

令和5年度（2023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5年度事業報告 総括 P1～

【地域福祉部門】 P4～

I 地域支援課	P5～
II 権利擁護支援課	P8～
III くらし支援課	P9～
IV 企画調整課	P11～

【福祉サービス事業部門】 P16～

I 訪問介護事業	P17
II 通所介護事業	P17～
III 居宅介護支援事業	P18～
IV 指定特定相談支援事業	P18

【総務部門】 P20～

I 総務課	P21～
-------	------

用語解説（文中の の解説） P24～

令和5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5年度の事業総括

新型コロナウイルス感染症は、令和5年5月に5類感染症に移行したことにより、市民生活に大きな影響を与えた状況から脱し、当会が年間当初に予定した取り組みをおおむね進めることができました。しかし、事業所内で感染拡大が疑われる状況が発生し、事業所運営に影響を受けることもありました。

また、令和6年1月1日に発生した能登半島地震によって、被災地における災害対応の迅速な実施、災害復興に向けての取り組みが必要となりました。当会も富山県氷見市、石川県輪島市などへ職員を派遣し、支援活動を行いました。

人と人との関わり、生きがいや意欲を喚起し、地域社会とのつながり・見守り活動など、社会の絆を築くことが重要です。生活課題の解決を妨げる状況にある人々への支援が必要となっています。

令和3年度に策定した第4次伊賀市地域福祉活動計画では、地域住民が地域福祉に参画し、地域課題を解決することを目指しています。「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」を掲げ、12の目標を設定し、引き続き取り組みを進めました。

令和3年度より5年間の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・情報）の解決と法令遵守（コンプライアンス）、内部統制の強化に取り組みしました。

令和5年9月末に「おおやまだデイサービスセンターさるびの」の受託事業を他法人に移管し事業終了しました。「地域デイサービスセンター岳の里」の令和6年3月に介護保険事業終了し、その後地域支援の取り組みとして、「高尾地区高齢者生活支援サービス」を1年間に渡り進めました。

決算においては、事業活動計算書により、当期活動増減差額4,904万円のマイナスとなりました。特に、補助事業や委託事業はかかるコストに見合う形となるように調整が必要です。通所介護事業所では、介護保険事業の経営環境の悪化、及び令和4年度及び令和5年度の事業終了及び他法人移管に伴い、固定資産等の処分経費や職員異動による調整経費の支出などの影響が出ました。

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行いました。人員配置の見直しや、次年度につながる事業所の集約化などの取り組みを進めました。法令遵守の課題に対応するためのコンプライアンス委員会、法人のリスク対策としてのリスクマネジメント委員会などを設置し、経営環境の改善に向けて、職員の福利厚生の実施、施設の更新、収支改善策などの取り組みを続けました。

令和6年9月開始を目指し、「子ども第三の居場所事業」の取り組みを進め、改修工事の入札や対応を進めました。

今後も地域福祉推進に基づき、市民や行政からの期待に応えるため、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5年度事業計画抜粋）

当会は、市民や地域活動団体、社会福祉法人、企業等の協力を得て、次のことを進めます。

1. 地域福祉を支える体制づくり 「こころがつながる」

- ◆当会が地域に根差し、地域に支持されるような取り組みの強化をめざし、様々な対策をおこなっている生活課題解決の取り組みを一層進めます。

◆法人全体の取り組みとして社会課題解決支援（ファンドレイジング）を推進します。

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改善を、地域課題に対応できる戦略的な考えに基づいて進めます。

◆介護サービス等活動拠点について、地域での役割と責任を明確にした見直しを進めます。

◆過疎地域や高齢者の多い地域に対応するため、地域住民の主体的参加による生活支援拠点のモデル事業に取り組みます。

3. 財務状況の改善 「生活課題解決の仕事をつづける」

◆適正な人員配置と事業費等の削減、合理的な予算執行を推進して経営基盤を強化し、収益性を高め、法人全体の事業活動収支を黒字化します。

◆行政への働きかけや独自財源などを含む社会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、時間当たりの収益性向上意識を高め、予算実績管理の徹底を図ります。

4. 内部統制とスーパービジョン 「職員を支える」

◆虐待防止、人権意識の高いサービス提供を通して、利用者、家族の人権に配慮した取り組みを強化します。

◆リスクを意識した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を進めます。

◆全体リスクマネジメントの体制を全社的に整備し、意識強化とサービスの質の向上に努めます。

社協を取り巻く経営リスク、サービスリスク、地震などの自然災害や火災といったリスク、また社会変動や介護保険をはじめとした福祉政策と制度の変化による社会的リスク、介護現場や相談支援のサービス現場における事故、トラブルに対するリスク、多死社会の到来と高齢化の進行、人口減少といった社会環境の変動リスクなどに、社協全体で対応できるように全体リスクマネジメント体制の整備を図ります。

◆業務効率化および時間外勤務削減に向け、稟議様式、勤怠管理等のD X（デジタルトランスフォーメーション）化を進めます。

◆次世代を含む福祉人材の確保

より良い支援や取り組みを強化するために、人財育成と次代への継承ができる組織に向けた取り組みを行います。

組織の継続性を確保するための人材や優秀な人材確保を行うために外国人の留学生を含む人材の積極的な誘致や大学や養成校等への働きかけを行って、次世代の福祉人材を積極的に確保します。（外国人の人材の確保については早急に構想を固め、伊賀市内の各法人との連携を追求するための行動に着手します。）

目標値	事例検討を社協全体として100回以上実施
-----	----------------------

実績値	13回
-----	-----

目標値	社協全体でヒヤリ・ハット報告を年間1,000件
-----	-------------------------

実績値	78件
-----	-----

目標値	社協全体で時間外勤務を前年度より50%以上削減
-----	-------------------------

実績値	20.8%
-----	-------

重点事業（共通）に関する取り組み

1. 地域福祉を支える体制づくり

第4次伊賀市地域福祉活動計画の取り組みを継続し、社会課題の解決を引き続き進めた。子ども第三の居場所の開設及び施設整備にかかる改修工事入札等をおこなった。引き続き令和6年9月開設に向けて準備等を進める。

2. 持続できる組織への取り組み

地域住民の主体的参加による生活支援拠点のモデル事業に取り組み、地域主体の取り組みにつなげた。

社会環境の変化に対応し、当会が担う事業や介護サービス等の改善を進める。

3. 財務状況の改善

収支赤字の解消に向けて、業務改善を進めたが、収益改善には課題が残された。

地域福祉・総務部門では、かかるコストに見合う形となるように、見直しを進めていく。福祉サービス事業部門は、令和6年度は報酬改定の年となり、より厳しい社会環境を見据えながら、収益改善を進めていく。

4. 内部統制とスーパービジョン

リスクマネジメント委員会を発足し、介護・相談マニュアルの作成を進めた。コンプライアンス委員会の開催をはじめとした法令遵守の体制強化を進めたが、当会理念や使命の認識の徹底が十分でなかったため、事例検討会の開催による質の向上、業務改善につながるヒヤリ・ハット報告の件数増加等には至らなかった。

市民や利用者主体となる支援や地域福祉につなげる取り組みとして、事例検討やヒヤリ・ハットの取り組みを進め、職業倫理をもった職員を育成し、人権意識の向上に取り組む。また、業務効率化および時間外勤務削減に向け、DX化をはじめとした取り組みを継続して進める。（外国人人材の確保については、事業の終了及び移管に伴う調整等のため、新たな取り組みはおこなっていない。）

【地域福祉部門】

重点項目（事業計画抜粋）

- ◆さまざまな生活課題や複雑・複合化している課題解決のため、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た伴走型（寄り添い）支援の実践並びに、関係団体や部署間の連携を強化し、効果的・効率的・具体的な展開に取り組みます。
- ◆第4次地域福祉活動計画における生活課題の12のテーマを意識した活動実践を行い、課題解決に取り組むと共に、タイムリーな広報・啓発に努めます。
- ◆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等、それぞれの体制の強化・充実を図ります。
- ◆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みます。
- ◆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ます。
- ◆ボランティアセンター（災害も含む）機能や運営を強化し、ボランティアの育成・支援の充実・強化を図ります。
- ◆ファンドレイジングマネージャーがマネジメントを行い、法人内の連携をより強化し法人全体の取り組みとして計画的・効果的にファンドレイジングを推進します。

目標値 ニュースレター・活動レポート年4回以上更新

実績値 ニュースレター年3回発行・活動レポート年3回更新

目標値 マンスリーサポーター・都度寄付者等の50件以上の増加

実績値 マンスリーサポーター47件 ⇒ 54件（1.05%）

都度寄付者32件 ⇒ 185件（5.79%）

- ◆虐待防止・コンプライアンス強化に取り組み、働き方改革をすすめることにより、働きやすくあたたかい職場環境づくりをめざします。
- ◆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人材育成・良質な支援とサービスの向上に取り組みます。

（部門統括）

評価と課題	・休職中の職員の復帰が遅れ、新たな退職者が発出した。 ・応募者がなく人員体制が整わず職員の疲弊感が否めない。 ・ハラスメントに関する事象が発生した。 ・地域福祉活動計画に基づく12のテーマを中心とした社会課題解決に向け、活動計画推進チーム並びに、ファンドレイジングマネージャー・推進プロジェクト（各FRチーム）を中心に、各<u>ロジック</u>に基づき、引き続き、計画的に取り組む必要がある。 ・今年度は特に、子どもの貧困（<u>子ども第三の居場所事業</u>を含む）・災害（マニュアル作成や<u>個別避難計画</u>作成等）を中心に課題解決に向けて取り組む。 ・子どもの貧困並びに災害については、それぞれにプロジェクトチーム（活動計画のチーム等）を中心に部門間で連携し横断的に取り組む。 ・子ども第三の居場所については、運営マネージャーや支援員の募集、ボランティアスタッフの養成等、マンパワーを確保し養成していく必要がある。 ・ファンドレイジングの推進に取り組んでいるが、やや停滞・遅延気味であり、課題解決達成に向けて成果を意識した取り組みを展開する必要がある。 ・住まいの課題解決や<u>居住支援法人</u>としての役割を果たしていくなかで委託予算が見送りとなったことを踏まえ可能な範囲での事業展開を図っていく。 ・本部並びに各拠点のボランティアセンター（災害等）を強化する必要がある。
-------	--

	・ 具体的な作業をすすめながら、マニュアル（介護・相談）を最終段階として意識し、期日までにまとめてあげていく必要がある。
令和6年度の展開	・ 地域福祉活動計画の各チーム（班）による取り組みをすすめ、活動実践を行うなかで、12の社会課題解決や地域支援、経営への反映につなげる。 ・ ファンドレイジングマネージャーを中心に、ファンドレイジング推進体制（チーム）により、計画的かつ効果的に進捗管理・活動実践を行い、成果・達成をめざす。（ファンドレイジング視点を盛り込んだ広報の充実等） ・ 重層的支援体制整備事業を中心とした実践において法人内他課連携や応援をすすめると共に、継続的に事例検討会を開催する。（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。） ・ 人権を意識したマニュアル作成に取り組み、完成後も定期的に更新し継続的に取り組む。 ・ 子ども第三の居場所事業を含む、子どもの貧困の課題解決に取り組む。 ・ ボランティアセンター（災害も含む）の運営強化し、ボランティアの育成・支援の充実・強化を図る。 ・ 災害関連（マニュアル作成や災害時支援計画等）にプロジェクトチームで取り組む。 ・ 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等、それぞれの体制の強化・充実を図る。 ・ 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。（住まい・居住支援法人としての取り組み等） ・ 事故や苦情（トラブル）等においては、早急な対応とヒヤリ・ハット報告の作成・共有、啓発等、再発防止に取り組む。 ・ 日頃からのコミュニケーションや接遇（モラル・マナー）・理念・職業倫理・人権意識により良好な関係や環境をつくる。 ・ 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。

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えてきた。形骸化した会議の支援計画が必要。 ・ 担当<u>地域福祉コーディネーター</u>の支援の差が明確に表れた。地域福祉コーディネーターの考え方、力量の差が変わらず大きい。 ・ システムによる<u>インフォーマル</u>資源の一覧、情報の整理はでき、今年度はシステムを活用した地域支援（アセスメント）をモデル的に実施した。課題もあるが今後も進めていく必要がある。
令和6年度の展開	・ 地域福祉ネットワーク会議の未設置地域への継続的な支援実施。 ・ 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。 ・ リーダーによるスーパーバイズ機能の強化を図る。 ・ 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。 ・ PDCA やアセスメントの実施し、計画的な地域支援を進める。 ・ 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	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2023 年度	2024 年度
----	---------	---------	---------	---------	---------

		実績		実績		実績		達成基準		目標			
地域福祉ネットワーク会議設置数		37		38		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		8		8		7		15		10			
地域別指標 (2023 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	・地域福祉コーディネーターの事業への理解度に差がある。 ・相談記録の記入は意識し相談件数も増えたが担当ごとに相談件数にばらつきがある。 ・事例検討やケース会議など月に2回程度は実施することができた。また他課にも参加してもらいアドバイスをもらう機会を作れた。 ・相談技術の向上を図るための研修を実施できた。また多くの専門職にも参加して事例検討ができた。 ・地域福祉コーディネーターのスキルに大きな差があり、相談業務へも影響している。
令和6年度の展開	・民生委員児童委員と連携し<u>アウトリーチ</u>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。 ・導入したキントーンを相談業務に活用します。 ・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、地域福祉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みます。 ・法人内で連携し、複合的な課題を持つ相談に対応します。

(達成基準)

内容	2021年度 実績	2022年度 実績	2023年度 実績	2023年度 達成基準	2024年度 目標
個別相談件数(延べ件数)	2,474	2465	1,699	2,400	2400
多機関協働事業者(包括)への相談件数	2	32	111	50	50
継続的な訪問(月1回程度)支援件数	—	152	140	100	50
【解説・留意事項】					

③参加支援事業（委託事業）

評価と課題	・ひきこもりサポーター養成講座は今年度開催しなかったが、くらし支援課と協働でサポーター定例会、家族会を実施した。 ・登録いただいたサポーターの活躍の場を作っていくための検討を進めることができた。 ・令和5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 中井先生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少ない。 ・重層的支援体制整備事業の参加支援事業はひきこもり支援だけではないとの指
-------	--

	摘もあり、事業も進めていく。
令和6年度の展開	・くらし支援課と連携し引き続きひきこもりサポーター支援、ひきこもり支援事業、受け入れ先など社会資源の開発をすすめます。 ・本来の参加支援事業の目的である狭間のニーズに対して既存の社会資源を活用し当事者と地域が繋がりを持てる支援を進めます、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、地域福祉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	2021年度実績	2022年度実績	2023年度実績	2023年度達成基準	2024年度目標
ひきこもりサポーター養成講座参加者数	50	35	未実施	未実施	実施未定
ひきこもり支援啓発数（民協エリア）	—	—	14	14	実施未定
参加支援事業相談（マッチング）件数	—	2	2	12	5
参加支援事業相談者数	—	—	3	5	10

【解説・留意事項】

参加支援事業利用者数は相談者数に変更した。

④生活困窮者等のための地域づくり事業（委託事業）

評価と課題	・地域アンケートは実施できなかったが、令和6年度に大山田でアンケート実施の準備を進めている。 ・ファンドレイジング推進の重要性が伝わっていない。ロジックモデルや<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。 ・地域食堂は令和5年度も研修会を実施、市内でも広がりを見せている。地域食堂だけでなく十代カフェや自習室など子どもたちの居場所支援活動も増えている。 ・活動計画の推進が課題になっている。
令和6年度の展開	・地域アンケートの実施。（大山田） ・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 ・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。 ・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	2021年度実績	2022年度実績	2023年度実績	2023年度達成基準	2024年度目標
地域アンケートの実施	5	5	0	3	1
見守り支援員養成講座基礎講座	58	169	136	100	100
地域食堂研修（担い手研修）	18	35	10	30	30
居場所づくり支援数（地域食堂等）	—	—	10	10	15

【解説・留意事項】

地域食堂研修は地域食堂連絡会加入団体へ案内し開催している。

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	・ 待機者について順次対応を進めた。利用の申込みも毎月同じくらいあり、待機者数は大きく減らなかった。 ・ 順番が来て話を聞くと利用を希望しないケースもあった。 ・ 成年後見制度への移行は適切にできた。 ・ 死亡解約が複数あった。平日で生活支援課等と連携して対応できた。休日の対応を確認した。生活支援課と協力して対応できた。 ・ 3月末で生活支援員6名が定年等で退職した。引継ぎ等が必要。
令和6年度の展開	・ 専門員が新規の相談に対応できるよう、訪問業務を生活支援員に移行する。（85%を目指す。） ・ 死後の対応を確立する。 ・ 業務の合理化を図る。 ・ 課題を周知し、財源（寄付、補助金）を増やす。

（実績数値）

内容		2021 年度 実績	2022 年度 実績	2023 年度 実績		
契約件数		173	157	158		
対象者別指標 (2023 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	
相談援助件数	6,686	994	1719	3379	594	
契約締結件数	25	9	5	5	6	
終了件数	24	8	7	8	1	
【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	・ 関係機関と協力して相談対応、申立支援ができた。 ・ 福祉後見人の報酬受領の話を進め、次年度の理事会で協議予定。活躍の場を増やせる目途が立った。 ・ 福祉後見人の登録を5人増やすことができた。 ・ 家庭裁判所と協力して進めることができた。 ・ 伊賀、名張の市民向けセミナーを行い、制度を周知できた。 ・ 行政に予算の増額を要望したが、予算がない、または伊賀市名張市の意向の違い等により認められなかった。
令和6年度の展開	・ 相談体制の強化（人員増、システム導入）のため予算確保に取り組む。 ・ 後見人の引受先の確保に向け、専門職団体と法人に受任について働きかける。 ・ 福祉後見人の受任が進むよう、報酬受領等を見直す。

（実績数値）

内容		2021年度 実績	2022年度 実績	2023年度 実績		
相談者数		262	254	329		
相談回数		633	730	882		
福祉後見人養成研修修了者数 （類型）		未実施	33	未実施		
福祉後見人登録者数		8	8	12		
福祉後見人受任件数		3	3	3		
【解説・留意事項】						

③法人後見事業（独自事業）

評価と課題	・後見業務や事務報告を適切に行うことができた。 ・法人後見を新たに2件受任した。 ・法人後見支援員を配置して体制を拡充できた。 ・休日の対応を課内で確認して対応できるようにした。
令和6年度の展開	・法人後見を受任できるようにしていく。 ・法人後見支援員の活動を増やして、他の職員の業務量を適正にする。 ・死後の対応を確立する。

（実績数値）

内容		2021 年度 実績	2022 年度 実績	2023 年度 実績		
受任件数（新規）	後見	1	0	1		
	保佐	0	0	1		
	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	・全体として丁寧に話を聞き、各事業ともプランに落とし込むことが徹底できてきている。 ・各担当者が事業の課題について課内会議で報告し、次年度計画に反映して視覚化した目標に向けて事業を進めていける状況になってきている。 ・まだまだプラン数が少ない状況である。次年度は委託金の積み上げ方が変更され、プランを積み上げていくことや事業を周知し案件を獲得することで委託料を積み上げていくこととなっているため、対応していく。
令和6年度の展開	・新たに被保護者家計改善支援事業の受託を受けることとなった。更なる職員スキルの向上や相談員の育成について検討していく必要を感じている。 【ひきこもり支援】三重県モデル事業の広域化相談支援について6年度途中での導入について前向きに検討する。家族会、ひきこもりサポーター活動を促進していく。 【就労準備】新たに作業だけでなく、履歴書の書き方やビジネスマナーについて学ぶ講座等バリエーションを増やしていきたい。 【学習支援】教室型の学習支援や子ども第三の居場所の取り組み等子ども関連の取り組みが多く出てきている。様々な取り組みと調和を取りながら事業を進めて行きたい。

（実績数値）

内容（件数）	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2023 年度 実績		
生活困窮者自立支援事業			2,093		
生活困窮者就労準備支援事業	204	174	448		
生活困窮世帯子どもの学習・支援事業	182	310	403		
生活困窮者家計改善支援事業	219	346	453		
被保護者就労準備支援事業	38	56	127		
ひきこもりサポート事業	311	240	384		
居住支援事業			941		

【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	・数年間貸し付け相談から生活相談へという流れを作っていくことを心掛けてきた。その上で各相談員が意識的にまた意図的に相談支援への誘導を行っていることはとても評価できている。 ・課題としては、なかなか相談に繋がらない事があげられる
令和6年度の展開	・継続して積極的な声掛けを実施していく。 ・初回面談時からプラン作成の同意書を取っていき、生活相談に今よりも強くアプローチしていく。

（実績数値）

内容		2023 年度 実績				
		実数	延べ数			
全体		509	914			
生活福祉資金	電話	65	86			
	来所	76	97			
	訪問	4	5			
コロナ特例	電話	141	411			
	来所	133	225			
	訪問	2	2			
	償還免除申請	71	71			
	償還猶予申請	17	17			
【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	・食糧支援のヘビーユーザーに対して課内で評価を行い、相談に繋げていく取り組みができ、一部生活支援や家計支援に繋がるケースを出すことができてきた。
令和6年度の展開	・継続して食糧支援から通常の相談支援に乗せていけるような声掛けを継続していく。 ・初回面談時から計画作成の意義を伝え、プラン作成を実施していく。

（実績数値）

内容	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2023 年度 実績		
伊賀市社協ケース数	485	344	251		
提供セット数	927	657	457		
伊賀市社協提供金額			5,000		
県社協(セカンドハーベスト)ケース数	135	54	58		
県社協緊急物品等支援提供件数		5	1		
県社協物品等支援提供助成金額		34,657	6,459		
みえ福祉の「わ」創造事業就労活動支援件数	72 (緊急物品提供事業含む)	129	27		
みえ福祉の「わ」創造事業就労活動支援助成金額	45,965	80,940	134,620		
【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	・ 国土交通省の力も借り、行政と同じ目的で行動でき、民間賃貸事業者へのヒヤリングを実施し、同じテーブルで協議することができた。 ・ 地域の中で物件も協力事業所も発掘でき、まだまだ不十分ながら居住支援ネットワークが形成されてきている。 【課題】 ・ 今後行政と連携して、伊賀市居住支援連絡会（仮名）の設立を目指していく。 ・ 入居に伴う緊急連絡先を社協で担えるか否かを判断していく必要がある。 ・ 協力事業所のネットワークがまだまだ少ない状況である。
令和6年度の展開	・ 伊賀市居住支援協議会（仮名）を立ち上げ、常時官民で居住に関する課題を検討できる土壌を作っていく。 ・ 居住支援法人として緊急連絡先の対応について協議を進めて行く。

（実績数値）

内容	2021年度 実績	2022年度 実績	2023年度 実績		
述べ相談数			941		
相談者実数			74		
成約数			9		
【解説・留意事項】					

IV 企画調整課

①地域福祉活動計画推進事業

評価と課題	・ 久津摩アドバイザーのアドバイスにより、6つのロジックの見直しを中心に作業を進めた。評価指標の見直しや進捗状況の評価など中間年としての成果報告をしていく。 ・ 職員間で、日頃の事務事業と「12の生活課題」と対策活動との関連を見出しづらいという状況がある。社協職員として、業務が何のための対策活動であるかの理解を進めることが課題。
令和6年度の展開	・ 残りの生活課題のロジックモデルの見直しと地域福祉活動計画の推進 ・ 活動計画推進と連動させた、事務事業の進捗管理

（実績数値）

内容	実績指標	2021年度 実績	2022年度 実績	2023年度 実績		
地域福祉講演会	回数	1	1	0		
地域福祉活動推進会議	回数	3	2	1		
地域福祉活動推進プロジェクト会議	回数	10	9	8		
【解説・留意事項】						

②会費事業（独自事業）

評価と課題	・ 比較的早い時期から、伊賀市遺族会、伊賀市障害者福祉連盟、伊賀市老人クラブ連合会、伊賀市社会福祉法人連絡会加盟法人へ、賛助会費の依頼を行った。 ・ 社協会費制度の見直し後も、地域センターによって仕組みが異なるなど、全市
-------	---

	で統一化できていない。地域センター事業の在り方や推進体制もふまえた、会費制度の検証が必要。
令和6年度の展開	・全市統一のチラシ内容を早めに確定、その他資材も3月中に発注し、各地域センターが資材の準備を円滑に進めることができるように調整する。 ・社協会費のあり方について、社協会費事業（全市・各地域センター事業）の現状と今後の方向性も踏まえて、検討していく。

（達成基準）

内容	実績指標	2021年度 実績	2022年度 実績	2023年度 実績	2023年度 達成基準	2024年度 目標
一般会員総数	世帯数	19,937	17,159	19,361	17,000	19,300
特別会員総数	口数	75	62	58	70	60
賛助会員総数	口数	34	27	32	30	30
会費総額	実績額	13,137,450	13,110,340	12,782,500	11,700,000	12,811,000

【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	・ 上野老人クラブ連合会の運営支援が地域支援課の体制により R5 年度は企画調整課が担ったが、無事に滞りなく支援を行うことができた。 ・ 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。 ・ 障害者福祉連盟に、活動計画のチームからヒヤリングを実施した(移動)。 ・ 民生委員児童委員連合会では、活動計画の災害の対策活動を協働推進するものとして、わたしの安心シート記入支援や、個別避難計画策定支援について団体の事業計画に盛り込まれた。
令和6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 ・ 地域福祉活動計画の推進と連動して、福祉団体の活動支援をしながら、課題解決への参画を得ていく ・ 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	・ 日頃からの県共募との連絡、コミュニケーションにより、法人募金・個人大口募金の領収書の差し込み印刷が可能となった。このことにより、法人募金受付後の事務処理を円滑に行うことができた。 ・ 銀行への募金箱の設置について、募金箱の回収に伺うと、「処分した」と言われる店舗もある。また、募金箱の設置依頼について、事前に県共募から文書依頼をしているものの、店舗で断られることも多い。これらへの依頼を継続するかについて、検討が必要。 ・ 戸別募金の資材や職域募金の資材について、返却されることが多い。啓発資材の高騰もあり、資材の種類を少なくしていくことも検討していく必要がある。
令和6年度の展開	・ 地域支援課との連携・コミュニケーションを大切にし、日頃からの入金確認や、助成事業の案内・調整等を行っていく。 ・ 募金箱設置等の協力依頼の範囲の検討。 ・ 資材や依頼方法の全市統一や、資材の簡素化に向けての協議をすすめる。 ・ 戸別募金依頼の際には、羽根カードを廃止する。

(達成基準)

内容	実績指標	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2023 年度 達成基準	2024 年度 目標
赤い羽根共同募金	実績額	11,908,121	11,184,493	10,771,211	10,600,000	10,600,000
歳末たすけあい募金	実績額	6,989,606	6,826,655	6,623,068	7,000,000	6,600,000
募金百貨店協力数	協力店数	28	25	25	30	25
6UMOU プロジェクト協力実績	実績額		23,980	16,960	25,000	17,000
【解説・留意事項】 ※共同募金目標額は、夏以降に県共募から示されるため、変更あり。						

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	・12年ぶりに“いが悪徳バスターズ”養成講座を開催し、受講者のうち、2名が4月より新たに劇団員として活動したいという意向があった ・令和6年度以降、夏休みふくし体験教室の実施方法について、検討する必要がある。 ●災害ボランティアセンター ・伊賀市災害ボランティアセンターを非常時体制に移行し、被災地支援活動を開始（募金活動、氷見市災害ボランティアセンター支援、ボラパック運行など） ・氷見市災害ボランティアセンターでの支援活動を通して、伊賀市災害ボランティアセンター運営マニュアルへの反映点を整理した。 ・やさしい日本語講座を開催し、やさしい日本語の啓発と多様性の理解に努めた。
令和6年度の展開	●ボランティアセンター ・アトラクションボランティアの一覧表の整備（謝礼「交通費程度」の明確化、連絡先情報提供方法の事前承認によるマッチング効率化、各ボランティア団体登録情報調査の実施 ●災害ボランティアセンター ・「災害ボランティアセンター運営マニュアル」の更新、災害協定先の確認（継続） ・被災地支援活動の実施 ・外国人防災リーダーの養成(3年目)と活動支援 ・災害ボランティアセンター運営訓練の実施

(実績数値)

内容	実績指標	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2023 年度 実績		
ボランティア団体数	団体数	161	150	143		
ボランティア活動人数	人数	4,408	4057	6,167		
アトラクションボランティア	団体数	77	77	75		
個人ボランティア登録	人数	2,654	747	1,839		
【解説・留意事項】						

⑥情報発信強化（広報啓発）

評価と課題	・社会課題を伝えるための特集や、社協職員の活動が見える記事になるよう内容を精査し、記事を作成した。その結果、紹介したひきこもり支援員に相談が入ったり、寄付を戴くなどの反響もあった。 ・広報執筆担当が、ファンドレイジングマネージャーや企画調整課が多い状況。社会課題を市民に伝え、課題解決に参加を促す広報記事を執筆できるスタッフを増やす。 ・ニュースレターの計画的な発行ができず、タイムリーな情報や課題を伝えることができなかった。
-------	---

令和6年度の展開	・各種情報発信媒体の特性に応じた計画的な情報発信と、質の向上。 ・職員の広報記事執筆スキルの向上 ・発行体制に応じた発行頻度や頁数の検証と見直し
----------	--

(実績数値)

内容	2021年度 実績	2022年度 実績	2023年度 実績		
社協広報「あいしあおう」発行部数	352,000	344,000	411,120		
社協広報「あいしあおう」発行回数	11	12	12		
地域センターだより発行回数	30	29	31		
地域センターだより延発行部数	46,800	43,955	45,674		
社協ホームページ訪問者数	9,199	55,636	24,246		
Facebook アクセス数	3168	4,667	2,344		
総フォロワー数	1,030	1,179	1,231		
延投稿数	51	27	15		
マスコットキャラ出演回数	1	0	1		
地域別指標 (2023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 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	2,160	2,078	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					

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 ・これまで実施していなかった、教室型による3B体操教室および転倒予防教室の企画・募集し、申込定員に達した。 ・教室型形式で開催していた地域家族介護教室は、参加者が少ない状態が続いており、本年度から講師派遣型に紐付けしたところ、市民に広く周知することで、講座回数が増え、参加者の確保に繋がった。 ○認知症高齢者やすらぎ支援事業 ・終了や休止等で支援数が0件となり、今後の事業継続は介護高齢福祉課と検討の必要がある。
令和6年度の展開	○認知症・介護予防教室普及事業 ・介護予防出張教室とは別に、新たに「家族介護教室」を受託予定。各講座目的に応じた差別化を図りつつ、普及に努める。 ○認知症高齢者やすらぎ支援事業 ・R6年度は、引き続き委託事業として継続。 ・今後、市が市民の事業へのニーズ把握に努めたのち、R7年度以降は、委託事業継続するかの方針が出される。

(実績数値)

内容	2021年度 実績	2022年度 実績	2023年度 実績		
介護予防出張教室開催回数	319	474	618		

音楽療法教室 （派遣）	延回数	149	226	305		
	延受講者数	1,871	3,008	4,043		
3 B 体操教室 （派遣）	延回数	99	128	157		
	延受講者数	1,156	1,571	2,005		
転倒予防教室 （派遣）	延回数	71	120	122		
	延受講者数	887	1,790	1,749		
地域・家族介護 教室	回数	3	2	34		
	延受講者数	22	39	457		
認知症・転倒予防教室 （教室型）回数		9	24	49		
認知症高齢者やすらぎ支援 訪問回数		157	48	11		
【解説・留意事項】						

【福祉サービス事業部門】

重点項目（事業計画抜粋）

新たな介護保険事業者の参入や人口減少、多死社会の到来という、社協を取り巻く環境の悪化に対応して、時代を先取りするような介護保険事業の継続と発展を展望できる事業の再編と事業内容の強化、差別化を図って、安定した介護保険事業の経営と事業運営を実現します。

◆介護保険事業の黒字化による財政の健全化

適正な人員配置を達成し、「最小限の人員で最大の収益」をめざした人材の適材適所を行います。また、人員の減少に対応して改善を図るために、サービス提供能力向上をめざした通所介護事業から訪問介護事業への人材の移動を実現します。

目標値 事業所職員配置の定数制導入

実績値 未導入

目標値 通所介護事業人件費比率 75%達成

実績値 77.3%

目標値 通所介護事業通期事業活動増減差額 500千円の達成

実績値 -56,111千円

目標値 訪問介護事業における従事者数 10%増達成

実績値 3.2%

◆社協組織の改編に伴う業務課の機能と役割の明確化、経営管理の実行

新設の業務課の機能を発揮させ、事業全体が、合理的でタイムリーな事業対応能力を備え、あわせて各事業管理者の能力を高め、運営管理から経営管理が行えるようにします。業務課において数値管理を徹底させ、経営的な支援体制を確立します。

（部門統括）

評価と課題	・介護ソフトへの移行、タブレットの導入によるIT化の促進を継続的に図った。 ・おおやまだデイサービスセンターさるびのの受託事業終了に伴い、期中での職員配置の調整並びに終了に係る経費の支出を最小限に行うよう努力したが、大きな収益改善には繋がらなかった。 ・拠点整備に関しては、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、同センター内での場所変更が必要となり、労働環境が整備することが困難であった。令和6年度から現保健センター事務室への移転が決定し、引っ越し作業を実施した。 ・デイサービスセンターうえのやすらぎについては、地域福祉部門とのプロジェクトを発足し、改善点の洗い出しや啓発活動等積極的に実施し、継続的に取り組みを行った。 ・3地域体制の訪問介護事業所について、管理業務の効率化並びに収益改善等を行うため、ヘルパーステーション中部に統合集約を図った。
令和6年度の展開	・各管理者の共通課題の解決に向けた、管理者主体の検討会の実施 ・社協組織の改編に伴う業務課の機能と役割の明確化 ・各事業管理者の運営管理能力の向上 ・虐待防止と人権尊重の観点を盛り込んだ介護マニュアルの整備 ・虐待防止や人権意識の高いサービス提供を通して、利用者、家族の人権に配慮

	した取り組みの強化 ・介護技術の向上と職員の資質を高め、利用者一人ひとりのニーズに応じたサービスの提供、画一的にならないサービスプログラムの提供 ・個別避難計画の積極的な推進、支援 ・各事業種別 BCP の整備と検証、見直し
--	---

I 訪問介護事業

評価と課題	◆人員の増加はあったが、退職もあり効率的な配置で利用者対応ができるよう 3 事業所の統合が決定。新年度からひとつの事業所として運営できるよう体制整備が必要。 ◆モニタリングを含め様式の統一を図った。集約後にも活用していく。 ◆オンライン研修については、各自継続。接遇研修については、各事業所にて実施し利用者対応について学んだ。 ◆事例検討会については、社協事例検討会に可能な範囲で参加。各事業所にて開催はできていない。 ◆感染症・虐待対応の指針は前年度にて作成済み。委員会については、来年度より開催予定。 ◆訪問時のタブレットによる記録は定着
令和 6 年度の展開	・R6 年度報酬改定に対応できるよう体制を整えていく。特に虐待防止委員会・感染症委員会・災害訓練等法令に則った事業所運営を行う。 ・集約による業務の効率化を進め、特定事業所加算の算定について検討を進める。 ・事例検討会の積極的な参加や事業所内での開催を目指し、利用者目線での考え方ができるようにする。

(達成基準)

事業所	実績指標	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2023 年度 達成基準	2024 年度 目標
ヘルパーステーション中部	経常増減差額	15,854,327	16,414,064	12,771,851	3,632,000	14,468,000
	利用回数	21,303	24,137	20,250	18,969	43,238
ヘルパーステーション東部	経常増減差額	7,506,910	5,258,878	-736,593	5,132,000	
	利用回数	19,353	17,427	14,500	16,557	
ヘルパーステーション南部	経常増減差額	6,731,387	4,913,988	4,974,939	1,994,000	
	利用回数	11,886	12,129	11,984	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 通所介護事業

評価と課題	◆やすらぎプロジェクトからの発信で始まった短時間サービス提供や作品発表展等状況に即して他の事業所も共に取り組めた。 ◆地域福祉コーディネーターとの連携も含め、地域と多く関わる機会を持つ事ができた。今後についても継続的な働きかけが必要である。 ◆9 月末にておおやまだデイサービスセンターさるびのの移管が終了。 ◆しまがはらの LIFE 加算取得を整え R6 年 4 月より開始。 ◆BCP について再検討、災害に耐えうる事業所になるよう備蓄品や訓練について協議。
-------	---

	◆広報・インスタグラムの開設等地域への発信力強化となった。 ◆いずれも、平均介護度の低下と併せて、収益率の向上と人件費比率の改善が困難な状況であった。
令和6年度の展開	・R6年度報酬改定に対応した事業所運営（BCP・虐待防止委員会・感染症委員会・災害訓練等） ・社協内の連携を強めつつ、地域支援を継続し、地域に根差した事業所運営を目指す。 ・LIFE加算等取得可能な加算について積極的に取得を目指す。 ・事業所の発信力を高め、利用者獲得により収益性の向上 ・研修や事例検討で職員のスキルアップを目指す。

（達成基準）

事業所	実績指標	2021年度 実績	2022年度 実績	2023年度 実績	2023年度 達成基準	2024年度 目標
デイサービスセンターしまがはら	経常増減差額	-3,448,410	-905,417	-757,977	1,350,000	33,000
	利用回数	5,671	6,266	6,700	6,773	6,706
デイサービスセンターうえのやすらぎ	経常増減差額	-18,386,502	-15,860,465	-24,189,393	1,469,000	-4,184,000
	利用回数	4,251	4,344	3,265	5,006	4,615
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	-2,224,485	-3,343,004	-4,021,200	1,275,000	
	利用回数	4,488	4,374	1,905	4,807	
地域デイサービスセンター岡鼻	経常増減差額	332,103	-5,211,796	-7,909,479	598,000	-3,663,000
	利用回数	2,701	2,133	2,078	2,468	2,298
小規模多機能居宅介護しらふじの里	経常増減差額	-502,571	7,144,765	1,776,611	4,362,000	4,353,000
	利用回数	5,956	7,786	8,023	7,618	8,100

【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。
- ・おおやまだデイサービスセンターさるびのは、令和5年9月末にて受託終了。

Ⅲ 居宅介護支援事業

評価と課題	◆市内統一アセスメントシートについては、完成後に介護ソフト導入に向けて準備していく。 ◆業務効率化に向けては、介護ソフトの活用で実績データのやり取り社協内事業所で試験的に実施。一定の業務効率化が行えたか。 ◆事例検討会は2年目に入り定着。特定の参加者とならないよう次年度について他部署とともに検討していく ◆相互ファイルチェックの実施で基本的な考え方や記録文言について統一を図れた。事業所内ファイルチェックも継続。 ◆各事業所とも年度を通して他事業所との研修会や事例検討会で地域支援を実施できた。 ◆R3年度の報酬改定対応として感染症訓練の実施やBCPの再確認を行う。来年度の本格的な開始に向けての準備とする。 ◆R6年度報酬改定に合わせた対応が必要。
令和6年度の展開	・R6年度報酬改定に対応できるよう体制を整えていく。特に虐待防止委員会・感染症委員会・災害訓練等法令に則った事業所運営を行う。 ・業務の効率化をすすめ、収益率を向上するとともに研修機会や多職種との交流機会を増やし、マネジメントの幅を広げ、技術の向上を図る。

	・特定事業所加算取得事業所としての自覚を持ち、地域支援の一層の拡充を目指す。
--	--

(達成基準)

事業所	実績指標	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2023 年度 達成基準	2024 年度 目標
ケアプランセンター中部	経常増減 差額	10,662,203	6,096,033	28,031,299	5,475,000	7,621,000
	給付管理 件数	4,124	3,898	3,645	3,713	3,467
ケアプランセンター東部	経常増減 差額	10,071,475	3,079,199	-394,225	1,283,000	1,404,000
	給付管理 件数	4,280	3,683	3,105	3,449	3,251
ケアプランセンター南部	経常増減 差額	4,022,079	2,694,300	1,980,605	1,924,000	1,908,000
	給付管理 件数	1,851	1,846	1,830	1,852	1,816

【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。
- ・ケアプランセンター中部は、事務所備品一式寄付があったため、増大。(内 16,433,500 円は寄付備品金額)

Ⅳ 指定特定相談支援事業

評価と課題	◆協働体制事業所が1事業所増加となり、他の支援者と連携や情報共有しつつ、関係機関とも連携を取りながら支援活動を継続。困難ケースも多く抱えながら24時間連絡体制も維持できた。 ◆請求金額については、件数の上限を越えないように計画的にモニタリング等を実施している。 ◆研修機会の増加等で相談支援スキルの向上を図っている。 ◆出向による職員増加で、より多様なケース対応するために、事業所での役割分担や管理能力の向上を目指す必要がある。
令和6年度の展開	◆令和6年度から非常勤職員（出向）を増員し、障害児対応も受け入れが可能となる。出向者の受け入れ態勢を整え、収益の増加を図る。 ◆職員の増員により、職員管理能力を身に付け事業所の安定運営ができるようにする。 ◆連携協定事業所も増え、多様なケースの情報共有や研修機会の確保も可能。スキルアップの機会を増やし、困難ケースへの対応能力向上を目指す。

(達成基準)

事業所	実績指標	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2023 年度 達成基準	2024 年度 目標
紬	経常増減 差額			414,687		61,000
	給付管理 件数			440		622

【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。
- ・令和6年度より、出向受け入れによる件数増の見込み

【総務部門】

重点項目（事業計画抜粋）

これまで総務部門において、総務課と経理課の2課により、総務、人事、経理の各業務を分担して進めてきましたが、合理的に考え、効率的な業務遂行を進めるため、2課を合体させ、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体制を整備します。

- ◆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を図ります。
- ◆ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）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。

（部門統括）

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、独自での開発を行っており、次年度下半期までの開始を想定して調整している。 ・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り、BCP（<u>事業継続計画</u>）の全体及び事業種別にコンパクトに対応できるよう改善を図る必要がある。 ・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。 ・設置補助金、委託金、指定管理料等行政担当課との調整内容を具体的にすすめていないことから、当会としての根拠データを整理し、継続的な協議を行うことが急務である。 ・委託事業については、人件費等直接業務に関連する部分のみの対象となっているため、運営に係る間接的経費（人件費含む）、課税事業における消費税の確保等行政との折衝を行い、確保に向けて調整が必要である。
令和6年度の展開	・業務フローの見直しと改善 ・情報共有のためのアプリケーションの活用 ・無駄な業務の削減と正確な処理 ・書類管理の電子化とデータベースの整備 ・各種規程の見直しと管理の徹底 ・従業員の福利厚生に関する仕組みの充実 ・経費削減のための分析と対策の実施 ・人権や虐待防止等の強化のための職員研修の実施 ・利用者満足度調査の実施とフィードバックの活用

I 総務課

①経営基盤強化計画推進事業

評価と課題	・委員会及び部会について、人事部会、拠点整備部会、財源部会、コンプライアンス委員会の設定を行っていたが、財源に関する部分は、人事関連、拠点関連との結びつきと連動性が強いことから、財源検討を含む協議を人事部会、拠点整備部会にそれぞれ集約する形で協議を図るよう再設定を行った。 ・全体リスクマネジメント委員会の方針の協議を十分に行う必要がある。管理者対象にリスクマネジメント研修を実施したが、リスクアセスメントのデータ作成までに至らなかった。 ・拠点整備については、いがまち保健福祉センターでの調整や訪問介護事業所統合について、調整を行ってきたが、十分な整備が出来ていない部分もあり、継続して計画的に改善を進めていく。
令和6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 ・経営における業務執行のあり方を処務規程における職務権限設定を行ったが、各権限者の十分な理解と権限執行の意識強化を進める。 ・全体リスクマネジメント方針とヒヤリ・ハット活動の推進の徹底を図るよう、各管理者のリスクアセスメントの実行を行う。

(実績数値)

内容	実績指標	2021年度 実績	2022年度 実績	2023年度 実績		
コンプライアンス委員会	回数	5	3	3		
人事部会	回数	4	4	1		
拠点整備部会	回数	5	4	2		
全体リスクマネジメント委員会	回数			3		
【解説・留意事項】						
・財務部会は令和5年度から人事部会及び拠点整備部会に集約。						

②人事支援・安全衛生管理

評価と課題	・働き方改革及び人材調整、育成等に関する手当の見直し等が喫緊の課題である。 ・リスクマネジメント強化のためのリスクアセスメントの実施が必要である。 ・人事管理のシステム化を図る必要がある。 ・人財育成において、人事考課制度が効果的に連動するよう、人事考課シートの見直しが必要である。 ・メンタルヘルス研修を行い、各職員の意識強化を図る必要がある。
令和6年度の展開	・各種手当の見直し ・次年度に向けた人事考課シートの再設定 ・交通事故削減強化のためのKYTトレーニング実施 ・人事システム構築の検討 ・継続的、効果的なメンタルヘルス研修の実施

(実績数値)

内容	実績指標	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2023 年度 実績		
労働災害事故	件数	3	4	2		
交通事故	件数	33	34	26		
業務事故	件数	113	108	58		
介護事故	件数	33	39	32		
【解説・留意事項】						

③防災管理・車両管理・施設管理

評価と課題	・事業継続計画（BCP）は一旦設定はしているが、十分な整備、更新ができていない状況である。感染症対応等含む各整備項目を計画的に設計することが必要である。 ・拠点修繕等における修繕箇所等の実態調査を行い、優先順位を意識した修繕計画を策定していく必要がある。 ・子ども第三の居場所の開設に伴う管理体制の整理が必要である。 ・リース車輛の合理的な全体管理を行い、無駄のない車輛配置が必要である。
令和 6 年度 の展開	・事業継続計画の見直し（全体及び事業種別） ・車両管理の仕組みの構築（随時データ更新） ・拠点整備における経費等予算化の調整 ・管理委託、指定管理の仕様の調整 ・子ども第三の居場所の開設における管理調整

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	・虐待防止及びハラスメント対策強化における継続した計画的な研修設定が必要である。 ・苦情解決に伴う事例検討を随時実施できる意識の徹底を行う必要がある。 ・ヒヤリ・ハットを共有できるアプリケーションの開発が喫緊の課題である。 ・労働環境等において、職員の意識実態調査を行い、分析して強化を行う必要がある。
令和 6 年度 の展開	・定期的な虐待防止、ハラスメントの職場研修及び全体研修の計画的実施 ・ヒヤリハットアプリケーションの開発・実施 ・職員意識実態調査の検討

(達成基準)

内容	実績指標	2021 年度 実績	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2023 年度 達成基準	2024 年度 目標
ヒヤリ・ハット報告	件数	85	110	80	1,000	800
苦情受付件数	件数	12	19	19		
サービス向上委員会 開催数（事例検討会）	件数	54	58	13	100	70
虐待及び疑い通報件数	件数	23	10	17		
【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。						

⑤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。 ・ 10 月からインボイス制度の開始に伴い、制度対応における処理増に対応できる体制の検討が必要である。また、各部署の会計責任者への処理確認の徹底が必要である。
令和 6 年度の展開	・ 小口現金管理の改善チェック項目等、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の支援を行う。 ・ インボイス制度の理解とそれに伴う業務体制の強化 ・ 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。 ・ 次期予算作成に向けた取り組み強化が必要である。
令和 6 年度の展開	・ 各予算管理者の損益計算書の分析能力の強化 ・ 予算確認と流用による予算執行の合理化 ・ 経理システムを活用した効果的な分析の向上 ・ 決算見込、補正予算の積算の計画的な調整

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。

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。

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。

子ども第三の居場所

日本財団が、様々な困難な状況にある子供たちを支援することを目的に 2016 年から開始した事業で、B&G 財団では日本財団と協力し、2018 年度より同事業に着手。「地域の子どものもう一つの家」となる場所を想定して拠点化を進めている。

個別避難計画

高齢者や障害者などの「要配慮者」のうち、災害発生時に自ら避難することが困難であって、避難のために特に支援が必要な方である「避難行動要支援者」一人ひとりについて、「誰が」「どこに」避難支援するのかをまとめた計画。

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。

重層的支援体制整備事業

市町村全体の支援機関・地域の関係者が断らず受け止め、つながり続ける支援体制を構築することをコンセプトに、「属性を問わない相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」の3つの支援を一体的に実施することを必須にしている事業。

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。

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。

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