


令和3年度

事業報告

 社会福祉法人横浜市福祉サービス協会

目 次

I 協会の状況

| | | |
|---|---------------|---|
| 1 | 新型コロナウイルスへの対応 | 1 |
| 2 | 収支状況 | 1 |
| 3 | 新たな取組 | 1 |
| 4 | 職員の環境整備 | 2 |

II 事業報告

| | | |
|----|---------------------|----|
| 1 | 地域介護事務所 | 3 |
| 2 | 地域ケアプラザ | 7 |
| 3 | 老人ホーム | 9 |
| 4 | 小規模多機能型居宅介護 | 11 |
| 5 | 福祉用具貸与事業・特定福祉用具販売事業 | 12 |
| 6 | 高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業 | 13 |
| 7 | コンプライアンス | 14 |
| 8 | 人材確保・育成等 | 15 |
| 9 | 情報セキュリティ及びICTシステム | 22 |
| 10 | 広報 | 23 |
| 11 | お客さまからのご相談・ご要望等への対応 | 24 |
| 12 | 災害及び新型コロナウイルス対策等 | 27 |
| 13 | 社会貢献事業 | 28 |
| 14 | その他 | 29 |

令和3年度 事業報告

令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

I 協会の状況

1 新型コロナウイルスへの対応

コロナ禍2年目となった令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大があり、協会では令和2年度に続き、新型コロナウイルス感染症対策会議を10回実施し、常に感染対策を見直し、感染症対応の徹底を図り、全職員・パート職員が一致団結することで、お客さまのサービス提供の継続に努めました。特にワクチン接種について、第2回目の接種の際、一部地域的な遅れがあったため、第3回目接種においては協会全体で情報共有と調整を行いながら、全職員が遅滞なくワクチン接種できるよう対応しました。

また、8か所の事業所でクラスターが発生し、特に2か所の地域ケアプラザでは閉館を余儀なくされる事態となりました。改めて、長期戦となる新型コロナウイルスとの戦いにおいて、基本的な感染対策の重要性を再認識しました。

新型コロナウイルスが日常生活に与えた影響として、人との交流の機会の減少、運動量や認知機能の低下への懸念があり、さらに介護予防への取組が大切になっています。通いの場の事業開催は、新型コロナウイルスの状況を地域の方々と共有した上で相談し、様子を見ながら行っていますが、現状はこれまでも行ってきたラジオ体操等の屋外会場の事業が中心であり、まだ時間がかかる状況にあります。

2 収支状況

令和3年度の事業活動資金収支差額は3億2,100万円、令和2年度の5億9,200万円よりも2億7,100万円減となりました。これは、通所介護事業と老人ホームが令和2年度以上に新型コロナウイルスの打撃を受け、収入が落ち込んだ結果です。一方、令和2年度に引き続き、居宅介護支援事業、訪問看護事業、福祉用具貸与事業、生活援助員派遣事業は好調でした。

令和4年度も新型コロナウイルスへの基本的な感染対策をしっかりと行い、事業を推進していきます。協会全体としても、協会内事業所間の連携強化を図り、巡回型訪問介護や訪問看護の事業拡大により収入を増やすこと等で、協会全体のサービスの質と収支の向上に努めます。

3 新たな取組

横浜市及び協会ですべて初めてとなる指定管理施設の地区センター、地域ケアプラザ及び業務委託の区民活動センターの複合施設である「SAKAE STA（さかえすた）」（本郷台駅前）を「NPO法人さかえ区民活動支援協会」と共同事業体で令和3年12月から運営しています。特に地区センターの運営を学び、貸室や地域向け事業等、今後の地域ケアプラザの

運営に反映させていきます。

また、この指定管理施設運営により地域ケアプラザを運営する法人として、引き続き横浜市市内最多 21 か所の運営法人となっています。

4 職員の環境整備

「大切な人財である職員・スタッフ」が継続的に安心して働けるよう、協会の安定した経営及び職種間格差解消のため、処遇改善を含めた給与制度の見直しを行うとともに、職員の人材育成と定着への取組として、新採用職員支援としてプリセプター制度を、異動職員等支援としてメンター制度を整備しました。

また、職員・スタッフの健康を大切に考え、感染症予防対策として消毒液の設置・ポスター掲示・接種費用補助、衛生管理体制の充実、職場での運動・ストレッチの励行などに取り組んだ結果、令和4年2月7日付けで横浜市健康経営認証事業所「クラスAA」を取得することができました。

Ⅱ 事業報告

1 地域介護事務所

- 令和3年10月、中区尾上町を拠点としていた関内第二介護事務所を中区扇町に移転し、名称を介護事務所に変更しました。移転に伴い、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、訪問看護を新たに開始しました。
- 居宅介護支援事業については、医療についての理解ある事業所として認識を広め、医療・介護の連携に総合的に取り組むことを評価する特定事業所医療介護連携加算の取得を目指した結果、神奈川介護事務所に続き、戸塚介護事務所、ヘルパーステーションこうなん、保土ヶ谷介護事務所、ヘルパーステーション旭が令和3年度の実績をもって令和4年度から同加算を取得することとなりました。
- 訪問看護事業は、令和2年度に引き続き、令和3年度も4事業所で年間黒字を達成することができました。このうち、訪問看護ステーション金沢では、設立以来初の年度黒字を達成することができました。年度途中で開設した訪問看護ステーションなかでは、看護職員が少人数ながら順調にお客さまを増やし、地域にとって必要な医療サービスを提供することができました。
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護と夜間対応型訪問介護は、併設している巡回型の訪問介護と障害サービス（居宅介護）事業と一体的に運営しています。令和3年度の業績は、好調な事業所と赤字の事業所に大きく分かれました。コロナ禍でも新規のお客さまを獲得し、高稼働を維持することができた事業所は、業績が好調でした。コロナの影響を強く受け、お客さまを獲得できなかつたり、職員の欠員により効率的なスケジュールを組むことができなかった事業所では収支の確保につなげることができませんでした。
- デイサービスみなまきみらいは、昼食並びに夕食まで提供し、帰宅後すぐに就寝できる状態でお送りします。この生活スタイルを希望される方の需要があり、お客さまを増やすことができました。

(1) 訪問介護事業

ア 介護保険（訪問介護）

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|-------|-----------|------------|-----------|------------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| お客さま数 | 3,112 人 | 37,349 人 | 3,172 人 | 38,067 人 |
| 利用時間 | 38,124 時間 | 457,488 時間 | 41,336 時間 | 496,035 時間 |

イ 介護予防・日常生活支援総合事業（横浜市訪問介護相当サービス）

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|-------|----------|-----------|----------|-----------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| お客さま数 | 1,605 人 | 19,259 人 | 1,635 人 | 19,624 人 |
| 利用時間 | 8,019 時間 | 96,224 時間 | 8,310 時間 | 99,721 時間 |

ウ 障害者総合支援（居宅介護・移動支援）

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|-------|-----------|------------|-----------|------------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| お客さま数 | 896 人 | 10,754 人 | 920 人 | 11,039 人 |
| 利用時間 | 11,761 時間 | 141,131 時間 | 12,524 時間 | 150,287 時間 |

エ 横浜市からの受託事業（在宅生活支援）

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|-------|-------|--------|-------|--------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| お客さま数 | 1 人 | 12 人 | 1 人 | 12 人 |
| 利用時間 | 12 時間 | 144 時間 | 21 時間 | 256 時間 |

オ 自主事業（はーと・さぽーと）

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|-------|-------|----------|-------|----------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| お客さま数 | 317人 | 3,802人 | 340人 | 4,088人 |
| 利用時間 | 858時間 | 10,292時間 | 956時間 | 11,474時間 |

(2) 居宅介護支援事業

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------------------|---------|---------|
| 居宅介護支援 | 44,373件 | 43,051件 |
| 介護予防支援（委託） | 7,792件 | 7,175件 |
| 介護予防ケアマネジメント（委託） | 7,649件 | 7,640件 |
| 要介護認定調査 | 1,448件 | 779件 |

(3) 訪問看護事業

ア 介護保険（訪問看護・介護予防訪問看護）

| 訪問看護 | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|-------|--------|---------|--------|---------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| お客さま数 | 567人 | 6,804人 | 529人 | 6,347人 |
| 利用回数 | 3,618回 | 43,419回 | 3,301回 | 39,610回 |

| 介護予防 訪問看護 | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|--------------|-------|--------|-------|--------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| お客さま数 | 96人 | 1,134人 | 102人 | 1,224人 |
| 利用回数 | 419回 | 5,023回 | 474回 | 5,696回 |

イ 医療保険

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|-------|--------|---------|--------|---------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| お客さま数 | 238人 | 2,853人 | 212人 | 2,544人 |
| 利用回数 | 1,730回 | 20,754回 | 1,573回 | 18,880回 |

(4) 地域密着型サービス事業（巡回型訪問サービス）

ア 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|-------|-------|--------|-------|--------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| お客さま数 | 94人 | 1,132人 | 106人 | 1,269人 |

イ 夜間対応型訪問介護

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|-------|-------|--------|-------|--------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| お客さま数 | 182人 | 2,186人 | 173人 | 2,074人 |

(5) デイサービス事業

ア 介護保険（地域密着型通所介護）

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|---------|--------|--------|
| 年間利用延人数 | 2,960人 | 2,887人 |

イ 介護予防・日常生活支援総合事業（横浜市通所介護相当サービス）

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|---------|-------|-------|
| 年間利用延人数 | 284人 | 258人 |

2 地域ケアプラザ

- 新型コロナウイルスの感染拡大により、一時閉館に至る地域ケアプラザが2か所ありました。デイサービスにおいては、感染予防対策を徹底するなど、安心してご利用いただける事業運営を行いました。閉館や新規の受け入れ制限などにより、年間利用延人数が一般デイと認知デイを合わせて12,000人以上減るなど大きな影響を受けました。
- 「地域包括ケアシステムの構築」を目指して、地域包括支援センターの職員（保健師職・社会福祉士・主任ケアマネジャー）、地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーターに所長が加わった6職種チームは、近隣でラジオ体操を開催したり、自宅のできる介護予防体操を紹介するなど、コロナ禍においても地道な活動を続けてきました。
- 地域ケアプラザへの地域の方の来所については、多人数に集まってしまうことが困難な状況であったため、地域活動交流等の事業は中止を余儀なくされるなどの影響がありました。参加人数に制限を設けたり、高齢者と小学生をオンラインでつないで交流を図るなど、コロナ禍でも実施が可能な事業に取り組みました。

(1) 地域包括支援センター（福祉総合相談窓口）

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|-------------|---------|---------|
| 相談件数 | 37,373件 | 38,344件 |
| 訪問件数 | 4,930件 | 5,522件 |
| 介護予防ケアプラン件数 | 56,341件 | 53,436件 |
| 直営分 | 16,433件 | 15,685件 |
| 委託分 | 38,908件 | 37,751件 |

(2) 居宅介護支援事業

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|--------------|---------|---------|
| 居宅介護支援 | 28,938件 | 28,669件 |
| 介護予防支援 | 1,964件 | 1,778件 |
| 介護予防ケアマネジメント | 1,246件 | 1,324件 |
| 要介護認定調査 | 1,142件 | 668件 |

(3) 一般デイ（通所介護・横浜市通所介護相当サービス）

| 通所介護 | 令和3年度 | 令和2年度 |
|---------|----------|----------|
| 年間利用延人数 | 132,450人 | 139,552人 |

| 横浜市通所介護 相当サービス | 令和3年度 | 令和2年度 |
|-------------------|---------|---------|
| 年間利用延人数 | 16,503人 | 17,783人 |

(4) 認知デイ（認知症対応型通所介護）

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|---------|---------|---------|
| 年間利用延人数 | 36,240人 | 39,993人 |

(5) 生活援助員派遣事業（新栄地域ケアプラザ）

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|----------|-------|-------|
| 見守り登録世帯数 | 131世帯 | 97世帯 |

3 老人ホーム

- 各老人ホームで作成した「新型コロナウイルス感染予防対応マニュアル」や協会の新型コロナウイルス対策に関する「事務局長通知」を遵守するなど、感染予防対策を徹底しました。3ホームで、職員・スタッフ26人、お客さま10人の感染者が発生しましたが、新橋ホーム、浦舟ホームではお客さまに感染者は発生しませんでした。
- 老人ホーム全体の収支差額は、令和2年度の3,200万円の黒字から、令和3年度は4,900万円の赤字になりました。
特に新鶴見ホームは、4,300万円の赤字となりました。これは、短期入所事業、通所介護事業で計92日休止したことから、計3,500万円の収入減となったことなどによるものです。
また、欠員等を埋めることができた結果、人件費が3,600万円増加しました。
- 介護専任職を中心に、3ホーム介護職員の介護技術の向上、標準化に向け取り組み、令和3年度は、老人ホームの全介護職員に対し、ノーリフティングケアの研修を実施しました。

(1) 新鶴見ホーム

| | 区 分 | 定 員 | 令和3年度 | 令和2年度 |
|----|---------------------------|------|------------|------------|
| 本館 | 特別養護老人ホーム | 248人 | 95.7% (※) | 97.3% (※) |
| | 短期入所生活介護・ 介護予防短期入所生活介護 | 25人 | 86.7% (※) | 95.2% (※) |
| | 通所介護・ 横浜市通所介護相当サービス | 45人 | 23.8人/日 | 25.6人/日 |
| | 認知症対応型通所介護 | 12人 | 6.1人/日 | 5.7人/日 |
| | 居宅介護支援 | | 1,714件/年 | 1,695件/年 |
| | 介護予防支援 | | 518件/年 | 572件/年 |
| 新館 | 特別養護老人ホーム | 50人 | 93.3% (※) | 98.2% (※) |
| | 短期入所生活介護・ 介護予防短期入所生活介護 | 10人 | 103.5% (※) | 110.1% (※) |

※ベッド稼働率

(2) 新橋ホーム (指定管理)

| 区 分 | 定 員 | 令和3年度 | 令和2年度 |
|---------------------------|-----|------------|-----------|
| 養護老人ホーム | 50人 | 94.7% (※) | 93.5% (※) |
| 特別養護老人ホーム | 42人 | 96.5% (※) | 94.6% (※) |
| 短期入所生活介護・ 介護予防短期入所生活介護 | 8人 | 119.4% (※) | 97.7% (※) |
| 通所介護・ 横浜市通所介護相当サービス | 19人 | 休止中 | 12.8人/日 |
| 居宅介護支援 | | 817件/年 | 1,068件/年 |
| 介護予防支援 | | 509件/年 | 474件/年 |

※ベッド稼働率

(3) 浦舟ホーム (指定管理)

| 区 分 | 定 員 | 令和3年度 | 令和2年度 |
|-----------|-----|------------|------------|
| 特別養護老人ホーム | 74人 | 96.7% (※) | 97.2% (※) |
| 短期入所生活介護 | 8人 | 115.6% (※) | 108.8% (※) |

※ベッド稼働率

4 小規模多機能型居宅介護

- 協会唯一の小規模多機能型居宅介護事業所である「いずみ中央花みずき」は、区内の地域包括支援センターとの信頼関係により、安定した運営を行ってきましたが、令和3年度は新型コロナウイルスの影響もあり、泊りや新規受け入れの制限、既存のお客さまの入所などが重なり、年間登録延人数が減りました。

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|---------|-------|-------|
| 年間登録延人数 | 201人 | 236人 |

5 福祉用具貸与事業・特定福祉用具販売事業

- 令和3年度も、福祉用具センターでは順調に福祉用具貸与の総利用延人数を伸ばすことができ、令和3年12月には、過去最高176件の福祉用具貸与の新規件数を獲得することができました（平均148件/月）。この結果、令和3年4月に福祉用具貸与のお客さま数が4,353人だったのに対し、令和4年3月には4,470人となりました。
- 事業量の拡大に伴い、現行のシステムでは対応が困難となったため、令和3年10月から業務管理システムの入替えを行いました。

(1) 福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|---------|--------|---------|--------|---------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| 年間利用延人数 | 4,438人 | 53,254人 | 4,228人 | 50,731人 |

(2) 特定福祉用具・特定介護予防福祉用具販売

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|----|-------|------|-------|------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| 件数 | 72件 | 858件 | 74件 | 883件 |

(3) 一般販売

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|----|-------|--------|-------|--------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| 件数 | 264件 | 3,167件 | 243件 | 2,913件 |

(4) 自費ベッドレンタル

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|----|-------|------|-------|------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| 件数 | 37件 | 440件 | 37件 | 445件 |

(5) 住宅改修

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|------|-------|------|-------|------|
| | 月平均 | 年間 | 月平均 | 年間 |
| 完工件数 | 59件 | 702件 | 55件 | 659件 |

6 高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業

住み慣れた住宅で安心して生活できることを目的に、横浜市の高齢者用市営住宅等及び民間の高齢者住宅における安否確認のお声かけを実施しました。また、入居者からの生活相談に対応し、区役所・地域包括支援センター等関係機関と協力して地域と住宅の入居者がつながるよう努めました。

- 横浜市の高齢者用市営住宅等では、横浜市との連携に努めながら事業を実施しました。生活援助員を定期的に派遣し、協会が委託した警備会社と連携して、緊急通報システムの運用による緊急時の対応を行いました。
- 民間の高齢者住宅（自主事業）では、高齢者住宅を運営する事業者等と連絡を密にし、新規の受託につなげました。また、各住宅の要望にあわせ、お声かけや生活相談を行いました。住民同士の定期的な交流会については、感染症予防のため多くが中止せざるを得ませんでした。令和3年度は新たに4棟を受託する予定でしたが、工事の遅れのため3棟となりました。

（1）横浜市の高齢者用市営住宅等

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|-----|---------------|---------------|
| 住宅数 | 139棟（3,431世帯） | 139棟（3,431世帯） |

（2）民間の高齢者住宅（自主事業）

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|-----|------------|------------|
| 住宅数 | 18棟（651世帯） | 15棟（529世帯） |

7 コンプライアンス

- 「横浜市福祉サービス協会コンプライアンス推進に関する規程」に基づき、法令遵守、倫理の保持による公正な職務の執行を確保するため、内部監査を実施し、適正かつ円滑な事業運営及び運営基準の徹底を図りました。
- 研修センターと連携し、外部講師による管理職向けのハラスメント防止研修や、新採用職員向けに個人情報の適切な取扱いや著作権に関する研修を実施し、職員・パート職員のコンプライアンス意識の醸成とその向上を図りました。
- 事件・事故の未然防止については協会を挙げて取り組み、特に相談制度について職員・パート職員へ周知し、風通しのよい協会風土の醸成を図りました。

(1) 内部監査の実施状況

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|--------|----------|----------|
| 監査事業所数 | 4事業所 | 4事業所 |
| 主な監査内容 | 会計、労務、庶務 | 会計、労務、庶務 |

(2) ハラスメント防止研修の実施状況

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------|---------|-------|
| 実施回数 | 4回 | — |
| 対象者 | 課長補佐級以上 | — |
| 受講者数 | 85人 | — |

(3) 個人情報保護規程に基づく個人情報の開示状況

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------|-------|-------|
| 開示件数 | 11件 | 9件 |

8 人材確保・育成等

(1) 人材確保

- 新卒職員の採用者数は令和元年度から減少傾向にありましたが、令和3年度は早くから採用活動に着手することで増やすことができました。九州や関西、北関東など遠方からの入職者も増えています。コロナ禍であっても学生との接点を多く持ち、協会を周知する効果的な手段としてWebを活用した法人説明会や先輩職員のインタビュー記事を就職ナビサイト^{※1}などに掲載し、就職活動をしている学生が知りたい必要な情報を積極的に発信していきました。また、大学の依頼に応じて法人や業務の説明に出向くなど大学との関係性の構築に向けて取り組みました。今後は採用実績校だけでなくその他の大学や専門学校に対しても訪問や職業説明等の機会を増やします。

※1 就職ナビサイトとは、大学生が就職活動をする際に利用するウェブサイトです。登録している企業の説明会情報や連絡のやりとりができ、企業側も学生へPRすることのできるツールです。

- キャリア採用は人材紹介会社経由ではなく、直接応募の採用を増やすことができました。これは協会ホームページの採用サイトに求職者が検索やエントリーを簡単にできる機能を加えたことによるものです。
- 早期退職による貴重な人材の流出を防ぐため、協会の人材育成体制を強化する取組を行いました。新卒職員の教育制度であるプリセプター制度を老人ホームだけでなく全事業所にも新たに導入しました。新任管理職を育成するためのメンター制度については同一職種がない職場に配属される新卒職員の教育制度として拡充しました。また、問題を抱えている職員との面談や個々の特性を踏まえた人事異動を検討するなど、必要に応じ迅速な対応を行っています。

ア 職員・パート職員数

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|-------|--------|--------|
| 職員 | 1,146人 | 1,166人 |
| パート職員 | 2,564人 | 2,709人 |
| 合計 | 3,710人 | 3,875人 |

イ 職員採用者数

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|----------|-------|-------|
| 新卒採用者数 | 26人 | 18人 |
| 大卒 | 23人 | 13人 |
| 専門卒 | 1人 | 0人 |
| 高卒 | 2人 | 5人 |
| キャリア採用者数 | 69人 | 87人 |
| 人材紹介 | 23人 | 45人 |
| ホームページ | 19人 | 7人 |
| 求人サイト | 9人 | 10人 |
| 職員紹介 | 18人 | 25人 |
| 合 計 | 95人 | 105人 |

ウ 職員退職者数・離職率

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------|-------|-------|
| 退職者数 | 77人 | 72人 |
| 離職率 | 7.5% | 7.1% |

エ パート採用者数

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------------|-------|-------|
| パート採用者数 | 213人 | 233人 |
| うち ホームヘルパー | 30人 | 44人 |

オ パート職員退職者数

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|-----------|-------|-------|
| パート退職者数 | 353人 | 388人 |
| うちホームヘルパー | 147人 | 144人 |

カ 学校訪問等実績

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|----------------|-------|-------|
| 採用実績校への訪問 | 2校 | 3校 |
| オンライン学内説明会への参加 | 2校 | 1校 |

キ 大規模合同説明会

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------|-------|-------|
| 出展回数 | 5回 | 9回 |

(2) 人材育成

- 研修センター、本部各課、各事業所においては、年間計画に基づく研修とその都度のタイムリーなニーズを抽出、企画してそれぞれ体系的・計画的に研修を実施しました。また、資格取得研修のうち介護職員初任者研修については、広く市民の方々にも参加を呼び掛けました。
- 階層別研修では、特に新卒職員に対して、新社会人としての心構えやビジネスマナー、さらには記録の書き方等に特化した研修を実施しました。また、キャリア採用職員に対して、実際にお客さまやご家族からいただいたクレームや意見を題材として、その対処方法や心情を学ぶ研修を新たに加えました。そして、協会の将来を担う中堅職員育成では、在籍年数に応じて自己成長や本人の問題解決に役立つプログラムを企画しました。
- 課題別研修では令和2年度より開始した地域ケア推進課主催による老人ホーム介護職員へのフォローアップ研修の充実を図りました。ノーリフティングケア指導者コースを修了した職員が、介護職員の経験年数に合わせてノーリフティングケアの必要性や目的を理解し、安全に業務を継続するための身体の使い方、その具体的な介護スキルをきめ細かく指導しました。また、在宅ケアを支える訪問介護員やサービス提供責任者に対しても正しい身体の使い方及び正しい介護スキル習得のため、ノーリフティングケアの手法を使っての研修「介護スキルアップ研修会」を開催しました。
- 協会全体の取組であるノーリフティングの推進に当たって、令和2年9月より毎月1回（土日開催）「ノーリフティングケアセミナー」を後援しています。コロナ禍で、途中の休止はありましたが、令和3年度は延べ186人が基本技術研修・指導者養成研修を受講しました。

また、管理職研修の一環として、「新・腰痛予防対策指針」に基づき、腰痛予防に取り組み「働きやすく職員を守ることのできる職場づくり」を目的に、ノーリフティングマネジメ

ント研修^{※2}も実施しました。令和元年より毎年1回、3年に渡って実施し、課長補佐職・専任職を含め、延べ110人が受講しました。

※2 ノーリフティングマネジメント研修は、令和元年度及び令和2年度はノーリフティングケアセミナー・マネジメント研修（外部主催）に参加する形で実施し、令和3年度は階層別研修の中で管理職研修として実施しました。

- 研修におけるコロナ禍対応として、従来の①研修室定数を半分にする ②飛沫防止の仕切り板等の設置 ③研修時の体温チェック・健康チェックシートの記入 ④定期的な換気などの他、CO2モニター・オゾン発生器を新たに設置しました。

ア 全体実績（研修・公開研修等）

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------|---------------------------------|---------------------------------|
| 実施回数 | 延べ 1,515回 | 延べ 1,357回 |
| 受講者数 | 延べ 26,216人 (公開研修 7回 274人 含む) | 延べ 20,100人 (公開研修 7回 199人 含む) |

イ 階層別研修

| | | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|-----------|-----------------------------------|-------|------|-------|------|
| | | 回数 | 受講者数 | 回数 | 受講者数 |
| 新採用研修 | | 9回 | 85人 | 13回 | 134人 |
| フォローアップ研修 | | 7回 | 131人 | 10回 | 199人 |
| 中堅研修 | | 13回 | 265人 | 11回 | 241人 |
| 管理職研修 | 新任管理職研修 | 2回 | 20人 | 1回 | 13人 |
| | ノーリフティングマネジメント研修 ^{※2} | 2回 | 55人 | 1回 | 19人 |
| | レジリエンス・コミュニケーション・アサーティブ・チームマネジメント | | | 4回 | 80人 |
| その他 | | 2回 | 36人 | 1回 | 17人 |
| 合計 | | 37回 | 622人 | 41回 | 703人 |

ウ 課題別研修

| | | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|------------|-----------------------|-------|------|-------|------|
| | | 回数 | 受講者数 | 回数 | 受講者数 |
| 情報セキュリティ研修 | 管理者対象 | 2回 | 53人 | 1回 | 60人 |
| | ケアマネジャー・デイサービス生活相談員対象 | 2回 | 39人 | | |
| 労務管理研修 | | 2回 | 62人 | 2回 | 39人 |
| その他（接遇研修等） | | 5回 | 114人 | 3回 | 72人 |
| 合計 | | 11回 | 268人 | 6回 | 171人 |

エ 職種別研修

| | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|--------------------|-------|------|-------|------|
| | 回数 | 受講者数 | 回数 | 受講者数 |
| 新採用職種別 | 10回 | 38人 | 14回 | 73人 |
| 老人ホーム介護職員フォローアップ※3 | 25回 | 359人 | 14回 | 104人 |
| 介護スキルアップ研修会 | 9回 | 73人 | 14回 | 99人 |
| 生活援助員 | 13回 | 217人 | 17回 | 145人 |
| その他職種別 | 10回 | 246人 | 3回 | 96人 |
| 合計 | 67回 | 933人 | 62回 | 517人 |

※3 老人ホーム介護職員フォローアップ内訳

| | 令和3年度 | |
|---------|-------|------|
| | 回数 | 受講者 |
| 新卒・新採用 | 4回 | 45人 |
| 2年目職員 | 2回 | 31人 |
| 3・4年目職員 | 4回 | 50人 |
| 5・6年目職員 | 6回 | 98人 |
| 7年目以上 | 8回 | 125人 |
| 既卒・新採用 | 1回 | 10人 |
| 合計 | 25回 | 359人 |

オ 資格取得研修

初任者研修

| | 令和3年度 | | | 令和2年度 | | |
|--------------------|-----------|----|-----|----------|----|-----|
| 開催数 | 3回 | | | 2回 | | |
| 受講者数 | 57人 | 内部 | 21人 | 45人 | 内部 | 21人 |
| | | 外部 | 36人 | | 外部 | 24人 |
| 外部受講者のうち 協会就職者数 | 10人 (27%) | | | 7人 (29%) | | |

喀痰吸引等研修

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------|-------|-------|
| 開催数 | 1回 | 1回 |
| 受講者数 | 13人 | 14人 |

介護福祉士実務者研修

| | 令和3年度 (2回) | | 令和4年度 (2回) | |
|-------|------------|--------------|------------|--------------|
| 実務者研修 | 受講者数 | 44人 | 受講者数 | 37人 |
| | 修了者数 | 43人 | 修了者数 | 36人 |
| 国家試験 | 受験者数 | 43人 | 受験者数 | 36人 |
| | 合格者数 | 40人 (93%) | 合格者数 | 35人 (97%) |

カ ノーリフティングケアセミナー (後援)

| | 令和3年度 | | | 令和2年度 | | |
|------------------|-------|------|------|-------|------|-----|
| | 回数 | 受講者数 | | 回数 | 受講者数 | |
| 基本技術研修・指導者養成研修 | 7回 | 内部 | 186人 | 6回 | 内部 | 92人 |
| | | 外部 | 88人 | | 外部 | 84人 |
| マネジメント研修 (再掲) | 2回 | 内部 | | 1回 | 内部 | 19人 |
| | | | | | 外部 | 4人 |
| 合計 | 7回 | 274人 | | 7回 | 199人 | |

キ 事業所ごとの職場研修

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------|---------|---------|
| 回数 | 1,387回 | 1,236回 |
| 受講者数 | 24,005人 | 18,414人 |

(3) 健康経営

- 令和3年度は、運動に関する取組や食事に関する取組及び糖分の少ない飲料の購入を促す取組などの啓発を行いました。
- 横浜市健康経営認証事業所の更新申請手続きを行い、令和4年2月7日付けで「横浜健康経営クラスAA」を取得することができました。

9 情報セキュリティ及びICTシステム

□ インターネット回線の増強

業務用のネットワークを構築してから約15年が経過しており、この間、事業所の増加や事業拡大があったこと、また、各種業務用ソフトウェアのクラウド化や、オンライン会議の増加もあり、インターネット回線が混雑し、業務によっては支障が出始めました。そこで、インターネット回線の増強について具体的な検討をはじめました。

□ スマートフォンの導入

災害時でも情報共有を円滑にするため、課長級以上に貸与する業務用携帯電話をスマートフォンへ変更し、スマートフォンでグループウェアの操作ができるようにしました。

□ ヘルパー情報連携システムの導入

訪問介護における業務効率化やペーパーレス化を推進するため「ヘルパー情報連携システム」を導入し、安定した運用を支援しました。

□ ヘルプデスク運営

職員のITリテラシー及び情報セキュリティ向上のために、ネットワークシステム・PC端末等の運用に関する問い合わせ対応等のサポート業務を行いました。

□ 職員研修の実施

職員の情報セキュリティの意識強化のために、「情報システム使用マニュアル」を改訂し、階層別（新採用、採用3か月後、採用1年経過後）に研修を開催しました。

10 広報

□ ホームページ

パソコンだけでなく、スマートフォンでも閲覧ができるようにしたり、入職希望者が採用サイトから直接応募ができるようにするなど、利便性の向上を目的にホームページのリニューアルに取り組み、令和4年4月から新しいホームページを公開しています。

令和3年度から、リニューアル業者によるホームページへのアクセス数などの調査・分析結果をもとに、定期的にコンサルティングを受け、必要に応じてサイトの改修等を行っています。

□ 広報紙

(1) 職員向け広報紙「スタッフ通信 あい・あい」の発行（毎月）

特集記事では、勤続30年・35年を迎えたホームヘルパー、地域ケアプラザの地域活動交流コーディネーター・生活支援コーディネーター、老人ホームのリーダー職員と役員との懇談会の内容を3回掲載し、介護と福祉の現場の最先端で頑張る様々な職種の方たちの職務に対する姿勢やその内容を、協会全体で共有できるようにしました。

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|----------|--------|--------|
| 発行部数（毎月） | 4,000部 | 4,000部 |

(2) お客さま及びご家族向け広報紙「ちゅーりっぷ通信」の発行（年2回）

協会のサービスを利用し、元気を取り戻されたお客さまが前向きに生活をされている姿をインタビュー記事として掲載しました。

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|-----|----------|----------|
| 送付先 | 26,310世帯 | 26,453世帯 |

1 1 お客さまからのご相談・ご要望等への対応

協会における苦情解決制度の中で、協会が実施するすべてのサービスに係る苦情を積極的に受け止め、解決に向けて取り組みました。

- 協会の苦情解決制度では、各事業所で苦情に対応するだけでなく、「お客様相談室」でも苦情や相談を直接受け付けています。令和3年度の苦情内容としては、「お客さまへの対応やかかわり方が不十分」が多く、ケアマネジャーに対する苦情が一番多くなっています。コロナ禍2年目となり、感染予防のため、訪問時間が短くなり、ケアマネジャーとお客さま・ご家族とのコミュニケーションが十分とれないとのご指摘がありました。各事業所及びお客様相談室にいただいたご相談・ご要望等を毎月集計し、原因等を各事業所と共有し、協会全体のサービスの質の向上に努めました。
- 介護者の相談や悩みについては、「ホットライン」で対応をしています。また、職員の悩みや不安などの相談は、「ふれあい110番」で対応しています。
- 「第三者委員連絡会」を開催し、令和2年度の苦情・ご意見・ご要望等について報告し、ご意見をいただきました。第三者委員の方々には、例年、事業所を訪問し、直接お客さまからお話を聞いていただき、職員・パート職員の対応や施設の環境等の感想やアドバイスをいただいています。令和3年度もコロナ禍のため、昨年同様、老人ホームの訪問は中止し、地域ケアプラザを訪問していただきました。新型コロナ感染症対策等も含め、状況の確認やアドバイスをいただき、より良い運営に反映しました。

(1) 苦情解決制度

ア 苦情（法人全体（お客様相談室の苦情含む））

| 苦情等の分類 | 令和3年度 | 令和2年度 |
|----------------|-------|-------|
| サービスの質 職員の接遇 | 13件 | 16件 |
| サービスの質 専門的スキル | 61件 | 60件 |
| サービスの質 サービス不十分 | 42件 | 56件 |
| 説明・情報提供 | 20件 | 12件 |
| 運転 | 19件 | 17件 |
| 被害・損害 | 3件 | 7件 |
| 権利侵害 | 5件 | 2件 |
| 利用料・負担金額 | 3件 | 2件 |
| 法人・事業所の不満 | 4件 | 7件 |
| その他 | 19件 | 9件 |
| 合計 | 189件 | 188件 |

イ お客様相談室

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|---------|-------|-------|
| 苦情 | 28件 | 28件 |
| ご意見・ご要望 | 5件 | 10件 |
| 問い合わせ | 42件 | 35件 |
| 相談 | 36件 | 8件 |
| その他 | 6件 | 14件 |
| 合計 | 117件 | 95件 |

ウ 第三者委員の事業所訪問

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|---------|-------|-------|
| 地域ケアプラザ | 6か所 | 6か所 |

(2) ほっとライン

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------|-------|-------|
| 相談件数 | 86件 | 109件 |

(3) ふれあい110番

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------|-------|-------|
| 相談件数 | 37件 | 33件 |

1 2 災害及び新型コロナウイルス対策等

□ 毎年、管理職を対象とした大規模震災の発生を想定した参集訓練を行い、管理職自身が災害発生時の職場への参集ルートや障害等について確認しています。

また、日本福祉大学との災害支援協定に基づき、協定を結んでいる社会福祉法人間で災害発生時の人的・物的支援の体制を引き続き確保しています。

安否確認システムをより高機能で使いやすいシステムへ変更するとともに、システムの対象者をパート職員まで拡充しました。

□ 新型コロナウイルスへの対応として、協会の職員・スタッフは、マスク等を着用し、手指消毒や検温の徹底をするとともに、発熱時や体調不良時は無理をせず休むようにするなど、感染防止策をとりながら、お客さまが必要とするサービスを継続して提供しています。

また、地域ケアプラザ及び老人ホームでは、日本財団による無料PCR検査を毎週実施する体制を確立するとともに、全職員がワクチン接種できるよう体制を整えるなど、感染防止策をとりました。

こうした感染防止策をとる一方で、一定数の陽性者が確認されたため、一定期間閉館を余儀なくされた地域ケアプラザもありましたが、再開するにあたっては専門業者による全館消毒を行い、お客さまが安心して来館できるよう努めました。

衛生用品については、平時から感染症予防策として、消毒用アルコール、防護服、マスク等を本部に備蓄するとともに、重要な備蓄品については、その数量を把握し、協会全体で備蓄管理することとしました。

感染者数

| | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------|-------|-------|
| 職員 | 231人 | 29人 |
| お客さま | 283人 | 59人 |

1 3 社会貢献事業

(1) 公開講座

市民の方が身近に福祉に関心を持っていただく機会として実施していた一般公開講座は、コロナ禍のため令和2年度に続き実施できませんでした。

(2) 介護技術勉強会の開催

介護事務所では、地域の方々を対象に介護技術や情報、高齢者向けの調理実習など在宅生活に役立つ情報提供を行っています。

14 その他

□ 協会運営に関する会議を開催しました。

(1) 理事会等

| | 開 催 | | 書面評決 | |
|-------------|-----|-----------------------------|------|------|
| 理事会 | 4回 | 6/11、6/28、11/29、3/29 | 1回 | 3/17 |
| 評議員会 | 2回 | 6/28、3/23 | | |
| 評議員選任・解任委員会 | 3回 | 6/21、7/5、 3/17 (Zoom®開催) | | |
| 監事監査 | 1回 | 6/3 | | |

(2) 経営に関する会議

| | 開 催 | |
|------|-----|---|
| 経営会議 | 5回 | 5/24、8/30、11/17、3/8、3/18 |
| 企画会議 | 18回 | 4/16、4/28、5/26、6/23、7/28、8/11、8/25、9/8、 9/22、10/13、10/27、11/25、12/8、12/23、1/12、1/26、 2/9、2/25 |

(3) その他

| | 開 催 | |
|------------------|-----|--|
| コンプライアンス推進委員会 | 2回 | 7/14、8/30 |
| コンプライアンス小委員会 | 5回 | 5/12、6/10、6/17、9/30、10/28 |
| 新型コロナウイルス感染症対策会議 | 10回 | 4/22、5/24、7/30、8/27、11/12、12/8、1/18、1/24、 1/27、1/31 |
| 虐待防止指針策定プロジェクト | 4回 | 9/29、10/28、12/6、1/13 |