令和３年度（２０２１年度）

事業報告書

社会福祉法人　伊賀市社会福祉協議会

目　次

令和３年度事業報告　総括　Ｐ１～２

【地域福祉部】　Ｐ３～４

Ⅰ　地域支援課	Ｐ４～６
Ⅱ　くらし支援課	Ｐ６～１０
Ⅲ　企画調整課	Ｐ１０～１４

【福祉サービス事業部】　Ｐ１５

Ⅰ　訪問介護課	Ｐ１６
Ⅱ　通所介護課	Ｐ１６～１７
Ⅲ　介護支援課	Ｐ１７～１８

【法人運営部】　Ｐ１９

Ⅰ　総務課	Ｐ１９～２１
Ⅱ　経理課	Ｐ２１

用語解説（文中の＿＿＿の開設）　Ｐ２２～２３

令和３年度事業報告　総括

社会福祉法人　伊賀市社会福祉協議会

新型コロナ感染症の感染拡大は、令和３年度も市民生活に大きな影響を与えていました。市内の感染者数が令和４年３月末で延べ３，０００人を超えるなど、地域や利用者の皆様に大きな影響が生じました。

当会事業所においても感染者が発生し、事業所を休止するなどの影響が生じました。

感染拡大防止を進めながら、生活課題の解決を阻む事態となってしまった人への支援、人と人とのかかわり、生きがいや意欲、地域社会とのつながり・見守りなど、社会の絆を再び創り上げていくことが必要となっています。一刻も早く収束して頂きたいと願います。

当会では新型コロナウイルス対策緊急支援活動を継続し、感染拡大を防止するため自宅待機者への食糧配達を行う「おたがいさま便」、市外に出られた学生を支援する「いがエール便」を立ち上げました。

令和３年度には、伊賀市が策定する理念計画としての第４次伊賀市地域福祉計画が策定され、また、地域住民等が地域福祉に参画して地域課題を解決する第４次伊賀市地域福祉活動計画も策定して、取り組みがはじまりました。

その第４次伊賀市地域福祉活動計画では、「緊急時においても『その人らしい生き方』ができる地域社会の実現」を目指すために、これから５年間で必要な経営基盤強化の目標を定めました。その中で、経営基盤の立て直しを図り、組織的課題（ヒト・モノ・カネ）の解決と法令遵守（コンプライアンス）、内部統制を強化した取り組みを進めました。

第３次伊賀市社会福祉協議会経営基盤強化計画のもと、経営環境が悪化している事業について、理事が参加する部会において、課題別の協議を続けています。主には職員の高齢化、施設の更新、収支改善などが要因であり、引き続き改善を続けていきます。

法令遵守の課題では、虐待再発防止の取り組みについても、サービス向上委員会の開催、伊賀市への迅速な通報などの改善を続けています。

地域福祉推進に関して市民や行政からの期待に応えるべく、経営基盤の立て直しと職員の資質向上が大きな課題と認識して、令和３年度の事業総括とさせていただきます。

重点項目（共通）（事業計画抜粋）

１．地域福祉を支える体制づくり　「こころがつながる」
　当会が対策をおこなっている生活課題解決の取り組みを進めます。
　地域支援を推進するため地域福祉部・法人運営部の組織を変更します。
　社会課題解決支援（ファンドレイジング）の推進を強化します。

２．持続できる組織への取り組み　「次代へつなげる」
　当会が担う介護サービスの方向性を検討します。
　介護サービス等活動拠点の見直しを進めます。

３．財務状況の改善　「生活課題解決の仕事をつづける」
　経営基盤を強化し、サービスの収益性を高める支援体制を進めます。
　生活課題解決のための財源確保を進めます。
　職員並びに課・事業所でのコスト意識の醸成を図ります。

４．内部統制とスーパービジョン　「職員を支える」
　法令遵守（コンプライアンス）、内部統制を重視した体制にします。

当会の理念や使命・職業倫理の再確認に取り組みます。
良質なサービス等提供と虐待防止の推進を図る場として、サービス向上委員会(仮称)を設置します。
教育研修や事例検討、面談等により職員を支えるために体制を強化します。
職員研修・情報伝達のオンライン化、職員支援体制の構築を進めます。
より良い支援や取り組み（グッドジョブ）を見出し、人財育成と次代への継承ができる組織に向け、取り組みます。

重点項目（共通）に関する取り組み

１．地域福祉を支える体制づくり　「こころがつながる」

◆令和３年６月には伊賀市が理念計画としての第４次伊賀市地域福祉計画を策定し、当会として地域住民等が地域福祉に参画して地域課題を解決する第４次伊賀市地域福祉活動計画を策定して、取り組みを開始した。

◆第４次伊賀市地域福祉活動計画は、身近な生活課題のうち、特に取り組みが必要となっている１２の課題を明らかにし、実現したい社会とそのための取り組みを記載した。

◆新型コロナウイルス対策緊急支援活動を引き続き実施し、感染拡大を防止するため自宅待機者への食糧配達を行う「おたがいさま便」、市外に出られた学生を支援する「いがエール便」を立ち上げた。

◆新型コロナウイルスワクチンの職域接種を、伊賀市社会福祉法人連絡会の全面協力のもと、伊賀市総合福祉会館において実施した。

２．持続できる組織への取り組み　　「次代へつなげる」

経営基盤強化計画のもと、経営環境が悪化している事業について、理事会及び理事の参加した部会において、解決策の協議を続けた。

３．財務状況の改善　　「生活課題解決の仕事をつづける」

◆経営基盤の立て直しをはかっていく必要があったが、法人全体で経営状況が悪化した結果（法人単位事業活動計算書において経常増減差額マイナス４３，４２７千円）となり、改善できていない。

４．内部統制とスーパービジョン　「職員を支える」

◆令和元年６月に当会事業で虐待認定にかかる事象が発生し、虐待防止を目的とした再発防止計画を定め取り組みを進めているが、所轄庁の伊賀市よりまだ終結判断がなされていない。

◆虐待防止委員会（令和３年１１月に虐待再発防止委員会と名称を変更）を毎月開催し、利用者支援の在り方等について職員が市民・利用者の立場から考えることができるように事例検討等サービス向上委員会の開催を進めた。

◆市への虐待（疑い）通報で遅れが生じた事象や内部報告が遅れた事象が発生し、改善に取り組んだ。

◆経営基盤強化計画における伊賀市社協版ワーク・ライフ・バランス「REBORN PROJECT」の実践の一環として、「職員満足度」の観点から「職員アンケート調査」を実施した。

◆法人全体の法令遵守等コンプライアンス強化をより進める必要があることからコンプライアンス管理規程を制定（令和３年４月制定、１１月改正）し、理事も参加したコンプライアンス委員会を開催した。

【地域福祉部】

重点項目（事業計画抜粋）

さまざまな生活上の課題を、解決や対象者・組織に応じた調整、検討が進められる組織の強化を進めるため、「地域支援」ならびに「くらしの支援」として、圏域課を地域支援課に、また、権利擁護支援課と就労支援課をくらし支援課としてそれぞれ統合させ、より実行力のある体制に再編します。

複雑化・複合化している課題に対して伴走型（寄り添い）支援の実践と重層的支援体制整備事業による地域共生社会の実現に向けて、その具体的活動の展開に取り組みます。

また、法人運営部企画課は地域福祉部に移管し、企画調整課として、より積極的に地域福祉活動を推進していくための内外のコーディネートと進行管理を行い、生活課題解決に向けた調整機能を強化します。

（部長統括）

評価と課題	◆第４次地域福祉活動計画における地域課題の１２のテーマにおいて、各チームでロジック作成に取り組んだ。次年度以降の事業計画や事業実施に反映していくイメージをもってすすめることができてきている。 ◆居住支援法人としての具体的な取り組みや検討を行うことができなかった。 ◆ファンドレイジング推進事業については、HP 更新作業、寄付者へのニュースレターの発行、寄付者データベースの構築作業、寄付依頼チラシの作成等、すすめることができた。遺贈パンフレット作成が未着手。 ◆保証プロジェクトでは、今年度中に３年間の取り組みを提言にまとめる方向ですすめることができた。 ◆新型コロナ支援募金活用の打ち合わせを行い、地域福祉活動計画との連動による地域課題に即した新たな事業検討に着手しはじめた。 ◆各課でのサービス向上委員会の開催は事例検討実施として定着してきているが、事例のテーマ設定や役割分担や事前準備等、スキルアップを図る必要がある。
令和４年度の展開	◆さまざまな生活上の課題を解決し、対象者や組織に応じた調整・検討がすすめられる組織強化を図り、複雑化・複合化している課題に対して伴走型（寄り添い）支援の実践と重層的支援体制整備事業による地域強制社会の実現に向けて、具体的な展開に取り組む。･第４次地域福祉活動計画における地域課題の１２のテーマを意識した事業展開を図る。 ◆地域支援課においては、エリアや２名体制、各地域センターへの職員配置を見直し、より身近な地域で効果的かつ効率的に支援が行えることをめざす。･スタッフリーダーによるスーパービジョン機能の強化を図る。 ◆くらし支援課を権利擁護支援課との２課に再編し、日常生活自立支援や後見事業等の権利擁護体制の充実と、生活困窮者支援や貸付事業、特定相談支援等、それぞれの体制の強化・充実を図る。 ◆権利擁護支援課においては、日常生活自立支援事業における待機者の解消・関係機関との連携を図り、保証機能のしくみづくりに取り組む。 ◆くらし支援課においては、生活福祉資金貸付償還指導の対応・居住支援に関すること（伊賀市版の居住支援連絡会の立ち上げ等）やひきこもり支援に関する取り組みをすすめる。 ◆企画調整課としては、より積極的に地域福祉活動を推進していくための内外のコーディネートと進行管理を行い、生活課題解決に向けた調整機能を強化する。特にボランティア（災害）支援の強化・広報啓発事業の充実を図る。･課内に配置されたファンドレイジングマネージャーと共に、法人内の有資格者とも連携を図りつつ計画的かつ効果的にファンドレイジングの推進に取り組む。

	◆部内各課において、虐待防止・コンプライアンス強化に取り組み働きやすい職場環境づくりをめざすと共に、研修などの学びの機会の提供や事例検討に取り組むことで良質な支援とサービス向上に努める。

Ⅰ　地域支援課

①協議体コーディネート事業（委託事業）

評価と課題	◆年間を通して新型コロナウイルスの影響で、会議や行事が中止になり地域支援に大きく影響した。 ◆２名体制で地域支援を実施したが、機能しているエリアとしていないエリアの差が明確に表れた。 ◆担当する地域福祉コーディネーターのスキルやかかわり方が地域に与える影響は大きい。 ◆地域への講座や講演、学校との福祉教育はコロナ渦であったが、比較的調整し対応することができた。 ◆システムによるインフォーマル資源の一覧作成、役割を分担し更新作業ができた。
令和４年度の展開	◆地域福祉 NW 会議の未設置地域（八幡、ゆめが丘）への継続的な支援実施。 ◆地域福祉 NW 会議の機能の充実に向けた支援の強化を図る。 ◆２名体制の見直し。リーダーによるスーパービジョン機能の強化を図る。 ◆地域の生活課題に応じて住民参加で解決できるための地域福祉コーディネーターの資質・能力向上を図る。 ◆地域福祉コーディネーター活動統計方法の見直しを図る。 ◆PDCA やアセスメントの実施。 ◆インフォーマル資源の調査及び地域に必要な新たな社会資源の創出を図る。

（達成基準）

内容	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績	2021 年度達成基準	2022 年度目標
地域福祉ネットワーク会議設置数	37	37	37	39	
住民自治協議会の地域アセスメント数	39	39	39	39	
週１回以上集える拠点数	10	10	8	15	

地域別指標（2021 年度）	上野	いがまち	島ヶ原	阿山	大山田	青山
地域福祉ネットワーク会議設置数	20	3	1	4	3	6

【解説・留意事項】

②継続的支援事業（委託事業）

評価と課題	◆地域福祉コーディネーターの事業への理解度が低い。 ◆相談記録や支援経過の記入の徹底ができていない。 ◆事例検討やケース会議など定期的に支援状況を検討する機会を持てなかった。 ◆相談技術の向上を図るための研修や指導の実施ができなかった。
令和４年度の展開	◆民生委員児童委員と連携しアウトリーチ及びニーズ把握に取り組みます。 ◆個別相談があった場合は関係機関と連携し解決に取り組みます。 ◆相談記録の整備を図っていきます。 ◆専門的な事案にも対応できるように研修や事例検討会を実施し、コーディネーターのスキルアップに努めます。

	◆困難事例や解決が難しいケースは速やかに多機関協働事業者と連携し解決に取り組む。

（達成基準）

内容	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績	2021 年度達成基準	2022 年度目標
個別相談件数(延べ件数)			2,474	2,400	
多機関協働事業者（包括）への相談件数			2	6	
継続的な訪問（月 1 回程度）支援件数			―	240	

【解説・留意事項】

③参加支援事業（委託事業）

評価と課題	◆10 月からの実施事業であり、令和 3 年度は新たな居場所づくり（農園事業）と複合化した課題の一つであるひきこもり支援対策としてサポーターの養成講座を開催した。オンラインとのハイブリット開催であったが伊賀市内外より多くの方に参加いただいた。 ◆先駆的に総社市でひきこもり支援に取り組んでこられたノートルダム清心女子准教授　中井先生にアドバイザーとして関わっていただいた。
令和４年度の展開	◆ひきこもりサポーターを養成しひきこもり支援、受け入れ先など社会資源の開発をすすめます。 ◆狭間のニーズに対して既存の社会資源を活用したり、既存の社会資源では対応できない場合は新たな社会資源の創出に向けた働きかけを行います。 ◆多様なニーズにも対応できるように研修や事例検討会を実施し、コーディネーターのスキルアップに努めます。

（達成基準）

内容	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績	2021 年度達成基準	2022 年度目標
ひきこもりサポーター養成講座参加者数			50	30	
ひきこもりサポーター登録者数			10	5	
参加支援事業相談（マッチング）件数			―	―	
参加支援事業利用者数（R3 は農園）			―	50	

【解説・留意事項】

④共助の基盤づくり事業（委託事業）

評価と課題	◆地域アンケートの結果を分析し、地域支援へつなげていく。アンケート実施の際は、自治協や自治会と検討し、内容を決定していく必要がある。 ◆ファンドレイジング推進の必要性が伝わっていない。ロジックモデルやケースステートメントなど作成に時間のかかるツール活用については定期的に研修の機会をつくっていく必要がある。 ◆コミュニティービジネスや居場所づくりなど取り組み、地域福祉コーディネーターの支援状況は活動報告等を活用し見える化していく。
令和４年度の展開	◆地域アンケートの実施。 ◆地域福祉計画、地域福祉活動計画の推進。

	◆地域の担い手研修会の実施。（人材育成） ◆地域福祉コーディネーターによる活動報告書の発行 ◆コミュニティービジネスの推進、コミュニティービジネス立ち上げ支援。 ・居場所づくり、福祉活動拠点整備の支援。 ・地域が主体的に福祉活動していくための財源確保の支援。（ファンドレイジングの推進）

（達成基準）

内容	2019 年度 実績	2020 年度 実績	2021 年度 実績	2021 年度 達成基準	2022 年度 目標
地域アンケートの実施			5	7	
担い手研修①参加者数			58	30	
担い手研修②参加者数			18	30	

【解説・留意事項】

Ⅱ　くらし支援課

①日常生活自立支援事業（いが日常生活自立支援センター）（委託事業）

評価と課題	◆職員ひとりひとりが業務改善について検討することができるようになってきている。 ◆生活支援員を４名増員することができた。 ◆伊賀市と事業の在り方について協議する機会を継続して持つことができた。
令和４年度の展開	◆生活支援員が圧倒的に不足している。生活支援員を少なくともあと１０名程度増員し、専門員の代行支援を限りなくゼロにしていきたい。 ◆生活支援員を充実させ、専門員がケース対応や金銭計画等を作成し、関係機関と連携し、当事者の生活の質を向上させる取り組みを行いたい。 ◆慢性的な赤字事業であるこの事業を法人としてどのように運営していくのかを検討しなければならない。そうしなければ、待機者の解消は難しい。

（実績数）

内容		2019 年度 実績	2020 年度 実績	2021 年度 実績		
契約件数		198	194	173		
対象者別指標 （2021 年度）	実績件数	内訳				
		認知症高齢者等	知的障碍者等	精神障がい者等	不明・その他	
初回相談件数	26	13	4	8	1	
相談援助件数	6,314	1,128	1,912	2,880	394	
契約締結件数	5	2	1	0	2	
終了件数	26	12	4	10	0	

【解説・留意事項】

②福祉後見サポートセンター事業（委託事業）

評価と課題	◆実務者の思いを中心にボトムアップ型の会議体制を作り、実際に課題を抽出し、運営委員会に図ることができたことは一定の評価ができると考えている。 ◆モデル的に法人後見と市民後見人を活用したリレー方式を導入することができた。 ◆中核機関の役割について、両市と当会、関係機関との間に考えの違いが生じているので、調整していくことが大切である。 ◆サポートセンターとして取り組むべき大項目はある程度明確にすることができたが、現在の人員ではなかなかすべてにて手を付けることは難しい。 ◆専門的な知識が求められる事業で、人材育成が手つかずである。

令和４年度の展開	◆実務担当者会議で今年度抽出、共有した課題をさらに詰めて解決策を示していきたい。 ◆具体的な課題や中核機関の役割、成果指標等において、行政や関係機関と密に協議し、目的の共有を行っていきたい。 ◆世帯構成人数や生活スタイルの変化により、広義の権利擁護を求める方は増加することが予想される。現在の人員ではこれ以上の事業拡大は難しい状況であるので、法人としてこの事業をどうするのかを決める必要がある。

（実績数値）

内容	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績		
相談者数	178	146	262		
相談回数	254	238	633		
福祉後見人養成研修修了者数（類型）	263	未実施	未実施		
福祉後見人登録者数	12	10	8		
福祉後見人受任件数	2	2	3		
【解説・留意事項】					

③法人後見事業（独自事業）

評価と課題	リレー方式のテストケースを受任したことは今後において評価できると考えている。ただ、今後次々と受任できる状況になく、法人後見事業を当会としてどう考えるのかという課題については全く手つかずである。
令和３年度の展開	実務担当者会議や運営委員会、他の先進地事例を見てみても、法人後見事業の意義を感じている。その中で、当会がどのように動くのか、今後の会議体においてどのような提案をしていくのかということは決めなければ今後進んでいかない状況となっている。現場としては、法人後見を推進していきたいと考えているが、人・もの・金の課題は尽きない。

（実績数値）

内容		2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績		
受任件数（新規）	後見	1	0	1		
	保佐	0	0	0		
	補助	0	0	0		
	監督人	0	0	0		

①生活困窮者自立支援事業（委託事業）

①-１自立相談支援事業（新規）・①-２生活困窮者就労準備支援事業・生活保護者就労準備事業
①-３家計改善支援事業・①-４子どもの学習・生活支援事業・①-５ひきこもりサポート事業

評価と課題	◆寄り添い方支援を全体として目指している状況は評価できると考えている。 ◆今年から配属された相談員が業務に慣れてくれて件名に相談業務にあたってくれているが、それに続く職員の人材育成が必要である。 ◆地域福祉コーディネーターとの連携を本格的に模索した１年であった。連携の効果を連携に関わった職員は実感できていることは非常に良かったと考える。 ◆コロナ相談から自立相談に繋がる案件が前年度より増加している。より切迫した状況になっているのだと思いうが、相談員ひとりひとりが相談に繋げることを意識している成果であると考えている。
令和４年度の展開	◆地域福祉コーディネーターとの連携を更に強化していきたい。 ◆法人と人材育成について検討し、人材育成について取り掛かれる状況を作りたいと担当課としては考える。

	◆次年度はアウトリーチ支援事業の最終年であるので、相談体制の在り方を見直し、より実態に沿った相談支援を展開していきたい。

（実績数値）

内容（件数）	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績		
生活困窮者就労準備支援事業	899	271	204		
生活困窮世帯子どもの学習・支援事業	392	396	182		
生活困窮者家計改善支援事業	436	213	219		
被保護者就労準備支援事業	172	107	38		
ひきこもりサポート事業	630	509	311		
【解説・留意事項】全体的にコロナウイルスの影響で来所相談や電話相談が減少した。しかし、最近では、相談件数が増加しており、相談内容もより深刻なものに変わってきている。					

②生活福祉資金貸付事業（委託事業）

評価と課題	◆コロナ特例貸付から相談支援に繋がり、根本解決に向けて進みだした方も散見されるようになっている。そこは各相談員が親身な相談を心がけているからであると分析している。 ◆自立相談を意識した展開を各職員が心がけてアプローチできていると考えている。 ◆今年度、新たな職員を貸付業務に配置した。頑張ってくれているが、今後ますますの成長を促していかなければならない。
令和４年度の展開	◆償還指導から自立相談へのアプローチの構築 ◆貸付業務を担ってくれる人材育成 ◆貸付から自立支援への促進。自立相談支援をはじめ、各事業への誘導を図り、本人の生活を支えていく。

（実績数値）

内容	実績指標	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績		
福祉・教育・小口資金	相談件数	92	1,108	238		
	新規貸付件数	5	502（申請） 452（決定）	167（申請） 109（決定）		
総合支援資金	相談件数	2	330			
	新規貸付件数	0	330（申請） 280（決定）	98（申請） 86（決定）		
不動産担保型生活資金	相談件数	0	0	0		
	新規貸付件数	0	0	0		
全体	相談件数	94	1108	238		
	新規貸付件数	12	832	195		

③緊急食料等提供事業(共同募金配分金事業・みえ福祉の「わ」創造事業)

評価と課題	◆食料支援から相談へというコンセプトのもとで１年間走ったが、チラシというツールを作成し、一部の職員には食料支援から相談援助に繋げていかなければならないことを伝えることができた。 ◆コープみえと当会の複数の部署と一緒に地域支援について協議し、今後継続して続けていくことになった。 ◆食料支援やフードパントリーを何度も受ける方が多くなっている。そのことは

	課題を抱えているが、適切な支援やアプローチに至っていないと読み取れるので、個々に対しての支援方針を考えなければならない。 ◆増え続ける食料購入費について、財源の確保を明確にしておく必要がある。
令和４年度の展開	◆職員間での食糧支援に意義の徹底と相談支援に繋げていく必要性の共有。 ◆食料支援の常連者がひとりでも支援に頼らない生活へ移行できるようなアプローチの実施。 ◆各機関と連携して、食料支援の充実及び食料支援を通しての地域貢献を検討していく。

（実績数値）

内容	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績		
伊賀市社協ケース数	13	414	485		
提供セット数	13	754	927		
伊賀市社協提供金額	27,087	122,086（共募分）			
県社協（セカンドハーベスト）ケース数	54	222	135		
対象人数	80	328			
県社協緊急物品等支援提供件数	4	14			
県社協物品等支援提供助成金額	7,035	76,093			
みえ福祉の「わ」創造事業就労活動支援件数	237	95	72（緊急物品提供事業含む）		
みえ福祉の「わ」創造事業就労活動支援助成金額	141,390	62,540	45,965		

【解説・留意事項】
・三重県社協物品提供事業は、生活に必要とする消耗品等提供又は貸与する事業のみ利用。
・みえ福祉の「わ」創造事業は、生活困窮者就労準備支援事業実施により就労活動支援立替助成金請求を行っている。

④居住支援事業（補助事業）

評価と課題	今後の課題抽出はある程度できてきているが、その課題に対して具体的にどのように法人として取り組むのかが決まっていない。本当に居住ニーズを解決していくには、資金や人員が必要となる。
令和４年度の展開	伊賀市居住支援連絡会に設立に向けて尽力していく。ただ、今のまま設立となると、居住支援法人としてどのようなアクションを起こしますかという問いに答えられないので、まず法人としてこの課題に対してどのようなスタンスで取り組むのかを決定しないと今後の活動は難しい。

（達成基準）

内容	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績	2021 年度達成基準	2022 年度目標
三重県あんしん賃貸支援事業助成金	108,550	41,370	80,905	100,000	100,000

⑤指定特定相談支援事業

評価と課題	◆重大な過誤請求を起こしてしまったことで、業務に対するプライドやコンプライアンス意識の欠落があることが浮き彫りとなった。しっかりとプロの仕事を行い、しっかりとしたチェック体制の基で事業所運営を行う必要がある。 ◆多大な業務量をこなしている相談支援専門員を支える体制が脆弱であった。 ◆相談支援専門員のスキル不足の解消には至らなかった。
令和４年度	◆管理者が請求やモニタリング達成度を確認したもののみを請求することとし

の展開	た。また、計画作成やモニタリング作成の大まかな期日を設定し、管理者が期日に対して責任を持って確認していく体制を確立させる。 ◆勤務日は 8 時間勤務できる事務員を配置し、モニタリングへの同行を行い、入力作業などを行い、相談支援専門員が専門性を活かした仕事ができる状況を作っていく。 ◆相談事業所連絡会において、事業所集約について何らかの結論を出す。

（達成基準）

内容	2019 年度 実績	2020 年度 実績	2021 年度 実績	2021 年度 達成基準	2022 年度 目標
契約件数			96	100	100
相談件数			1448	1500	1500
【解説・留意事項】					

Ⅲ　企画調整課

①地域福祉活動計画推進事業

評価と課題	◆広報やホームページ、各会議で活動計画を周知した。地域福祉活動推進会議を開催し、各団体と内容を共有した。 ◆職員間で活動計画の内容を共有・検討し、社協内での推進体制を整えた。 ◆ロジックモデルをベースとした計画策定後の推進において、社協内部で共有や推進方法の検討に時間を要しているが、新たな取り組みへの職員理解は必要なプロセスであるといえる。
令和４年度の展開	◆地域福祉活動推進会議の開催 ◆計画の進捗管理、調整 ◆評価の検討

（達成基準）

内容	実績指標	2019 年度 実績	2020 年度 実績	2021 年度 実績		
地域福祉講演会	回数	17	1	1		
地域福祉活動推進会議	回数	2	4	3		
地域福祉活動推進プロジェクト会議	回数	7	7	10		
【解説・留意事項】						

②会費事業（独自事業）

評価と課題	◆自治会より会費の集め方（時期や方法等）について、区費と合わせたい等の意見が出ている。 ◆振込依頼書が赤字で、共同募金と混同しやすい。 ◆賛助会費納付書の様式がわかりにくく記載漏れが目立った。 ◆ホームページを改修し、地域の福祉課題や取り組みの状況を掲載し、活動へ参加や支援が進むようにした ◆あいしあおう、ホームページ、フェイスブックの連動等による情報発信が課題
令和４年度の展開	◆地域福祉活動計画推進と結び付けて事業を展開する。 ◆安定した会費収入を維持する。 ・新たな納入方法を検討する。 ・コンビニやスマホでの決済 ◆会員に会費の使途がよりわかるように伝え方を工夫する。 ・ホームページと SNS の連動

	◆会費をより有効に活用するために、助成事業等の使途を検証する。 ◆様式の改訂 ◆地域センターとの連携強化

（達成基準）

内容	実績指標	2019 年度 実績	2020 年度 実績	2021 年度 実績	2021 年度 達成基準	2022 年度 目標
一般会員総数	世帯数	19,926	20,123	19,937		
特別会員総数	口数	90	54	75		
賛助会員総数	口数	33	23	34		
会費総額	実績額	13,345,500	13,428,750	10,300,950		

【解説・留意事項】
・会員規程、会費運用規程での運用。
・地域福祉活動に関する助成については、関連要綱に基づき使途。

③福祉団体支援事業（団体への直接補助事業）

評価と課題	コロナ禍で行事や会議が中止になり、活動に影響が出た。会員が高齢化しており、役員の成り手がいなかったり、役員に負担が集中している団体もある。運営事務にも影響が出ている。老人クラブや障がい者福祉連盟では、組織の目的を達成するための事業運営や組織体制も課題となっている（全市組織と地域センター単位の組織運営）。
令和４年度の展開	各団体の活動支援 組織体制、事業内容、事務等の支援、助言。 中長期的な運営体制、会員の減少等への検討

④共同募金配分金事業（共同募金配分事業）

評価と課題	◆目標額比率（一般 88%、歳末 98.8%）。前年度比（一般 94%、歳末 99.8%）一般、歳末ともに目標額に達せず、令和４年度配分事業の見直しが必要である。 ◆コロナ禍により対面の募金活動（街頭募金、イベント募金）が行えなかった。（10/1 は共同募金開始式を行い、PR をした） ◆コロナ禍により一部の配分事業を中止し、令和４年度への繰越等とした（火災警報器設置、福祉映画会）。また、歳末たすけあい募金の一部を食糧支援等のコロナ対策事業に充てた。
令和４年度の展開	◆地域福祉活動計画推進と結び付けて事業を展開する。 （募金活動） ・少ない人員と予算で効果的な募金活動を展開する。（スマホ募金等非接触型募金の推進、資材の見直し、事務の簡略化） （配分事業） ・コロナ禍でもできる手法の検討。 ・新規事業実施の準備を進める。（ラジオ体操、受験生就活生応援、ゴミ屋敷清掃費助成） （その他） ・事務局と地域センターとの連携強化

（達成基準）

内容	実績指標	2019 年度 実績	2020 年度 実績	2021 年度 実績	2021 年度 達成基準	2022 年度 目標
赤い羽根共同募金	実績額	12,181,901	12,662,380	11,908,121	13,509,000	
歳末たすけあい募金	実績額	6,950,260	7,000,461	6,989,606	7,080,000	
募金百貨店協力数	協力店数	2	19	28	30	

【解説・留意事項】
・募金百貨店は、2020 年度より本格的に推進を開始

⑤ボランティア・市民活動センター事業（補助事業）

評価と課題	◆ボランティアセンター ・ふくし大学講座の開催（再掲） ・各地域センターでのボランティア相談、調整 ・「わたしの安心シート」の啓発と状況把握 ・全市ボランティアセンター機能の整備が進まなかった。 ◆災害ボランティアセンター ・みえ防災市民会議や各研修に参加し、情報収集・連携を深めた。職員研修を行い、社内の災害時の対応を進めた。 ・協力企業の登録募集を始めた（１件）。
令和４年度の展開	◆ボランティアセンター ・個人ボランティアの活動推進 ・専門職や企業ボランティアの募集、推進 ・ボランティアコーディネータースキルの習得・向上 ・全市ボランティアセンター機能の整備と地域ボランティアセンターとの連携強化 ・ボランティア情報のデータベース化 ◆災害ボランティアセンター ・職員研修の実施 ・外国人防災リーダーの育成

（達成基準）

内容	実績指標	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績		
ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ団体数	団体数	177	196	161		
ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ活動人数	人数	4,519	4,702	4,408		
ｱﾄﾗｸｼｮﾝﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ	団体数	70	69	77		
個人ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ登録	人数	2,655	2,648	2,654		
ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ対応件数	件数	1,298	870	751		
活動保険加入者	人数	2,828	2,390	1,760		

【解説・留意事項】
・ボランティア対応件数は、地域福祉コーディネーター業務日報より抽出。R3 年度より項目の振り替えがあったことも数値に影響している。

⑥情報発信強化（広報啓発）

評価と課題	◆ホームページを改修し、地域の福祉課題や取り組みの状況を掲載し、活動へ参加や支援が進むようにした（再掲） ◆地域の情報等を取材し、フェイスブックで随時情報発信した（再掲） ◆情報発信の量と質、あいしあおう・ホームページ・フェイスブックの情報発信の連動が課題
令和４年度の展開	◆地域の福祉課題の周知や、福祉活動への参加を進めるための情報発信 ◆情報発信の量と質の向上 ◆ホームページと SNS の連動

（達成基準）

内容	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績		
社協広報「あいしあおう」発行部数	36,000	35,600	35,200		
社協広報「あいしあおう」発行回数	11	11	11		

地域ｾﾝﾀｰだより発行回数	28	30	30		
地域ｾﾝﾀｰだより延発行部数	40,950	43,378	46,800		
社協ホームページ訪問者数	124,002	142,659	（解析中）		
Facebook アクセス数		3418	3168		
総いいね！数	652	751	904		
総フォロワー数	687	799	1,030		
延投稿数	68	65	51		
ﾏｽｺｯﾄｷｬﾗ出演回数	6	0	1		
情報委員会（回数）	3	4	3		
情報部会（回数）	4	5	5		

地域別指標（2021 年度）	上野	いがまち	島ヶ原	阿山	大山田	青山
地域センターだより発行回数	3	3	12	3	6	3
地域センターだより1回あたり発行部数	3,000	3,000	750	2500	1,800	500

【解説・留意事項】
・社協だより配布部数実績は、市広報配布数から引用（郵送分含む）
・社協ホームページ訪問者数は、月訪問者数の累計　※2021 年度より自社でアクセス解析が困難となり、解析依頼中。

⑦認知症・介護予防等支援事業

評価と課題	◆認知症・介護予防教室普及事業 コロナの感染が減ると件数が増えていったが、感染が拡大すると集まりが中止になり、キャンセル対応に追われた。地域介護教室を３回、開催することができた。インターネットで介護予防ができるよう動画のチラシで周知した。再生回数は多いもので 1900 回、他は 50～100 回。 ◆認知症高齢者やすらぎ支援事業 コロナの感染拡大により増減した。
令和４年度の展開	◆認知症・介護予防教室普及事業 介護予防動画で、コロナ下での活動を広げる ◆認知症高齢者やすらぎ支援事業 支援員研修（家族への関わりについて） 支援員同士の情報交換

（達成基準）

内容		2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績	2021 年度達成基準	2022 年度目標
介護予防出張教室開催回数		660	301	319	850	
音楽療法教室（派遣）	延回数	330	136	149		
	延受講者数	5,171	1,696	1,871		
３Ｂ体操教室（派遣）	延回数	195	92	99		
	延受講者数	2,793	1,095	1,156		
転倒予防教室（派遣）	延回数	135	73	71		
	延受講者数	2,058	812	887		
認知症・転倒予防教室（教室型）回数		2	0	9	25	
地域・家族介護教室	回数	2	0	3		
	受講者数	10	0	22		
認知症高齢者やすらぎ支援訪問回数		180		157	200	

【解説・留意事項】

⑧ファンドレイジング推進事業（新規）

評価と課題	◆伊賀市地域福祉活動計画について、ロジックモデルを活用し、社会課題解決を全面に出した形で策定することができた。 ◆ホームページも同様に社会課題解決を全面に出したものとなっている。 ◆寄付者データベースを整えることができた。 ◆月額寄付を募集していくことのできる体制が整った。
令和４年度の展開	◆新規寄付者を獲得していくためのアプローチを進める。 ◆多くの市民に共感していただける体制を構築する。 ◆ＮＧＯとの連携協定を行い、終活セミナーを開催する。

（達成基準）

内容	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績	2021 年度達成基準	2022 年度目標
寄付実績（コロナ支援含）		7,727,874	7,368,010	5,500,000	7,950,000

【解説・留意事項】
・2021 年度は、突発的に大口寄付があったが、今後も安定的に大口寄付を見込むことができないため、2022 年度目標としては、微増という目標数値となっている。

【福祉サービス事業部】

重点項目（事業計画抜粋）

今後も生活上の課題を持つ人の権利を擁護し、良質なサービスを提供できるよう、福祉サービス事業全体として、働きやすく成長できる職員集団となり、次代への継承ができる組織にします。そのためにはまず収益を改善することが求められるため、介護支援事業や訪問介護事業においては、人員を増やすことにより、通所介護事業においては利用定員や開所日を削減し、収益性を高める組織にします。

一方、通所介護事業における行政財産使用施設の目的外使用料及び光熱水費負担が収益赤字の大きな要因となっていることに加え、いずれの施設も開設から２０年以上が経過し、空調設備、給排水設備、入浴設備等の老朽化が著しく、全面更新の必要に迫られているため、拠点施設の継続的使用並びに事業継続の是非を視野に入れた検討に入ります。

昨年度、コロナ感染防止対策の一環としてすべてのパソコンを更新したことにより、新しい生活様式に適応した業務や会議、研修等の体制に移行し、更には、システム変更を伴う介護事務処理の効率化に着手します。

研修については、部職員全員対象の必須研修に加え、職種別階級別専門研修を年間カリキュラムに追加し、当会の理念や使命・職業倫理の再確認に取り組みます。

（部長統括）

評価と課題	◆新型コロナウイルス感染防止対策は、第６波において通所介護事業所での感染が確認されたが早期対応により感染拡大を食い止めた。感染症対策委員会の設置が課題。 ◆虐待防止の取り組みは、虐待再発防止委員会やコンプライアンス委員会の設置に法人全体として取り組み、今後事業所ごとに虐待を防止するための対策を検討する委員会の設置に向けての体制整備を図った。 ◆全事業所の経営分析や通所介護事業所の事業継続判定のための経営診断を実施し、法人全体の経営改善及び拠点整備の方向性を示した。 ◆パソコンの更新によりコロナ禍におけるオンライン業務への転換を図り、介護ソフトの変更やタブレット型端末機の導入に向けての体制整備を図った。口座振替サービスの一元化は見送り、通信速度の確保による総合的なＩＴ化が課題。 ◆人権意識、介護力、利用者の自立性の尊重等、スキルアップが課題。
令和４年度の展開	１．令和３年度介護報酬改定に伴う義務化施策への取り組み ◆感染症対策を強化するための感染症対策委員会の設置、研修や訓練の実施 ◆業務継続に向けた取り組みを強化するための業務継続計画の更新、研修、訓練の実施 ◆高齢者虐待防止を推進するための虐待を防止するための対策を検討する委員会の設置、指針の整備、研修、担当者の設置 ◆利用者主体の事例検討の推進 ２．介護職員の処遇改善と業務の効率化 ◆介護職員処遇改善補助金の導入 ◆介護ソフトの円滑な移行 ◆タブレット型端末機の導入によるＩＴ化の促進 ３．経営改善のための職員配置と福祉サービス拠点の整備 ◆通所介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所の事業継続判定に基づく経営改善の取り組み ◆利用者数及び職員体制における適正な事業規模への変更 ◆行政財産物件、民間貸借物件、自己所有物件の見直し ◆経営基盤強化計画による拠点整備の着手

Ⅰ　訪問介護課

評価と課題	◆感染防止対策の徹底と継続に努め訪問業務を行う事ができた。が、新型コロナウイルス感染の終息はまだ見えない状況であり具体的な応援体制の整備が必要である。 ◆災害時、緊急時支援継続のための優先順位リストの作成はしているが定期的な見直し習慣づけが必要。 ◆虐待防止について通報遅れや上長への報告もれ、報告書の提出遅れがあり再発防止検討を行い、研修に参加した。今後も虐待防止意識の向上、権利擁護意識の向上に向けた継続的な研修や周知が必要。 ◆新介護ソフトの導入もありオンラインスキルの向上が必要
令和４年度の展開	◆令和３年度の介護報酬改定に伴う虐待防止、感染症対策、業務継続計画等の体制整備 ◆事例検討を行い、権利を擁護した支援の提供 ◆新介護ソフトの導入により業務の効率化やオンラインスキルの向上

（達成基準）

事業所	実績指標	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績	2021 年度達成基準	2022 年度目標
ヘルパーステーション中部	経常収益差額	4,636,215	8,946,436	15,854,327	5,094,800	13,459,600
	利用回数	22,719	21,316	21,303	20,288	19,683
ヘルパーステーション東部	経常収益差額	6,420,729	9,960,012	7,506,910	5,362,000	12,045,000
	利用回数	23,156	20,701	19,353	20,151	20,067
ヘルパーステーション南部	経常収益差額	4,800,338	2,133,675	6,731,387	-1,926,000	3,345,000
	利用回数	12,056	10,317	11,886	9,240	10,068

【解説・留意事項】
・目標利用回数は、新年度介護報酬事業収益予算額から、前年度介護報酬事業収益を前年度利用回数で除した額で除したもの。

Ⅱ　通所介護課

評価と課題	◆制度改正による加算等への新規対応が不十分 ⇒科学的介護情報システム「LIFE」対応準備 ◆事業所体制等の再確認⇒サービス向上検討 ◆事故への対応 ⇒交通事故同様に介護事故や業務事故等、 再発防止策の徹底と事業所間共有による取組を強化 ◆新型コロナウイルスへの対策の強化 ⇒感染者発生時などの対応マニュアルが必要 状況に併せたコロナ事業継続計画（BCP）の見直し 感染症対策マニュアルの作成 ◆新介護システムの移行準備
令和４年度の展開	◆令和３年度介護報酬改正事項への取り組みの継続 感染症対策の強化、ハラスメント対策の強化 高齢者虐待防止の推進、業務継続に向けた取組の強化 ◆新介護システムへの移行と活用により業務改善を図る ◆地域等との連携の強化 ◆事例検討会の定期的な実施 ◆事業所運営の見直しと加算項目算定に向けた検討 ◆介護職員の人材確保とオンライン研修等を活用した研修及び人材育成

（達成基準）

事業所	実績指標	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績	2021 年度達成基準	2022 年度目標
愛の里デイサービスセンター	経常収益差額	-1.779,231	-26,355,458	-18,502,285	2,297,000	-19,259,000
	利用回数	11,258	9,904	8,346	10,635	8315
デイサービスセンターしまがはら	経常収益差額	-2,116,711	-8,659,086	-3,448,410	-6,031,000	962,900
	利用回数	4,876	5,284	5,671	5,317	6352
デイサービスセンターうえのやすらぎ	経常収益差額	-267,221	-7,964,303	-18,386,502	-8,970,000	-9,198,000
	利用回数	6,995	5,047	4,251	5,317	4556
おおやまだデイサービスセンターさるびの	経常収益差額	-3,109,004	-1,156,239	-2,224,485	-4,141,000	-6,773,000
	利用回数	4,631	4,302	4,488	4,248	4322
地域デイサービスセンター岡鼻	経常収益差額	-2,594,456	-1,661,727	332,103	-1,335,000	2,046,300
	利用回数	2,515	2,468	2,701	2,499	2762
地域デイサービスセンター岳の里	経常収益差額	-1,762,601	-1,217,847	-1,832,471	-550,000	-1,896,000
	利用回数	1,096	1,121	1,187	1,095	1178
小規模多機能居宅介護しらふじの里	経常収益差額	-2,095,582	-6,519,993	-502,571	-12,551,000	-2,366,000
	利用回数	6,707	6,490	5,956	6,063	5664

【解説・留意事項】
・愛の里デイサービスセンター2019 年度はデイサービスセンターあやまとの統合による増
・目標利用回数は、新年度介護報酬事業収益予算額から、前年度介護報酬事業収益を前年度利用回数で除した額で除したもの。

Ⅲ　介護支援課

評価と課題	◆虐待防止研修・権利擁護意識向上研修、各事業所・管理者会議での検討等で継続的に権利擁護意識の向上に向けて取り組み。今後は制度改正に基づく虐待防止検討委員会の設置等計画的な取り組みと引き続きの虐待防止意識の向上が必要。 ◆各事業所にてコロナ禍ながらも合同研修会を開催し、地域支援を実施。 ◆オンラインスキル向上に向けて、主任を中心に研修会を開催、一定スキル取得。 ◆制度改正に伴う、書類の整備等は対応できたが、猶予課題である感染症・虐待防止委員会等の整備が今後必要。 ◆事業継続計画（BCP）の見直しや感染症発生訓練も行ったが、今後も継続的な見直し・研修等が必要。
令和４年度の展開	◆高齢者虐待防止・感染症対策・業務継続等令和 3 年度改正に伴ったサービス提供の体制整備 ◆新介護ソフト・オンラインの活用で業務の効率化や研修確保による技術向上 ◆多職種や他事業所連携で地域に根差した事業所運営

（達成基準）

事業所	実績指標	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績	2021 年度達成基準	2022 年度目標
ケアプランセンター中部	経常収益差額	13,797,202	11,682,949	10,662,203	7,145,000	2,580,000
	給付管理件数	4,747	4,464	4,124	4,103	3,769

ケアプランセンター東部	経常収益差額	11,057,313	10,107,646	10,071,475	13,311,000	3,220,000
	給付管理件数	5,226	4,682	4,280	4,548	3,800
ケアプランセンター南部	経常収益差額	2,479,299	-236,032	4,022,079	5,088,000	2,275,000
	給付管理件数	2,105	2,025	1,851	2,001	1,850

【解説・留意事項】
・目標給付管理件数は、新年度介護報酬事業収益予算額から、前年度介護報酬事業収益を前年度給付管理件数で除した額で除したもの。

【法人運営部】

重点項目（事業計画抜粋）

総務課は、組織的課題（ヒト・モノ・カネ）を解消すべく、人財、拠点、財源のトータルマネジメントによる法人運営体制の強化に努めます。また、コンプライアンス管理（内部統制）と経営基盤強化計画の推進を行います。

当会のハタラキカタ応援宣言（イクボス宣言）に基づく、ワーク・ライフ・バランスの実践や業務改善・処遇改善への取り組みを進めます。

新型コロナウイルス等の感染症を鑑み、昨年度各部署で作成した事業継続計画（BCP）に沿って、緊急時や非常時においても適切な行動や対応ができるよう、日頃から備えます。

経理課は、総務課と連携し、職員並びに課・事業所単位でのコスト意識の醸成を図るため、予算管理の徹底を行い、実務と経理システムの連動による経営体質の強化を図ります。

（部長統括）

評価と課題	◆第３次伊賀市社協経営基盤強化計画に基づく、各部会等の協議、検討を計画的に実施した。 ◆人事考課制度の再導入等人事体系を確立し、働き方改革について対応すべく整備を行ったが、考課者としての視点等教育研修の強化が必要である。 ◆職場実査により、拠点ならびに環境整備について現状把握し、意図的な現場職員とのコミュニケーションと基盤強化の根拠データとして整理に関連付けを行った。 ◆コンプライアンス強化と虐待再発防止に向けた規程整備とサービス向上に向けた事例検討の取り組み強化を図った。 ◆社会福祉法人の連携を強化するために、地域貢献活動等に関する支援やスムーズな災害時相互支援に向けた想定訓練を実施したが、よりリアルな想定と現場活動も含めた訓練設定が必要である。
令和４年度の展開	◆第３次伊賀市社協経営基盤強化計画に基づく、各部会の実行計画と確実な検討と実施 ◆組織内コミュニケーションの強化のため、職場状況の定期的な把握と職員ヒヤリングによる環境整備の検討 ◆虐待防止とサービス向上のための事例検討の徹底 ◆適正な法人運営、事業推進に向けた月次決算データに基づく予算進捗管理の徹底 ◆社会福祉法人の連携を強化するために、地域ニーズに基づいた地域貢献活動の更なる推進 ◆業務効率化および時間外勤務削減に向け、グループウェア、勤怠管理等の必要なシステム化を検討する。

Ⅰ　総務課

①経営基盤強化計画推進事業

評価と課題	◆コロナ禍により部会開催が延期となった。 ◆協議に向けた根拠データの作成が不十分であった。 ◆会議記録作成にかかるシステム導入の検討が必要である。 ◆ヒト・モノ・カネのそれぞれの現状のデータ整理及び管理の徹底が必要。
令和４年度の展開	◆計画的な部会開催及び根拠データの収集とそれに基づく具体的な提案を行う。 ◆各部会の年度実行計画に基づく進行管理と評価を行う。 ◆会議記録作成の効率化を図るため、システムの導入を検討する。

（実績数値）

内容	実績指標	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績		
コンプライアンス委員会	回数			5		
人事部会	回数			4		
拠点整備部会	回数			5		
財務部会	回数			5		
情報委員会	回数	3	4	4		
情報部会	回数	4	5	5		
研修委員会	回数	5	4	3		
研修部会	回数	0	0	0		

【解説・留意事項】
・第３次経営基盤強化計画策定　→　７月より実施

②人事支援・安全衛生管理

評価と課題	人事支援 ・人事プロジェクトにて資格手当改正並びに再雇用者の処遇について具体的な改善の継続協議が必要である。 安全衛生管理 ・ドライブレコーダーを全車に導入し、事故防止の意識強化を図った。
令和４年度の展開	人事支援 ・職員アンケートの集計結果の分析に基づく改善箇所の把握と改善計画の作成 ・働き方改革の対応について、必要となる改善項目の洗い出しと、それに伴う就業規則等の改正を行う。 安全衛生管理 ・ドライブレコーダーを活用し、事故の検証と安全運転研修を行う。 ・道路交通法の改正への対応として、４月から酒気帯び確認、１０月からのアルコールチェックの義務化に向けた体制整備を行う。

（実績数値）

内容	実績指標	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績		
労働災害事故	件数	5	4	3		
交通事故	件数	39	36	32		
業務事故	件数	60	90	113		
介護事故	件数	54	58	33		

【解説・留意事項】

③防災管理・車両管理・施設管理

評価と課題	防災管理 ・新型コロナウイルス感染症の事業継続計画（BCP）の整備が不十分なため、災害対応委員会での定期的な検討が必要である。 車両管理 ・乗車前、乗車後の点検が不十分であり、報告のない損傷個所があった。 ・施設管理 ・職場実査による必要となる不具合箇所の修繕計画の作成が必要である。
令和４年度の展開	防災管理 ・新型コロナウイルス感染症の事業継続計画（BCP）の整備が不十分なため、災害

	対応委員会での定期的な検討が必要である。 車両管理 ・乗車前、乗車後点検の徹底 施設管理 ・職場実査による必要となる不具合箇所の修繕計画の作成

④コンプライアンス強化（ヒヤリ・ハット、苦情解決、事故対応、虐待通報）

評価と課題	◆サービス向上委員会の進行等の役割分担の徹底が不十分であった。 ◆虐待通報や事故報告が遅滞のケースがあったため、察知及び発生した場合の迅速な連絡調整が必要である。 ◆ヒヤリ・ハットの提出件数が少なかった。
令和４年度の展開	◆サービス向上委員会を毎月開催し、誰もが事例検討会で各役割ができるよう研修会等へ参加し手法を学ぶ。 ◆効率的な検討が行えるようファシリテーション研修の強化を行う。 ◆サービスの向上を図るため、ヒヤリ・ハットの意識強化を図る。

（達成基準）

内容	実績指標	2019 年度実績	2020 年度実績	2021 年度実績	2021 年度達成基準	2022 年度目標
ヒヤリ・ハット報告	件数	83	102	85	150	150
苦情受付件数	件数			12		
サービス向上委員会開催数	件数			54		100
虐待及び疑い通報件数	件数			23		

【解説・留意事項】
・2021 年度より、安全衛生事項も含め、サービス向上委員会を部・課の機能に設け、毎月事例検討等を実施する。

Ⅱ　経理課

①財務業務・情報開示

評価と課題	◆リース債務の管理データの整理と固定資産計上においての基準整備が必要である。 ◆サービス区分の構築変更による経営管理のあり方について、再度検討が必要である。
令和４年度の展開	◆小口現金管理の徹底ができていない箇所があることから、改善チェック項目を随時設定し、定期的な現場実査を行う。 ◆月次管理を徹底し、各課長以上がシステムの活用を随時行いスムーズな予算管理ができるような意識の強化が必要である。 ◆インボイス制度の対応が必要となるため、随時情報収集を行い、顧問税理士と継続協議を行う。 ◆経理規程に基づき、月次管理を遅延なく行い、退避後は滞りなく、出来る限り早く月次試算表を作成し月次報告を行う。

②コスト削減

評価と課題	コスト削減における最大の要因は人件費率が大きく影響している。抜本的な改善を図るためには、非効率業務の電子化や伝達ツールの変更が必要である。
令和４年度の展開	業務効率化を図るためのＤＸ（デジタルトランスフォーメーション）の推進を行い、分析管理業務の強化を図る。

用語解説

あ行

アウトリーチ　（P５、９）
支援が必要であるにもかかわらず届いていない人に対し、行政や支援機関などが積極的に働きかけて情報・支援を届ける活動。

インフォーマル　（P５）
公的なサービス以外のもので、家族や友人、町内会や民生委員、地域住民、ボランティア等が行う、援助活動。（⇔フォーマルサービス：法制度に基づいて提供されるフォーマルサービス）

か行

居住支援法人　（P４、１０）
住宅セーフティネット法に基づき、居住支援を行う法人として、都道府県が指定するもの。家賃債務保証の提供、賃貸住宅への入居に係る住宅情報の提供・相談、見守りなどの生活支援等を行う。

ケースステートメント　（P６）
団体の潜在的支援者に説明するために、団体の使命や活動、財産、過去の歴史・実績等を整理していくこと。

コミュニティービジネス　（P６、７）
地域住民が主体となり、地域が抱える問題を、ビジネスとして継続的に取り組むことにより、地域の問題を解決し、新たな雇用を作り出す事業。

さ行

事業継続計画（BCP）　（P１６、１７、１９、２０）
自然災害や感染症が発生した場合など、危機的な状況に遭遇した時に損害を最小限に抑え、重要な業務を継続し早期復旧を図るための計画。

スーパービジョン　（P１、２、３、４）
対人援助職者（スーパーバイジー）が指導者（スーパーバイザー）から教育を受ける過程。対人援助職者が職員である場合、指導者から仕事の指導やアドバイスをもらい、職員としてサービスの質や技術の向上、対処能力等を上げることを目的とする。

た行

地域アセスメント　（P５）
地域福祉に関わる人が、地域の状況を客観的に把握し、活動の充実に結びつけることをめざし、人口や福祉施設、福祉活動、人材、地域課題等を把握して分析するもの。社会資源の把握と、地域の生活支援ニーズの把握の要素がある。

地域福祉コーディネーター　（P５、７、８、１３）
住民自治協議会を担当し、住民自治協議会の役員、民生委員児童委員、行政、学校や事業所などと連携して地域支援を進める担当職員。

地域福祉ネットワーク会議　（P５）
地域福祉課題の解決に向け検討する場として、住民自治協議会を単位に構成する会議。住民自治協議会、自治会・区、民生委員児童委員、福祉サービス事業所、地区市民センター、ボランティア、地域企業、市社会福祉協議会などで構成する。

ＤＸ（デジタルトランスフォーメーション）　（P２２）
高速インターネットやクラウドサービス、人工知能（AI）などのIT（情報技術）によってビジネスや生活の質を高めていくこと。

な行

日常生活自立支援事業　（P４、７）
認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等のうち判断能力が不十分な方が地域において自立した生活が送れるよう、利用者との契約に基づき、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理のサービス等を行う制度。

は行

ファンドレイジング　（P２、３、４、６、７、１５）
地域課題や生活課題、社会課題の解決のための手段であり、お金や賛同者を集める手法。

フードパントリー　（P１０）
生活困窮者やひとり親家庭など、何らかの理由で十分な食事を取ることができない状況の人々に食品を無料で提供する支援活動。

ら行

ロジック　（P４、６、１１、１５）
「論理」「論法」「論理学」の意味。仕事の進め方や計画の説明などにおいて、筋道の通った考え方や思考を表す。

わ行

わたしの安心シート　（P１３）
一人暮らし等で体調不良等の緊急時の連絡が心配な方が、かかりつけ医や緊急連絡先などを前もって用紙に書いておき、筒に入れて冷蔵庫などの丈夫なところに保管しておくもの。

伊賀市社会福祉協議会 基本理念

1．私たちは、あらゆる人や組織と協力して、生活上の課題を持つ人の権利を擁護するために、早期発見と早期対応に努めます。

1．私たちは、多様な市民の参加を得て、一人ひとりが何らかの役割を担いつつ、その人らしい生き方ができる地域社会を実現します。

1．私たちは、住民を主体とした地域の福祉課題の解決に取り組み、地域福祉を基点にしたまちづくりをすすめます。

1．私たちは、専門職としての倫理と誇りを持ち、先駆的、開拓的精神によって、謙虚な姿勢で課題解決のために最善を尽くします。

1．私たちは、だれもが住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう、品質の高いサービスの提供に挑戦し続けます。

1．私たちは、安全性の向上と事故防止に努め、職場内での連携を強化し、役職員が一体となった透明性の高い組織運営を行います。

平成２０年４月１日　制定