


令和元年度

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	収支改善の取組	1
3	中期経営計画等	1
II	事業報告	
1	地域介護事務所	2
2	地域ケアプラザ	6
3	小規模多機能型居宅介護	8
4	老人ホーム	9
5	高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業	13
6	福祉用具貸与事業・特定福祉用具販売事業	14
7	コンプライアンス	15
8	人材確保・育成	15
9	情報セキュリティ及びITシステム	17
10	広報	18
11	お客様からのご相談・ご要望等への対応	19
12	災害対策	21
13	社会貢献事業	21

令和元年度 事業報告

平成31年4月1日から令和2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

令和2年2月20日に新型コロナウイルスへの対応に関する第1回対策会議を開催し、現在まで17回、また、第1回対策会議の翌日には事務局長通知として感染防止について職員・パート職員への周知を行い、現在まで11回の事務局長通知を出しました。さらに、感染防止対策の実施や業務継続のお願い、特別感謝金の支給のお知らせなど、必要に応じて、全職員・パート職員へ理事長メッセージも発信しています。

その結果、協会一丸となって、できる限りの感染防止策をとりながら、お客さまに必要なサービスを継続して提供することができています。

2 収支改善の取組

令和元年度は、平成30年度に引き続き、職員に収支を考える意識が浸透し、各事業所全員で収支改善に取り組んだ結果、台風災害の影響もありましたが、社会福祉事業、公益事業、収益事業の全体の収支差額は3億4,600万円と、平成29年度の落込みから回復した平成30年度の3億円を上回る決算となりました。

今後も、職員の健康の保持・増進に向けた取組や新鶴見ホームの大規模修繕・建替費用などのために、事業全体の収支差額3～4億円の確保を目指していきます。

3 中期経営計画等

(1) 中期経営計画の策定状況と主な課題

令和2年度からの5年間の中期経営計画については、現在、各事業部門における現状と課題を抽出し、それに対する事業（施策）の方向性（対策）を検討しています。登録ヘルパーの減少がさらに見込まれる中、協会の基幹事業である訪問介護事業をどのように実施していくのか、協会で採用した職員を辞めさせないためにどうすべきかが、最大の課題になっています。

(2) 人材確保の状況

処遇改善や入職祝金、職員紹介に対する謝礼金等があることから、直接応募の採用に力を入れてきましたが、手数料の高い人材紹介会社経由の採用も使わざるを得ませんでした。しかしながら、十分な欠員補充には至っていません。採用後、3年から5年の離職者が多いことから、新採用職員が「やめない働きやすい」職場環境や「人を想いやる」職場風土を作ることで、離職防止に努めていきます。

また、これまで各事業所単位で取り組んでいたパート職員採用については、就職情報検索サイトを協会全体で活用することにより、ヘルパーをはじめとする介護人材の確保につなげます。

II 事業報告

1 地域介護事務所

協会の基幹事業である訪問介護事業において、毎年度 100 名以上のヘルパーが減少し、それに伴いサービス提供時間数も減少を続けています。令和元年度は、サービス提供時間数の減少による減収を抑えるため、新たに特定事業所加算を 7 事業所で取得しました。そのうち 5 か所は新規事業所で、主に巡回型訪問介護のサービスを提供しています。2 か所は既存のヘルパーステーションで取得し、少人数のヘルパーが毎月事業所等に集まり、情報共有のための定例会や技術を向上するための研修会を行っています。

令和 2 年度にはこの取組を全訪問介護事業所に広げ、より質の高いサービスをお客様に提供するとともに、収入の維持に努めます。

訪問看護事業は、5 事業所中 4 事業所が目標である単月の収益確保を達成することができました。人材も安定的に確保でき、地域のお客様にとって必要な医療サービスを提供することができています。今後は全事業所の年間黒字化を目指します。

地域密着型サービスの定期巡回・随時対応型訪問介護看護と夜間対応型訪問介護を運営する 4 事業所に、居宅サービスの訪問介護事業所と障害サービスの居宅介護事業所を併設しました。巡回型の訪問介護を様々な形態で提供できる体制を整えることで、地域のお客様の多様なニーズに応じていきます。

地域密着型通所介護事業所である「デイサービスみなまきみらい」は、所要時間を見直し、1 日 2 単位から 1 単位のサービスに変更しました。お客様に軽い昼食と夕食を提供する等、他事業所のデイサービスと差別化を図り、収支の改善を図っています。

(1) 訪問介護事業

ア 介護保険（訪問介護）

訪問介護	令和元年度		平成 30 年度	
	月平均	年 間	月平均	年 間
お客様数	3,340 人	40,084 人	3,419 人	41,025 人
利用時間	43,883 時間	526,603 時間	46,902 時間	562,833 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）

横浜市訪問介護相当サービス	令和元年度		平成 30 年度	
	月平均	年 間	月平均	年 間
お客様数	1,750 人	21,002 人	1,833 人	22,000 人
利用時間	8,948 時間	107,383 時間	9,371 時間	112,453 時間

ウ 障害者総合支援（居宅介護・移動支援）

障害者 総合支援	令和元年度		平成30年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客様数	957人	11,492人	946人	11,357人
利用時間	12,920時間	147,838時間	13,872時間	166,460時間

エ 横浜市からの受託事業（在宅生活支援）

横浜市 受託事業	令和元年度		平成30年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客様数	2人	18人	2人	28人
利用時間	14時間	175時間	28時間	333時間

オ 自主事業

はーと・ さぼーと	令和元年度		平成30年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客様数	447人	5,368人	596人	7,153人
利用時間	1,264時間	15,166時間	1,864時間	22,369時間

(2) 居宅介護支援事業

令和元年度、医療と介護の連携に積極的に取り組んだ結果、神奈川介護事務所において、令和2年度より特定事業所加算Ⅳを取得することができました。

居宅介護支援事業	令和元年度	平成30年度
介護予防ケアマネジメント （委託）	8,047件	8,592件
介護予防支援（委託）	6,673件	6,054件
居宅介護支援	42,381件	41,738件
要介護認定調査	1,979件	2,032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	令和元年度		平成30年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客様数	499人	5,997人	464人	5,567人
利用回数	2,949回	35,386回	2,727回	32,728回

介護予防 訪問看護	令和元年度		平成30年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客様数	91人	1,095人	70人	840人
利用回数	408回	4,898回	330回	3,955回

イ 医療保険

訪問看護	令和元年度		平成30年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客様数	188人	2,258人	154人	1,853人
利用回数	1,347回	16,169回	1,111回	13,337回

(4) 地域密着型サービス事業（訪問系）

ア 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

定期巡回・随時対応型 訪問介護看護	令和元年度		平成30年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客様数	107人	1,291人	97人	1,160人

イ 夜間対応型訪問介護

夜間対応型訪問介護	令和元年度		平成30年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客様数	159人	1,908人	163人	1,960人

(5) デイサービス事業

「デイサービスみなまきみらい」は、令和元年10月から1日1単位7時間の運営に変更しました。11月には開所以来初の単月黒字となりましたが、年末年始の営業日数減や新型コロナウイルス感染症の影響でその後の業績は低迷しました。

ア 介護保険（地域密着型通所介護）

地域密着型通所介護	令和元年度	平成30年度
年間利用延人数	3,740人	3,566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）

横浜市通所介護相当サービス	令和元年度	平成30年度
年間利用延人数	484人	379人

2 地域ケアプラザ

横浜市最多 20 か所の地域ケアプラザを運営する指定管理者として、誰もが気軽に立ち寄り、相談でき、活用できる、地域に根ざした福祉保健の拠点として運営に努めました。

地域の方々のための福祉保健の拠点として、地域包括支援センター 3 職種（保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャー）に地域活動交流コーディネーターと生活支援コーディネーターを加えた 5 職種の職員がチームとなり、地域の理解とニーズ把握に努め、関係機関等と連携を図り、地域包括ケアシステムの推進に努めています。

(1) 福祉総合相談窓口（地域包括支援センター）

高齢者、障害児・者、子育てなどの様々な福祉ニーズの総合相談窓口として、専門的立場から職員が福祉や保健に関わる相談対応や情報提供、関係機関との連絡調整等を行いました。

安心して地域で暮らせるよう認知症の方や介護者への支援、高齢者等の虐待や権利擁護、介護予防支援等、医療機関や介護事業所等関係機関と連携して地域包括支援ネットワークの構築等に取り組みました。

地域包括支援センター事業	令和元年度	平成 30 年度
相談件数	35,813 件	36,292 件
訪問件数	5,445 件	5,805 件
介護予防ケアプラン件数	52,802 件	49,511 件
直営分	16,019 件	15,954 件
委託分	36,783 件	31,916 件

(2) 地域活動交流事業

地域の高齢者、障がい児・者、子育てなどの福祉保健ニーズに対応していくため、地域に積極的に出向き、また区役所や区社会福祉協議会、関係機関とのネットワークを構築し、地域福祉保健計画の推進に努めました。

次世代の育成として、一部の地域ケアプラザで開始した子ども食堂等の子育て支援事業や福祉啓発・福祉教育の推進にも力を注ぎました。

(3) 生活支援体制整備事業

地域包括ケアシステムの構築に向けたネットワーク・協働体制づくり、新たな活動団体の育成やサービスの拡充等の地域支援について、協会だからこそできるスケールメリットを活かした情報交換や 5 職種連携等により、協会作成の「生活支援コーディネーター活動事例集」を活用しながら、生活支援コーディネーターの専門性の確立に取り組みました。

(4) ケアマネステーション（居宅介護支援事業）

地域ケアプラザ内の居宅介護支援事業所である特色を活かし、地域包括支援センターとの連携のもと、要介護状態になった方が住み慣れた地域で自立した生活が送れるよう、医療連携の強化も図り、個別適切なサービスの提供に努めました。また、公的な役割として、地域内のケアマネジャーを代表して、自治会町内会や民生委員等の地域の関係団体への事業 PR を図りました。

介護予防支援については、地域包括支援センターからの委託を受け、お客様やご家族の状況に合わせ、効果的な介護予防ケアプランが作成できるよう努めました。

居宅介護支援事業	令和元年度	平成 30 年度
居宅介護支援	28,389 件	27,337 件
介護予防ケアマネジメント	1,520 件	1,531 件
介護予防支援	1,971 件	1,917 件
要介護認定調査	1,731 件	1,786 件

(5) 通所介護事業・横浜市通所介護相当サービス

いずみ野地域ケアプラザを除く 19 地域ケアプラザで、お客様が住み慣れた地域で安心して在宅生活が過ごせるよう、個別ニーズに対応できるサービス提供に努めました。

また、地域ケアプラザ内にあるデイサービスであることから、公的な役割として、地域の自治会町内会や民生委員等の地域の関係団体等に対し、デイサービス事業の必要性や効果など PR を行いました。

なお、本牧原地域ケアプラザにおいて、台風 15 号によりデイルームの一部天井の崩落と床の浸水被害により、9 月 9 日から 10 月 31 日まで一般デイ・認知デイともサービスを休止しました。

通所介護	令和元年度	平成 30 年度
年間利用延人数	156,658 人	159,607 人

横浜市通所介護相当サービス	令和元年度	平成 30 年度
年間利用延人数	21,161 人	22,608 人

(6) 認知デイ（認知症対応型通所介護事業）

これまで実施していなかった藤棚地域ケアプラザにおいて、令和元年 9 月より日曜のみの認知デイを開設し、19 地域ケアプラザで、認知症の理解を深めた専門性の高い、個別的ケアのサービス提供を実施しました。

認知症対応型通所介護	令和元年度	平成 30 年度
年間利用延人数	42,317 人	38,981 人

(7) 福祉用具展示

13 か所の地域ケアプラザに車椅子やポータブルトイレなどを展示する福祉機器展示コーナーを設置し、様々なお客様ニーズにお応えするように努めました。

(8) 生活援助員派遣事業

横浜市からの委託により新栄地域ケアプラザにおいて、令和元年度から本格的に、市営勝田住宅にお住いの要介護・要支援の方を対象に生活援助員の派遣事業を実施しました。ご利用登録者の相談・安否確認・緊急対応を新栄地域ケアプラザの地域包括支援センターと連携しながら行うことで、市営勝田住宅における相談対応等の充実に努めました。

3 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、昨年度に引き続き、泉区医療・介護連携会議や泉区看護小規模多機能型居宅介護事業所連絡会等において泉区で中心的な役割を担っています。地域や病院等との連携が高まったことで、医療関係からの依頼が増え、収支も安定しています。また、認知症カフェ等独自の地域支援の取組も行いました。

小規模多機能型居宅介護	令和元年度	平成30年度
年間登録延人数	247人	269人

4 老人ホーム

(1) 事業方針

お客様の気持ちを理解し、お客様に寄り添いながら、お客様やご家族に安心していただけるサービス提供に努めました。

特に、口から食べることを大切にされた口腔のケアを継続して実施するとともに、横浜市総合リハビリテーションセンターとの連携による機能訓練の工夫等に取り組み、お客様の健康管理の徹底を図りました。

浦舟ホームと新鶴見ホームの介護専任職を中心に、介護技術の向上・標準化のための検討会を毎月行い、ノーリフティングケア（抱え上げない・持ち上げない・引きずらない）や誤嚥性肺炎の予防・ケアのマニュアルを選定し、各ホームへ配備しました。これらのマニュアルをもとに3ホームのリーダーの実務研修を行い、介護技術の向上に取り組んでいます。

また、引き続き、神奈川県登録喀痰吸引等事業者として、医療的ケアに応えられる介護職員の養成を行いました。

感染症対策では、インフルエンザ対策に重点的に取り組み、手洗い・アルコール消毒・マスク着用の徹底、お客様・職員・面会者の健康チェックに努め、その成果を、新型コロナウイルス感染症対策として強化・継続するとともに、本年2月下旬からは、面会制限（面会禁止）、入館制限、ボランティア活動停止を行い、感染防御に努めました。

(2) 新鶴見ホーム

ア ホーム全体運営

(ア) 施設環境の改善

お客様の安全確保と良質なサービスを提供するため、修繕積立金を取り崩し、老朽化した施設設備（厨房床、スプリンクラー、防犯カメラ、居室換気扇、中央監視装置等）の緊急整備工事を行いました。

なお、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、ナースコール更新及び見守りベッドセンサー導入は、工事が実施できなかったため、令和2年度に延期しました。

平成18年度に策定した長期修繕計画は、近年、計画外の緊急修繕が続き、計画と実態が大きく乖離していたため、耐用年数を超えている施設設備の状況を調査し、竣工後30年間の長期修繕計画を新たに策定しました。

今後、見直した修繕計画に基づき、計画的に修繕を進めるとともに、5年毎に計画を見直します。

(イ) お客様の健康管理

多職種が連携してお客様の健康管理を徹底し、口腔のケアによる誤嚥性肺炎の予防、褥瘡や尿路感染の予防、転倒による骨折事故の防止等、入院防御に努めました。

また、協力歯科医師の協力をいただき、お客様の食事中に、歯科医師、看護師が巡回して食事摂取状況を確認し、より適切な口腔のケアに取り組みました。

(ウ) 地域貢献

認知症カフェを継続して実施し、毎月1回10名程度の出席で定着しています（新型コロナウイルス感染対策として3月から活動休止）。

また、子育て支援グループ等への地域交流室の貸し出し、認知症サポーター養成講座や地域ケアマネセミナーの共催など、地域関係機関・団体と協力しながら、地域貢献活動を継続しました。

イ 本館の運営

(ア) 特別養護老人ホーム

平成 31 年 3 月 1 日付の短期入所生活介護 31 床の特養転換により、248 床で運営しました。平均介護度は 4.3 で、重度認知症や医療対応者も積極的に受け入れています。

お客様の健康管理、入院防御、空床ベッドの積極的な利用、入所までの日数短縮に努め、ベッド稼働率は 96.9%（前年度比 0.6 ポイント増）となり、当期目標 96.75%を 0.15 ポイント上回りました。

(イ) 短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護

特養転換により、56 床から 25 床に減少しましたが、利用日数の調整や特養空床ベッド利用により、リピーターのお客様の利用に支障がないように努めました。

ベッド稼働率は 102.7%（前年度比 8.2 ポイント増）となり、当期目標 100%を 2.7 ポイント上回りましたが、ベット数の減以上の職員配置が必要となっているため、収支は赤字となりました。

(ウ) 通所介護・横浜市通所介護相当サービス（一般デイ）

平成 31 年 4 月から、通常規模事業所型から大規模事業所型に移行したため、介護報酬単価が下がり、収支差額はマイナスとなりましたが、お客様が安全・安心で、楽しくお過ごしいただけるように努めました。

1 日あたりの利用実績は 30.6 人（前年度比 1.0 人減）となり、当期目標 33 人を 2.4 人下回りました。

(エ) 認知症対応型通所介護（認知デイ）

運営推進会議やご家族のご意見を積極的に受け入れ、お客様の特性に応じて、開放的な環境の中でゆっくりとお過ごしいただけるように努めました。

1 日あたりの利用実績は 6.4 人（前年度比 0.1 人増）となり、当期目標 6.3 人を 0.1 人上回りました。

(オ) 居宅介護支援

職員の退職により、常勤換算で 1 名減の状況が 5 ヶ月間続き、居宅介護支援計画数が 123 件減となりました。

ウ 新館の運営

(ア) 特別養護老人ホーム

個室ユニット型特養の特徴である、個別ケア提供を推進するため、所内外の研修への参加や O J T 等による職員教育に取り組みました。

また、歯科医師、看護職員が巡回して食事摂取状況を確認するミールラウンドを実施し、より良い口腔のケアに努めました。

平均介護度は 4.02 で、医療依存度の高いお客様も積極的に受け入れています。

ベッド稼働率は 94.7%（前年度比 2.0 ポイント減）となり、当期目標 97.25%を 2.55 ポイント下回りましたが、空床ベッドを積極的に活用しました。

(イ) 短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護

ベッド稼働率は 113.7%（前年度比 0.4 ポイント増）となり、当期目標 113.5%を 0.2 ポイント上回りました。

	区 分	定 員	令和元年度	平成 30 年度	
本館	特別養護老人ホーム	248 人	96.9% ^(※)	96.3% ^(※)	
	短期入所生活介護・ 介護予防短期入所生活介護	25 人	102.7% ^(※)	94.5% ^(※)	
	通所介護・ 横浜市通所介護相当サービス	45 人	30.6 人/日	31.6 人/日	
	認知症対応型通所介護	12 人	6.4 人/日	6.3 人/日	
	居宅介護支援計画数			1,820 件/年	1,943 件/年
	介護予防支援計画数			578 件/年	558 件/年
新館	特別養護老人ホーム	50 人	94.7% ^(※)	96.7% ^(※)	
	短期入所生活介護・ 介護予防短期入所生活介護	10 人	113.7% ^(※)	113.3% ^(※)	

※ベッド稼働率

(3) 新橋ホームの運営受託

ア 特別養護老人ホーム

平均介護度は 4.5 となっています。介護度が高いお客様にも生活の楽しみを持っていただけるよう個別外出などを実施しました。重度化に対応するため介助リフトの導入等福祉機器の活用に向けて取り組みます。

イ 短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護

8 人の定員に対する稼働率は、100%を超えています。

リピーターご利用者で他の施設へ本入所となる方（利用廃止）も多く、新規ご利用者の獲得が徐々に厳しくなっています。

引き続き、特養の空床ベッド利用も併せて営業活動に努めています。

ウ 通所介護・横浜市通所介護相当サービス（一般デイ）

一日当たりのご利用者の平均が 12.1 人と前年度より更に 0.7 人減少し、厳しい運営状況が続いています。新規見学者もありましたが、最終的には利用に繋がらない状況も見られます。通所介護事業を継続して実施すべきかが大きな課題となっています。

エ 居宅介護支援

職員は常勤 3 名、非常勤 1 名体制が定着してきました。要介護の依頼件数は少なく、予防支援の依頼が多くなっています。

オ 養護老人ホーム

入所待機者が減少しており、年度末には一部空床も発生しました。養護老人ホームにおける生活支援ショートステイも開始され、2 件実施しました。

カ 施設の老朽化に伴う改修工事

横浜市による3か年の大規模改修工事の第2期工事として、2階空調器設置等工事（養護老人ホームの居室を含む。）、自動火災報知設備の入替工事が実施されました。さらに、旧エレベーター機械室を倉庫とするため、スプリンクラー設置工事を実施しました。居室工事期間中は、お客様に娛樂室に順次移っていただきながら、全室無事に工事が終了しました。

次年度は、第3期工事として1階の空調工事、1階・2階の床張り替え工事が予定されています。

キ 地域貢献

福祉車両を使い、地域行事に対し移送サービスを試行しました。次年度も引き続き実施します。

会議室を開放し、新橋地区社協との協賛による健康麻雀の実施場所として提供し、参加者も毎回20人程度と好評を得ています（新型コロナウイルス感染対策として2月17日から利用中止）。

区 分	定 員	令和元年度	平成30年度
養護老人ホーム	50人	96.0% ^(※)	95.0% ^(※)
特別養護老人ホーム	42人	95.8% ^(※)	94.9% ^(※)
短期入所生活介護・ 介護予防短期入所生活介護	8人	104.7% ^(※)	104.9% ^(※)
通所介護・ 横浜市通所介護相当サービス	19人	12.8人/日	13.5人/日
居宅介護支援計画数		1,100件/年	1,144件/年
介護予防支援計画数		420件/年	335件/年

※ベッド稼働率

(4) 浦舟ホームの受託運営

ア 特別養護老人ホーム

「お客様、ご家族、地域、スタッフのために」というホームの理念を実現するため、各ユニットにリーダーを配置し、介護職員の育成について個別指導、介護技術指導を行い、サービスの質の向上に努めるとともに、お客様個別の目指す姿を想定し、多職種が協働して包括的な視点から1日24時間の生活の流れを考えたケアを実践しました。

また、職員の腰痛予防対策としてノーリフティングケアを実践し、安全で働きやすい職場づくりを目指して取り組みました。

平均介護度は4.6で、重度認知症や医療的ケアの必要なお客様も積極的に受け入れを行っており、お客様やご家族のご希望によりホームで看取りを行った場合には、ご家族も交えた看取りの振り返りも実施しました。

イ 短期入所生活介護

嚥下訓練や口腔のケアを学び、嚥下機能の向上を図る「嚥下ショート」として、医療機関との連携体制を図りながら、積極的にお客様の受け入れを行いました。

ウ 地域貢献

地域とのつながりを広げるため、地域のお祭りやソフトボール大会などにお客様、職員ともに積極的に参加しました。

また、定期的に障がい者施設や小学校、保育園との交流を図りました。

その他、EPA候補生現場実習や介護職員初任者研修、障がい者の職場体験実習等の受け入れや、区内居宅介護支援事業所のケアマネジャー等を対象とする施設見学会・勉強会を実施しました。

また、高校生のボランティアやインターンシップによる介護体験の機会を設け、新たな職員の採用にもつなげています。

区 分	定 員	令和元年度	平成 30 年度
特別養護老人ホーム	74 人	96.7% (※)	96.5% (※)
短期入所生活介護	8 人	121.3% (※)	122.7% (※)

※ベッド稼働率

5 高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業

(1) 横浜市受託事業

高齢者用市営住宅等に入居されている方を対象に、生活援助員を定期的（週 2 回、半日若しくは 1 日）に派遣しました。業務として、生活相談と安否確認等を行い、区役所・地域包括支援センター等の地域の関係機関と連携し、入居者への対応・支援に努めました。

また、緊急通報システムの運用を警備会社に委託することで、24 時間 365 日、緊急時の対応に備えました。

受託事業	令和元年度	平成 30 年度
対象住宅数	145 住宅 (3,431 世帯)	145 住宅 (3,431 世帯)

(2) 自主事業

民間事業者と契約し、高齢者向け地域優良賃貸住宅・サービス付高齢者向け住宅に生活援助員の派遣を行いました。一部の住宅では、入居者向け住宅内交流会を月 1 回企画・運営を実施しています。

令和元年度は新たに 2 住宅（鶴見区・青葉区）の生活援助員の派遣を行う予定でしたが、新型コロナウイルスの関係で、住宅の竣工が令和 2 年度にずれ込みました。

自主事業	令和元年度	平成 30 年度
対象住宅数	13 住宅 (456 世帯)	13 住宅 (456 世帯)

6 福祉用具貸与事業・特定福祉用具販売事業

福祉用具貸与については順調にお客様を増やしており、月平均約 500 人、年延べ 6,000 人ほど平成 30 年度より増加しました。

令和元年度は福祉用具専門相談員を増員し、担当エリアの再編成を行い、1 人あたりの担当件数の平準化を図るとともに、お客様によりきめ細かいサービスを提供できるよう努めました。

(1) 福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与

福祉用具貸与 (介護予防含む)	令和元年度		平成 30 年度	
	月平均	年 間	月平均	年 間
年間利用延人数	3,977 人	47,723 人	3,456 人	41,478 人

(2) 特定福祉用具・特定介護予防福祉用具販売

特定福祉用具販売 (介護予防含む)	令和元年度		平成 30 年度	
	月平均	年 間	月平均	年 間
件 数	68 件	824 件	65 件	786 件

(3) 一般販売

一般販売	令和元年度		平成 30 年度	
	月平均	年 間	月平均	年 間
件 数	158 件	1,901 件	184 件	2,215 件

(4) 自費ベッドレンタル

自費ベッドレンタル	令和元年度		平成 30 年度	
	月平均	年 間	月平均	年 間
件 数	35 件	423 件	40 件	480 件

(5) 住宅改修

住宅改修工事	令和元年度		平成 30 年度	
	月平均	年 間	月平均	年 間
完工件数	57 件	693 件	63 件	762 件

7 コンプライアンス

「コンプライアンス推進に関する規程」及び「内部監査要綱」に基づき内部監査を実施し、適正かつ円滑な事業運営の徹底を図りました。事件・事故については、被害を未然に防ぐことや早期発見による被害の最小化に向けて、通報・相談窓口を設置し、職員に周知しました。

特に、お客様の安全確保や情報管理については、常に厳格性を求めるなど個々の業務と協会全体の質を高め、社会の信頼を得られるよう取り組みました。

8 人材確保・育成

(1) 人材確保

就職説明会への学生参加数が顕著な減少傾向であり、協会ブース来場者数も大幅な減少となりました。このような状況を鑑み、就職説明会への参加回数を減らし、協会が開催する会社説明会やインターンシップで学生とのコミュニケーションを密にし、情報提供に努めました。

また、中途採用についてもプレ面接等でのコミュニケーションを多くし、就職希望者のニーズにあわせ、的確な情報を提供しました。

人材確保は、依然として厳しい状況ではありますが、お会いできる数少ない機会を大切にし、採用実績については新卒採用数を維持、中途採用数は増加しております。

今後については、新型コロナウイルス禍により就職希望者に浸透したオンラインでの会社説明会やプレ面接を進めます。また、採用後3年から5年の離職者を出さないことに最も力を入れていきます。

人材確保への取組

内 容	令和元年度	平成30年度
就職説明会参加数	17回	31回
学校訪問件数	4校4回	5校5回
会社説明会開催数	21回	33回
インターンシップ開催数	14回	16回

採用実績

内 容	令和元年度	平成30年度
新卒採用数	27人	27人
中途採用数	113人	84人

(2) 人材育成

定期的に研修委員会を開催し、年間計画とその都度のタイムリーなニーズを抽出、企画して「階層別」「課題別」「職種別」「資格取得支援」研修を、体系的・計画的に実施しました。

また、公開研修や資格取得講座等を開催し、社会貢献の一環として市民の方々や外部の専門職の方にも参加を呼び掛けました。

全体実績

研修・公開講座	令和元年度	平成30年度
実施回数	延べ1,154回	延べ1,170回
受講者数	延べ16,216人 〔公開講座1回 351人 公開研修2回 81人 含む〕	延べ17,073人 〔公開講座1回 150人 含む〕

ア 階層別研修

階層別にその基本的な役割と育成視点を明確にして、必要なスキルや考え方を学ぶ機会を設けました。採用から3年目まで採用後のフォローアップを在籍年数ごとに、必修研修として実施し、中堅職員についても、在籍年数に応じて職員育成や本人の問題解決に役立つプログラムを実施しました。

「新採用職員」「フォローアップ」「中堅職員」「管理職」等11研修
(延べ31回開催 延べ672人受講)

イ 課題別研修

協会全体のサービスの質の向上・職員の資質向上に必要な研修を実施しました。

「認知症研修」については、協会職員のみならず、外部の専門職に対しても案内し、地域全体の資質向上を目指しました。

「認知症」「介護技術」「人権」「パワハラにならないコミュニケーション」
「情報セキュリティ」「介護スキルアップ研修会」等 9研修
(延べ17回開催 延べ628人受講)

ウ 職種別研修

それぞれの専門職にとって、業務上必要な知識・技術の習得研修を実施しました。

「介護支援専門員」「サービス提供責任者」「看護職員」
「訪問リハビリテーション職員」「訪問介護員」「生活援助員」等 21研修
(延べ43回開催 延べ1,531人受講)

エ 資格取得支援研修

令和元年度介護福祉士国家試験受験予定の職員及び外部介護職を対象に介護福祉士実務者研修を1回実施しました。

介護職員初任者研修は、通信課程を3回実施し、ヘルパー等の人材確保及び福祉・介護に知識や関心を有した市民育成に努めました。

喀痰吸引等研修も引き続き実施し、協会内外を問わず医療的ケアに対応できる介護人材の育成に努めました。

() 内は外部受講者数

研修名	令和元年度		平成 30 年度	
	開催数	受講者数	開催数	受講者数
介護福祉士実務者研修	1 回	26 人 (0 人)	1 回	35 人 (0 人)
介護職員初任者研修※	3 回	76 人 (61 人)	3 回	86 人 (74 人)
喀痰吸引等研修	2 回	44 人 (16 人)	2 回	60 人 (38 人)

※介護職員初任者研修修了者の当法人への就職状況

・令和元年度 13 人 (21%) ・平成 30 年度 14 人 (19%)

オ 事業所ごとの職場研修

各事業所で企画した年間計画に従い実施しました。

(延べ 1,054 回開催 延べ 12,807 人受講)

9 情報セキュリティ及び IT システム

個人情報をはじめとした各種情報の取扱について、セキュリティの向上を図りました。
協会の様々な福祉サービス事業を迅速・正確・円滑に運営できるよう、基幹システム及び各種業務システムの安定稼働に向けて取り組みました。

(1) 情報セキュリティの強化

アクティブ・ディレトリ環境等のシステム運用、IT ガバナンスの強化、各職員の IT リテラシー向上施策により、情報セキュリティの強化を図りました。

(2) IT 環境整備と管理

策定した計画に基づき、法人内ネットワークに接続するすべてのパソコンを対象に OS のアップグレード等を実施し、環境整備を行いました。

(3) 業務システムの活用推進

各事業所及び本部所管課と連携し、各種業務システムの更なる活用と安定稼働を図りました。

(4) ヘルプデスク運営

情報システム機器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、各種業務システムの円滑な運用を図りました。

(5) 職員研修の実施

情報システム関連の規則とマニュアルに基づいた研修を開催し、各職員の IT リテラシー及び情報セキュリティの意識強化に努めました。

10 広 報

お客様、関係者及び市民に対し幅広く広報活動を行い、協会の経営理念や具体的なサービス内容等を広く周知するとともに、人材獲得、顧客獲得につながるよう広報紙、ホームページ、採用専門サイト（マイナビ、リクナビ、ジョブオプ）、協会パンフレットを活用してPRを積極的・効果的に行いました。

また、広報紙やホームページなどを活用し、働く職員の心身の健康を最優先に考え、健康の保持・増進に向けた取組を積極的に推進している法人としてPRしました。

(1) お客様向け広報紙「ちゅーりっぷ通信」の発行（年2回）

お客さまに協会の事業を知っていただくとともに、各事業所で働く若手職員の活躍や思いを紹介する内容となっています。

(2) 職員向け広報紙「スタッフ通信 あい・あい」の発行（毎月）

特にヘルパー、スタッフ、若手職員に伝えたい協会の情報を分かりやすく、親しみやすい紙面で発信しています。

(3) ホームページの充実と活用の推進

令和2年度からリニューアルに取り組みます。

1.1 お客様からのご相談・ご要望等への対応

(1) 各事業所における「苦情解決制度」の運用

ア 苦情・ご意見・ご要望

各事業所における「苦情解決制度」の仕組みの中で苦情・ご意見・ご要望を積極的に受け止め、解決に向けて取り組みました。

苦情等の項目	令和元年度	平成30年度
説明・情報不足	24件	13件
連絡・調整ミス	23件	29件
職員の態度	67件	78件
サービスの量の不足	0件	0件
サービスの質	33件	20件
被害・損害	6件	3件
法人・事業所への不満	6件	17件
制度への不満	1件	1件
事務・書類	2件	2件
その他	16件	14件
計	178件	177件

イ 第三者委員への調整依頼 0件（0件／令和元年度）

(2) 「お客様相談室」の運営

協会のサービスに関することや個人的な悩みなどの相談を「お客様相談室」で直接受けました。

お客様相談室	令和元年度	平成30年度
苦情	35件	35件
ご意見・ご要望	7件	8件
問い合わせ	33件	30件
相談	20件	14件
その他	10件	20件
計	105件	107件

(3) 「ふれあい110番」の運営

円滑に業務を遂行するために、協会職員の業務上の「不安」や「悩み」、「人間関係」や個人的な「悩み」などの相談を電話や面接により対応しました。

ふれあい110番	令和元年度	平成30年度
相談件数	25件	28件

(4) その他

ア 第三者委員

第三者委員に地域ケアプラザと老人ホームを訪問して頂き、施設の環境や職員のお客様に対する対応について、感想やアドバイスを頂きました。

第三者委員	地域ケアプラザ	老人ホーム
3人	3か所	1か所

イ ほっとライン

介護者の悩みや不安などを、傾聴しながら支援を図ることを目的としています。

ほっとライン	令和元年度	平成30年度
相談件数	33件	3件

ウ お客様アンケートの実施

介護事務所の居宅介護支援、訪問介護、福祉用具販売貸与をご利用のお客様を対象にアンケートを実施しました。(回答のあったもの)

お客様アンケート	令和元年度	平成30年度
居宅介護支援	198人	236人
訪問介護	129人	174人
福祉用具販売貸与	144人	170人

1 2 災害対策

サービス提供継続計画（BCP）については、事業所種別ごと（地域介護事務所、地域ケアプラザ、老人ホーム、本部）に、異動に伴う担当職員の差替え等、必要な見直しを行いました。令和元年10月に上陸した台風19号対策では、本部ビルの開口部に土のうや水のうを積み、水害に備えました。

また、大規模災害の発生を想定し、管理職・補佐級（一部職員）を対象とした参集訓練を行い、災害発生時に出勤可能な職員の実態と課題を把握しました。

さらに、地域の防災訓練にも積極的に参加するよう努めました。

(1) 防災対策研修

火災想定避難訓練時に、実際の放水訓練を9月に行いました。

また、3月には、7階の窓際に設置してある避難はしごの使い方の研修を行いました。

1 3 社会貢献事業

(1) 買い物・移動支援事業

山坂が多く買い物に行く際の交通手段に困惑することが多い藤棚地域ケアプラザのエリアにおいて、移動支援の車輛「おでかけ3」が地域を回り、買い物や食事会への送迎などの支援を行いました。

新橋ホームにおいても、地域の行事に運転手付きの送迎車を運行させています。

(2) 地域貢献

徘徊で保護された場合の身元確認等に役立つ「ちゅーりっぷホルダー」を、地域介護事務所のお客様や日頃から地域ケアプラザを利用されている方などを対象に配布しました。

また介護事務所では、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。

(3) 公開講座・公開研修

市民の方が身近に福祉に接していただく機会として、無料の一般公開講座を開催しました。

令和元年度は、気象予報士の天達武史氏を迎え、頻発する自然災害や異常気象に対しての知識や必要な心構え等を講演いただきました。時期的にタイムリーでもあり、予想以上の参加希望をいただきました。

公開研修としては、「ノーリフティングケアセミナー」を後援し、広く関東地域の専門職に声をかけ、研修センター研修室にて開催しました。近年、「職場での腰痛予防対策」が求められており、更に、介護現場の人材難や離職が問題となっていることから、介護する側される側、双方にとって安全・安楽な質の高いケアを提供する研修で、その指導者育成を目標としています。

研修名	令和元年度	平成30年度
	受講者数	受講者数
一般公開講座	351人	150人
公開研修 ノーリフティングケアセミナー	81人	