

基本方針	【個人を尊重し、安心・安全なサービスの提供、地域の福祉・介護サービスの拠点創り】		
	1	利用者の声に耳を傾け、やるべきことを正確におこなえる技術を養う。	4 財務基盤の確立
	2	安心・安全なサービスの提供	5 指導体制の構築
	3	地域の福祉・介護サービスの拠点となる施設創り	

【特養】

	目 標	取 り 組 み 内 容	目 標 と す る 指 標 等
1	利用者に寄り添って一緒に楽しみ喜びのある生活を送って頂けるように介護職員の技術、知識を向上させる。	1-1 毎月、利用者の楽しみ、喜びのある生活を送って頂くため行事の検討を行う。フロアと浴室に季節ごとの飾りつけを行う。 1-2 利用者の嗜好に関する聞き取りを行い、取りまとめを行うことで、利用者が希望する食事のメニューを行事食に反映させる。 1-3 外部研修の情報を積極的に取得し、研修参加の啓蒙を行う。	1-1 毎月の行事または、浴室への飾りつけを実施し、その写真を施設内に掲示する事で家族に向け行事活動内容を発信する。(年間12回以上) 1-2 季節を感じる事のできる行事食を月1回以上提供し利用者の食事に関する満足度を80%以上にする。 1-3 各ミーティングメンバーから外部研修に参加する。(年間5回)
2	利用者が安心して生活できる安全なサービス、一人ひとりにあったサービスを提供する。	2-1 安心して暮らせるよう多職種による褥瘡予防を実施する。全身の褥瘡処置者を月5件以内にするため臥床時間、体位交換、座布団、マット等の見直し、検討を行う。 2-2 安心、安全に生活して頂けるようインシデント、アクシデントの評価、対応を行うことで事故を防止する。 2-3 安全に生活をして頂けるよう ①誤配膳防止マニュアルを周知させ月に1回の食事形態の見直し、及び定期的な食事席の見直しを行う。 ②2ヵ月に1回入浴委員会ミーティングを開催し安心・安全な入浴を提供する。	2-1 全身の褥瘡処置者を月5件以内 2-2 アクシデント5件以内 (月間) 虐待防止マニュアルを作成し周知する。(令和3年3月期限) 2-3 ①昨年、4件あった誤配膳、1件だった窒息事故を昨年以下にする。 ②昨年、9件あった入浴介助時のアクシデントを5件以内にする。
3	家族に施設の内容を知って頂き困った時に頼りとされる施設を目指す。	3-1 利用者の行事風景、普段の様子等の写真をホームページに定期的に掲載し施設での活動をアピールする。 3-2 外部との交流機会を増やすためボランティアの受け入れを行う。 3-3 入居者家族と良好な関係を持って家族から地域に施設の良さをアピールしてもらう。	3-1 施設ホームページに写真と記事を掲載する。(年4回) 3-2 ボランティアを受け入れ、その際に施設の生活を知って頂けるよう交流を深める。(年4回以上) 3-3 家族向けに入居者の写真を郵送する。(年4回)
4	安定した稼働率を維持し物品の管理を強化、コスト管理を行う。	4-1 随時、入居、ショート利用の相談を受け付ける。 入居、ショートの連携を図りながらベッドコントロールする。 4-2 特養使用物品の管理体制の強化。センサーマット、車椅子、エアーマット、エアークッションの管理、点検を行う。 4-3 排泄物品の適正な使用量を把握するため毎月の購入量を掲示する。適正な数字を把握するために前年度の購入量と比較し使用量の評価、対策を行う。	4-1 特養稼働率 99% 短期稼働率 55% 全体稼働 93% (35,400床) 4-2 月1回の管理、点検を行い良好な状態を維持し、不備がある際は早期に修理を行う。 4-3 2か月に1回、ミーティングにて使用量の評価、対策を行う。
5	マンマーから4人の技能実習生の受け入れに向け指導体制を構築すると共に現介護職員の介護技術、知識を向上させる。	5-1 指導者を選出し指導チームを作る。 5-2 各専門職のもと介護技術を向上させる。 5-3 指導できる職員を育てる。基本的技術を確認する。	5-1 指導計画を作成し指導体制を構築する。(令和2年10月期限) 5-2 少人数での実技講習会を実施する。(年20回以上) 3科目(移乗、嚔下、褥瘡)の講習会を実施する。(各年1回) 5-3 各ミーティングにおいて指導マニュアルを確認修正する。(令和2年9月期限) また全職員が閲覧できるよう1冊にまとめる。(令和2年12月期限)

基本方針	【個人を尊重し、安心・安全なサービスの提供、地域の福祉・介護サービスの拠点創り】	
	1 利用者の声に耳を傾け、やるべきことを正確におこなえる技術を養う。	4 財務基盤の確立
	2 安心・安全なサービスの提供	5 指導体制の構築
	3 地域の福祉・介護サービスの拠点となる施設創り	

【看護】

	目 標	取 り 組 み 内 容	目 標 と す る 指 標 等
1	個々の人権を尊重し、利用者、家族、双方の意見や要望に真摯に向き合う。	<p>1-1 利用者一人ひとりの人権を尊重し、平等かつ平穏に対応する。馴れ馴れしい言葉、流行り言葉、専門用語は使わない。目上の方には敬意をもって接する。利用者情報において先入観や主観でその方を判断しない。接遇面での家族からのクレームには真摯に対応する。</p> <p>1-2 利用者を取り巻く家族と良好な関係を保っていけるよう、一貫性のある対応を心掛け、信頼関係の構築を図る。(クレーム発生時の速やかな対応。)</p> <p>1-3 終末期において、利用者や家族の尊厳に配慮したインフォームドコンセントの実施。QOLだけでなく、QOD(クオリティ・オブ・デス)の質を上げる。 =尊厳ある時間を保障していく。 環境整備、メンタルサポート、身体的苦痛の緩和といった安らぎの場の提供。</p>	<p>1-1 あいさつ、声掛けは笑顔で率先して行う。面会時には家族と直接会話し、最近のエピソードを加え近況報告する。面会者の80%以上に実施。(キーパーソンが見えたらPHSに一報もらい、対応したら面会ノートにNs名と報告内容を簡単に記入し共有する。)</p> <p>1-2 高齢者の体調の変化や、急変に対し速やかに対処し、家族に開示することで信頼関係の構築を図る。(インフォームドコンセントの実施) 医療における訴訟問題が引き続き0件となるようにインフォームドコンセントを90%以上実施する。</p> <p>1-3 看取りケアに対するアンケート回収率80%以上。 看取りケアに対するアンケート満足度90%以上特化</p>
2	利用者、職員の健康管理に努め、苦痛の緩和を目指す。	<p>2-1 高齢者や認知症の方々は主訴を表出できないことが多く、重症化しやすい為、日々の注意深い観察を徹底する。</p> <p>2-2 感染症(コロナ肺炎・インフルエンザ・ノロ等)に対し、万全な対策を講じ、集団感染を未然に防ぐ。職員全員検温。利用者夕方全員検温、予防投与含む置き薬の確保。コロナに関しては政府からの通達に準じた的確な行動をとる。</p> <p>2-3 職員の心身の健康をサポートし、活気ある職場を目指す。</p>	<p>2-1 昨年度の救急搬送件数9件を上回らない。(年間9件以内)</p> <p>2-2 職員、ショートステイ利用者、受診後の利用者からの感染を未然に防ぐために水際対策を徹底し集団感染を食い止める。感染症による死者を出さないよう連携して取り組む。</p> <p>2-3 衛生委員会と連携して対策を講じ、傷病が原因での離職を防ぐ。(前年度の3件を上回らない)</p>
3	外部、他部門と連携を取り円滑な業務遂行に努める。	<p>3-1 協力病院、薬局はもちろん、地域の中核病院、施設とも連携を取り、幅広く活用場を設ける。</p> <p>3-2 他部門と情報を共有し、施設全体のレベルアップにつなげる。</p> <p>3-3 他科受診においては家族と連携を取り、協力いただくと共に、薬管理や症状の変化に注意し悪化を予防する。</p>	<p>3-1 連携病院とは6回以上の会議を行う。(年間)</p> <p>3-2 ミーティング、委員会活動への出席率90%以上を達成する。 外部研修への参加。(年間1人1回以上)</p> <p>3-3 副診療科における疾患での重症化を予防する。他科入院5名未満</p>
4	医療行為、処置に関わる衛生材料全般のコスト削減に努める。	<p>4-1 日常の創処置、カテーテル交換、解熱等に対する衛生材料の持ち出しを極力抑え、個人購入を検討する。衛生材料は一定した消費が見込めない為、期限切れとならないよう担当Nsによる在庫管理を行う。</p>	<p>4-1 必要に応じて購入伺いを提出し、期限のある物品は、桑名病院とも連携し返品・入替を行うことで期限切れによる廃棄を出さない。</p>

		<p>4-2 症状を見極め、的確な判断のもとで適した材料を選択し使用する。</p> <p>4-3 医療機器を適切かつ丁寧に扱い、破損や劣化を防ぐ。 週間業務として機器の管理、清掃を行う。 管理表を作成し、機器の状態を把握する。 *無理、無駄、ムラを無くす工夫をする。</p>	<p>4-2 外用薬の乱用を避け、適量の使用を心掛ける。 創処置は創の大きさや出血、浸出液等の状況に合わせ、最小限の物品使用を心掛ける。看護師間で月1回のミーティングを開催し、使用例を挙げて一貫した処置を行う。</p> <p>4-3 医療機器の動作に関するチェックリストを作成し、月1回のミーティングでチェックリストに基づき動作確認を行うことで故障の発見、早期回復に努める。</p>
5	看護職員のスキルアップ	<p>5-1 医師不在の現場において、いかに適切な判断を下すかが予後に関わってくる。主訴を表出できない高齢者を普段からしっかりと観察することが大切。個々の特性を把握し、あらゆる面から観察すると共に知識を身に付ける必要がある。 既往歴、内服薬の把握。急変時対応について家族の意向を確認する。</p> <p>5-2 医務研修や家族介護教室において、職員や地域の方々に役立つ内容をテーマとし、情報提供すると共に、質問や相談に乗る。</p> <p>5-3 向上心を持って自己啓発に努める。 自分の弱みを把握し、克服に向け努力し、実践力を身に付ける。 自身の健康管理を怠らず、日々笑顔で明るく対応する。 スキルアップファイルの活用。</p>	<p>5-1 トピックスの掲示（月1回以上） 外部研修への参加（年間1人当たり1回以上） 利用者状況の一覧表を作成し、急変時に役立つ。（3か月ごとに見直し、修正後更新する。）</p> <p>5-2 医務研修（年間1回以上の開催） 家族介護教室（年間1回以上開催）</p> <p>5-3 様々な、状況に対応できる知識と技術を身に付ける。 苑内研修参加率 95%以上 復命書提出率 95%以上</p>

基本方針	【個人を尊重し、安心・安全なサービスの提供、地域の福祉・介護サービスの拠点創り】		
	1	利用者の声に耳を傾け、やるべきことを正確におこなえる技術を養う。	4 財務基盤の確立
	2	安心・安全なサービスの提供	5 指導体制の構築
	3	地域の福祉・介護サービスの拠点となる施設創り	

【デイサービス】

	目 標	取 り 組 み 内 容	目 標 と す る 指 標 等
1	より良いサービスが提供できるように意見を取り入れ利用満足度を高める	1-1 利用者本人・家族へのアンケート実施し、提供サービスを見直すとともに、希望されるサービスを取り入れることによって、サービス内容を充実させる。 1-2 レクリエーションプログラムの充実 季節感のあるレクリエーションや行事、食事メニューの提供、機能訓練メニューを拡大する。 1-3 職員の不安や疑問を聞き取り働きやすい環境を作る	1-1 6ヵ月に一度、全利用者・家族へアンケートを配布し返却率を80%以上にし、提供サービスの見直しを行う。 1-2 毎月1回食事会を行い、普段の食事とは違うメニューを提供する。季節行事やボランティアを毎月3回以上実施する。 1-3 毎月1回相談員以上の職員が各職員と話す機会をつくる。
2	安心・安全なサービス、利用者一人一人に合うサービスの提供を行う	2-1 施設備品(車椅子・シャワーチェア・シャワーキャリー・機能訓練機器等)の定期的な点検、整備を行う。インシデント・アクシデントの評価を行うことで事故を予防していく。 2-2 利用者の個人サービスの内容を全職員が把握し、支援を行えるように介護保険制度を理解する。また、外部研修に参加し受講後必ず伝達を行う。 2-3 他部署との利用者情報の共有を行い統一されたサービスを提供する。	2-1 毎月1回点検を行う。 インシデントやアクシデントの評価を1ヵ月後に行う。 2-2 全職員に対し介護保険制度の勉強会を行う。(月1人以上) 2-3 支援対応に対してのクレームを5件以下にする(年間)
3	利用者家族や介護保険を利用したことがない人などがデイサービスの内容を知ってもらえる施設を創る	3-1 玄関の整備や飾り付けを行い、施設内の行事や様子を玄関に掲示する。 3-2 ボランティア活動の見直し、新規受け入れを行う。 3-3 利用者家族の見学を随時受け入れ、足湯利用者にも施設内で過ごせる環境をつくる。	3-1 デイ便りの作成、行事風景の写真の掲示を行う(月2回以上) 3-2 毎月1回以上のボランティア訪問を受け入れ、新規ボランティアを1件登録する 3-3 案内の作成や外来者の受け入れられる場所をつくる(令和2年9月期限)
4	安定した稼働率を維持できるように登録者数の増加・維持し、消費コストの見直しを行う	4-1 空き情報を毎月居宅へ案内し、体験利用者を受け入れる。担当ケアマネージャーと連絡を密に行いながら入院利用者の状況などの状況確認を行う。 4-2 車両点検・早期修理を行う。 4-3 利用者・職員共に体調を安定させる。高齢者に多い疾患の情報掲示や対象者には情報の配布を行い挨拶時にも伝える。集団感染の予防。また、周囲(学校や保育園など)の流行情報も収集していく。	4-1 登録者数が短時間利用者35名、通常時間利用者を80名にする(令和2年9月期限) 毎月の1日平均利用者数を33名以上にする。 4-2 毎月1回の点検を実施し車両不良を昨年以下とする。(昨年3件) 4-3 2ヶ月に1度、情報の掲示を実施し感染症などの体調不良でのキャンセルを5%削減する。
5	職員自身のスキルアップ 介護技術だけでなく外部事業所・利用者家族との会話技術を身に着ける	5-1 新人指導のできる職員の介護・対人技術の確認を行う。 5-2 各専門職のスキルアップの為の外部研修に1人1回以上参加する。 5-3 新人職員への指導を統一させ適切な指導が行えるようにマニュアルを作成する。	5-1 デイサービスの勤務年数が3年以上の職員に対し行う(令和2年9月期限) 5-2 各専門にあう外部研修に参加する。(年1回以上) 5-3 指導マニュアルの作成を行う(令和2年6月期限)

基本方針	【個人を尊重し、安心・安全なサービスの提供、地域の福祉・介護サービスの拠点創り】			
	1	利用者の声に耳を傾け、やるべきことを正確におこなえる技術を養う。	4	財務基盤の確立
	2	安心・安全なサービスの提供	5	指導体制の構築
	3	地域の福祉・介護サービスの拠点となる施設創り		

【居宅】

	目 標	取 り 組 み 内 容	目 標 と す る 数 値
1	事業所としてサービス全体の質の向上を図る。	1-1 年度初めに、個々にスキルアップを目指した研修計画を作成し、研修・勉強会に参加により、事業所間で情報共有する。 1-2 訪問、記録を一連の業務として、後回しにすることなく整理する。 1-3 新規ケース、困難ケースをチーム全体で把握し、サポート体制をつくる。	1-1 年4回以上の研修や勉強会に参加し、毎週の定期ミーティングで情報共有する。年1回、スキルアップに関する研修計画に対しての評価を行う。 1-2 次月10日まではすべての記録業務を完了する。 1-3 新規ケースは月の受け入れ件数の半数を同行訪問し、困難ケースの担当は、2人体制で関わる。
2	他職種と連携し、利用者・家族の選択に基づき、多様な介護サービスが総合的かつ効率的に提供されるように配慮する。	2-1 苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ解決策を図る。 2-2 様々な相談業務をミーティング時に共有し、介護サービスだけでなく、インフォーマル支援にも視点を置き解決策を図る。 2-3 特定事業所として規定の算定要件を満たす。	2-1 ヒヤリハット、苦情等の様式を作成・分析し、苦情確認後は同日内に関係機関との迅速な連携を図り、月1回の運営会議で報告する。 2-2 地域の社会資源にアンテナを巡らせ、月に2か所以上のインフォーマルな機関との交流を図る 2-3 特定事業所加算Ⅱ（400単位/月）を継続する。
3	施設と地域住民との距離を縮め交流を深める。	3-1 家族介護者教室、リフレッシュ事業(東員町委託)を通して専門職からの情報発信をする。 3-2 地域のニーズを汲み取り、施設・市町・包括支援センター・自治会長・民生委員等との連携を図る。 3-3 「語らい」運営で繋がりができたボランティアの方や地域住人の方と交流の場を設ける。	3-1 年6回の教室やイベントを開催する。(1回の参加者10名以上) 3-2 月1回以上、他機関との連携を図る。 3-3 月1回「語らいカフェ」(仮称)を開催する。
4	業務の効率化を図り、安定した稼働率を維持する。	4-1 稼働率を維持する 4-2 東員町包括第1、第2、いなべ市地域包括、四日市北地域包括へ居宅の空き状況を発信する。 4-3 介護保険請求について各事業所と相互に請求内容を確認しあい連携を図ることで、返戻なく確実な給付管理業務を行う	4-1 年度末までに居宅管理数 165件にする。 4-2 新規利用者を月に2名以上確保する。 4-3 給付管理業務における返戻を6件以下にする。(年間)
5	利用者の自立支援を目標とした計画書作成、マネジメントを実施する。	5-1 ケアプラン点検実施 5-2 事例検討会実施 5-3 自ら提供する居宅介護支援において個々の質の評価を行い、常に改善を図るための意識付けを行う	5-1 1カ月2件以上のプラン点検を実施する。 5-2 1カ月に1度の事例検討会を実施する。 5-3 自己評価様式を策定し、年12回(毎月)の自己評価を実施後、部署内で互いに検証する。

基本方針	【個人を尊重し、安心・安全なサービスの提供、地域の福祉・介護サービスの拠点創り】		
	1	利用者の声に耳を傾け、やるべきことを正確におこなえる技術を養う。	4 財務基盤の確立
	2	安心・安全なサービスの提供	5 指導体制の構築
	3	地域の福祉・介護サービスの拠点となる施設創り	

【バーデハウス】

	目 標	取 り 組 み 内 容	目 標 と す る 指 標 等
1	入居者の身体の小さな変化に気づき、気持ちよく過ごせるように支援を行う	1-1 介護技術・救急時の対応のスキルアップのための研修を実施する 1-2 入居者へのアンケートを実施し、食事メニューや余暇活動を拡大していく 1-3 職員全員が緊急時の対応が正しく行えるように対応マニュアルを見直す	1-1 介護の基礎知識、救急法の研修を実施する。(各年1回) 1-2 6か月に一度、全入居者に満足度アンケートを実施する。 1-3 緊急時の対応マニュアルを完成させる。(令和2年9月期限)
2	入居者一人一人安全・安心して過ごせるようなサービスの提供を行う	2-1 定期的な施設備品や設備の点検を行い、不具合ヵ所の早期発見と迅速な改修を行う 2-2 アセスメント表の作成を行い、入居者の状態を把握し緊急時にもきちんと対応する 2-3 主治医との連絡、相談など書式を作成し、連携を密に行える完成を構築する	2-1 各居室の温水器、蛇口の修繕を行う。(令和3年3月期限) 2-2 アセスメント表の聞き取りを行う。(令和2年9月期限) 2-3 書式の作成を行う。(令和2年9月期限)
3	施設内の活動や様子を知ってもらえるように開かれた施設を創る	3-1 インターネットを通じて施設行事などの様子を発信する(施設ホームページ・老人ホーム検索サイトの利用) 3-2 施設内の行事などのお便りを作成し、地域カフェなどで配布する 3-3 家族と一緒にを行う行事の計画	3-1 12回以上の更新を行う。(年間) 3-2 6回配布を行う。(年間) 3-3 夏季にイベントを実施する。(年1回)
4	安定した稼働率を維持できるように空き部屋の管理を行い、消費コストの見直しを行う	4-1 空き状況などの情報発信を医療サービス・居宅介護支援事業所・地域包括へ行う 4-2 請求に使用している書式の見直し、ミスのない請求を行う 4-3 支払い滞納が多い入居者には滞納のお知らせを郵送し支払計画をたて回収を確実にを行う	4-1 パンフレットを20か所以上に郵送する。(月間) 4-2 請求ミスを平均3件以下にする。(年間) 4-3 高額滞納者を3人から1人へ削減する。
5	職員自身のスキルアップ 指導者の育成を行い適切な指導が行える技術を習得する	5-1 指導者育成の為の研修に参加 5-2 専門知識など職員のスキルアップの為、外部研修に参加 5-3 職員の業務や介護技術に対する疑問や不安がないような体制づくりをする	5-1 指導者としての研修へ参加する。(年1回) 5-2 全職員、専門的な研修へ参加する。(年1回以上) 5-3 主任以上の職員が各職員と面談行う。(1職員2回以上)

基本方針	【個人を尊重し、安心・安全なサービスの提供、地域の福祉・介護サービスの拠点創り】			
	1	利用者の声に耳を傾け、やるべきことを正確におこなえる技術を養う。	4	財務基盤の確立
	2	安心・安全なサービスの提供	5	指導体制の構築
	3	地域の福祉・介護サービスの拠点となる施設創り		

【 法人事務局 】

	目 標	取 り 組 み 内 容	目 標 と す る 指 標 等
1	組織内の目標意識の醸成を行い、人材の育成をサポートするとともに、利用者の満足度を高める。	1-1 キャリアパス制度の構築を行い、各階級の役割を明確化するとともに、施設全体のスキルアップ及びモチベーションアップの促進を行う。 1-2 適正容量のネットワーク用ハードディスクの導入と、そこに保存されているファイル・フォルダの整理を行うことで、より迅速に情報共有できる環境を整える。 1-3 利用者の生活環境面で不満がないかを担当職員に聞き取り、生活環境の改善を図る。	1-1 能力評価ができる基本システムを構築させ、スキルアップ及びモチベーションアップの促進を行う。(令和3年3月期限) 1-2 適正容量のハードディスクの導入を行い、ネットワーク内を整理することで、部門間の情報の伝達を合理化させ、情報の見える化を行う。(令和2年9月期限) 1-3 必要物品等の聞き取り結果の取りまとめを行い、補正予算、次期予算に反映させる物品購入計画を作成する。(令和2年12月期限)
2	職員が安心して、かつ安全にサービスが提供できるよう、働きやすい職場環境を整備する。	2-1 キャリアパスプロジェクトチームが主となる職員交流イベント等を企画・実施し、各事業部門間の職員の交流・意思の疎通を高め、法人全体が一体的な運営ができるようにサポートする。 2-2 施設内の設備類の巡視点検を行い、不具合カ所の早期発見とそれらの迅速な改修改善を行う。空調設備については、定期的なメンテナンスを行い、良好な状態を維持する。 2-3 就業規則・給与規程の適正化	2-1 春季、秋季の職員交流イベントを実施(年2回実施) 2-2 週1回の見回りを実施し、突発的な故障を無くすため、修繕計画を作成し、半期に一度の更新を行う。(令和2年9月期限) 2-3 労働基準法改正に準拠した適正なタイミングでの改正の随時実施。「同一労働・同一賃金」に向けた就業規則の改定については、素案を完成させる。(令和2年12月期限)
3	開かれた施設として、誰もが立ち寄りやすい環境を整備する。	3-1 相談援助業務や、入居相談、入居者との面会などが行いやすい事務所前ロビーにするため、環境整備を行う。 3-2 ボランティア団体の受け入れ及び管理 3-3 インターネットを利用した施設ホームページからの情報発信	3-1 カウンター老朽化(錆)の改善・特養入り口ドアの改修。(令和2年6月期限) 面会場所の快適な温度湿度管理の実施。毎週1回測定 3-2 ボランティア登録台帳の整理。(令和2年8月期限) 3-3 ホームページブログを更新させる。(年6回)
4	適正な予算管理を行い、費用の削減を行うとともに、確実な介護保険の請求と、利用料の回収を行う。	4-1 介護保険請求については、各事業部門と相互に請求内容を確認し合い、情報の齟齬を無くすことで、返戻のない確実な請求を行う。 4-2 支払い滞納が1ヵ月となる利用者には「滞納のお知らせ」を請求書に同封する。支払い滞納が2ヵ月となる利用者には「督促の手紙」と電話連絡を行う。支払い滞納が3ヵ月となる利用者には面談の時間を作り返済計画を提示させる。 4-3 空調機のメンテナンスを行うとともに、冷暖房の設定温度を適正化できる体制を構築する。	4-1 自法人における介護保険請求における返戻を年間平均2.0件以下にする。 4-2 利用料の年間滞納額を昨年度の90万円から30万円以下にする。 4-3 水道光熱費を前年実績度の3%以上削減する。
5	外国人技能実習生の受け入れを円滑に行うとともに、適切な指導体制が構築できるように補助を行う。	5-1 就業時間外での日常生活に関するルール作り、および職員宿舍利用時のルール作りを行うことで、安心して健和会で就業できる環境を構築する。 5-2 指導(考課)体制の整備を行う。 5-3 実習生を適切に指導できる人材を育成するために、施設外から講師を招聘するなど、研修を企画する。	5-1 職員宿舍の諸規程、近隣環境マップの作製(令和2年10月期限) 5-2 指導・考課に関する規程を作成する。(令和2年12月期限) 5-3 リーダー職以上に対し、指導者研修を実施する。(年1回)