能な経営スタイルの検討
- ◆ 各施設・事業所の付加価値の確立と情報発信力の向上（他施設・事業所サービスとの差別化）
- ◆ 既存施設等の修繕、改修と業務負担軽減、効率化等のための設備投資（介護ロボット、ICTの導入等）の検討
- ◆ 新規事業への投資と資産運用の検討

---

## 各施設及び各職域の事業計画

---

### 障がい者支援施設グリーンハイム ～ since 1973 ～

#### 1、基本方針

ご利用者と職員、ご家族と職員、職員と職員、ご利用者とご利用者、グリーンハイムに関わる全ての方が、信頼で向き合い、自分と相手の「主体性」「プライド」「個性」を「尊重」し合える施設運営を実践していきます。また、障がいをお持ちの方、障がいをお持ちの方への支援を仕事としたいと思っている方の双方に選ばれる施設を目指していきます。

#### 2、重点目標

##### 【2022年度実績目標】

施設入居	平均利用者数	99.0名/日	(稼働率99.0%)
ショートステイ	平均利用者数	3.4名/日	(稼働率85.0%)

- ◆ 地域の福祉拠点として、ご利用者並びに地域の方々が、安心した生活を送ることができよう地域に根ざした施設運営をしていきます。
- ◆ 障害者支援施設の存在意義を追求し、他施設との差別化を図り、社会資源として選ばれ続ける施設を目指します。
- ◆ 科学的根拠に基づく介護の実践と個別支援の充実に取り組みます。
- ◆ 職員個々のスキルアップを課題とし、専門的なケアの実践力を向上していきます。
- ◆ 組織の一員としての人材育成と多職種の協働により、チーム力の向上に取り組みます。
- ◆ 社会情勢、福祉の動向、利用希望者のニーズを分析して、柔軟に迅速に対応できる組織づくりを目指します。

#### 3、法人の5つの視点に対する取り組み

##### (1) 利用者視点・地域貢献視点

- ・ご利用者がその人らしい生活を送れるように自立支援の視点を持ち、ご利用者の心身の障がいに対する理解と専門的なアセスメントを行い、支援内容を共有し、個別支援計画に基づいたケアを実践します。
- ・ご利用者支援の根幹として、また職員間のコミュニケーションの促進や職場環境の改善を目的とした接遇向上の取り組みを継続し、サービスの質の向上を目指します。
- ・虐待防止の推進、身体拘束廃止等の推進に向けた研修及び委員会での事例検討等を行います。
- ・事故防止活動に取り組むとともに、委員会において安全なケア方法や環境整備について協議し、安心・安全なケアの実践に繋げていきます。

- ・新型コロナウイルス等の感染対策を適切に行うとともに、職員教育と環境整備を徹底し、感染予防の充実を図ります。
- ・ご利用者に楽しんでいただけるレクリエーション活動を企画し、実施していきます。また、ご利用者一人ひとりの視点に立った余暇活動についても検討し、個別支援として提供できるよう努めます。
- ・ご利用者、ご家族に安心して最期の時を過ごしていただける看取り介護の実践を継続します。

## (2) 財務視点

- ・施設入居、ショートステイの実績管理を適切に行うとともに、待機者確保に向けた情報発信を行います。
- ・利用実績に基づく収入と予算執行状況を確認し、状況に合わせた人件費、事務費、事業費の支出に努めます。
- ・適正な人員を配置するとともに、業務の効率化を図り、時間外労働の低減を図ります。
- ・IT、ICT化による職場環境の改善や業務改善を目的とした設備投資を検討していきます。

## (3) 人材視点

- ・有給休暇付与日数 50%以上の取得を目指すとともに、有給休暇を含めた連続 5～7 日の休暇についても計画的に実施していきます。
- ・職員の産休・育休を推奨し、誰もが安心して働ける職場環境を継続します。
- ・介護福祉士の資格取得への支援と職員の技術向上のための外部研修への参加を促進します。
- ・新人職員育成マニュアルに基づき、職員全体で統一した新人職員育成・指導を行います。
- ・人材育成を行うことで、職員のスキルアップや業務改善を行い、チーム力の向上を図ります。
- ・職員と定期的な職員面談（個別・集団）を行い、業務上の不安や課題の把握と対策を図ります。
- ・研修参加等により専門知識、技術を習得し、専門性を高め、適切なサービス提供に努めます。
- ・接遇向上の取り組みを継続し、職員間でのコミュニケーションを促進するとともに、相互の信頼関係を深めます。

## (4) 地域貢献視点

- ・地域にある小・中・高校（養護学校含む）、福祉、医療分野の専門学校生、大学生等からの職場体験実習等を積極的に受け入れ、障害者支援施設の役割や障がい福祉について認知していただくとともに、将来の福祉、医療、介護を担う人材育成に取り組みます。
- ・虐待及び緊急保護ケース等の積極的受け入れを実施します。
- ・法人で取り組む地域貢献事業への参画と新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。

## (5) ガバナンス視点

- ・施設の運営基準や職員の配置基準、加算算定要件等の確認を行い、コンプライアンス経営に努めます。
- ・施設サービス提供に係る契約書類、計画書類の整備、ご利用者支援の経過記録、行政・関係機関への提出書類等の整備を徹底し、ご家族等への記録の開示、行政・関係機関からの記録等の照会、実地指導等に対応できるコンプライアンス体制を構築します。
- ・札幌市指導監査における指導事項等への対応と施設サービスの質の評価を定期的に行い、サービスの改善に努めます。

# 特別養護老人ホーム和幸園 ～ since 1975 ～

## 1、基本方針

和幸園のコンセプトは「普通の暮らしの継続」であり、ご利用者が最期の時までその人らしく生活することを支援することが私たちの使命と考えます。ご利用者、ご家族、地域の方が、職員が「しあわせ」と感じる環境を追求しながら、「選ばれる特養」を目指してチームで取り組みます。

## 2、重点目標

### 【2022 年度実績目標】

施設入居	平均利用者数	117.0 名／日 (稼働率 97.5%)
ショートステイ	平均利用者数	18.0 名／日 (稼働率 90.0%)

### (1) 特別養護老人ホーム和幸園

- ◆ 在宅生活の延長として、その人らしい暮らしの継続ができるよう支援します。また、自立支援介護の実践により、元気になれる (ADL 改善等) 特別養護老人ホームを目指します。
- ◆ 経営の安定を目指し、実績の維持・向上と各種加算の取得に取り組みます。
- ◆ より質の高い福祉サービスを提供するため、職員の定着、資質向上を目指します。

### (2) 和幸園短期入所生活介護事業所

- ◆ サービス満足度を高め (家族の負担軽減を含め)、利用者確保とリピーター率の向上に努めます。
- ◆ 医療機関退院後のご自宅への復帰が困難な方や著しい認知症の周辺症状により家族の介護負担が大きくなっているご利用者を受け入れ、自立支援介護等の実践により、身体や精神機能の向上に努め、住み慣れた地域での暮らしの継続を実現できるよう支援します。
- ◆ 自立支援介護の実践やセラピストによるリハビリ、お楽しみ頂けるイベント等の企画を行い、活気あるショートステイサービスの提供を行うとともに、ホームページや広報誌での情報発信の他、介護支援専門員やご家族、関係機関等への積極的な情報発信を行います。
- ◆ 新型コロナウイルス等の感染症対策を講じながらの受け入れを徹底します。

## 3、法人の5つの視点に対する取り組み

### (1) 利用者視点

- ・ 自立支援介護の実践を目指し、「水分」「食事」「排泄」「歩行・運動」を柱とした『基本ケア』を提供し、覚醒状況の向上や認知症状の改善に取り組みます。また、生活歴等の情報収集とその効果的な活用にも取り組みます。
- ・ ご本人及びご家族の意向に沿った最期を迎えられるように、配置医師、協力医療機関を含めた多職種での連携によるターミナルケアを実践します。
- ・ 褥瘡の予防のため、ケア計画書に基づく褥瘡リスク者の把握と多職種連携によるご利用者個々に対する予防策を検討、実践します。さらに、ご本人の力を利用した移動介助技術等の習得により、褥瘡予防策の質の向上を図ります。

- ・事故発生時の検証を速やかに行い、具体的な対策を検討することで再発防止を図るとともに、介護事故の減少と事故防止のため、適切な介護技術でのサービス提供が行われているかを評価し、職員個々の介護技術の向上にも取り組みます。
- ・新型コロナウイルス等の感染症対策として、基本的な感染対策の徹底と緊急時等にマニュアルに沿った対応が適切に行えるように定期的なシミュレーション研修を行うとともに、必要に応じてマニュアルの見直しを行います。
- ・身体拘束ゼロの継続とご利用者の人権を尊重したケアの提供のため、職員研修を継続的に実施します。
- ・施設内虐待の防止のため、日頃から言葉遣いやケア等の評価を職員同士で行うとともに、虐待防止に関わる知識の習得や職員一人ひとりの専門職としての意識と専門性を高められるよう研修を含めた職員教育を行います。また、職員間のコミュニケーションを図り、仕事上の問題や悩みを気兼ねなく相談し合える環境を整備します。
- ・各ユニットでの活動の充実を図り、個々の嗜好に配慮した楽しみの提供を行うとともに和幸園だよりの発行やFacebook等により、ご家族等への情報発信を行います。
- ・ご家族等からも信頼される施設を目指し、ご家族との連絡を密に行います。また、ご家族の来訪時や電話での連絡時には、普段のご様子や体調の変化等をお伝えし、ご家族にご本人の状況を分かりやすく説明します（リモート面会や写真送付等で面会制限によるストレスの軽減を図ります）。

## (2) 財務視点

- ・1日単位での稼働率を意識した迅速な入居受け入れ体制及びショートステイの定期利用、長期利用、空床利用等を状況に合わせて円滑に進めます。
- ・理学療法士、作業療法士等との連携により、個別機能訓練を生活リハビリの視点で実施し、ご利用者のQOLを高め、幅広い利用者ニーズに応えます（個別機能訓練加算の適正な算定）。
- ・配置医師、協力医療機関、看護師等との連携により、質の高い医療的フォローを提供し、看護体制加算の算定を継続します。
- ・管理栄養士、調理師、医務、リハビリ、介護職等との連携により、胃瘻の方の経口摂取や常食への移行を慎重且つ積極的に取り組み、食べる楽しみの向上を図ります（栄養マネジメント強化加算、経口移行加算の適正な算定）。
- ・訪問歯科医師との連携により、ご利用者の口腔ケアの充実を図り、誤嚥性肺炎を防ぎ、経口摂取の継続を支援します（口腔衛生管理体制加算、経口維持加算Ⅰ・Ⅱの適正な算定）。
- ・計画的且つ適切な褥瘡予防に取り組み、褥瘡の発生を未然に防ぐとともに褥瘡ができてしまったご利用者に対し、適切なケアを提供し、早期の治癒に取り組みます（褥瘡マネジメント加算Ⅰ・Ⅱの適正な算定）。
- ・「日中おむつゼロ」を継続し、個別のアセスメントに基づいた排泄支援を行います（排せつ支援加算の適正な算定）。
- ・配置医師、看護師、管理栄養士、理学療法士、作業療法士、介護支援専門員、相談員、介護員との連携により、ターミナルケアを実践します（看取り介護加算の適正な算定）。

### (3) 人材視点

- ・ 職員の充足及び定着率向上に向け、職員間、上司とのコミュニケーションを図り、職員個々にとって働きやすい職場づくりを目指すとともに、競合他事業所との差別化を図り、職場としての魅力を高めます。
- ・ 自立支援介護 Web 研修、認知症介護実践研修、ユニットリーダー研修等、実務に即した研修への参加を推進し、職員のモチベーション向上と業務の専門性の向上に取り組みます。
- ・ 上司との面談により課題を抽出し、自己覚知やモチベーションの向上に取り組みます。
- ・ 介護職員のプリセプター制度及び各種研修等により、新人職員の育成に取り組みます。
- ・ OJT を活用した効果的なリーダー育成に取り組みます。

### (4) 地域貢献視点

- ・ 地域にある小・中・高校（養護学校含む）、福祉、医療分野の専門学校生、大学生等からの職場体験実習等を積極的に受け入れ、将来の福祉、医療、介護を担う人材育成に取り組みます。
- ・ 社会福祉法人減免制度の活用による低所得者への利用料減額の支援を継続します。
- ・ 虐待及び緊急保護ケース等の積極的受け入れを実施します。
- ・ 認知症の周辺症状により在宅での介護にお困りの地域の方々を対象とし、基本ケア実践による BPSD の減少を目的とした「認知症状改善塾」の開催を継続します。
- ・ 法人で取り組む地域貢献事業への参画と新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。

### (5) ガバナンス視点

- ・ 施設の運営基準や職員の配置基準、加算算定要件等の確認を行い、コンプライアンス経営に努めます。
- ・ 施設サービス提供に係る契約書類、計画書類の整備、ご利用者支援の経過記録、行政・関係機関への提出書類等の整備を徹底し、ご家族等への記録の開示、行政・関係機関からの記録等の照会、実地指導等に対応できるコンプライアンス体制を構築します。
- ・ 札幌市指導監査における指導事項等への対応と施設サービスの質の評価を定期的に行い、サービスの改善に努めます。



## 1、基本方針

執行部の法人運営の補助をはじめとし、法人、各事業の経営状況、資産状況の把握と職員の働きやすい環境の整備を担う職域として、直接的あるいは間接的に法人の理念であるご利用者の健やかな生活の実現を目指します。

また、中・長期的な経営計画の立案や人材不足に対応する ICT を含めた設備投資、人材確保に向けた新たな方策の検討等、社会情勢に呼応した法人運営のための方策を検討、実践していきます。

## 2、重点目標

- ◆ ご利用者、ご家族、関係機関との窓口となる部署として、法人職員の模範となる接遇とコミュニケーション力の向上に努めます。
- ◆ 事務の専門職として、職員個々が上司から指示を受けたことだけでなく、法人にとって有益な情報を収集し、新たな実践や現状の改善に取り組みます。
- ◆ OJT、OFF-JT により、関係法令へ対応するための知識を高めます。
- ◆ 経営を意識した法人全体の業務のあり方と業務の効率化に係る検討、提案を行います。
- ◆ 個人情報や金銭を取扱うセクションとして、各種規程に基づく正確な業務を遂行するとともにコンプライアンス違反が発生しないチェック機能を維持していきます。

## 3、法人の5つの視点に対する取り組み

### (1) 利用者視点（事務として対職員含む）

- ・新型コロナウイルス等の感染症対策を実施した上での事務喫茶の実施を検討します。
- ・事務職員としての接遇、コミュニケーション力の向上に努めます。
- ・サーバーにて管理している個人情報の漏洩防止システムの維持・強化を図ります。
- ・給与関係ソフトのバージョンアップを円滑に行い、安定稼働に繋げるとともにパート職員及びエイト職員の有休休暇付与の自動化に取り組みます。

### (2) 財務視点

- ・法人全体の各種コスト削減の検討と提案を行います。
- ・事務職員一人ひとりの業務生産性の向上に向けたシステム構築、業務手法の検討を行います。
- ・法人全体の各業務への ICT 等の導入による業務負担軽減に取り組みます。

### (3) 人材視点

- ・人材確保を目的として、各種専門学校や関係機関等との関係強化に努めます。
- ・職員が働きやすい環境となるような各種規程の見直しや福利厚生の上の方策を検討します。
- ・組織の一員としての自覚を持ち、業務へのモチベーションを維持し、適切な人間関係のもとで業務を遂行します。
- ・有給休暇付与日数の 50%以上の取得と計画的な長期休暇の取得に取り組みます。
- ・ホームページ等の情報発信ツールの改善に取り組み、法人の魅力を法人内外へ発信します。

### (4) 地域貢献視点

- ・法人で取り組む地域貢献事業への参画と新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。

## (5) ガバナンス視点

- ・顧問社会保険労務士事務所、税理士事務所の定期監査と随時相談により、関係法令を遵守し、コンプライアンス経営に努めます。
- ・事務業務に係る関係法令について、事務の専門職として職員個々で情報を把握し、組織及び職員個人としてコンプライアンス違反がないように業務を遂行します。

## 医 務 部 門

### 1、基本方針

職員一人ひとりが組織の一員としての自覚を持ち、ご利用者が「その人らしい健やかな生活」を実現できるよう、ご利用者の健康管理とQOLの向上に努めます。

### 2、重点目標

- ◆ ご利用者の安全・安心な生活を目指し、医療的ニーズに対し看護師としての専門性を発揮します。
- ◆ 配置医師、協力医療機関との連携を継続し、医療サービスの質の向上を図ります。
- ◆ 新型コロナウイルス等の感染症に対し、対策の立案と実践に取り組み、施設内感染の予防及び感染拡大を防止するため、専門職としてリーダーシップを発揮します。
- ◆ 服薬管理を実践し、服薬事故の防止に努めます。
- ◆ ご利用者及びご家族と積極的に関わりを持ち、多職種で情報共有を図ります。

### 3、法人の5つの視点に対する取り組み

#### (1) 利用者視点

- ・ご利用者やご家族、地域から信頼される接遇を実践します。
- ・配置医師や協力医療機関との連携を強化します。
- ・他職種と連携し、ご本人やご家族の望む看取りケア（ターミナルケア）を実践します。
- ・虐待防止、事故防止、感染症予防、褥瘡予防等の各委員会へ参加し、専門職としての役割を果たし、リスクマネジメントを適切に行います。
- ・医療事故の防止と職員、ご利用者が安心して過ごすことができる環境保全に努めます。

#### (2) 財務視点

- ・在庫管理の適正化（無駄をなくす）と災害時に備えた物品管理の見直しを行います。
- ・ご利用者の安全・安心に配慮したうえで、他職種と協力して稼働率の向上に取り組みます。
- ・各種加算の算定のため、算定に必要な記録、対応を専門職として責任を持って実施します。

#### (3) 人材視点

- ・法人内外の研修に参加し、その体験や学びを職員間で共有します。
- ・計画的な年次有給休暇の取得（有給休暇付与日数の50%以上）、連続休暇の取得を推進します。
- ・業務の担当制により、担当者の責任性を高めるとともに、他職員への指導を通じてプレゼンテーション、コーチング、ティーチングスキルの向上に努めます。
- ・職員がやりがいを持ち、能力を発揮できるような働きやすい職場環境の整備に取り組みます。

#### (4) 地域貢献視点

- ・法人で取り組む地域貢献事業への参画と新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。
- ・緊急ショートステイの受入れを行う際に、ご本人の身体状況や社会的背景を把握し、スムーズ且つ安心して利用いただけるように支援します。

#### (5) ガバナンス視点

- ・組織の一員として、法人の基本理念と経営方針を職員全員が理解し、行動します。
- ・施設内での医療サービスの提供や支援の記録を適正に保管し、ご家族等への記録の開示、行政・関係機関からの記録等の照会、実地指導等に対応できるコンプライアンス体制の構築に努めます。

## 栄養・食事部門

### 1、基本方針

厨房業務委託業者との連携を図り、ご利用者の栄養状態の向上に努め、安心・安全で喜んで頂ける食の提供を目指します。

### 2、重点目標

- ◆ 厨房業務委託業者との連携を図り、質の高い食事の提供に努めるとともに、大量調理マニュアルを遵守し、徹底した衛生管理に努めます。
- ◆ 摂食・嚥下レベルに合わせた食事を提供するとともに、摂食・嚥下レベルの向上に取り組みます。
- ◆ 今までより食べやすく、おいしい「やわらか食・ゼリー食」の提供を行えるよう、内容の見直しに取り組みます。
- ◆ 「食の見た目」を意識し、食材の盛り付けと食器類の見直しを検討します。
- ◆ 非常備蓄食の種類及び管理簿を見直し、使用状況や備蓄状況を明確にします。

### 3、法人の5つの視点に対する取り組み

#### (1) 利用者視点

- ・委託先栄養士、調理員とそれぞれの役割分担、業務分担に基づき、ご利用者への質の高い食事提供を実践するための連携、協力体制を強化します。
- ・ご利用者個々のケース検討、ケアプラン、栄養ケアマネジメントに沿った食事形態、内容の検討を他職種との連携を密にして実践します。
- ・ユニット等での食事レクの推進、おやつ提供への関わり、ミールラウンド等で収集した情報を活かし、食の楽しみを提供するとともに、常食、柔らか食、ゼリー食、治療食に関する研修に参加し、摂食困難者に対しての食の楽しみも追求します。
- ・目の前で調理された食事を食べることができる行事（寿司・てんぷら等）を実施します。
- ・管理栄養士、委託先栄養士・調理員が定期的にミーティングを行い、食事に関する課題の改善を迅速に進めます。
- ・ご利用者個々の特性に応じた栄養指導、助言を継続して行います。

## (2) 財務視点

- ・栄養マネジメント等の加算算定のため、算定に必要な記録、対応を専門職として責任を持って実施します。
- ・厨房業務委託業者との連携により適正な支出管理（栄養補助食品の適正化含む）に努めます。

## (3) 人材視点

- ・管理栄養士の増員に伴い、これまでよりも職員間のコミュニケーションをより円滑にし、互いに助言し、協力し合える体制の構築に努めます。
- ・OJT と OFF-JT を活用し、新人職員の育成と中堅職員の専門性の向上に努めます。
- ・組織の一員として、必要に応じて食事介助や同一事務所内業務のサポート等、柔軟に業務を遂行します。

## (4) 地域貢献視点

- ・法人内ご利用者やご家族、地域の方々からの栄養相談を実施します。
- ・法人で取り組む地域貢献事業への参画と新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。

## (5) ガバナンス視点

- ・保健衛生に関する研修会に参加し、各種感染症、食中毒の防止に努めます。
- ・厨房内の衛生管理及び食事提供に係る記録を適正に保管し、保健所の調査や記録の照会等に対応できるコンプライアンス体制の構築に努めます。

# 訓練部門

## 1、基本方針

ご利用者の身体機能維持及び低下の防止を図り、脈拍、血圧、体温、呼吸状態などリスク管理に留意した専門職による個々のニーズに合わせたサービスを提供します。

## 2、重点目標

- ◆ ご利用者個々のニーズを踏まえた「健やかな生活の実現」に向けたリハビリ・アクティビティを実施します。
- ◆ 集団レク活動を通して、個人の持っている能力を引き出す支援を行います。
- ◆ ケアプラン（個別支援計画書）と連携した個別機能訓練計画書（リハビリテーション実施計画書）の作成と個別機能訓練の実施状況の確認、生活リハビリの指導の充実を図ります。

## 3、法人の5つの視点に対する取り組み

### (1) 利用者視点

- ・理学療法士、作業療法士として、知識の向上や研鑽を積み、専門性を高め、機能評価に基づき ADL 維持や QOL 向上のための訓練や生活関連動作のリハビリを実施し、施設での生活がより充実し、自立した活動が可能となるように支援します。
- ・ご利用者、ご家族の意向を踏まえたニーズを捉え、ご利用者の身体機能を維持し、その人らしく生活を充実できるよう支援します。

- ・ご利用者の能力を評価し、可能な限りの能力向上を図ることで自信や意欲的に生活を送っていただけるように支援します。
- ・車いすや歩行器、杖、装具等の補装具や自助具・靴、体位変換クッションや食事動作の自助具、移動移乗介助機器や用品、褥瘡予防・改善のための体圧分散マットレス等の福祉用具の選定や使用方法の指導を行い、ご利用者に対して適正で迅速な対応を行います。
- ・自立支援介護、科学的介護の実践等、各施設の方針に沿って、理学療法士、作業療法士としての専門性を活かし、先進的なケアの実践に取り組みます。
- ・各委員会や法人研修に参加し、身体拘束・虐待、事故、感染、褥瘡に関するリスクへの対応や個々の症例に対する個別の検討を行い、ケース会議等への参加を通してケアに対する助言・指導を行います。
- ・体操、音楽、ゲーム、クラブ活動等のレクリエーション活動を充実させ、ご利用者の活動性の向上や対人交流や協力関係を促し情緒的な安定を図ります。また、季節を意識したプログラム「新春のど自慢大会」や「特技発表会」、「季節の壁面飾り」等、個々の能力を発揮する機会を提供します。
- ・ショートステイご利用者の在宅生活が継続できるようにご家族やご本人のニーズに寄り添い、具体的な目標を設定したリハビリテーションを実践するとともに在宅環境整備や介護者への介助方法の助言・指導等を行います。

## (2) 財務視点

- ・物品関係の在庫管理を定期的に行い、過剰な物品購入を避けるとともに、発注先を複数検討し、コスト削減を図ります。
- ・リハビリテーションに係る加算算定の継続と加算対象の拡大に努めるとともに、算定に必要な記録、対応を専門職として責任を持って実施します。

## (3) 人材視点

- ・職員各々の長所、短所を受け止め、互いに協力し、心身共に働きやすい職場環境を整備します。
- ・法人内各施設、事業所の機能訓練担当職員との情報交換を行い、知識・技術の向上に努めます。
- ・介助技術の伝達や福祉用具の使用法の指導・助言を行い、介護負担の軽減に努めます。
- ・各施設のリハビリテーション担当者として、必要な研修に参加し、自己研鑽に励みます。

## (4) 地域貢献視点

- ・法人内ご利用者やご家族、地域の方々からへの情報発信や相談対応を実施します。
- ・法人で取り組む地域貢献事業への参画と新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。

## (5) ガバナンス視点

- ・組織の一員として、法人の基本理念と経営方針を理解し、行動します。
- ・個別機能訓練計画書（リハビリテーション実施計画書）やアセスメント表、日々の業務やご利用者の支援経過等の記録を適正に保管し、ご家族等への記録の開示、行政・関係機関からの記録等の照会、実地指導等に対応できるコンプライアンス体制の構築に努めます。

---

## 通所事業部各事業所の事業計画

---

### 1、基本方針

通所事業は、ご利用者が住み慣れた地域において、可能な限り在宅生活を継続していくために、日常生活の支援、社会的な関わりを継続するための支援、個々に必要な機能訓練の実施、介護者であるご家族の介護負担の軽減とレスパイト等、重要な役割を担ってきました。

しかし、地域には、通所介護事業所を含めた社会資源が急激に増加、飽和状態となっており、上記の役割のみでは他事業所との差別化を図ることができず、淘汰される時代となっています。

当法人では、和幸園デイサービスセンター、和幸園芸術の森デイサービスセンターのえるの森、生活介護事業所グリーンハイム、和幸園自立訓練型デイサービスセンターあうるの森の4つの通所事業を運営しており、この4事業所が、各々に独自性と付加価値を明確に示し、他通所事業所との差別化を図るとともに、客観的に評価ができる専門的なケアを実践していくことで、経営目標実績の達成を目指します。そのため、4事業所が自らの事業所の客観的な評価と中・長期的な地域のニーズを把握し、事業方針の改善に取り組みます。また、事業運営の核であり、ケアの実践者となる職員の確保と育成、専門性の向上に力を入れていきます。

- ◆ 各通所事業所が事業所の客観的な評価を行うとともに、独自性と付加価値の創造、必要に応じて事業方針の改善に取り組みます。
- ◆ ご利用者の確保と職員採用に向けた事業所の情報発信内容とその方法を再検討し、合理的且つ効果的な情報発信に努める。
- ◆ 経営目標実績の達成に向けて、1日単位での実績管理とモニタリングを実施します。
- ◆ 職員専用のハピリす保育園の活用による職員採用を進めるとともに、各事業所における働き方の抜本的な見直しを行い、働く人に合わせた業務の整理に取り組みます。
- ◆ 新型コロナウイルス等の感染症対策を徹底し、事業所の安定した運営に努めます。

# 和幸園デイサービスセンター ～ since 1993 ～

## 1、基本方針

在宅生活が継続できるよう、心身機能の維持・向上や社会的孤立感の解消、ご家族の介護負担軽減を図るとともに、ご利用者の思いや強み、自己決定を尊重したサービス提供に全力で取り組みます。

また、自立支援介護を通じて、ADL・QOL の維持・向上を目指し、科学的根拠に基づいた支援を実践します。誰もが気軽に通いやすい開放的なデイサービスとして、地域への貢献と発信に努めます。

## 2、重点目標

### 【2022 年度目標】

平均利用者数 33.0 名／日

新規利用者登録 6 件／月

- ◆ 他通所介護事業所との差別化を図り、新規利用者の獲得と既存利用者の定着に取り組みます。
- ◆ 業務改善、ICT 等の活用、無駄なコスト見直しを図り、支出を抑えます。
- ◆ こまめな感染対策とクリーンな環境整備に取り組みます。
- ◆ ワークライフバランス推進、有給休暇取得率を年次有給休暇取得日数の 50%以上を目指します。

## 3、法人の5つの視点に対する取り組み

### (1) 利用者視点

- ・ 自立支援介護に基づき、基本ケア（水分・食事・排泄・運動）の視点に立ち、支援を行います。
- ・ ご利用者（ご家族）お一人おひとりとのコミュニケーションを大切にします。
- ・ 常勤職員はご利用者担当制を継続し、個別理解を深め、職員全体で情報を共有します。
- ・ ホームページ、Facebook、広報誌、お便りの充実を図り、関係機関及び地域住民に発信します。

### (2) 財務視点

- ・ 定期的に居宅介護支援事業所（南区、豊平区、中央区）に対し、当事業所のアピールと他通所介護事業所の情報収集等を行い、当事業所の強みを明確にして、他事業所との差別化を図ります。
- ・ 利用相談の際には、無料体験や見学対応を積極的に実施し、新規利用者の確保に努めます。
- ・ 加算要件等について知識を深め、積極的に新規加算等の算定に努めます。
- ・ ご利用者、ご家族、介護支援専門員の依頼に対し、柔軟な対応とアフターフォローに努めます。
- ・ 発注から在庫管理、消耗状況等をこまめに管理し、無駄なコストは削減します。
- ・ 業務の効率化や介護ロボット等の導入により低コストでのサービス提供方法を検討します。
- ・ ICT 活用や事務作業等の効率化・標準化を行い、業務負担軽減に取り組みます。

### (3) 人材視点

- ・ 職員個々の状況に配慮した働き方と柔軟な新規採用の検討に取り組みます。
- ・ 新人職員の個々の資格、経験、能力等に合わせた柔軟な育成に取り組みます。
- ・ 計画的な有給休暇取得や長期休暇を推進し、有給休暇の取得率の向上に努めます。

- ・個人年間目標や評価育成シート、接遇シート等を活用し、法人職員としての意識、専門性、接遇の向上に努めます。

#### (4) 地域貢献視点

- ・地域にある小・中・高校（養護学校含む）、福祉、医療分野の専門学校生、大学生等からの職場体験実習等を積極的に受け入れ、将来の福祉、医療、介護を担う人材育成に取り組みます。
- ・法人で取り組む地域貢献事業への参画と新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。

#### (5) ガバナンス視点

- ・法人職員としての意識を常に高く持ち、責任と誇りをもって行動します。
- ・職員の配置基準、加算算定要件等の確認を行い、必要な記録、対応を各専門職が責任を持って実施し、コンプライアンス経営に努めます。
- ・サービス提供に係る契約書類、計画書類の整備、ご利用者支援の経過記録、行政・関係機関への提出書類等の整備を徹底し、ご家族等への記録の開示、行政・関係機関からの記録等の照会、実地指導等に対応できるコンプライアンス体制を構築します。
- ・札幌市集団指導等における指導事項等への対応と事業所サービスの質の評価を定期的に行い、サービスの改善に努めます。

## 和幸園芸術の森デイサービスセンター「のえるの森」 ～ since 2007 ～

### 1、基本方針

住み慣れた地域の中で、馴染みのある生活環境、人間関係、そして家庭的な雰囲気の中、お一人おひとりに寄り添い、安心できる居場所づくりのための認知症への専門的ケアを実践します。また、介護者の負担を軽減し、最期までご本人が住み慣れた自宅での生活を快適に過ごせるよう支援します。

### 2、重点目標

#### 【2022 年度目標】

平均利用者数 9.5 名/日

- ◆ 居宅介護支援事業所、関連のある通所介護事業所や短期入所生活介護事業所等との連携を強化し、ご利用者が地域で暮らすために必要な質の高いサービスを提供します。
- ◆ ご利用者、ご家族並びに地域の方々や居宅介護支援事業所等から、認知症に対する専門性と真心を込めた質の高いサービスを提供しているデイサービスとして評価いただけるように努めるとともに、定期的な広報活動を行い、サービス内容、取り組み等の周知を図ります。
- ◆ ご利用者状況の変化を把握できるよう担当介護支援専門員との情報共有を密にし、追加利用や振替利用、サービスの変更等、迅速且つ柔軟な対応を図ります。
- ◆ ご利用者やご家族が安心して利用を継続できるよう感染症対策の徹底を図ります。



### 3、法人の5つの視点に対する取り組み

#### (1) 利用者の視点

- ・ 民家改修型小規模デイサービスの特色を活かし、馴染みのスタッフや安心できる環境を作るとともに、重度の認知症状であっても基本ケア（食事・栄養・歩行・排泄、服薬による影響の視点）に基づいたケアにより症状の改善を目指し、在宅での生活が継続できるよう支援します。
- ・ お一人おひとりの生活背景を尊重し、楽しみや生きがいを感じて在宅生活が継続できるようにご本人、ご家族の支援を行います。
- ・ できる部分、できない部分をしっかり見極めたアセスメントを行い、通所介護計画、個別機能訓練計画を作成します。また、モニタリングと定期的な評価を行い、できる部分が少しでも維持でき、自立した在宅生活が送れるよう自立支援介護を実践します。
- ・ 認知症状改善のための専門知識等を活用し、認知症を発症しても自宅でいつまでも生活できるよう介護者に向けた支援を行います。

#### (2) 財務視点

- ・ 定期的に居宅介護支援事業所（南区、豊平区、中央区）に対し、認知症ケアの専門性の高さと同事業所の強みの情報発信を行い、他事業所との差別化を図り、新規利用者確保に努めます。
- ・ 利用相談の際には、無料体験や見学対応を積極的に実施し、新規利用者の確保に努めます。
- ・ 加算要件等について知識を深め、積極的に新規加算等の算定に努めます。
- ・ 予算に沿った支出管理を行うとともに、計画的な物品購入を進めます。
- ・ 整理整頓、備品の管理を職員に任せることで、職員一人ひとりの節約への意識付けを図ります。
- ・ 職員個々の得意分野を活かした業務、役割を任せることや行事準備等には常勤職員が積極的に関わることで業務の効率化を図り、時間外労働の削減に取り組みます。

#### (3) 人材視点

- ・ 法や制度の理解を深めるとともに法人基本理念、事業所の運営方針等の共有を図ります。
- ・ 新人育成は、マニュアルに沿った業務遂行を基本とした教育に努めます。
- ・ 互いに助け合い、学び合う姿勢を持ち、継続して雰囲気の良い職場環境を整備します。
- ・ 個人年間目標等を活用した個人面談を定期的に行い、常に目標を明確にして業務に就くとともにモチベーションの向上を図ります。
- ・ 内外研修の具体的計画を立て、職員の知識・技術・コミュニケーション力の向上に努め、多様な認知症状に対し、根拠のある専門的なケアを実践できる人材を育成します。
- ・ 定期的な内外研修の報告会を行い、知識・技術の共有と資質向上、職員個々のスキルアップを図ります。

#### (4) 地域貢献視点

- ・ 地域にある小・中・高校（養護学校含む）、福祉、医療分野の専門学校生、大学生等からの職場体験実習等を積極的に受け入れ、将来の福祉、医療、介護を担う人材育成に取り組みます。
- ・ 法人で取り組む地域貢献事業へ参画します。
- ・ 地域の夏祭り等の行事に参加し、地域の一員として地域の活性化と良好な関係構築に努めます。
- ・ 事業所でのイベントを開催する際には、地域の方々にも気軽にお越し頂けるよう広報紙でお知らせするとともに、地域の方にとっても事業所が楽しみや癒しの場となるよう努めます。

- ・運営推進会議や毎月発行の広報紙、Facebook、ホームページ等を通じて、地域の方々にとっても福祉・介護の相談場所として認知していただくとともに、事業所職員が地域のニーズや課題を知り、新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。

#### (5) ガバナンス視点

- ・法人職員の一員であることを意識し、常に責任を持って行動をします。
- ・職員の配置基準、加算算定要件等の確認を行い、必要な記録、対応を各専門職が責任を持って実施し、コンプライアンス経営に努めます。
- ・サービス提供に係る契約書類、計画書類の整備、ご利用者支援の経過記録、行政・関係機関への提出書類等の整備を徹底し、ご家族等への記録の開示、行政・関係機関からの記録等の照会、実地指導等に対応できるコンプライアンス体制を構築します。
- ・札幌市集団指導等における指導事項等への対応と事業所サービスの質の評価を定期的に行い、サービスの改善に努めます。

## 生活介護事業所グリーンハイム ～ since 1996 ～

### 1、基本方針

「どんなに障がいが高くとも、住み慣れた地域で、心豊かに自分らしく生活を続けたい(続けさせたい)」という障がいをお持ちの方ご本人とご家族の思いに応えるべく、日中における生活介護支援の場を提供し、必要時に必要な支援を行うことができるよう努めます。また、在宅生活がより質の高い生活になるよう側面的に支援し、地域における社会資源としての役割を果たします。

### 2、重点目標

#### 【2022 年度目標】

平均利用者数	14.0 名/日
区分5・6割合	60.0%/日

- ◆ 「幅広い年齢層・重度の障がいをお持ちの方が利用する事業所」としての特性を活かし、各々のご利用者のニーズに合わせた環境を整えていきます。
- ◆ 法人内外の障がい福祉サービス事業所や介護保険サービス事業所と連携を図りながら、ご利用者が活用しやすい包括的なサービス提供を行い、一層のご利用者確保に努めます。
- ◆ 職員の定着化、働きやすい事業所作りを目指し、職員個々のモチベーションの向上を図ります。
- ◆ 通所事業部各事業所と連携を図り、業務の効率化を目指し、円滑な事業所運営に取り組みます。

### 3、法人の5つの視点に対する取り組み

#### (1) 利用者視点

- ・個別支援計画を半年毎に見直し、十分なアセスメントを通じて、ご利用者の潜在しているニーズを掴み、修正を加えながら支援を行います。

- ・使い易い設備、備品などを用意し、生活リハビリ（スポーツレクリエーション・健康体操等）の場、介護を提供しやすい場になるよう努めます。
- ・日々の生活を支えていくために、利用日にバイタルチェックや体重測定等を行うとともに、身体機能、精神状況の変化をご利用者、ご家族と共有し在宅生活が継続できるよう支援を行います。
- ・ご利用者、ご家族が必要な情報を得られるよう利用日毎の連絡ノート、月毎の「グ・デイつうしん」、法人広報誌の発行等を通じて事業所の様子や法人及び事業所に関する情報発信を行います。
- ・必要に応じて家庭訪問を行い、ご利用者のニーズ、ご家族を取り巻く環境の把握に努めます。

## （２）財務視点

- ・サービス改善や質の向上を図ることにより、新規ご利用者受け入れの幅を広げることで、経営の安定化を図ります。
- ・法人内の訪問介護、短期入所、相談支援等を併用している方への効果的な支援のため、法人内他事業所との情報交換を行います。
- ・養護学校との連携を強化し、施設体験実習を積極的に受け入れるとともに、事業所についての理解を深めていただき、将来的に生活進路の選択肢として当事業所が選ばれるよう努めます。
- ・行事やレクリエーションは、予算内で充実したサービスを提供できるよう努めます。

## （３）人材視点

- ・職員個々の雇用形態、経験年数、力量、本人の意向等、各々の生活環境、条件に合わせた職員育成に取り組みます。
- ・職員個々のキャリアに応じた研修会への参加を促進し、知識・技術の向上を図るとともに、全体会議において内容の報告をすることで事業所としてのサービスの質の向上を目指します。
- ・個人年間業務計画・目標シートに基づき、定期的個人面談を行い、職員本人の思いや気持ちを汲み取り、より良い職場環境の整備に取り組みます。
- ・新人職員が学びやすい教育プログラムを作成するとともに、サービス管理責任者、常勤職員を中心とした全職員での精神的ケアを含めたバックアップ体制を構築します。

## （４）地域貢献視点

- ・地域にある小・中・高校（養護学校含む）、福祉、医療分野の専門学校生、大学生等からの職場体験実習等を積極的に受け入れ、将来の福祉、医療、介護を担う人材育成に取り組みます。
- ・法人で取り組む地域貢献事業への参画と新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。

## （５）ガバナンス視点

- ・法人職員の一員であることを意識し、常に責任を持って行動します。
- ・職員の配置基準、加算算定要件等の確認を行い、必要な記録、対応を各専門職が責任を持って実施し、コンプライアンス経営に努めます。
- ・サービス提供に係る契約書類、計画書類の整備、ご利用者支援の経過記録、行政・関係機関への提出書類等の整備を徹底し、ご家族等への記録の開示、行政・関係機関からの記録等の照会、実地指導等に対応できるコンプライアンス体制を構築します。
- ・札幌市集団指導等における指導事項等への対応と事業所サービスの質の評価を定期的に行い、サービスの改善に努めます。

# 和幸園自立訓練型デイサービスセンター「あうるの森」～ since 2018 ～

## 1、基本方針

ご利用者が住みなれた地域の中で、可能な限り自立した在宅生活が継続できるよう、心身機能の維持、回復を図り、併せて介護に当たるご家族の負担軽減を図るため、パワーリハビリテーションによる機能訓練を中心としたサービスを提供します。従前から特別養護老人ホーム和幸園を中心に法人として取り組んできた「自立支援介護」の基本ケアのうち、在宅生活でどうしても不足しがちな「運動」を、専門職の指導のもとで効果的な提供ができるように取り組みます。そのために、パワーリハビリテーション研究会などによる実証的な研究成果に学ぶとともに、障がい者支援や認知症対応など法人内各事業所の実践を通じて培ってきた介護の専門的知見を活用することで、幅広いご利用者、ご家族のニーズに対応し、ご利用者お一人おひとりのより充実した在宅生活実現のための支援を目指していきます。

## 2、重点目標

### 【2022 年度目標】

平均利用者数 7.25 名／日・単位

- ◆ ご利用者の自立支援を目的とし、各ご利用者の運動が適切に行われ、効果的なものとなるよう指導を行い、ご本人が自信を回復し、行動変容できるよう支援します。
- ◆ パワーリハビリテーションの効果をご利用者やご家族、介護支援専門員に示すことにより、継続的に利用していただけるように努め、1単位の平均利用者数7.25名／日を達成します。
- ◆ 科学的介護、自立支援の基本ケア全般をご利用者及びご家族に理解頂いたうえで、自宅での介護のアドバイスをを行う等、ご自宅での生活の変化を大切にしていきます。
- ◆ 職員が安心して働ける職場であることを目指し、法人の行動計画に基づき、有給休暇付与日数の50%以上の取得、全職員が協力し合うことで時間外労働の削減に取り組みます。職員で協力し、常に業務の簡略化、効率化を考え、時間内に業務を終えることができる方法を検討します。
- ◆ 感染対策を徹底し、ご利用者・職員共に安心して過ごすことができる環境の整備を行います。

## 3、法人の5つの視点に対する取り組み

### (1) 利用者視点

- ・パワーリハビリテーションの目的と効果の理論の理解をさらに深めることで、ご利用者の運動を適切且つ効果的に実施できるよう努めます。
- ・サービス利用前後の評価をご本人、ご家族、介護支援専門員と共有するとともに、ご家族が必要な情報を得られるよう広報誌の発行やサービス担当者会議等で基本ケアの説明を行い、支援の効果を高めます。
- ・事故やヒヤリ・ハット事例の情報共有を行い、サービス提供方法の改善等に努めます。
- ・ご利用者の現状、ニーズ把握に努め、職員が共通の認識を持って支援ができるように努めます。

- ・ご利用者の体調の変化や異常の早期発見に努め、ご家族や介護支援専門員に連絡等を行い、適切な対応に努めます。

## (2) 財務視点

- ・居宅支援事業所向けに、パワーリハビリテーションの特徴と考え方をお知らせし、幅広い高齢者が対象となることを発信するとともに、介護度や認知症状の重度の方々も受け入れられる体制を整備します。
- ・継続的にご利用者の状況を、ご本人、ご家族、介護支援専門員へ報告し、パワーリハビリテーションの効果を知っていただくことで、ご利用者の安定した利用に繋げ、さらに他利用者の紹介に繋がるようアピールしていきます。
- ・加算要件等について知識を深め、積極的に新規加算等の算定に努めます。
- ・備品の寄贈や法人内各事業所の遊休物品の活用等により経費節減に努めます。

## (3) 人材視点

- ・パワーリハビリテーションや自立支援介護について、さらに理解を深め、効果的なりハビリテーションが提供できるよう専門性を高めるとともに、利用者個々の対応についても、理学療法士を中心に各職員が適切に対応できるよう研鑽を図ります。
- ・福祉業界全般の知識を得られるよう法人内外部での研修への参加を促進するとともに、毎月の事業所全体会議では、職員が順番に研修講師として事業所内他職員に対してテーマをもった発表をすることにより、専門知識を深めだけではなく、外部（介護支援専門員や家族等）に対するコミュニケーション、プレゼンテーション力の向上を図ります。
- ・法人の行動計画に基づき、有給休暇付与日数の50%以上の取得を推進します。
- ・業務整理と工夫により業務の効率化を図るとともに勤務表の組み方の工夫等も行い、時間外業務の軽減を図ります。

## (4) 地域貢献視点

- ・運営推進会議や広報紙、Facebook、ホームページ等を通じて、地域の方々にとっても福祉・介護の相談場所として認知していただくとともに、事業所職員が地域のニーズや課題を知り、新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。
- ・地域にある小・中・高校（養護学校含む）、福祉、医療分野の専門学校生、大学生等からの職場体験実習等を積極的に受け入れ、将来の福祉、医療、介護を担う人材育成に取り組みます。
- ・法人で取り組む地域貢献事業へ積極的に参画します。

## (5) ガバナンス視点

- ・法人職員の一員であることを意識し、常に責任を持って行動をする。
- ・職員の配置基準、加算算定要件等の確認を行い、必要な記録、対応を各専門職が責任を持って実施し、コンプライアンス経営に努めます。
- ・サービス提供に係る契約書類、計画書類の整備、ご利用者支援の経過記録、行政・関係機関への提出書類等の整備を徹底し、ご家族等への記録の開示、行政・関係機関からの記録等の照会、実地指導等に対応できるコンプライアンス体制を構築します。
- ・札幌市集団指導等における指導事項等への対応と事業所サービスの質の評価を定期的に行い、サービスの改善に努めます。

---

## 地域事業部各事業所の事業計画

---

### 1、基本方針

相談系事業及び訪問介護事業は、地域の中において、ご利用者とあらゆる社会資源とのネットワークを構築することと、ご自宅へ伺い日常生活の直接的な支援を行う等、ご利用者の在宅生活の継続に重要な役割を担っています。

当法人が運営する和幸園指定居宅介護支援事業所、札幌市介護予防センター石山・芸術の森（札幌市委託事業）、相談支援事業所グリーンハイム（札幌市委託事業）の相談系事業は、中立・公正な運営を求められています。その中で、地域の住民団体や関係機関からの信頼を高め、相談が増加傾向にあります。このネットワークの強化を継続し、安定的な相談対応を継続していきます。

また、和幸園ホームヘルプ事業所（介護保険：訪問介護）、グリーンハイムホームヘルプサービス事業所（障がい：居宅介護・重度訪問介護等）の訪問系事業は、独自性と付加価値を明確に示し、他訪問介護事業所との差別化を図るとともに、訪問介護事業全体の縮小傾向に対して、事業方針の改善と新たな経営スタイルの検討に取り組みます。また、事業運営の核であり、ケアの実践者となる職員の確保と育成、専門性の向上に力を入れていきます。

- ◆ 事業所の客観的な評価を行うとともに、独自性と付加価値の創造、必要に応じて事業方針の改善に取り組みます。
- ◆ ご利用者等の確保と職員採用に向けた事業所の情報発信内容とその方法を再検討し、合理的且つ効果的な情報発信に努める。
- ◆ 職員専用のハピリす保育園の活用による職員採用を進めるとともに、各事業所における働き方の抜本的な見直しを行い、働く人に合わせた業務の整理に取り組みます。
- ◆ 新型コロナウイルス等の感染症対策を徹底し、事業所の安定した運営に努めます。
- ◆ 感染症対策を実施しながらの地域貢献事業の実施を検討します。

# 和幸園指定居宅介護支援事業所 ～ since 2000 ～

## 1、基本方針

介護支援専門員が介護や介護保険制度に関するあらゆる相談を受けられるように、介護保険制度の理解と法令の遵守、専門職としての資質向上に努め、ご利用者が可能な限り住み慣れた地域で自立した生活が継続できるよう、質の高いケアマネジメントの提供を目指します。また、地域福祉の発展を目指し、包括的支援を展開し地域住民から信頼を得られるよう努めます。

## 2、重点目標

### 【2022年度 実績目標】

要介護	182件／月
要支援	32件／月

- ◆ 自立生活支援の理念に沿ったケアプラン作成と運営基準の遵守  
「自立支援」に資する適切なケアプラン作成が重要となっており、「なぜそのサービスを位置付けたのか」という根拠とサービス提供に至るプロセスを他者にわかりやすく説明できる力量が求められます。居宅サービスの運営基準を遵守しつつ、毎月の居宅訪問とモニタリングの記録、適切なアセスメントとケアプラン作成、変更時におけるサービス担当者会議開催とケアプランの交付を行い、不備のないわかりやすい記録作りを目指します。
- ◆ 安定したご利用者の確保に向けた関係機関との連携強化  
地域で長く生活できるようにご利用者の選択に基づき適切な介護保険、保健医療サービスが受けられるよう家族及び地域の方々と連携しながら支援します。また、在宅生活に支障をきたす状況を施設で軽減し、再び在宅で生活していただくため、法人内事業所、介護予防センター、医療機関との連携を密にし、ご利用者が望まれる在宅生活の継続を目指します。
- ◆ 石山地区・芸術の森地区との連携強化  
両地区での安定した関係性を基盤としながら、南区全体でのご利用者確保強化に向け両地区及び地区担当である第一地域包括支援センター等との連携強化を継続します。また、石山地区においては、今まで築き上げてきた信頼関係が維持できるように顔の見える関係づくりを基本とした事業所運営を継続します。

## 3、法人の5つの視点に対する取り組み

### (1) 利用者視点

- ・ 多様性を重視し、専門性と幅広いネットワークを活用したご利用者の生活課題解決に繋がる質の高いケアプランを作成します。そのため、伝達会議において、個々のケアマネジメント技術の研鑽を積むとともに日常的に介護保険制度、認知症ケアの最新情報の収集を行い、ケアプランに反映します。
- ・ ご利用者最優先の支援を行うため、幅広い関係機関との連携を保ち、公正・中立なケアマネジメントを実践します。

- ・制度改正に伴う新たな通知等の内容を理解し、作成したケアプランに基づいて提供された保健、医療、福祉のサービスについてご利用者に適切な方法、わかりやすい表現を用いて説明します。
- ・高齢者虐待防止法の理解を深めるとともに、早期発見及び予防に努めます。必要に応じて、行政や地域包括支援センターとともに、その解決に向けて積極的に支援します。
- ・疾病や家族力等を総合的に分析し、緊急時にも即時対応できる体制を整えるため、担当介護支援専門員が不在時においても対応が可能となるよう、事業所内での情報共有を図ります。
- ・認知症等の疾患が原因で、サービス利用に対して拒否的な方に対しては、サービス内容の理解が容易に進むよう、ご家族等より詳細に情報を収集し、地域包括支援センターや関係事業所との綿密な打ち合わせのもと対応することで、スムーズなサービス利用に繋がるよう支援します。

## (2) 財務視点

- ・常に経営分析を念頭に置きつつ、関係機関との連携の強化を図り、サービス提供エリアにおける新規参入事業所等、福祉サービスの動向を把握し、情報収集に努めます。
- ・ご利用者が希望する生活が継続できるようにご利用者の心身状況に応じて適切な介護・医療サービスの提供を確保するとともに、担当ケースの重度化にも対応できる 24 時間対応サービス事業所等の社会資源との日常的な連携の強化に取り組みます。
- ・事業所への来所や電話相談に即時対応するとともに、相談者に満足頂けるように相談・面接技術の向上を図り、地域に信頼される事業所を目指します。  
特に地域包括支援センターからの依頼ケースについては困難ケースも多いため、より迅速な対応を心掛けます。また、医療機関（ソーシャルワーカー・看護師）との連携を強化し、退院支援ケースの確保にも取り組みます。
- ・予算に沿った支出管理を行うとともに、時間をコストとして意識し、会議や事務作業の効率化に努め、時間外勤務の削減に努めます。

## (3) 人材視点

- ・組織の一員としての自覚を持ち、多様性を認め合いながら互いに学び成長し挑戦できるチームとして、働きやすい職場作りを目指します。
- ・各種資格取得や自己研鑽が可能となる機会を整備します。
- ・業務の効率化や ICT の導入等を推進し、業務負担の軽減を図るとともに有給休暇付与日数の 50% 以上の取得と計画的な連続休暇の取得を目指します。
- ・定期的な個人面談やスーパービジョン、コーチングにより、職員のメンタルケアに努めます。
- ・様々な相談に対し即応できる面接技術と知識を身につけるため、各職員の介護支援専門員としての課題に応じた目標を設定し、研修とその評価を行います。

## (4) 地域貢献視点

- ・地域の福祉拠点として、法人の各事業所と連携し、地域住民に有益な情報提供を行うとともに、電話や来所相談等に対し、丁寧且つ迅速に対応し、地域に密着した相談機関を目指します。
- ・介護予防センターや民生委員と連携し、認知症や介護に関する相談の対応を行い、必要に応じて関係機関へ繋げる等、責任を持って終結まで相談対応をします。
- ・法人で取り組む地域貢献事業への参画と新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。

## (5) ガバナンス視点

- ・法人職員の一員であることを意識し、常に責任を持って行動をします。



- ・職員の配置基準、加算算定要件等の確認を行い、必要な記録、対応を各専門職が責任を持って実施し、コンプライアンス経営に努めます。
- ・サービス提供に係る契約書類、課題分析票、ケアプラン、会議録、経過記録、モニタリングシートとのチェック体制の強化と行政・関係機関への提出書類等の整備を徹底し、ご家族等への記録の開示、行政・関係機関からの記録等の照会、実地指導等に対応できるコンプライアンス体制を構築します。
- ・札幌市集団指導等における指導事項等への対応と事業所サービスの質の評価を定期的に行い、サービスの改善に努めます。
- ・「個人情報保護に対する基本方針」に基づき個人情報を安全に管理するために必要な措置を定期的に検討していくとともに、事業所内部での研修を実施します。
- ・自然災害や感染症のパンデミック発生時の事業継続計画（BCP）を作成します。

## 和幸園・グリーンハイムホームヘルプサービス ～ since 1995 ～

### 1、基本方針

住み慣れた地域で安心して暮らしていただくために、ご利用者お一人おひとりの「自立支援」をサポートし、「生きる力」を支援させていただくことが、当事業所の社会的使命であると考えます。私たち職員一人ひとりが自信と誇りを持ち、ご利用者、ご家族、地域の皆様から信頼され、安心して暮らすことができるための地域の福祉拠点となる事業所を目指します。

### 2、重点目標

- ◆ 自宅で最期を迎えたい方の看取りケースの受け入れ  
超高齢化が進むとともに多様な価値観を認める社会となったことで、自宅で最期を迎えたいという希望が増加しつつあります。当事業所は、その希望に応えるため、多職種と連携し、ヘルパーとしての役割を担うケアに力を入れていきたいと考えています。特別な事をするのではなく、あくまでも、私たちが現在行っている支援の先に看取りがあると考え、ご利用者、ヘルパーの双方が納得できる介護ができるよう、看取り介護の研修に力を入れ、受け入れを進めます。
- ◆ サービス提供責任者業務の効率化とコンプライアンス体制の構築  
サービス提供責任者の業務の効率化のため、ICT の導入を検討します。また、サービス提供責任者業務の適正化のためのチェック体制を構築するとともに、定期的な研修会を実施します。
- ◆ ホームヘルプサービス事業の中・長期的な経営スタイルの確立  
法制度の度重なる改正と登録ヘルパーの減少により、事業の縮小が避けられない状況となっています。サービス提供責任者の職員配置体制の見直しや介護保険制度、障がい福祉サービスにおける事業経営の方向性を検討していきます。
- ◆ 職員の採用と人材育成  
法人内に職員専用のハピルス保育園があることの利点を活かし、登録ヘルパー等の職員採用に取り組むとともに、これまで培ってきた事業所としてのケアの質をさらに高めていきます。

### 3、法人の5つの視点に対する取り組み

#### (1) 利用者視点

- ・住み慣れた地域で、その人らしく、最期まで尊厳を持って生活が送れるよう支援します。
- ・ご利用者との距離が最も近いヘルパーだからこそその気付きを大切に、ご利用者お一人おひとりの変化にいち早く気付く視点を強化するよう努めていきます。
- ・看取り介護では専門的な知識や技術の他に、ヘルパーのメンタル面でのフォローアップ研修も実施していきます。
- ・利用者、ヘルパー双方の新型コロナウイルス等の感染リスクを避けるため、利用者宅での換気や消毒方法についての声掛け、助言を行い、感染予防を継続していきます。

#### (2) 財務視点

- ・介護福祉士等の資格者や経験豊富なヘルパーが在籍する事業所として、提供するサービス内容をある程度限定する等、持続可能な経営スタイルを検討していきます。
- ・1カ月のヘルパー一人当たりの平均稼働時間数 35 時間を維持できるように利用者数を調整し、サービス提供責任者と登録ヘルパーの時間配分についても調整していきます。
- ・ご利用者に選ばれる事業所となるために、介護についての高い専門性（知識・技術）を持ち、質の高いサービスを提供するため、介護福祉士等の資格取得支援や各種研修を実施します。
- ・ヘルプ活動後の報告書作成や管理業務への ICT 導入について、その利便性や必要性、効果を検証しながら検討を進め、ICT 化による業務の効率化、ペーパーレス化に取り組みます。

#### (3) 人材視点

- ・人材確保が困難な中で未来に繋がる担い手の確保が重要です。そのため、法人内に職員専用のハピリス保育園があることをアピールし、新規職員の採用に繋げていきます。
- ・職員が有給休暇を取得しやすい体制を整え、有給休暇付与日数の 50%以上の取得や連続休暇の取得に努めます。
- ・個人面談を実施し、登録ヘルパーの個々の働き方の希望を把握し、働きやすい職場環境を整えていくことで、人材の流失を防止します。
- ・ヘルパーとしての専門性とモチベーション向上のため、個々の希望する研修を計画的に実施していきます。

#### (4) 地域貢献視点

- ・地域にある小・中・高校（養護学校含む）、福祉、医療分野の専門学校生、大学生等からの職場体験実習等を積極的に受け入れ、将来の福祉、医療、介護を担う人材育成に取り組みます。
- ・ヘルパーが地域で生き活きと活躍すること等を通じて、地域の方々にとっても福祉・介護の相談場所として認知していただくとともに、事業所職員が地域のニーズや課題を知り、新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。
- ・法人で取り組む地域貢献事業への参画します。

#### (5) ガバナンス視点

- ・法人職員の一員であることを意識し、常に責任を持って行動をします。
- ・職員の配置基準、加算算定要件等の確認を行い、必要な記録、対応を各専門職が責任を持って実施し、コンプライアンス経営に努めます。

- ・サービス提供に係る契約書類、ケアプラン、会議録、経過記録、モニタリングシートのチェック体制の強化と行政・関係機関への提出書類等の整備を徹底し、ご家族等への記録の開示、行政・関係機関からの記録等の照会、実地指導等に対応できるコンプライアンス体制を構築します。
- ・札幌市集団指導等における指導事項等への対応と事業所サービスの質の評価を定期的に行い、サービスの改善に努めます。
- ・定期的なケアカンファレンスを行い、訪問介護計画の適正な作成及び見直しを進め、質の高いサービスの提供に努めていきます。

## 札幌市南区介護予防センター石山・芸術の森 ～ since 1995 ～

### 1、基本方針

地域における初期相談の場として高齢者等の様々な相談を一旦すべて受け止め、ご利用者の立場に立ってどのようなサービスや制度、機関の利用が適切か検討し調整します。また、地域の福祉活動団体・機関と連携して介護予防教室と介護予防の普及・啓発活動を実施します。そして、地域の高齢者の心身の健康維持や保健・福祉・医療の向上を図ります。さらに、地域課題を地域の関係者と共有して解決に向けた検討を行い、連携体制の構築に努めます。

### 2、重点目標

- ◆ 地区地域ケア会議について、担当地区ごとに年に1回以上開催します。
- ◆ 介護予防教室と介護予防に資する地域活動組織の育成及び支援の回数を、合わせて60回以上実施します。
- ◆ 専門職と連携した介護予防機能強化業務の実施について、リハビリテーション専門職は2団体、口腔機能向上及び栄養関係に係る専門職は各1団体実施します。
- ◆ 自主活動化支援業務の実施について2回開催します。
- ◆ 関係機関、地域組織、法人事業所、専門職種等と連携し、地域にとって必要とされる事業を検討し、その実現に向けて取り組みます。

### 3、法人の5つの視点に対する取り組み

#### (1) 利用者視点

- ・地域住民からの相談に迅速に対応できるように各種情報収集に努め、研鑽を積みます。
- ・石山地区において構築したネットワークのさらなる強化に取り組みます。
- ・芸術の森地区におけるネットワークの構築に向け、町内会単位での関係構築から取り組みます。

#### (2) 財務視点

- ・札幌市介護予防センターの委託契約に基づく業務を適正に行います。
- ・予算に沿った支出管理を行うとともに、計画的な物品購入を進めます。
- ・業務の効率化等に取り組み、介護予防センターの業務の幅を拡大していきます。

### (3) 人材視点

- ・知識・技術の向上に努め、法人と地域へ貢献できる人材育成を目指します。
- ・定期的な個人面談やスーパービジョン、コーチングにより、職員のメンタルケアに努めます。
- ・組織の一員としての自覚を持ち、業務へのモチベーションを高め、適切な人間関係のもとで業務を遂行します。

### (4) 地域貢献視点

- ・石山地区まちづくり協議会福祉部の役員、石山地区福祉のまち推進センターのアドバイザーとして地域福祉事業へ参画します。
- ・コミュニティサロン「駅」への協力や石山地区福祉のまち推進センターとの「お茶の間懇談会」の共同開催等、地域における集いの場や情報交換の場所づくりを支援します。
- ・地区社会福祉協議会主催の健康まつりや地区社協研修会等の運営に協力します。
- ・法人で取り組む地域貢献事業への参画と新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。

### (5) ガバナンス視点

- ・法人職員の一員であることを意識し、常に責任を持って行動をします。
- ・札幌市委託の事業として、公正・中立に運営するとともに、委託契約内容に沿った事業運営、日々の活動記録等の保管、事業運営上必要な各種届出書類の提出等を適正に行います。

## 4、業務内容

### (1) 総合相談支援業務

- ・高齢者が、住み慣れた地域で、安心してその人らしく生活ができるように相談業務を行います。
- ・地域の高齢者の実態を把握し、継続的な支援を行えるように関係機関等とネットワークを構築します。
- ・地域アセスメントや個別ケースの検討を通じて把握した地域課題を地域関係者と共有し、解決に向けた検討と連携体制の構築に努めます。

### (2) 介護予防教室の実施及び介護予防普及啓発業務

- ・介護予防教室として転倒予防体操教室を、芸術の森会館と石山会館で月に2回、アクロスプラザ集会所にて週1回開催します。安全を第一に教室を継続するとともに、参加者とのコミュニケーションを十分に図り、相談対応や新たなニーズの発掘ができるように運営します。
- ・地域住民が介護予防の必要性を実感する機会や自ら介護予防活動に取り組む機会を提供します。

### (3) 地域介護予防活動支援業務

- ・地域住民の主体的な介護予防活動推進に向けた助言・支援を行うとともに、区内予防センター5ヶ所との共催で「自主活動サポート教室」を開催し、地域の担い手の育成を行います。
- ・区内介護予防センター5ヶ所との共催で「運動サポーター養成講座」「フォローアップ研修」を開催し、高齢者へ活動の場づくりを提案します。

### (4) 専門職と連携した介護予防機能強化業務の実施

- ・地域住民の人材育成と発掘に努め、住民が主体となる介護予防活動の立ち上げ支援を行います。
- ・自主活動化した教室を中心に、ふまねっと運動の指導、専門職との連携による健康講話等を実施して活動の継続を支援します。
- ・専門職と連携することによって介護予防センター運営事業の充実と強化を目指します。

# 相談支援事業所グリーンハイム ～ since 2012 ～

## 1、基本方針

札幌市委託の障がい者相談支援事業所として、障がい種別、障がいの程度に関わらず、各々が望む当たり前の生活の実現のため、相談支援専門員としての知識、技術、ネットワークを活用し、フォーマル、インフォーマルな社会資源を繋ぎ合わせた相談支援を実践します。また、委託の障がい者相談支援事業所として、南区内指定相談支援事業所とのネットワークを強化し、相談支援専門員同士で様々な情報交換、スキルアップ研修等を行い、南区全体の相談支援の質の向上に力を注ぎます。

## 2、重点目標

- ◆ 札幌市の障がい福祉行政の推進を担う事業所としての自覚を持ち、委託の障がい者相談支援事業所として、札幌市から示される業務内容と求められる役割、そして地域社会からの期待に応え、中立、公正な事業運営に取り組みます。
- ◆ 南区担当の委託障がい者委託相談支援事業所として、区内委託・指定相談支援事業所間のネットワークの強化を図り、南区内の相談支援の質の向上に努めます。
- ◆ 新人相談支援従事者の育成と中堅相談支援専門員のステップアップのための主任相談支援専門員資格の取得に取り組むとともに、職員のメンタルケアにも努めます。

## 3、法人の5つの視点に対する取り組み

### (1) 利用者視点

- ・相談者一人ひとりの考え方、価値観、生活様式等を尊重しながら、情報を相談者と共有し、自己決定に基づく支援を実践します。児童の場合、ご家族の考え方、価値観等だけで支援を判断するのではなく、ご本人の意思や関係機関からの情報等を把握した上で支援を行います。
- ・相談者の様々なニーズに対応できるよう福祉、医療、教育等幅広い分野との連携を継続するとともに各機関の長所や役割等の情報収集を行い、他相談支援事業所と情報共有を行います。
- ・札幌市自立支援協議会南区地域部会の事務局を担い、南区内の地域ニーズの発掘に努めます。
- ・虐待防止委員会を設置し、早期発見及び障害者差別禁止条例の理解とその予防への取り組み、障がいのある方に対する差別や虐待のない地域社会づくりに努めます。
- ・新型コロナウイルス等の感染症対策を徹底し、必要に応じてリモートでの相談対応を含めた柔軟な相談対応を行います。

### (2) 財務視点

- ・札幌市障がい者相談支援事業の委託契約に基づく業務を適正に行います。
- ・サービス等利用計画の作成とモニタリングを法制度に基づき適正に行います。
- ・事業所の収支状況の的確な把握、理解を進めていくとともに、支出コストへの意識を高め、予算に応じた支出を徹底していきます。また、目に見えない支出（業務効率等）も意識し、コスト管理に取り組みます。

### (3) 人材視点

- ・事業所内にて、定期的に事例検討を行い、相談支援専門員のスキルアップを目指すとともに、支援内容、業務内容を共有します。
- ・利用者へのより良い支援ができるように、様々な知識を習得するため、積極的に研修に参加します。また、全ての相談支援専門員の主任相談支援専門員資格取得を推進します。
- ・定期的な面談を行っていくとともに普段の業務内でも支援の悩み、支援の方針等を話しやすい環境をつくるため、円滑な双方向のコミュニケーションに取り組みます。
- ・会議、面談、日々の業務の中で、相談支援専門員が担っている業務を把握し、必要に応じて業務配分の見直し、業務の効率化に取り組み、業務負担の軽減を図っていきます。
- ・有給休暇を取得しやすい体制を整え、有給休暇付与日数の50%以上の取得や連続休暇の取得に努めます。
- ・新人相談支援従事者に対し、主任相談支援専門員のケース同行等を通して、面談等を通じた利用者理解や利用者支援の検討、さらに関係機関との顔の見える関係作りを支援します。また、定期的な面談を行い、知識、技術の習得状況を確認するとともにメンタルケアにも努めます。

### (4) 地域貢献視点

- ・札幌市自立支援協議会南区地域部会を通して、相談支援事業所や障害福祉サービス事業所、地域との関係機関とのネットワークの構築に取り組むとともに地域住民への障がい理解を深めるための情報発信活動に取り組みます。
- ・南区内相談支援事業所との事例検討会や合同研修を企画し、相談支援専門員のスキルアップと事業所間の連携強化に取り組みます。
- ・法人で取り組む地域貢献事業への参画と新たな地域貢献事業の開発に取り組みます。

### (5) ガバナンス視点

- ・法人職員の一員であることを意識し、常に責任を持って行動します。
- ・札幌市委託の事業として、公正・中立に運営するとともに、委託契約内容に沿って、日々の活動記録、事業運営上必要な各種届出書類の提出等を適切に行います。
- ・相談支援サービス提供に係る契約、サービス等利用計画、経過記録、行政への提出書類等の書類整備を適切に行い、ご利用者及び行政等からの書類・記録等の照会や実地指導等に対応できるようコンプライアンス経営に努めます。



