

令和元年度

吉賀町社会福祉協議会 事業報告書

【目次】

令和元年度事業報告にあたって

I. 法人運営事業

II. 在宅福祉部

《1》総合相談支援課

- 〈1〉総合相談支援所
- 〈2〉吉賀町訪問看護ステーション（訪問看護事業）
- 〈3〉吉賀町ケアマネセンター（居宅介護支援事業）
- 〈4〉吉賀町地域包括支援センター（地域包括支援センター事業）
- 〈5〉アスノワ（障がい者就労継続支援事業）

《2》介護保険課

- 〈1〉吉賀町ホームヘルパーステーション（訪問介護事業）
- 〈2〉六日市デイサービスセンター（通所介護事業）
- 〈3〉七日市デイサービスセンター（通所介護事業）
- 〈4〉柿木村デイサービスセンター（通所介護事業）
- 〈5〉吉賀町訪問入浴事業所（訪問入浴事業）

III. 施設福祉部

- 《1》特別養護老人ホームみろく苑（介護老人福祉施設事業）
- 《2》特別養護老人ホームとびのこ苑（介護老人福祉施設事業）
- 《3》グループホームあさくら（認知症対応型共同生活介護事業）

IV. 苦情・要望の内容一覧表

V. B S C評価

- ・法人全体
- ・総合相談支援所
- ・シルバー人材センター事業
- ・吉賀町訪問看護ステーション
- ・吉賀町ケアマネセンター
- ・吉賀町地域包括支援センター
- ・アスノワ
- ・吉賀町ホームヘルパーステーション
- ・六日市デイサービスセンター
- ・七日市デイサービスセンター
- ・柿木村デイサービスセンター
- ・特別養護老人ホームみろく苑
- ・特別養護老人ホームとびのこ苑
- ・グループホームあさくら

令和元年度事業報告にあたって

「誰もが安心して暮らせる福祉のまちづくり」を基本理念に置き、6カ年の中期事業計画（経営改善計画）のビジョンである「吉賀町民にとって必要不可欠な社会福祉協議会であり続けるために経営基盤の安定化やサービスの高品質化の実現に寄与する高度専門人材の育成と定着」に取り組んできました。

事業戦略においては、地域共生社会の実現に向けて包括的な支援体制の構築を目指した町・他法人と合同の起草委員会の立ち上げや、地域包括ケアシステム構築に向けたロードマップ作成などを通じて社会福祉協議会としての役割や連携の重要性を再認識しました。

財務戦略においては、町の「吉賀町社会福祉協議会支援計画」に基づいた財政支援と自主財源により、特別養護老人ホームみろく苑の浴室の改修など施設設備整備を実施しました。また月次決算での財務状況を定期的に確認することや、幹部職員会議において経営状況を共有する体制を作ることができました。

組織戦略については、法人の目指すビジョンを含めた法人BSCを全職員に説明する機会を設け、それに基づいた各事業所のBSC作成と実践ができたことにより、中間管理者層の意識向上がはかれました。

人事戦略においては、目標援助制度を取り入れた人事評価制度に着手し、新トータル人事制度の本格的運用に向けて動き出すことができました。また職員提案制度を創設し、これを含めた業務改善の提案について、評価に反映することとしました。

I. 法人運営事業

《今年度の具体的な主な取り組み》

○今年度は理事の改選及び会長の交代がありました。また同時に監事の交代もあり、6月13日より新体制となりました。

○自立支援介護の実践に向け施設福祉部と在宅福祉部それぞれでプロジェクトチームを立ち上げました。同時に実践にあたって必要な機器及びシステムの導入も行いました。

○地域の支え合い機能の向上を目指し、ボランティアを対象に支え合いの研修会を開催し啓発を行いました。また多様化する福祉課題に対応するため、生活困窮者の自立相談支援事業に加え、新たに家計改善事業と就労準備支援事業を町から受託しました。事業を進めるにあたり、支援に必要な事業としてフードバンク事業も立ち上げ実施しました。

○下七日市大規模建物火災が発生し、災害ボランティアセンターを立ち上げました。個人ボランティアをはじめ、町内企業、吉賀町、県社協、近隣社協など多くの支援を頂き、10日間運営を行いました。またこれを機に事業継続計画（BCP）の作成に着手しました。

○新型コロナウイルス感染症の発生を受け、新型コロナウイルス感染症対策会議を立ち上げ、定期的に対策会議を開催し、法人内での情報共有と意識統一に取り組みました。

[1] 社協活動の体制の基盤強化

(1) 役員

会長	石井 澄男（柿木地区）
副会長	木村與志雄（六日市地区）
理事	桑原 恒夫（柿木地区）
理事	田村 惇（柿木地区）
理事	平田 京子（七日市地区）
理事	齋藤 弘子（朝倉地区）
理事	槇田 祥恵（六日市地区）
理事	三家本博子（蔵木地区）
理事	永田 英樹（吉賀町役場 保健福祉課長）
理事	吉森 道子（特別養護老人ホームみろく苑施設長）
監事	上田 重夫（六日市地区）
監事	田村 俊則（柿木地区）

(2) 評議員

村上 貢 (柿木地区)
田口 忠功 (柿木地区)
赤松 正 (柿木地区)
小田 善史 (柿木地区)
横田通知雄 (七日市地区)
小田 圭二 (七日市地区)
村本 智 (朝倉地区)
白井 秀雄 (朝倉地区)
手島 秀知 (六日市地区)
植木由美子 (六日市地区)
能美 直文 (六日市地区)
朋澤 公香 (蔵木地区)
小田 敦子 (蔵木地区)

(3) 理事会の開催

第1回 5月28日
第2回 6月13日
第3回 6月22日
第4回 8月8日
第5回 9月24日
第6回 10月23日
第7回 12月19日
第8回 2月3日
第9回 3月9日

(4) 評議員会の開催

第1回 6月13日
第2回 7月4日
第3回 8月22日
第4回 10月7日
第5回 11月5日
第6回 1月14日
第7回 3月19日

(5) 部会の開催

・管理部会 第1回5月22日 第2回8月8日 第3回9月17日
第4回11月27日

- ・地域福祉部会 第1回5月21日 第2回1月27日
- ・監事会 第1回9月17日 第2回3月4日

(6) 職員数 203名 (男 46名 ・ 女 157名) (令和2年3月末)

[2] 研修

研 修 内 容	参 加 者
役員研修「外国人介護人材技能実習制度について」	12名
柳井広域シルバー人材センター視察研修	2名
米子広域シルバー人材センター視察研修	2名
地域福祉推進委員会	1名
社会福祉法人経営者協議会総会・セミナー	1名
市町村社会福祉協議会会長会	1名
社協トップミーティング	2名
しまね県民福祉大会	2名
高齢者福祉サービス経営セミナー	2名
ひきこもり支援研修会	1名
ふれあいネットワークまちづくり研修会	2名
社協トップセミナー	2名
市町村共同募金委員会事務局長・担当者会議	1名
生活困窮者自立相談主任相談員養成研修	1名
生活困窮者自立支援事業視察研修	2名
日常生活自立支援事業生活支援員研修会	1名
災害ボランティアセンター運営についての協議	2名
災害ボランティア運営支援者研修	1名
ボランティアセンター連絡会議	1名
福祉サービス苦情解決研修会	2名
官民協働による自立自走型のまちづくり	2名
安全運転管理者実務研修	1名
自死遺族支援研修	1名
経営支援セミナー	2名
小さな拠点と福祉	2名
社会福祉法人監事研修	1名

Ⅱ. 在宅福祉部

《1》 総合相談支援課

〈1〉 総合相談支援所

1、 事業概要

「誰もが安心して暮らせる福祉のまちづくり」を理念に地域福祉を推進するため、行政、関係機関、団体と連携、協同を進めながら、地域住民が主体的に福祉活動に参加するように促しました。共に支え合うことができる地域になるよう、小地域ネットワーク事業による、独居高齢者への見守り活動などで、働きかけてまいりました。

令和元年5月に下七日市大規模火災が発生し、がれきの片付けなど多くの災害ボランティアに協力いただき、相互扶助への認識を再構築するよう努めました。

生活支援体制整備事業においては、公民館単位で地域の課題把握につとめ、地域包括ケアシステム構築に向け、行政などと連携を図りました。今後も福祉課題を解決できるよう、地域とともに取り組んでまいります。

2、 事業実績

(1) 地域福祉事業

地域で支えることができるよう、住民とともに取り組み、地域で活動している福祉団体に対して、活動支援を行いました。

町内の福祉の制度を社協だより等により啓発し、福祉に対する意識の向上や社会福祉協議会への理解に努めました。

社協会費の募集 160 地区： 1,726,500 円

種 別	金 額
一 般	1,670,500 円
賛 助	32,000 円
団 体	3,000 円
特 別	21,000 円

社協だより・福祉情報の発行： 年 12 回

福祉団体への協力（福寿会、老人クラブ等）

(2) 住宅改良助成事業

在宅の高齢者や身体障害者及び介護者の日常生活が円滑に行えるよう、バリアフリー等への改良費に対して助成しました。昨年度より日常生活に必要不可欠な住宅内外の助成対象経費と改め、活用しやすい事業となりました。

助成件数 4 件 548,000 円

(3) 心配事相談事業

身近な相談場所として、地域住民の抱える人権問題・福祉問題等さまざまな心配ごとの相談に応じ、解決への糸口をみつけるため、町内の公民館も活用しながら開催しました。

ふくし何でも相談会	12回実施、相談件数	7件
弁護士相談会	12回実施、相談件数	38件
行政書士相談会	4回実施、相談件数	0件
公証役場相談会	2回実施、相談件数	0件

(4) ボランティア事業

町民のボランティア活動の振興を図るため、ボランティア組織の支援や5月に発生した下七日市大規模火災への災害ボランティアセンター運営を行いました。今年度より中・高生に合わせ、小学生へのサマーボランティアスクールを開催し、福祉体験を通じて福祉意識の高揚を図りボランティア活動への参加促進を行いました。

六日市福祉ゾーン周辺清掃活動	52名
柿木福祉ゾーン周辺清掃活動	58名
下七日市大規模火災ボランティア活動	564名
サマーボランティアスクール（中・高生）	28名
サマーボランティアスクール（小学生）	9名
歳末たすけあい「おせち料理配食サービス」	142名
あいサポーターチラシ配布（キヤ・サマートで配布）	80名
訪問員配置事業（契約に基づき独居等のお宅を月1～2回訪問しました。）	
登録訪問員数	8名
新規契約件数	1件
契約利用者数	8名

(5) 小地域ネットワーク事業

住み慣れた地域で誰もが安心して暮らせるよう、隣近所に住む人々が「見守り活動、安否確認、簡単な生活援助」を行うことで、集落内で助け合える組織づくりを推進しました。視覚的に地域内の独居高齢者や者や危険場所の把握に、支え合いマップの活用も行い、視覚的に集落の情報把握にも努めました。

活動地区数： 25地区

	地区	開始年月		地区	開始年月
1	樋口	平成13年 9月	14	有飯	平成18年 4月
2	上高尻	平成14年 7月	15	山根・田丸	平成19年 4月
3	幸地	平成15年 1月	16	注連川	平成20年12月
4	下高尻	平成15年 4月	17	沢田	平成20年12月
5	蔵木	平成15年 8月	18	六日市新町	平成21年 1月

6	朝倉	平成16年 4月	19	野中	平成21年 7月
7	田野原・星坂	平成16年 4月	20	七々村	平成22年 8月
8	広石	平成16年 7月	21	横町・久保田	平成26年10月
9	九郎原	平成16年 7月	22	下須	平成30年 5月
10	初見・新田	平成16年 8月	23	白谷	平成30年 6月
11	立河内	平成16年 8月	24	畑詰	令和 2年 3月
12	立戸	平成17年 6月	25	抜月	令和 2年 3月
13	七日市(奥)	平成17年 6月			

住民支え合いマップの取り組み：3 地区

元気旗揚げ運動実施：15 地区

(6) 訪問給食事業（食の自立支援事業）

独居高齢者や高齢者夫婦等の世帯へ町内の食材を取り入れ、高齢者が不足しがちなタンパク質など、管理栄養士にもかかわっていただき、栄養バランスのとれた食事を提供しました。

食事の配達を地域住民が行い、安否確認も併せて取り組み、日常的な変化にも気を配りました。

月曜日・木曜日に実施

利用登録者 : 81 名

年間配食数 : 6,675 食

配食ボランティア：121 名、調理ボランティア：43 名

(7) 地域住民支援事業（ふれあいサロン）

閉じこもりがちな高齢者が地域でいきいきと暮らすことができるよう、身近にある集会所などを活用し、住民同士のつながりを感じながら、集う場所（ふれあいサロン）へのコーディネーター派遣等の支援を行いました。また、高齢者が気軽に参加できる場として、介護予防にも大きく貢献しました。

サロン実施地区： 35 地区（新規1地区）

開催回数 : 288 回

参加延べ人数 : 3,776 人

車両貸出 : 5 地区

サロン実施地区 開始年月

1	抜月	平成11年	19	六日市上	平成18年 6月
2	樋口	平成13年 6月	20	下須	8月
3	朝倉	7月	21	野中	8月
4	上高尻	平成14年 8月	22	福川	9月
5	幸地	10月	23	蓼野	12月

6	下高尻	平成 15 年 4 月	24	六日市新町	平成 19 年 4 月
7	蔵木	4 月	25	白谷	4 月
8	田野原・星坂	9 月	26	山根・田丸	4 月
9	伊勢原	11 月	27	柿木	4 月
10	初見・新田	平成 16 年 4 月	28	椀谷	8 月
11	九郎原	4 月	29	木部谷・大野原	9 月
12	沢田	4 月	30	上七日市	平成 21 年 9 月
13	立河内	4 月	31	棧敷	10 月
14	広石	6 月	32	七々村	10 月
15	注連川東	平成 17 年 1 月	33	横町・久保田	平成 22 年 7 月
16	注連川西	2 月	34	河津	平成 23 年 7 月
17	立戸	4 月	35	令和	令和 元年 5 月
18	有飯	平成 18 年 2 月			

(8) ふるさと福祉事業（軽度生活援助事業）

在宅のひとり暮らし高齢者等の自立した生活の継続を可能にするため、住民のボランティアの参加により、軽易な日常生活上の援助を行いました。

作業内容：屋内作業（居室の清掃）、屋外作業（自宅周辺の除草）
院内介助

延べ利用者： 36 名

延べ協力者： 48 名

(9) 資金貸付事業（民生融金貸付）

低所得者に対し、日常生活上緊急的に必要な資金を一時的に貸し付け、福祉の増進を図りました。相談に応じ、申請書類作成の支援を行いました。また、長期に滞納者に対して、民生児童委員と連携を図りながら、訪問し、償還指導を行いました。

貸付件数 18 件

新規貸付件数 7 件

新規貸付決定額 305,000 円

償還終了件数 7 件

(10) 生活福祉資金貸付事業

低所得者世帯・障がい者世帯・高齢者世帯に対し経済的な自立を促す目的で資金の貸付を行っています。生活福祉資金の相談を受け、申請書類等の作成を支援しました。滞納者に対し、県社協や民生児童委員と連携を図りながら償還

指導を行いました。調査委員会を年1回開催し、適切な運営に努めました。

総貸付件数	18件
新規貸付件数	2件
新規貸付決定額	200,000円
償還終了件数	2件
相談受付件数	32件

(11) 法人後見事業

判断能力が不十分な方の後見人となり、被後見人の権利、財産を保護し安心して生活してもらうよう支援しました。益田・鹿足後見センターの定例会に毎月参加し、情報交換を行いました。

2020年3月末利用件数	3件
新規利用件数	1件
終了件数	2件

(12) 日常生活自立支援事業（福祉サービス利用援助事業）

判断能力の不十分な方を対象に福祉サービスの利用にあたっての援助および日常生活部分の金銭管理の支援を行いました。

利用件数	6件
新規利用件数	1件
終了件数	1件

(13) 吉賀町福祉センター管理運営事業

吉賀町から指定管理者として委任を受け、福祉センターの適正な管理を行うとともに健康増進に取り組むグループ等へ、部屋の貸出を行いました。

大会議室	33回
中会議室	2回
小会議室	31回
トレーニング室	45回
調理室	6回

(14) 自立相談支援事業（生活困窮自立支援事業）

生活に困窮されている方の相談に応じ、困窮状態から早期に脱却できるよう、必要な情報提供や助言を行い、関係機関と連携しながら、本人の状態に応じた包括的かつ継続的な相談支援により、自立の促進を図りました。

新規相談件数	8件(男性4件、女性4件)
--------	---------------

相談内容：病気	1 件
経済的困窮	4 件
就職困難	1 件
その他	1 件
支援実績 電話・連絡	120 回
訪問・同行支援	81 回
面接	65 回
他機関との調整	7 回
その他	18 回

(15) 生活支援体制整備事業

地域の支え合い機能の向上を目指し、ボランティアを対象に支え合いの研修会を開催しました。毎年開催している地域支え合い会議を 5 地区で 2 回ずつ開催し、地域住民と共に吉賀町で住み続けられるために必要なアイデア出しをしました。これまで数年生活課題となっていた冬季の雪かきについて、七日市地区において試験的に雪かきボランティアマッチング事業を開始し、13 件の支援申請があり、それぞれ雪かきボランティアを実施しました。生活困窮者自立支援事業と連動しフードバンク事業を立ち上げました。また町、地域包括支援センターと協働し地域包括ケアロードマップを作成しました。

フードバンク利用者延べ人数 21 名

(16) 家計改善支援事業（生活困窮者自立支援事業）

さまざまな理由により生活が困窮している方に対して、家計の見直しなどを一緒に行い、家計管理に関する相談やアドバイスを行いました。必要に応じて法律相談や貸付事業等の活用を促し、生活の再建や自立を促す支援を行いました。

新規相談件数	0 件
家計支援	86 回
支援実績 電話・連絡	2 回
訪問・同行支援	44 回
面接	44 回
その他	6 回

(17) 就労準備支援事業（生活困窮者自立支援事業）

就労経験がない方、長期間の仕事の休みがある方、仕事が長続きしない方等、就労へのつまずきがある方に対して、アスノワを利用した就労体験の提供や企

業への同行訪問を行い、仕事をしていく能力の向上に向けた支援を行いました。

相談対応	15回
支援機関との合同面接・打合せ	6回
企業訪問	5回
その他	1件

(18) シルバー人材センター事業

設立から6年が経過し、順調に事業が伸長しました。会員数は80名となり、昨年度から2名増加となりました。受託件数は、目標650件に対して690件となり、目標を達成しました。契約金額は、目標1,550万円に対して請負金額が約1,600万円、派遣金額が約20万円となり目標金額を上回りました。

受注内容は、草取り・草刈り・剪定・伐採・障子張・ふすま張・農作業・清掃・空き家の片づけなど多様な受注が増えました。公共事業・企業・家庭からの発注数も前年度より増加しました。冬季については暖冬となり、除雪などの仕事がなくなりましたが、空き家の片付け、不用品の処分、木の伐採など昨年に比べ増加しました。

作業中の事故は、小規模な物損事故が2件ありましたが、会員の安全意識の向上により、大きな事故はありませんでした。

会員数	80人(2020年3月末日)
新規入会者	15名
退会者	13名

1) 請負受注実績 受注件数 688件

配分金合計	13,999,863円
資材費合計	685,786円
事務費合計	1,383,809円
配分金総合計	16,069,531円

2) 派遣受注額 受託件数 2件

就業延人数	85人
賃金	170,000円
手数料等	73,312円
合計	243,312円

3) 仕事別受注件数

除草作業	350件
植木選定	134件

清掃など	96 件
農作業	21 件
障子・ふすま張替え	34 件
その他	53 件
合計	688 件

4) 発注先内訳

公共発注	111 件
企業発注	92 件
家庭発注	485 件
総合計	688 件

5) 祭壇件数 0 件

3、 研修・会議

研修内容	参加人数
福祉委員研修会	50 名
ボランティア研修会	187 名
下七日市大規模建物火災の支援に対する振り返り 午後の部	56 名
下七日市大規模建物火災の支援に対する振り返り 午前の部	30 名
日常生活自立支援事業専門員研修会・連絡会	1 名
日常生活自立支援事業生活支援員研修会	3 名
生活困窮者事業視察研修	4 名
生活困窮者自立支援主任相談支援員養成研修	1 名
家計改善支援事業従事者養成研修	1 名
生活困窮者自立支援人材養成研修（専門Ⅰ）	3 名
生活困窮者自立支援人材養成研修（専門Ⅱ）	2 名
就労準備支援事業従事者養成研修	1 名
派遣元責任者講習	1 名
高齢者活躍人材確保育成事業等実務者研修会	1 名
柳井広域シルバー人材センター視察研修	13 名
NRI 社会情報システムユーザー研修会	1 名
広域シルバー人材センター事務局研修	4 名
高齢者活用セミナー	2 名

地域支えあい会議 朝倉地区	39名
地域支えあい会議 柿木地区	41名
地域支えあい会議 六日市地区	41名
地域支えあい会議 蔵木地区	40名
地域支えあい会議 七日市地区	39名
訪問員配置事業連絡会議	8名
益田圏域地域支え合いマップづくり打ち合わせ会	2名
生活福祉資金調査委員会	7名
生活福祉資金貸付制度説明会	2名
生活福祉資金運営研究協議会	1名
法人後見運営委員会	10名

〈2〉 吉賀町訪問看護ステーション

1、 事業概要

訪問看護は「看護に関わる全ての人のニーズを把握し利用者、家族の持っている力を引き出す」という目標のもと、利用者だけではなく、家族に対する支援や指導も行いました。また、各種機関との連携を図りながら看護を行い、安心安楽な在宅生活の継続を支援しました。

2、 事業実績

月別		介護保険		医療保険	合計
		介護給付	予防給付		
4月	実人数	26	10	3	39
	利用回数	116	34	22	172
5月	実人数	25	10	3	38
	利用回数	125	34	22	181
6月	実人数	24	12	4	40
	利用回数	97	40	37	174
7月	実人数	24	11	4	39
	利用回数	106	47	24	177
8月	実人数	25	12	4	40
	利用回数	110	48	18	176
9月	実人数	22	14	3	39
	利用回数	98	54	11	163
10月	実人数	23	13	3	39
	利用回数	115	56	11	182

11月	実人数	24	12	3	39
	利用回数	133	37	12	182
12月	実人数	21	12	3	36
	利用回数	108	41	10	159
1月	実人数	21	12	5	38
	利用回数	99	38	25	162
2月	実人数	21	11	4	36
	利用回数	90	35	15	140
3月	実人数	24	10	6	40
	利用回数	115	35	25	175
合計	利用回数	1319	499	234	2052

3、 研修、会議

研修名	参加者数
権利擁護研修	5名
接遇マナー研修	5名
課内研修（包括：虐待関連）	1名
建物火災の支援に対する振り返り	1名
メンタルヘルス研修	5名
意思決定支援研修	1名
フィジカルアセスメント	5名
多職種研修会	1名
窓口対応研修	1名
地域づくりを勘違いしないための研修	1名
心不全研修会	4名
課内研修（ケアマネの役割）	2名

〈3〉 吉賀町ケアマネセンター

1、 事業概要

事業所の運営方針である自立支援、保健・医療・福祉等の多様なサービス機関との連携を得て効果的な支援が提供できるように努め、月平均5件の新規利用者の確保となりました。介護1・2の軽度者の短期入所や入所施設が少なく町外の入所施設利用者の増加傾向が見られました。事例検討会や意思決定支援研修等に参加し介護支援専門員としての資質向上に努めました。

2、 事業実績

(1) 居宅介護支援業務

- 1) 居宅サービス計画の作成 1,552 件 (月平均 129.3 件)
- 2) 要介護認定調査 96 件 (月平均 8 件)
- 3) 住宅改修支援事業 3 件
- 4) サービス担当者会議開催
利用者自宅、病院等で開催 (新規、更新時、変更時、入退院 (所) 時)
- 5) モニタリング
毎月の訪問、事業所との随時連絡調整
- 6) 給付管理
- 7) 地域包括支援センターとの連携
地域ケア会議 開催時
ケアマネジメント支援会議、事例提出
困難事例の相談、担当者会議の参加、同行訪問を依頼し支援の実施
要介護から要支援、また要支援から要介護へ移行する高齢者に対して情報提供や同行訪問を行い継続した支援の提供。
- 8) 関係機関との連携
医療介護連携会議 年 4 回
総合相談課連絡会議 年 12 回
認知症初期集中支援チーム員会議 年 12 回
- 9) その他
ケアマネ伝達会議毎週 1 回開催
介護支援専門員実務研修見学実習生受入 1 名
24 時間連絡体制を確保し、適宜相談業務実施。

居宅介護支援費提出状況

月別	介護給付					合計
	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	
4 月	71	31	16	11	3	132
5 月	72	33	18	12	3	138
6 月	64	30	19	12	3	128
7 月	62	33	18	12	4	129
8 月	58	35	19	13	3	128
9 月	57	35	15	12	4	123
10 月	60	34	17	11	5	127
11 月	59	38	16	11	4	128
12 月	60	40	16	11	4	131
1 月	60	41	16	11	2	130

2月	55	41	18	9	5	128
3月	59	40	18	8	5	130
合計	737	431	206	133	45	1552

(要介護 1・2→12, 160 円 要介護 3・4・5→15, 790 円)

(2) その他の業務

- 1) 在宅福祉等に関する各種総合相談
- 2) 福祉用具の紹介
- 3) 保健福祉サービスの利用申請手続きの受付、代行、その他
- 4) シルバー・ボランティアセンターへの相談、連絡

3、 研修、会議

研修名	参加人数
介護支援専門員研修【専門研修課程Ⅰ】	1名
災害支援対応研修	1名
窓口対応研修	4名
メンタルヘルス研修	4名
介護支援専門員研修【専門研修課程Ⅱ】	1名
主任介護支援専門員フォローアップ研修	2名
益田圏域介護支援専門員合同研修	1名
益田圏域介護支援専門員協会主催 スーパービジョン型事例検討会	4名
権利擁護研修	4名
島根県介護支援専門員協会研究大会	3名
地域支え合い会議	4名
医療介護連携会議	1名
認知症初期集中支援チーム員会議	1名

〈4〉 吉賀町地域包括支援センター

1、 事業概要

吉賀町地域包括支援センターは住民一人ひとりが望む生活を続けられることを目指し、さまざまな機会を通じ、住民やサービス利用者、関係機関の意見を幅広くくみ上げ、吉賀町内の地域が抱える課題を把握し、その解決に向けて町と協働しながら取り組みました。

2、 事業実績

(1) 包括的支援事業

1) 総合相談業務

気軽にできる相談窓口として、くらしもっと窓口内の部署と連携し、総合相談業務を行いました。あわせて、随時実施している情報共有や意見交換と別に、各関係機関と連絡協議会等に参加し、現状把握と情報提供を実施しました。

新規相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・233件
後見に関する相談・・・・・・・・・・・・・・・・29件
施設サービスに関する相談・・・・・・・・・・84件
要支援者・事業対象者に関する支援・・・・2820件
地域密着型施設運営推進会議・・・・・・・・延べ18回参加
民生委員との意見交換会（各支部会）・・・・11回参加

2) 権利擁護業務

認知症や障がい等で判断力が低下している方が、地域で安心して暮らすことができるよう日常生活自立支援制度や成年後見制度の周知をはかりました。虐待に関する相談や通報に関しては、行政と連携をとりながら迅速に対応することを心がけて随時コアメンバー会議を開催しました。また高齢者・障がい者虐待対応専門職チーム（弁護士・社会福祉士）と定期的な相談会及び連絡会を開催し、虐待対応についての検討を行いました。

成年後見相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・4件
益田鹿足後見センター定例会出席回数・・・・・・6回
コアメンバー会議開催回数（実件数）・・・・・・12回（7件）
高齢者・障がい者虐待対応専門職チーム相談会開催回数・・5回

3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

地域ケア会議の一部である個別ケース会議とケアマネジメント支援会議を開催し、ケース検討と地域課題の検討を行いました。また、いつまでも住み慣れたまちづくりのための医療・介護の連携推進を目的に、六日市病院・行政・保健所・各福祉事業所で定期的に在宅医療・介護連携会議を行い、情報交換や入退院時の課題の解決等に努めました。

地域ケア会議開催回数・・・・・・・・・・・・・・・・・・14回
（内、ケアマネジメント支援会議での事例検討数 11件）
在宅医療・介護連携会議開催回数・・・・・・・・・・4回

(2) 介護予防ケアマネジメント事業

事業対象者及び要支援1、2の介護予防ケアマネジメントを行いました。介護予防ケアプラン件数は、年間合計1742件、月平均145件でした。

a 介護予防支援（介護保険ケアプラン）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
要支援1	27	27	33	29	32	29	23	32	32	34	30	28
要支援2	56	53	63	52	65	61	72	71	72	70	69	60
計	83	80	96	81	97	90	95	103	104	104	99	88

b 介護予防ケアマネジメント（総合事業ケアプラン）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
事業対象者	21	22	20	22	21	20	22	19	20	17	17	18
要支援1	14	15	11	10	10	16	15	13	15	17	21	19
要支援2	18	19	21	21	18	18	17	19	16	13	13	14
計	53	56	52	53	49	54	54	51	51	47	51	51

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
合計 (a+b)	136	136	148	134	146	144	149	154	155	151	150	139

(3) 一般介護予防事業

若返り測定隊(教室版)	(5 回実施	延べ 158 人参加)
若返り測定隊(出張版)	(6 回実施	延べ 77 人参加)
骨折転倒予防教室	(11 回実施	延べ 387 人参加)
からだ爽快教室	(11 回実施	延べ 555 人参加)
認知症予防講演会	(1 回実施	64 人参加)
言語聴覚士サロン訪問	(4 回×3 か所+1 か所実施	延べ 143 人参加)
脳いきいきサロン訪問	(7~8 回×3 か所実施	延べ 283 人参加)

(4) 認知症対策事業

キャラバン・メイト養成講座	(新規 2 人参加)
認知症サポーター養成講座	(1 回開催 延べ 55 人参加)
認知症介護者の会	(6 回開催 延べ 38 人参加)
キャラバン・メイト連絡会	(1 回開催)
認知症初期集中支援チームチーム員会議	(11 回開催)

(5) 障がい者相談事業

障害のある人が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう相談支援事業を実施しました。

[相談支援件数]

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
計画作成 (利用支援)	2	2	3	2	1	0	1	2	2	2	2	1	20
モニタリング (継続支援)	8	3	6	3	1	1	9	6	7	0	4	6	54

3、 研修・会議

研修内容	参加人数
介護支援専門員研修（専門Ⅰ）	1名
介護支援専門員研修（専門Ⅱ）	1名
若返りツアー（遠路コース）	2名
日帰りバスツアー（若返りツアー近場コース）	1名
認定調査員等研修会	2名
アドラー心理学で学ぶリーダー育成研修	2名
地域包括ケアシステム強化に向けたセミナー	3名
地域包括支援センター職員基礎研修	1名
コミュニティーソーシャルワーク実践基礎研修	1名
コミュニティーソーシャルワーク実践基礎研修自主学習会	1名
在宅医療介護連携推進のための多職種研修会	1名
相談支援従事者初任者研修	1名
生活支援体制整備事業講演会	3名
後見センター主催講演会運営支援	1名
子ども食堂交流広場運営支援	1名
福祉職員キャリアパス対応生涯研修（初任者コース）	1名
島根あさひ社会復帰促進センター見学	2名
地域ケア会議視察	5名
益田で実践！意思決定支援準備編研修	1名
益田市福祉講座「支える側からみる認知症」聴講	1名
更生支援コーディネーター養成研修	1名
主任ケアマネフォローアップ研修	1名
島根県認知症介護基礎研修	1名
福寿会引率	1名
島根県介護支援専門員協会研究大会	1名
認知機能低下予防運動講習会	1名

認知症初期集中支援チームチーム員研修	1名
あいさポーター養成研修	1名
介護支援専門員実務者研修・実習	1名
益田市地域ケア会議研修会	2名
介護支援専門員実務者研修	1名
成年後見センター総会及び定例会	2名
益田圏域認知症担当者連絡会	1名
就労に向けた相談会	1名
益田鹿足地区生活支援会議	2名
後見センター定例会	1名
益田圏域認知症支援懇話会	1名
介護支援専門員との意見交換会	1名
受診付添、主治医との打ち合わせ（松ヶ丘、日赤）	1名
益田地域介護支援専門員協会役員会	1名
益田圏域高齢者虐待対応に関する連絡会議	2名

〈5〉アスノワ（障がい者就労継続支援事業所）

1、事業概要

障がい者就労継続支援事業所アスノワを開所してから、3年目が経ちました。令和元年度は、ひきこもりの方に対する就労支援と共生型サービス実現に向けた事業展開を目標とし、若者から高齢者まで共に働くことができるよう仕事を提供しました。

また昨年度に比べ行政や地域の農家から多くの作業依頼があり、作業内容の幅は広がりましたが、それに対応することが難しい利用者もおられ、個別支援の必要性も学びました。

2、事業実績

(1) 利用実績

1) 利用者定員：20名

2) 利用状況：利用者平均年齢：64歳

3) 障害種別：身体・知的・精神・難病など

月	開所日数 (日)	利用者人数 (人)	延べ 利用人数 (人)	1人平均 勤務時間 (H)	利用者 (1日平均利用 人数)
4月	26	14	236	65.0	9.1

5月	27	14	228	62.1	8.4
6月	25	15	239	60.5	9.6
7月	27	15	260	65.9	9.6
8月	26	13	238	68.9	9.2
9月	25	15	252	63.5	10.1
10月	27	16	266	61.8	9.9
11月	26	15	256	64.1	9.8
12月	24	16	254	58.0	10.6
1月	24	16	252	58.6	10.5
2月	25	14	280	75.6	11.2
3月	26	16	303	71.4	11.7
合計	308	179	3,064	775.4	9.9

(2) 利用者への支払い工賃

- 1) 年間：2,538,800円
- 2) 月額：14,216円
- 3) 時間額：220円

(3) 利用者の仕事内容

委託先	作業内容	作業期間	収入額
農家 (M氏)	野菜調整 (わさび、スナップエンドウ等)	4/30～5/16	4,773円
社協等	名刺づくり	通年	42,695円
島根県障がい者就労事業振興センター	フェリシモまわたんぼ作成	9/5～9/17	47,520円
総合相談支援所	アンケート発送準備	3/5～	60,000円
農家 (T氏)	野菜調整 (人参、なばな、ポップコーン)	3/17～3/31	17,765円
あかまつ工業	建築資材の内職作業	通年	23,914円
吉賀町農業公社	らっきょう下処理	5/31～	186,080円
吉賀町農業公社	やくろ周辺の環境整備	通年	608,256円
吉賀町	保健センター館内の清掃	隔月	159,889円
吉賀町	サクラマス交流センター厨房などの清掃	通年	239,834円
社協	福祉センターの清掃	通年	120,000円

七日市デイ	食事の配達・配膳	通年	804,000円
あさくらグループホーム	食事の配達	通年	324,000円
社協	配食サービスの配達	通年	151,500円
とびのこ苑	館内の毎日清掃	通年	960,000円
みろく苑	館内の毎日清掃	通年	1,500,000円
社協	社協だより仕分け分 (5月、6月)		10,000円

その他：マスク・手芸品の売り上げ

(4) 利用者レクリエーション

実施月	内 容	場 所	参加者
5月	視察研修 (もみじ饅頭工場)	やまだ屋 「廿日市工場」	職員2名 利用者14名
7月	らっきょう慰労会	アスノワ事業所	職員2名 利用者13名 ボランティア5名
8月	サマーボランティアスクール (小中学生との交流2日間)	アスノワ事業所	利用者10名 小学生9名 中学生1名
9月	ダスキン1泊2日 視察研修	ダスキン防府工場	職員5名 利用者12名
12月	忘年会	アスノワ事業所	職員4名 利用者12名
3月	送別会	福祉センター	職員4名 利用者13名

3、 研修、会議

研修名	参加人数
益田・鹿足地区生活支援会議	2名
生活困窮者自立支援事業視察研修	6名
益田市子ども若者支援センター就労支援協議	1名
障がい者就労事業振興センター連絡会議	1名
益田圏域障がい者就労支援事業所連絡会議	1名
就労準備支援事業従事者養成研修	1名
官民連携による自立自走型の町づくり実録研修	1名
令和元年ひきこもり支援従事者研修会	1名

知って得する清掃の基礎知識セミナー	1名
益田市社協就労準備支援事業及び子どものひきこもり講演会	1名
就業支援実践研修	1名
発達障がい地域啓発セミナー	1名
障がい者就労支援事業所説明会及び障がい者の就労支援研修会	2名
農福連携推進研修会	1名
西部技術校面談会	1名
生活困窮者自立相談支援人材養成研修	1名
通いの場活動交流会	1名
販売力強化、手書きPOP作成セミナー	1名
食品衛生責任者養成研修	1名
工賃向上実践研修会	1名
生活困窮「専門課程Ⅱ」人材研修	1名
株式会社ヒューマンハンド商談について	2名

《2》 介護保険課

〈1〉 吉賀町ホームヘルパーステーション

1、 事業概要

ご利用者様の自宅での様子や、心身の変化等早期発見に努め、ご家族やケアマネジャーへ適宜報告を行えるように努めました。又、急な訪問や変更にも日々対応し、当日キャンセルや不就業ができるだけ発生しないようスケジュール管理を行いました。

事業実績は、介護保険事業は増加傾向でしたが、子育て支援や移送事業、障害自立支援事業は減少となり、生活派遣事業は対象者がいませんでした。

2、 事業実績

(1) 介護保険事業

月別		総合事業			介護給付					合計	平均
		事業対象者	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5		
4月	実人数	5	8	12	18	12	6	3	2	66	
	利用回数	25	40	88	203	119	38	13	21	547	18.2
5月	実人数	4	8	12	23	10	6	4	2	69	

	利用回数	19	42	93	214	116	53	20	8	565	18.2
6月	実人数	5	7	15	16	9	5	4	3	64	
	利用回数	22	35	94	174	126	34	19	23	527	17.5
7月	実人数	5	7	14	16	11	6	4	3	66	
	利用回数	25	27	102	191	151	58	38	26	618	19.9
8月	実人数	4	8	14	17	14	6	4	2	70	
	利用回数	17	31	88	175	166	54	31	18	580	18.9
9月	実人数	5	9	15	18	12	5	4	2	70	
	利用回数	23	47	95	240	156	38	42	23	664	22.1
10月	実人数	5	8	16	19	11	5	4	2	71	
	利用回数	21	45	113	246	151	66	37	12	691	22.4
11月	実人数	5	9	15	19	10	6	6	1	71	
	利用回数	19	52	94	228	151	78	19	4	645	21.5
12月	実人数	5	9	15	17	12	7	5	1	71	
	利用回数	21	52	94	167	172	84	28	2	620	20
1月	実人数	4	10	14	19	10	7	4	1	69	
	利用回数	20	52	84	158	191	74	26	9	614	19.8
2月	実人数	4	9	11	17	10	7	3	2	63	
	利用回数	20	48	73	153	176	68	17	5	560	19.3
3月	実人数	5	9	11	18	12	6	3	2	66	
	利用回数	32	51	79	169	189	87	17	6	630	20.3
合計	利用回数	264	522	1097	2318	1864	732	307	157	7261	

(2) 障害者自立支援事業

障害者自立支援事業	利用者 9名	利用回数 418回
同行援護	利用者 1名	利用回数 20回
行動援護	利用者 1名	利用回数 19回
障害者移動支援事業	利用者 3名	利用回数 62回

(3) 移送事業

月別	利用者数	利用回数
4月	27	102
5月	22	82
6月	28	104
7月	18	89
8月	23	97

9月	24	99
10月	22	104
11月	23	106
12月	28	98
1月	18	72
2月	23	69
3月	19	65
合計	275	1087

(4) 生活管理派遣事業	利用者 0 名	利用回数 0 回
(5) 子育て支援ヘルパー	利用者 7 名	利用回数 200 回
(6) 軽度生活支援事業	利用者 9 名	利用回数 45 回

3、 研修・会議等

研修内容	参加人数
全職員大会 BSC	11 名
全職員研修：接遇マナー研修	9 名
全職員研修：メンタルヘルス研修	7 名
全職員研修：権利擁護研修	8 名
介護計画書作成	8 名
自立支援に資する介護を学ぶ	1 名
苦情解決研修会	1 名
交通安全教室	1 名
クレーム対応研修	4 名
介護保険単価変更加算等について勉強会・記録	8 名

〈2〉 六日市デイサービスセンター

1、 事業概要

令和元年度も前年度と同様に、利用者数、機能訓練加算の増加に焦点を当て事業運営を行いました。結果として、延べ人数は前年度に比べ約 200 人増、機能訓練加算も新規で 11 名増となり、目標収入額には届かなかったものの収入増となっています。サービスの質も意識しながら提供を心掛け、利用者からは満足しているというご意見を多数いただきました。

2、 事業実績

(1) 介護保険事業

月別		稼働日	総合事業			介護給付					合計	平均
			事業対象者	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5		
4月	実人数	22	9	4	13	18	6	5	6	1	62	
	利用回数		29	14	93	145	59	38	42	8	428	19
5月	実人数	23	9	4	14	20	6	6	7	1	67	
	利用回数		31	15	84	167	62	48	49	10	466	20
6月	実人数	20	7	4	10	19	5	8	6	2	61	
	利用回数		23	16	70	132	46	57	41	21	406	20
7月	実人数	23	8	4	10	19	6	9	6	2	64	
	利用回数		29	16	66	157	45	72	49	15	449	19
8月	実人数	21	9	4	9	17	7	7	6	1	60	
	利用回数		30	11	58	124	51	75	47	4	400	19
9月	実人数	21	8	6	9	21	9	4	7	1	65	
	利用回数		28	20	66	164	77	49	54	5	463	22
10月	実人数	23	8	5	8	21	11	6	6	1	66	
	利用回数		36	23	59	189	97	44	59	1	508	22
11月	実人数	21	7	5	10	21	11	4	6	0	64	
	利用回数		20	20	68	163	99	31	29	0	430	20
12月	実人数	22	7	6	11	22	13	4	5	0	68	
	利用回数		23	24	77	171	114	38	32	0	479	21
1月	実人数	20	6	7	10	21	12	4	5	0	65	
	利用回数		20	26	47	157	105	32	27	0	414	20
2月	実人数	20	5	8	12	19	12	5	3	1	65	
	利用回数		16	31	55	144	110	39	27	4	426	21
3月	実人数	22	5	8	9	19	11	7	3	1	63	
	利用回数		18	30	63	185	123	47	25	4	495	22
合計	利用回数	258	303	246	806	1898	988	570	481	72	5364	21

(2) 行事

療養音楽（毎月） 神楽 買物 駐在所講演	避難訓練 福祉学習（吉賀中学校、六日市小学校） 六日市学園生実習 益田養護学校実習
-------------------------------	--

口腔ケア指導

3、 研修、会議

研修名	参加人数
全職員大会	10名
全職員研修：接遇マナー研修	7名
全職員研修：権利擁護研修	5名
全職員研修：メンタルヘルス研修	6名
窓口対応研修	1名
安全運転講習	2名
ケアプラン研修会	1名
新創造計画	1名

〈3〉 七日市デイサービスセンター

1、 事業概要

「七日市をデイサービスから元気にする。」という目標に基づき、利用者・職員の満足度アップ、黒字経営をめざしました。利用者は、吉賀中学生との干し柿作り等職員で様々なアイデアを出し合って実行し、喜ばれました。職員は、得意分野を生かし仕事の効率化等業務改善に取り組みました。

事業実績は、平均利用者数 15 名を目標にしていたましたが、入院者が多く、特に1月～3月は減少がみられ、目標には届きませんでした。

2、 事業実績

(1) 介護保険事業

月別	稼働日	総合事業			介護給付					合計	平均	
		事業対象者	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5			
4月	実人数	22	4	4	3	15	7	2	2	1		
	利用回数		16	15	19	131	80	22	33	13	329	14.9
5月	実人数	23	4	3	3	17	8	1	2	1		
	利用回数		19	10	20	132	65	8	28	12	294	12.7
6月	実人数	21	4	3	5	16	5	1	2	1		
	利用回数		15	11	20	125	44	8	14	7	244	11.6
7月	実人数	23	5	2	5	17	6	1	1	1		

	利用回数		20	9	31	149	48	10	12	14	293	12.7
8月	実人数	22	5	3	6	17	6	2	1	1		
	利用回数		17	10	29	129	56	14	14	13	282	12.8
9月	実人数	22	5	4	8	14	5	3		2		
	利用回数		20	14	42	124	47	33	0	28	308	14
10月	実人数	23	5	4	9	14	8	1		2		
	利用回数		25	14	59	120	62	23	0	23	326	14.1
11月	実人数	21	5	3	8	16	7	2		2		
	利用回数		19	10	48	125	56	37	0	21	316	15
12月	実人数	22	5	5	9	13	7	3		1		
	利用回数		20	19	46	108	55	49	0	12	309	14
1月	実人数	20	5	3	6	12	5	3		1		
	利用回数		19	10	38	80	46	43	0	10	246	12.3
2月	実人数	20	5	3	9	10	3	3		2		
	利用回数		19	10	49	81	35	45	0	15	254	12.7
3月	実人数	22	5	3	8	11	2	3		2		
	利用回数		20	10	57	99	26	32	0	24	268	12.1
合計	利用回数											

(2) 行事

お花見（桜）	避難訓練
吉賀中学校福祉体験実習・職場体験活動	運営推進会議
入浴剤づくり	六日市学園生実習
干し柿作り	避難訓練
七力祭り作品提出	口腔ケア指導
七日市保育所交流	機能訓練指導
手品ショー	
フラダンスショー	
リンゴ狩り	

3、研修・会議

研修名	参加人数
全職員大会	5名
全職員研修: 接遇マナー研修	5名
全職員研修: メンタルヘルス研修	5名
全職員研修: 権利擁護研修	5名

3 デイサービス合同機能訓練	1名
職員研修:移乗介助編	5名
機能訓練研修(益田市:介護複合施設つむぎ)	1名
個別機能訓練とリハビリ実施に必要な視点	1名
益田圏域老施協研修「笑う門にはいい介護」	1名
人間学を根拠とした認知症	1名
高齢者のフットケア・フットケアとその予防	1名
新任研修:福祉って何だろう	1名
新創造計画	1名

〈4〉 柿木村デイサービスセンター

1、 事業概要

今年度の利用者数は、新規利用者の受入れをはじめ、利用者の利用回数の増加等も相まって、順調に増加傾向で推移しました。その結果、前年度と比較し人員増、増収となり、反面コスト削減や適正な職員配置、新たな加算の取得等、経営の安定化に向けた取り組みに努力しました。

事業運営にあっては、利用者が楽しみに通所できるデイサービスを目指し、出来る限り要望に応えられるようアクティビティメニューの充実・提供に努めました。研修では、社協をはじめ各関係機関の実施する研修会へ出来る限り参加し職員の資質向上に努めました。

2、 事業実績

(1) 介護保険事業

月別	稼働日	総合事業			介護給付					合計	平均	
		事業対象者	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5			
4月	実人数	22	5	4	16	15	7	3	1	1	52	
	利用回数		19	18	109	165	87	43	6	2	449	22.6
5月	実人数	23	6	4	17	13	8	5	1	1	55	
	利用回数		24	18	103	134	101	75	8	3	466	20.3
6月	実人数	20	6	5	17	10	10	5	1	0	54	
	利用回数		22	20	105	105	105	55	5	0	417	20.8
7月	実人数	23	6	6	16	10	12	5	1	1	57	
	利用回数		25	25	113	120	140	71	10	7	511	22.2
8月	実人数	22	6	6	16	9	13	4	0	1	55	

	利用回数		19	22	93	92	148	40	0	13	427	19.4
9月	実人数	21	6	8	15	10	12	4	0	1	56	
	利用回数		20	30	89	112	141	36	0	14	442	21.0
10月	実人数	23	6	7	15	11	11	5	2	1	58	
	利用回数		23	32	108	121	147	52	11	15	509	22.1
11月	実人数	21	5	6	13	12	14	6	2	1	59	
	利用回数		16	20	83	112	149	56	6	13	455	21.6
12月	実人数	22	6	7	13	12	13	7	2	1	61	
	利用回数		22	26	87	115	148	57	12	17	442	20.0
1月	実人数	23	5	7	13	14	13	6	2	1	61	
	利用回数		18	24	72	116	141	51	8	12	442	19.2
2月	実人数	20	5	6	11	15	14	5	1	1	58	
	利用回数		16	21	64	104	152	47	3	12	419	20.9
3月	実人数	22	6	5	10	14	14	4	1	1	55	
	利用回数		23	21	71	113	168	53	3	17	469	21.3
合計	利用回数	262	247	277	1097	1409	1627	636	72	125	5490	21

(2) 行事

誕生会（毎月）	小学生との交流
敬老会	六日市学園生受入れ（6名）
忘年会	こけ玉作り、福笑い、百人一首
戸外活動（年3回 桜、芝桜、彼岸花）	
おやつ作り（柏団子、どら焼き、ケーキ作り）	

3、 研修、会議

研修名	参加人数
全職員大会	6名
全職員研修：接遇マナー研修	5名
全職員研修：権利擁護研修	5名
全職員研修：メンタルヘルス研修	6名
益田圏域老施協施設長会	1名
益田圏域老施協デイ部会研修会	1名
益田圏域老施協デイ部会	1名
新創造計画	1名

〈5〉 吉賀町訪問入浴事業所

1、 事業概要

利用者の減少により、令和元年5月1日付けで事業休止とし、事業休止期間中に更新期日を迎えたため、令和2年3月31日付けで事業廃止としました。

Ⅲ. 施設福祉部

《特別養護老人ホームみろく苑》

1、 事業概要

みろく苑の運営理念を職員全員が共通認識できるように掲示や唱和等行い、入居者様やご家族の要望に耳を傾けながら支援を行いました。

浴室の大規模な改修工事、LEDの交換等の施設改修も計画通り行いながら業務改善に努めました。抱えない介護の実践にむけた勉強会・専門性向上の為の研修会の開催や、加算取得に向けた準備なども行いました。

実績については、入居者様の入院、空床は前年度に比べ減少したものの稼働率は95.5%で目標の97%に到達せず、短期入所については新型コロナウイルス感染症の影響で2月より減少となり稼働率77.4%でした。

2、 事業実績

(1) 動向

月別	入居者	退居者	入院者数	入院延べ日数	30年度入院者数 (苑全体)	30年度入院延べ日数 (苑全体)
4月	1名(小規模) 1名(地域)	1名(小規模) 1名(地域)	2名(小) 3名(地)	8(小) 33(地)	3名	42日
5月	2名(地域)	2名(地域)	2名(小) 5名(地)	50(小) 68(地)	3名	46日
6月			1名(小) 3名(地)	30(小) 14(地)	1名	5日
7月	1名(地域)	1名(地域)	5名(小) 1名(地)	68(小) 3(地)	6名	56日
8月			2名(小) 2名(地)	30(小) 11(地)	9名	129日
9月		1名(小規模)	2名(小) 2名(地)	12(小) 39(地)	6名	69日
10月	1名(小規模)	1名(小規模)	3名(小) 2名(地)	56(小) 16(地)	6名	64日
11月	1名(小規模)		2名(小) 2名(地)	37(小) 36(地)	12名	115日
12月		1名(小規模)	5名(小) 1名(地)	44(小) 31(地)	12名	213日

1月	1名(小規模)		2名(小) 1名(地)	14(小) 14(地)	5名	68日
2月	1名(小規模)	2名(小規模)	4名(小) 2名(地)	76(小) 27(地)	6名	82日
3月	1名(小規模)		2名(小) 2名(地)	1(小) 13(地)	4名	69日
合計	10名	10名	58名	731日	73名	958日

(2) 介護度別人数

月別	要 介 護 度					平均値
	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	
4月	1	6	17	17	11	3.6
5月	1	7	16	18	11	3.6
6月	1	5	16	17	11	3.6
7月	1	5	16	18	11	3.7
8月	0	6	15	19	10	3.7
9月	0	5	16	19	10	3.7
10月	1	6	15	18	10	3.6
11月	1	6	16	18	9	3.6
12月	1	7	13	15	14	3.6
1月	1	7	13	15	14	3.7
2月	1	7	12	17	14	3.7
3月	1	7	12	14	16	3.7

(3) 短期入所生活介護サービス利用状況

月別	前年度のべ利用者数	今年度のべ利用者数	今年度稼働率
4月	158	187	77.9
5月	193	207	83.5
6月	192	219	91.3
7月	206	214	86.3
8月	176	221	89.1
9月	151	199	82.9
10月	164	209	84.3
11月	225	199	82.9
12月	156	215	86.7
1月	186	203	81.9
2月	175	121	52.2

3月	219	72	29.0
----	-----	----	------

3、 研修、会議

研修名	参加人数
新人研修	3名
マナー研修	19名
自立支援研修	6名
感染予防（食中毒）	4名
窓口業務	2名
メンタルヘルス	32名
救急救命	18名
権利擁護	31名
地域づくり研修	1名
介護技術（腰痛対策）	38名
感染予防	22名
褥瘡予防（排泄ケア）	7名
虐待防止・身体拘束防止	20名
看取り	33名
新人研修	4名
機能訓練指導（六日市病院 ST）	24名
権利擁護研修	3名
認知症基礎研修	1名
認知症実践者研修	1名
雇用管理責任者講習	1名
益田圏域老施協研修	4名

その他

家族へアンケート調査実施

職員へ虐待防止・身体拘束廃止のためのアンケート実施

《特別養護老人ホームとびのこ苑》

1、 事業概要

とびのこ苑での生活を継続していただくために、多職種連携で生活支援を行いましたが、入居者様の重度化、高齢化により入院が多く稼働率が低下しました。また、看取りについては、最期の日までをその人らしく過ごせること、安楽で安心できる環境を提供できることに努め、8名の方を看取ることができま

した。

施設整備については防犯カメラの設置、地域密着型ユニットの流し台の交換、ガス式衣類乾燥機の設置等を行うことができました。

また新型コロナウイルス感染防止により3月上旬から短期入所を休止したため、3月の稼働率が21.8%と減少しました。

2、 事業実績

(1) 動向

月別	入居者	退居者	入院者数	入院延べ 人数	30年度入 院者数 (苑全体)	30年度入 院延べ日 数 (苑全体)
4月	1名(小規模)	1名(小規模)	1名(小) 1名(地)	1名(小) 8名(地)	1名	1日
5月			4名(小) 1名(地)	62名(小) 24名(地)	3名	51日
6月		1名(小規模)	2名(小) 2名(地)	33名(小) 32名(地)	4名	28日
7月	2名(小規模)	1名(小規模)	1名(小) 2名(地)	20名(小) 15名(地)	4名	45日
8月			2名(小)	12名(小)	8名	92日
9月		1名(小規模)	2名(小) 1名(地)	20名(小) 3名(地)	10名	105日
10月	1名(小規模)	1名(小規模) 1名(地域)	3名(小) 2名(地)	21名(小) 24名(地)	9名	87日
11月	1名(小規模) 1名(地域)		4名(小)	39名(小)	2名	43日
12月	1名(小規模)	1名(小規模)	7名(小) 1名(地)	64名(小) 8名(地)	2名	2日
1月	1名(小規模)	1名(小規模)	3名(小) 2名(地)	22名(小) 14名(地)	1名	25日
2月	1名(小規模)	2名(小規模) 1名(地域)	5名(小) 1名(地)	74名(小) 29名(地)	2名	15日
3月	2名(小規模) 2名(地域)	2名(小規模) 1名(地域)	5名(小) 1名(地)	80名(小) 31名(地)	3名	24日
合計	13名	14名	53名	636日	49名	518日

(2) 介護度別人数

月別	要 介 護 度					平均値
	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	
4月	0	3	15	25	8	3.8
5月	0	3	14	25	8	3.8
6月	0	2	12	24	10	3.9
7月	0	2	12	27	9	3.9
8月	0	2	12	27	9	3.9
9月	0	2	12	26	10	3.9
10月	0	1	12	26	11	3.9
11月	0	1	12	25	12	4.0
12月	0	1	12	24	14	4.0
1月	0	1	12	22	15	4.0
2月	0	1	12	20	17	4.1
3月	0	1	13	22	15	4.0

(3) 短期入所生活介護サービス利用状況

月別	前年度延べ利用者数	今年度延べ利用者数	今年度稼働率
4月	85	85	70.8
5月	93	105	84.7
6月	95	137	114.2
7月	112	124	100
8月	111	101	81.5
9月	101	83	69.2
10月	84	110	88.7
11月	125	117	97.5
12月	110	104	83.9
1月	110	115	92.7
2月	86	94	81.0
3月	69	27	21.8

3、 研修、会議

研修名	参加人数
全職員研修	39名
間違っていないかその介護	19名

新人研修	4名
感染ネットワーク研修会	1名
厨房無人化運営セミナー	1名
全職員会議（接遇）	30名
排泄ケアセミナー	2名
労務管理研修	1名
災害に備えて	1名
生きるを支える看取り介護	3名
不当要求に対する対応について	2名
権利擁護推進員養成研修	1名
全職員研修（アンガーマネジメント）	39名
認知症介護基礎研修	3名
認知症実践者研修	1名
全職員研修（権利擁護）	43名
介護リーダーのパワーアップセミナー	1名
施設看護師の専門性と動き方	1名
心不全勉強会	1名
社協中堅職員研修	1名
機能訓練指導員による勉強会（毎月）	66名
おむつのあてかた研修	26名
経口側臥位法研修	16名
虐待防止	51名
権利擁護	10名
感染症対策	43名
事故防止	14名
看取り	21名

《グループホームあさくら》

1、事業概要

令和元年度は、事業目標である「その人らしい生活へ向けた支援」に向かって、入居者個別ケアに取り組むとともに、各地域との繋がりとお入居者の想いを大切にしながら支援を展開しました。

入居者の健康管理の徹底、訪問看護ステーションや医療機関との連携に努め、状態の変化に留意した状態観察を行い目標稼働率の達成ができましたが、転倒などの事故も多くあり、状態維持への課題もありました。

2、 事業実績

(1)利用状況

(単位：人・日・%)

月別	利用者数	延利用者数	予 防 給付	介 護 給 付					稼働率
			要支 援 2	要介 護 1	要介 護 2	要介 護 3	要介 護 4	要介 護 5	
4月	9	270	0	4	2	3	0	0	100
5月	9	274	0	4	2	3	0	0	98
6月	9	270	0	2	3	4	0	0	100
7月	9	279	0	2	3	4	0	0	100
8月	9	279	0	2	3	4	0	0	100
9月	9	270	0	2	3	4	0	0	100
10月	9	279	0	2	3	4	0	0	100
11月	9	270	0	2	3	4	0	0	100
12月	9	279	0	2	3	4	0	0	100
1月	9	268	0	2	3	4	0	0	96
2月	9	253	0	2	3	4	0	0	96
3月	9	275	0	2	3	4	1	0	98
合計		3266	年間稼働率 $3266 \div (365 \times 9) = 0,99$						99%

(2)通所介護

(単位：人・回)

月別	利用者数	延利用者数	要支 援 2	要介 護 1	要介 護 2	要介 護 3	要介 護 4	要 介 護 5
4月	1	2	0	0	0	0	1	0
5月	2	5	0	1	0	0	1	0
6月	2	6	0	1	0	0	1	0
7月	2	7	0	1	0	0	1	0
8月	3	9	0	2	0	0	1	0
9月	3	16	0	2	0	0	0	1
10月	3	28	0	2	0	0	0	1
11月	3	25	0	2	0	0	0	1
12月	3	26	0	2	0	0	0	1
1月	2	16	0	2	0	0	0	0
2月	4	28	0	4	0	0	0	0
3月	5	34	0	4	0	0	0	1
合計		202	0	23	0	0	5	5

(3) 行事

朝倉小学校との交流会（年5回）
地域の方のボランティア、交流会（年3回、園芸・お茶会など）
戸外活動（年18回 初詣、お花見、各入居者地域のお祭り、外出支援、朝倉地区お祭り、朝倉地区敬老会、紅葉狩り、梨狩り、など）
地域の百歳体操 毎週、地域サロン参加（毎月）
手作り食事、手作りおやつ
誕生日会（毎月）
畑作業、花壇作り

3、 研修、会議

研修名	参加人数
益田圏域GH研修会	5名
権利擁護推進委員養成研修	1名
認知症介護基礎研修	2名
認知症介護実践研修	2名
認知症介護事業所内研修	9名
感染症対策内部研修	6名
施設福祉部介護技術研修	3名
接遇ナマール研修	7名
権利擁護研修	8名
メンタルヘルス研修	8名
益田圏域GH所属長会議(毎月)	1名

< 法人全体 BSC評価 >

【評価指標】 ◎:設定した目標以上だった ○:設定した目標を達成した △:目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×:着手できなかった /:評価できない、評価するための機会がなかった

2024年 ビジョン	「誰もが安心して暮らせる福祉のまちづくり」を基本理念とし、吉賀町民にとって必要不可欠な社会福祉協議会であり続けるために、経営基盤の安定化やサービスの高品質化の実現に寄与する高度専門人材を育み、定着させる。					
	戦略的目標	業績評価指標 の設定	展開するアクションプラン (各拠点でマップに展開し計画具体化)	2019年度	評価	評価に対するコメント
地域・ ご利用者の 視点	共生型サービスの創設	計画書、申請手続き	①共生型サービスの創設に向けた開発プロジェクトチームを立ち上げ、新事業を展開する	「地域共生社会の創設に向けての計画」を作成し理事会に提案する。	△	他機関と一緒に起草委員会を立ち上げ、協議を行った。法人内のプロジェクトチームとも情報共有を行っていたが、理事会への提案までは至らなかった。
	地域福祉・訪看・包括・居宅連携での相談支援体制の拡充	連携による効果と新たな総合事業提案や課題と対応策について年度事業報告において示す	②相談支援を通じて得た地域課題・福祉課題を明確化し、対応策を提案する	「くらしもっと」の総合相談機能およびアウトリーチ活動から明らかになった地域課題・福祉課題の対応策を理事会に提案する。(年1回)	△	課題については地域福祉部会で共有した。またフードバンクや雪かきボランティア事業など新しい事業の立ち上げができた。
	アウトリーチを含めた相談支援機能拡充	検討スケジュール、検討実施記録、提案書	③行政と共に検討委員会を立ち上げ、地域課題・福祉課題を解決するための対応策を検討する。 ④災害等の緊急事態に遭遇した場合に備え平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などの取り決めを検討する。	・町保健福祉課と共同し地域課題・福祉課題の解決に向けて実効性のある政策提言ができる組織の立ち上げを検討する。 ・災害等の緊急事態への対応としてBCP(事業継続計画)を作成する。	○ ○	・2019年度中に状況把握や課題整理に取り組み、2020年度に検討委員会を立ち上げる予定となった。 ・防災計画を見直し、BCPの作成に取り組んだ。
	地域課題・福祉課題に応じた事業の検討と展開及び災害等の緊急事態への対応	福祉活動計画の年度評価・改善を行う評価委員会の開催・記録	⑤地域福祉活動計画を実践し、継続的にPDCA(計画-実行-確認-改善)を行う	4年目となる地域福祉活動計画の進捗管理(計画の実施状況とその評価)を年1回実施する。	○	地域福祉活動計画の評価と来期計画策定のためのアンケートを実施した。
	地域福祉活動計画の遂行	分析の視点・指標の作成と運用	⑥自立支援介護の実践に向けてプロジェクトチームを立ち上げ、パーセルインデックス(デイサービス)と分析指標(施設)を導入する	プロジェクトチームの立ち上げに向けてメンバーを選抜し、自立支援介護導入に向けて検討する。	○	施設福祉部と在宅福祉部それぞれで自立支援介護のプロジェクトチームを立ち上げた。
	自立に資する介護(科学的に裏付けられるもの)の推進	戦略・管理・業務的意思決定機能の定義	①運営協議会に財政基盤を強化するための機能を持たせ、所属長・主任にはそれと業務的意思決定をつなぐ機能を持たせる	具体的な実施方法について運営協議会のメンバーで検討する。	○	法人全体の経営状況を部長以上で毎月把握した。また幹部職員会議で半期決算について共有した。
財務の 視点	経営戦略の構築と運用体制の整備	法人全体(合計)版の財政規律の策定	②運営協議会において業績管理による課題の抽出と改善策の立案をし、戦略にかかわる意思決定を行う。	コンサルタントの助言を受けながら運営協議会のメンバーで課題の抽出・改善策を年1回作成する。	△	補助金・受託金の支出における進捗管理の未熟さに対して年度途中から予算管理の徹底を行ったが改善策の作成まではできなかった。
	経営管理指標の設定と予算実績管理の強化	拠点別での集客率目標 成約率目標 利益率目標	③事業経営会議において、予算にかかわる意思統一と業務改革・進捗管理を行い、その内容を各拠点でも共有する	具体的な実施方法について運営協議会のメンバーで検討する。(準備)	○	2019年度で準備を行い、2020年度のプランに「所属長会議で予算にかかわる意思統一と進捗管理をおこなう(所属長会議に「事業経営会議」の機能を持たせる)」ことを盛り込んだ。
	中期経営(設備)計画の構築と運用体制の整備	研修実施 予算実績対比	④中期計画を実践し、進捗状況を管理すると同時に継続的にPDCAを行う	具体的な実施方法について運営協議会のメンバーで検討する。	○	計画に基づいて施設整備・修繕等を行った。状況に応じて法人BSCに2項目を追加した。また幹部職員会議において、法人及び各事業所のBSCの進捗状況を確認する機会を持った。
	財政規律・財務規律の策定と執行	改善目標報告の実施数	⑤法人単位での財政規律及び、拠点単位での財務規律の設定を行う	具体的な実施方法について運営協議会のメンバーで検討する。(準備)	○	2019年度で準備を行い、2020年度のプランに「総務部主導により、法人単位及び拠点単位での財政規律の設定をおこなう」ことを盛り込んだ。
	目標の設定と達成に向けた環境整備	管理会計研修実施、管理会計実施開始日、管理手法確立	⑥財務管理についての研修を実施し、それを基にした管理会計を実践する	具体的な実施方法について運営協議会のメンバーで検討する。(準備)	○	2019年度で準備を行い、2020年度のプランに「財務管理についての研修を実施する」ことを盛り込んだ。
	会計監査の実施	内部監査資料作成	⑦外部の会計専門家の意見を参考に、運営協議会・1所属長会議において改善点を共有する	毎月の会計事務所からの助言に基づく改善策を組織全体で共有する。	△	毎月、月次決算の確認を行っていたが、状況に応じた改善策の提案はできなかった。

	戦略的目標	業績評価指標の設定	展開するアクションプラン (各拠点でマップに展開し計画具体化)	2019年度	評価	評価に対するコメント
内部プロセスの視点	戦略・管理・業務的意思決定機能の定義(役割・機能の再確認)	組織管理規程	①運営協議会に組織基盤を強化するための機能を持たせ、所属長・主任にはそれと業務的意思決定とをつなぐ機能をもたせる。	具体的な実施方法について運営協議会のメンバーで検討する。	○	2020年度のプランに「所属長は業務上の課題を主体的にとらえ、実現可能な改善策を提案するとともに、組織的な決定について各拠点の職員につなぐ役割を持つ」ことをあげ、「運営協議会で組織的な課題と改善策を検討する」ことを盛り込んだ
	経営戦略の構築と運用体制の整備	組織改革の実施	②運営協議会において組織力における課題の抽出と改善策の立案をし、戦略にかかわる意思決定を行う。	コンサルタントの助言を受けながら運営協議会のメンバーで課題の抽出・改善案を年1回作成する。	×	組織力における課題の抽出や改善案の作成はできなかった。
	中期経営(設備)計画の構築と運用体制の整備	中期経営計画のBSC化とAP化	③中期計画を実践し、進捗状況を管理すると同時に継続的にPDCAを行う	具体的な実施方法について運営協議会のメンバーで検討する。(準備)	○	6か年の計画に基づき年度ごとのプランを立てた。法人のBSCに基づいて各事業所のBSCを立てることとした。法人のBSCは年度途中に2項目の追加を行った。また幹部職員会議において法人及び各事業所のBSCの進捗状況を確認する機会を持った。
	内部プロセスのモニタリング・アセスメント強化	実績管理指標(管理手法)の整理・運用	④部長・課長・施設長・所長・主任を中心とした「事業経営会議」で各事業所に対する内部プロセスのチェック及び適正化支援を実施する	具体的な実施方法について運営協議会のメンバーで検討する。(準備)	○	2019年度で準備を行い、2020年度のプランに「所属長会議で各拠点に対する内部プロセスのチェックと適正化に向けた支援をおこなう(所属長会議に「事業経営会議」の機能を持たせる)」ことを盛り込んだ。
	組織力向上に向けた取り組み実績管理の強化		⑤事業経営会議、各拠点において組織改革や業務改革について提案し、改善に向けた進捗管理を行っていく。	具体的な実施方法について運営協議会のメンバーで検討する。(準備)	○	2019年度で準備を行い、2020年度のプランに「職員提案制度を推進し、採用された提案について実用化する」ことを盛り込んだ。
	業務効率化とサービス品質の向上の両立	検討結果の提案書実施スケジュール運用指導実施数	⑥職員のアイデア・意見を業務改善に反映する。 ⑦ICT化による業務効率化を行う。 (アセスメント力の向上にむけた業務課題の整理と業務改革)	・職員提案制度規程の検討をする。 ・自立支援介護に向けて、ICT化導入を検討する。(準備)	◎ ○	・職員提案制度の規程を策定した。募集を行った結果、3件の応募があった。 ・自立支援介護に向け、必要な機器及びシステムを導入した。
	人材の確保	必要な職員数の充足度	⑧組織全体で人材の確保に努める。	・職員全体で募集状況を共有し組織全体で人材確保に努める。(職員紹介制度の検討) ・外国介護人材を受け入れるための外国人材育成事業を検討する。	△ △	・職員紹介制度の検討はできなかったが職員の紹介による入職があった。 ・当町における外国人材採用に向けての選択肢を検討した。外国人材確保に向けて役員研修を企画していたが、感染症の影響により延期となった。
	経営管理の実践	実績管理指標(管理手法)の整理・運用	⑨事業経営会議で、業務合理化と経営評価・改善支援(各拠点ごと)について検討する。	具体的な実施方法について運営協議会のメンバーで検討する。(準備)	○	2019年度で準備を行い、2020年度のプランに「所属長会議で各拠点ごとの業務合理化と経営評価・改善支援について検討する(所属長会議に「事業経営会議」の機能を持たせる)」ことを盛り込んだ。
学習と成長の視点	新トータル人事制度の構築と運用	中核的人材の定着率・人員配置基準目標設定	①人事評価を実践する (組織改革に応じた意識改革と管理職への登用機会とする)	2021年の新トータル人事制度への完全移行に向けて進捗管理を行う。	○	在宅福祉部を中心に目標援助を取り入れた人事評価に取り組んだ
		階層別育成制度研修科目(管理者養成)設定	②職務能力の定義から、個人別に付加させたい専門能力の定義を検討する	コンサルタントの助言を受けながら運営協議会のメンバーで検討する。	○	全職員研修への出席率に応じた能力加算の導入を行った。また2020年度のプランに「職務マニュアルの見直しと検討を行う」ことを盛り込んだ
		一般職務(専門職養成)研修科目設定	③各施設・事業所での職員会議に積極的に参加してもらうことにより意識改革を実施する	会議等の機会に新トータル人事制度の説明を行い職員の意識改革を行う。	○	全職員大会で新トータル人事制度について方法や運用についてを中心に説明を行った。
	育成制度構築(職務と役割の階層別育成制度)	マニュアル(職務別整理)作成	④人材育成制度の構築と運用(管理者向け・専門職群向け)を行う	コンサルタントの助言を受けながら運営協議会のメンバーで検討する。	△	具体的な運用の検討まではできなかったが、2020年度のプランには「階層別育成制度について検討する」ことを盛り込んだ
	新創造計画の推進	組織風土改革に結び付ける全体説明会開催	⑤新創造計画推進と理解の深化のために説明会を実施する	全職員大会において新創造計画の進捗状況についての説明を行う。	○	全職員大会で新トータル人事制度、法人や各事業所のビジョンやBSCの説明などを行った。

総合相談支援所 BSO評価

【評価指標】

◎:設定した目標以上だった ○:設定した目標を達成した △:目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×:着手できなかった /:評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の 重点目標	様々な場面から地域・個人の困りごとを拾い上げ、他部署 につなぎ、解決に向かう仕組みを構築する。	重点目標に対する 評価コメント	様々な場面、機関からの困りごとを受け、迅速に対応を行った。解決が難しいものについては関係機 関と共同で解決に取り組んだ。		
事業所単位アクションプラン		業績評価指標	2019年度 目標	評価	評価に対するコメント
地域・ご利用者の視点	様々な場面から困りごとを拾いあげる役割を持つ	相談件数、相談内容の記録	年間相談件数 60件	△	年間56件と総合相談支援所へ相談が寄せられ、適切な機関へつなげることができた。総合相談支援課としても373件の相談を受けている。
	地域支え合い会議を実施し、各地域の課題と住民がめざす目標を明確化する。	会議開催回数	各地域1つずつ課題と目標を見つける	○	公民館単位で支え合い会議を開催し、1つ以上の課題を出し合い、行政などへの提案を行った。
	地域のつながりや交流を深めるため、小地域ネットワーク事業を推進する	新規実施地区数 事業内容の見直し 検討会議の開催	新規実施数1地区 検討会議 1回開催	○	抜月地区、畑詰地区が新たに見守り活動が始まった。検討会議は開催することができなかった。
	地域福祉活動計画を実践する	重点目標の評価内容	重点目標に沿った評価、年1回	○	計画に基づき取り組んだ。来年度は地域福祉活動計画の更新時期となり、町民へアンケート調査を行った。
	地域課題、福祉課題の明確化とそれを解決するための検討委員会を開催する	検討委員会の開催	検討委員会の開催 1回	×	包括・行政・保健所と課題解決に向けた協議は行ったが、検討するための検討委員会は開催できなかった。
	「ふれあいサロン」が自分らしく健康に生きるために必要な様々な情報提供や啓発を行う場となるようにする	各サロンごと課題検討会 実施回数	サロン課題検討会 5地区実施	○	11地区各地区サロンボランティアリーダーさんとサロンの課題について協議した。
	生活困窮者自立支援事業を推進する	新規相談件数	新規相談件数 12件	△	新規生活困窮への相談は9件であった。これは事業の啓発不足なのか、困窮している家庭が少なかったのか不明である。
	災害への対応力を高める	災害についての研修会開催と参加人数	研修会年1回開催、参加者50名	○	5月12日に七日市地域において、大火災が発生したことで、災害ボランティアセンターの取り組み報告会を実施した。
	住民のボランティアに対する意識の向上と現在のボランティア事業の継続をめざす	ボランティアの人数、事業の継続	全ボランティア数（計190名）	○	ボランティア事業にかかわる方で、252の方に保険加入をおこなった。また、七日市火事によるボランティア保険加入者は343人であった。
	福祉教育を推進する	開催回数、参加人数	学校3か所、地域1か所	○	吉賀中学校1年生14名、六日市小学校5年生に対して、福祉の職業及び高齢者体験を行った。また、サマーボランティアスクールでは柿木小学校9名と町内中高生28名が福祉事業所体験を行い、福祉に興味を持たせた。
権利擁護事業の啓発と推進をおこなう 成年後見制度、日常生活自立支援事業、消費者被害防止など	説明会の開催回数	サロン3か所	×	サロンにおける啓発は実施できなかった。	
財務の視点	法人後見の受任を継続する	受任人数	4名受任	○	施設で生活する4名の方(新規1件)の受任を行った。
内部プロセスの視点	法人の経営目的と目標を所内で共有する	所内ミーティング回数	ミーティング実施月1回	○	月初めに経営層から法人の目的と目標について説明を受け、法人の経営状況を共有した。
	ミーティングにおいて事業の進捗状況を共有し、必要に応じて担当間での相互支援を行う	所内ミーティング回数	ミーティング実施月1回	○	定期的に所内の行事などについて、共有する時間を設け、職員間の信頼関係を高めた。
	課内、部内の情報共有と連携を行う	部・課内所属長会議回数	部・課内所属長会議の開催月1回	○	10日を過ぎた、毎月火曜日に会議を開催し、事業所の経営状況や事故の状況などについて、課内で共有し、事業改善に努めた。
学習と成長の視点	課内研修の開催と参加	課内研修の参加回数、開催回数	課内研修月1回参加 講師を年2回実施	○	課内の事業を知り、職員のプレゼンテーション力を高める目的で奇数月に開催した。
	法人単位での研修会及び全職員大会への参加	参加者数	法人内研修参加 (虐待防止、マナー、メンタルヘルス、救急)	○	虐待防止、マナー、メンタルヘルス、救急について参加し、社協職員としての品格を高めた。

吉賀町シルバー人材センター BSC評価

【評価指標】

◎: 設定した目標以上だった ○: 設定した目標を達成した △: 目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×: 着手できなかった /: 評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の 重点目標	重点目標に対する 評価コメント				
事業所単位アクションプラン		業績評価指標	2019年度 目標	評価	評価に対するコメント
2019年度の 重点目標	高齢者が働くことを通じて生きがいを得ると共に、地域社会の活性化に貢献します。 会員数の増加を図ると共に一般社団法人への移行を検討します。				
	会員同士の交流をはかる	総会、交流会の実施回数	総会、交流会各年1回開催	◎	5月に総会を実施し、8月と12月に交流会を開催し、会員同士の交流を図った。
	ワンコインサービスの検討を行う (30分500円での生活支援サービス)	検討会の開催回数	検討会1回開催	△	第5回運営委員会にてワンコインサービスについて検討をした。
	会員の増員	会員数	会員80名	◎	町民に対してチラシ配布、会員からの声掛けや勧誘により、会員80名を達成となった。
地域・ご利用者の視点					
財務の視点	契約金額の増額をはかる	契約金額	契約金額1550万円	◎	能率的な会員の活動により、契約金額16,312,843円で目標額を上回る事ができた。
内部プロセスの視点	班長制度を充実させ、効率的な運営をめざす	運営会議の回数	年3回実施	◎	運営委員会を5回実施し、運営について協議した。
	法人の経営目的と目標を所内で共有する	ミーティング回数	月1回開催	◎	毎月、ミーティング参加、情報を共有した。
	課内、部内の情報共有と連携を行う	ミーティング回数	月2回開催	○	定期的なミーティングにへ参加した。
学習と成長の視点	一般社団法人への移行に向けた先進地の視察研修に参加する	視察研修の数	2か所実施	○	柳井広域シルバー人材センターと米子広域シルバー人材センターの2か所に研修に行き、法人化について学んだ。
	課内研修の開催と参加	研修参加回数	課内研修月1回参加、講師年1回実施	○	定期的に課内研修へ参加し、社協サービスについて知ることができ、シルバー人材センター事業について他の職員について伝えることができた。
	法人単位での研修会及び全職員大会への参加	研修参加回数	必須研修(虐待防止、マナー、メンタルヘルス、救急法)への参加	○	社協が実施する研修に参加でき、マナーなどについて学ぶことができた。

吉賀町訪問看護ステーション BSC評価

【評価指標】

◎:設定した目標以上だった ○:設定した目標を達成した △:目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×:着手できなかった /:評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の重点目標	住み慣れた地域での在宅療養の専門的支援の継続と総合支援体制の構築に関わり、住み慣れた吉賀町の在宅療養者とその関係者の支えとなる	重点目標に対する評価コメント	専門的な視点をもってかわりを持ち、看取りも積極的に行っていたが実績には繋がらなかった。		
事業所単位アクションプラン		業績評価指標	2019年度目標	評価	評価に対するコメント
地域・ご利用者の視点	地域包括ケア体制推進プロジェクト(総合相談支援)	相談件数・対応策・情報発信・会議への参加	相談件数5件、サロン1回、会議6回	○	相談件数13件 サロンの参加はなし 地域支えあい会議2件 地域福祉連絡会議IK会議に参加。
	GH・DSとの連携を行い各事業所の看護業務を円滑に行う	各事業所への手伝い回数	GH～毎週1回 DS～必要回数	○	グループホーム49回 六日市デイサービス38回 七日市デイサービス11回 柿木デイサービス4回
	行政・ボランティアが行う地域づくりの取り組みに参加する	会議への参加回数	1回	○	地域づくりを動かしにくいための研修会に参加。 火災支援に対する振り返りの会議に参加。
	災害時における要支援者の把握・支援体制整備への協力	要支援者の名簿作りへの参加 災害時の対応の周知	情報提供・随時会議 災害研修参加	○	要支援者の名簿作成の準備に参加。 火災支援に対する振り返りの会議に参加。
	権利擁護の推進	虐待の把握数	虐待について理解し、説明できたうえで、虐待防止に関連した実践ができる	○	研修会に参加 虐待数0件
財務の視点	事業管理監督者における管理会計の実践プロジェクト	定期的な収益チェック	プラス10%	△	定期的な収益チェックをして収支管理をした。
	車両管理	補助金が出るときに購入整備費の資金にする	訪問の経路や地域を視野に入れて当日職員の訪問スケジュールを決め、効率よく訪問できるように配置する	×	効率よく訪問を行ったが車両の整備費の資金には至らなかった。計画も策定していなかった。
	事業所の状況を各自が把握することで無駄な出費を抑え、業務の効率化を検討	職員会議の開催(1回/月)	職員会議の中で業務改善の提案が積極的になる	△	業務改善の提案が少なく改善には繋がらなかった。
	医療機関との連携し、重度の利用者のニーズに対応することにより増収を図る	ターミナルや重度難病などの利用者が増え、医療保険の利用者が増える	町補助金が該当する利用者が増える	○	H30年は補助金1000円 H31年は12000円
内部プロセスの視点	業務的意思決定者会議実施	どのスタッフでも退院時や新規の受け入れができる	スムーズに退院時・新規利用者の訪問導入ができる	○	新規利用者数15件
	事業所の状況を各自が把握することで無駄な出費を抑え、業務の効率化を検討	職員会議の開催(1回/月)	職員会議の中で業務改善の提案が積極的になる	△	業務改善の提案が少なく改善には繋がらなかった。
	職員の意向や就業状況を把握し働きやすい職場づくり	時間外勤務時間の減少 適切な有給消化	時間外勤務:10時間以内/週 有給消化数:1日以上/月	△	時間外勤務は10時間以上/週となり減少できなかった。有給消化は月1日以上できた。
学習と成長の視点	経験別に各種研修体系の整備・実施をし、職員のスキルアップを図る	研修計画のもと随時受講	5年以内～疾患、メンタル・フィジカルアセスメント 5年以上～リスクマネジメント	○	研修計画に基づき実施できた。
	認定看護師取得に向けた支援	希望者の確認	認定看護師取得までの費用や期間の情報収集をする	×	希望者なし。
	相談支援能力の向上に向けた支援	ケアマネ取得者数	1名増	×	取得者なし。
	訪問看護師としての人材育成	訪問看護に関連する研修への参加	実習生指導に関わる 外部研修に参加し、発表できる	△	実習指導を行った。 外部研修の発表はしていない。

吉賀町ケアマネセンター BSC評価

【評価指標】

◎:設定した目標以上だった ○:設定した目標を達成した △:目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 X:着手できなかった /:評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の 重点目標	①要介護者・要支援者の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るよう居宅支援を行う。 ②関係機関(地域の保健・医療・福祉サービス)と連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。 ③介護支援専門員の質の向上に努める。	重点目標に対する 評価コメント	在宅生活が継続できるように、関係機関、多職種との連携を図りアセスメントを通して必要なサービス提供に取り組んだが、不足しているサービスもあり、ご利用者、ご家族の意向に対応することができないサービスもあった。 日々、研修やケースを通して質の向上に努め、引き続き取り組んでいく。		
地域・ご利用者の視点	事業所単位アクションプラン	業績評価指標	2019年度 目標	評価	評価に対するコメント
	安心できる相談支援体制	・適宜相談に応じ、必要な所に繋ぎ課題解決ができる会議開催する ・関係機関との連携作り。	・個別課題が解決できるように会議体制を整える。 ・包括や民生委員等多職種との連携作り。(こまめにする)	△	・個別課題の提言に終わり、解決に向けての体制作りまでいかなかったが、今後はできるように取り組みたい。 ・関係機関との連携は適時実施できた。
	ご利用者満足度の向上	・地域課題や福祉課題の提言、明確化	・地域ケア会議をとおして、不足している資源の提言を行う。(年4回) ・インフォーマルサービスの活用・発掘(随時)	○	・月1回開催のケアマネジメント会議等で軽度者(介護1・2)のショートや入所場所が少なく町外利用するしかない等の提言をした。 ・軽度生活支援事業やシルバーセンター等を活用し支援ができた。
自立支援に向けたプラン作り	プランの根拠説明ができるようにアセスメント力を高め、評価しやすい短期目標の設定をする	・プラン内容について多職種協働による協議を行う(年4回程度) ・自立を阻害する要因の追求(アセスメント時) ・医療との連携、特にリハビリ職との連携強化を図る。(プラン作成実行前) ・インフォーマルサービスの活用	△	・常にアセスメント力向上を意識して業務を行っているが、これからも一層の努力をしていく。 ・自立に向けたプラン作りのためのプラン点検は、手法がまとまらず実施できなかったため今後の課題となる。	
財務の視点	利用者の確保	・依頼があった場合は迅速に訪問時に対応する。 ・包括からの委託を受ける。	・依頼があった場合は、迅速に対応し新規契約に繋げる。(90%) ・介護予防ケアマネジメントの受託(40件)	○	・電話や訪問等で対応し、90%は契約に繋がることができた(毎月5件程度) ・介護予防の受託はなし。
	連携業務の強化	・医療機関との連携をこまめに図り、情報交換を行う。 ・退院前のカンファレンスを依頼し参加する。	・入院時情報連携加算(3日以内) ・退院・退所加算の算定ができるように入院時から3回は訪問する。(年40件以上) ・カンファレンス参加(退院前に依頼し参加)	◎	・入院時情報提供(105件) ・退院・退所加算(43件)目標達成 ・医療、介護の連携にも関係するが、積極的に参加できた(18件)
	安全な運営	法令順守し、忠実に業務を遂行する。 収益の確認	・特定事業所集中減算の適用なし(年2回申請) ・個別チェック表の活用(毎月) ・請求業務を確実に毎月返戻をなくす(0件目指す) ・請求後、毎月の収入額をチームで把握する(月1回)	○	・中立・公平に業務にあたり、年2回の集中減算提出や、日々の業務の漏れがないよう、個別チェック表を活用して業務ができた。今後も継続して取り組んでいく。 ・返戻をなくすためダブルチェックを行い、請求業務を行い、返戻件数が前年より減少した。
内部プロセスの視点	サービスの質の向上	・アセスメント力を高める。 ・包括から依頼があった場合は事例を提供する。	・アセスメント書式の直し ・ストレッチングに目を向けたアセスメントを行う ・地域ケア会議への事例提供件数(年4回程度) ・自立支援に向けた検討会に参加(年4回程度)	△	・ケア会議への事例提供は、包括からの依頼に応じて実施できたが、自立支援に向けた検討会の開催はなかったため実施せず。 ・アセスメント書式については日々の業務に追われる中、時間が取れず検討できなかった。
	業務の効率化	・適切な業務量の設定・分担・割り振り ・事務処理時間の簡素化 ・業務改善の見直し	・時間外勤務時間(10時間) ・定型文等の作成・活用(随時) ・個人で毎月のスケジュール表の作成(月末) ・月末の伝達会議で業務についての振り返りをする(年4回程度)	△	・残業時間を削減するために毎月のスケジュール表を作成し業務を行い、1か月平均8時間程度であった。 ・業務改善についての振り返りは個別にはしていたがチームでの協議はできなかった。
学習と成長の視点	知識・技術の向上	・年間研修計画に基づく研修会へ参加 ・アセスメント力の質の向上のための勉強をする。 ・総合相談課の研修参加	・年間研修計画に基づく研修会へ参加(年3回以上) ・ケアプラン点検等を通してアセスメント内容を確認する。 ・アセスメントの方法の自己研鑽を行いチームで勉強会をする。(年3回程度) ・総合相談課の研修参加(毎月1回)	△	・法定研修や個々の興味関心へのある研修に参加できたので、今後も多様な研修に参加し知識等の向上に取り組む。 ・保険者のケアプラン点検実施がなかったが、引き続き取り組む
	次世代の人材教育	・マニュアルの作成・活用 ・モチベーションアップ	・介護支援専門員業務のチェックリストの活用。 ・スタッフの発表経験(パワーポイント使用) ・専門職としての専門的能力取得(研修会2回参加)	△	・令和元年度は活用できなかったため令和2年度は実施できるようにしたい。 ・課内研修に参加したり発表することができた。
	事業所の目標をチームで共有する	・目標援助シートの活用 ・介護支援専門員業務に関するチェックリスト活用	・目標面接(年2回) ・チェックリスト活用(半年に1回)	△	目標援助シートを活用し年2回の目標面接はできたが、面接力向上が必要と感じた。

吉賀町地域包括支援センター BSC評価

【評価指標】
 ◎:設定した目標以上だった ○:設定した目標を達成した △:目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×:着手できなかった /:評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の重点目標	専門的な相談窓口として他機関・事業所と連携しながら困りごとの解決をめざす。	重点目標に対する評価コメント	課内での連携はもとより他事業所や他機関との連携を密にして実施した。困りごとの解決については迅速・丁寧な対応を心掛けながら実施した。		
	事業所単位アクションプラン	業績評価指標	2019年度目標	評価	評価に対するコメント
地域・ご利用者の視点	プロジェクトメンバーとして共生サービスの創設に向けて検討を行う	共生型サービスの実施	共生型サービスの提案 1つ	△	共生サービス会議に参加し、今後の在り方について随時意見交換を行った。
	総合相談を実施し、地域課題・福祉課題を抽出する	相談件数	相談件数年間200件	○	相談件数年間231件(3/27時点)
	地域課題・福祉課題の明確化とそれを解決するための検討委員会を開催する	検討委員会の開催	検討委員会 1回開催	△	支えあい推進会議を検討委員会と位置付けるなら、企画準備まで参画。開催時期はコロナ感染拡大予防のため延期。
	町と連携し、地域包括ケアに向けてのロードマップを作成する	ロードマップの完成	全町単位でのロードマップ完成	○	全町単位でのロードマップ完成。
	健康づくりや介護予防の取り組みを充実させる	出張型介護予防の取り組み	年間50回	○	コロナ感染拡大予防で当初予定していた30回の通い型教室のうち28回開催。出張型教室は39回実施。
	各種関係機関・団体との連携促進	医療機関等との会議 民協との会議	医療介護連携の会議年6回 民協との会議年間6回	○	医療介護連携会議:年度当初行政と協議や委員と協議の上開催頻度を年6回から4回に変更し予定通り開催。民協との会議年間6回:年10回参加し情報提供や意見交換を実施。
	災害時の避難等に必要な要支援者の把握や情報共有	要支援者リストの作成と更新	要支援者リストの更新 年6回	○	要支援者リストの更新:毎月一度更新する仕組みを行政と整え、年12回実施。
	権利擁護事業の啓発と推進をおこなう (成年後見制度、日常生活自立支援事業、消費者被害防止など)	説明会の開催回数	サロン3か所	△	朝倉サロン実施予定だったが、サロン行事とダブルブッキングでキャンセル。みろく・とびのこ職員向けに権利擁護研修を実施。
	ACP(アドバンスケアプランニング)の普及を行う	住民への研修会の開催	年間4回	△	年間1回町内サロンで実施。支援者向けのACP研修を企画予定していたが、コロナ感染拡大予防のため延期。
	引きこもり者への支援	引きこもり者への訪問	引きこもり者への訪問 3ケース	○	4名実施。
自立支援型のケア会議の開催	ケア会議の開催回数	月1回開催	○	月1回開催。	
財務の視点	障がい者就労継続支援事業(アスノワ)利用の推進	アスノワへつながったケース数	年間5ケース	○	公共性の視点を忘れず、町内ではよしかの里・アスノワからより本人に適する所を検討。アスノワへ3件、よしかの里へ2件。
内部プロセスの視点	法人の経営目標を所内で共有する	所内ミーティング回数	ミーティング月1回	○	ミーティング月1回実施。
	ミーティングにおいて事業の進捗状況を共有し、必要に応じて担当者間でシェアする	所内ミーティング回数	ミーティング月1回	○	月一回のミーティングに限らず、毎朝のミーティングや随時行い、情報共有や意見交換を実施。
	課内・部内の情報共有と連携をおこなう	部・課内の所属長会議回数	月1回	○	毎月1回実施。
学習と成長の視点	課内研修の開催と参加	開催回数、参加回数	月1回参加	○	各月1回の開催となり開催された回は参加。
	法人単位での研修会及び全職員大会への参加	参加者数	法人内研修への参加 (虐待防止、マナー、メンタルヘルス、救急)	○	法人内研修へ参加。 (虐待防止、マナー、メンタルヘルス、救急)

アスノワ BSC評価

【評価指標】

◎:設定した目標以上だった ○:設定した目標を達成した △:目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×:着手できなかった /:評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の重点目標	重点目標に対する評価コメント				
事業所単位アクションプラン	業績評価指標	2019年度目標	評価	評価に対するコメント	
地域・ご利用者の視点	ひきこもりの方に対する就労支援を行い、共生型サービス実現に向けた事業展開ができるよう努力する。	引きこもりがちなお宅へ伺い、アスノワを活用し、就労に結びつけるよう支援を行った。また、誰もが一緒に働くことができる仕事を提供した。			
	①共生型サービスとして、若者から高齢者が共に働くことができる仕事を提供する。	利用者の人数	・現在の作業(10個)以外に1個作業を増やす。	○	らっきょうやニンジンの選別等、農作業の仕事の提供ができた。
	②閉じこもりがちな障がい者や生活困窮の方等を年間、新規2人以上はかかわりを持ち、アスノワ事業所を紹介できるようになる。	相談件数。	・年間4件、アウトリーチにより訪問する。	○	年間、アスノワにつながるよう、包括職員と一緒に6件訪問した。
	③工賃支給で月の平均1万円以上、確保し、利用者が自立できるよう支援する。	年間工賃平均金額。	・利用者工賃1時間220円を支給する。	○	利用者の工賃を1時間220円を確保した。
	④総合相談支援課として、住民の生活の不安や悩みを解消できるよう、相談を受け付ける。	相談件数。	・住民からの相談がアスノワ事業所へ年間3件ある。	○	町民から11件の相談があった。
	⑤地域の資源と利用者の能力を活かした、売れる商品の開発の検討。	商品開発検討会議の回数	・柿木の野菜を使ったピクルス等の商品を1品開発するための会議を開催する。	○	毎月、職員会議の中で新たな
財務の視点	①監査に適合できる、業務記録を残すようにする。	内部監査	・内部監査にて、指摘項目が4項目以下になるようにする。	○	内部監査での指摘はなかった。
	②利用者の登録18人を目標に、健全な経営を行う。	利用登録者の人数	・利用しそうな方2人に声掛けを行う。 ・登録者18人を目標とする。	○	利用しそうな方、5名へ声掛けを行った。登録者、20人であった。
	③利用者の状況をみながら、営業日や場所を柔軟に変更する。	運営規定	・利用者の人数を見ながら、日曜日の営業や場所を検討する。	○	利用者が増加し、場所の変更の検討を図った。
	④人身事故0件をめざし、送迎前、車を目視にて点検を行い、安全に配慮した送迎を行う。	事故件数	・人身事故は0件にする ・物損事故は0件にする。 ・安全運転講習会へ参加する。 ・送迎前は車の異常がないか点検する。	○	・人身事故は0件であったが、車の擦り傷が2件あった。 ・安全運転講習会への参加や車の点検を行い、安全運転に気を付けた。
	⑤随時、実習生や見学者(利用者候補)の受け入れ、2名以上体験してもらい、選んでもらえる事業所になる。	実習受け入れ人数	・将来的に利用者になりうる、実習生を2名以上受け入れる。	△	いつでも実習生の受け入れをしていたが、申し込みがなかった。益田養護学校のPTAの見学対応を行った。
	⑥安定した経営状況を目指す為、職員全員で事業所の収益を共有し、利用者に対するサービスが低下していないか、利用者に半年に1回はヒアリングする。	資金収支計算書	・月初めに先月の経営状況を職員全体で共有する。	○	毎月、月初めに先月のアスノワ利用状況と収益の報告と職員へ感謝の気持ちを伝えた。
内部プロセスの視点	①社協組織内の他事業所の経営の安定に協力する。	資金収支計算書	・みろく苑、とびのこ苑、福祉センターの清掃を行う。 ・七日市デイ、グループホームあさくら、配食サービスの食事の配達を実施する。	○	組織内の経営安定を考え、清掃や食事の配達業務を担った。
	②1週間に1回は利用者全員と会話をし、要望・苦情等些細な事でも、しっかり受け止める。	苦情件数	・苦情があれば、隠さず、すぐに苦情として処理を行う。	○	アスノワの利用があるときには、職員誰もが話し、些細なことでも聞くように努めた。
	③組織への帰属意識を高め、職員が、辞めない職場にする。	離職数	・離職者0人を目標とする。 ・局長からコンプライアンス研修を1回開催する。	△	局長からコンプライアンス研修を11月にし、社協職員としての意識を高めた。パートが一人、諸事情で退職した。
	④職員全員で、福祉人材が不足していることを共有し、社協内の人材確保に努めるため、誰もが知り合い1人以上、社協の就労に結びつく為の声掛けをする。	誘った人数	・適任と思われる方へ、年間1人は社協へ就労するよう、お誘いする。	○	職員全員が知り合い一人に、社協で働く良さについて話をした。
学習と成長の視点	①発達障害の利用が増えつつあり、発達障害の方に対して、職業指導ができる職員を育成する。	研修への参加回数	・発達障害の特性が学べる研修へ参加する。	○	毎月、発達障害の方の支援方法について、包括職員を交えながら学んだ。
	②社協内の研修へ積極的に参加し、知識を高める。	課内研修への参加状況	・課内研修へ1回は参加し、課内事業所の取り組みを知る。	○	課内研修へ参加し、他事業所の取り組むを学んだ。
	③通信制の社会福祉士の実習生を1名受け入れる。これは働きながら、資格を目指す方が多く、職員が他の事業所の様子を知る機会が持て、学ぶことに対し、良い刺激となり、学習意欲を高めることができる。	実習生の受け入れ人数	・実習生を1名以上受け入れ、風通しの良い職場を作る。	○	実習生を1名受け入れ、吉賀町社協の良さについても伝えた。
	④アスノワ行動指針を読み、利用者に対して虐待はしてはいけないことを意識づけ、虐待通報0件を目指し、利用者が安心して利用できる職場になる。	虐待通報件数。	・アスノワ職員行動指針を毎月1回読む。	○	アスノワ行動指針を定期的に読むこともあり、虐待通報は0件であった。

吉賀町ホームヘルパーステーション BSC評価

【評価指標】

◎: 設定した目標以上だった ○: 設定した目標を達成した △: 目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×: 着手できなかった /: 評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の 重点目標	①利用者様が住み慣れた地域で生活環境や人間関係などの繋がりを維持し、その人らしく暮らせるようサービスを提供します。 ②黒字経営を目指す上で、日々の業務改善に努め、自ら考え行動に移すことができるようにします。 ③職員一人一人が、プロ意識を持ち自己研鑽に努め、人権と安全を確保した質の高い介護をめざします。	重点目標に対する 評価コメント	①ヘルパーが訪問することで、その人のQOLの向上や環境整備を行うことができ、個々のニーズに対応したサービス提供を行うことができました。 ②安定した事業運営を行うことができ、アイデアを出し合いできる事を行えました。 ③安全に配慮した介護ができるよう個別に指導を行いました。		
	事業所単位アクションプラン	業績評価指標	2019年度 目標	評価	評価に対するコメント
地域・ご利用者の視点	利用者が、安心して自立した在宅生活を送ることが出来る。	手順書の作成状況	自立支援が含まれている手順書を、全員分作成する。	○	全員分作成する事ができ、支援内容の統一を図った。
	地域の課題や、利用者の困りごとを把握し、関係機関と連携を持つ。	関係機関との連携件数	・利用者とし、しっかりコミュニケーションを図る。 ・課題を明確化し、関係機関へ繋げる。	○	担当ケアマネージャー・地域連絡会議にも繋げ、支援内容等の変更があった利用者が5名いた。
	共生型サービスが、円滑に導入でき継続してサービス提供を行う。	検討会議の回数	町と吉賀の里との検討会議(月1回以上)	○	会議にプロジェクトに入っている2名が参加し、視察研修等にも参加した。
財務の視点	黒字経営を目指す上で、全職員がコスト意識をして無駄をなくす。	・当日キャンセルの件数 ・職員のスケジュール管理	・不就業の件数を月8件以内に抑える ・残業時間の削減	○	コスト削減を全職員で行った。不就業の削減・残業時間の削減にもつなげた。
	安定した事業運営を行う。	資金収支計算書	・収支のバランスを毎月職員で確認し共有する。 ・新規利用者の受け入れを積極的に行う。(随時)	◎	新規利用者の受け入れも積極的に行った。
	車両事故や介護事故ゼロをめざして、安全に配慮し業務を行う。	事故件数	・ヒヤリハットの提出の促し ・安全運転講習会へ参加する。	△	ヒヤリハットの提出は12件、車両事故が3件、介護事故が1件あった。
内部プロセスの視点	日々の業務改善に努める。	業務改善の提案の数	・業務改善等に関する提案を5ヶ以上する。 ・1業務2人担当制にする。	○	事務処理等に関わる5件の業務改善を行った。
	マニュアルの整備、見直しを行う。	マニュアルの検証	・介護マニュアル ・請求マニュアル ・その他	○	不足のマニュアル等の整備を行い請求マニュアルも全ての事業分そろえることができました。
	効率の良い訪問スケジュール管理を行う。	訪問スケジュール管理表	無理のない、無駄のないスケジュールを作成し、ダブルチェックを行う。	○	当日キャンセルや不就業が、なるべく発生しないよう、二重チェックして行うことができた。
	職員同士で、体調や異変に早く気が付くことができ、相談や意見が言えるような職場をつくる。	離職率	日頃から話しや相談ができるように、適時ミーティング等を開催する。	○	5月に1名退職しましたが、新しいパートも雇用が2名。ランチミーティング開催、年に2回。
学習と成長の視点	必要な研修に積極的に参加し、職員の能力向上を図る。	研修への参加人数	・内部研修 年4回 ・益田圏域研修会 随時	○	内部研修には積極的に参加することができましたが、人数に余裕がなく外部の研修には参加することが出来ませんでした。
	ヘルパー部門独自の研修・勉強会を開催することにより、人材育成を行う。	参加回数と復命書の提出状況	月に1回以上研修・勉強会を開催し、復命書の提出と評価を行う。	○	個別の移乗方法、入浴方法などの勉強会
	定期的な職員会議の開催と参加により、タイムリーな情報を得ることで、情報の共有と現状の把握をする。	職員会議への参加状況	職員会議を毎月1回開催し、全員が発言をする。	○	定期的開催する事ができ、情報を共有することができた。

六日市デイサービスセンター BSC評価		【評価指標】 ◎: 設定した目標以上だった ○: 設定した目標を達成した △: 目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した ×: 着手できなかった /: 評価できない、評価するための機会がなかった			
2019年度の 重点目標	・地域ニーズを支え、ご利用者、ご家族の満足度を高める。 ・職員自身の働きやすさと、やりがいのある職場づくり。 ・経営意識を構築し、日々の業務において無駄や無理を減らす。 ・専門職としてのスキルアップを図り、マンパワー向上を目指す。	重点目標に対する 評価コメント	新規利用や利用回数増などご利用者、ご家族からのニーズに応えることができた。また、収支状況の報告を行い、職員ひとりひとりが無駄を減らすような行動を心掛けるようになった。外部の研修会へ参加できなかったが、法人内の全体研修にはほぼ参加ができており、専門職としてのスキルアップにはつながったのではないと思う。		
	事業所単位アクションプラン	業績評価指標	2019年度 目標	評価	評価に対するコメント
地域・ご利用者の視点	バーセルインデックス評価によるご利用者の心身状況を把握を行い、デイサービス利用の状況を含めご利用者の満足度を把握する。	バーセルインデックスを用いた聞き取り評価の実施	短期目標の更新に合わせて、バーセルインデックス評価を実践。その際デイサービスの利用状況についても把握し、ご利用者の声を聴く。	×	バーセルインデックスを用いた評価は実施できなかったが、新創造計画の中で取り組んだKPIは、ご利用者1名再アセスメントを実施した。
	ご利用者が楽しく通所できるデイサービスづくり。	ご利用者の声	自立支援に向けた取り組みを強化し、楽しみながら心身機能の維持ができるようなサービス提供を心掛ける。 個別アクティビティの充実(脳トレパズル等) いきいき百歳体操の実施(毎月)	△	自立支援として数値化しての取り組みは行えなかったが、ご利用者のできることを職員で意識しながらサービス提供を行った。アクティビティについては、ご利用者自らが選択して取り組むという姿を見る機会も増えていた。また、ご利用者からは「デイサービスへ来て運動をするようになってから家でも調子がいい。やっぱりこういう時間が必要だと思う。」などの声も多数頂いた。
	共生型サービス構築に向け、受け入れの準備を行う。	受け入れの準備	生活課題や社会参加が困難な方などの受け入れを行えるように体制を整える。	×	ニーズがなく、取り組みは行わなかった。
財務の視点	個別機能訓練加算、運動器機能向上加算の算定増加を目指す。	年間算定実績	機能訓練指導の活用による、算定増加。(年間5名増)	◎	ご利用者からも機能訓練をしたいという希望もあり、算定人数は11名増となった。
	定員と照らし合わせながら、新規利用者の受け入れを積極的に行う。	年間利用実績	現在利用中のご利用者からもニーズが聞かれれば、ケアマネ、包括へ相談を行い連携をしながら稼働率を上げ、平均稼働率75%を目指す。	△	新規ご利用者の受け入れは積極的に行ったが、年間平均稼働率は70%と目標には届かなかった。前年度と比較すると4%あがっている。
	利用者数に合わせた人員配置を行い収益アップを図る。	資金収支計算書	介護度による適切な業務遂行も考えながら、利用者数に合わせた適切な人員配置を行う。	◎	勤務表作成時にはご利用者の予定人数を把握し、人員基準に合わせた職員配置を行った。
内部プロセスの視点	職員の業務意識(コスト意識)、帰属意識を高める。	毎月の職員会議	職員会議での経営状況共有を行い、業務意識を高める。(毎月1回)	○	毎月の職員会議で、前月の実績と収入の報告を行い職員で共有するようにした。
	サービス担当者会議に参加し、他職種連携とサービスの質向上の意識を高める。	サービス担当者会議に参加する	サービス担当者会議へ参加し、担当利用者さまへのサービスは適切か確認を行う。また、他事業所の職員との連携を図る。	○	担当ご利用者のサービス担当者会議に参加する機会を設け、他事業所との連携やサービスについての意識づけを行うことができた。
	実習生の受け入れを積極的に行い、人材確保へつなげていく。	実習生の受け入れ	人材確保ができるように、実習生の受け入れを積極的に行う。	○	前年度と同様、福祉教育や実習生の受け入れを行った。
	日々の業務改善を行い、業務の安定化、安全性向上に努める。	マニュアルの見直し	日々の業務の中で改善できる点がないか職員会議で検討を行い、業務の安定化、安全性の向上に努める。	△	マニュアルの改善は実施できていないが、終礼時や毎月の職員会議で業務の見直し、安全性についての話し合い、実施を行った。
学習と成長の視点	職場内の研修へ参加し、業務に対する意識とスキルの向上を図る。	職場内研修への参加回数(目標 全研修参加)	年4回の職場内研修に参加する。益田圏域のデイ部会研修に参加する。	△	益田圏域のデイ部会研修への参加はできなかったが、法人内研修へはほぼ参加ができた。
	社協の理念、方向性を職員全員が把握する。	全職員大会、職員会議	法人、拠点区分BSCを職員へ周知し、社協職員として自覚をもって働く。	△	法人、拠点区分別のBSCは職員会議に全員参加として説明を行った。

七日市デイサービスセンター BSC評価

【評価指標】

◎:設定した目標以上だった ○:設定した目標を達成した △:目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×:着手できなかった /:評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の重点目標	七日市をデイサービスから元気にする。 1利用者さんの満足度アップのために何が出来るか。 2職員の満足度アップのために何が出来るか。 3黒字経営の為に何が出来るか。常に考えて実行していく。	重点目標に対する評価コメント	地域をまだまだ元気にする事は出来ていないが職員が団結して、どうやったら利用者さんの満足度を上げれるかを考え、アイデアを出し実行できたと思う。職員もそれぞれの能力を発揮して活躍できたと思う。黒字経営にはなったが、もう少し増やしたかった。		
事業所単位アクションプラン		業績評価指標	2019年度目標	評価	評価に対するコメント
地域・ご利用者の視点	障がい者の受け入れ準備	障がい者の受け入れ準備	共生サービスにむけてプロジェクトに参加障がいを持っている方、ひきこもりの方の雇用の為の受け入れ準備。どのような仕事ができるか仕事の割り出しを行う。。	○	共生プロジェクト参加障がい者雇用が1名出来たのはよかった。
	地域の困りごとを解決できる社協へ	地域課題に気が付き、報告ができる。	地域課題や福祉課題を把握し、それに基づいた情報提供を地域福祉課へ行う。デイの利用者にモニタリングを行い、課題の把握を行う。	△	気が付いた事を包括やケアマネに報告は出来たが不十分であった。地域の課題を掘り下げていくことは出来なかった。
	利用者様が元気になる通所サービス	ボランティアの手配、活用プログラムの準備	利用者の要望に応えられるメニューの考案買い物ツアー、カラオケ、囲碁、将棋所外活動(季節に応じた)などアセスメントをしていく	◎	ボランティア1名手配できた。りんご狩り、干し柿づくりなど利用者さんが喜ぶプログラムを実施できた。
	自立支援介護にむけてプロジェクトチームに参加する。自立支援介護に向けた動向の情報収集を行い、サービスのプログラムを検討する。他のデイサービスへの見学。職員の体制や設備の検討を行う。機能訓練のなどの加算を行う。	プログラムの作成	目に見える自立介護の実践。	×	プロジェクトが立ち上がっておらず、参加は無なかった。他のデイサービスへ見学へ行きかけたができなかった。
財務の視点	黒字経営を行い、事業を安定させる。	利用者数の増加、利用回数の増加	平均利用定員が15人になるように工夫する。待機者を何人か入れて、空いた曜日に入ってもらいように工夫する。振り替えを行う。	△	1月から3月の利用数が減り、目標額には届かなかった。
	コスト意識を持つ。	職員自ら提案できる	所長会議での報告。職員会議での報告。無駄なところがないか確認購入が必要なものの検討	◎	職員1人1人が黒字になるように数字を意識していたと思う。
	加算の取得	個別機能訓練の取得	機能訓練指導員の研修個別機能訓練加算の為にプログラム作成	◎	5月から機能訓練の加算が出来た。
	財務管理についての研修に参加する。	研修に参加	プロジェクトに参加し、改善点の共有やアドバイスもらう。	○	研修に参加できた。
内部プロセスの視点	3つのデイサービスで一体的に業務ができる。	デイサービスの会議	職員の流動的な配置研修 デイ同士での実習 困りごとなど報告	△	職員の流動的な配置は出来なかった。デイ同士での実習をやりたいだったが、結局できなかった。困りごとの報告は出来た。
	業務改善	ICT化を行い、活用できるようにする。	業務の改善を提案、行い、常にPDCAを実践していく。ICT化による業務効率化を行う。アイパットを利用して、誰でも簡単に入力し現在記録の重複している部分を効率化を図る。所長会議に所長が参加し、内部で実施した業務などを報告する。	◎	日々の業務改善は行っていた。ほのぼののソフトを最大限に活かすことが出来なかったが、計画書を作成できたのは大きかった。各職員が使いこなすまで時間はかかったが、頑張って習得できるように努力してくれた。
	職員の満足度をアップし、自分の仕事が楽しいと思える職場へ	働きやすい職場のための提案。実習生の受け入れ業務改善の提案。	働きやすい職場作りを行う為に提案を行う。実習生を受け入れ、社協の魅力をアピールしていく。	○	希望休はだいたい取れていた。各職員が得意分野を発揮し効率よく仕事が出来た。実習生を受け入れた際、七日市デイサービスで働きたいを言ってもらえたので、アピールできたと思う。
学習と成長の視点	活発な意見の飛び交う職員会議	職員会議への参加、発言	職員会議に参加して発言していく。	◎	各職員から活発な意見が飛び誰かが否定的にならず、「やってみよう」という前向きな意見が多かった。
	研修に参加し、一人一人のレベルアップを行う。	研修、説明会に参加	益田圏域の研修 身体介護、介護保険、機能訓練 全体研修、	○	各職員「勉強したい」という意欲は強かった

【評価指標】

◎:設定した目標以上だった ○:設定した目標を達成した △:目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×:着手できなかった /:評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の重点目標	利用者の皆さんが楽しみに通所できるデイサービスを目指します。利用率のアップを目指すことにより経営の安定化を図ると共に、また利用者の皆さんが住み慣れた地域で生き生きと生活していけるよう支援していきます。	重点目標に対する評価コメント	利用者の皆さんが楽しみに通所できるよう、アクティビティまたレクリエーション、所外活動等重点的に取り組みを進めてきましたが、皆さんが期待されるほど十分ではなかったように思います。今後更なる取り組みが必要と考えています。また経営面では、利用者の増加に伴い、増収が見込まれ、今後経営の安定化に向けての良い傾向が見込まれます。		
事業所単位アクションプラン		業績評価指標	2019年度目標	評価	評価に対するコメント
地域・ご利用者の視点	利用者が楽しみに通所できるデイサービスを目指します。	・ボランティアの手配、活用 ・諸機材の準備、整備	利用者の要望に応えられるメニューの考案、提供 ・買い物ツアー6回/年 ・カラオケ 囲碁 将棋 機能訓練(随 時) ・所外活動 (季節に応じた)	△	利用者の要望に応えられるメニューを考え、一部することが提供できた。しかし、買い物ツアー、所外活動等は、利用者の増加により十分にできなかった。また、囲碁、将棋のボランティアを募集したが、結果つながらなかった。
	機能訓練等生活機能向上のための支援を行います。	・利用者個々の心身機能把握 ・メニューの検討 ・訓練諸機材の準備、整備	・利用者個々の心身機能状態に合った個別機能訓練の実施 ・機能訓練加算取得に向けた体制作りの検討 ・パーセルインデックスの導入を検討	○	総合利用者を対象に機能訓練を実施することができ、運動機能向上加算を取得することができた。また、介護利用者を対象に少人数ではあるが、今後に向けて機能訓練を実施することができた。
	災害時の支援体制を確立します。	・災害対応マニュアルの見直し ・近隣施設、住民への協力要請 ・消防等関係機関との連携	・避難訓練(避難・通報)の実施 2回/年 ・災害対応マニュアルの見直し、整備	△	避難訓練は1回実施したが、災害対応マニュアルの見直しはできなかった。
	ふれあいサロン運営への支援を行います。	・サロン担当と日程の調整、確保 ・サロン参加のための人員配置 ・サロン参加のための諸準備	・ふれあいサロンへの運営支援(3回/年) ・参加者の生活課題の把握 ・デイサービス利用の促進	△	サロンへの支援を年3回計画していたが、勤務等の都合により、1回のみ支援しかできなかった。
	共生型利用の受入れの準備を行います。	・包括、ケアマネとの連携	・障がい利用者の受入れ(随 時)	○	包括、ケアマネとの連携により、随時障がい利用者の受け入れを行った。
	体験学習、施設実習の場の提供による福祉教育の推進します。	・各実習受入れのため、日程調整及び担当者との打ち合わせ ・受入のための諸準備	・六日市学園介護実習 (1回/年) ・益田養護学校職場体験実習 (1回/年) ・中学生職場体験学習 (1回/年) ・柿木小学校ふれあい集会(3回/年)	○	六日市学園より6名の実習生の受け入れ、柿木小学校児童と各学期毎、ふれあい交流を実施した。
財務の視点	各加算に向けた職員の育成・配置を目指します。	・加算取得に向けた検討(機能訓練加算ほか)	・加算取得に向けた検討(機能訓練加算ほか)	○	総合事業対象利用者に機能訓練を実施し、運動器機能向上加算の取得ができた。また、介護事業対象者も今後の加算取得へ向けて一部機能訓練を開始した。
	経営基盤の安定に取り組めます。	・ケアマネ、包括との連携	・利用者人数に対応した適正な人員配置 ・月次決算の精査 (毎月) ・受入人数の調整 (随時) ・随時新規利用者の受入れ (随時)	○	利用者の増加や新規利用者の受入れに伴い、適正な人員配置をするとともに、効率的な受入れ人数となるよう調整した。
	黒字経営へ取り組みます。	・業者発注の調理員との連携 ・給食会議開催の調整、出席のための調整 ・就業規則の説明、徹底	・給食ロスの管理 ・給食発注担当職員の配置 ・給食会議の開催、参加(3回/年) ・人件費削減への取り組み(時間外手当削減) ・事務時間の確保 ・その他出来る限りのコスト削減	○	利用者に文書を送付する等、給食ロスを出る限り削減するよう努めた。また職員配置により、通常業務時間内に事務時間を設ける等、できる限り時間外勤務を削減するよう努めた。その他物品購入ほかに際して、出来る限りのコスト削減に努めた。
	人材の確保に努めます。	各事業所ほか関係機関との連携	・退職者の再雇用の働きかけ ・情報の収集(人材の発掘)	○	退職者を再雇用の働きかけをすることにより、人材確保することができた。
内部プロセスの視点	相談支援・計画作成能力の向上を図ります。	・勉強会開催のための日程確保、所準備	・ケアプラン研修への参加 (随 時) ・ケアプラン作成勉強会の開催 (1回/年) ・職員相互による指導 (随 時)	×	参加できなかった。
	マニュアルの見直しを行います。	・介護マニュアルの検証	・介護マニュアルほか見直し	×	見直しできなかった。
	保健・福祉・医療の連携強化を図ります。	・日程調整、諸準備、担当者との打ち合わせ等	・各関係機関との連携を図った運営 ・口腔ケア指導(1回/年)保健師 ・地域リハビリ (2回/年)六日市病院PT	○	地域リハビリは2回開催できたが、口腔ケア指導は中止となりできなかった。
	業務改善、職員の意識の高揚に努めます。	・タブレット端末の購入	・業務の効率化(ICT化) ・職員会の開催	△	職員会議は毎月開催し職員間の意思疎通を図ったが、業務の効率化(ICT化)はできなかったが、来年度実施に向けて準備検討を進めた。
学習と成長の視点	介護技術等に関する研修に取り組めます。	・各研修会、勉強会日程及び職員の調整	・介護技術研修会への参加(情報収集、介護技術の習得) ・県老協研修(1回/年) ・益田園域老協研修(1回/年) 職種別 ・勉強会(自施設、3日合同) ・介護機器(ベッド等)の充実、配備検討	△	一部参加した研修もあったが、殆んど業務の都合上参加できなかった。
	人材育成を図ります。	・各研修会参加のための日程及び職員の調整	・研修への参加(社協、その他関係機関の主催する研修会等)	△	社協の主催する各種研修会には参加できたが、その他関係機関の主催する研修会には参加できなかった。

【評価指標】

◎:設定した目標以上だった ○:設定した目標を達成した △:目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×:着手できなかった /:評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の重点目標	重点目標に対する評価コメント	重点目標に対する評価コメント	重点目標に対する評価コメント	重点目標に対する評価コメント	
事業所単位アクションプラン		業績評価指標	評価	評価に対するコメント	
地域・ご利用者の視点	権利擁護の視点をもち、身体拘束、虐待防止の取り組み	身体拘束、虐待0	各指針にそったケアの実施。身体拘束廃止委員会、虐待防止委員会で情報の共有、ケアの見直し、モニタリング。各研修を年2回、記録の書き方研修の実施	△	情報の共有、ケアの見直し、モニタリング、研修は実施。記録の書き方研修は未実施。
	利用者の話を伺う時間、利用者1人1人楽しみ(特別)の時間を持つ	利用者の楽しみの実行数(年5人)	担当者会議で利用者の歴史を共有する。利用者にあった楽しみを見つけ記録に残す。実行に向けての計画を作成し実施する(年5人)	△	担当者会議では、現在の状況の把握が中心で利用者の歴史の共有はあまり行えなかった。利用者にあった楽しみは実行できた。
	事故防止への取り組み	転倒による骨折者0	ヒヤリハット、事故報告後の改善策の周知、モニタリング徹底。報告書等の書き方研修実施。事故予防研修年2回	△	ヒヤリハット、事故報告の改善策の周知、研修会は実施。報告書等の書き方研修は未実施。
	抱えない介護の実践	独自の検定合格者数(5名)YYK研修参加人数(10人以上)	リフトを安全・確実に使用できるよう独自の検定を実施。YYKの担当者を増やし、職員の困っているところを重点的に研修を実施する。	△	リフトの研修については、ほぼ全員実施し合格した。YYKは開催時間や内容等工夫したが参加者は5、6人と目標達成には至らなかった。
	自立に資する介護(科学的根拠に基づく)の推進	分析視点、指標の決定	プロジェクトチームの立ち上げ、先進地視察1か所 伝達研修1回、勉強会隔月1回 排泄ケアについて担当者会議でデータ分析し個別ケアの実施	△	プロジェクトチームを立ち上げ、研修会を1回実施。コンサルタントの指導の下、KPI(重要達成度指標)を定め、モデルを2名決定した。排泄ケアについて適切な衛生用品を検討したがデータ分析にはいたらなかった。
	美味しい食事の提供と安全衛生・栄養管理	利用者・家族の満足度、残食数	利用者、職員へ聞き取り調査。行事食の実施	◎	行事食を実施。豚汁がメインの時は調理員が現場で配食し温かい汁の提供を行ったり、選択メニューでは入居者に食事を選んでもらい、とても好評だった。
	看取りケアの実施に向けての準備	プロジェクトチーム始動	プロジェクトチームの立ち上げ、勉強会年1回(とびのこ苑の事例等)	○	プロジェクトチームを立ち上げた。勉強会とはとびのこ苑のナースを招き講義を受けた。
	地域との連携強化 ・緊急時、災害時の対応 ・地域行事の開催場所、交流の場提供、職員の派遣・協力	規程の作成、訓練の実施 施設への受け入れ回数、職員の派遣回数	ボランティア受け入れ規程の作成、災害時グレースマンションへの協力依頼・合同避難訓練(年1回)	×	ボランティア受け入れ規程未作成。イベントでの受け入れは例年通りあった。災害時の対応は、グレースマンションの方に打診はしたが依頼には至らなかった。そこで地域の消防団と合同避難訓練を計画したが、新型コロナウイルスの影響で中止となった。
障がい者就労	障がい就労数(3人)	清掃業務従事者1名雇用。能力に応じた指導を行う	○	清掃業務従事者1名雇用し、能力に応じた指導を行った。職員の業務負担軽減につながった	
財務の視点	目標稼働率の維持 ・入院、退居等による空床日数の減少 ・六日市病院との連携	稼働率	目標稼働率(入所97%短期79%) 六日市病院との連絡調整、カンファレンス参加 入院時から次の入居者の手当をしておく ケアマネと連携しショートステイの空床利用	△	入居稼働率95.5%、短期77.4%。入居は目標未達成だったが昨年に比べ入院、空床が減少した。短期は1月までは80%以上で推移し目標を上回っていたが、新型コロナウイルスの影響で1、2月の稼働が下がった。
	加算の増加による増収とケアの充実	加算数	褥瘡マネジメント加算の取得、口腔衛生管理加算の取得に向けての準備、加算の根拠書類の自己点検(年2回6月、12月)	○	経口維持加算Ⅱ、看護体制加算Ⅰ(短期入所)、を取得。生活上連携加算、褥瘡マネジメント加算の取得に向けて準備をした。根拠書類の自己点検を実施。
	経過的な小規模特養の変換に向けての準備	対応策(方向付け)	情報収集(法律関係、補助金関係) 計画策定	×	着手できなかった。
	計画的な施設改修、整備の実施(LED導入による節電)	改修、整備の実施、手続	3月までに浴室、LED、給湯ボイラー改修	○	計画通り実施。入浴は天井走行リフト使用により、利用者は安全安楽に入浴でき職員の負担軽減につながった。
	コスト削減への取り組み	消耗品にかかる費用	消耗品の品質とコストの見極めを行い選択する	○	ユニ・チャームの助言をいただきながら、おむつ発注の改善を行った。電気、ガス、水道代等月ごとの費用を職員間で共有し節電、節水に努めた。
内部プロセスの視点	運営協議会、事業経営会議へ参加し事業部内の情報共有と連携による実績管理を行う	実績管理指標による実績の進捗状況	財務管理についての研修に参加。財務分析の指標に基づき分析を行い意思決定に反映	△	財務管理についての研修に参加した。分析までには至らなかった
	人材確保	新規入職者数	紹介した職員にメリットがあるような仕組みづくりを検討	△	仕組みづくりまでは至らなかったが職員の紹介で2名の入職があった。
	入所事務一元化による地域ニーズに基づいた適切な施設運用	施設機能と入居者の合致	入居判定委員会実施(3ヶ月に1回)、申込更新(年1回6月)、地域ニーズ(データ)に基づき、第8期計画に向けて、3つの施設の機能転換を検討する委員会を立ち上げる。	△	入居判定委員会を開催。3つの施設の機能転換を検討する委員会は立ち上げには至らなかった。
学習と成長の視点	職業別、年代別研修による専門性の向上	研修計画の作成と実施記録	研修計画により研修実施	○	研修計画に基づき実施。
	職員定着率の向上 ・職場環境の改善	職員定着率	職員定着率90%(離職5名以内)メンタルヘルス相談体制の構築、仕事をフォローできる仕組みづくりの検討、シフトの見直し	○	退職者は1名だった。職員の休職時はシフトの見直し、他部署からの応援(食事介助)等に対応した。
	管理者、主任候補の育成	管理者・主任候補の選定	管理者、主任、リーダー各ポジションに応じた研修の実施	○	研修計画に基づき実施。

【評価指標】

◎:設定した目標以上だった ○:設定した目標を達成した △:目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×:着手できなかった /:評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の 重点目標	「人権に配慮し入居者一人ひとりのニーズに応じたサービスの創造と提供に努める」というとびのこ苑理念に基づいて自立支援に資する介護へ取り組む	重点目標に対する 評価コメント	自立支援介護の勉強は委員会を中心に取り組むことができた。今年度は委員会から他の職員へ伝達できなかったため、来年度は苑全体で自立支援介護が理解でき、取り組めるようにしていく。		
事業所単位アクションプラン		業績評価指標	2019年度 目標	評価	評価に対するコメント
地域・ご利用者の視点	地域と交流を持ち、ボランティアや災害時の支援体制を構築する	会議・イベント・訓練の参加者数	災害マニュアルや備蓄品の整備、近隣施設との合同訓練等防災対策の充実化をはかる	△	近隣の方との訓練についての話し合いは行われたが、訓練は実施できなかった。
	自立に資する介護の推進	分析視点、指標の決定	先進地視察1箇所、伝達研修、QOL委員会活動	△	視察は未実施。自立支援に関する委員会は毎月行うことができた。
	美味しい食事の提供と安全衛生・栄養管理	利用者・家族の満足度、残飯量	行事食の実施、利用者への聞き取り、検食の実施	○	行事食5回実施。入居者が収穫した野菜を使ったおやつなど、手作りおやつの提供は6回実施できた。食事・おやつともに入居者の評判は良かった。
	事故防止への取り組み	事故件数	ヒヤリはっと、事故報告の改善策の検討・周知モニタリングを行う。事故防止研修2回/年の実施	○	同じ入居者の事故が繰り返されている時など、随時会議を開いてタイムリーな対応をするようにした。
	権利擁護の視点を持ち、身体拘束・虐待防止の取り組み	身体拘束・虐待ゼロ	各指針にそったケアの実施。身体拘束廃止委員会、虐待防止委員会で情報の共有、ケアの見直し、モニタリングの実施。施設内研修2回/年の実施	△	不適切な対応があった。そのため全職員で情報を共有し、規程を見直し、フローチャートを用いたわかりやすい規程を作成した。
財務の視点	稼働率の安定化	稼働率	入居者稼働率97% 短期入居80%以上を目指し、病院と連絡調整、空床利用の手配	△	入居稼働率95.6%、SS稼働率82.1%。長期入院や繰り返しの入院が多く、空床が発生したため稼働率が低下した。
	新たな加算の取得により、収入の増加をはかる	加算数	根拠書類の自己点検をし、褥瘡加算の取得をめざす	◎	褥瘡加算は取れなかったが、2つの大きな加算を算定することができた。
	計画的施設整備	備品費・修繕費	施設整備を行い、利用者が安全に生活でき、職員の負担軽減につながる環境を整える	△	指定管理者の支援も限定されており、修繕が必要なおところがまだ修繕できていないという現状である。施設は老朽化しており、今後も大きな修繕は必要。
	コスト削減への取り組み	消耗品にかかる費用	消耗品の品質とコストの見極めをし、選択する	○	商品の選択はできたと思われる。
	経過的小規模特養の変換に向けての準備	対応策	情報収集(法律関係、補助金関係)計画策定	×	着手せず。
内部プロセスの視点	ICT化導入により、記録の効率化と自立支援介護への取り組みを行う	導入スケジュール	記録のICT化を行うための準備、施設整備	○	準備は行えた。実施は次年度となった。
	入居事務一元化による地域ニーズに基づいた適切な施設運営	施設機能と入所者数の合致	入居判定委員会(1回/3ヶ月)、申し込み更新(1回/年)地域ニーズに基づいた施設のあり方検討(第8期計画に向けて)	△	施設機能についての検討会は実施できなかった。
学習と成長の視点	一定の資質を有する人材の確保と専門性の向上に向けた育成制度の構築と運用	研修参加者数・資格取得者数	ケアマネや認知症実践者研修等専門的知識を習得するための研修会参加。資格取得をめざす。	△	ケアマネ、介護福祉士の資格取得はできなかったが、認知症研修への参加はできた。
	管理者候補の育成	監理者・主任候補の選定	監理者・主任・リーダー各ポジションに応じた研修の実施	○	必要な研修を受講させることができた。
	職員定着率の向上・職場環境の改善	職員定着率	職員定着率90%(離職5名以内)、メンタルヘルス相談体制の構築、仕事をフォローできる仕組みづくりの検討、シフトの見直し	◎	職員が自主的にシフトや業務の改善に着手し、職場環境を整えることができた。体調不良によるパート職員の退職があった。

グループホームあさくら BSC評価

【評価指標】
 ◎:設定した目標以上だった ○:設定した目標を達成した △:目標には届かなかったまたは一部で目標を達成した
 ×:着手できなかった /:評価できない、評価するための機会がなかった

2019年度の重点目標	GHあさくらの運営理念でもある「個人の意思を尊重したその人らしい生活へ向けた支援の実践」	重点目標に対する評価コメント	家だけでなく施設にいながらも「その人らしく暮らせる」ことに対して事業所全体で考え、取り組んだ。入居者それぞれの意思に寄り添い支援していく中で様々な葛藤や課題も多くあるが、目標に対して真摯にむき合うことができたことと評価できる。		
事業所単位アクションプラン		業績評価指標	2019年度目標	評価	評価に対するコメント
地域・ご利用者の視点	利用者の暮らしに対する意向の確認を行い、その人らしい生活ができるよう支援する。	担当者会議を開催し利用者、家族の意向を汲み取った支援ができるケアプランへの反映。	担当者会議の時に本人、家族への説明を随時行い(担当者会議に家族出席してもらい)必要な支援を説明したうえで、プランに反映させ職員会議で共有する。	○	各担当者との協同によりモニタリング、再アセスメントを行ったうえで家族、入居者との支援会議を行った。状況説明や必要な支援について説明するとともに意向の確認も随時行った。職員会議の場で情報共有を行い意識統一に繋がっている。
	安心、安全に生活できる環境整備を行い、事故防止し努める。	事故発生マップの掲示	安全管理委員会での周知をはかる。	△	事故発生マップは完成し職員への周知を図ったが、同じケースの事故の発生が目立った。対策に対してのモニタリングや確認ができていなかった事が原因と考えられる。次年度は担当を決定し事故発生マップと同時に管理していくこととする。
	権利擁護への理解を深め、尊厳ある暮らしの提供を行う。	勉強会参加数	不適切ケアの抽出(虐待防止委員会)外部評価(第三者委員会)勉強会の参加、開催(年1回開催)	○	事業所内での勉強会→年2回実施職員全員の出席により権利擁護への理解を深めることができた。特にスピーチロック廃止への取り組みとしては年間通し実施し職員同士で指摘しあっている事例もできた。
	センター方式のシート内の情報を共有し、利用者のQOLの向上に必要な援助を統一する。	センター方式シートの完成、実施	センター方式の勉強会を実施し統一してシートをかけるようになる。勉強会年2回開催	×	入居者の情報共有、アセスメントツールとして機能していない現状もあり、勉強会も実施しなかった。情報の共有としては、別のアセスメントシートを活用している。
	出身地域との交流を通して地域住民との繋がりを継続できる。	地域交流回数、評価	利用者それぞれの出身地域へ出かけていき、地域の方との触れ合いや、話ができることにより地域との繋がりが継続できるよう支援する。	○	入居者それぞれの地域への外出、行事への参加を通し地域との交流、繋がりが維持できるよう支援に努めた。随時、入居者の意向も確認しながら支援した。
財務の視点	消耗品等の購入先見直しと削減	月次決算の比較	予算管理 消耗品購入先の見直し コスト削減(担当職員による管理)	△	消耗品コスト削減のための工夫や意識付けを行ったが思うような結果は得られなかった。購入先の見直しについては他社との比較を行い担当職員と一緒に管理を行った。
	通所事業の収益向上	通所利用回数 通所利用者契約件数	一か月の利用回数延4回利用 通所契約者2名 ケアマネとの連携	◎	ケアマネとの連携をこまめに行い昨年を大幅に上回る収益を確保することができた。通所利用を毎日受け入れる体制づくりのたの業務改善にも取り組んだ。
	状態の変化を早期に発見し入院者を減らし稼働率の安定化を図る。	月次稼働率	稼働率97% 訪問看護、医療機関との連携、早期受診。	◎	各医療機関との連携をこまめに行い、早期受診に努めた。又、日常的に入居者の細かい変化に留意する観察を職員全員での意識付けを行ったことが安定した稼働率の達成に繋がったと評価できる。 年間稼働率→98.9%
内部プロセスの視点	多様化するニーズやパーソンセンタードケアに沿った事業所理念への理解を深める。	目標援助シート	グループコーチングをしてBSCシートを理解する。	△	グループコーチングの実施によりパーソンセンタードケアの理念への理解についてはスタッフに浸透することはできたが、個別の目標援助シートの中に盛り込まれることはなかった。目標面接前での意識的なコーチングが必要であった。
	入所事務一元化による地域ニーズに基づいた適切な施設運用	施設機能と入居者の合致	入居判定委員会実施(3ヶ月に1回)、申込更新(年1回6月)、地域ニーズ(データ)に基づき、第8期計画に向けて、3つの施設の機能転換を検討する委員会を立ち上げる。	×	各施設の機能転換を検討する委員会の立ち上げに至らず、実施できなかった。入居判定委員会であがった事例をもとに入居へのアプローチを行うことができ、実際に入居へ繋がったケースが1件あった。
学習と成長の視点	認知症ケアにおける専門性の向上	研修会参加数	認知症ケアに関する研修への参加 事業所内での勉強会開催(年1回)	△	事業所内での勉強会の開催を1回開催し、日常的な資質向上には繋がっているが、実際の場面では後追いの支援になっていることが多い。特にBPSDに対する捉え方については、コーチングの際に具体的なゴールを示していなかったことと対応に統一性がなかった。
	職員育成	研修会参加数	専門職としての知識向上のための研修参加(年2回) 圏域での研修会参加(年2回) 認知症初任者研修受講	○	益田圏域での研修参加者→6名 認知症初任者研修参加者→2名 と各研修への参加を実施。研修に参加したことで、基本的な知識の再確認がで日常的な支援の質向上につながっていると評価できる。
	管理者候補の育成	管理者候補の選定	認知症実践者研修の受講 認知症実践リーダー研修の受講	△	認知症実践者研修参加者→1名 認知症実践リーダー研修参加者→0名 研修を通し認知症ケアに対する意識、プロセスなどを学ぶ機会はあったが、管理者候補の選定には繋がっていない。

IV. 苦情・要望の内容一覧表（令和元年度）

1	発生事業所	柿木村デイサービスセンター
	内容	利用者家族の職場への電話で、デイサービス利用中の状況について言いにくいことをストレートに言われ気分が悪かった。利用者本人も傷ついたようで精神的な負担が心配。本人にどのような声掛けの仕方をしているか、支援内容等を教えて欲しい。
	対応	家族と会議を持ち、プライバシーに配慮した声掛けや家族への連絡方法について改めるよう確認した。
2	発生事業所	地域包括支援センター
	内容	ショートステイの申し込みをしたところ、「本人の意向を確認してほしい」といわれてはがゆかった。色々なお思いで世話をしているが悶々とした気持ちが晴れない。
	対応	所長が訪問し謝罪する。本人の意思を尊重する担当の姿勢がうまく申出人に伝わっていなかったことを確認。担当と苦情内容を共有したうえで、担当者会議で申出人と担当が支援内容について協議する場を持つこととなった。
3	発生事業所	ヘルパーステーション・七日市デイサービス
	内容	デイサービスで紛失した眼鏡を利用者が持ち帰ったとして対応された。その時の対応方法について説明をして欲しい
	対応	ヘルパー所長と七日市デイサービス所長が一連の対応方法の誤りを家族に説明したうえで謝罪。同様の場面でどのように対応したらよいか職員会議で徹底した。
4	発生事業所	総合相談支援所
	内容	小地域ネットワークの見守り表について、省略せず記載の手助けをして欲しい。手間が増えるようなら見守りをやめたい。一度に多く配らずに、3ヶ月毎くらいに配布して欲しい。
	対応	申出人に謝罪。記名された見守り表と差し換える。今後の見守り継続について了承していただく。
5	発生事業所	アスノワ
	内容	自宅前を送迎車が暴走して通るのでそのせいで発作が起きる。以前にも同様なことがあった。荒い運転をやめて欲しい。
	対応	匿名であったため申出人は不明だが、以前注意を受けた方と推測。自宅前を走行しないルートに変更した。また送迎車は安全運転するよう所内で徹底した。