令和６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　４０周年を迎えて …… 1

２　収支状況 …… 1

３　逼迫する人材不足への対応と人材育成 …… 2

４　ＤＸの推進について …… 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　ＤＸの推進及びＩＣＴシステムによる生産性の向上…… 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　災害及び感染症対策等 …… 28

１３　社会貢献事業 …… 29

１４　その他 …… 30

令和６年度 事業報告

令和６年４月１日から令和７年３月 31 日まで

Ⅰ　協会の状況

１　４０周年を迎えて

令和６年度、社会福祉法人横浜市福祉サービス協会は、前身である財団法人横浜市ホームヘルプ協会の設立から数えて、40 周年を迎えました。設立以来、横浜市の外郭団体としてホームヘルプサービスを提供し、在宅生活を支える多様な事業を横浜市から受託してきました。

その後、介護保険制度の開始と同時に、一部の受託事業が制度へ移行され、以降はホームヘルプサービス、老人ホーム、地域ケアプラザ、生活援助員派遣事業などの運営に取り組んできました。平成 19 年度（2007 年度）には外郭団体から関係団体へと立場が変わり、経営の多角化を図るなかで、地域包括ケアシステムの一翼を担う存在として、地域社会に貢献してまいりました。

一方で、近年では介護人材の確保が極めて困難となっており、事業運営への影響も生じ始めています。更に、新型コロナウイルス感染症の発生以降、とりわけデイサービスに対するニーズの変化が顕著に見られます。

令和６年度は、今後５年間に取り組む「人材確保・育成」「本部機能の強化」「生産性の向上」「ＤＸの推進」「選ばれる事業者となるための方策」などを柱とした「第４期中期経営計画」を策定し、協会の事業戦略としてまとめました。この計画に基づき、市民が安心して地域で生活を続けられるよう、引き続き尽力してまいります。

なお、40 周年を記念し、「創立 40 周年協会シンボルマーク」及びキャッチコピー「横浜の福祉をささえて 40 年　できるコト、まだまだ。」を作成し、ホームページ等を通じて広報活動を行いました。

２　収支状況

令和６年度の事業活動資金収支差額は４億 16 百万円となり、令和５年度の４億 31 百万円と比較して 15 百万円の減少となりましたが、概ね予算どおりとなりました。

介護事業所では、訪問看護事業所及び巡回型訪問介護事業所を増設し、サービスの充実を図りました。一方で、滞在型訪問介護の減収をこれらで補いました。全体の収入は、前年度比で 13 百万円の減収となり、収支差額も１億 6 百万円減少し、６億 76 百万円となりました。

地域ケアプラザにおいては、デイサービスでの個別機能訓練の充実により、一般デイ・認知デイともに利用率が向上し、40 百万円の増収につながりました。全体の収支差額は、前年度比で 52 百万円増の１億 18 百万円となりました。

老人ホームでは、空床ショートステイの積極的な活用によりベッド稼働率を高め、収支

差額は 48 百万円となりました。

福祉用具事業では、目標としていた収支差額１億円を達成しました。

一方、費用面では、逼迫する人材不足への対応として、人材紹介会社を活用したキャリア採用に 50 百万円を投入しました。また、令和７年度以降の新規事業及び施設の維持管理に備え、３億 37 百万円を積み立てました。

３　逼迫する人材不足への対応と人材育成

令和６年度は、効果的な人材採用施策を積極的に展開し、新卒及びキャリア採用へとつなげました。転職希望者の多くが人材紹介会社を通じて就職活動を行うため、紹介手数料は高額ですが、キャリア採用の多くがこの経路を通じて実現しています。

そこで、紹介会社を介さずに優秀な経験者を直接採用するため、ホームページの写真や内容の見直しを行い、直接応募者の増加を図りました。

更に、入職につなげるため、令和７年度を見据えて職員給与のベースアップの見直しを進め、特に新卒者や若年層の給与改善、ならびに従来からの職種間における不均衡の是正にも力を注ぎました。

人材育成においては、令和５年度に実施した職員満足度調査の結果を踏まえ、「管理職やリーダー層の育成に対する教育への満足度」が低かったことから、令和６年度は管理職・補佐職・専任職を対象に、リーダー育成を目的とした研修を実施しました。

また、健康経営の取組としては、令和７年度の「健康経営クラスＡＡＡ（トリプルエー）」申請を目指し、職員に対して健康経営に関するアンケートを実施し、これまでの効果を検証するとともに、今後の方針を策定しました。

４　ＤＸの推進について

協会では、業務の効率化及び顧客サービス向上を目的に、数年前よりＤＸに積極的に取り組んでいます。

令和６年度は、人事管理システムの稼働を開始し、これまで紙で管理していた職員情報の電子化を実現しました。そのほか、電子帳簿保存法に対応した証憑保管クラウドの運用開始により、会計関係資料のペーパーレス化を推進。訪問看護（医療保険）では、オンライン請求の導入により、さらなるペーパーレス化が進みました。

また、令和４年度より老人ホームで導入を進めているＩＣＴによる見守りシステムを更に拡充し、令和６年度にはインカムを活用した情報共有及び音声による記録入力を開始しました。

浦舟ホームでは、プライバシーに配慮しつつ見守りが可能なカメラを居室に設置し、お客さまの安眠と安全の両立を図りました。

更に、ファイルサーバやグループウェアなど各種サーバ機器のリース期限が令和７年度末に迫っていることを踏まえ、今後のクラウド化に向けた情報収集を開始しました。

Ⅱ　事業報告

１　地域介護事務所

□　新規事業所開設と事務所移転

令和６年４月、泉区と港南区にそれぞれ「訪問看護ステーションいずみ」、「訪問看護ステーションこうなん」を新規に開設しました。また、令和６年 10 月、港北区に巡回型訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護の事業所「訪問介護看護こうほく」及び「訪問看護ステーション港北」を新規に開設しました。また、同月磯子区に定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業所「訪問介護看護いそご」及び「訪問看護ステーション磯子」を新規に開設しました。

令和６年８月、事業規模にあった事務所内スペースを確保するため、港北介護事務所を港北区大豆戸町から新横浜に移転しました。また、ヘルパーステーション瀬谷はビル老朽化のため令和６年 11 月に移転しました。

□　居宅介護支援事業の取組

令和６年度介護報酬改定では、医療・介護の連携に総合的に取り組む居宅介護支援事業所を評価する特定事業所医療介護連携加算の算定要件が厳しくなり、前年度の「ターミナルケアマネジメント加算」の取得実績が、年間５件から 15 件に変更になりました。これにより、令和７年度に特定事業所医療介護連携加算を取得できる事業所が令和６年度の 12 事業所から５事業所に減少します。

戸塚介護事務所、ケアマネステーション栄で予定していた介護予防支援事業所の新規開設については、事務手続きの煩雑さに加え、居宅介護支援事業の特定事業所加算にも影響することが判明し、指定の申請を見送りました。

□　計画相談支援（指定特定相談支援事業）[1]の廃止

令和７年３月末で南介護事務所における計画相談支援のサービスを終了し、同年４月に指定特定相談支援事業所を廃止します。これにより、協会における指定特定相談支援事業（計画相談支援）はすべて終了します。

---

[1] 計画相談支援とは
　指定特定相談支援事業とは、障害福祉サービス等を利用する方を対象として基本相談支援と計画相談支援（サービス等利用計画の作成、モニタリング）を行う事業です。

（１）訪問介護事業

ア　介護保険

訪問介護	令和６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
お客さま数	2,722 人	32,672 人	2,851 人	34,212 人
利 用 時 間	30,039 時間	360,475 時間	32,614 時間	391,373 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６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
お客さま数	1,325 人	15,903 人	1,422 人	17,058 人
利 用 時 間	6,390 時間	76,691 時間	6,860 時間	82,324 時間

ウ　障害者総合支援

居宅介護 移動支援	令和６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
お客さま数	864 人	10,369 人	915 人	10,980 人
利 用 時 間	9,816 時間	117,794 時間	10,514 時間	126,169 時間

エ　自主事業

はーと・さぽーと	令和６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
お客さま数	219 人	2,629 人	258 人	3,091 人
利 用 時 間	528 時間	6,338 時間	619 時間	7,433 時間

（２）訪問看護事業

ア　介護保険

訪問看護	令和６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
お客さま数	741 人	8,892 人	600 人	7,391 人
利 用 回 数	4,615 回	55,384 回	3,900 回	47,133 回

介護予防 訪問看護	令和６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
お客さま数	107 人	1,287 人	87 人	1,043 人
利 用 回 数	480 回	5,761 回	402 回	4,826 回

イ　医療保険

訪問看護	令和６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
お客さま数	299 人	3,599 人	272 人	3,266 人
利 用 回 数	2,258 回	27,105 回	2,053 回	24,637 回

ウ　自主事業

		令和６年度		令和５年度	
		月平均	年　間	月平均	年　間
ちゅーりっぷ・ ナースさぽーと	お客さま数	4 人	43 人	5 人	54 人
	利 用 回 数	4 回	47 回	15 回	180 回
ちゅーりっぷ・ リハさぽーと	お客さま数	5 人	62 人	－	－
	利 用 回 数	19 回	224 回	－	－

（３）地域密着型サービス事業

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６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
お客さま数	117 人	1,410 人	108 人	1,300 人

イ　夜間対応型訪問介護

夜間対応型訪問介護	令和６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
お客さま数	206 人	2,480 人	203 人	2,432 人

ウ　地域密着型通所介護

地域密着型通所介護	令和６年度	令和５年度
年間利用延人数	3,893 人	3,778 人

エ　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６年度	令和５年度
年間利用延人数	268 人	286 人

（４）居宅介護支援事業

項　　目	令和６年度	令和５年度
居宅介護支援	46,332 件	46,327 件
介護予防支援（委託）	8,254 件	8,174 件
介護予防ケアマネジメント（委託）	5,842 件	6,825 件
要介護認定調査	1,301 件	1,878 件

２　地域ケアプラザ

□　地域包括支援センター事業

相談件数の増加とともに相談内容の複雑化もみられます。訪問件数の減少は、地域包括支援センター３職種（保健師等・社会福祉士・主任介護支援専門員）の欠員日数が協会全体で令和５年度の 900 日から令和６年度は 1,495 日と増加したことの影響です。

□　介護予防支援事業

居宅介護支援事業所が介護予防ケアプランの受託を敬遠傾向にあること、地域包括支援センターの職員及び予防プランナーが直接作成する件数を協会内で明確にしたこともあり増加しています。

□　居宅介護支援事業

居宅介護支援事業は、人員体制が厳しい状況のなか受け持ち件数の管理に努めたことにより、件数は前年度に比べて増えています。

□　デイサービス事業

機能訓練に特化した短時間デイにお客さまが流れがちな傾向はありますが、長時間のサービスを必要とするお客さまからの支持や地域ケアプラザ内のデイサービスとして地域や専門機関との連携が図られている事業所ではお客さま数が伸びています。

認知デイにおいては、施設入所に向けた待機期間が短くなっていることもあり、お客さま数が伸びていない事業所もあります。

（１）地域包括支援センター事業

福祉総合相談窓口	令和６年度	令和５年度
相談件数	38,918 件	38,057 件
訪問件数	4,654 件	5,256 件
介護予防ケアプラン件数	61,354 件	59,427 件
直営分	21,589 件	19,163 件
委託分	39,765 件	40,264 件

（２）居宅介護支援事業

項　　目	令和６年度	令和５年度
居宅介護支援	31,538 件	31,172 件
介護予防支援（委託）	2,318 件	2,254 件
介護予防ケアマネジメント（委託）	1,239 件	1,534 件
要介護認定調査	982 件	1,398 件

（３）一般デイサービス事業

通所介護	令和６年度	令和５年度
年間利用延人数	145,107 人	142,468 人

横浜市通所介護相当サービス	令和６年度	令和５年度
年間利用延人数	14,353 人	15,141 人

（４）認知デイサービス事業

認知症対応型通所介護	令和６年度	令和５年度
年間利用延人数	40,126 人	40,546 人

（５）生活援助員派遣事業

新栄地域ケアプラザ	令和６年度	令和５年度
見守り登録世帯数	149 世帯	137 世帯

３　老人ホーム

□　稼働率推移

特別養護老人ホーム稼働率は「新鶴見ホーム（本館・新館）」、「浦舟ホーム」については令和５年度を上回りました。また、新橋ホームの養護老人ホーム年間月初在籍率は、令和５年度を上回りました。

□　稼働率上昇理由

特別養護老人ホーム稼働率上昇理由の一つは「空床ショートステイ」の積極的な活用です。また、横浜市職員に対する施設見学会開催等の横浜市への精力的な働きかけなどにより、新橋ホームの養護老人ホーム年間月初在籍率は上昇しました。

□　新橋ホームの居宅介護支援・介護予防支援事業休止

ケアマネジャーの採用は法人全体としても大変厳しい状況です。それに加え、新橋ホームは地理的不利（交通の便の悪さ）もあり採用や配属についての困難さは増していました。このような状況のなか、ケアマネジャーの退職もあったため、令和７年度からの居宅介護支援事業所の休止届を横浜市へ提出し、受理されました。

（１）特別養護老人ホーム（本入所）・短期入所生活介護等

年間ベッド稼働率		令和６年度	令和５年度
新鶴見ホーム			
本館	特別養護老人ホーム　【定員 261 人】	98.0%	96.9%
本館	短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護　【定員 12 人】	98.0%	96.9%
新館	特別養護老人ホーム　【定員 50 人】	99.4%	95.7%
新館	短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護　【定員 10 人】	99.4%	95.7%
新橋ホーム			
特別養護老人ホーム　【定員 42 人】		95.6%	98.0%
短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護　【定員 8 人】		95.6%	98.0%
浦舟ホーム			
特別養護老人ホーム　【定員 74 人】		101.1%	98.7%
短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護　【定員 8 人】		101.1%	98.7%

（２）居宅介護支援・介護予防支援

年間ケアプラン延件数	令和６年度	令和５年度
新鶴見ホーム（本館）		
居宅介護支援	1,209 件	1,059 件
介護予防支援	136 件	196 件
介護予防ケアマネジメント	73 件	34 件
要介護認定調査	21 件	38 件
新橋ホーム		
居宅介護支援	520 件	613 件
介護予防支援	337 件	353 件
介護予防ケアマネジメント	100 件	70 件
要介護認定調査	18 件	24 件

（３）養護老人ホーム

養護老人ホーム（新橋ホーム） 【定員 50 人】	令和６年度	令和５年度
	98.0% （年間月初在籍率）	96.0% （年間月初在籍率）

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、平成 23 年４月の開所以降、多くのお客さま、地域の皆さまに支えられ事業を継続してきましたが、安定した人員配置が難しくなってきたことにより、令和７年６月 30 日をもって事業を廃止します。

（１）小規模多機能型居宅介護

いずみ中央花みずき	令和６年度	令和５年度
年間登録延人数	178 人	190 人

５　福祉用具貸与事業・特定福祉用具販売事業

□　福祉用具貸与事業の拡大

令和６年度、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ました。病院への営業の一環で、けいゆう病院に歩行器を無償貸与することになりました。その結果、けいゆう病院から福祉用具センターやショールームへのお客さまのご紹介が増え、貸与や販売につながりました。

□　貸与・販売後のモニタリング等の強化

令和６年度の制度改正で一部の福祉用具について貸与と販売が選択制となりました。貸与を選択した福祉用具については、半年以内のモニタリング実施が必須となり、福祉用具センターでは職員を増員し、適切なモニタリング、常に安心して利用できるようメンテナンスを実施しました。

（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６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
利用延人数	5,474 件	65,695 人	5,142 人	61,698 人

特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売	令和６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
件　　数	92 件	1,109 件	85 件	1,015 件

（２）住宅改修事業

住宅改修	令和６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
完工件数	62 件	752 件	64 件	763 件

（３）収益事業

一般販売	令和６年度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
件　　数	279 件	3,355 件	267 件	3,209 件

自費ベッドレンタル	令和６度		令和５年度	
	月平均	年　間	月平均	年　間
件　　数	47 件	569 件	49 件	585 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）

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６年度は５住宅が横浜市の供給計画に定める管理期間の 20 年を超えたため、横浜市との委託契約が終了となりました。

令和６年３月の警備会社隊員のセンサーの操作ミスによる入居者の状況発見遅れの事故について、10 月 24 日に全警備会社を対象とした講習会を実施し、事故のふり返りとともに事故防止の留意点を共有しました。

□　民間の高齢者住宅（自主事業）

高齢者住宅を運営する事業者等と連絡を密にし、各住宅の要望に合わせたお声かけや生活相談を行ったほか、住民同士の交流会は延べ 78 回開催しました。

令和６年度は新たに３棟を受託しました。

（１）横浜市の高齢者用市営住宅等

（各年度４月１日現在）

委託事業	令和６年度	令和５年度
住宅数	133 棟（3,275 戸）	137 棟（3,370 戸）

※戸数は空き部屋含む

（２）民間の高齢者住宅

（年度内の開始を含む）

自主事業	令和６年度	令和５年度
住宅数	27 棟（964 戸）	24 棟（854 戸）

7　コンプライアンス

□　監査等の実施状況

横浜市の所管局、協会の監査法人の監査等を受け、軽微な指摘はあったものの、概ね正しく処理されているという評価を受けました。

□　内部監査の実施状況

「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。

□　個人情報保護規程に基づく個人情報の開示状況

協会の個人情報保護規程を遵守し、請求者からの個人情報開示請求に対応しました。

（1）監査等の実施状況

		令和６年度	令和５年度
横浜市 健康福祉局	監査	7 事業所	7 事業所
	運営指導	34 事業所	34 事業所
会計監査人監査		5 事業所及び本部各課	6 事業所及び本部各課

（2）内部監査の実施状況

	令和６年度	令和５年度
地域介護事務所	2 事業所	2 事業所
地域ケアプラザ	6 事業所	5 事業所
老人ホーム	1 事業所	2 事業所

（3）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６年度	令和５年度
開示件数	6 件	12 件

８　人材確保・育成等

（１）人材確保

□　令和６年度採用状況

令和６年度の新卒職員の採用者数は19人、キャリア採用者数は97人でした。令和５年度と比べて新卒採用、キャリア採用ともに採用者数は減少しています。キャリア採用は人材紹介会社経由での採用者が一番多く、令和５年度と同数となっています。協会ホームページの採用サイトの写真を刷新するなど内容の見直しとともに「直接応募積極受付中」のＰＲを実施し、直接応募者を増やすことができました。

□　内定辞退者を防ぐ取組

内定辞退者を防ぐ取組として内定者向けの職場見学会や内定者研修を実施しました。

□　令和６年度採用活動

①令和６年度は大学との関係を強化させるために大学訪問を再開しました。また、大学主催の会社説明会に卒業生とともに参加し、法人のＰＲに努めました。

②令和６年度は大学３年生向けのインターンシップとして、本部、地域ケアプラザ及び老人ホームで「１day仕事体験会」を開催し、先輩職員から福祉総合職としての体験談を聞き仕事への理解を深める場を設けました。

③法人説明会は本部だけでなく、老人ホームや地域ケアプラザでも実施しました。学生の就職活動がＷＥＢを活用したものに変化しているため学生のニーズに合わせ、ＷＥＢ上での法人説明会の回数を増やし対応しました。

④キャリア採用では、経験のある優秀な人材を採用し、速やかに欠員を補充するために人材紹介会社を活用し対応しました。また直接応募者を増やすために協会ホームページの採用サイトを刷新するなど内容を見直しました。

□　給与制度改正

令和６年度の介護報酬等改定により、新たな処遇改善加算（介護職員等処遇改善加算等）が創設され、対象事業に関わる介護職員以外の職員の処遇改善にも柔軟に活用することができるようになりました。従来から課題であった職種間給与の不均衡の是正、入職したくなる給与体系の再構築、職員の努力と成長を促すことができるような人事考課制度の構築等を行うため、人事給与制度の改正を行い、令和７年４月から実施しました。

ア　職員・パート職員数

雇用形態	令和６年度	令和５年度
職員	1,155人	1,166人
パート職員	2,353人	2,466人
合　計	3,508人	3,632人

イ　職員採用者数

採用対象	令和６年度	令和５年度
新卒採用者数	19 人	27 人
院卒	0 人	1 人
大卒・短大卒	17 人	24 人
専門卒	2 人	0 人
高卒	0 人	2 人
キャリア採用者数	97 人	102 人
人材紹介	49 人	49 人
ホームページ・TEL	38 人	34 人
求人サイト	3 人	8 人
職員紹介	7 人	11 人
合　計	116 人	129 人

ウ　職員退職者数・離職率（管理職、生活援助員、管理栄養士、相談員、特定業務従事者除く）

項　　目	令和６年度	令和５年度
退職者	117 人	98 人
離職率	11.3%	9.5%

エ　パート職員採用者数

項　　目	令和６年度	令和５年度
パート職員採用者数	250 人	241 人
うち ホームヘルパー	25 人	26 人

オ　パート職員退職者数

項　　目	令和６年度	令和５年度
パート職員退職者数	361 人	349 人
うちホームヘルパー	92 人	102 人

カ　学校訪問等実績

項　　目	令和６年度	令和５年度
採用実績校への訪問	2 校	0 校
学内説明会への訪問	2 校	2 校 （オンライン）

（２）人材育成

□　組織目標達成に向けた管理職・補佐職・専任職研修

◆管理職対象

目標設定・進捗管理・評価・フィードバック等、３回シリーズ（年度当初・中間期・期末）で実施しました。

【研修のねらい】

① 組織目標達成のためのマネジメント能力向上

② 部下の目標設定を支援・モチベーション向上・コミュニケーションスキル向上

③ 経営方針の理解・浸透

【研修からの学び】

法人理念・中期経営計画・事業計画・事業所目標・自身の目標、それぞれの繋がりがあっての目標設定が必要だということを改めて認識し、更に部下の目標については結果だけではなく成長過程に目を向け、努力やそのプロセスの評価が意欲を高めるフィードバックになることや達成のための具体的なサポート方法について学びました。

◆補佐職・専任職対象

組織目標に対して、自らがどのように貢献し成長するかを個々の業務に即して具体化する研修を実施しました。加えて、補佐として職員の指導・教育を行うと同時に、自身のプレイヤーとしての目標も立て、模範的な業務をこなすことの必要性も学びました。

研修後、法人や事業所の目標を自分自身が理解し、それに則して自らが具体的な目標を設定し、職員に対して言語化することが重要であり、それが自身の課題でもあるとの報告が多く見られました。

□　入職年度を超えた若手新卒職員研修の開催

新卒１・２・３年目職員を対象に２部構成で実施しました。第１部では理事長を講師として、携帯アプリを利用して彼らの率直な意見を共有し、第２部では「死」に直面する場面がある職種でもあることから、メンタルストレスに焦点を当てたグリーフケアを企画しました。

第１部で実施したアプリによる質問結果から全体的に経済的な安定を求める傾向が強く、収入に関心が高い一方で、自身の健康については関心が低いことがわかりました。

元気に働き続けるためには日々の食事や運動による健康が大事だということ、またキャリアを積み重ねることが経済面の安定にもつながること、そして自分をもっと大事にして、しっかりと向き合うことが必要だということ、更には、今後大変な時は仲間に頼り、仲間から頼られる存在になりたいと意識できたようです。

第２部では、自身の心のあり方や思考の傾向を意識することで、業務上での心の傷つきを軽減する具体的な実践方法が学べました。

同期以外との合同研修・交流がとても楽しく新鮮に感じたようです。「仲間」の存在を意識でき、グループワークのなかで、３年目の職員は自然にリーダーシップを取り、１・２年目の職員は悩みや不安を話すことでその軽減につながったとの報告がありました。

□ **ケアマネ応援パック**

介護支援専門員不足解消のため、合格難関となっている介護支援専門員実務研修受講試験受験者を支援し、資格取得者を増やすことを目的に、令和５年度に開始した「ケアマネ応援パック」を引き続き実施しました。令和６年度については、将来的に介護支援専門員を目指す職員を増やすため、受験資格がない職員も登録可能としました。

【登録者数】　40 名　※半数は受験資格なし

（内訳）　職員　　29 名（介護事務所 13 名　ケアプラザ 4 名　ホーム 12 名）

パート職員 11 名（ヘルパー7 名　デイスタッフ 3 名　看護職 1 名）

【合格報告者】 5 名　※令和６年度受験者は 20 名程度と予測

□ **個別指導塾「福ふく介護教室」**

ノーリフティングケアを浸透させ「できない職員をつくらない」をモットーに、少人数制の学びの場を令和６年 10 月下旬より開始しました。

【受講者数】36 名（12 事業所）

【受講動機】

受講者からは毎月研修はあるものの短時間のデモンストレーションを見るだけではわかりづらい、ノーリフティングと言われてもよく理解できないのでゆっくり学びたい等、介護現場での個別の困りごとに対して解決のためのヒントやスキルを得たいという希望がありました。

（３）働きやすい職場づくり

□ **職員満足度調査からの取組**

令和５年度に働きやすい職場環境づくりのために、職員の仕事内容や職場の人間関係等に対する職員満足度調査を実施しました。仕事や職場に対する満足度が高い一方で、「より責任あるポジションに就きたい」と思っている人の割合が少なく、「管理職やリーダー層を育成するための教育へ力を入れている」という項目に対して満足度が低くなっていました。そのため、令和６年度はリーダー育成のための管理職研修として、管理職に対して面接スキルなどを含めた目標設定、管理とふり返りの研修を実施しました。

□ **健康経営**

令和６年度は、令和７年度「横浜健康経営ＡＡＡ（トリプルエー）」の申請を目指し、取り組みを継続するとともに、職員に対して健康経営のアンケートを実施し、これまでの効果を検証するとともに今後の方針を策定しました。

ア　全体実績（研修・公開研修等）

項　　目	令和６年度	令和５年度
実施回数	延べ　2,123 回	延べ　2,332 回
受講者数	延べ　39,271 人 （公開研修 12 回 270 人含む）	延べ　33,219 人 （公開研修 9 回 276 人含む）

イ　階層別研修

項　　目		令和６年度		令和５年度	
		回数	受講者数	回数	受講者数
新採用研修		10 回	114 人	12 回	126 人
フォローアップ研修	新卒 1・2 年目	6 回	138 人	10 回	229 人
	3 年目以上	14 回	323 人	－	－
中堅研修		－	－	15 回	296 人
管理職研修	新任管理職研修	2 回	27 人	1 回	25 人
	令和６年度 ・目標管理研修 ・評価管理研修 ・評価者研修	6 回	124 人	－	－
	令和５年度 ・マネジメント ・介護報酬改定等 ・賠償責任保険の理解	－	－	4 回	135 人
補佐職研修	目標設定研修	2 回	67 人	－	－
	文書と経理の基礎研修	－	－	1 回	29 人
合　計		40 回	793 人	43 回	840 人

ウ　課題別研修

項　　目		令和６年度		令和５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	111 人	4 回	108 人
労務管理研修※1		2 回	80 人	1 回	84 人
プリセプター研修※1		1 回	11 人	2 回	24 人
プリセプターフォローアップ研修※1		1 回	9 人	2 回	16 人
記録の書き方研修		2 回	74 人	5 回	199 人
パワーハラスメント防止研修		1 回	25 人	7 回	109 人
課題別研修	・整理力・ファイリング力 ・調整力・交渉力向上 ・メンタルタフネス ・タイムマネジメント	4 回	69 人	－	－
ノーリフティングマネジメント研修		4 回	167 人	－	－
合計		19 回	546 人	21 回	540 人

※１は人事課主催の研修です。

エ　職種別研修

項　　目	令和６年度		令和５年度	
	回数	受講者数	回数	受講者数
新採用職種別研修	25 回	53 人	28 回	100 人
事務職員基礎研修(新卒・既卒)	14 回	245 人	－	－
老人ホーム介護職員フォローアップ	－	－	6 回	37 人
老人ホーム新卒職員スキルアップ研修	3 回	12 人	3 回	36 人
新卒訪問介護員スキルアップ研修会	11 回	55 人	11 回	125 人
その他（地域ケア推進課/在宅ケア推進課主催等）	6 回	314 人	10 回	314 人
合計	59 回	679 人	58 回	612 人

オ　資格取得研修

項　　目	令和６年度		令和５年度	
	回数	受講者数	回数	受講者数
初任者研修	2 回	27 人 内部 10 人 外部 17 人	3 回	59 人 内部 26 人 外部 33 人
外部受講者のうち協会への就職者数	9 人		11 人	
介護福祉士実務者研修	1 回	受講者数 25 人 修了者数 25 人	1 回	受講者数 19 人 修了者数 19 人
介護福祉士国家試験　受験者数	25 人		18 人	
合格者数（合格率）	24 人（96%）		18 人（100%）	
喀痰吸引等研修 ※1 回は新鶴見ホーム職員のみで実施 ※令和６年度より新鶴見ホームの職員は演習をホームで行いました。	2 回	eラーニング 20 人 免除 6 人 半固形のみ 5 人	1 回	eラーニング 6 人 免除 10 人 半固形のみ 4 人

喀痰吸引等研修修了者の状況　（令和６年３月末現在）

	介護職員	基本研修受講者	実地研修修了者
新鶴見ホーム	110 人	85 人（77%）	64 名（58%）
新橋ホーム（特養）	19 人	17 人（89%）	13 名（68%）
浦舟ホーム	27 人	19 人（70%）	12 名（44%）

カ　職員個々のキャリアアップを支援する研修

項　　目	令和６年度		令和５年度	
	回数	登録者数	回数	登録者数
ケアマネ応援パック	―	職員　29 人 パート 11 人	―	職員　18 人 パート 6 人
試験対策講座	4 回	延べ 77 人	1 回	15 人
模擬試験	2 回	延べ 21 人	―	―
公開研修	回数	受講者数	回数	受講者数
ノーリフティングケアセミナー※2 基本技術・指導者養成・姿勢管理・スキルアップ	10 回	内部 87 人 外部 78 人	7 回	内部 82 人 外部 86 人
おむつフィッター３級※2	2 回	内部 20 人 外部 85 人	2 回	内部 28 人 外部 80 人

※２は研修センターが後援している研修です。

キ　事業所ごとの職場研修等

項　目	令和６年度	令和５年度
回　数	1,986 回	2,185 回
受講者数	36,812 人	30,569 人

９　ＤＸの推進及びＩＣＴシステムによる生産性の向上

□　ＤＸ推進とＩＣＴ整備への取組

協会の目指す中長期的なＤＸ推進に向けたロードマップを作成しました。
人事システム「クラウドハウス労務」の稼働開始のほか、電子帳簿保存法に対応する証憑保管クラウド「ＳＷＩＮＧ証憑保管クラウド」の稼働開始、訪問看護（医療保険）の「オンライン資格確認等システム」及び「オンライン請求システム」の稼働開始により、業務の効率化とペーパーレス化が進みました。
ファイルサーバ等の機器更新を控え、クラウド化に向けて情報収集と検討を始めました。

□　お客さまの利便性と満足度向上への取組

老人ホームでの業務の効率化と介護の質及び生産性の向上につながるよう職員同士の情報共有手段としてインカムを 146 台導入しました。
浦舟ホームでは、お客さまの安眠を妨げずに事故防止ができるよう「居室見守りセンサーカメラ」を 30 台導入しました。

□　職員の情報セキュリティ意識向上への取組

職員を対象に情報セキュリティ研修を実施し、情報セキュリティの意識向上を図りました。
増加する迷惑メールへの対応として個々人で実施できる振り分け方法を周知したほか、法人全体でのメール振り分けについても随時対応しました。
ネットワークやパソコンの運用に関するサポート業務を行う際にもセキュリティや運用ルールに関する声掛けも随時行い意識向上を図りました。
情報システム等使用マニュアルを一部改訂しました。

□　災害時の対策とバックアップ

災害時対策として設置したサーバの稼働状況も監視しつつ、今後のクラウド化に向けたバックアップのあり方の検討を始めました。

１０　広報

□　ホームページの発信強化

令和３年度にホームページのリニューアルを行って以降、着実に訪問者数を伸ばしており、令和６年６月から11月までの１か月あたりの平均訪問者数は約20,800件で、前年同期と比較して約 200 件増加しました。最も閲覧されたページは「お知らせページ」及び「事業所ページ」であり、特に「お知らせページ」については、お客さまが必要とする情報をよりわかりやすく表示できるよう改修を行いました。

また、ホームページのトップページを 40 周年仕様に改修し、お客さまや地域の方々、関係機関の皆さまに対して、これまでの感謝とともに、これから協会が目指す理念を広くお伝えしました。

□　協会内広報誌「あい・あい」及び社外広報誌「ちゅーりっぷ通信」の発行

広報紙については、職員向けに「スタッフ通信　あい・あい」を、お客さま及びご家族向けに「ちゅーりっぷ通信」をそれぞれ定期的に発行し、各種取組や行事の紹介、業務に関する情報の共有を図りました。これにより、協会活動への理解促進に努めました。

（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、設立 40 周年記念連載コラムを通し、協会のこれまでのあゆみをふり返るとともに今後の協会のビジョンを協会全体で共有できるようにしました。

また、横浜健康経営認証 2024（クラスＡ（ダブルエー）Ａ）取得に伴い、腰痛アンケートや健康経営アンケートの実施結果を伝えました。

「スタッフ通信 あい･あい」

項　目	令和６年度	令和５年度
発行部数	1,600 部／月	1,600 部／月

（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」

項　目	令和６年度	令和５年度
送付先	23,610 世帯	26,116 世帯

１１　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。令和６年度「各事業所」及び「お客様相談室」で対応した苦情件数は、218 件（令和５年度 208 件　前年度比約 4.8%増加）でした。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。

□　**苦情内容　上位３種**　（①②は令和５年度と同様）

① サービスの質 専門的スキル（相談支援、介護技術、看護技術等）
② サービスの質 サービス不十分（連絡調整、自己判断、報告漏れ等）
③ その他（無理難題等）

□　**事業別　上位３事業**

① 訪問介護・居宅介護事業
② 居宅介護支援事業
③ 通所介護・地域密着型通所介護事業 / 入所（特養）

訪問介護・居宅介護事業では、事業所間での連絡、報告不足。また、事業所とお客さま、お客さまご家族との連絡や調整に配慮が求められています。

□　**悩みの相談**

介護者の悩みや相談については「ほっとライン」で、職員の悩みや不安などの相談は「ふれあい 110 番」で対応しました。

□　**第三者委員の活動**

・「第三者委員連絡会」を開催し、令和５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。
・地域ケアプラザ、老人ホーム、介護事務所に訪問していただきました。人材不足、人材確保の課題には地道な取り組みの継続を期待され、事故についての報告方法の確認、また、個人情報取り扱いによる事故については事業所内での早急な解決方法の検討が必要とのご指摘をいただきました。

その他、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き、より良い運営のために反映しました。

（１）苦情解決制度

ア　苦情（協会全体《お客様相談室の「苦情」含む》）

苦情等の分類	令和６年度	令和５年度
サービスの質 職員の接遇	13 件	3 件
サービスの質 専門的スキル	66 件	91 件
サービスの質 サービス不十分	42 件	35 件
説明・情報提供	12 件	11 件
運転	26 件	22 件
被害・損害	2 件	4 件
権利侵害	0 件	0 件
利用料・負担金額	2 件	3 件
協会・事業所の不満	19 件	20 件
その他	36 件	19 件
合　計	218 件	208 件

イ　お客様相談室

項　目	令和６年度	令和５年度
苦情	37 件	45 件
ご意見・ご要望	18 件	14 件
問い合わせ	101 件	87 件
相談	37 件	37 件
その他	13 件	8 件
合 計	206 件	191 件

ウ　第三者委員の事業所訪問

項　目	令和６年度	令和５年度
地域ケアプラザ	3 か所	6 か所
特別養護老人ホーム	1 か所	1 か所
介護事務所	3 か所	0 か所
小規模多機能型居宅介護	0 か所	1 か所

（２）介護者の悩みや相談

「ほっとライン」	令和６年度	令和５年度
相談件数	2 件	14 件

（３）職員の悩みや不安などの相談

「ふれあい 110 番」	令和６年度	令和５年度
相談件数	38 件	37 件

１２　災害及び感染症対策等

□　ＢＣＰの見直しとＢＣＭ導入の取組

令和６年度は、感染症ＢＣＰ及び災害ＢＣＰについて、策定内容を踏まえ、運用上の課題や環境の変化を反映した見直しを行いました。また、ＢＣＰの見直しにあわせて、事業継続マネジメント（ＢＣＭ）の視点を取り入れ、研修においてＢＣＭの基本概念とＢＣＰとの関係性を扱うプログラムを実施し、継続的な改善と実効性確保に資する運用へとＢＣＰを深化させました。

□　衛生用品及び災害時備蓄品の確保

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、業務を円滑に行うために備蓄品を迅速に供給できるよう在庫管理し入れ替えを行いました。

□　安否確認システムの訓練

大規模災害時の迅速な情報収集と安全確認を目的に、令和６年度は５月、10 月、３月の３回、職員・パート職員を対象に安否確認システムの訓練を実施し、登録状況及び返信手順の確認を行いました。

□　日本福祉大学との連携による組織力強化のための協働

日本福祉大学との連携のもと、福祉に関わる教育と運営の円滑化を目的とした取組を進めています。令和６年９月に提携法人運営協議会（オンライン会議）に出席。令和７年２月には実践研究発表会（新鶴見ホーム職員参加）、研究部会（人材育成）、福祉教育プロジェクト（地域ケアプラザ職員参加）などを実施しました。

１３　社会貢献事業

協会は、誰も取り残さない、誰もが社会参画できるといったＳＤＧｓや社会的包摂という考えに基づき、市民協働や地域協働を重視しながら、以下の事業を実施しました。

□　地域貢献活動

①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 44 回行いました。また、内外部ケアマネジャー向けに住宅改修Ｑ＆Ａや福祉用具の新商品紹介などの講習会を６回行いました。

②地域介護事務所では、地域の方々を対象にリハビリ専門職員や看護師が出張して行うリハビリ体操や健康体操を２回、高齢親子向けの調理実習を１回行いました。また、地域の中学生、ジョイカレッジ結で介護を学ぶ受講生を対象に職業講話を行いました。

□　福祉用具センターショールーム・研修スペースの活用

①ショールームでは、韓国から老人ホーム施設長の視察団や福祉を学ぶ大学生、台湾からは介護施設運営に携わる方々の見学がありました。そのほかに、看護学生の実習、他法人の見学等、延べ 11 件受け入れました。

②研修スペースでは、協会が主催するリハビリ専門職の研修や福祉用具センター主催のケアマネジャー向けの福祉用具を学ぶ研修等を４回行いました。

□　脱炭素取組宣言の実施

2050 年カーボンニュートラルの達成に向けて、身近な省エネ・省電力活動を含む脱炭素化に取り組むことを宣言する「脱炭素取組宣言制度」に登録しました。気候変動の緩和と持続可能な未来の実現に向けてこまめな消灯や使用していない機器の電源遮断など、日常生活のなかでできる身近な取り組みを大切にしていきます。

◆協会の取組内容　※()内は取組事業所数

・こまめな消灯、使っていない電気製品のコンセントを抜くなど身近な省エネ行動（64）
・エアコンの適切な温度設定、空調機器のフィルター掃除（64）
・公共交通機関の積極的な利用、ふんわりアクセルなどエコドライブの実践（64）
・LED など高効率照明への切替え（25）
・環境負荷の少ない資材等の優先購入や使用（5）
・生産設備の稼働時間や運用方法の改善（3）
・電気自動車・ハイブリッド車などの導入（1）
・太陽光発電設備の導入、蓄電池の設置（3）
・その他（食品ロス・廃棄物有効活用、車両削減など）（24）

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	3 回	6/12、12/3、3/26	2 回	6/27、2/21
評議員会	2 回	6/27、3/25		
評議員選任・解任委員会	1 回	6/19		
監事監査	1 回	6/4		

（２）経営に関する会議

	開　　催	
経営会議	6 回	5/29、8/28、11/27、1/17、3/5、3/12
企画会議	14 回	5/29、7/24、8/28、9/11、9/25、10/23、11/13、11/27、12/11、12/25、1/17、1/22、2/26、3/12

（３）その他

	開　　催	
コンプライアンス委員会	1 回	8/6
コンプライアンス小委員会	2 回	9/10、10/9