

令和3年度 事業報告書

生活介護事業 ライフワークぎんなん

■通所率目標と結果

ぎんなん全体	目標 93%	結果 81.5%
エンジョイ	目標 95%	結果 88.8%
レッツ	目標 95%	結果 63.6%
スマイル	目標 85%	結果 75.5%

■事業計画にそった取り組み・成果

ICT 導入（タブレット端末・PC）

情報機器を用いたコミュニケーションツールの確立（自分の意思を伝えるための手段）を目指す。

第1段階は、「持つ」「触る」という所からのスタート。

第2段階は、毎週の活動の中に継続して入れた。

結果、初めての体験を通し新たな選択肢が広がった。

ICT（タブレット端末・PC）に興味を示さなかった利用者もいた。さらなる選択肢が必要だという利用者と、現状ある活動の変化が必要だとわかった。

■活動計画「週間」から「月間」化

スマイルブロック・レッツブロックは月間化する事が出来た。

事前に活動予定可視化することで利用者の個別支援に対し目的をチームで共有しサービス提供実施時には従業員のオリジナル（アイデア）がプラスされることが大きな成果だった。次年度にはこのベースから利用者が求めるものに対しさらに意識しながら活動を組み立てられるよう進める。

■各ブロックの ICT 活動

バーチャル旅行（北海道・USJ・海遊館）や、バーチャル初詣（意賀美神社）をプロジェクターや大型スクリーンを使い現地の動画を再生・VRゴーグルを使って水族館を散策・リモート中継で現地と繋いで初詣等の活動を行った結果、現地に行かなくても味わえる実感もあり、新しい活動への興味やまたやりたい等の意欲的な声にも繋がった。

■計画になかった取り組みと成果

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、現場で行う形ではなく、今までになかった「リモート実習」を提案し実施した。結果、画面越しで利用者と学生のコミュニケーションが行われ、最初は戸惑っていた利用者が、回数を重ねていく毎に対応にも慣れていき、「一つのツール」としてリモートを活用できた。

■ぎんなんパークの活用

新型コロナウイルス感染拡大に伴う閉塞感の打破を目的に、季節が良くなってきた時期（3月）に芝生エリア（オープンスペース）を使った「ミュージックケア」を実施。今まで室内で行うことが当たり前となっていた活動を外で行う事で、利用者が明るく楽しそうな動きや表情を見る事ができた。

■利用者打ち上げ

家族に足を運んでもらうことで交流や現場での利用者相談の機会となり、利用者サービスの改善、利用者の楽しみにも繋がった。



以上

就労継続支援 B 型事業 ふふふ

■事業業績

- ・ 事業収入 53,257,526 円
- ・ 事業活動収支差額 16,292,159 円

■利用者の利用実績

- ・ 開所日数 254 日
- ・ 平均利用者数 24.4 名/日
- ・ 利用率 94.4%
- 新規利用者 2 名獲得の目標達成（法人内 1 名・地域 1 名）

■就労支援収入

- ・ 1,338,864 円 予算比 120.3%

■利用者の平均工賃

- ・ 3,400 円/月（27 名）（目標 3,560 円/月 25 名）

【計画に対する実績】

■授産商品開発(利用者アート作品を活かして)

- ・ T シャツ商品化
- ・ エコバッグ商品化と販売（5 個販売 2,500 円）
- ・ オリジナル年賀状販売（6 件 3,000 円）
- ・ オリジナルカレンダー販売（70 本 35,000 円）

■印刷物

- ・ ポストカード（お礼に使用した）
- ・ 名刺の作成（6 種類）→ 1 種類使用。

■「日本財団公募展」へ利用者アート作品 9 点出展

- ・ 結果 → 6 作品が第 1 次審査通過、その内 1 作品が「審査員賞」受賞
- ※アートの時間が利用者にとっての癒しの時間になり、通所する楽しみとなった。
- ※「パステルアート」でクレパスを編で削る事に集中できた利用者が、アートの時間は、大きな声をあげる事が軽減できた。

■SNS（インスタグラム）の活用

- ・ ご家族、地域の方がフォローしてくれ、ふふふの活動を紹介できた。
- ・ フォロワーさんが 71 人になった。

■カフェの運営

利用者が少しずつ接客マナーを身に付け衛生面に対しての意識も備わった。

- ・ご家族（手芸の会）
 - ・勉強会
 - ・家族会（ぎんなん）で利用
- ※合計売り上げ 55,890 円

■加工品作りと販売

- ①新商品→「ふふふオリジナルみそ」を作り販売した。利用者に新しい仕事の提供ができた。（60 個販売 30,000 円）
- ②新商品→「白菜漬（ぬか）」ぬかと塩が白菜に染み込みにくく、日にちを置く事で深漬けになってしまった。来年度は今年の実験を活かす。
- ③新商品→「吊るし柿」今年は柿が不作であったので、出来た量は少なかったが、人気があり「もっと欲しい」という声があった。
- ④新商品→「黄たくあん（ぬか漬）」を作った。
大根を干してから漬け込むため、漬物の賞味期限が長く、一度に販売してしまわなくても良いメリットがわかった。
 - ・漬物販売 48,350 円（白たくあんと黄たくあん他）

■音楽活動

好きな楽器を自己選択し、使い方がわかるころまでは進んだ。

■人材育成

- ①在宅ワークの採用
アート担当の従業員が在宅中に細かい色合わせなどを行ったことで、利用者のアート作品に磨きがかかった。
- ②特技の活用
ぎんなんと共有し「英会話教室」を開催。ふふふ・ぎんなん利用者が楽しく、別世界観を味わう事ができた事で従業員のやりがいにもつながった。
- ③得意分野の有効活用
成人お祝い会の準備を得意分野に分かれてチームで動いた。
 - ・ICT を使い DVD を作成。
 - ・アバターで利用者の名前作り
 - ・胸のコサージュ作り
- ④報連相の徹底
花筏と連携が取れた事でふふふ従業員の積極的な動きができるようになり「LINE ワークス」を活用し、報連相が円滑になった。

以上

就労継続支援 B 型事業 Work&oasis 花筏

■利用者平均工賃 5,323 円/月 目標達成率 89%
(目標 : 6,000 円/月 前年度 3,524 円/月)

■取り組み

○動画活用 : 計画内容とは違う活用方法となったが成果を上げた。

2 つほど作業工程動画を作成し、取り組んだが作成労力に対する効果が薄かった。動画作成していく中で利用者の作業動画を分析や成果確認に活用することでの成果が大きいことがわかり、その活用方法に変更し取り組んだ。結果、利用者の変化 (1 か月前と 1 か月後を比較する) や課題の具体化 (うまくいった要因やうまくいかなかった原因を従業員全員で絞り込むことができる) がより詳細化でき、それをもとにともに確認、助言することで作業工程を習得できた利用者が増えた。

○ネット販売での収益 5%の達成 目標 20% 目標達成率 25%

販売サイトの作成を行い 90%完成したがサイトの公開まで至らなかった。

→商品画像やページの見やすさの設定の決定に時間がかかり、配送料等の設定が未完成。

ふるさと納税返礼品への登録による売り上げが約 5 万円あった

→販売サイトレビューにも 4 件書き込みがあり、☆5.0 中 4.3 の評価を得た。

○冷凍パンの製造

→販売までは至らなかった。

商品開発を行い、冷凍トーストの 5 種類セットの製造・販売を目標とし、試作を行った。食パンの製造が途中、同じ製造方法で作っていたのに失敗するということが起き、試作が止まってしまったが食パンレシピの見直しを行い改善し、グラタントースト、ピザトーストの 2 種類が完成した。

○野菜パウダーの製造

かぼちゃ、ほうれんそう、イチゴなど 7 種類のパウダーを製造した。

そのうちかぼちゃ、ほうれんそう、イチゴのパウダーを活用し、新商品のパンを製造・販売し売り上げをあげることができた。交流のあるパン教室の先生からも購入希望があり、売上につなげることができた。

○感染症対策を考慮したカフェの運営

アクリル板、二酸化炭素濃度計、赤外線体温計等を活用し、カフェと出張

カフェを運営した。

→コロナウィルス蔓延のため5か月（5月、8月、9月、2月、3月）
カフェを休業。

→新たに2か所出張カフェ先が増えた。
東羽倉崎南町自治会…毎月第2金曜日
野々地蔵…不定期（令和3年度は1回）

○さをり新商品

計画にあげていたクマのぬいぐるみからクマのキーホルダーに変更し製造販売。600円/個を80個製造、約70個売ることができた。

利用者が新たに「縫う」という作業にチャレンジし、8人作業スキルを習得することができた。

■新規利用者3名獲得

3名獲得できた。R4.3月1名、4月2名利用率92%の達成→利用率80%
利用者の体調不良による長期欠席が2名（半年以上ほぼ出席なし）あり利用率が減少した。

■地域への「障がい理解」に対するアプローチ

・「障がい理解」をテーマとした授業・講座の開催

R4.2月 東羽倉崎南町自治会で開催（参加者5名）

1時間の予定が質疑応答時に質問が多数あり、2時間となるくらい広がり、定期的に行ってほしいとの声も聞いた。

■地域の方と共同でのプロジェクト継続・発展

・「泉佐野の恋人」の商品内容決定と継続的収入アップの仕組みを作る。

7月より販売開始し、170箱売り上げることができた。

・甲南女子大学×鈴木栄光堂×JA丹波×NKB株式会社×いちよの森コラボ商品
「黒豆クリームサンド」

企画（甲南女子大学）、菓子製造（鈴木栄光堂）、黒豆製造（JA丹波）、総合プロデュース（NKB株式会社）、黒豆パウダー加工（いちよの森）の役割で進め、事業所で作業を行い、加工賃100,000円を売り上げた。

■カフェ増設スペースの有効活用

増設スペースに大型モニターを設置し、Wi-Fiを完備したことで地域の方と共にリモート打ち合わせを行ったり、地域の高齢のお客さんにWi-Fiの活用方法をすすめたり、モニターを活用した事業所説明（支援学校見学会等）を行った。また内装を活用したインスタグラムの投稿用写真や商品ポップの背景

に活用等カフェスペース以外の活用方法も展開することができた。

■人材育成

○PDCA サイクルの定着による目標達成率の上昇

特に下記の点に注目して取り組み、従業員の意識向上、労働の質アップの成果を上げ、目標達成率を上げた。

計画の具体化

→より詳細な目標設定

評価

→失敗の原因よりも成果ができた要因の追求

共有

→LINE ワークスを活用した情報の質（画像や動画の活用）、スピード（事業所にいなくても情報発信、受取ができる環境）の向上に注目して取り組んだ。

結果

→従業員のモチベーションアップにもつながり、自ら目標達成のために取り組む内容を考え、行動するということが多くみられるようになった。

○細分化・マッチング能力の習得

利用者の得意な動きや好きなこと等に注目し、今ある作業工程とマッチングさせる、そのことが活かせる新たな仕事を生み出す等の動きがみられ、利用者のスキルアップが多く見られた。従業員が設定した取り組みにより利用者がスキルアップすることで「マッチング」の重要性、面白さが従業員間で浸透し、継続して取り組み提案が出るようになった。

以上

ライフワークぎんなん第1短期入所事業部

■稼働率目標と結果

目標 87% 結果 57%

■事業計画に沿った取り組みと成果

●緊急時及びレスパイト依頼の利用者を優先し受け入れを行う。

- ・緊急時の受け入れ確保のために営業日を変更する。

盆と年末年始を緊急時の受け入れができるように体制を整えるとしたが、従業員を確保できず体制を整えることができなかった。

●人材育成

- ・利用者支援についての報連相を習慣化させる。

日々の引継ぎ業務日報の項目を変更し「利用者の様子」や「従業員の気づき」を記載し報告させることは定着しつつある。

■事業計画になかった取り組みと成果

●利用者の緊急時対応に重点を絞り、未然防止を含め発生時の対処方法（AED、緊急搬送など）についてマニュアルを活かし年に1回研修を実施し、全従業員が緊急時に対応できるよう意識向上、手順の理解に取り組む。実際には研修とまではいかなかったが、iPadのAEDの使用手順アプリを夜間支援にあたる全従業員に見て確認してもらうことで利用者の安全に繋げることができた。

●新規利用者の獲得

通所系事業所の各管理者に声かけを行い、新規利用者獲得のための営業をおこなった。ぎんなん3名、花筏2名の新規利用者の獲得につながり、特に花筏の2名の利用者に関して定期的な利用に繋げることができた。

以上

共同生活援助事業 万華郷

令和3年7月1日より事業開始

方針：入居者が自分らしく暮らせる場所としての基盤をつくる

目標：定員10名 →開所前に10人決めることが出来た

：稼働率75% →利用者の宿泊数増につなげる事が出来ず平均59.8%。

想定していた利用者が環境に慣れていくリズムは思いのほか時間を要する事が分かったのでご家族と同時に利用者にも前振りを行いながら次年度に向けての働きかけを行った。

① 各利用者が安心できる暮らしを支えるサービスの実現

・同法人内という強みを生かして、開所前現場実習と利用者支援の動画撮影を行い情報共有した事で、利用者と同従業員双方にとり安心に繋がった。

・家族との関係性を深め24時間スケジュールの作成と実践

→開所前よりご家族との関係性を密にとり部屋作りを共に楽しんだ。

結果、家族が気軽に足を運べる場所となり、相談等に迅速に対応できるようになった。

・入居者ご家族と事業所が共通した情報共有

→家族からの相談内容を従業員間の情報共有としてSNS（BAND）を使用し情報共有のスピード化と周知徹底が可能となり家族からの信用に繋がっている。

② サービス提供体制・共同面と個別面

・開所当時は従業員配置を16:30~20:00に4人配置（+居宅支援1名）でスタートしたが、20時から就寝まで利用者が落ち着けず、就寝時間が遅くなっていたため、従業員の夕方支援を19:00迄に変更することで、共同の時間帯と個別の時間帯に切り替わる時間を1時間早めた事で利用者にとって就寝までの時間にゆとりができ、利用者自身の過ごし方のリズムができた。

③ 暮らしを支える人材が自ら成長できる環境を作る

利用者情報を共有する機会が日報だけでなく、SNS（BAND）を活用し従業員が発信できる環境をつくったことで、従業員が積極的に情報を取りにいく環境となった。また動画や写真といった視覚化し情報共有を行ったことで、従業員がイメージしやすく、利用者支援の実践改善、家族との相談対応等にも繋がった。

④ 介護機器「Hug」導入

利用者サービスの安心や安定に繋げるために、2人介助ではなく、介護機器 Hug

を導入し場面によっては1人介助にした結果、従業員の負担軽減・介助時の余裕にも繋がり、利用者サービスの向上に繋がった。

⑤ デジタル化を進め無駄をなくし効率化を実現する

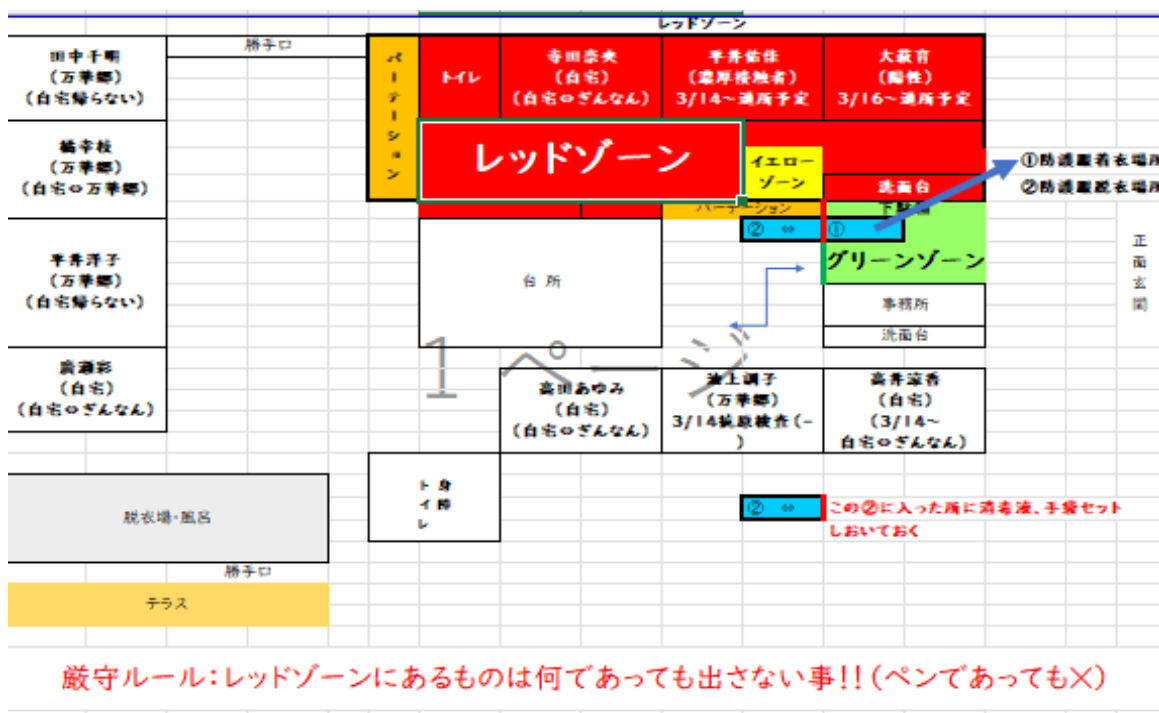
情報共有のためプリント資料を配布していたが、SNS (BAND) を活用することペーパーレスに繋がり、情報共有のスピードUPに繋がった。

⑥ 第1回 家族とのクリスマス会開催

家族とのイベントを企画することで、事前準備や当日に家族との交流の機会、となり、利用者の楽しみにも繋がった。

⑦ 新型コロナウイルス感染対策（事業継続計画）

グループホーム内で1名の陽性者対応を行うため、事業を止めないことを前提に、法人本部からの指示、保健所の指導を受け、ゾーニングを進めた結果、他の感染者を出すことなく、事業も止めることなく継続することができた。



以上

共同生活援助事業 夢夢夢（ム・ム・ム）

■方針

「私らしい暮らしの実現」に向け、GHで必要なサービス提供として大きな2本柱「共同」と「個別」を意識し質の向上を図る。

■目標

○万華郷開設後（7月以降）も利用定員10名を維持する。

万華郷へ3名の女性利用者が移行したが、男性利用者3名を確保し利用定員10名を維持できた。3名は7月から体験利用を開始し、1名は8月より正式利用、2名は9月中旬より正式利用とすることができた。

○利用率85%を目指す 実績68.4%

利用者の暮らしの充実や楽しみに繋がるよう、8月より利用者家族に声をかけ、11月にバーベキューと温泉企画、12月に社会福祉協議会による演奏会等のイベントを企画し9月から12月にかけては、利用率は80%台（最大84.0%）とで利用率アップにつながったが、年末年始に自宅に帰宅される利用者が多く、2月と3月は新型コロナウイルス関連によりホームに宿泊する利用者が減少し、利用率減となった。

■「共同」と「個別」を意識し質の向上を図る取り組み

○「共同」の取り組み

・7月より新しく3名の利用もあり、利用者同士の相性や利用者の行動を考え、利用者家族に相談し、部屋の配置換えを行い、入居者同士のトラブルの回数が減った。

○「個別」の取り組み

利用者の自立支援をテーマに個別に目標を立て実行し、月ごとに進捗状況を確認し、改善を会議でまとめ、次のステップに進むという流れを作った。

利用者の普段の行動に注目し「誰かに伝えるということが役割」に変化したり、「お風呂で自分で体を洗いたい、自分で頑張って服を着たい」を実行し利用者の自信や意欲に繋がったケース、動きや表情に注目すると、今まで立ち上がりの介助をしていたが「トイレに行きたいときは自分で立ち上がることができる」ということがわかったケース等、ただ介助するだけでなく、利用者がどうしたいのかを考える、ともに行動に寄りそうことができた。

以上

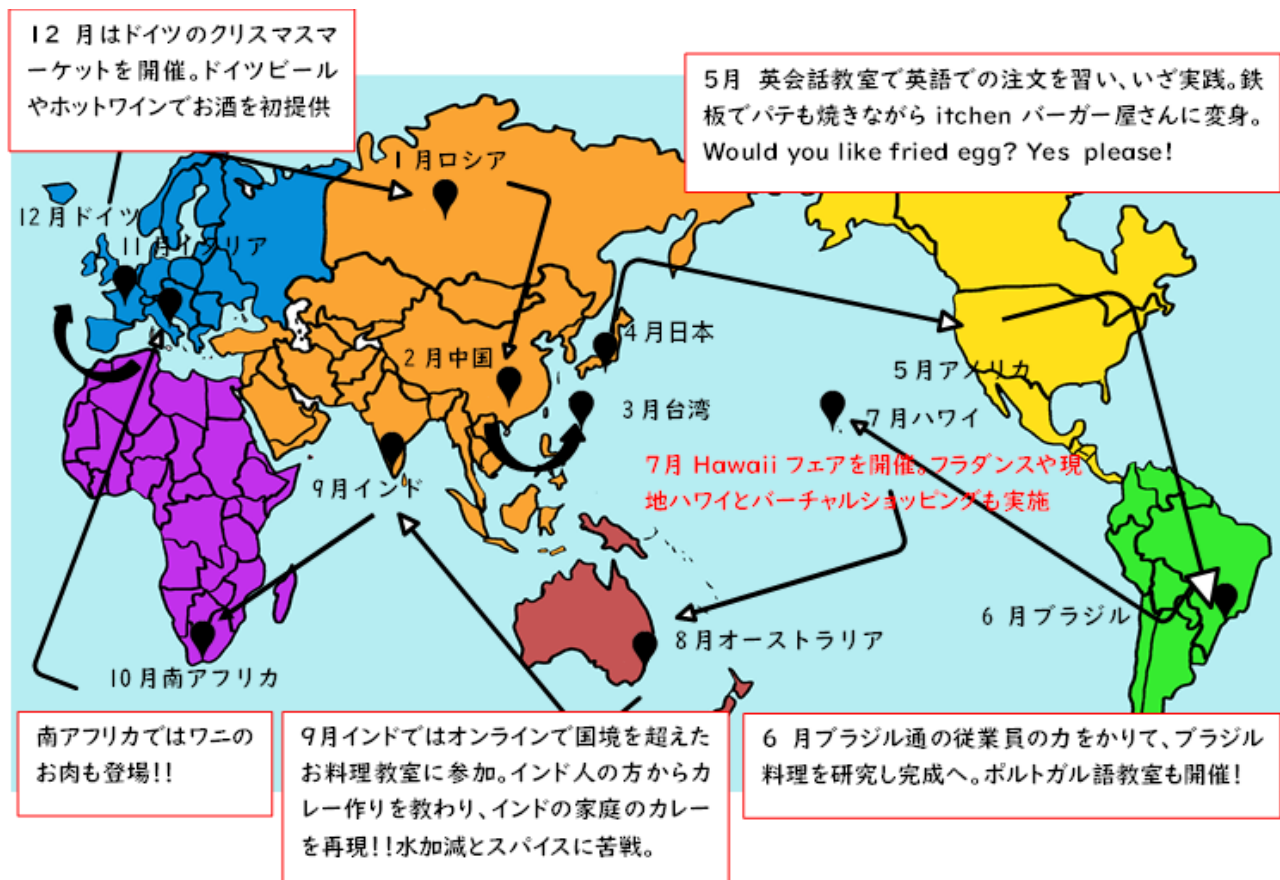


itchen

『安心・楽しく・美味しく食べる』

2021 年度テーマ【旅するごはん～料理で世界一周 弾丸ツアー～】

2021 年度はごはんで世界を旅することと、ライブごはんを中心に進めた。4 月に日本を出発し 1 年間で 12 か国を旅し、世界一周旅行を無事終えた。旅するごはん
とライブ給食・通常業務のバランスを見つけながら確実に次の国へ飛び立つ、且つ、人材育成につながることを念頭に置き取り組んだ。



～ 飛行 Style～

- I. “心” 目配り・気配り・心配り・思いやり・あそび心を料理に込める
- II. “旅” 五感を育み活用した食への取り組みをする 給食の旅立ち
- III. “出” 生活介護から出た、法人の食の要としての動きをする
- IV. “発” 調理スタッフの瞬発力と発展、おいしい発見・新しい発見を発信

具体的な取り組み報告

I. 【食の安全性とアンチエイジング】

(留意点と取組み)

- ・3点を食事提供の土台（ベース）とし、II/IIIの新たな取り組みを実施した。

① 【個別対応】

食は心身の健康維持増進に欠かせないため個々に応じた食事提供を行い、（食事形態・量など）支援員と連携し喫食状況の把握し、次に繋がるよう工夫改善を加え提供した。

② 【衛生面】

食中毒・感染症蔓延予防のため厨房内の清掃など衛生管理は勿論、原材料の検収、中心温度のチェックと記録など食の安全性が損なわれないよう行った。

③ 【アンチエイジング】

栄養バランスは勿論、季節の食材、見た目の美しさを表した献立を実施した。

（結果）

当番制で個別対応の喫食状況を把握することで自ら支援員と連絡をとり（積極的に内線や部屋に行き聞く）その内容を厨房スタッフ全員が知リスピーディーに翌日に活かすことができるようになった。また、コロナ感染症対策として、洗いものでは予洗い時に次亜塩素酸ナトリウムを入れたシンクに食器をつけてから洗い、洗浄機にかける。また、食堂ではパーテーションをしての食事を行うなどコロナ対策を行った。今後も食の安全を第一に考えた上で食事作りに努める。

II. 【五感を育み活用した食】

通常の献立、旅するごはん、ライブごはんなど、五感（視覚・聴覚・嗅覚・触覚・味覚）で感じられるものを土台（ベース）として取り組み実施した。

～旅するごはんとライブごはん～

（留意点と取組み）

- ・ 厨房の中で旅するごはんチームとライブチームの2つのチームをつくり役割担当して進めた。
- ・ 次の国への飛行時間は育成時間ととらえ、厨房スタッフがアイデアや試作、考えることができる時間と環境を作った。
（各チーム週1回～2回 1時間）
- ・ itchen の大きなメイン行事を7月のハワイと12月のドイツととらえ、進めた。（両チームの融合で大きな行事の実施に繋げた）
- ・ ごはんだけでなく、その国の文化や言葉を知り、世界感を出すため、英会話教室や世界の国の上映会・バーチャル・料理教室を取り入れた。

（結果） ■計画にない取組みと成果

旅するごはん

- ・ 予定通り、月1回、計12か国で世界一周旅行を達成することができた。
- ・ 利用者・従業員も毎回楽しみにされ、初めての味や経験、また食べないものでも興味をもつなどの時間をもつことができた。
- ・ 料理だけでなく、衣装や音楽のアイデアを積極的にだし、旅するごはんの雰囲気Upに繋がった。
- ・ 英会話教室は予定通り（5.7.9.11月）実施した。
初めての試みとして行った英会話教室は、ふふふとりモート予定だったが、英語の発音も直接聞くほうが雰囲気もでるため、ぎんなん開催に変更した。
ふふふ利用者との交流の時間にもなった。
→英語に興味があつた利用者や、習った英語を当日に使う利用者もいて雰囲気upにもつながった。
→担当従業員からもアイデア（英語の歌やジェスチャー）があり、下準備の中でしっかりと話し合い、英会話教室に取り組むことができた。
→英語の学習だけでなく、利用者が体を動かして表現するという新たな一面も発見であった。
- ・ 上映会は5回実施した（4・6・8・11・12月）
→年3回予定だったが英会話教室のない月に何かいれることで継続感あると感じ変更した。

■6月のブラジル

ブラジル通の従業員を活かしたポルトガル語教室を実施した。

■HISのオンラインツアーを利用したバーチャル体験

（7月ハワイでバーチャルショッピング1回 8月オーストラリア 2回）

→現地の人と直接話ができる機会や日本では見られない景色見ることができた。

→itchen スタッフの料理研修としても利用。国境を越えた料理教室で本場の料理の味を習得し、提供できた。（9月2回インド）

ライブごはん

- ・ 月2回ペースの予定をしていたが月1回となった（12回実施した）
→アイデアから試作、本番までの時間の確保が難しかった。
通常献立と世界の料理とを並行してできる回数が月1回以上は難しいとわかった。
- ・ コロナ禍で外食も難しいことを踏まえ、五感で感じてもらえる、お店の

雰囲気があるライブ給食にするという主旨のもとアイデアを出しあい進めることができた。

→鉄板を使ったメニューで五感を刺激した(ex. 焼きそばや鉄板焼き、丸銀製麺、ハンバーガーなど)もので、いつもと違う雰囲気でおかわりもできる環境で楽しみある時間を提供できた。

Ⅲ【法人の食の要として いちょうの森のkichen “itchen”】

■ (6月・むか新)

オンライン和菓子教室を開催

コロナ禍の中でもできる形を模索し、むか新さん協力のもと実現することができた。オンラインでつながることで、2か所(ぎんなんとふふふ)同時開催につながった。今後、オンラインの場合、音声や映像の動きを改善していく余地がある。

■ itchen のInstagramを 6

月に開設した。目標フォロワーは達成できなかった。

目標：フォロワー50人

結果：フォロワー43人

今後、ご家族さんなどにInstagramをしている発信をしていき、フォロワーを増やし、いちょうの森を食から広報することに繋げていく。

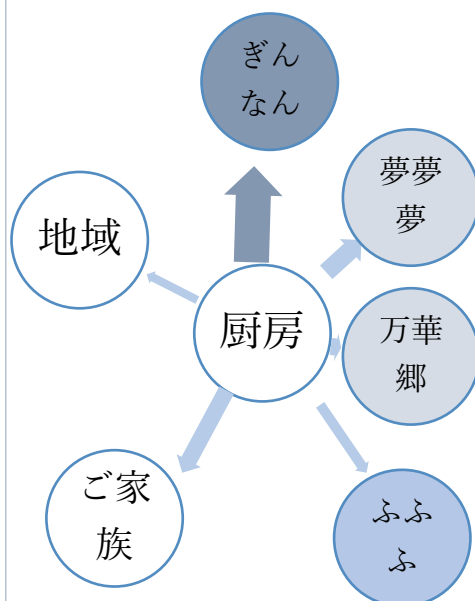
- ・パークカフェについては、計画不足、コロナ禍で企画を実施することができなかった。来年度は世界の料理を食べることができる環境にし、ご家族・地域との関係がより繋がるようにしていく。

ワークショップ開催

■梅シロップ作りを実施(6月)

■粉ものフェスタ(10月)

■クリスマスオーナメント作り(11月)



■7月から万華郷の夕食作りを実施(火水木)

■夢夢夢・万華郷の行事イベント(クリスマス・忘年会など)の食事の準備を実施

■ふふふへのごはん配食は年6回予定が4回となった。

⇒2・3月コロナ感染拡大のため対応できなかった。

【サステイナブルな取り組み】

(留意点と取り組み)

- ・リーダーをエコ大使に任命し、できることから取り組んだ。
 - プラごみの分別
- ・フードロス
 - 食数により変動する食材を有効に日々活用する

(結果)

- ・レッツブロックにプラごみゴミ箱を設置した。
プラごみが地球温暖化や環境を破壊していく要因の1つという話をする
→上半期、利用者さんがゴミ分別をし、厨房に持ってくるという流れができていたが、こちら側からのアプローチが計画的にできていなかったの
で継続的に分別することができなかった。
- ・食材については余った場合の使い方が定着し、itchen スタッフで考え
進めることができるようになった。

IV【人材育成】

2021 目標：リーダーを中心としたフォローし合える体制（声（発信）でキャッチボールできる環境）を確立し、後半時間（11時30分～14時30分）の考え方・動きを改善し itchen ラボ時間（考える時間）を生み、食を考えることを定着させる。

- ①新しいアイデアや考えを一人ひとりが発信し、料理の試行錯誤を行い「旅するごはん」「ライブごはん」を成功させる。
- ②新しい料理や効率化に向けての改善、気づきなど毎月2個（24個/年）作り積み重ねていく。

○考える環境作り

（留意点と取組み）

- ・上記（旅するごはんとライブ給食）記載の通り、旅するごはんとライブチームの役割担当にわけること、その内容を考えてきたうえでミーティングに参加。それぞれのチームが実施後、振り返りもを行い、PDCA サイクルで進めた。
- ・毎月、自分たちで目標を決め取り組んだことを振り返り、改善や気づきを共有し、次月目標を立てるというサイクルで取組んだ。
- ・ミーティング時間に前月のアイデアや改善・新メニューやチャレンジなど振り返る項目を作り、積み上げた。

(結果)

- ・2021 年度目標①は達成できた。
一人、ひとりの発信が増え、後半時間の考え方・動きを変化させることができた。
itchen ラボ時間を生みだし、世界の料理やライブごはんを考える時間に費やすことができた。

- ・ 目標②は1年間で24個の目標は22個と目標達成できなかった。

○調理スタッフの質の向上と感性磨き・世界料理の研究 (留意点と取組み)

- ・ 無料オンライン研修を取り入れた(4.5.6月)
他の月は日程と時間があわなかった。

世界料理研究

- ・ 有料オンライン研修を取り入れた(インド料理)
(9月2回 3,150円×2=6,100円)
- ・ オーストラリア料理研究 9,847円
- ・ 日本料理 8,000円×6=48,000円

(結果)

- ・ オンライン研修は新しいメニューが増えたことや調理のヒントになることもあり、調理時間の短縮に繋がった。
- ・ 世界料理の研究は本場のものを食べることで、味を近づける研究や食材の勉強にもなり旅するごはんが成功する鍵の1つとなった。

以上

事務

① IT・AI化の推進

現在の状況を細かく分析・把握し、事業の効率化する。

ICT 支援アドバイザー契約者と連携し、現状の業務を把握し、当法人の業務に合致し、かつ費用対効果の望める勤怠管理・給与システムの導入を図り、現状発生している手入力での修正及び複数回の確認作業を無くし事務作業の効率化を図る。

■結果

業務のクラウド化を目的に ICT 支援アドバイザー及び PC 保守会社等への相談を行ったが、クラウド化するための、ネットワーク改善にコスト増加するため、導入している勤怠管理システム・給与システムが現状では最適とのことであり、新システムの導入を見送った。

② 経費の削減

消耗品及び事務用品について、在庫・出庫表をデータ化し管理していく事で、必要な物品のみの購入とし、無駄な支出を減らす。

光熱水料について、データの統計資料をデータ化し、傾向を調査して経費の削減を行う。

現状の印刷に係る経費及び印刷内容を調査し、会議資料のペーパーレス化を進め、印刷に係るコストを削減する。併せて、現状の印刷に係っている経費とペーパーレス後の経費の推移を把握していく。

■結果

- ・光熱水料については、今年度はデータの統計資料を作成することに留まった。今後は傾向を調査して経費の削減を進めていく。
- ・Office365 の導入(Teams)をしたことで、会議資料のパソコン等での共有及びリモート会議を行うことでペーパーレス化を進めることができた。試算表等事務資料及び理事会資料等についてもデータ配信をすることでペーパーレス化を行うことができた。前年度と比較して年間で約 12 万円の減となった。

③ 助成金・補助金について

令和 3 年度においては、下記の助成金を申請する。

また、助成金・補助金リストを随時、追加・修正し、デスクネットで配信し情報共有を行い、申請可能な助成金の漏れ等がないようにする

4 月	清水基金(万華郷) 検討会議
5 月	清水基金(万華郷) 申請

7月	日本財団(車両) 検討会議 IT導入助成金(勤怠・給与システム)検討会議
8月	日本財団(車両) 申請 IT導入助成金(勤怠・給与システム)申請

■結果

補助金について、随時調べていくことに留まり、補助金リストの追加・及び修正は出来なかった。

④ 人材について

デジタル革命に対応できるように IT・IOT・AI に強い又は興味のある人材を雇用する。各事務員の消耗品及び印刷に係るコストへの意識を高め、経費の削減を進める。

■結果

業務確認をデータ化するよう各事務員に意識づけ、印刷に係るコスト意識を高めることができ、印刷に係る経費の削減を行うことができた。引き続き意識を高く持って経費の削減に努めていく。

⑤ 各種資料の作成及び提供

現在作成している資料を精査し、必要な情報のみの資料へと修正していく。各事業所と連携し、事業所及び法人全体で必要な情報の提供を即時に行えるような資料を作成する。

■結果

試算表付属資料及び利用者一覧について修正、収支見込表の作成等を行ったが、一部の資料の修正及び作成に留まった。今後も継続し、必要な情報の提供が行えるよう資料の作成、修正を進めていく。

⑥ 窓口対応・傾聴姿勢・情報提供

来客や電話は事務全体で対応にあたる。事務員の誰が対応しても満足していただけるよう、常に明るく快活に笑顔で心がける。窓口対応に対するご意見を聞いたときは、事務所内で共有し、改善に取り組む。

対応に当たっては、お待たせしないようすぐに伺い、次へのつながりを意識する。先方の意図や用件を把握し、対応にあたる従業員が内容を理解した上で連絡できるようにする。相手の訴えや必要としていることを理解する。意図が分かりづらい場合は、「〇〇の内容で良いですか」と確認作業を行い、安心感を与える対応を行う。必要な情報は場合によって口頭だけでなく書面やマニュアルを作成するなど、分かりやすくする。こちらからの説明が相手に

伝わったかを適時確認する。

■結果

来客及び電話対応については、常に明るく快活に笑顔での対応が行えるようになったが、次へのつながりの意識がまだまだ足りず、要件の把握等をせずに対応にあたる従業員への連絡をする等、足りない時が多々あった。次へのつながりの意識を高めて、要件や意図を把握し、担当する従業員へ連絡をできるように進めていく。

⑦ 業務の改善

作業項目カレンダー作成 日々の業務及び作業進行度合いを記載。毎週、進捗状況を確認・共有し、業務の無駄を省いていく。また、作業効率の悪いもの(不得意なもの)については、その作業が得意な者に役割を分担し、業務の効率化を図る。

■結果

今年度においては、作業効率が悪いものについて役割の変更等(経理業務・郵便受付等)を行い、これまでの郵便受付の遅れ及び試算表の配信遅れがなくなったが、まだまだ作業効率の悪いものが多々(給与計算・業務日報ぎんなん)等あるため、その作業が得意な者への役割変更を進めていく。

⑧ 事業計画にない取り組みと成果

10月より請求に漏れがないかを請求前に確認することを本部事務で取り組みとして行った。

■結果

4～9月請求分の特定処遇改善加算の請求漏れが発覚し、過誤請求を行い算定することができた。法人全体の5事業(花筏、ふふふ、居宅、夢夢夢、ぎんなん)において算定されていなかったことがわかり、請求ソフトの中でチェック項目が外れていたことが発覚。請求ソフト会社へ連絡改善、行政へ相談連絡、過誤申立書の作成等を事務内で役割分担し、上半期分の再請求を行うことができた。

以上