


令和4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感染症への対応	1
2	収支状況	1
3	人材不足への対応と人材育成	1
4	サービス及び生産性の向上について	2

II 事業報告

1	地域介護事務所	4
2	地域ケアプラザ	8
3	老人ホーム	10
4	小規模多機能型居宅介護	12
5	福祉用具貸与事業・特定福祉用具販売事業	13
6	高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業	14
7	コンプライアンス	15
8	人材確保・育成等	16
9	情報セキュリティ及びICTシステム	23
10	広報	24
11	お客さまからのご相談・ご要望等への対応	25
12	災害及び新型コロナウイルス対策等	28
13	社会貢献事業	28
14	その他	29

令和4年度 事業報告

令和4年4月1日から令和5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5年5月8日に新型コロナウイルスは5類感染症に変更となり、社会的には日常を取り戻す方向に向かっています。しかし、新型コロナウイルスが消滅したわけではなく、今後も感染防止対策の継続は、当然のこととして実施していく必要があります。老人ホームをはじめとする重症化リスクが高い高齢者の方を対象にサービス提供をしている協会では、引き続きお客さま、職員、地域を守り、サービスを継続していく役割があります。

令和4年度は、3年目となる with コロナの社会状況の中、継続的な感染防止対策の徹底を図り、「サービスを提供し続ける使命」を果たし、協会の理念の実現のために全職員が一致団結して取り組みました。

常に新型コロナウイルスの状況と感染対策の共通認識を持つため、新型コロナウイルス対策会議を8回実施しながら、新型コロナウイルスと戦いましたが、令和4年度は13か所の事業所でクラスターが発生しました。この中で、特に「新鶴見ホーム」は年度を通じて、感染拡大への対応に苦慮しながらの施設運営となりました。

2 収支状況

令和4年度の事業活動資金収支差額は3億7,300万円、令和3年度の3億2,100万円よりも5,200万円増となりました。これは、令和3年度に続き、居宅介護支援事業、福祉用具貸与事業、生活援助員派遣事業の好調に加え、巡回型訪問介護事業が好調であったことにあります。一方、通所介護事業と老人ホーム事業は、令和3年度と同様に新型コロナウイルスや物価高騰等の影響を受け、厳しい収支差額となりました。

直近の令和2年度から3年度の収支差額は黒字ですが、収支差額は減少しています。令和2年度、3年度は新型コロナウイルスによる影響と考えられますが、令和4年度は、単にそれだけとは言えません。新型コロナウイルス対策への課題は、これからも継続されます。

正に、with コロナの日常において、令和5年度に向けては、しっかりとした現状の把握と令和4年度の分析を行い、改めて、お客さまにご満足いただき、お客さまから選んでいただけるサービス提供事業者となるように努めます。

3 人材不足への対応と人材育成

人材不足は、年々深刻さを増していくばかりです。特に介護支援専門員の人材不足は、居宅介護支援事業の推進に大きな影響が出ています。サービス提供職種と介護支援専門員兼務を実施する等の対応をしながら、人員配置を行いました。

また、新たな人材確保には、令和3年度に未実施であった学校訪問を積極的に行い、内定後のフォローを丁寧を実施し、職員採用に努めました。さらに現職員が継続的に安心して働ける環境整備を実施しました。

□ 職員の離職防止の取組

ア. プリセプター制度

新採用職員（プリセプティーター）に先輩職員（プリセプター）が、年度を通してマンツーマンで業務指導やメンタルケアを行いました。プリセプターの育成のために、年度当初にプリセプターの役割の理解、年度末にフォローアップ研修を実施し、大半のプリセプターからプリセプティーターとともに自身も悩み、成長に努めたことが報告されました。

イ. メンター制度

配属された職場で、同じ職種や役職の職員がいない場合に、他部署の先輩職員から、相談や助言指導を受けられるように場の提供をしました。

□ 健康経営の取組

令和4年4月1日より、横浜市認定の「横浜市健康経営クラス ダブルエー AA」を受け、職員の健康の保持・増進に取り組みました。

また、実施体制の取組として、令和5年2月1日より、「健康経営推進委員会」を設置しました。労働災害の中でも多い「腰痛」に着目し、腰痛予防対策（ノーリフティングケア）から実施しています。

4 サービス及び生産性の向上について

この3年間は新型コロナウイルスと戦いながらサービス提供をするにあたり、お客さまを第一に考え、感染予防や感染拡大防止を最優先した安全、安心の介護を実施してきました。

一方で、各種の制約を余儀なくされたことが多々ありました。お客さまによるサービスの利用控え、地域活動やボランティアの受入れの自粛、地域への訪問控えによる地域とのつながりの希薄化、外出や家族等との面会の機会が減少したことによるお客さまのADL（日常生活動作）やQOL（生活の質）の低下、外部の研修・会議の開催の制限による職員の参加機会の減少等々の影響がありましたが、新型コロナウイルスの状況を見ながら徐々に日常に戻す取り組みに努めています。さらに令和5年度は、脱却を図り、日常に戻すことが求められます。

また、苦情において、令和4年度は、合計248件とこの3年間の中で最も多く、令和3年度の合計189件の1.3倍となりました。特に身を正すべき苦情内容として、ケアマネジャーや他の職種において、専門職として相談対応等におけるコミュニケーション不足等からお客さま、お一人おひとりの気持ちに寄り添ったサービス提供がなされていない等のサービスの質に関するものが多くありました。この状況からサービス、ケアの向上を目指して、職員の再教育等、より一層の研鑽が必要です。

国の動向においては、労働人口減少等の背景からの人材不足を踏まえて、事業の効率化、

業務の負担軽減への対応等、D Xの推進が求められています。

老人ホームでは、令和4年8月に介護記録システムを変更し、3ホームにWi-Fi環境整備を行い、スマートフォンで記録システムの閲覧及びリアルタイムでの入力が可能となりました。今まで紙に記録をし、パソコンで入力し直す作業がありましたが、介護記録システムを変更したことで残業時間の削減等の効果が出ています。さらにD Xを推進するために令和5年度は体制整備を行います。

Ⅱ 事業報告

1 地域介護事務所

- 令和4年12月、神奈川区西神奈川を拠点としていた神奈川介護事務所は、令和5年4月開始予定の定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護等の事業所開設を目指し、事業規模にあった事務所内スペースを確保するために、神奈川区反町に移転しました。
- 居宅介護支援事業については前年度に引き続き、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、「戸塚介護事務所」、「ケアマネステーション栄」、「神奈川介護事務所」、「保土ヶ谷介護事務所」、「ヘルパーステーション旭」、「ヘルパーステーションにし」が、令和4年度の実績をもって令和5年度、同加算を取得することとなりました。
- 訪問看護事業については、令和4年4月に「訪問看護ステーションさかえのサテライト」を「戸塚介護事務所」内に、「訪問看護ステーションあさひのサテライト」を「保土ヶ谷介護事務所」内に、令和5年1月に「訪問看護ステーションつるみのサテライト」を「神奈川介護事務所」内にそれぞれ設置しました。そのうち、「訪問看護ステーションあさひのサテライト保土ヶ谷」が令和4年12月に「訪問看護ステーション保土ヶ谷」として独立しました。それぞれの拠点では、看護職員が少人数ながら順調にお客さま数を増やし、地域にとって必要な医療サービスを提供しました。
- 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4年度の業績は、コロナ禍でも新規のお客さまを獲得し、全体的に好調でした。各事業所では新卒職員を育成し、効率的な訪問スケジュールを組み、法人のめざす巡回型訪問介護事業の拡大を図りました。
- 「デイサービス みなまきみらい」では、地域密着型通所介護のお客さまのご利用が増え、対前年度と比較し業績は回復してきています。

(1) 訪問介護事業

ア 介護保険

訪問介護	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	2,990人	35,878人	3,112人	37,349人
利用時間	34,778時間	417,337時間	38,124時間	457,488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4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	1,510人	18,120人	1,605人	19,259人
利用時間	7,387時間	88,646時間	8,019時間	96,224時間

ウ 障害者総合支援

居宅介護 移動支援	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	897人	10,762人	896人	10,754人
利用時間	10,991時間	131,886時間	11,761時間	141,131時間

エ 横浜市からの受託事業

在宅生活支援	令和4年度		令和3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	11時間	128時間	12時間	144時間

オ 自主事業

はーと・さぽーと	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	282人	3,386人	317人	3,802人
利用時間	701時間	8,414時間	858時間	10,292時間

(2) 居宅介護支援事業

項目	令和4年度	令和3年度
居宅介護支援	45,355 件	44,373 件
介護予防支援（委託）	8,050 件	7,792 件
介護予防ケアマネジメント（委託）	7,365 件	7,649 件
要介護認定調査	1,514 件	1,448 件

(3) 訪問看護事業

ア 介護保険

訪問看護	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	587 人	7,038 人	567 人	6,804 人
利用回数	3,669 回	44,027 回	3,618 回	43,419 回

介護予防 訪問看護	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	80 人	956 人	96 人	1,134 人
利用回数	341 回	4,091 回	419 回	5,023 回

イ 医療保険

医療保険	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	260 人	3,119 人	238 人	2,853 人
利用回数	1,835 回	22,014 回	1,730 回	20,754 回

(4) 地域密着型サービス事業（巡回型訪問介護事業）

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4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	97人	1,158人	94人	1,132人

イ 夜間対応型訪問介護

夜間対応型 訪問介護	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	196人	2,357人	182人	2,186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4年度	令和3年度
年間利用延人数	3,124人	2,960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4年度	令和3年度
年間利用延人数	238人	284人

2 地域ケアプラザ

- 地域包括支援センターの窓口での相談時間は、令和4年10月から短縮されましたが、年間の相談件数、訪問件数は、ともに増加しました。

(相談時間変更：令和4年10月)

平日 (変更前) 9:00 ~ 21:00 ⇒ (変更後) 9:00 ~ 18:00
 土日祝 (変更なし) 9:00 ~ 17:00

- 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が行う地域向けの自主事業は、コロナ禍によりここ数年自粛していた事業を徐々に再開しました。またオンラインを活用した事業など新たな手法での事業展開を実施したことにより、これまで参加の少なかった若年層にも地域ケアプラザを知っていただく機会になりました。

- デイサービス事業は、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ったことにより、コロナ禍によるお客さま人数の減少に一定の歯止めをかけることができました。一方で、クラスターによる事業所の休止などの影響で、お客さまの利用人数の減少傾向が続いた事業所もありました。

(1) 地域包括支援センター事業

福祉総合相談窓口	令和4年度	令和3年度
相談件数	38,546件	37,373件
訪問件数	5,282件	4,930件
介護予防ケアプラン件数	57,609件	56,341件
直営分	17,784件	16,433件
委託分	39,825件	38,908件

(2) 居宅介護支援事業

居宅介護支援事業	令和4年度	令和3年度
居宅介護支援	30,652件	28,938件
介護予防支援	2,194件	1,964件
介護予防ケアマネジメント	1,386件	1,246件
要介護認定調査	1,344件	1,142件

(3) 一般デイサービス事業

通所介護	令和4年度	令和3年度
年間利用延人数	139,042人	132,450人

横浜市通所介護 相当サービス	令和4年度	令和3年度
年間利用延人数	16,138人	16,503人

(4) 認知デイサービス事業

認知症対応型通所介護	令和4年度	令和3年度
年間利用延人数	39,284人	36,240人

(5) 生活援助員派遣事業

新栄地域ケアプラザ	令和4年度	令和3年度
見守り登録世帯数	146世帯	131世帯

3 老人ホーム

- 3ホームの特別養護老人ホーム（本入所）稼働率は、「新鶴見ホーム（新館）」を除き、令和3年度を下回り、また、3ホームとも計画値も下回りました。3ホームの短期入所生活介護等の稼働率についても、多くのところで令和3年度を下回り、「浦舟ホーム」を除き計画値も下回りました。
- 稼働率低下の大きな理由は、新型コロナウイルス陽性者の発生です。クラスターの発生した「新鶴見ホーム」と「新橋ホーム」では、稼働率が大きく低下しました。
- 居宅介護支援事業は、「新鶴見ホーム」では介護支援専門員の欠員が続いたこと、また、「新橋ホーム」では介護支援専門員を1名減員したことなどにより、件数が減少しました。

(1) 新鶴見ホーム

	区 分	定 員	令和4年度	令和3年度
本館	特別養護老人ホーム	248人	92.6% ^(※)	95.7% ^(※)
	短期入所生活介護・ 介護予防短期入所生活介護	25人	94.0% ^(※)	86.7% ^(※)
	通所介護・ 横浜市通所介護相当サービス	45人	23.1人/日	23.8人/日
	認知症対応型通所介護	12人	6.2人/日	6.1人/日
	居宅介護支援		1,327件/年	1,714件/年
	介護予防支援		242件/年	518件/年
新館	特別養護老人ホーム	50人	93.7% ^(※)	93.3% ^(※)
	短期入所生活介護・ 介護予防短期入所生活介護	10人	97.0% ^(※)	103.5% ^(※)

※ベッド稼働率

(2) 新橋ホーム (指定管理)

区 分	定 員	令和4年度	令和3年度
養護老人ホーム	50人	91.2% ^(※)	94.7% ^(※)
特別養護老人ホーム	42人	93.7% ^(※)	96.5% ^(※)
短期入所生活介護・ 介護予防短期入所生活介護	8人	95.8% ^(※)	119.4% ^(※)
通所介護・ 横浜市通所介護相当サービス	19人	休止中	休止中
居宅介護支援		588件/年	817件/年
介護予防支援		285件/年	509件/年

※ベッド稼働率

(3) 浦舟ホーム (指定管理)

区 分	定 員	令和4年度	令和3年度
特別養護老人ホーム	74人	95.3% ^(※)	96.7% ^(※)
短期入所生活介護	8人	116.1% ^(※)	115.6% ^(※)

※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や各関係機関との信頼関係により、安定した運営を行ってきました。

令和4年度は、近隣の新設小規模多機能施設開所などがあり、新規のお客さまの確保が難しい中、きめ細かい対応で介護度の高いお客さまから信頼をいただくとともに、加算の取得などに努めました。

(1) 小規模多機能型居宅介護

いずみ中央花みずき	令和4年度	令和3年度
年間登録延人数	188人	201人

5 福祉用具貸与事業・特定福祉用具販売事業

- 令和4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4年10月には、福祉用具貸与の新規件数が過去最高の202件となりました。
(年間平均173件/月)

この結果、令和4年3月に福祉用具貸与のお客さま数が4,470人だったのに対し、令和5年3月には4,960人となりました。

- お客さま人数の増加に伴い、事業量も拡大し、事務室が手狭になってきたため、本部ビル1階～3階を改修し、令和4年9月に事務室を5階から3階に移転しました。また、令和4年11月、本部ビル1階と2階に福祉用具のショールームをオープンし、福祉用具を使用できる研修スペースを併設しました。

(1) 福祉用具貸与事業・特定福祉用具販売事業等

福祉用具貸与 介護予防福祉用具貸与	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
利用延人数	4,740人	56,877人	4,438人	53,254人

特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
件数	83件	999件	72件	858件

一般販売	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
件数	256件	3,074件	264件	3,167件

自費ベッドレンタル	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
件数	45件	543件	37件	440件

住宅改修	令和4年度		令和3年度	
	月平均	年間	月平均	年間
完工件数	58件	690件	59件	702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の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（委託事業）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。令和4年度中に横浜市高齢者向け地域優良賃貸住宅としての期限を終えた住宅が2棟あり、年度途中より受託件数が減少しました。
- 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。住民同士の交流会は、令和4年度も感染症予防のため中止が続きましたが、令和5年度の再開を目指しています。

令和4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

委託事業	令和4年度	令和3年度
住宅数	137棟（3,370世帯）	139棟（3,431世帯）

（2）民間の高齢者住宅

自主事業	令和4年度	令和3年度
住宅数	23棟（841世帯）	20棟（697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。
- コンプライアンス違反の事件・事故の未然防止については、協会を挙げて取り組みましたが、残念ながら消費期限切れの食品の提供などの事件・事故が発生してしまいました。なお、事件・事故発生後は、原因究明を徹底し、同様な事件・事故が今後生じないように再発防止策を協会内に周知し、注意喚起を行いました。
- 虐待防止に関する指針を策定し、職員・パート職員に周知を行いました。

(1) 内部監査の実施状況

内部監査	令和4年度	令和3年度
監査事業所数	4事業所及び本部各課	4事業所
主な監査内容	運営及び会計	運営及び会計

(2) 個人情報保護規程に基づく個人情報の開示状況

個人情報開示	令和4年度	令和3年度
開示件数	12件	11件

8 人材確保・育成等

(1) 人材確保

- 令和4年度の新卒職員の採用者数は、令和3年度に引き続き早くから採用活動を行うことで、同じ人数(26人)を確保することができました。新卒職員の中には、沖縄や京都など遠方からの入職者もありました。採用時期はコロナ禍であったので効果的な手段としてWeb面接を活用し、協会に関心をもってもらうために法人説明会の実施や先輩職員のインタビュー記事を就職ナビサイト^{※1}などに掲載しました。また、内定辞退者を減らす取り組みとして内定者向けの職場見学会や内定者交流会、内定者研修を実施しました。さらに大学3年生を対象にしたインターンシップにも取り組みました。平成30年以降実施していなかった学校訪問も再開しました。大学との関係性の構築のために大学の依頼に応じてWEBによる法人や業務の説明会にも出席しました。今後も大学や専門学校への訪問及び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1ができ、企業側も学生へPRすることのできるツールです。

- キャリア採用者数(85人)は、訪問看護事業所を拡大するために、人材紹介会社経由で看護師採用をしたため増加となりました。

なお、人材紹介会社経由での採用者は紹介手数料がかかるため、直接応募者を増やす目的で、協会ホームページの採用サイトの検索やエントリーが簡単にできるように機能の見直しをし、直接応募者を増やすことができました。

- 令和4年度から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として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導入しました。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のメンター制度も実施しています。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

雇用形態	令和4年度	令和3年度
職員	1,158人	1,146人
パート職員	2,536人	2,564人
合計	3,694人	3,710人

イ 職員採用者数

採用対象	令和4年度	令和3年度
新卒採用者数	26人	26人
大卒	24人	23人
専門卒	0人	1人
高卒	2人	2人
キャリア採用者数	85人	69人
人材紹介	37人	23人
ホームページ	23人	19人
求人サイト	5人	9人
職員紹介	20人	18人
合 計	111人	95人

ウ 職員退職者数・離職率

項 目	令和4年度	令和3年度
退職者	82人	77人
離職率	7.9%	7.5%

エ パート職員採用者数

項 目	令和4年度	令和3年度
パート職員採用者数	228人	213人
うち ホームヘルパー	34人	30人

オ パート職員退職者数

項 目	令和4年度	令和3年度
パート職員退職者数	305人	353人
うちホームヘルパー	120人	147人

カ 学校訪問等実績

項目	令和4年度	令和3年度
採用実績校への訪問	4校	2校
オンライン学内説明会	2校	2校

キ 大規模合同説明会

項目	令和4年度	令和3年度
出展回数	2回	5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に加えて、適宜タイムリーなニーズを抽出・企画した研修を、それぞれ体系的・計画的に実施しました。
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、人材の確保および介護・福祉に関心のある地域住民の育成に向けて、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、管理職研修について、従来実施していた問題を未然に防ぐリスクマネジメントから視点を変えて、やむなく問題が起きてしまった後の迅速な判断や手立て・行動をより実践的に学ぶ「危機管理強化研修」を行いました。
さらに、事業所経営責任者として、適切な財務管理を行うための基本的な知識やポイントを確実に理解するための「財務研修」を実施しました。
- 課題別研修として、4月採用新卒職員が早く職場に適応できるよう、彼らの不安に寄り添い業務面および精神面でサポートするプリセプターに選ばれた職員に対して、「プリセプター研修」を行いました。さらに年度末には、1年間の実践の振り返り及び今後の成長に向けて、「プリセプターフォローアップ研修」も併せて実施しました。
また、老人ホーム所属の全介護職員・介護支援専門員に対して、新しい記録システム導入に伴い、記録の目的やポイントを理解して適切な記録の書き方を学ぶ研修を6回に分けて実施しました。
- 職種別研修では、令和4年度新たに介護支援専門員として中途採用された職員に対して、採用時の研修に加えて、実際に業務に就いてからの困りごとや疑問等を互いに共有して、安定して仕事が継続できるよう、「ケアマネジャーフォローアップ研修」を実施しました。
- 資格取得研修では、喀痰吸引等研修における講義部分（50時間）について、多忙な業務の中でのスクーリングを見直し、eラーニングを取り入れることで現場の負担軽減を図りました。各職員が自身の業務の合間で学習することが可能となり、計画的に取り組むことができました。

□ 排泄の困りごとに対して適切に対応できる人材の育成を目的に、新たに株式会社はいせつ総合研究所（京都）主催「おむつフitter 3級研修」を後援し、7月・2月に開催しました。協会職員のみならず、全国各地から様々な業種が参加しました。

令和2年度より後援している一般社団法人ナチュラルハートフルネットワーク主催「ノーリフティングケアセミナー」（毎月1回土日開催）は、従来の基本技術研修・指導者養成研修に加えて、令和4年度より姿勢管理（ポジショニング・シーティング）研修が始まりました。この研修では、お客さまを「動ける身体」にする姿勢管理に必要な知識・技術の習得を目指し、身体の仕組みの理解や実践のためのプロセスを学びました。

ア 全体実績（研修・公開研修等）

項目	令和4年度	令和3年度
実施回数	延べ 1,828回	延べ 1,515回
受講者数	延べ 27,796人 (公開研修 12回 294人 含む)	延べ 26,216人 (公開研修 7回 274人 含む)

イ 階層別研修

項目		令和4年度		令和3年度	
		回数	受講者数	回数	受講者数
新採用研修		11回	112人	9回	85人
フォローアップ研修		11回	186人	7回	131人
中堅研修		12回	216人	13回	265人
管理職研修	新任管理職研修	1回	7人	2回	20人
	仕事の任せ方研修（補佐） 危機管理研修 財務研修	4回	106人	2回	55人
	その他			2回	36人
合計		39回	627人	35回	592人

ウ 課題別研修

項 目	令和4年度		令和3年度	
	回数	受講者数	回数	受講者数
情報セキュリティ研修	4回	76人	4回	92人
労務管理研修（人事課主催）	2回	81人	2回	62人
ネットリテラシー研修（総務課主催）	4回	80人	5回	114人
プリセプター研修（人事課主催）	2回	24人		
プリセプターフォローアップ研修（人事課主催）	1回	12人		
老人ホーム文書研修	5回	76人		
健康経営推進委員会研修	1回	13人		
合計	19回	362人	11回	268人

エ 職種別研修

項 目	令和4年度		令和3年度	
	回数	受講者数	回数	受講者数
新採用職種別	19回	53人	10回	38人
老人ホーム介護職員フォローアップ ※1	17回	200人	25回	359人
介護スキルアップ研修会	11回	123人	9回	73人
生活援助員	13回	298人	13回	217人
その他（地域ケア推進課主催等）	10回	186人	10回	246人
合計	70回	860人	67回	933人

※1 老人ホーム介護職員フォローアップ内訳	令和4年度	
	回数	受講者
新卒・新採用職員	4回	36人
2年目職員	1回	21人
3年目職員	2回	18人
4・5年目職員	1回	15人
6・7年目職員	3回	30人
10年目以上職員	4回	51人
リーダー職員	2回	29人
合計	17回	200人

オ 資格取得研修

初任者研修	令和4年度			令和3年度		
開催数	3回			3回		
受講者数	51人	内部	19人	57人	内部	21人
		外部	32人		外部	36人
外部受講者のうち 協会就職者数	11人 (34%)			10人 (27%)		

喀痰吸引等研修	令和4年度		令和3年度	
	回数	人数	回数	人数
通学	1回	12人	1回	13人
eラーニング※	1回	11人		

※令和4年度下半期より、開催

介護福祉士実務者研修	令和4年度 (2回)		令和3年度 (2回)	
実務者研修	受講者数	40人	受講者数	44人
	修了者数	38人	修了者数	43人
国家試験 (合格率)	受験者数	41人	受験者数	43人
	合格者数	39人 (95%)	合格者数	40人 (93%)

カ 公開研修

ノーリフティングケ アセミナー (後援)	令和4年度			令和3年度		
基本技術・指導者養成・ 姿勢管理・スキルアップ	回数	受講者数		回数	受講者数	
	10回	内部	140人		7回	内部
外部		48人		外部		88人

おむつフィッター3級 (後援)	令和4年度		
	回数	受講者数	
	2回	内部	26人
外部		80人	

キ 事業所ごとの職場研修

項目	令和4年度	令和3年度
回数	1,681回	1,387回
受講者数	25,539人	24,005人

9 情報セキュリティ及びICTシステム

- 情報セキュリティの強化は、引き続き、すべてのPCを対象にOSのアップデートを定期的実施し、脆弱性の解消に努めました。巧妙化するメール添付型のコンピュータウイルスについて、研修や一斉メールなどを通じて適宜注意喚起を行いました。
- オンライン面会やオンライン会議の増加、クラウド型の業務システムが増加したことで、現在の協会ネットワークでは十分な回線速度を確保できなくなっているため、将来のネットワーク再構築に向けて検討をするとともに、それまでの暫定措置としてネットワークの増強を図りました。
- 老人ホームにおいてWi-Fi環境整備するとともに、介護記録システムを変更することで、スマートフォンからの介護記録入力を可能としました。また、介護記録システムはベッドセンサーやナースコールシステムとも連携しており、スマートフォンで確認できるようになりました。
- 訪問看護の記録システムを入れ替え、情報セキュリティの向上を図りました。また、タブレットで情報共有できるようになり、利便性が向上しました。
- 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。
- 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、各職員の情報セキュリティの意識強化に努めました。また、各事業所が安全に情報発信できるように外部講師によるネットワークリテラシー研修を開催し、各事業所内でも伝達研修を行いました。

10 広報

- 令和3年度にホームページのリニューアルを行い、約2年を経過しましたが、直近のホームページの閲覧状況調査から、ホームページの訪問者数は、令和4年6月から11月までの1か月当たりの平均数は、約18,300件あり、令和3年度の同期間と比較すると約2,200件増加しました。なお、最も閲覧されたページは、採用関係のページでした。
- 広報紙は、職員向け広報紙「スタッフ通信 あい・あい」とお客さま及びご家族向け広報紙「ちゅーりっぷ通信」の発行を行いました。

(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、介護と福祉の現場で頑張る新卒職員の成長の様子や地域ケアプラザにおいて再開した「お祭り」の様子を、協会全体で共有できるようにしました。

「スタッフ通信 あい・あい」	令和4年度	令和3年度
発行部数（毎月）	3,600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）

お客さまに知っていただきたい「病気・症状・対応策」などに関することと、協会のサービスについて伝えました。

「ちゅーりっぷ通信」	令和4年度	令和3年度
送付先	26,059世帯	26,310世帯

1.1 お客さまからのご相談・ご要望等への対応

苦情解決制度において、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。

- 各事業所や「お客様相談室」で対応した令和4年度の苦情件数は248件で、令和3年度の約1.3倍でした。苦情内容は、相談支援、介護技術、看護技術などの専門的スキルや連絡調整、自己判断、報告漏れ等の連携不足、運転に関する等の苦情が多くありました。

お客さまにいただいた苦情・ご意見・ご相談・ご要望等を毎月集計し、原因等を各事業所とともに共有し、研修などに生かし、協会全体のサービスの質の向上に努めました。

- 介護者の悩みや相談については、「ほっとライン」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3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4年度は、地域ケアプラザと3年ぶりに老人ホームを訪問していただきました。新型コロナウイルス対策等も含め、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4年度	令和3年度
サービスの質 職員の接遇	9件	13件
サービスの質 専門的スキル	99件	61件
サービスの質 サービス不十分	42件	42件
説明・情報提供	25件	20件
運転	38件	19件
被害・損害	1件	3件
権利侵害	0件	5件
利用料・負担金額	6件	3件
法人・事業所の不満	12件	4件
その他	16件	19件
合計	248件	189件

イ お客様相談室

項目	令和4年度	令和3年度
苦情	58件	28件
ご意見・ご要望	16件	5件
問い合わせ	47件	42件
相談	27件	36件
その他	3件	6件
合計	151件	117件

ウ 第三者委員の事業所訪問

項目	令和4年度	令和3年度
地域ケアプラザ	6か所	6か所
特別養護老人ホーム	1か所	0か所

(2) 介護者の悩みや相談

「ほっとライン」	令和4年度	令和3年度
相談件数	16件	86件

(3) 職員の悩みや不安などの相談

「ふれあい110番」	令和4年度	令和3年度
相談件数	23件	37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。
- 令和4年度は、令和3年度と比較して、職員とお客さまの陽性者数の合計は約4倍となりました。しかし、職員は、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、感染防止策をとるとともに、お客さまが必要とするサービスの継続に努めました。
- 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をしました。

陽性者数

	令和4年度	令和3年度
職員	801人	231人
お客さま	1,179人	284人

1 3 社会貢献事業

- 福祉用具センターでは、地域の住民や小学生等を対象に福祉用具勉強会を開催し、福祉用具の紹介、体験、研修等を地域ケアプラザ、地区センター、小学校、商店街、マンションの集会所等で延べ23回行いました。
- フードバンクの支援として、公益社団法人フードバンクかながわに、災害備蓄品（アルファ米407食、備蓄水500ml 528本）を提供しました。

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	6/13、6/28、12/5、3/27	1回	2/3
評議員会	2回	6/28、3/24		
評議員選任・解任委員会	0回			
監事監査	1回	6/3		

(2) 経営に関する会議

	開 催	
経営会議	7回	5/20、5/25、8/31、11/25、3/7、3/9、3/14
企画会議	22回	4/13、4/20、6/8、7/13、7/27、8/10、8/24、9/14、10/12、10/26、10/31、11/9、11/25、12/7、12/14、1/11、1/25、2/2、2/8、2/22、3/8、3/23

(3) その他

	開 催	
コンプライアンス推進委員会	1回	8/2
コンプライアンス小委員会	8回	6/16、6/30、7/15、10/19、11/7、1/18、2/27、3/20
新型コロナウイルス感染症感染症対策会議	8回	4/20、5/11、6/2、7/25、9/12、11/24、2/22、3/9