

令和4年度（2022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4年度事業報告 総括 P1～

【地域福祉部】 P3～

I 地域支援課	P5～
II 権利擁護支援課	P7～
III くらし支援課	P9～
IV 企画調整課	P11～

【福祉サービス事業部】 P17～

I 訪問介護課	P18
II 通所介護課	P19
III 介護支援課	P20

【総務部】 P21～

I 総務課	P22
II 経理課	P24

用語解説（文中の の解説） P25～

令和4年度事業報告 総括

社会福祉法人 伊賀市社会福祉協議会

令和4年度の事業総括

新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、令和4年度も市民生活に大きな影響を与えました。市内の感染者数が令和5年3月末までに延べ22,000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、当会においても事業所が休止するなど影響がありました。

感染拡大防止を進めつつ、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。一刻も早い収束を願います。

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「いが学生エール便」の取り組みをおこないました。

令和3年度に策定し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により、「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」を目指し、12の目標を定め取り組みを進めました。

令和3年度より5年間で必要な経営基盤強化の目標を定めた第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。

その結果、令和5年3月に「愛の里デイサービスセンター」の事業を終了しました。「地域デイサービスセンター岳の里」の介護保険事業も令和5年3月末で終了しました。利用者はじめ多大な影響を与える結果となりました。

経営環境が変化している事業については、理事が参加する部会で課題別の協議を進めました。今後も引き続き、職員の確保、施設の更新、収支改善策などの取り組みを続けていきます。

法令遵守の課題として、令和元年に発生した虐待認定に関連する事象に対して、虐待再発防止の取り組みを実施しました。具体的には、サービス向上委員会を開催し、伊賀市への迅速な通報などの業務改善を進め、結果として令和5年3月に伊賀市より当事象についての最終判断を得ることが出来ました。

今後も地域福祉推進に即して市民や行政からの期待に応えるべく、組織・事業・風土の改革を進めていきます。

重点項目（共通）（令和4年度事業計画抜粋）

令和4年度の重点項目（共通）

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。
 - ・ 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」
 - ・ 当会が担う事業や介護サービス等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、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、経営基盤の立て直しを図ります。
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をはじめとした取り組みを進めます。
- ・教育研修、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。
- ・面談や事例検討等を通して、より良い支援や取り組みを見出し、人材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年度に当会として第4次伊賀市地域福祉活動計画を策定し、特に取り組みが必要となっている12の目標を定め、取り組みを進めました。
 - ◆子どもの貧困対策としての「生活困窮・子どもの貧困対策事業（フードパントリー）」、孤立孤独防止、介護予防や健康増進としての「ラジオ体操で交流事業」をはじめました。
 - ◆新型コロナウイルス対策緊急支援活動を令和3年度より継続して実施し、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「いが学生エール便」を進めました。
 - ◆社会課題解決支援（ファンドレイジング）の取り組みとしては、福祉現場の今を伝える活動ニュース（レポート）の作成、支援者と社協をつなぐニュースレターの発行、つながりの大切さを伝える終活セミナーの開催をおこないました。
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、事業継続にかかる検討をおこないました。
 - ◆その結果、「愛の里デイサービスセンター」を令和5年3月で終了しました。
 - ◆「地域デイサービスセンター岳の里」の介護保険事業を令和5年3月末で終了しました。
3. 財務状況の改善 「生活課題解決の仕事をつづける」
 - ◆収益改善・事業終了にかかる経費、物価高騰にかかる経費、人件費上昇等、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当期活動増減差額マイナス74,697千円）となりました。
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もとに取り組みを進め、令和5年3月所轄庁の伊賀市より終結判断がなされました。
 - ◆毎月開催した虐待再発防止委員会では、職員が市民・利用者の立場から考え、事例検討を通じて虐待再発防止に努めました。また、虐待（疑い）の事例については迅速に伊賀市へ通報し、サービス向上委員会で検討を進めました。これらの取り組みは終結判断がなされた以降も続けています。
 - ◆全職員を対象とした人権研修、ハラスメント防止研修を開催し、現場実査をはじめとした現場把握を進めました。
 - ◆DX（デジタルトランスフォーメーション）を前提とした業務ソフトの導入、オンライン化の取り組みを進めました。

【地域福祉部】

重点項目（事業計画抜粋）

地域福祉部では、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るためにも、「地域支援」ならびに「くらしの支援」として、地域支援課とくらし支援課が連携を密にし、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。なお、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ります。

今年度、くらし支援課を権利擁護支援課とくらし支援課の2課に再編し、日常生活自立支援事業や後見事業（福祉後見サポートセンター・法人後見）、等の権利擁護支援体制の充実と、生活困窮者自立支援や生活福祉資金貸付事業、指定特定相談支援等、それぞれの体制の強化・充実を図ります。

- ◆地域支援課においては、エリアや2名体制等、各地域センターへの職員配置を見直すことで、より身近な地域で、より効果的かつ効率的に支援が行えることをめざします。

目標値	新たな社会資源（事業）開発10件以上
実績値	13件
目標値	継続的支援ケース100件以上
実績値	152件

- ◆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並びに、関係機関との連携を図りながら保証機能のしくみづくりに取り組みます。

目標値	専門員の代行支援の減少（生活支援員10名以上増員）
実績値	生活支援員への移行 64%⇒69% 生活支援員 1名増
目標値	日常生活自立支援事業における待機者の解消
実績値	32件⇒12件（20件減）
目標値	法人後見受任ケース10%以上増加
実績値	1件減

- ◆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並びに居住支援に関すること（伊賀市版の居住支援法人連絡会の立ち上げ）やひきこもり支援に関する取り組みを進めます。

目標値	地域支援課との連携ケース（事業）10件以上増加
実績値	24件（多機関連携ケース 82件）
目標値	伊賀市居住支援連絡会の設置
実績値	着手（R5年度設置に向けた取り組み継続中）

- ◆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。

- ◆ボランティア・市民活動支援・災害ボランティア支援の強化・広報啓発事業の充実を図ります。

目標値	ホームページ閲覧者10%以上増加
実績値	9,199件（令和3年度途中からの計測数値）⇒55,636件

- ◆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、法人内の准ファンドレイザー

有資格者とも連携を図りつつ、ファンドレイジング計画に基づき、より効果的にファンドレイジングの推進に取り組みます。

目標値	終活セミナー年2回以上実施・
実績値	1回（土業向け遺贈セミナー）
目標値	<u>マンスリーサポーター・都度寄付者等の件数20%以上増加</u>
実績値	マンスリーサポーター 39件⇒47件（20.5%増） 都度（単発）寄付 68件⇒82件（20.6%増）

◆部内並びに各課において、虐待防止・コンプライアンス強化並びにリスクマネジメント強化に取り組み、働きやすい職場環境づくりをめざすと共に、研修等の学びの機会の提供や事例検討に取り組み、多様なニーズに対応すべくスキルアップを図り、良質な支援・サービス向上に努めます。

目標値	事例検討を2カ月に1回以上実施
実績値	22回（部内4課 平均5.5回/年）・事業部との事例検討会
目標値	時間外勤務を前年度より20%以上削減
実績値	5,614時間/年（70名）⇒5,780時間/年（68名） 80.2時間/年（平均）⇒85時間/年（平均）1.06%増
目標値	ヒヤリ・ハット報告を10%以上増加
実績値	22件⇒24件（9.2%増）

（部長統括）

評価と課題	・第4次地域福祉活動計画における12の地域課題のテーマにおいて、各チームが積極的に取り組んだ。次年度以降の事業計画や事業実施に横断的に反映し実践を関連づけていくイメージをもってすすめることが必要であり課題である。 ・<u>居住支援法人</u>としての具体的な取り組みに着手しはじめている。 ・保証については課の業務に位置づけ、行政や法人内での連携を図りつつ取り組んでいる。 ・ファンドレイジング推進事業については、終活セミナーを成功裏に開催することができた。HP活動レポートの更新、寄付者への定期的なニュースレターの発行・活動報告会の開催などの課題にも対応すべく取り組んでいる。 ・新型コロナウイルス支援募金活用による、「<u>おたがいさま便</u>」や「<u>いが学生エール便</u>」など新たな課題解決のための事業に取り組んだ。今後の展開の協議・検討が必要である。 ・各課でのサービス向上委員会の開催は他部課との連携による事例検討会として広く認知・定着してきた。今後は事例のテーマ設定や役割分担や事前準備、会議進行等、スキルアップを図る必要がある。
令和5年度の展開	・多種多様な生活課題を解決し、複雑・複合化している課題に対して重層的支援体制整備事業による地域共生社会の実現を目指す。その過程で関係団体・部署と連携を深めつつ、伴走型（寄り添い）支援の実践と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計画・事業展開を図る。 ・<u>日常生活自立支援事業</u>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等、それぞれの体制の強化・充実に努める。 ・関係機関や関係部署との連携を図りながら、引き続き保証機能のしくみづくりに取り組む。 ・居住支援に関すること（伊賀市版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。 ・ボランティアセンター（災害も含む）の運営を強化し、ボランティアの育成・支援の充実・強化を図る。

	・地域課題解決型志向並びに<u>ファンドレイジング</u>視点における広報啓発事業の充実を図る。 ・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、法人全体の取り組みとして計画的かつ効果的にファンドレイジングを推進する。 ・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。 ・研修等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の向上に取り組む。
--	---

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	・<u>地域福祉ネットワーク会議</u>や地域行事を開催する地域が増加した傾向にある。また、新たにゆめが丘で地域福祉ネットワーク会議を新設できた。 ・今年度よりスタッフリーダーと担当<u>地域福祉コーディネーター</u>の2名体制で地域支援を展開したものの、依然として支援の格差が明らかに存在している。地域福祉コーディネーターの考え方、力量の差が大きい。 ・1名体制になり担当する地域福祉コーディネーターのスキルや関わり方が地域に与える影響がより明確となった。 ・システムによる<u>インフォーマル資源</u>の一覧作成と情報整理を行うことは可能となったが、このシステムをどのように地域支援に活用するかは今後の課題となる。
令和5年度の展開	・地域福祉ネットワーク会議が未設置地域（八幡）に対しても継続的な支援を提供する。 ・地域福祉ネットワーク会議の機能の充実に向けた支援の強化を図る。 ・スタッフリーダーが担当する<u>スーパービジョン機能</u>の強化を追求する。 ・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の活動統計方法、アセスメント方法、書式を見直し、より効果的な方法へ改善を図る。 ・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		2020 年度 実績	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2022 年度 達成基準	2023 年度 目標
地域福祉ネットワーク会議設置数		37	37	38	39	39
住民自治協議会の <u>地域アセスメント</u> 数		39	39	39	39	39
週 1 回以上集える拠点数		10	8	8	15	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	21	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	・ <u>地域福祉コーディネーター</u>の事業への理解度はまだ低いため、意識向上に努める必要がある。 ・ 相談記録の記入は意識し徹底することができた。 ・ 事例検討やケース会議など月に2回程度は実施し、他課の参加を促しアドバイスを求める機会も設けた。これにより相談業務の質の向上を図った。 ・ 相談技術の向上を図るための研修機会をもっとつくる必要がある。 ・ 地域福祉コーディネーターのスキルに大きな差が見られ、相談業務にも影響が出ている。これに対する解決策を検討中である。
令和5年度の展開	・ 民生委員児童委員との連携を強化し、<u>アウトリーチ</u>活動及びニーズ把握に更に積極的に取り組む。 ・ 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む。 ・ クラウドシステムを導入し、相談記録の入力と整備を更に進化させる。 ・ 専門的な事案にも対応できるように、より効果的な研修や事例検討会を実施し、地域福祉コーディネーターのスキルアップを図る。 ・ 困難事例や解決が難しいケースに対しては、迅速に多機関協働事業者と連携を取り、解決に向けたアプローチを強化する。 ・ 法人内での連携を強化し、複合的な課題に対し適切な対応を図る。

(達成基準)

内容	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績	2022年度 達成基準	2023年度 目標
個別相談件数(延べ件数)		2,474	2465	2,400	2400
多機関協働事業者(包括)への相談件数		2	32	10	50
継続的な訪問(月1回程度)支援件数		—	152	100	100
【解説・留意事項】					

③参加支援事業(委託事業)

評価と課題	・ 前年度に続きひきこもりサポーター養成講座をくらし支援課と協働で実施した。伊賀市内外より35名の方に受講いただき、13名の方にひきこもりサポーターとして登録いただいた。 ・ 登録いただいたひきこもりサポーターの活躍の場を拡大する。 ・ 令和4年度も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大学准教授 中井氏にアドバイザーとして関わっていただいた。 ・ 参加支援につながる相談が不十分である。
令和5年度の展開	・ ひきこもりサポーターを養成し、ひきこもり支援ならびに受け入れ先となる社会資源の開発を推進する。 ・ 狭間のニーズに対して既存の社会資源を活用し、それらの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取り組みを行う。 ・ 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、地域福祉コーディネーターのスキル向上を目指す。 ・ ひきこもりサポーターと連携し、地域課題の解決に取り組みつつ、地域支援への参加を促進する。

(達成基準)

内容	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績	2022年度 達成基準	2023年度 目標
ひきこもりサポーター養成講座参加者数		50	35	30	実施しない
ひきこもりサポーター登録		10	13	10	実施しない

者数					
参加支援事業相談（マッチング）件数		—	2	12	5
参加支援事業利用者数（R3は農園）		—			
【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	・ 3 か所でアンケートを実施し、その結果を分析して地域支援に反映していく。 ・ <u>ファンドレイジング</u>推進の重要性が十分に理解されていない。<u>ロジックモデル</u>や<u>ケースステートメント</u>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。 ・ <u>コミュニティビジネス</u>や居場所づくりなどの地域づくり、個別相談をしっかりと関連づけ支援することができていない部分があった。 ・ 地域食堂は令和4年度も研修会を実施し、市内でも広がりを見せている。 ・ 地域福祉活動計画の推進は依然として課題となっている。
令和5年度の展開	・ 地域に対するアンケートの実施を続ける。 ・ 地域福祉計画および地域福祉活動計画の推進を行う。 ・ 地域の担い手を育てるための研修会を実施する。 ・ <u>地域福祉コーディネーター</u>による活動報告書を発行する。 ・ コミュニティビジネスの推進、コミュニティビジネス立ち上げ支援を行う。 ・ 地域食堂やふれあいいきいきサロン、多世代の居場所づくり、福祉活動拠点整備の支援を行う。 ・ 地域が主体的に福祉活動を行うための財源確保を支援する。具体的には、ファンドレイジングの推進に努める。

（達成基準）

内容	2020 年度 実績	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2022 年度 達成基準	2023 年度 目標
地域アンケートの実施		5	5	2	3
担い手研修①参加者数（基礎講座）		58	169	500	150
担い手研修②参加者数（地域食堂）		18	35	50	30
【解説・留意事項】					

Ⅱ 権利擁護支援課

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	・ 利用待機者の解消に取り組み、令和4年4月待機者 31 名から、令和5年2月は 12 名になった。 ・ 生活支援員への移行を進め、令和4年3月 64%から、令和5年1月 72%に改善した。 ・ 生活支援員養成研修を開催した。 ・ 生活支援員の採用3名、退職2名となった。 ・ 待機者解消のため、専門員を1名増員した。 ・ 新人の専門員2名を育成した。 ・ 待機者の解消、業務の合理化、死後の対応は依然として課題である。
令和5年度の展開	・ 専門員が新規の相談に対応できるよう、訪問業務の 85%を生活支援員に移行させることを目指す。

	・専門員と生活支援員のための研修を行う。 ・死後の対応を確立する。 ・業務の効率化を推進する。 ・他機関との連携強化（事業周知、チームケア） ・スマホ決済へ対応できるようにする。
--	---

（実績数値）

内容		2020 年度 実績	2021 年度 実績	2022 年度 実績		
契約件数		194	173	157		
対象者別指標 (2021 年度)	実績件数	内訳				
		認知症高齢者等	知的障害者等	精神障がい者等	不明・その他	
初回相談件数	35	19	5	7	4	
相談援助件数	6008	948	1946	2694	420	
契約締結件数	14	7	2	3	2	
終了件数	30	14	4	7	5	
【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	・年 800 件程の相談対応をし、相談支援・申立支援・後見人支援ができた。 ・申立の代筆支援の方法を確立した。 ・福祉後見人養成研修を開催。33 名が修了、新たな活動希望者は 1 名。 ・研修等で制度を周知。 ・伊賀地域の後見人の受任状況を調べ、法人連絡会で法人後見の実施を依頼。問い合わせは無かった。 ・相談対応や申立支援の件数が増加しており、現行の兼務スタッフでは対応が難しくなっている。 ・後見人の引受先を確保することは、特に福祉後見人、法人後見、受任調整における大きな課題である。
令和 5 年度の展開	・人員増やシステム導入による相談体制の強化のため、予算確保に尽力する。 ・後見人の引受先の確保に向け、受任調整の改善に取組み、専門職団体と法人に受任について働きかける。 ・福祉後見人の受任を促進するため、報酬受領などの制度を見直す。

（実績数値）

内容	2020 年度 実績	2021 年度 実績	2022 年度 実績		
相談者数	146	262	254		
相談回数	238	633	730		
福祉後見人養成研修修了者数 （類型）	未実施	未実施	33		
福祉後見人登録者数	10	8	8		
福祉後見人受任件数	2	3	3		
【解説・留意事項】					

③法人後見事業（独自事業）

評価と課題	・10 名を受任し、2 月に 1 名死亡した。 ・リレー方式の取り組みを行った。これは、福祉後見人との複数後見のケースで、法人後見を辞任し、福祉後見人の単独受任になるよう対応した。5 年 4 月以降に辞任を検討している。
-------	---

	・現在の法人後見の職員（週3日の半日勤務）では業務負荷が大きく、他の職員が補完する状態にある。スタッフの確保が重要な課題となっている。
令和5年度の展開	・複数後見のリレーを行う。 ・法人後見担当が業務を適切に実施できるよう、業務の調整を進め、また福祉後見人のより積極的な活用を検討する。

（実績数値）

内容		2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績		
受任件数（新規）	後見	0	1	0		
	保佐	0	0	0		
	補助	0	0	0		
	監督人	0	0	0		

Ⅲ くらし支援課

①生活困窮者自立支援事業（委託事業）

評価と課題	・職員の退職があり、その結果職員配置が適切でなく、委託元からの指摘と当課職員が相談業務に忙殺されるという悪循環が発生している。 ・相談内容が相当に難しくなっており、相談員のスキルと人脈や幅広いネットワークが求められている。 ・相談員の役割として、①直接的な本人・家族支援②市民への啓発③職場を含む地域での協力者の開拓であるが全てにおいて不十分であり、②③の部分は様々な当課だけではなく社内で協力していくべき内容である。 ・就労支援やひきこもり支援の充実を目指し、なかまちサテライトの定常化を進める。
令和5年度の展開	・職員を追加し、最低限の配置基準を満たす。 ・職員配置を満たした上で、しっかりと今後相談業務の核となってもらえる人材の養成に努める。 ・個別支援と地域支援は表裏一体であるので、当課職員の意識も強化すること、また他課の職員への理解を働きかける。 ・<u>地域福祉コーディネーター</u>との連携を意図的に図る。 ・人材に限られている状況下で、今後の委託事業の受託の再評価を行う。 ・相談者のために他の法人や機関が事業目的や成果を達成するためのより有効な方法であると判断した場合、伊賀市と協議を行う。

（実績数値）

内容（件数）	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績		
生活困窮者就労準備支援事業	271	204	174		
生活困窮世帯子どもの学習・支援事業	396	182	310		
生活困窮者家計改善支援事業	213	219	346		
被保護者就労準備支援事業	107	38	56		
ひきこもりサポート事業	509	311	240		
【解説・留意事項】					

②生活福祉資金貸付事業（委託事業）

評価と課題	・現在の担当者はしっかりと業務を遂行し、相談者の話を丁寧に聞いている。し
-------	--------------------------------------

	かし、社会状況のさらなる悪化が予想されるため、今後は一連の相談に対応可能な新たな相談員の育成が必要となる。 新型コロナウイルスによる特例貸付から生活相談への取り組みがまだ十分でないと感じている。相談者の状況をしっかりと把握し、寄り添いながら支援を展開できる人材の需要が高まっている。
令和5年度の展開	- 新型コロナウイルスによる特例貸付の返済指導業務を着実に推進する。 - 生活困窮状況に陥る方が増加することが予想されるため、貸付相談から生活相談まで幅広く対応できる人材を育成する。

(実績数値)

内容	実績指標	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績		
福祉・教育・小口資金	相談件数	1,108	238	195		
	新規貸付件数	502(申請) 452(決定)	167(申請) 109(決定)	61(申請) 47(決定)		
総合支援資金	相談件数	330		50		
	新規貸付件数	330(申請) 280(決定)	98(申請) 86(決定)	48(申請) 38(決定)		
不動産担保型生活資金	相談件数	0	0	3		
	新規貸付件数	0	0	0		
全体	相談件数	1108	238	245		
	新規貸付件数	832	195	85		
【解説・留意事項】						

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	- 食糧支援を通して、相談者の話を聞き、必要な支援へと繋げる事例が存在している。 - 新規生活保護申請者の受給までの繋ぎや、各種給付が行われるまでの期間において、食糧支援は生活を立て直す人々にとって有効な手段となっている。 - 市民に対して食を通じた生活支援についての啓発研修を実施した。これにより、各市民が「自分に何ができるだろう」という視点で考えるきっかけを提供することができた。
令和5年度の展開	- 食糧支援対象者の声を聞き、必要な支援につなげることで、より多くの人々が自身らしい生活を取り戻せるように働きかける。 - 身近な取り組みである食支援を通して、市民に現状を伝え、一人ひとりが自分事として捉え、考える取り組みを行う。

(実績数値)

内容	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績		
伊賀市社協ケース数	414	485	344		
提供セット数	754	927	657		
伊賀市社協提供金額	122,086 (共募分)				
県社協(セカンドハーベスト)ケース数	222	135	54		
対象人数	328				
県社協緊急物品等支援提供件数	14		5		
県社協物品等支援提供助成金額	76,093		34,657		
みえ福祉の「わ」創造事業就労活動支援件数	95	72 (緊急物品提供事業含む)	129		
みえ福祉の「わ」創造事業就労活動	62,540	45,965	80,940		

支援助成金額					
【解説・留意事項】 ・三重県社協物品提供事業は、生活に必要な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	・居住支援を推進しているが、現状では予算と人員が足りない状況である。 ・伊賀市居住支援連絡会（仮）設立に向けた最初の一步を踏み出せた。 ・居住に関する相談件数が増加してきているが、それに対応する物件も予算もマンパワーも不足している。 ・空き家を活用した取り組みをスタートできたが、今後の進め方が明確でない。
令和5年度の展開	・国からの予算獲得については慎重に判断を行う。 ・保証プロジェクトとの連携や重層的整備体制事業との協働を進める。

（実績数値）

内容	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績		
三重県あんしん賃貸支援事業助成金	41,370	80,905	123,166		

⑤指定特定相談支援事業

評価と課題	・連携協定を締結することで、他法人の支援を近くで見ることができ、いろいろな視点からアドバイスをもらっている。 ・連携協定を締結することで、実際に月の活動費が2割（55万円から70万円）程度増えている。 ・個別支援スキルの向上がみられている。 ・ファシリテーション能力の向上には課題が残っている。 ・連携協定締結で他法人と設備やシステムの差があるので、場合によっては整備費用が掛かる可能性がある。
令和5年度の展開	・くらし支援課からの移管により、担当で業務を遂行する。 ・相談支援専門員の養成ができておらず、現相談支援専門員の不測の事態に対応することができないため、法人として人材養成を図る。

（達成基準）

内容	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績	2022年度 達成基準	2023年度 目標
契約件数		96	98	105	100
相談件数		1,448	1,633	2,000	新規 15件

【解説・留意事項】新年度目標としては、相談件数を新規受け入れ件数に変更。

IV 企画調整課

①地域福祉活動計画推進事業

評価と課題	・12の生活課題に対して、各チームで対策事業の連携先および推進のバックデータの調査項目を整理できた。 ・学術大会等で、成果志向の地域福祉活動計画の策定・推進の取組状況を報告し、研究者や実践者から期待や注目が集まった。 （課題） ・計画やロジックモデルへの幅広い地域住民や組織の巻き込みが十分でない。 ・評価指標にどのデータを用いるかまでは設定できなかった。 ・社会課題解決の有効性を重視した、事業のスクラップ＆ビルドができていない。
-------	--

令和5年度の展開	・地域福祉活動計画やロジックモデルへの幅広い地域住民や組織等多様な主体の巻き込みによる、計画の協働推進の実現 ・効率的かつ有用な社会的インパクト評価ができるデータの選定及び調査の開始 ・社会課題解決の有効性を重視した、事業のスクラップ＆ビルドの実施 ・12の生活課題に対する、社会的インパクト志向の財源投入による地域福祉活動計画の推進
----------	--

(実績数値)

内容	実績指標	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績		
地域福祉講演会	回数	1	1	1		
地域福祉活動推進会議	回数	4	3	2		
地域福祉活動推進プロジェクト会議	回数	7	10	9		
【解説・留意事項】						

②会費事業（独自事業）

評価と課題	・社協会費総額の実績としては、昨年度実績を維持できている。 ・会費納入方法の開拓(コンビニやスマホ)は現時点では未着手。新たに導入するのであれば、寄付との差異を明確にする必要がある。 ・全市活動社協会費として相応しい使途ができるよう、各種地域福祉財源との整理が必要。
令和5年度の展開	・社会的インパクト志向の財源投入をするための、各目的に応じた有効活用を検討(社協会費、共同募金、寄付等)

(達成基準)

内容	実績指標	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績	2022年度 達成基準	2023年度 目標
一般会員総数	世帯数	20,123	19,937	17,159	25,280	17,000
特別会員総数	口数	54	75	62	70	70
賛助会員総数	口数	23	34	27	35	30
会費総額	実績額	13,428,750	10,300,950	11,720,140	13,060,000	11,700,000
【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	・令和6年度以降の「老人クラブ活動等事業費補助金」は、交付先を限定している現行の補助金制度は廃止し、単位老人クラブへの補助は市連合会に加入しているか否かではなく、地域で介護予防等に取り組む事業に対して補助をするような補助金に改める」と方針が出ており、組織活動の在り方検討が必要。 ・民生委員児童委員一斉改選後も欠員が続いている地域も多く、要支援者への支援が途切れないようにサポートが必要。
令和5年度の展開	・各団体が、組織目標に沿った活動が行えるための活動支援 ・団体への市補助金や助成金の運用が適正になされるよう、必要な改善に向けての支援 ・民生委員児童委員が地域の身近な相談役やつなぎ役、災害時も含めた平時からの地域での見守り体制構築に向けて役割を発揮できるための活動支援

④共同募金配分金事業（共同募金配分事業）

評価と課題	・法人募金を自治会依頼や社協職員訪問による依頼からダイレクトメールに変更したことにより、実績は昨年度の3割に留まったが、1件当たりの募金額は増額した。 ・職域募金の一部をバッジ募金からボールペンに変更してロスは軽減したが、広報費のコスト削減には直結しなかった。 ・県共募支給の事務費からは、正職員の時間外および委員会事務の雇用職員の人件費しか充当できず、それを支払うだけの事務費も不足している。委員会業務や募金依頼等にかかる社協職員負担が多く、非常にコストがかかっている。 ・募金の有効な使途計画が立案できていない。
令和5年度の展開	・社会的インパクト志向の財源投入をするための、各目的に応じた有効活用の検討（社協会費、共同募金、寄付等） ・年間スケジュールを明確にし、各担当者と連携して事業を推進する。 ・共同募金委員会事務局機能と、受配団体としての社協の協働のあり方の課題整理および提言 ・社協組織内における、委員会事務と配分事業推進の適切な役割分担 ・県共同募金会への、事務費支給割合の適正化、サポーター連携方法、事務軽減につながる提案など、改善に向けてのアクション

（達成基準）

内容	実績指標	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績	2022年度 達成基準	2023年度 目標
赤い羽根共同募金	実績額	12,662,380	11,908,121	11,184,493	10,600,000	10,600,000
歳末たすけあい募金	実績額	7,000,461	6,989,606	6,826,655	7,000,000	7,000,000
募金百貨店協力数	協力店数	19	28	25 411,145	30	30
UMOU プロジェクト 協力実績	実績額			119件 23,980	25,000	25,000
「ラジオ体操で交流」支援事業	箇所数			9	50	20

【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	・市民ふくし大学講座の専門講座を3講座開講し、社会課題解決に取り組むボランティアを養成した。 ・市・NPO・社協との協働による外国人防災リーダー養成により14名が修了、災害に備える多様なボランティア仲間が増えた。 ・初の伊賀市災害ボランティアセンター設置訓練を、現在のマニュアルに基づいてNPO・社協・行政など46名の協力のもと実施、イメージ共有を図れた。 ・県のボランティア情報登録システム「Mナビ」が廃止されたこともあり、個人ボランティアおよびボランティア団体登録のあり方の検討が必要。
令和5年度の展開	・ボランティアセンター機能の検討、個人・団体ボランティア登録あり方の検討、関連様式の見直し ・課題解決に取り組む人の増加を目指した、市民ふくし大学講座の開講 ・県社協広域連携協における身近な社協間で連携が必要な時期および内容を確認、各種マニュアル（災害ボランティアセンター・初動）への反映 ・災害ボランティアセンター設置運営訓練による課題の洗い出しを踏まえた「伊賀市災害ボランティアセンター運営マニュアル」の更新および訓練の実施

(実績数値)

内容	実績指標	2020 年度 実績	2021 年度 実績	2022 年度 実績		
ボランティア団体数	団体数	196	161	150		
ボランティア活動人数	人数	4,702	4,408	4,057		
アトラクションボランティア	団体数	69	77	77		
個人ボランティア登録	人数	2,648	2,654	747		
ボランティア対応件数	件数	870	751	－		
活動保険加入者	人数	2,390	1,760	1,839		
【解説・留意事項】						
・ボランティア対応件数は、 <u>地域福祉コーディネーター業務日報</u> より抽出していたが、R4 年度より項目変更に伴って抽出が困難となったこともあり、今後検討する。						

⑥情報発信強化（広報啓発）

評価と課題	・さまざまな人に共感や学び、参加を得られるよう、<u>ファンドレイジング</u>と連動した広報啓発に取り組んだ結果、広報やニュースレター読者からの寄付や、講座への参加にもつながった。 ・ホームページは活動レポートや伊賀の現場から（職員レポート）の更新ができていないこと、寄付同線がスムーズでないことから、離脱する人が多いことなどの課題がある。 ・ニュースレターの発行が年 2 回に留まり、執筆に苦難している。活動レポート執筆者との協力も得ながら発行体制を整えることが急務。
令和 5 年度の展開	・地域の福祉課題の周知啓発および共感や学び、活動への参加を進めるための情報発信 ・各種情報発信媒体の特性に応じた計画的な情報発信と、量および質の向上 ・ホームページと SNS を連動させた、効果的な情報発信

(実績数値)

内容	2020 年度 実績	2021 年度 実績	2022 年度 実績			
社協広報「あいしあおう」発行部数	35,600	35,200	34,400			
社協広報「あいしあおう」発行回数	11	11	12			
地域センターだより発行回数	30	30	29			
地域センターだより延発行部数	43,378	46,800	43,955			
社協ホームページ訪問者数	142,659	9,199	55,636			
Facebook アクセス数	3418	3168	4,667			
総いいね！数	751	904	1,033			
総フォロワー数	799	1,030	1,179			
延投稿数	65	51	27			
マスコットキャラ出演回数	0	1	0			
情報委員会（回数）	4	3	0			
情報部会（回数）	5	5	1			
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	2	6	4
地域センターだより 1 回あたり平均発行部数	3,000	3,000	2,175	2500	1,800	2,000
【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						

⑦認知症・介護予防等支援事業

評価と課題	・地域福祉活動が徐々に始まるにつれ、派遣依頼回数も回復しつつあるが、8月にはコロナ禍で派遣中止とするなどした。 ・社会福祉法人連絡会への依頼により、家族介護教室のスムーズな開催に至った。 ・認知症高齢者やすらぎ支援事業は、年度末は2名に留まるなど、必要な人が利用できるための周知啓発が必要。 ・やすらぎ支援員習熟研修では、支援事例を通して、関係機関との共有や支援員の役割を確認することができた。
令和5年度の展開	○認知症・介護予防教室普及事業 ・健康づくりや認知症予防に関連する生活環境を整える人の増加のための、教室型および出張講座の開催 ・家族介護をサポートするための家族介護教室を、出張型で開催 ○認知症高齢者やすらぎ支援事業 ・認知症高齢者の家族の外出時の不安や介護疲れの軽減を図るための、認知症高齢者の見守り、話し相手となる支援員の派遣 ・支援員研修の開催および支援員同士の情報交換の機会の支援

(実績数値)

内容		2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績		
介護予防出張教室開催回数		301	319	474		
音楽療法教室 (派遣)	延回数	136	149	226		
	延受講者数	1,696	1,871	3,008		
3B体操教室 (派遣)	延回数	92	99	128		
	延受講者数	1,095	1,156	1,571		
転倒予防教室 (派遣)	延回数	73	71	120		
	延受講者数	812	887	1,790		
認知症・転倒予防教室(教室型)回数		0	9	24		
地域・家族介護教室	回数	0	3	2		
	受講者数	0	22	39		
認知症高齢者やすらぎ支援訪問回数			157	48		
【解説・留意事項】						

⑧ファンドレイジング推進事業

評価と課題	・寄付者データベースを活用し都度寄付者や毎月寄付者への領収書の発行を初めて年間を通した一連の業務を行うことができた。 ・寄付付き自販機の企業への導入が始まり、毎月3社から寄付が入るようになってきている。 ・活動レポートを組織として作成していく体制がようやくできた。 ・年間寄付金額も過去最高を記録することができた。 ・毎月の寄付者が伸び悩んでおり、増加させていくための準備とその業務に注力することのできる環境を整えることが急務となっている。
令和5年度の展開	・寄付者データベースで領収書の発行をルーチン業務に落とし込むことができるようになったため、各部署の業務へと移行する。 ・インターネット広報を通して毎月の寄付者を増やしていくための準備と実行。 ・ニュースレターと活動レポートの発行の充実を図る。 ・土業関係機関との連携を強化し、終活セミナーの強化を図る。

(達成基準)

内容	2020 年度 実績	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2022 年度 達成基準	2023 年度 目標
寄付実績（コロナ支援含）	7,727,874	7,368,010	9,922,280	5,500,000	8,242,000
現金寄付件数 （個人）			56		60
現金寄付件数 （法人・団体）			26		30
物品寄付件数			81		80
月額寄付者実 件数			47		60
コロナ緊急支 援寄付募集実 績			1,432,333		
【解説・留意事項】 ・ 2022 年度、コロナ感染者や濃厚接触者が過去最高となり、食糧・日用品の備蓄がなく困った市民が急増した。そういった市民への食糧配達や窓口での食糧支援を寄付事業として行った結果、多くの市民や企業の方々から応援をいただくことができ、過去最高の年間寄付額となった。 ・ 2023 年度はコロナの収束が予想され、コロナ緊急支援募金は閉じていく予定となっている。					

【福祉サービス事業部】

重点項目（事業計画抜粋）

福祉サービス事業部では、昨年度、虐待再発防止の取り組みや新型コロナウイルスの感染症対策を進めてきましたが、令和3年度報酬改定に伴う義務化施策の実施に向けて、本年度は規程や指針を整備し本格実施を目指します。また、介護ソフトの移行を機に、オンライン業務の促進やタブレットの導入による事務処理の省力化を図ると同時に、介護職員への処遇改善施策だけでなく、すべての職員の処遇改善に取り組みます。更には、慢性的な赤字経営から脱却すべく、事業継続判定に基づく職員の適正配置と福祉サービス拠点の整備とが連動した積極的な経営改善に取り組みます。

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、研修や訓練を実施します。

目標値 全12介護保険事業所に設置

（通所介護5、小規模多機能型居宅介護1、訪問介護3、居宅介護支援3）

実績値 設置準備完了

◆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、指針の整備と研修の強化、担当者の設置を行います。

目標値 全12介護保険事業所に設置

（通所介護5、小規模多機能型居宅介護1、訪問介護3、居宅介護支援3）

実績値 設置準備完了

◆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、訓練を実施します。

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を行います。

◆介護ソフトの円滑な移行を行います。

◆タブレットの導入によるIT化を促進します。

◆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を強化します。

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に取り組みます。

◆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を検討します。

◆行政財産、民間貸借物件、自己所有物件の見直しを行います。

◆経営基盤強化計画による拠点整備に着手します。

（部長統括）

評価と課題	- 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は、感染症対策指針、虐待防止指針は策定したが、それに基づく実行は令和5年度からとなる。感染症業務継続計画は全ての事業所で見直しを完了した。 - 介護職員の処遇改善と業務の効率化については、介護職員処遇改善補助金を全職員に対しベースアップを実施した。 - 介護ソフトへの移行、タブレットの導入によるIT化の促進を図った。 - 経営改善のための職員配置と福祉サービス拠点の整備においては、愛の里デイサービスセンターと地域デイサービスセンター岳の里を4年度末で廃止した。
-------	--

	他の事業所に関しても経営改善に取り組み、当初予算を上回る赤字削減を達成したが、黒字化するまでには至らなかった。拠点整備に関しては、地域デイサービスセンター岡鼻整備プロジェクトが中止となり、いがまち保健福祉センターの社協借用部分の空調が修理更新不可能となったことから、地域センター、ケアプランセンター、ヘルパーステーションの移転を迫られている。
令和5年度の展開	○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 ・感染症対策指針に基づく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 ・高齢者虐待防止指針に基づく虐待を防止するための対策を検討する委員会の設置、研修、担当者の設置 ○介護職員の処遇改善と業務の効率化 ・ベースアップ等支援加算の実施 ・タブレットの活用による効率化の促進 ○経営改善のための利用者の拡大と福祉サービス拠点の整備 ・通所介護事業所の利用者拡大による収益の回復 ・いがまち地域における地域福祉・福祉サービス拠点の確保 ・地域デイサービスセンター岳の里介護保険事業終了に伴う、高尾生活拠点支援センターの拠点活用

I 訪問介護課

評価と課題	・訪問業務における実施記録、実績入力 of タブレット活用への移行は実施できた。訪問ヘルパー自身が実績入力を行う事により省力化が図れた部分は大きい、確認事務作業は重要。一人一人のスキルアップが必要。 ・3事業所合同での事例検討会を実施したが、各事業所において行えるように考え方や手法を学び身につけていく必要がある。 ・感染症BCPの見直し、対応マニュアルの作成を行った。感染防止対策をとって訪問業務の継続を行った。今後も状況に応じた見直し、研修等の継続が必要。 ・緊急時安否確認優先者リストの定期的な見直し等が不十分であった。
令和5年度の展開	(令和5年度から課としての体制が終了するため、業務課へ継承) ・虐待防止、感染症対策、事業継続計画等の体制整備の継続 ・各事業所において事例検討に取り組み、適切な支援の提供とサービスの質の向上に取り組む。 ・オンラインスキルの向上を図り業務改善に取り組む。

(達成基準)

事業所	実績指標	2020年度実績	2021年度実績	2022年度実績	2022年度達成基準(補正後)	2023年度目標
ヘルパーステーション中部	経常増減差額	8,946,436	15,854,327	16,414,064	16,251,000	3,632,000
	利用回数	21,316	21,303	24,137		18,969
ヘルパーステーション東部	経常増減差額	9,960,012	7,506,910	5,258,878	16,636,000	5,132,000
	利用回数	20,701	19,353	17,427		16,557
ヘルパーステーション南部	経常増減差額	2,133,675	6,731,387	4,913,988	2,238,000	1,994,000
	利用回数	10,317	11,886	12,129		11,072

【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。22年度実績より利用回数については、障害サービスの回数も加味。

Ⅱ 通所介護課

評価と課題	・令和3年度介護報酬改正事項である感染症対策の強化し、ハラスメント対策を強化し、高齢者虐待防止を推進し、業務継続に向けた取組を強化した。 ・すべての事業所において事例検討を開催できた。 ・新介護システムへの移行が完了した。業務の効率化のためのタブレットの導入に関しては十分な活用ができなかった。 ・地域福祉コーディネーター等との連携に関しては、地域連携会議の見直しができず、地域連携型事例検討会の開催にとどまった。 ・事業所運営の見直しにおいて2事業所を廃止した。サービス体制強化加算の要件を満たさない事業所があり過誤請求することになった。
令和5年度の展開	（令和5年度から課としての体制が終了するため、業務課へ継承） ・令和3年度介護報酬改正事項への取り組みの継続 - 感染症対策指針の制定 虐待防止指針の制定、業務継続計画の改定 ・新介護システムによる業務効率化の促進 ・地域等との連携の強化 ・事例検討会の定期的な実施と個別支援計画への反映 ・事業所の安定経営に向けた「利用したいと思われる事業所」への転換

（達成基準）

事業所	実績指標	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績	2022年度 達成基準 (補正後)	2023年度 目標
愛の里デイサービスセンター	経常増減差額	-26,355,458	-18,502,285	-25,912,590	-12,808,000	
	利用回数	9,904	8,346	4,996		
デイサービスセンターしまがはら	経常増減差額	-8,659,086	-3,448,410	-905,417	3,179,900	1,350,000
	利用回数	5,284	5,671	6,266		6,773
デイサービスセンターうえのやすらぎ	経常増減差額	-7,964,303	-18,386,502	-15,860,465	-9,819,000	1,469,000
	利用回数	5,047	4,251	4,344		5,006
おおやまだデイサービスセンターさるびの	経常増減差額	-1,156,239	-2,224,485	-3,343,004	-6,668,000	1,275,000
	利用回数	4,302	4,488	4,374		4,807
地域デイサービスセンター岡鼻	経常増減差額	-1,661,727	332,103	-5,211,796	2,048,300	598,000
	利用回数	2,468	2,701	2,133		2,468
地域デイサービスセンター岳の里	経常増減差額	-1,217,847	-1,832,471	-1,234,456	-1,585,000	
	利用回数	1,121	1,187	1,192		
小規模多機能居宅介護しらふじの里	経常増減差額	-6,519,993	-502,571	7,144,765	-2,092,000	4,362,000
	利用回数	6,490	5,956	7,786		7618

【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。愛の里・岳の里は事業終了のため23年目標はなし。

Ⅲ 介護支援課

評価と課題	・毎月所内ファイルチェックと年1回の相互チェックで業務の振り返り実施。法令に即した支援ができるよう今後も継続必要。 ・新介護システムの日常業務は大きな支障なしも、タブレットについてはあまり活用できていない。一部事業所で積極的な活用開始。ケアプランデータ連携システム検討も含め今後も業務の効率化推進が必要。 ・定期的に多職種事例検討会を地域支援課とともに開催。社内連携、利用者本位の考え方等を学び地域支援の考え方・虐待防止の意識づけ機会とした。 ・課として社協外事業所参加の研修会、各事業所でも合同研修会等開催し、特定事業所としての地域支援活動とした。 ・令和3年改正分の猶予課題（感染症・虐待防止・BCP）について検討、指針・委員会の準備は整えた。令和5年度から運用開始予定。
令和5年度の展開	（令和5年度から課としての体制が終了するため、業務課へ継承） ・令和3年改正分の猶予課題（高齢者虐待防止・感染症対策・業務継続計画）の実行、令和6年度介護保険改正に向けて情報収集と対応準備等法令に則った事業所運営 ・業務の効率化を促進し、働きやすい環境をつくり、研修機会の確保や技術向上 ・社内外多職種連携で地域課題に目を向け、特定事業所として地域に根差した事業所運営

（達成基準）

事業所	実績指標	2020年度実績	2021年度実績	2022年度実績	2022年度達成基準 （補正後）	2023年度目標
ケアプランセンター中部	経常増減差額	11,682,949	10,662,203	6,096,033	2,594,000	5,475,000
	給付管理件数	4,464	4,124	3,898		3,713
ケアプランセンター東部	経常増減差額	10,107,646	10,071,475	3,079,199	3,234,000	1,283,000
	給付管理件数	4,682	4,280	3,683		3,449
ケアプランセンター南部	経常増減差額	-236,032	4,022,079	2,694,300	2,281,000	1,924,000
	給付管理件数	2,025	1,851	1,846		1,852
【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の。						

【総務部】

重点項目（事業計画抜粋）

これまで法人運営部の名称で業務調整を行っていましたが、法人を運営する本質的な役割としては重要な職員と位置付けられる部長職以上の経営委員会が責任権限をもって担うべきものであることから、組織運営を円滑に進めることの出来る組織内コーディネートを中心に総務部と名称を変更します。

- ◆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を行い、実施します。
- ◆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を検討します。
- ◆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を徹底します。
- ◆社会福祉法人の連携を強化し、地域ニーズに基づいた地域貢献活動の更なる推進します。
- ◆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継続して進めます。
- ◆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します。

目標値 社協全体で時間外勤務を前年度より20%以上削減

実績値 13.1% 削減

- ◆虐待防止とサービス向上のための事例検討の徹底を行います。

目標値 サービス向上委員会（事例検討）を社協全体として100回以上実施

実績値 58回

- ◆リスクマネジメント強化のため、ヒヤリ・ハットを積極的に推進、共有し、サービスの質の向上に努めます。

目標値 社協全体でヒヤリ・ハット報告を150件以上

実績値 110件

（部長統括）

評価と課題	・予算作成と進捗管理について、予算流用の確認強化期間を設定し、一定期間のチェックを行うよう働きかけた。 ・安全衛生の強化について、時間外勤務の削減に向けた勤怠管理システムの導入を検討したが、次年度4月からの開始に至るまでの調整ができなかった。 ・災害ボランティアセンターの運営についての当会としての調整が必要である。 ・虐待についての終結判断について、虐待再発防止委員会としての終結基準を設定し、終結判断資料を整理した。 ・固定資産については、台帳等日々管理を行っているが、固定資産とならない備品管理の仕組みの整備ができていない。 ・来年度に向けての決算見込、補正予算、当初予算編成等、人件費を一定基準にて算出し、十分な調整が図れるよう進める必要がある。
令和5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 ・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 ・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継続して進めます。 ・業務効率化および時間外勤務削減に向け、必要なシステム化の検討 ・コンプライアンス強化及びサービス向上のための事例検討の実施 ・全体リスクマネジメント指針に基づく、委員会の実施と管理
--	--

I 総務課

①経営基盤強化計画推進事業

評価と課題	・コンプライアンス委員会は、虐待及びハラスメント防止に対してのチェックを行い、関連規程の整備等も行った。 ・人事部、拠点整備部会、財務部会を合同で開催し、組織機構の改編、拠点に係る事業の終了等を検討し、理事会及び評議員会での議決を進めた。 ・情報委員会及び研修委員会においては、十分な会議設定および議論が進められなかった。現場の意見出等ボトムアップの仕組みを再検討する必要がある。
令和5年度の展開	・経営改善のための人事、拠点整備、財務における先を見据えた短期実践計画の策定と進捗管理 ・業務執行におけるチェック機能としての部会の検討と評価 ・経営判断のスピード感を意識した、理事会と経営基盤強化計画部会との協議設定の合理化

(実績数値)

内容	実績指標	2020年度 実績	2021年度 実績	2022年度 実績		
コンプライアンス委員会	回数		5	3		
人事部	回数		4	4		
拠点整備部会	回数		5	4		
財務部会	回数		5	2		
情報委員会	回数	4	4	0		
情報部会	回数	5	5	1		
研修委員会	回数	4	3	0		
研修部会	回数	0	0	0		
【解説・留意事項】						

②人事支援・安全衛生管理

評価と課題	○人事支援 ・人事プロジェクトは、給与規程及び就業規則の整備について検討を行い、規程改正に向けた調整を行った。 ・人財育成を主とした、人事考課シートや評価基準の見直しが必要である。 ○安全衛生管理 ・新型コロナウイルス感染症に関する対応と労災事故、交通事故等の削減に向けたリスクマネジメント強化の体制が必要である。
令和5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事項の再チェック ・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。

・リスクマネジメント強化の体制づくり						
(実績数値)						
内容	実績指標	2020 年度 実績	2021 年度 実績	2022 年度 実績		
労働災害事故	件数	4	3	4		
交通事故	件数	36	33	34		
業務事故	件数	90	113	108		
介護事故	件数	58	33	39		
【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を含む BCP の整備が不十分である。 ○車両管理 ・リース車両の入れ替え等全体調整を行い、計画的に取り組む必要がある。 ○施設管理 ・修繕が必要な箇所の確認と改善に向けた調整を行ったが、修繕箇所が増加してきている状況である。
令和 5 年度の展開	○防災管理 ・新型コロナウイルス感染症含む BCP の検証と見直しを行う。 ○車両管理 ・車両状態を常時把握できるようなアプリケーション化を検討する。 ○施設管理 ・各拠点の整備、運営していくにあたり、経費面等、行政機関と十分な調整を行う。(特に、いがまち地域センター事務所移転についての検討が急務である。)

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	・苦情報告及び対応報告については、迅速に対応している。 ・虐待防止については終結判断に至っていない。 ・事故等、職場内での共有が不十分である。 ・サービス向上委員会の開催及び役割分担や記録の徹底のさらなる強化が必要である。 ・コンプライアンス強化においては、管理職の意識改革が必要である。
令和 5 年度の展開	・虐待防止ならびにサービスの質の向上に向けた意識強化を図るための管理者を主体とした教育研修を行う。 ・社協全職員を対象とした必須の人権研修を行う。 ・リスクマネジメント強化のためのヒヤリハット推進

(達成基準)

内容	実績指標	2020 年度 実績	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2022 年度 達成基準	2023 年度 目標
ヒヤリ・ハット報告	件数	102	85	110	150	1,000
苦情受付件数	件数		12	19		
サービス向上委員会開催数	件数		54	58	100	100
虐待及び疑い通報件数	件数		23	10		
【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、定期的に						

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	・ 予算作成と進捗管理について、予算流用の確認強化期間を設定し、一定期間のチェックを行うよう働きかけた。 ・ 固定資産については、台帳等日々管理を行っているが、固定資産とならない備品管理の仕組みの整備ができていない。
令和5年度の展開	(令和5年度から総務課に集約し継承) ・ 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を図る。 ・ <u>インボイス</u>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	・ コスト削減に関する調整が不十分であり、細部の具体的な削減に向けた協議を継続すること、意識強化を行い、予算管理の重要性を認識強化できるよう、職長教育を検討する必要がある。 ・ 予算流用を計画的に確認し、流用による予算変更を見極め、予算管理の意識を強化する必要がある。
令和5年度の展開	(令和5年度から総務課に集約し継承) ・ 予算管理の強化を図るため、経理システムを活用できるよう効果的な使用と分析能力の向上を図る。 ・ 業務効率化を図るための <u>DX</u> 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

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。

いが学生エール便

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、影響を受けている伊賀市出身の一人暮らしの学生に対して、申し込まれた対象者に伊賀産のお米、保存食品、生活用品などの詰め合わせを贈る活動。

インフォーマル

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サービス）

インボイス（制度）

売手が買手に対して、正確な適用税率や消費税等を伝えるもの。具体的には、現行の「区分記載請求書」に「登録番号」、「適用税率」及び「税率ごとに区分した消費税額等」の記載された請求書等の書類や電子データをいいます。売手であるインボイス発行事業者は、買手である取引相手（課税事業者）から求められたときは、インボイスを交付しなければならない。買手は仕入税額控除の適用を受けるために、原則として、取引相手（売手）であるインボイス発行事業者から交付を受けたインボイスの保存等が必要となる。

おたがいさま便

新型コロナウイルス感染症の影響で、自宅待機となっている市民に食料や日用品を提供する活動

か行

居住支援法人

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

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。

コミュニティビジネス

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）

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

対人援助職者（スーパーバイザー）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

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

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

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。

D X（デジタルトランスフォーメーション）

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

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

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

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。

ま行

マンスリーサポーター

月々（マンスリー）に定額の寄付で NPO などに継続的な活動を応援する支援者（サポーター）。

ら行

ロジック

「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。

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