

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	214,857,013 円	2019 年度MP 及び大項目算定根拠資料 時間当たり前年度対比+12.5%	203,576,746 円	B	時間当たりの達成率 95.4%。 年間の新規入居者 6 名に対し、 退去者 8 名（内、永眠 3 名）お り結果、入居者の増加がなく、 収入が伸びなかったのが要因。
	2.経費合計	67,538,925 円		66,861,480 円	A	
	3.差引収益	147,318,088 円		136,715,266 円	B	
	4.総時間	65,185H		63,407.29H	A	
	5.時間当り	2,260.0 円		2,156.1 円	B	
[B] 顧客満足・ サービス 向上	1. お客様要望・苦情対 応	要望 20 件 苦情 10 件	山鳩の会（自治会）、オンブズマ ン、のぞみの箱、嗜好調査、残 渣調査等からの吸上げによる	要望 20 件 苦情 3 件	B	苦情の件数は少ないが、都度対応 している効果とも捉えている。 要望の件数は達成しているが、全 て叶えているとは言い難い。
	2. CS 結果（職員対応満 足）	90%以上	法人主催のアンケート調査実施	未実施	C	今年度のアンケート調査未実施
	3. 同上（サービス内容満 足）	70%以上	法人主催のアンケート調査実施	未実施	C	今年度のアンケート調査未実施
[C] 教育訓練	1. 内部教育件数	20 件	教育訓練計画書により実施	22 件	A	計画立てた以外に必要なに応じて 実施している。
	2. 外部教育件数	20 件	外部研修計画書により実施	25 件	A	計画立てた以外に追加で外部研 修に参加している。
	3. 有資格者人数	2 人	介護福祉士・社会福祉士	無し	B	受検するも不合格の為、資格取得 ならず。

[D] リスク予知対策活動	1. ヒヤリハット活動	350件	朝礼、夕礼の申し送り時に周知徹底	276件	B	目標の件数には未達だが、ヒヤリから出た予防活動を重視している。リスク予知対策9件。
	2. リスク予知対策活動	定期見直し	拠点会議にて実施	2回実施	B	
[E] 改善活動	1. QOLプラン改善 ・機能訓練改善	10件	リハビリサポートプラン作成し、パッケージプランに反映する。	12件	A	訪看PTと連携しリハビリサポートプラン様式を見直している
	2. 改善研究レポート	2件	①ICFの活用、②ES調査	1件	B	①自立支援の視点で実施するも研究レポートのまとめは未実施 ②実施、法人内研究発表で発表。
	3・5Sミニ改善研究レポート	5件	改善計画書作成にて	7件	A	①介護部門6件 ②給食部門1件
[F] 関連指標	1. 加算取得	実施	・生活機能向上連携加算取得	未実施	B	準備進めるもPT配置必須にて人員配置出来ず取得ならず
			・栄養スクリーニング加算	実施	A	10月から対象者の加算取得実施
			・看取り介護加算	未実施	B	プラン作成するも実施に至らず
	2. 働き方改革関連	実施	・計画的有給休暇取得	実施	A	全職員計画書作成にて実施
		実施	・4日連休実現	実施	B	36名中27名達成 達成率75%

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	297,529,068 円		302,986,527 円	A	5 件の緊急ショート受け入れ
	2.経費合計	79,156,619 円		80,400,660 円	B	委託費 (CM)、原価償却費等増
	3.差引収益	218,372,449 円		222,585,867 円	A	(エアコン・給食冷蔵庫・Wi-Fi 工事)
	4.総時間	81,498H	今後の配置加算可能にする	79,606H	A	職員の体調不良による休暇取得
	5.時間当り	2,679.5 円		2,798 円	S	
[B] 顧客満足・ サービス 向上	① 挨拶の取組	80 点	各行事でのアンケート調査	80 点	A	7月にマナー向上委員会立ち上げ
	② 苦情	5 件		2 件	B	館内のアンケート調査実施。改善 と気づきにつながっている。
						②ケアプランの郵送遅延、面会
						制限について
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	10 件	認知症研修	12 件	A	毎月の職員会議後研修実施
	2.外部教育件数	10 件	ユニット1名、吸引2名、指導者1名	31 件	S	ユマニチュード研修・ノーリフティング・クレーム 嚙下リハ等
	3.有資格者数	6 名	認知症実践者・介護福祉士	10 名	A	令和元年ユニット1名、吸引3名・技能実習生関係3名・介護福祉士1名・アセッサー2名 10名

[D] リスク予知対 策活動	1.ヒヤリハット件数	301件		321件	A	他事故報告 50 件・リスク予知 2 件
	2.身体拘束の取組・指針	2件		3件	A	
						②感染症及び食中毒の予防及び まん延防止の指針③エンゼルケ アの指針作成変更
[E] 改善活動	1.QOLプラン	1件	自家温泉の活用	1件	A	感染対策指針の見直し改定
	2.A改善	3件	身体拘束・看取り・給食	3件	A	挨拶・看取り・給食
	3.B改善	3件	有給取得記録		A	有給
			職場環境		A	Wi-Fi 工事实施
			記録の電子化		C	電子化未達成、来年度へ
[F]他	1.防災対策活動	6回		4回	B	6月29日地域防災、他館内訓練
	2.地域交流活動				A	外部施設喀痰吸引受入 5 名（法人 3 名 事業所外 2 名）
		2回		5回		地域ボランティア 406 名受入れ
	3.地域広報活動	1回		1回	A	お仕事説明会

MR 評価基準	[評価：S（スペシャル）]大幅な成果を上げた場合
	[評価：A]計画値達成の場合
	[評価：B]計画値未達成の場合
	[評価：C]計画未着手の場合

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	81,247,552.0	2019年度MP及び大項目算定根	80,068,268円	B	収益アップ対策として、食費の見直しと経費削減に取り組んだが給湯配管修繕とそれに伴う光熱水費の増大等、入退居時の空室より平均稼働率98.3%にてMP未達成
	2.経費合計	34,093,969.0	拠資料参照	35,323,101円		
	3.差引収益	47,153,583.0		44,745,167円		
	4.総時間	23,494.0	職員14名(常勤10名、非常勤4名)	23,682H		
	5.時間当り	2,007.0	平均稼働率99.5%	1,889.4円		
[B] 顧客満足・ サービス 向上	① お客様要望・苦情	12(件)	菜々の会定例懇談会・運営懇談会・外部機関等による収集。	20件	A	お客様の声より収集
	② CS結果(職員対応満足)	100%	CS実施予定		C	満足度調査未実施
	③ 同上(サービス内容満足)	100%	CS実施予定		C	満足度調査未実施
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	12/144(件/人)	教育訓練計画書	10件	B	KYT・ユニットケア研修が未実施
	2.外部教育件数	10/12(件/人)	教育訓練計画書	11件	A	計画通り実施
	3.有資格者人数	2(人増)	認定特定行為従業者資格(喀痰吸引)介護福祉士資格	2(人増)	A	計画通り実施

[D] リスク予知対 策活動	①ヒヤリハット件数	100 (件)	ヒヤリハット/発生事故記録書	131 件	A	研究テーマにヒヤリ件数増加方法
	②リスク対策報告書発行件数	1(件)	リスク対策報告書	37 件	B	を取り上げた効果あり。骨折事故
	③KYT 研修	2(件)	教育訓練計画書	1 件	B	等無く経過するが、リスク対策報
						告書が多く内容に対して全員が周 知徹底を図った。
[E] 改善活動	①QOLプラン改善	1(件)	利用者QOLプラン (24 時間シ ート活用	1 件	B	18 名中 13 名作成し実施できて いる。継続中
	② A改善 (改善研究レポー ト)	2(件)	改善計画書 (記録業務改善・生 活機能向上訓練)	2 件	A	個別介護記録用紙の改善 研究発表報告
	③ B改善 (5Sミニ改善レポ ート)	5(回)	改善計画書	5 件	A	ミニ改善レポートの通り実施
	④有給休暇取得月平均	15 (日)	年間5日以上、連続3日間の取得計画	10.25 日	B	計画通り実施できたが、後半職員 1名不足にて有給取得日数が減
	⑤残業時間月平均	2.0 (時間)	業務効率化・省力化による。	4.75(時間)	B	計画通り実施できたが、看護業務 や緊急対応等で 2.75 時間増
[F]他	1.防災対策活動	1(回))	総合防災訓練・炊き出し訓練	3 回	A	総合防災訓練 2 回・炊き出し訓 練 1 回
	2.地域交流活動	1(回)	町内会歌声サロン交流会	4 回		町内会歌声サロン・納涼祭
	3.地域広報活動	1(回)	夏祭り・もちつき会	2 回		

MR 評価基準	[評価：S (スペシャル)]大幅な成果を上げた場合
	[評価：A]計画値達成の場合
	[評価：B]計画値未達成の場合
	[評価：C]計画未着手の場合

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	161,891,266円	稼働率100%を目指し営業を行う※入居受入を主として要介護度3以上とする	153,501,593円	B	目標値には至らなかったが前年度より41,462,850円増となった※平均介護度2.42となった
	2.経費合計	80,846,123円	10月からの増税に対し全体的な削減。主に光熱水費の削減	80,386,290円	A	目標値より459,833円減となりコスト削減となった
	3.差引収益	81,045,143円	稼働率100%を目指す	73,115,303円	B	目標値に至らなかった
	4.総時間	48,384.2H	介護職員配置を効率の良い人員体制とする	45,309.00H	A	目標値より3,075.2時間減となる。次年度の参考とする。
	5.時間当り	1,675.0円	上記内容すべて実施する	1,613.7円	B	目標値より61.3円減の為、目標値に至らなかったが前年度より689.2円増となった
[B] 顧客満足・ サービス 向上	お客様要望・苦情	10(件)	面会時及び運営懇談会での受付	5件	B	目標値より減となり課題が残った
	CS結果(職員対応満足)	95%	昨年度と比べ満足度の改善	%	C	法人全体外部調査は実施せず
	同上(サービス内容対応)	95%	昨年度と比べ満足度の改善	%	C	同上
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	10件/50人	教育訓練計画書にて実施 ※ユマニチュード研修及び実践	10項目(23回) /110人	A	達成となる※参加者数については伝達研修も含んでいる
	2.外部教育件数	6件	関係協会及び本部等からの情報	6件	A	達成となる

[D] リスク予知対 策活動	ヒヤリハット件数	100 件 36 件	介護・看護 事務・管理	174 件 22 件	A	目標値をはるかに超え、また、 事故予防活動が実施できた
	リスク対策報告書発行件 数	5 件	全部門	22 件	A	ヒヤリハットからリスク対策へ の活動が実施できた
[E] 改善活動	業務改善	継続	ISO 適用の事業所として継続す る QOL システム導入に向けて実施	完全実施出来ず	B	ISO 適用の継続は出来ていた が、QOL システム完全導入まで には至らなかった
		改善	①各種書類の効率化	完全実施出来ず	B	一部の書類の改善はできたが完 全ではなかった。
			②ケアの在り方の改善	完全実施出来ず	B	完全ではなかった。
			③事務業務の改善（業務の見える 化）	実施済み	A	書類の作成等、業務がわかりや すくなった。
			④KYT 実施・検証から安全な環境 整備	実施済み	A	研修会を通して、リスクマネジ メントができた。
	予防処置発行件数	2（件）	予防処置報告書の発行	0 件	B	実施できず
[F]他	1.有給休暇取得平均	8（日以上）	最低 5 日以下に注意	平均 10（日）	A	目標値以上となったため達成
	2.月残業時間平均	10（時間内）	タイムキーパー管理	2.6 時間／月	A	目標値内の為、達成となる。
	3.労働災害ゼロ	0（件）	ポスター掲示・研修会の開催	0（件）	S	3年連続でゼロとなる

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）]大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A]計画値達成の場合</p> <p>[評価：B]計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C]計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	2019年度 [目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	80,324,636円	2019年度MP 大項目算定根拠資料に基づく	79,633,240円	A	保険収入の部分では、入居率通期 98.7%と上期の空床日数が未達の 要因となった。下期はお客様の状 態も落ち着き入居率 100%を維持 できた。12月居住費・食費の値上げ で収入改善を図ることができた。 時間あたりあh目標に対し 99.9% と未達成。
	2.経費合計	31,058,898円		30,871,977円		
	3.差引収益	49,265,738円		48,761,263円		
	4.総時間	24,572.0H		24,219.0H		
	5.時間当たり	2,015.0円		2,013.3円		
[B] 顧客満足・ サービス 向上	1.職員対応満足度	100%	顧客満足度調査分析による対策 サービスの継続的改善、行事企 画、食事の満足について	顧客満足度調査 未実施	C	調査は未実施だが、実施計画の通 り、教育、プラン改善、行事、食 事面でお客様が満足できるように 実践した。
	2.サービス内容満足度	100%				
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	6件	教育訓練計画書（内部研修報告 書）	7件	A	講師担当としての研修資料作成等 含め教育の一環となった。
	2.外部教育件数	10件	外部研修報告書	29件	A	7割の職員がOFFJTでの学習の機 会を得ることができた。
	3.資格取得率向上	5名	社会福祉主事1名、認定特定行 為業務従事者研修2名、ユニッ トリーダー研修1名、初任者研 修1名	10名	S	社会福祉主事1名、認定特定行為 業務従事者研修3名、ユニットリ ーダー研修1名、実務者研修1名、 アセッサー1名、技能実習(管理・ 指導・生活指)3名

[D] リスク予知対 策活動	1.ヒヤリハット件数	120 件	事故防止対策委員会の活動	131 件	A	毎月の委員会活動が定着し、研修 や分析も実施している。
	2.リスク対策報告書発行件数	12 件	事故防止対策委員会の活動	17 件	A	積極的発行で業務改善に繋がった
	3.災害対策活動	6 件	防災計画書に策定、防災計画 (案) 作成、備蓄物品整備	7 件	A	訓練参加の指名職員外の職員も日 頃から消防設備や避難方法を想定 しておくことが課題である。
[E] 改善活動	1.A改善[改善研究レポート]	1 件	改善計画書No.1	1 件	S	「希望に沿った外出支援」に対し、 シフト工夫・リフト車運転スキル・ 計画書の改善で毎月実施できた。
	2.B改善[5Sに改善レポート]	3 件	安全衛生委員会の活動	3 件	A	・腰痛予防の為に5S活動の実践 ・介護用品費削減の取り組み ・安全衛生委員会5S活動の実施
	3.苦情受付に関する改善	5 件	苦情処理システムの円滑な運用	1 件	B	「ヒヤリ・苦情・お客様の声」に はお客様の声（要望等）は記録で きていないという課題があった
	4.要望受付に関する改善	16 件	苦情処理システムの円滑な運用	0 件	B	
[F]他	1.HP掲載更新	年間6回	行事活動、広報紙の掲載	年間2回	B	HP2回、広報紙4回町内回覧発行
	2.採用広報の取り組み	2人	お仕事説明会（参加者数）	1人	B	4/19・20 説明会実施（参加1名）
	3.有給休暇取得環境改善	取得率60%	業務改善（時間管理の工夫）	80.3%	A	シフト上の工夫で予定取得が可能

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）]大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A]計画値達成の場合</p> <p>[評価：B]計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C]計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	76,922,160円	常勤介護職員 9名	75,987,690円	B	平均介護の低下による。
	2.経費合計	29,610,152円	看護職員 2名として加算取得	30,846,523円	B	計画外の修繕及び新規設備購入
	3.差引収益	47,312,008円	介護職員1名・非常勤2名	45,141,167円	B	看護体制加算の未取得による
	4.総時間	26,284.0H		24,720H	A	退職者により人員減の為
	5.時間当り	1,800.0円		1,826.1円	A	達成。
[B] 顧客満足・ サービス 向上	1.お客様要望・苦情	7件	声を最大限に引き出し記録	2件	B	記録として残っていない。
	2.介護環境の見直し	技術の習得	伝達研修を行い、技術を共有し現場で実践する。福祉用具の活用を進める。	ノーリフティン グの進め	B	外部研修と福祉用具業者による研修会で意識改善を図っている現在進行中である。
	3.介護技術の向上	オムツ外し	日中のオムツ外しを進める。(オムツ着用率 66%→30%)	オムツ外し	A	座位可能な方へのトイレ誘導による結果、達成する。
	4.大行事サービス評価	敬老会・餅つき・初釜	地域交流を含み対応する。来場者には満足度の情報を得る		A	お客様・家族様・地域の応援者の満足度により、達成。
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	14/154 (件/人)	教育訓練計画書・伝達研修	17/187件	A	伝達研修が多くなった。
	2.外部教育件数	10/10 (件/人)	階層別研修・専門的分野研修等	12/30件	A	
	3.有資格者人数	2 (人増)	認知症実践者研修等	4人増	A	認知症実践者・喀痰吸引資格
						喀痰指導看護師資格 アセッサー資格

[D] リスク予知対 策活動	1.ヒヤリハット研修	90件	ヒヤリハット/発生事故記録書	87件	B	気づきが少なかった。
	2.リスク対策報告書発行	4(件)	リスク対策報告書	13件	A	早め改善に繋がっている。
	3.事故再発報告書研修	0(件)	事故再発報告書	1件	B	
[E] 改善活動	1.ユニットケアの実践	2(件)	ユニットケア実践するための改 善活動 4月～9月	2件	A	ユニット名つけてユニット活動 を進めた。茜と楓と命名した。
	2.プラン改善		①24時間シートの見直し ②6人と9人ユニット		B	電子化として検討中、継続中。
	3.業務改善(シフト見直 し)		①ユニットでの炊飯と調理 ②職員配置と業務調整		B	食事提供の場所から改善しその ための業務調整を図った。
	4.記録の電子化		電子化して全職員で共有する。		A	タブレットにてバイタル測定
						ケース記録・各チェック表
						日報
[F]他	1.防災対策活動	年2回	総合訓練	12回	A	総合訓練他、毎月避難訓練する
	2.地域交流活動	年2回	介護予防や地域交流	2回	A	太極拳・ノルディックウォーキ
	3.地域広報活動	年4回	拠点全体としての広報誌	4回	A	近隣5町内会へ配布
	有給休暇取得平均	7(日)	計画的に取得する。	15.4日	S	有給消化できた。
	月残業時間平均	10(時間)	業務効率化・省力化による。	21.5時間	B	業務の延長が多くなった。

MR 評価基準	<p>[評価：S (スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	---

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	96,432,220 円	2019年度MP及び大項目算定根拠資料	95,458,424 円	B	2019年度MPに対し達成率は 106.6%と言う結果 採用活動が難航し、総時間が大き く影響した
	2.経費合計	31,708,528 円	時間当たり前年対比▲0.3%	32,733,223 円	B	
	3.差引収益	64,723,692 円		62,725,201 円	B	
	4.総時間	31,267.5 時間		28,403.0 時間	B	
	5.時間当たり	2,070.0 円		2,208.4 円	A	
[B] 顧客満足・ サービス 向上	お客様の満足の声	10 件	お客様の声 (満足度)	1 件	B	目標の共有不足が原因
	C S 結果 (職員応対満足)	100%	外部機関	調査中止	C	法人の意向
	〃 (サービス内容満足)	100%	〃	調査中止	C	法人の意向
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	12 件	教育訓練計画表／研修報告書	7 件	B	集合が困難で開催減少
	2.外部教育件数	8 件	研修報告書	18 件	A	ノーリフトに注目し参加

[D] リスク予知対 策活動	ヒヤリハット件数	60 件	「ヒヤリハット／発生事故」記録書	134 件	A	入退去でヒヤリ増加
	リスク予知対策書件数	3 件	リスク予知対策書	1 件	B	リスク対策が不十分
	事故再発対策書件数	0 件	[介護・看護・一般]事故再発対策書	0 件	B	事故対策が不十分
[E] 改善活動	QOLプラン改善	3 件	機能改善	1 件	B	現状維持や看取り介護が中心
	A改善[改善研究レポート]	2 件	改善計画書	1 件	B	ICT 導入の成果 1 件
	B改善[5Sミニ改善レポート]	1 件	5Sミニ改善レポート	0 件	B	文書管理改善したが途中段階
[F]他	有給休暇取得平均	7.0 日	2019 年度MP 及び大項目算定根拠資料	6.0 日	A	順調に付与できた
	月残業時間平均	20.0 時間	〃	22.0 時間	B	急な人員不足に陥った際の影響

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	2019年度 [目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	72,928,268円	2019年度MP 大項目算定根拠資料に基づく	72,319,173円	A	収入は施設入所・入院による解約16名、新規契約19名と会員率は94%の稼働率、宿泊費の見直しを実施し、3000円→2000円に値下げし効果として宿泊利用率の向上となった。また消費増税に伴い食費の値上げが法人共通で見直され収入の改善を図った。時間あたりは目標に対し105.9%と達成。
	2.経費合計	18,385,264円		17,408,125円		
	3.差引収益	54,543,004円		54,911,048円		
	4.総時間	25,911.0H		24,631.0H		
	5.時間当り	2,105.0円		2,229.4円		
[B] 顧客満足・サービス向上	1.職員対応満足度	85%	顧客満足度調査分析による対策 接客教育、プラン見直し、行事企画、食事の満足について計画	顧客満足度調査 未実施	C	調査は未実施だが、実施計画の通り、教育、プラン改善、行事、食事面でお客様が満足できるように実践した。
	2.サービス内容満足度	90%				
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	6件	教育訓練計画書(内部研修報告書)	6件	A	同研修を複数回実施し全職員の研修参加ができています。
	2.外部教育件数	6件	外部研修報告書	14件	A	全職員の受講はコロナ対策の影響があった
	3.資格取得率向上	3名	喀痰吸引研修2名、認知症実践者研修1名	4名	A	喀痰吸引研修2名、アセッサー1名、技能実習指導員1名

[D] リスク予知対 策活動	1.ヒヤリハット件数	100 件	事故防止対策委員会の活動	107 件	A	毎月の委員会活動が定着し、研修 や分析も実施している
	2.リスク対策報告書発行件数	12 件	事故防止対策委員会の活動	26 件	A	積極的発行で業務改善に繋がった
	3.災害対策活動	6 件	防災計画書に策定、防災計画 (案) 作成、備蓄物品整備	7 件	A	訓練参加の指名職員外の職員も日 頃から消防設備や避難方法を想定 しておく事が課題である。
[E] 改善活動	1.A改善[改善研究レポート]	1 件	改善計画書No.1	1 件	A	プラン周知と支援実施のためミー ティングの在り方、サービス統一 について改善活動を実践。
	2.B改善[5S改善レポート]	3 件	安全衛生委員会の活動	3 件	A	活動によるQOL向上で集団・個 別・機能訓練等の活動の実践定。 他、5S活動での環境改善実施。
	3.苦情受付に関する改善	5 件	苦情処理システムの円滑な運用	4 件	B	「ヒヤリ・苦情・お客様の声」に はお客様の声（要望等）は記録で きていないという課題があった
	4.要望受付に関する改善	25 件	苦情処理システムの円滑な運用	0 件	B	
[F]他	1.HP掲載更新	年間 6 回	行事活動、広報紙の掲載	年間 2 回	B	HPは 2 回、広報紙は 4 回町内回 覧板で発行した
	2.採用広報の取り組み	2 人	お仕事説明会（参加者数）	1 人	B	4/19・20 説明会実施（参加 1 名）
	3.有給休暇取得環境改善	取得率 60%	業務改善（時間管理の工夫）	62.4%	A	シフト上の工夫で予定取得が可能

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）]大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A]計画値達成の場合</p> <p>[評価：B]計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C]計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	78,263,230 円	常勤介護職員 1 名増員	75,243,641 円	B	登録減少が続いた為。
	2.経費合計	22,618,837 円	非常勤介護職員 2 名増員	22,297,106 円	A	
	3.差引収益	55,644,393 円	看護職員配置加算取得を計画	52,946,535 円	B	加算取得出来た。
	4.総時間	25,065.0H	人員増加により時間数増加	24,723.0H	A	人数増加に繋がらない為。
	5.時間当り	2,220.0 円		2,141.6 円	B	達成できず。
[B] 顧客満足・ サービス 向上	1.お客様の要望・苦情	10 件	声を最大限に聞き記録する。	1 件	B	記録として残っていない。
	2.通い・宿泊・訪問		通い平均 14 人・宿泊平均 3 人		A	達成できた。
	3.行事計画		顧客満足を高め、通い増加する		A	達成できた。
	4.地域交流の活動		年 2 回実施		A	満足を得られている。
	5.大行事サービス評価		敬老会・餅つき・初釜		A	満足を得られている。
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	12/228 件	リスク予知に関する事を含む	20/200 件	A	定期的に行われている。
	2.外部教育件数	件	喀痰吸引・認知症実践者研修	9/25 件	A	
	3.資格者人数		小規模多機能型研修	1 人	A	認知症実践者研修
			食中毒・感染症			

[D] リスク予知対 策活動	1.ヒヤリハット件数	120件	毎月1件以上を確認する。	100件	B	同様のヒヤリの分析できず
	2.リスク対策報告書件数	12件	10件に月1件は対策書提出	3件	B	予防処置が少ない。
	3.介護事故再発対策書	2件		2件	B	よって事故に繋がっている。
[E] 改善活動	1.計画書変更	記録の整備	日立ソフトによる個別管理		A	全員が使用できている。
		アクティビティ	認知症者へ役割を定着させ、記録していく		B	定期的に行うが計画性がなく定着には達していない。
		ユマニチュード 技法	認知症者の居心地の良い空間を作る。		A	曜日により変更することで違和感がないように環境整理した
	2.5S改善活動	感染対策	感染者ゼロ対策実施		A	早期対応にて感染なし
		避難訓練	火災・自然災害・地震等の訓練		A	毎月訓練を実施。搬送訓練も行っている。
[F]他	1.防災対策活動	年2回	総合訓練	12回	A	総合訓練他、毎月避難訓練する。
	2.地域交流活動	年2回	介護予防と地域交流	年2回	A	太極拳・ノルディックウォーキング
	3.地域広報活動	年4回	拠点全体としての広報誌	年4回	A	近隣5町内会へ配布
	有給休暇取得平均	7(日)	計画的に取得する。	10日	S	有給消化できた。
	月残業時間平均	2時間	シフト調整	8.3時間	B	業務の延長の為。

MR 評価基準	<p>[評価：S (スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	---

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	72,831,720 円	2019年度MP及び大項目算定根拠資料	61,369,870 円	B	2019年度MPに対し達成率は 87.4%と言う結果 会員率89.6% (22.4名) が大き く影響した
	2.経費合計	20,504,387 円	時間当たり前年対比▲0.3%	20,301,161 円	A	
	3.差引収益	52,327,333 円		41,068,709 円	B	
	4.総時間	26,059.0 時間		23,387.0 時間	B	
	5.時間当たり	2,008.0 円		1,756.1 円	B	
[B] 顧客満足・ サービス 向上	お客様の満足の声	10 件	お客様の声 (満足度)	0 件	C	目標の共有不足が原因
	C S 結果 (職員応対満足)	90%	外部機関	調査中止	C	法人の意向
	〃 (サービス内容満足)	90%	〃	調査中止	C	法人の意向
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	12 件	教育訓練計画表／研修報告書	13 件	A	OJT教育が中心となった
	2.外部教育件数	8 件	研修報告書	9 件	A	市内、近隣での研修に参加

[D] リスク予知対 策活動	ヒヤリハット件数	60 件	「ヒヤリハット／発生事故」記録書	48 件	B	リスクに対する意識に欠けた
	リスク予知対策書件数	3 件	リスク予知対策書	0 件	C	リスク対策が不十分
	事故再発対策書件数	2 件	[介護・看護・一般]事故再発対策書	3 件	C	すべて一般事故対策
[E] 改善活動	QOLプラン改善	3 件	機能改善	3 件	A	機能訓練の成果
	A改善[改善研究レポート]	2 件	改善計画書	1 件	A	ICT 導入の成果 1 件
	B改善[5Sミニ改善レポート]	1 件	5Sミニ改善レポート	0 件	B	文書管理改善したが途中段階
[F]他	有給休暇取得平均	7.0 日	2019 年度MP 及び大項目算定根拠資料	7.0 日	A	順調に付与できた
	月残業時間平均	5.0 時間	〃	12.3 時間	B	急な人員不足に陥った際の影響

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）]大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A]計画値達成の場合</p> <p>[評価：B]計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C]計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	2019年度 [目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	39,573,305 円		39,699,747 円	A	お客様重度化により収入増
	2.経費合計	15,953,968 円		16,543,970 円		施設の老朽化による修繕費増
	3.差引収益	23,619,337 円		23,155,777 円		
	4.総時間	14,214H		13,691.2H		一時的人員不足（退職・病欠）
	5.時間当り	1,661.7 円		1,691.2 円		
[B] 顧客満足・ サービス 向上	① QOLの向上	毎月	年間行事予定・行事計画書	毎月	A	予定通り実施 ご家族様交えての行事開催(1月)
		3ヶ月に1回	委員会（身体拘束廃止・ターミナルケア等）	4回	A	予定通り実施 看護師によるターミナル勉強会
	② 認知症ケア	毎月	ケア会議の開催	毎月	A	毎月の職員会議で実施
		9名	センター方式・24Hシートの見直し	9名	A	24Hシート作成(9名様)
	③ 有給含む3日間連続 休暇	3名/7名	リフレッシュ休暇	7名/7名	A	連続休暇・有給・希望休を取得
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	10件	教育訓練計画書	12件	A	計画書通り実施
	認知症ケア	3件	ユマニチュード等	4件	A	ユマニチュード研修4件
	2.外部教育件数	3件		3件	A	予定通り

[D] リスク予知対策活動	ヒヤリハット件数	80件	ヒヤリ・気づきノート	72件	B	毎月の職員会議にて周知
	リスク予知対策書件数	2件	リスク対策報告書	6件	A	認知症の進行によるリスク増
	KYT研修	2件	教育訓練計画書	2件	A	リスク対策報告書で実施
[E] 改善活動	ケアプラン改善	9件	PDCAサイクルの見直し	9件	A	ケアプランの見直し9件実施
	B改善[5Sミニ改善レポート]	1件	改善計画書	1件	A	物置となっていたトイレの改善
	夜勤体制の改善	10月	勤務時間・業務見直し		B	お客様の重度化に伴い、業務の見直しと勤務時間を再検討中
[F]他	1.防災対策活動	2回	防災訓練	3回	A	計画通り実施、炊き出し訓練
	2.地域交流活動	6回	町内会との交流会	7回	A	予定通り（納涼祭、歌声サロン）
	3.地域広報活動	2回		4回	A	予定通り（夏祭り、餅つき会） 地域ケア会議出席
	職員親睦会	2回	福利厚生申請書	1回	B	外出自粛にて1回のみ実施

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	35, 278, 544 円	2019年度 MP 及び大項目算定 根拠資料	35,016,094 円		
	2.経費合計	7, 557, 621 円		7,295,315 円		予定の LED 電球交換ができな かった。
	3.差引収益	27, 720, 923 円	待機者管理の徹底	27,720,779 円		退去の後、入居まで日数がかか った。
	4.総時間	13, 812.00H		13,418.00H		
	5.時間当り	2,078.0 円	※2018年度 MP 時間当たり <u>1,924.1 円</u> 前年対比+108%	2,065.9 円	B	保険外の見直しが年度中にでき なかった。前年対比+107.3%
[B] 顧客満足・ サービス 向上	①サービス内容満足	100%	アセスメント・プラン・行事計 画等改善。	2019. 5月から実 施。	A	センター方式ではないアセスメ ントシート作成した。
			カンファの為のしくみを改善。(カン ファ用情報シート)	2019. 5月から実 施。	A	アセスメントシート(カンファ用 情報シート)を活用したカンファ レンスを実施している。
			GH の情報提供。(お客様のご 家族)	2020. 2月実施。	A	お客様一人、ひとりの写真集を作 成し、ご家族へ郵送した。
	②苦情・要望の吸い上げ		入居者からの苦情・要望の聞き 取り実施。	2020. 2月実施。	A	お客様一人、ひとりに食事等、不 満や要望を聞き取りした。
			ご家族からの苦情・要望アンケ ート実施。(通信を実施していく。)	2020. 3月実施。	A	ご家族様のご意見 ・情報をこまめに提供してくれる ・要望聞いてもらえた。等 苦情や要望、改善に繋がる意見は 無し。

[C] 教育訓練	1.内部教育件数	5/35(件/人)件	教育訓練計画書	9/63(件/人)件	A	エリア研修含む。
	2.外部教育件数	3/21(件/人)件	〃 (ナラティブ・ユマニチ ユード)	1/7(件/人)件	B	職員やお客様の体調不良があり、 予定通りできず。
			教育訓練のしくみ改善 (PDCA サイクル)		C	未着手となった。
[D] リスク予知対 策活動	①ヒヤリハット件数	50(件)	ヒヤリハット/発生事故記録書	53(件)	A	職員同士の声かけ等、連携をとる。
	②リスク対策報告書発行件 数	3(件)	リスク対策報告書	3(件)	A	リスク予知対策することで内容 が明確になっている。
[E] 改善活動	①介護の質を上げる	9(件)	介護プロセスの改善	2(件)	B	9名のお客様全員はできず。 2名が要介護3から2になった。
	②A改善[改善研究レポート]	1(件)	改善計画書	1(件)	B	実践を継続できなかった。
	③B改善[5Sミニ改善レポート]	1(件)	改善計画書(施設内・外の環 境改善活動)	1(件)	B	浴室の手すり等の改善ができた が、LED電球交換が未着手。
[F]他	1.防災対策活動	回		回		
	2.地域交流活動	回		回		
	3.地域広報活動	回		回		
	①有給休暇取得平均	5(日)	改善計画書	9(日)	A	年度有給希望表を活用した。
	②月残業時間平均	2(時間)	業務効率化・省力化による。	9(時間)	B	所長の書類作成、体調不良の職員 の有給やお客様の受診のため。

MR 評価基準	<p>[評価：S (スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	---

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	41,098,902 円	2019 年度MP 及び大項目根拠資料	39,202,699 円	B	入院者数多数、1 月から新規の受け入れできない時期あり
	2.経費合計	8,165,274 円		7,715,078 円	B	
	3.差引収益	32,933,628 円		31,487,621 円	B	
	4.総時間	12144.0H		11,729H	B	
	5.時間当り	2711.9 円	時間当たり前年対比 103.5%	2684.6 円	B	時間当たり前年度対比 98.99%
[B] 顧客満足・ サービス 向上	①お客様要望・苦情	10 件		0 件	B	紙面での吸い上げはないが、モニタリング訪問にてその都度対応。
	②C S 結果（職員対応満足）	100%	2018 年度C S 結果データ分析による対策		C	今年度満足度調査無し。
	③同上（サービス内容満足）	100%	定例会議での事例検討の充実	80%	B	週 1 回定例会議にて情報の共有を図り、対応している。
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	12 件	教育訓練計画書	8 件	B	ケース検討会を 3 回実施。
	2.外部教育件数	12/件	教育訓練計画書	10 件	B	
	3.自己啓発研修	12 件		14 件	A	三沢ケアマネ連絡協議会定例会他
	4.他居宅支援事業所との事例検討会	2 回（年）		1 回	B	三沢ケアマネ連絡協議会開催、参加

[D] リスク予知対策活動	①ヒヤリハット件数	40 件	ヒヤリハット／発生事故記録書	42 件	A	
	②リスク対策報告書発行件数	4 件	リスク対策報告書	3 件	B	個人情報管理、車両関係、時間調整等ケアマネ業務に直結する事案
[E] 改善活動	①予防・総合事業卒業数	2 件	地域資源の活用により 2 件減少させる。	1 件	B	リハビリにより ADL の改善あり卒業。
	②在介だより発行	2 件		2 件	A	前期、後期の 2 回発行。
	③返戻数	0 件	リスク対策報告書	1 件	B	対策内容：記載内容、付随番号等の 2 重チェックの徹底
[F]他	①有給休暇取得総数	50 日（年）	改善計画書	53.5 回	A	計画的に取得。
	②月残業平均	30（時間）	業務効率、分担化による。	24.3 回	A	アミボイス 3 台に増やし活用。
	③有給日連続取得	7 名	意識的な取得	3 名	B	

MR 評価基準	[評価：S（スペシャル）] 大幅な成果を上げた場合
	[評価：A] 計画値達成の場合
	[評価：B] 計画値未達成の場合
	[評価：C] 計画未着手の場合

課題	計画目標	2019年度[目標値]	実施計画等	結果	MR評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	11,251,301円	2019年度大項目算定根拠資料	10,378,971円	B	相談50件あるも入院者、終結多い
	2.経費合計	2,966,461円		2,634,218円	A	渉外費が予想より少なかった
	3.差引収益	8,284,660円		7,744,753円	B	収入と経費に比例した結果となった
	4.総時間	4,132H		4,058H	A	有給取得に努めた
	5.時間当り	2,005.0円		1,908.5円	B	入院者が多く収入が予定よりも減少し、時間当たり達成できず
[B] 顧客満足・サービス向上	CS結果(職員対応満足)	90%以上	顧客満足度調査	実施なし	C	顧客満足度調査実施ないため
	同上(サービス内容満足)	80%以上	顧客満足度調査	実施なし	C	顧客満足度調査実施ないため
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	10件	教育訓練計画書	9件	B	1回出席できず
	2.外部教育件数(介護)	3件	〃	5件	A	県内の研修に意欲的に参加できた
	外部教育件数(医療)	2件	〃	4件	A	県内の研修に意欲的に参加できた

[D] リスク予知対 策活動	ヒヤリハット件数	25 件以上	ヒヤリハット気づき/事故報告書	16 件	B	16 件、進捗状況管理の徹底が出来な かった。
	リスク対策報告書発行件数	3 件以内	リスク予知対策書	0 件	A	
	返戻件数	3 件以内		6 件	B	ケアマネのミスで返戻は 3 件
[E] 改善活動	QOL プラン改善	更新ケース内	居宅サービス計画書(介護度改善)	12 件	A	介護度改善にて軽度化したものは 12 件
	A 改善【改善研究レポート】	1 件	課題達成型の改善研究記録書	1 件	B	課題整理総括表の活用に取り組み継続中
	B 改善【5S ミニ改善レポート】	1 件	ミニ改善報告書	0 件	C	取り組みできず
[F]他	有給休暇取得平均	12 日以上	F-1 改善計画書	22 日	B	各 11 日取得を目標としたが 2 日足り ず達成できず
	月残業時間平均	月 6 時間以内	F-2 改善計画書(業務の効率化)	合計 5.825	B	各 6 時間以内で試算していたが各 5.825 時間で達成できた
	加算の算定	30 件以上	レセプト確認表(医療連携加算・ 退院退所加算)	入院時加算 20 件 退院時加算 12 件	A	入院、退院時連携を積極的に行い 32 件達成
	重度介護者の担当	総ケース 30% 以上		27.2%	B	要介護 4,5 割合が 3 割に満たず

MR 評価基準	<p>[評価：S (スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	63,580,704 円	ケアアシタント導入により総時間増となっているがケアワーカーがお客様へ	61,884,523 円	B	登録者数の減、利用回数の減の 為収入減につながった。
	2.経費合計	15,335,107 円	関わる時間の確保、お客様から訴え・要望が聞ける環境づくり、リハビリへの体	17,345,804 円	B	
	3.差引収益	48,245,597 円	制作り、お客様へのサービス向上を目的とする。	44,538,719 円	B	
	4.総時間	21,134.50 時間		20,820.00 時間	B	働き方改革の一環にて有給取得 を推奨した為、時間減につなげる ことができた。
	5.時間当たり	2,272.0 円	2019 年度 MP 及び大項目算定根拠資料。時間当たり前年対比-40.0 円	2,139.2 円	B	132.8 円減となった。
[B] 顧客満足・ サービス 向上	①お客様要望・苦情	20 件	苦情受付・処理記録票	7 件	B	目標値には至らなかった、お客様 が話しやすい環境づくりを再度 検討する必要がある。
	②CS 結果(職員応対満足)	100%	2018 年度 CS 結果データ分析による対策。		C	2019 年度は実施がなく未着手と なっている。
	③デイ独自の要望・希望調査	100%	ニーズ調査	67%	B	行事、デイでの様子、職員接遇の 聞き取り実施。
	④自立支援活動	95%	個別機能訓練実施と確立。	80%	A	ほぼ達成できている。下期より訪 問リハとの協力体制で実施でき ている。人員基準の部分で加算取 得に至っていないケースもあり。
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	12 件	教育訓練計画書（三沢拠点全体で計画）ユマニチュード研修実施専門職	6 件	B	研修自体の実施は半分でしたが、 認知症についての内部研修を追

			としてのスキルアップ研修			加し実施。
	2.外部教育件数	10件	外部研修報告書	12件	A	計画的に参加することができた。
		2(人増)	介護福祉士資格取得者	0人	C	未着手となっている。
[D] リスク予知対 策活動	①ヒヤリハット件数	70(件)	ヒヤリハット/発生事故記録書	101件	A	毎日1件を目標に活動し件数増につながった。
	事故再発対策書発行件数	5(件)	① 介護・看護事故再発対策書	2件	A	
		5(件)	② 一般事故再発対策書	0件	A	発生なし。
[E] 改善活動	①通所介護計画書見直し 個別機能訓練計画書	65(件)	記録の電子化(通所介護計画書、 連絡帳、連絡票、ケース記録等)	65件	B	通所計画書、ケース記録の電子化は実施できたが、連絡票の電子化に至らなかった。
	②A改善[改善研究レポート]	1(件)	改善計画書(レクリエーションの見直し)	0件	C	未着手となっている。
	③B改善[5Sミニ改善レポート]	1(件)	改善計画書(記録物の電子化)	0件	C	未着手となっている。
	④研究発表	1(件)	チームを作り計画的に実施を行う。	1件	S	研究発表では、審査員特別賞をいただき、チームとして最高の評価です。
[F]他	①有給休暇取得平均	月 3(日)	職員月3回の有給休暇取得ができるよう取り組む。	月平均15日 1人当たり月1回	B	職員全員での協力もあり有給休暇取得ができた。
	③月残業時間平均	10(時間)	働き方改革・業務効率化・省力化により	月平均27時間	B	送迎業務等での残業が多く発生している。今後の課題である。

MR 評価基準	<p>[評価：S(スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	44,401,890 円	2019年度MP及び大項目算	36,550,636 円	B	入院や終結によるキャンセル コントロールできず、収入減 により MP 未達成となる。 経費、総時間については可能な 限り削減している。
	2.経費合計	17,394,534 円	定根拠参照	15,869,466 円		
	3.差引収益	27,007,356 円		20,681,170 円		
	4.総時間	12,855.0H		11,678.0H		
	5.時間当り	2,100.9 円		1771.0 円		
[B] 顧客満足・ サービス 向上	①CS結果(サービス満足)	95.0%以上	①サービス内容ヒアリング ②アクティビティ希望調査実施 ③レクボランティア受け入れ ④行事予定・実施計画書	①～④全て実施	A	①実施計画についてはすべて着 手。 満足度調査は実施せず。 ②研究発表で報告。 ③歌声サロン(町内)隔月来所。 地域合同での総合訓練 2 回、 炊き出し訓練 1 回実施。
	②認知症ケア	4～5名 10月	認知活性化療法実施 アセスメント見直し	実施		
	③地域交流	2ヶ月に1回	町内会との交流会・防災訓練等	歌声サロン実施 防災訓練 3 回		
[C] 教育訓練	①生活相談員	年2回	介護保険法・通所介護計画作成	0 回	B	①～③生活相談員以外は 予定通り実施する。
	②介護職員	年5回	口腔ケア・ユマニチュード等	8 回		
	③看護・機能訓練指導員	年1回	医療知識・機能訓練	2 回		

[D] リスク予知対 策活動	①ヒヤリハット報告書	45件	ヒヤリ・気づきノート	35件	B	①ヒヤリ・気づきノートは毎月の デイ会議時に周知。 ②ヒヤリ件数の多かった所持品管 理について業務改善実施。
	②リスク対策報告書	2件	リスク対策報告書	0件		
[E] 改善活動	①QOLプラン作成	25件	リハビリサポートプラン	25件	B	①リハビリサポートプランは 計画通り実施。 ②計画書等見直しは相談員変更 等にて未実施となる。
	②通所介護計画書	10月	計画書、連絡票、アセスメント の見直し	未実施		
[F]他	健康で働きやすい環境作り				B	①希望休は調整し取得。 ②職員体調不良による調整にて増 ③外出自粛等にて1回のみ実施
	①有給含3日間連続休暇	8名/8名	リフレッシュ休暇	6名/9名		
	②月平均残業減	月平均20時間	業務改善・効率化	月平均25時間		
	③職員親睦会	2回	福利厚生申請書	1回		

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	41,331,804 円	2019 年 MP、大項目算定根拠	40,622,049 円	B	新規の紹介が半分でした
	2.経費合計	12,172,658 円		12,607,285 円	B	車両修理と、燃料費値上げ
	3.差引収益	29,159,146 円		28,014,764 円	B	
	4.総時間	13,852H		13649.05H	A	有給休暇取得が多くできた
	5.時間当り	2,105 円		2052.5 円	B	97.5%で未達成
[B] 顧客満足・ サービス 向上	①お客様要望・苦情	10 件	苦情受付・処理記録書	0 件	B	オンブズマンの聞き取りを実施しているが、特にはありませんでした
	②職員対応満足	100%	アンケート集計結果報告書	—	C	未実施
	③サービス内容満足	100%	〃	—	C	〃
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	12/108 件	内部研修報告書	9/73 件	B	予定より 3 回少なく未達成
	2.外部教育件数	3/3 件	外部研修報告書	1/1 件	B	適した研修を選定できず

[D] リスク予知対 策活動	①ヒヤリハット件数	100 件	ヒヤリ・気付き記録書	89 件	B	記入方法の検討が必要
	②リスク対策報告書件数	2 件	リスク予知対策書	0 件	B	ヒヤリの分析が出来ていなかった
[E] 改善活動	①A 改善	2 件	改善活動記録書	2 件	A	研究発表とワンコインランチ
	②B 改善	1 件	ミニ改善記録報告書	—	C	未着手
[F]他	①有給休暇取得平均	9.5 日	有給取得台帳	15.6 日	A	四日以上連続休暇(公休含)4 名
	②離職人数	0 名	拠点親睦会	1 名	B	親睦会 1 回のみ実施
	③月残業時間平均	5 時間		3.6 時間	A	時間調整にて管理

MR 評価基準	<p>[評価：S (スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	2019年度 [目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	75,157,607円	介護保険収入及び医療保険収入で総収入を管理していく。医療依存度の高いお客様の獲得＝質の向上に努めていく。前年度より110%増を目指す。	75,205,915円	A	医療保険対応等のお客様の紹介が得られ収入につながった。医療依存の高いお客様への看護、リハビリは質の向上と病院からの連携による信頼を得ることができた。
	2.経費合計	14,551,459円	訪問看護 ICT 化導入。 事務消耗品費 iPad 購入。 研修費¥700,000 今年度も継続。車 輛費¥819,000 にて前年度より ¥412,411 の増	13,914,591円	A	コロナウイルスによる収入減を予想し、後半は経費を抑えて収益を意識した。
	3.差引収益	60,606,148円	収入と支出のバランスを考え収益 比率 80%～81%維持継続。	61,291,324円	A	収入を考えた取り組みの結果収益につながった。収益比率 81.5%。
	4.総時間	22,446.5H	看護部門 6 人、リハビリ部門 5 人の 常勤換算とする。又、リハビリ部門 の時間移動契約前年度から続行。時 間外労働時間は 100 時間削減の計 600 時間とする。	22,040H	S	夜間の緊急訪問など休息を考慮した時間調整を行った。更に時間外労働時間年間合計 357 時間であり、時間の使い方について対策をとった。
	5.時間当り	2,700円	平成 29 年度時間当たり目標値を再度 目指す。	2,780.9円	A	もう少し伸びるかと思われたが、未達成で残念な結果となった

[B] 顧客満足・サービス向上	お客様要望・苦情	20件	GOOD 12件	19件	A	Good 11件
			BAD 8件			Bad 8件
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	月平均1回	外部研修報告、学習会、カンファレンスなど月1回実施していく。	11件	B	
	2.外部教育件数	年間15件	平均月1名の外部研修を計画。	10件	B	
	3.有資格要件者人数	1名	精神科訪問看護算定要件	3名	S	精神科訪問看護算定要件研修1名 難病学会認定難病看護師1名 呼吸療法認定士1名
[D] リスク予知対策活動	1.ヒヤリ・ハット件数	50件	業務の最後に1日を振り返る時間を確保	46件	B	PC内にフォルダーを作成し、パソコン管理にし、いつでも入れられるようにした。
	インシデント件数	40件		39件	B	
	アクシデント件数	10件		7件	B	
	2.リスク対策報告書発行件数	6件		1件	B	レセプト返戻件数が一時的に増えたことによる対策書
[E] 改善活動	1.QOLプラン改善在宅看取り件数	12件	他部門と協働しマネジメントできるようにする。	12件	A	
	2.職場環境改善1時間外業務時間	600時間	看護部門月30時間 リハビリ部門20時間	357時間	S	
	3.職場環境改善2年間有休取得	5日以上/年	前年度より継続	平均7.4日	A	
[F]他	1.防災対策活動					
	2.地域交流活動					
	3.地域広報活動			2件	A	「脱水」「コロナウイルス」2件

MR 評価基準 [評価：S（スペシャル）]大幅な成果を上げた場合[評価：A]計画値達成の場合[評価：B]計画値未達成の場合[評価：C]計画未着手の場合

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	総サービス提供高	¥43,187,599	身体ケースの12%増	38,223,719円	C	目標12%に対し4%の結果。
	2.経費合計	¥9,690,970	訪問介護のPR営業	9,381,234円	B	
	3.差引収益	¥33,496,629		28,842,485円	C	
	4.総時間	19,106時間	登録ヘルパーの募集	17,622時間	B	相談はあるも獲得に繋がらず。
	5.時間当り	¥1,770		1,636.7円	C	133.3円の不足。
[B] 顧客満足・ サービス 向上	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度の維持 サービスの向上 	満足度 90%	訪問介護研修参加	—	C	質の向上を目的としたサービス管理、認知症、自立支援などの外部研修の参加を実施するも、事情にて満足度調査を実施できず。
[C] 教育訓練	デスクワークの向上	福祉ソフトによるモニタリングの作成。	内部研修にて学習機会の設置	—	B	新たな記録システムの導入を以て適切性、効率性への改善効果あるも、操作不安定な様子あり。
	書類運用、管理の向上	ペーパーレス	同上		A	システム運用を以て記録文書の廃止を実施。
[D] リスク予知対 策活動	設備管理の向上	研修参加2名	講習の参加、伝達を以て安全運転に繋げる。	研修参加2名 事故、車両トラブル0件	A	毎日1件を目標に活動し件数増につながった。

MR 評価基準	[評価：S（スペシャル）] 大幅な成果を上げた場合 [評価：A] 計画値達成の場合 [評価：B] 計画値未達成の場合 [評価：C] 計画未着手の場合
---------	---

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	総サービス提供高	¥10,775,575	平均訪問件数 18/週 稼働率 90%	11,555,705	A	計画通りの実施。
	2.経費合計	¥4,149,595	東北町、六ヶ所方面の開拓	4,190,512円	A	
	3.差引収益	¥6,625,980		7,365,193	A	
	4.総時間	5,521.5時間	スタッフの兼務等、時間移動体制の構築	5,301時間	A	
	5.時間当たり	¥1,200		¥1,297.3	A	
[B] 顧客満足・サービス向上	・顧客満足度の維持 ・サービスの向上	満足度 100%	手順書の改定 他事業のサービス調査	—	C	事情にて満足度調査を実施できず。
[C] 教育訓練	デスクワークの向上	福祉ソフトによる モニタリングの作成。	内部研修にて学習機会の設置	—	B	新たな記録システムの導入を以て適切性、効率性への改善効果あるも、操作不安定な様子あり。
	書類運用、管理の向上	ペーパーレス	同上		A	システム導入を以て記録文書の廃止を実施。
[D] リスク予知対策活動	設備管理の向上	研修参加2名	講習の参加、伝達を以て安全運転に繋げる。	研修参加2名 事故、車両トラブル0件	A	計画通り実施し、トラブル0件。

MR 評価基準	[評価：S (スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合 [評価：A] 計画値達成の場合 [評価：B] 計画値未達成の場合 [評価：C] 計画未着手の場合
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤) 多機能型	1. 総サービス提供高	111,918,863円		103,809,32円		収入は減少
	2. 経費合計	64,720,117円		60,163,284円		経費は減少
	3. 差引収益	47,198,746円		43,646,039円		差引収益は減少も比率は横ばい
	4. 総時間	47,551.00H		43,715.00H		産休等あり時間は減少
	5. 時間当り	992.6円		998.4円	A	時間当たり増
①就労移行	1. 総サービス提供高	17,414,303円	平均利用5~6.5名/日 定着:年間3名	14,062,215円		平均6.7名/日、定着年間2名
	2. 経費合計	8,092,647円	【c】教育訓練の外部研修費を予算化	6,431,408円		就職者数3名(実績)
	3. 差引収益	9,321,656円		7,630,807円		
	4. 総時間	6,764.00H	時間移動及び【F】関連指標 有給休暇	7,035.00H		
	5. 時間当り	1,378.1円	【E】改善活動で集客アップ	1,084.8円	B	
②就労A型	1. 総サービス提供高	13,926,120円	平均5.0~6.0名/日	14,881,743円		平均6.2名/日
	2. 経費合計	21,812,211円		22,513,510円		飲食店来客数18名/日
	3. 差引収益	-7,886,091円		-7631767円		
	4. 総時間	15,339.00H	人員増による時間数増	14,423.00H		
	5. 時間当り	-514.10円	【E】改善活動でまずは0ベースに	-529.1円	A	
③就労B型	1. 総サービス提供高	60,170,642円	平均14名/日、施設外就労7.4名	54,990,371円		平均19.6名/日
	2. 経費合計	27,562,509円	【c】教育訓練の外部研修費を予算化	22,716,669円		
	3. 差引収益	32,608,133円		32,273,702円		
	4. 総時間	17,710.00H	人員増による時間数増	14,178.00H		
	5. 時間当り	1,841.20円	【E】改善活動で収益・工賃アップ	2,276.4円	S	123.6%増

④生活介護 [A]	1. 総サービス提供高	20,407,798 円	平均 9.1~9.9 名/日 平均区分 3.2	19,874,994 円		平均 9.4 名
	2. 経費合計	7,252,750 円		8,501,697 円		
	3. 差引収益	13,155,048 円	【c】教育訓練の外部研修費を予算化	11,373,297 円		
	4. 総時間	7,738.00 H	人員増による時間数増	8,079.00H		
	5. 時間当り	1,700.10 円	増築、単独型運営等検討	1,407.8 円	B	
[B] 顧客満足・ サービス 向上	①お客様要望・苦情	是正 2 件 苦情 10 件		0 件 1 件	B	
	②車輛事故件数減	0 件		2 件	B	B型 1 件、生活介護 1 件
	③CS結果	実施		未実施	C	
	④担当制による顧客管理	進捗管理	★改善活動計画書 (19-3)	実施	B	進捗中
	⑤家族会の運営	年 2 回		未実施	B	
[C] 教育訓練	1. 内部教育件数	9 件	★F0503 教育訓練計画表	11 件	A	
	※堀口拠点の 3 つの機能	知識の習得 3 回	伝達研修、座学形式の研修実施 (年 3 回以上)	6 件		個別支援計画 伝達研修等
	1、働く場を創造、一般企業で 就労し地域で生活を送る支援	技術の習得 3 回	ロールプレイ、グループワーク 形式の研修実施 (年 3 回以上)	3 件		感染症対策、防災訓練
	2、重度要介護者、重度の障害 を持つ方への就労支援、共同生 活援助等生活面の支援	職員倫理 3 回	合理的配慮、虐待防止・権利擁 護、職員倫理に関わる内容	2 件		職員倫理 (山崎本部長) 合理的配慮 (虐待防止・権利擁護)
	3、相談、サービスの入口支援、 虐待防止と権利擁護支援					
	2. 外部教育件数		★行事サービス計画書		A	
	就職 (定着) 率向上	○就労移行支援・就労定着支援 →SST ファーストレベル講習受講 (2 名)		加治屋、館 2 名受講		
	就労支援技術向上	○就労継続支援 B 型 →ジョブコーチ支援 (月 4 回程度)		実施		

		<p>自閉症支援技術習得</p> <p>飲食店営業向上</p>	<p>→就労支援フォーラム（東京都：1～2名）</p> <p>→衛生管理・調理に関する研修（2名）</p> <p>○生活介護</p> <p>→自閉研研修参加（年3～4回：2～3名）</p> <p>→上記研修会での事例発表（1回以上）</p> <p>→PECSレベル1ワークショップ（1～2名）</p> <p>○c a f e 4 2（A型）</p> <p>→業者開催の展示・提案会（1～2名）</p> <p>★リスク予知対策活動一覧表（19-4）</p> <p>→流行と企画を月単位で実施</p>	<p>小笠原麻</p> <p>加治屋、小笠原麻</p> <p>江澤、須藤、鳴海</p> <p>江澤</p> <p>未実施</p> <p>畑山</p>	A	衛生管理、食品表示
	③有資格者人数	<p>介護研修 2名</p> <p>相談支援初任研 0名</p> <p>強度行動(基礎)2名</p>	<p>江澤（就労分野）、館（介護分野）</p> <p>※新カリキュラムに伴う変更あり</p> <p>※5年以上の職歴該当者 0名</p> <p>※新カリキュラムに伴う変更あり（江澤、鳴海）</p>	<p>館</p> <p>未実施</p> <p>江澤、鳴海</p> <p>介護福祉士</p>	A	<p>専門分野がなくなり統一受講</p> <p>須藤、鳴海 2名取得</p>
[D] リスク予知対策活動	①ヒヤリハット件数	60件		306件	A	A型 200件、B型・移行 88件（うち厨房内 25件）、生活 18件
	②リスク対策報告書件数	4件		0件		
				B型 1件、生活 3件	B	一般事故報告（車両除く）
[E] 改善活動	①就労移行客数の安定	平均 5～6.5名/日	★改善活動計画書（19-1）	平均 6.7名	B	最低の平均数値が 4.7名/日であり改善できたとは言えない。
	②飲食店経営改善	<p>B型外売上向上</p> <p>年間 15,224,125円</p> <p>B型平均工賃向上</p>	<p>★リスク予知対策活動一覧表（19-1）</p> <p>→年間の外販予定・計画</p> <p>→新商品開発、販売予定・計画</p> <p>★リスク予知対策活動一覧表（19-2）</p>	<p>店頭販売（スカイプラザ、鈴菓、カフェ店内）</p>	B	基本を店頭販売、他法人内行事、御中元、お歳暮での販売とし催事販売を中止

		予定額 23,031 円	→工賃支給の進捗管理	27,467.5 円	A	
		c a f e 店舗売上 月 600,000 円	★改善活動計画書 (19-2) □経営改善計画書 (県様式) →データの管理、運用 →食品表示・消費税対策	532,019.7 円	B	2019/4~ 6,384,237 円
	③レプト請求業務の効率化、記録等入力時間短縮	障害事業支援システム 導入 (未予算化)	★リスク対策活動一覧 (19-4) 働き方対策	システム導入	A	日立システムズ福祉の杜 V3
		1 台	→AmiVoice 導入 (音声認識)	1 台		
	④働き方改革 有給休暇取得向上	10 日以上 (平均)	★改善活動計画書 (19-4) 3 6 協定	職員平均 8.5 日 A 型平均 5.3 日	A	基準となる 5 日は全員が達成している。
				A N A 改善活動		122 項目の改善→32 項目 5 S 確認
[F]他	1. 防災対策活動	年 2 回 風水害想定防災計画	★F0503 教育訓練計画表 暖房機器等災害時必要物品の購入検討	2 回	A	
	2. 地域交流活動			4 回		障害者アートフェア MISAWA2019、メイプルフェスタ みさわ健康フェア 2019 パラスポーツ体験イベント in 三沢 2019
	3. 地域広報活動			3 回		福祉アンテナショップ

MR 評価基準	<p>[評価：S (スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1. 総サービス提供高	33,636,174円	430件	36,547,971円		440件 特定事業所Ⅲによる増
	2. 経費合計	11,308,656円		10,972,489円		
	3. 差引収益	23,919,548円		25,575,482円		
	4. 総時間	13,457.00H	人員増による時間数増	12,091.00H		
	5. 時間当り	1,777.5円		2,115.3円	S	119%の増
[B] 顧客満足・ サービス 向上	①お客様要望・苦情	是正 2件 苦情 10件		0件 1件	B B	
	②車両事故件数減	0件		1件	B	
	③CS結果	実施		未着手	C	
[C] 教育訓練	1. 内部教育件数	9件	★F0503 教育訓練計画表	11件	A	
	※堀口拠点の3つの機能 1、働く場を創造、一般企業で 就労し地域で生活を送る支援 2、重度要介護者、重度の障害 を持つ方への就労支援、共同生 活援助等生活面の支援 3、相談、サービスの入口支援、 虐待防止と権利擁護支援	知識の習得 3回 技術の習得 3回 職員倫理 3回	伝達研修、座学形式の研修実施 (年3回以上) ロールプレイ、グループワーク 形式の研修実施(年3回以上) 合理的配慮、虐待防止・権利擁 護、職員倫理に関わる内容	6件 3件 2件		個別支援計画 伝達研修等 感染症対策、防災訓練 職員倫理(山崎本部長) 合理的配慮(虐待防止・権利擁護)
	2. 外部教育件数	支援技術向上	★行事サービス計画書 ①チイクラフォーラム→制度面の動向 ②リカバリーフォーラム→地域移行 ③国際福祉機器展→新しい技術、ICT	① 中嶋 ② 未実施 ③ 岡部	B	

	3. 有資格者	相談支援初任研 強度行動(基礎)	芳野 若崎	未実施 実施	A	更新研修(岡部、小泉)
[D] リスク予知対 策活動	①ヒヤリハット件数	50件		19件	B	2019/4~2020/03
	②リスク対策報告書件数	5件		0件	B	
[E] 改善活動	①レプト請求業務の効率 化、記録等入力時間短縮	障害事業支援システム 導入(未予算化)	★リスク対策活動一覧(19-4) 働き方対策	システム導入	A	
		1台	→AmiVoice導入(音声認識)	1台	A	
	②働き方改革 有給休暇取得向上	10日以上(平均)	★改善活動計画書(19-4) 36協定	平均8.4日	A	年間有給取得日数5日を達成している。
				【自主】内部監査		2019/12実施(観察事項2件)
[F]他	1. 防災対策活動	年2回 風水害想定防災計画	★F0503 教育訓練計画表 暖房機器等災害時必要物品の購入検討	2回	A	
	2. 地域交流活動	回		回		
	3. 地域広報活動	回		回		
	4. 市町村事業(委託)			地域活動支援センターI型		全21名(三沢市14名、おいらせ町7名)
				基本相談支援		全246件(82名)、三沢市 183件(51名)、 おいらせ町55件(25名)、六戸町5件(4名)
				虐待防止センター		三沢市1件
				手話奉仕員養成講座	実施	実施

MR 評価基準	<p>[評価：S(スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	9,232,314円		9,069,113円		
	2.経費合計	8,732,946円		8,811,051円		
	3.差引収益	499,368円		258,062円		
	4.総時間	1,488.00H		1,334.00H		
	5.時間当たり	335.6円		193.5円	B	入院(3か月)期間分の減
[B] 顧客満足・ サービス 向上	①お客様要望・苦情	是正 2件 苦情 7件				
	②車両事故件数減	0件		0件	A	
	③CS結果	実施		未実施	C	
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	9件	★F0503 教育訓練計画表	11件	A	
	※堀口拠点の3つの機能 1、働く場を創造、一般企業で 就労し地域で生活を送る支援	知識の習得 3回 技術の習得 3回	伝達研修、座学形式の研修実施 (年3回以上) ロールプレイ、グループワーク 形式の研修実施(年3回以上)	6件 3件		個別支援計画 伝達研修等 感染症対策、防災訓練
	2、重度要介護者、重度の障害 を持つ方への就労支援、共同生 活援助等生活面の支援 3、相談、サービスの入口支援、 虐待防止と権利擁護支援	職員倫理 3回	合理的配慮、虐待防止・権利擁 護、職員倫理に関わる内容	2件		職員倫理(山崎本部長) 合理的配慮(虐待防止・権利擁護)
	2.外部教育件数	1件		0件	C	

[D] リスク予知対策活動	①ヒヤリハット件数	12 件		1 件	B	2019/04～2019/
	②リスク対策報告書件数	1 件		0 件	B	
					B	一般事故再発対策書 1 件
[E] 改善活動	①レプト請求業務の効率化、記録等入力時間短縮	障害事業支援システム導入（未予算化）	★リスク対策活動一覧（19-4） 働き方対策		A	
		1 台	→AmiVoice 導入（音声認識）	0 台	C	検討中
	②働き方改革 有給休暇取得向上	10 日以上（平均）	★改善活動計画書（19-4） 3 6 協定	9 日	A	5 月に 10 日付与 2019/4～2020/3
				【自主】内部監査		2019/12 実施（観察事項 2 件）
[F]他	1. 防災対策活動	年 2 回 風水害想定防災計画	★F0503 教育訓練計画表 暖房機器等災害時必要物品の購入検討 （経費未計上）	2 回	A	
	2. 地域交流活動	回		0 回	C	
	3. 地域広報活動	回		0 回	C	

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	44,755,663 円	1、相談支援事業所、保健師、	47,718,746 円	S	利用児童新規 4 名獲得。保護
	2.経費合計	10,818,384 円	学校関係と連携	11,421,736 円	S	入所 2 名の退所もあったが、
	3.差引収益	32,937,279 円	2、相談・見学の実施	36,217,010 円	S	利用児童は増となっている。
	4.総時間	13,575H	3、行事の企画	13,669.1H	B	3 月はコロナの影響で利用減と
	5.時間当り	2,500 円	4、活動内容の充実	2649.6 円	S	なっていたが目標達成。
[B] 顧客満足・ サービス 向上	① 児童の満足度	95%	自己公表制度の中の保護者への	98.4%	A	R 元年度保護者の事業所評価
	② 療育についてのサー ビス対応	85%	事業所評価のアンケートを 11 月 に実施予定。	90.9%	A	R 元年度保護者の事業所評価
	③ 職員の対応	85%		85.7%	A	R 元年度保護者の事業所評価
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	8 件	教育訓練計画書	8/37 件	A	教育訓練計画書に沿って行う。
	2.外部教育件数	12/12 件		14/15 件	S	専門的知識の習得

[D] リスク予知対 策活動	① ヒヤリハット件数	70 件	毎月職員会議で確認	60 件	B	目標値達成できなかった。
	② リスク対策報告書 発行件数	2 件	ヒヤリ 2 回以上の事案を リスク対策する。	2 件	A	
[E] 改善活動	① 感染予防、インフルエ ンザ罹患件数	0 件	手洗い・うがいの励行。 マスクの着用。	7 件	B	7 名の罹患児童がいたが、学校や 保育園での感染で事業所内での 感染はなかった。
	② A改善〔改善研究レポ ート〕	1 件	I S O勉強会への参加	2 件	S	前期～情報伝達を確実にしよう 後期～ヒヤリ・ハット・マップ の作成
	③ B善〔改善研究レポー ト〕	1 件	業務改善の意識付け。	4 件	S	業務改善への取り組みができて いた。
[F]他	①有給取得平均	8 回	有給の計画的消化	13.6 回	S	職員全員が 8 日以上取得。
	③ 月残業時間平均	0 回		0 回	S	

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）]大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A]計画値達成の場合</p> <p>[評価：B]計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C]計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	43,387,328円	1、相談支援事業所、保健師、	44,518,310円	S	利用児童新規4名獲得。保護
	2.経費合計	10,935,374円	学校関係と連携	11,175,144円	S	入所2名の退所もあったが、
	3.差引収益	32,451,954円	2、相談・見学の実施	30,022,353円	S	利用児童は増となっている。
	4.総時間	14,886H	3、行事の企画	11,419.2H	S	3月はコロナの影響で利用減と
	5.時間当り	2,180円	4、活動内容の充実	26,29.1円	S	なっていたが目標達成。
[B] 顧客満足・ サービス 向上	① 児童の満足度	100%	自己評価公表制度の保護者へ	97.9%	B	R 元年度保護者の事業所評価
	② 療育についてのサー ビス対応	95%	のアンケートを11月に実施。	93.6%	B	R 元年度保護者の事業所評価
	③ 職員の対応	95%		85.9%	B	R 元年度保護者の事業所評価
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	6/36件	教育訓練計画	8/34件	S	教育訓練計画書に沿って行う。
	2.外部教育件数	12/12件		16/17件	S	専門的知識の習得

[D] リスク予知対策活動	① ヒヤリハット件数	80 件	毎月職員会議で確認	63 件	B	
	② リスク対策報告書 発行件数	2 件	ヒヤリ 2 回以上でリスク対策 していく。	2 件	A	
[E] 改善活動	① 感染予防、インフルエンザ罹患件数	3 件	手洗い・うがいの励行。 マスクの着用。	9 件	B	9 名の罹患児童がいたが、学校や 保育園での感染で事業所内での 感染はみられなかった。
	② A改善〔改善研究レポ ート〕	1 件	I S O勉強会への参加	2 件	S	前期～音楽療法を取り入れて 最優秀賞受賞。 後期～アセスメントの見直し
	③ B善〔改善研究レポ ート〕	1 件	業務改善への意識付け	7 件	S	業務改善への取り組みができて いた。
[F]他	①有給取得平均	8 日		13.3 日	S	少ない方で 6 日。多い方は 32.5 日消化していた。
	③ 月残業時間平均	0 時間		0 時間	A	

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）]大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A]計画値達成の場合</p> <p>[評価：B]計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C]計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	2019年度[目標値]	実施計画等	結果	MR評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	30,212,500円	2019年度MP及び大項目算定根拠資料	26,336,810円	B	人員配置体制を整え、算定できる加算の取得（児童指導員等加配加算1日一人139単位）来年度は収入に繁栄と考えている。
	2.経費合計	10,211,690円	総サービス提供高前年対比 182.4%増	7,145,752円	A	
	3.差引収益	20,000,810円	時間当たり前年対比 224.5%増	16,164,102円	B	
	4.総時間	11,689.00H	新規獲得、目標時間当たりを達成する。	11,225.67H	A	
	5.時間当り	1,660.0円	※2018年度MP時間当たり 1,000.0円	1,439.9円	B	
[B] 顧客満足・ サービス 向上	児童の満足	90%	2020年度自己評価結果公表分析による対策。	95.0%	A	厚生労働省の規定により、自己評価結果等の公表義務より、当法人のホームページ掲載。現状に満足せず質を高めていくことができると感じている。
	療育についてのサービスや 応対	90%	2020年度自己評価結果公表分析による対策。	87.1%	B	
	職員の児童への応対や 会話	90%	2020年度自己評価結果公表分析による対策。	90.3%	A	
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	年間10件	教育訓練計画書	15件	A	新人への勉強会、医療的なテーマ、ISOについて3拠点合同で進めた。
	2.外部教育件数	年間12件/12名	外部研修報告書	9件	B	

[D] リスク予知対策活動	① ヒヤリハット/お客様の声件数	80 件	ヒヤリハット/発生事故対策書	71 件/ 5 件	B	感謝・満足の声もあり、
	② リスク対策件数	3 件	リスク予知対策書	1 件	B	件数も増えた。全体の連携強化
						し、様々な気づきに気が付き
						発展していきたいと思う。
[E] 改善活動	①A 改善[改善研究レポート]	1 件	改善計画書	1 件	A	「福祉の森 V3」導入により、業務日誌、ケース記録等が電子化
	②B 改善[5S ミニ改善レポート]	5 件	ミニ改善 (5S) 記録報告書	5 件	A	「パソコン操作作業のスキルアップ」テーマとして、部門内
						教育をし成果があらわれた。
[F]他	①有給休暇取得平均	月/7.0 (日)	改善計画書	月 /6.9 (日)	B	連続休暇の取得に努めます。
	②残業時間平均	月/0 (時間)	業務効率化・省力化による・業務分担	月/6.9 (時間)	B	

MR 評価基準	<p>[評価：S (スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	---

課題	計画目標	1年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	427,401,867円	2019年度MP及び大項目算定根拠資料	362,069,776円	B	予定通りに特養フルオープン、 ショートステイオープンが 介護人員不足によりできなかった。
	2.経費合計	278,874,845円		237,563,919円	B	
	3.差引収益	148,527,022円		124,506,157円	B	
	4.総時間	139,782.31H		122,275.20H	B	
	5.時間当り	1058.61円		1013.89円	B	
[B] 顧客満足・ サービス 向上	お客様満足度アップ					
		職員	全項目ほぼ満足以上	未実施	C	
		サービス	全項目ほぼ満足以上	未実施	C	
[C] 教育訓練	1.内部教育件数/人数	6/21件		15/151件	A	研修自体は多く行った。今後は 質、やり方、参加人数にこだわっ ていく
	2.外部教育件数/人数	24/30件		44/44件	A	
	3.外国人教育(介護、文化、 社会生活、日本語 他)	月2回		月2回	A	楽晴会でも日本語講座、社会生活 指導、などこまめに行った

[D] リスク予知対 策活動	ヒヤリハット報告書提出	30 件/年	ひやり気づきシート	140 件	A	ひやり、事故報告ともにこまめに 出すようになったが内容につ いて対策方法などをより改 善が必要と思われる。
[E] 改善活動	地域交流					
	保育園との交流	2 ヶ月に一度	イベントを保育園と企画する	年3回しかできず	B	9月を最後にインフル、コロナ の影響で交流会できず
	不登校ほっとスクールとの交流	3 ヶ月に一度	イベントをスクール企画する	0 回	C	ボランティアが途中で止めてしま った後、交流が途絶えてしまった
	地域イベントへの参加	10 件	納涼祭、地域の防災参加、他への参加	12 件	A	小、中、高校生の職場経験を 4校主催、民生委員主催の施設見 学会、地域防災訓練などに参加
[F]関連指標	月残業時間平均(元年度 実績は12月、1月の平均)	200 時間		549 時間	B	介護職員不足により残業を減ら すことができなかった

MR 評価基準	<p>[評価：S（スペシャル）]大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A]計画値達成の場合</p> <p>[評価：B]計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C]計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	48,253,033 円	大項目算定根拠資料	57,007,974 円	A	当初計画より介護度が予想より高い方の入居があった
	2.経費合計	30,789,471 円		31,818,107 円	B	経費削減が進まなかったため
	3.差引収益	17,463,562 円		16,824,230 円	B	未達となった
	4.総時間	13,537H		12,687.03H	A	予定より早く人員削減ができた
	5.時間当り	1,290.1 円		1,356.45 円	A	
[B] 顧客満足・ サービス 向上		職員満足度	顧客満足度調査	職員満足度	C	実施なし
		10・10・0・0				
		サービス満足度		サービス満足度	C	実施なし
		10・10・0・0				
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	2 件	研修計画書	0 件	C	内部研修は行えず外部研修のみ
	2.外部教育件数	2 件	認知症研修	4 件	A	1名参加
			ボディメカニクス研修			2名参加
			看取り研修			1名参加
			災害発生時訓練			2名参加

[D] リスク予知対 策活動					B	2020年1月事故防止委員会 開催
						2020年2月身体拘束・虐待防止 委員会開催
[E] 改善活動	自治会	年4回以上開催	6月・9月・12月・3月開催予定 会議議事録	10月・2月開催	B	年4回予定でしたが2回の開催
	緊急搬送訓練	トラスト全職員 年2回実施	4月・10月実施 訓練実施議事録	10月実施	B	10月の実施のみで4月は行なえ なかった
	記録負担軽減の取り組み	4月より電子記 録への切り替え	FUTURE勉強会	2名参加	B	4月より電子記録に切り替えたが施 設長変更により手書きに戻っている
[F]他	1.防災対策活動	2回		2回	A	避難訓練実施
	2.地域交流活動	1回		1回	A	希望ヶ丘青少年センター夏祭り参加
	3.地域広報活動	1回		0回	C	

MR 評価基準	[評価：S（スペシャル）] 大幅な成果を上げた場合
	[評価：A] 計画値達成の場合
	[評価：B] 計画値未達成の場合
	[評価：C] 計画未着手の場合

【事業所名：世田谷希望丘コラボケアセンター】 [R2年度]事業計画書

作成日：2月14日 作成者：渡辺和也、神保賢一

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	81,151,795 円	大項目策定根拠	34,082,231 円	B	営業活動に苦戦しお客様の獲得が当初の予定と大幅に乖離してしまっ た。また前半は職員不足もあつた。
	2.経費合計	19,504,257 円		19,127,151 円	B	
	3.差引収益	61,647,538 円		14,955,080 円	B	
	4.総時間	22,832.0H		19,411.38H	B	
	5.時間当り	2,700.0 円		479.8 円	B	
[B] 顧客満足・ サービス 向上	1.個別アクティビティの充実	月 1 回	小規模多機能型居宅介護計画書	年 8 回	B	高野山、ご希望に基づくお買い物サ ポートなど個別外出希望につ いて力をいれた。全般的には個々 のご希望には応じてこれた。
	2.個別外出支援	月 1 回	小規模多機能型居宅介護計画書	年 27 回	S	
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	12 件	教育訓練計画書	10 件	B	教育訓練、研修について前半が職 員も不足したこともあり、達成で きなかつた。これからは特養、ト ラストともより協力をして教育 にあたりたい。
	2.外部教育件数	6 件	外部研修報告書	2 件	B	

[D] リスク予知対策活動	1.ヒヤリハット報告書提出	年 200 件	朝夕の申し送りでリスク共有	年 293 件	S	こまめに報告があがっている
	2.KYT 実施	年 2 回	教育訓練計画書	年 0 回	C	苦情については運営推進会議にて共有したがより記録をすべきだった。教育については法人の OJT に基づき行ったが、KYT 実施を意識した教育訓練計画書作成まではできなかった。
	3.苦情、お客様の声記録	年 3 件	苦情・お客様の声記録書	年 2 回	B	
	4.リスク予知対策書	年 2 件	リスク予知対策書を基に部門会議を通して共有		C	
[E] 改善活動	1.働きやすい職場環境					
	①ノー残業デー設置	週 1 日		週 0 日	C	
	②有給休暇の積極取得	年 5 日		年 5 日	A	
[F]他	1.防災対策活動	年 2 回	防災計画、運営推進委員を招いての防災訓練実施	年 2 回	A	防災委員会主導のもと防災訓練は法定通り行った。より地域との協調を目指す。
	2.地域交流活動	年 5 回	地域防災訓練、祭り等への参加	年 2 回	B	地域のお祭り、防災訓練には参加したが回数が不足した
	3.地域広報活動	年 6 回	法人 HP、SNS 掲載	年 6 回	A	回数は達成したがまだ足りない。ネットを用い世田谷コラボの情報によりこまめに発信していく。

MR 評価基準	[評価：S（スペシャル）]大幅な成果を上げた場合 [評価：A]計画値達成の場合 [評価：B]計画値未達成の場合 [評価：C]計画未着手の場合
---------	--

課題	計画目標	2019年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	65,856,319円	2019年度MP大項目策定根拠資料	52,663,157円	B	
	2.経費合計	25,255,670円		25,399,820円	B	全職員が頑張ってくれたが未達
	3.差引収益	40,600,649円		27,263,337円	B	
	4.総時間	22,447.0H		19,861.0H	B	新規職員1名入職未達
	5.時間当り	1,808.7円		1,372.7円	B	
[B] 顧客満足・ サービス 向上	訪問時の手順の統一	登録25名中10名の改定を行う	新規、プラン変更時、個人ノートに記載	14名	A	一部の職員が主導で作成
	記録時間の効率化	パソコン内部研修を6回/年実施する		4回/年	B	
[C] 教育訓練	1.内部教育件数	6件		10件	A	内部、同行研修を行った
	2.外部教育件数	4件	認知症実践者研修2件、	1件	B	新型ウイルスの感染防止の為、
			認知症基礎研修3件			認知症実践者研修の1件以外は
			口腔ケア、食事の提供1件			辞退した為、未達成

[D] リスク予知対 策活動	① 予防活動	5 件/年		4 件/年	B	感染症、熱中症、脱水、新型ウ イルス、フロアに掲示、研修
	②ヒヤリハット	250 件/年		86 件/年	B	
[E] 改善活動	業務の効率化	ミニ改善 5 件/年			C	
	ケアプランの目標を具体 的かつ明確化する	お客様毎に担当 職員がアセスメ ントを立案 25 名/年			C	
[F]他	1.防災対策活動	5 回		2 回	B	防災訓練 2 回
	2.地域交流活動	12 回		16 回	A	地域サロン等にご利用様と参 加 (月 1~2)
	3.地域広報活動	3 回	イベント活用	3 回	A	夏祭り、花火、イルミネーショ ン等イベントを活用し広報活動

MR 評価基準	<p>[評価：S (スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合</p> <p>[評価：A] 計画値達成の場合</p> <p>[評価：B] 計画値未達成の場合</p> <p>[評価：C] 計画未着手の場合</p>
---------	--

課題	計画目標	2019年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント	
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	28,265,670円		16,834,415円	B	新規獲得が予定より進まなかった	
	2.経費合計	20,222,405円		19,837,559円	B	収益未達成のため数字で評価できず	
	3.差引収益	8,043,265円		▲3,003,144円	B	予定の収入増を達成できず	
	4.総時間	11,338.00H		10,944.00H	B	収益未達成のため数字で評価できず	
	5.時間当り	709.4円		▲274.4円	B	増収が微増に止まり未達成	
[B] 顧客満足・ サービス 向上	個別ケア対応の為の品質向上	①お客様本位のサービスを提供できるよう社是・経営理念・品質方針を追及することの意識づけ(5月末までに共有完了) ②お客様のご意見、ご要望、苦情、提言などを3カ月ごとに直接ないし文書にて聞き取り行う。同時に意見箱を設置し、要望しやすい環境を整備する。		①下期までかかる	B	①登録者増を図れており職員にはお客様本位のサービス提供が	
	①職員の意識						浸透したが予定より期間を要す
	②お客様のご要望			②一部のみ実施	B	ご意見はその都度伺うことでき	
[C] 教育訓練	全員参加の運営	職員自身が事業所の運営に参加することを意識づけるようにアメーバ経営の仕組みについて学ぶ(7月までに研修・説明を実施)。下半期から、経費について担当制とし、収入・支出について個々が自覚を持って管理していく。		アメーバ経営の	B	[B]の項目と同じくアメーバ経営	
				仕組みの大枠は		の仕組みの理解と浸透も含めて、	
				説明できたもの		お客様本位のサービス提供がで	
				の担当制等は実		きた成果もあり、収益をわずか	
		現できなかった		ではあるが増やすことができた			

[D] リスク予知対策活動	リスクの認識と予防意識	①予測できるリスクを常に意識し、事前に予防策を講じられるようヒヤリハット事故発生記録書を活用していく(月 15 件/ 年 180 件達成)。 ②前年度を踏まえ、法定書類の不備や引継ぎの際の混乱が起らないよう、過去の提出書類を確認し、何が必要いつまでに必要なか等を記載したマニュアルを年度内に作成する。	①ヒヤリハット	A	①リスクマネジメントの意識	
	①お客様支援に際して		に関する記録数		はヒヤリハット記録の活用を通じて職員間でも共有できている	
	②法律遵守の徹底		は達成も活用が		今後の課題	さらなる活用が課題として残る
			②作成できず	C		整備で追いつかず作成は未着手
[E] 改善活動	記録業務の効率化	記録にかかわる業務に必要な時間を精査し、無駄な作業を削減し効率化を図る。 ①記録にかかる職員負担の軽減を図る目的で、必要なもの unnecessaryなものを職員に聞き取り行う。それを踏まえ、紙ベースからデータ化できるものは変更。②お客様支援に本当に必要な記録を職員全員で確認し、確実に記録に落とせるようにする。また必要支援を積極的に生み出していく(下半期～年度内)。	記録に関しては	A	手書きベースであった記録に関	
	負担軽減		職員にも聞き取		しては必要、不必要なものを再	
	必要な記録の認識		り話し合い行い		確認し負担軽減へ向け取り組み	
			①は変更実施。		が進む。電子化進め一部手書き	
		②についても必		のものを減らすことができた。		
		要な部分確認済		さらなる効率化を図る必要あり		
[F]他	救急・防災対策	緊急時の対応を想定した訓練・練習を年 3 回実施。具体的にはお客様も交えた避難訓練、救急時の対応(AED 使用、救急対応の仕方、避難誘導)をそれぞれリーダーを決めて実践する。	訓練については	B	2 回は予定どおり実施。3 月に	
			予定どおり実施		予定の訓練は新型コロナウイルス	
			も 3 月分は情勢		の影響で未実施(消防署の方の	
			変化で先送りに		派遣ができず)となってしまった	
	アメーバ経営の意識づけ	研修まで職員に資料等にて概要を伝える。	概要の確認行う	A	アメーバ経営の基本的考えを確認済	

MR 評価基準	[評価：S (スペシャル)] 大幅な成果を上げた場合
	[評価：A] 計画値達成の場合
	[評価：B] 計画値未達成の場合
	[評価：C] 計画未着手の場合

課題	計画目標	年度[目標値]	実施計画等	結果	MR 評価	事業報告結果コメント
[A] MP (事業基盤)	1.総サービス提供高	1,503,500 円	10月より料金改定	1,402,800 円	B	1月から3月まで新型コロナウイルス感染症の影響で受診キャンセル19件
	2.経費合計	973,580 円	消費税増税(領収書・ガソリン経費)	922,655 円		車両費(ガソリン代50,000円)
	3.差引収益	529,920 円		480,145 円		
	4.総時間	1104.0 時間	時間移動 生活支援 100 時間	1,286.0H		時間移動 531 時間
	5.時間当たり	480.0 円		371.6 円	C	
[B] 顧客満足・ サービス 向上	アンケート調査	80 件	各事業所、個別のお客様聞き取り	94 件	S	遠方になると、特に料金が安いので大変助かっています。 (10月に料金1,400→1,500円)改定
[C] 教育訓練	① 介護タクシー職員としての質の向上	件 2 件	外部	2 件 2 件	A A	外部研修(自動車事故対策機構) 内部研修 感染対策、法令順守

[D] リスク予知対 策活動	① 安全運転事故ゼロの取組	12 ヶ月	始業前点検の徹底	12 ヶ月	A	日報改定実施
	② ヒヤリ気づき	12 件		16 件	A	
[E] 改善活動	① 生活支援時間移動	100 時間		531 時間	A	
	②車内外の清潔保持	12 カ月	始業前の車内清掃	12 カ月	A	1月より一回ごとにアルコール
						消毒、換気実施 ウイルス感染
						予防の徹底に努めている
[F]他	1.防災対策活動	1 回		4 回	S	三沢老人ホーム参加
	2.地域交流活動	2 回		2 回	A	夏祭り、新年会
	3.地域広報活動	1 回		1 回	A	賃金改定による地域周知

MR 評価基準	[評価：S（スペシャル）]大幅な成果を上げた場合
	[評価：A]計画値達成の場合
	[評価：B]計画値未達成の場合
	[評価：C]計画未着手の場合