

令和6年度（2024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6年度事業報告 総括 P1～

【地域福祉部門】 P3～

I 地域支援課	P5～
II 権利擁護支援課	P6～
III くらし支援課	P7～
IV 企画調整課	P8～

【福祉サービス事業部門】 P11～

I 訪問介護事業	P12～
II 通所介護事業	P12～
III 居宅介護支援事業	P13～
IV 指定特定・一般相談支援事業	P13～

【総務部門】 P14～

I 総務課	P15～
-------	------

用語解説（文中の _____ の解説） P16～

令和6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6年度の事業総括

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進め、日常生活課題の解決を引き続き進めた。
- * 社会課題解決の一つである子ども第三の居場所を9月に開所した。
- * 地域全体の福祉サービス提供体制の最適化に向けた取り組みの一環として、デイサービスセンターうえのやすらぎの事業終了に向けての手続きを進めた。

2. 持続できる組織への取り組み

- * 来年度以降の持続ある組織発展のため、予算確保等の調整を進めた。
- * 社会福祉法人連絡会、県内外の社会福祉協議会や定住自立圏を通じた情報収集や意見交換を進めることができた。
- * 職員の人材不足に対応するため、新卒採用計画を進め、採用活動の一環として職場説明会に参加し、一定の手応えを得た。

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、収益が悪化した事業所が発生した。
- * 行政への働きかけなどを含め委託事業・補助事業の見直しを進めた。
- * サービス活動増減差額は連續して赤字となり、資産減少により財務基盤が脆弱化するという厳しい経営環境に直面したため、中期経営計画の策定を行った。

4. 内部統制とスーパーバイジョン

- * 法令遵守やリスクマネジメントを推進する体制の一環で、理事参画の部会・委員会を進めた。
- * 良質なサービス等提供や虐待再発防止の推進を図る場として、幹部職員向け人権研修の開催や福祉・介護マニュアル作成をはじめとした取り組みを続けた。
- * 能登半島地震の被災地への職員・ボランティア派遣などを通じて、BCP（事業継続計画）を踏まえた各種リスクへの対応を意識し、リスクマネジメントを強化した。
- * 新ワークフローの導入等のDX（デジタルトランスフォーメーション）化を進めた。

重点項目（共通）（令和6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。
- ◆子ども第三の居場所事業及び子どもの貧困対策に関する取り組みを進めます。

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方向に基づいて進めます。
- ◆訪問介護事業所・特定一般相談支援事業所の事業所について、組織内体制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」

- ◆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できるよう努めます。
- ◆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。虐待防止研修・人権研修を行い、職員の人権意識を高め、一人ひとりの利用者の尊厳を守り、自己決定の尊重を進めます。

- ◆BCP（事業継続計画）・リスクを意識したコンプライアンス強化します。

サービス向上や気づきの強化のため、ヒヤリハットの取り組みを強化します。

- ◆全体リスクマネジメント委員会を令和5年度に組織したので、令和6年度には、課・事業所別のリスクマネジメント体制を整備し、事故やヒヤリハットに対する意識を高め、迅速で適切な対応能力を強化します。

全体リスクマネジメント体制の整備とは、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整備します。

- ◆虐待防止対応・ハラスメント対応を含めた職場環境の整備に努めます。

- ◆ハラスメント事象への迅速でかつ的確な対応を進め、職場環境の健全化に努めます。

- ◆職員をカスタマーハラスメントの被害から守り、職員の人権を守ります。

- ◆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DX（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、人材(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。

目標値	実績値
社協全体で事例検討を70回以上実施	7回 ※1
社協全体でヒヤリハット報告を年間800件以上	168件 ※2
社協全体で時間外勤務を前年度より50%以上削減	7% ※3

※1 虐待防止の取り組みから利用者主体の事例検討を実施。部門を超えた合同開催を推奨。

※2 IT推進による集約化は令和7年度より実施予定。

※3 年間時間外手当時間：約10794時間。令和5年度比7%減、令和4年度比26.5%減。

令和7年度以降IT導入等による効率化を更に推進。

【地域福祉部門】

重点項目（事業計画抜粋）

<重点事業>

- ◆ さまざまな生活課題や複合・複雑化するニーズに対応すべく包括的な支援体制整備において、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）支援の実践継続、並びに関係団体や法人内部署間の連携を強化し、一体的につながりのある事業として意識しつつ、効果的・効率的・具体的な展開に取り組みます。
- ◆ 地域住民やボランティア団体、企業等、関係機関との連携を深め、地域福祉の取り組みを支えるネットワークを構築し、地域コミュニティとの連携強化を図ります。
- ◆ 第4次地域福祉活動計画における地域課題の12のテーマを中心とした活動実践並びに課題解決に取り組むと共に、新たなニーズ発見や課題解決に向け、地域住民や関係機関と連携し、社会資源開発等に挑戦します。
- ◆ 法人全体の取り組みとして計画的かつ効果的なファンドレイジングの推進に向け、ファンドレイジングマネージャー（以下、FRMGR）を中心にマネジメントを行い、チームによる法人内の連携をより強化し、タイムリーな広報・啓発に取り組みます。
- ◆ 日常生活自立支援事業や後見事業等の権利擁護支援体制並びに、生活困窮者支援や貸付事業等、それぞれの体制強化・充実が図れるよう、継続的に協議をすすめます。
- ◆ 関係団体と連携を図りつつ、居住支援に関することやひきこもり支援に関すること等、保証機能のしくみづくりに継続して取り組みます。
- ◆ 平常時におけるボランティアセンター（災害も含む）機能や運営について再構築をすすめると共に、非常時における対応等、運営マニュアルの更新をはじめ、ボランティアの育成・支援・調整機能の強化・充実を図ります。
- ◆ 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、働きやすく働きがいのある、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継続的に取り組むことにより、人材育成や良質な支援・サービスの向上に努めます。

目標値	実績値
事例検討会への参加（一人あたり） 年間6回以上	1/2 一人あたり年間3回程度
ヒヤリハット報告数（部門内） 年間200件以上	27件
時間外勤務時間 50%削減	減少傾向（30%削減）
有休休暇取得日数 30%増加	増加傾向（例年並み）
部門内職員の休職者・離職者 ゼロ	休職者（1名）・離職者（10名）

（部門統括）

1. 地域福祉活動計画に基づく生活課題解決に向けた活動実践

地域福祉活動計画に掲げる12の生活課題テーマに基づき、活動計画推進チームとFRMGR・推進プロジェクト（各FRチーム）が中心となり、各課と連携して横断的に社会課題の解決に取り組んだ。特に、子どもの貧困（第三の居場所事業を含む）対策として、市内の学習支援団体と連携し、経済的に困難な家庭の子どもたちへの学習支援と居場所づくりに取り組んだ。また、地域福祉コーディネーターによる地域PDCAの推進や活動報告会の実施、基礎・専門研修によるスキル向上への試みも行った。

2. 地域における居場所づくり

地域福祉活動計画に基づき、地域に根差した居場所づくりを推進した。特に、子ども第三の

居場所の運営、ブックカフェや地域食堂・子ども食堂や自習室等を運営する団体との連携を通じて、地域における多様な居場所の可能性を探った。ひきこもり支援においては、家族会の活動について、社協のホームページや広報紙への掲載回数を増やすとともに、地域包括支援センターや医療機関へのチラシ配布を強化した。しかし、依然として参加者は少ない状況であり、今後のさらなる広報活動の強化が必要である。

3. 子ども支援の拠点「子ども第三の居場所」における育ちの支援

子どもが夢や希望をあきらめず、将来の選択肢を持つる社会にするための取り組みの一つとして、子ども第三の居場所を開設した。「いがっここの家上野忍」では、小中学生の継続利用があり、保護者からも利用を喜ぶ声が寄せられてる。運営体制の安定化を図りながら、学校や関係機関との連携を進め、子どもの状況把握や支援方針の共有を行った。今後の課題として、スタッフの充足と定着、利用対象の拡大（中学生への対応）があるが、利用児童の日々の成長やゆらぎに対応すべく、体制強化やスキル向上が必要不可欠である。学習や生活面において、継続的な支援が必要な児童への支援方法の検討や個別計画の作成、関係機関と連携した支援をする。

4. 終活支援と住まい・居住支援体制の構築

伊賀地域福祉後見サポートセンターを中心に、将来への不安に備える市民向けの終活セミナー（任意後見制度や遺言などの基礎知識を学ぶ）や社協広報での連載記事を通じて、遺言書の書き方や成年後見制度の利用事例を紹介する等、終活に関する啓発活動を行った。また、住まいの課題解決に向けて、居住支援法人としての役割を果たすべく、伊賀市内の不動産業者や関係機関との情報交換会を実施し、居住支援連絡会の設立に向けた準備会を開催した。協議を進め、住まいの保証に関する関連業者との家賃債務保証に関する契約を締結することができた。居住支援連絡会の設立準備を進めるなかで、入居前支援、入居後支援、そして死後に関する課題について検討を重ねた。次年度の事業本格実施に向けて、行政との細部の調整を進めるとともに、広く他機関連携体制の構築が必要である。

5. 伊賀地域福祉後見サポートセンター

少子高齢化や身寄りのない方の課題等により、中核機関として、これまでの相談対応や申し立ての調整、啓発、研修以外に、権利擁護の取り組み（身寄りのない人の相談・死後の問題・意思決定支援等）や、後見人の引受先の確保、将来に向けた準備としての任意後見や遺言の書き方、遺贈等、終活につながる相談も増加した。地域包括支援センターや家庭裁判所、ケアマネジャー、病院等と連携して相談に対応し、制度の利用や他の方法による解決につなぐことができた。また、福祉後見人の選任がすすむよう取り組み、法人後見から福祉後見人への移行（リレー方式）を調整することができた。福祉後見人養成研修を開催し、候補者を増やすとともに、新たに法人後見支援員を採用し、活動機会の拡充を図った。また、福祉後見人の担い手を増やすため、報酬受領ができるよう規定の改正を行った。定住自立圏にかかる3府県（京都府・奈良県・三重県）の行政及び社協の代表者による情報交換会を行った。

これらの取り組みをすすめるための職員体制の充実や業務の効率化のため、関連システムの導入を検討したが、費用の課題から、導入には至っていない。

6. ファンドレイジングチームによる課題解決に向けた推進

ファンドレイジングチームは、地域課題解決に向けた財源確保をめざし、継続的に活動に取り組んだ。深刻な社会問題である子どもの貧困について、全国の対策や先進的な取り組みを学ぶ、「子どもの貧困対策フォーラム」の開催においては、多くの企業から協賛金を得ることができたが、協賛依頼の締め切り直前のアプローチにより、今後の連携のあり方等に課題が残った。一方で、承継寄付診断士との連携強化により、市民より高額な遺贈寄付の約束を得るという大きな成果もあった。また、関係機関の連携・協力により、非常時に備え、民間主導による、「非常時資金調達・管理センター」が発足し、有事の際の柔軟な対応への準備が整った。職員の異動や新規採用が多い状況の中、地域に向けたファンドレイジングをさらに推進していくためにも、より一層の社内連携の強化や研修会の実施、職員の意識啓発に一層取り組む。

I 地域支援課

目標値	実績値
新たな社会資源（事業）開発 1件以上 (各担当地域福祉コーディネーター)	16 件
個別相談ケース 100 件以上（新規+継続）	107 件
伴走型支援ケース 3 件以上 (各担当地域福祉コーディネーター)	42 件

①協議体コーディネート事業（委託事業）

内容	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績	2024 年度 達成基準	2025 年度 目標
地域福祉ネットワーク会議設置数	38	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
地域支援計画作成数（地域PDCA 作成、更新数）	—	—	156	156	156
個別避難計画作成支援数	—	—	46	46	100
地域支援回数（関係形成・立上支援）	—	—	747	1,000	1,000
地域別指標 (2024 年度)	上野	いがまち	島ヶ原	阿山	大山田
地域福祉ネットワーク会議設置数	21	3	1	4	3
					6

②継続的支援事業（委託事業）

内容	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績	2024 年度 達成基準	2025 年度 目標
個別相談件数(延べ件数)	2465	1,699	1,216	1,000	1,500
新規相談件数	—	—	65	120	100
多機関協働事業者（包括）への相談件数	32	111	88	50	100
継続的な訪問（月 1 回程度）支援件数	152	140	255	50	200

③参加支援事業（委託事業）

内容	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績	2024 年度 達成基準	2025 年度 目標
ひきこもりサポート一養成講座参加者数	35	未実施	未実施	未実施	未定
ひきこもり支援啓発数（民協エリア）	—	14	2 回 (30 名)	—	14
参加支援事業相談（マッチング）件数	2	2	1	5	5
参加支援事業相談者数	—	3	3	10	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）

内容	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績	2024年度 達成基準	2025年度 目標
地域アンケートの実施	5	0	1	1	1
見守り支援員養成講座基礎講座	169	136	242	100	150
地域食堂研修（担い手研修）	35	10	37	30	50
居場所づくり支援数（地域食堂等）	—	10	14	15	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

目標値	実績値
日常生活自立支援事業における新規契約・待機者の解消	新規契約 24 件、待機者 22 件
福祉後見人の受任 3 件以上増加	増減 0 (1 件増、1 件減)

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）

内容	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績		
契約件数	157	158	160		
対象者別指標 (2024年度)	内訳				
	認知症高齢者等	知的障がい者等	精神障がい者等	不明・その他	
相談援助件数	6,827	1,159	1,731	3,055	882
契約締結件数	24	8	6	7	3
終了件数	22	10	1	8	3

②福祉後見サポートセンター事業（委託事業）

内容	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績		
相談者数	254	329	390		
相談回数	730	882	1,201		
福祉後見人養成研修修了者数 (類型)	33	未実施	11		
福祉後見人登録者数	8	12	8		
福祉後見人受任件数	3	3	3		

③法人後見事業（独自事業）

内容	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績		
受任件数（新規）	後見	1	0	1	
	保佐	1	0	1	
	補助	0	0	0	
	監督人	0	0	0	

Ⅲ くらし支援課

目標値	実績値
新規プラン作成数年間 24 件以上	21 件
伊賀市居住支援連絡会設立に向けた協議の継続 (年 2 回以上の協議)	2 回（令和 7 年設立予定）

①生活困窮者自立支援事業（委託事業）

内容（件数）	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績		
生活困窮者自立支援事業	—	2,093	4,639 (362 名)		
生活困窮者就労準備支援事業	174	448	508 (10 名)		
生活困窮世帯子どもの学習・支援事業	310	403	439 (12 名)		
生活困窮者家計改善支援事業	346	453	613 (12 名)		
被保護者就労準備支援事業	56	127	108 件 (3 名)		
ひきこもりサポート事業	240	384	301 (9 名)		
居住支援事業	—	941	1,499 (76 名)		

②生活福祉資金貸付事業（委託事業）

内容	2023 年度 実績		2024 年度 実績			
	実数	延べ数	実数	延べ数		
全体	509	914	309	1,147		
生活福祉資金	電話	65	86	30	120	
	来所	76	97	24	36	
	訪問	4	5	6	6	
コロナ特例	電話	141	411	179	660	
	来所	133	225	115	280	
	訪問	2	2	20	20	
	償還免除申請	71	71	15	15	
	償還猶予申請	17	17	10	10	

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)

内容	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績		
伊賀市社協ケース数	344	251	190		
提供セット数	657	457	341		
伊賀市社協提供金額		5,000	5,000		
県社協（セカンドハーベスト）ケース数	54	58	43		
県社協緊急物品等支援提供件数	5	1	1		
県社協物品等支援提供助成金額	34,657	6,459	6,621		
みえ福祉の「わ」創造事業就労活	129	27	34		

動支援件数 みえ福祉の「わ」創造事業就労活動支援助成金額	80,940	134,620	127,920		
【解説・留意事項】					
<ul style="list-style-type: none"> ・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）

内容	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績		
述べ相談数	—	941	1,499		
相談者実数	—	74	76		
成約数	—	9	21		
【解説・留意事項】					
入居決定者内訳 民間賃貸住宅 16 件、施設入所 3 件、公営住宅 2 件					

IV 企画調整課

目標値	実績値
社会課題解決に向けた関係構築ができる企業・組織・団体を 5 団体増加	18 団体 (子どもの貧困対策フォーラム協賛企業数)

①地域福祉活動計画推進事業

内容	実績指標	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績		
地域福祉活動推進会議	回数	2	1	1		
地域福祉活動推進プロジェクト会議	回数	9	8	8		

②会費事業（独自事業）

内容	実績指標	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績		2025年度 目標
一般会員総数	世帯数	17,159	19,361	19,230		19,000
特別会員総数	口数	62	58	63		60
賛助会員総数	口数	27	32	20		20
会費総額	実績額	13,110,340	12,782,500	12,691,500		12,600,000

【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）

④共同募金配分金事業（共同募金配分事業）

内容	実績指標	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績	2024年度 達成基準	2025年度 目標
赤い羽根共同募金	実績額	11,184,493	10,771,211	9,277,274	13,163,700	9,500,000
歳末たすけあい募金	実績額	6,826,655	6,623,068	6,531,881	6,600,000	6,000,000
募金百貨店協力数	協力店数	25	25	24		24
UMOU プロジェクト 協力実績	実績額	23,980	16,960	94 件 16,980		16,980

【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）

内容	実績指標	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績		2025年度 目標
ボランティア団体数	団体数	150	143	153		153
ボランティア活動人数	人数	4057	6,167	6,083		6,083
アラクションボランティア	団体数	77	75	72		72
個人ボランティア登録	人数	747	1,839	1,744		1,744

⑥情報発信強化（広報啓発）

内容	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績		2025年度 目標	
社協広報「あいしあおう」 発行部数	344,000	411,120	404,000		404,000	
社協広報「あいしあおう」 発行回数	12	12	12		12	
地域センターだより発行回数	29	31	25		25	
地域センターだより延発行部数	43,955	45,674	42,620		42,620	
社協ホームページ訪問者数	55,636	24,246	確認中		—	
Facebook アクセス数	4,667	2,344	不明		—	
総フォロワー数	1,179	1,231	1,252		1,260	
延投稿数	27	15	9		10	
マスコットキャラ出席回数	0	1	1		1	
地域別指標 (2024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	6	3	6	4
地域センターだより1回あたり平均発行部数	9,000	9,000	4,320	7,500	10,800	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（委託事業）

内容	2022年度 実績	2023年度 実績	2024年度 実績		2025年度 目標
介護予防出張教室開催回数	474	618	641		650
認知症・転倒予防教室 (教室型)回数	24	49	57		57
家族介護教室普及事業回数			46		46
認知症高齢者やすらぎ支援 訪問回数	48	11	0		受託終了

⑧子ども第三の居場所事業（補助事業）

内容	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績		2025 年度 目標
利用登録児童数（人）	—	—	14		20
利用児童（人）	—	—	10		12
延べ利用者数（人）	—	—	474		1,000
【解説・留意事項】					
・令和 6（2024）年 9 月に「いがっこの家上野忍」を開設。					

【福祉サービス部門】

重点項目（事業計画抜粋）

社協を取り巻く環境の悪化に対応して、介護保険事業・障害者福祉サービス事業の継続と発展を展望できる事業内容の強化、差別化を図り、両事業の黒字化による安定した事業の経営と運営を実現します。

- ◆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するとともに、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。
- ◆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を進めたことを受けて、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を強化します。
- ◆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など、きめ細かな対応ができる能力向上等を行います。

目標値	実績値
部門全体で通期事業活動増減差額 500万円の達成	-10,747,176 円
部門全体でヒヤリハット報告を年間500件以上	101件

(部門統括)

【部門全体】

- ・福祉サービス部門経営会議（統括マネージャー、業務課長、事業所管理者で構成）において、虐待防止委員会（身体拘束適正化検討委員会）および感染対策委員会を位置づけ、計画的に委員会を開催した。また、委員会の方針に基づく研修会を実施し、各事業所における意識の向上および実践の強化につなげた。
- ・BCP（事業継続計画）について、現状に即した内容へと事業別に見直し、再整備を行った。
- ・各事業の損益実績を定期的に確認し、より深い理解を促進するとともに、コスト削減などの意識も定着してきた。

【訪問介護事業】

- ・3か所の事業所を統合し、事務の効率化および業務の標準化に向けて調整を進めた。
- ・サービス提供責任者の役割明確化が不十分であり、登録ヘルパーの確保が困難な状況が続いている。加えて、朝夕の訪問対応など、利用者と登録ヘルパーのマッチングが課題となっている。
- ・事業所統合に伴い、南部エリアにおける広域対応や距離の長さが問題となっており、立寄り所を設置してはいるものの、訪問間の事務処理などが効率的に行えない課題がある。
- ・一方、統合の効果として、中部・東部・南部の各エリア間での訪問調整が効率化し、従来よりもスムーズな対応が可能となった。
- ・現状に即したBCPの再設定を実施した。

【通所介護事業】

- ・通所介護事業全体として、利用者の軽度化の影響が顕著である。
- ・地域密着型通所介護事業所（岡鼻、しらふじの里）では、定期的な運営推進会議を開催し、地域住民との交流に積極的に取り組み、事業所の認知向上および協力体制の構築を進めた。
- ・社協通所介護事業所合同による発表展を企画し、利用者と職員が一体となった制作活動や発表の機会を設け、活気ある活動を展開できた。

- ・デイサービスセンターうえのやすらぎでは、地域や他事業所に対する利用啓発活動を積極的に行ってきましたが、利用者減少や周辺環境の影響を踏まえ、令和7年5月末をもって事業を終了することを決定した。利用者の移行については、関係機関や他事業所への周知を図り、スムーズに移行作業を完了した。
- ・現状に即した BCP の再設定を実施した。

【居宅介護支援事業】

- ・市内統一アセスメントシートを介護ソフトに導入し、運用を開始した。
- ・業務効率化に向け、介護ソフトを活用し、社協内の他事業所との実績データ共有を実施した。
- ・相互ファイルチェックを通じて、基本的な考え方や記録文言の統一を図り、事業所内でのファイルチェックも継続して行った。
- ・年度を通じて、他事業所との研修会や事例検討会を開催し、地域支援に取り組んだ。
- ・現状に即した BCP の再設定を実施した。

【指定特定・一般相談支援事業】

- ・困難ケースを多数抱えながらも、24 時間連絡体制を維持した。
- ・出向による人員増により、多様なケースへの効果的な対応が可能となり、収益向上にもつながった。
- ・研修機会の拡充を図り、相談支援スキルの向上を進めた。
- ・連携協定事業所との情報共有や研修機会の確保により、職員のスキルアップを促進した。
- ・現状に即した BCP の再設定を実施した。

I 訪問介護事業

事業所	実績指標	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績	2024 年度 達成基準	2025 年度 目標
ヘルパーステーション中部	経常増減差額	16,414,064	12,771,851	17,574,355	15,842,000	20,061,000
	利用回数	24,137	20,250	46,741	43,389	47,926
ヘルパーステーション東部	経常増減差額	5,258,878	-736,593			
	利用回数	17,427	14,500			
ヘルパーステーション南部	経常増減差額	4,913,988	4,974,939			
	利用回数	12,129	11,984			

【解説・留意事項】

- ・ヘルパーステーション東部・南部は、令和 6（2024）年からヘルパーステーション中部に統合。
- ・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。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

事業所	実績指標	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績	2024 年度 達成基準	2025 年度 目標
デイサービスセンターしまがら	経常増減差額	-905,417	-757,977	-4,635,284	-3,631,000	-4,516,000
	利用回数	6,266	6,700	6,245	6,340	6,701
デイサービスセンターうえのやすらぎ	経常増減差額	-15,860,465	-24,189,393	-18,543,472	-16,041,000	事業終了
	利用回数	4,344	3,265	3,205	3,340	事業終了

地域デイサービスセンター岡鼻	経常増減差額	-5,211,796	-7,909,479	-5,644,167	-4,657,000	-8,342,000
	利用回数	2,133	2,078	2,299	2,303	2,434
小規模多機能居宅介護しらふじの里	経常増減差額	7,144,765	1,776,611	2,407,409	5,714,000	-38,000
	利用回数	7,786	8,023	7,434	7,899	7,688
【解説・留意事項】						
<ul style="list-style-type: none"> 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。 愛の里デイサービスセンターは、令和5（2023）年3月末にて事業終了。 おおやまだデイサービスセンターさるびのは、令和5（2023）年9月末にて受託終了。 地域デイサービスセンター岳の里は、令和6（2024）年3月末にて生活支援サービス終了。 デイサービスセンターうえのやすらぎは、令和7（2025）年5月末にて事業終了。 						

III 居宅介護支援事業

事業所	実績指標	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績	2024 年度 達成基準	2025 年度 目標
ケアプランセンター中部	経常増減差額	6,096,033	28,031,299	10,498,684	9,443,000	6,241,000
	給付管理件数	3,898	3,645	3,224	3,343	3,232
ケアプランセンター東部	経常増減差額	3,079,199	-394,225	6,046,512	3,872,000	1,267,000
	給付管理件数	3,683	3,105	2,984	3,039	3,052
ケアプランセンター南部	経常増減差額	2,694,300	1,980,605	2,513,849	1,599,000	-381,000
	給付管理件数	1,846	1,830	1,537	1,851	1,546
【解説・留意事項】						
<ul style="list-style-type: none"> 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、令和5（2023）年度増大。（内 16,433,500 円は寄付備品金額） 						

IV 指定特定・一般相談支援事業

事業所	実績指標	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績	2024 年度 達成基準	2025 年度 目標
総	経常増減差額		414,687	2,478,751	1,720,000	1,600,000
	給付管理件数		440	615	690	569
【解説・留意事項】						
<ul style="list-style-type: none"> 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（1名）受け入れによる件数増。 						

【総務部門】

重点項目（事業計画抜粋）

総務部門において、無駄のない業務プロセスの整備を行い、業務の透明性や正確なコスト管理、業務の質の向上を図るために改善策を提案し、組織内の横のつながりを意識した組織内コーディネートを重点に体制を整備します。

【改善のための提案項目（例）】

- ・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

- ◆第3次伊賀市社協経営基盤強化計画に基づく、各部会の協議内容を整理し、理事会への業務執行判断において、必要な改善を早急に行います。
- ◆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・待遇改善への取り組みを継続して進めます。

目標値	実績値
ヒヤリハット年間報告数 100件以上	40件
事例検討会（社協内開催）への参加 1開催につき1名以上	7名（4回）
事例検討会（課内実施） 年間6回以上	2回

（部門統括）

- ・勤怠および給与システムの導入を決定し、本格運用に向けた調整を進めた。特に、タブレットやパソコン端末による打刻によってタイムカードを電子化し、ワークフロー（起案・稟議・報告）の電子化に向けた準備を行った。
- ・これまで使用していたグループウェア「サイボウズ」については、利用費用や今後の柔軟な運用体制を見据え、Google Workspace の非営利団体契約を締結。本格導入に向けた準備を進め、令和7年度からの完全移行を目指した。
- ・各種規程の見直しについては、人材確保および待遇の是正を目的とし、年間を通じて行政との折衝を重ねた結果、中期経営計画（5ヶ年）を策定し、経営管理の体制を整備した。
- ・研修については、初任者研修に加え、人権尊重および虐待防止の視点を中心とした管理職研修を実施した。
- ・社会福祉法人間の連携については、役員会および3つの委員会（災害対応、情報強化、地域公益活動）において協議・検討を重ね、事務局の在り方を見直すとともに、推進体制の強化を図った。

・ヒヤリハットの取組については、目標を設定し、職員の積極的な気づきを促してきたが、部署によっては取り組みが十分に進まなかった。今後は電子化を進めることで、情報共有の円滑化を図り、より安全で安定した業務遂行を徹底していく。

I 総務課

①経営基盤強化計画推進事業

内容	実績指標	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績		
コンプライアンス委員会	回数	3	3	4		
人事部会	回数	4	1	0		
拠点整備部会	回数	4	2	0		
全体リスクマネジメント委員会	回数		3	4		

【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

内容	実績指標	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績		
労働災害事故	件数	4	2	3		
交通事故	件数	34	26	22		
業務事故	件数	108	58	82		
介護事故	件数	39	32	45		

③防災管理・車両管理・施設管理

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）

内容	実績指標	2022 年度 実績	2023 年度 実績	2024 年度 実績	2024 年度 達成基準	2025 年度 目標
ヒヤリ・ハット報告	件数	110	80	168	800	300
苦情受付件数	件数	19	19	26		
サービス向上委員会開催数（事例検討会）	件数	58	13	7	70	30
虐待及び疑い通報件数	件数	10	17	12		

【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

⑥コスト削減

用語解説

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。

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。「地域の子どもたちのもう一つの家」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つて、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（スーパーバイザーア）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。

DX（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。

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