

令和5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 コロナ後の動向と介護保険制度改正を見据えた事業運営 … 1
- 2 収支状況 …………… 1
- 3 人材不足への対応と人材育成 …………… 2
- 4 サービス及び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5年度 事業報告

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

I 協会の状況

1 コロナ後の動向と介護保険制度改正を見据えた事業運営

令和5年5月8日に新型コロナウイルス感染症（以下、新型コロナという）が5類に移行となり、社会の不安や緊張が軽減されました。協会の事業も活動を控えていたお客さまの意識・行動の変化により利用人数・利用回数等が堅実に伸びました。一方で陽性者数も職員・お客さま合わせ1,356名と対前年と比べ32%の減少となり、令和5年度は、コロナ禍からのリスタートの年となりました。

協会は4月に経営基盤の強化を図るためのエンゲージメント「協会の理念と私たちの約束」を策定し、職員へ協会理念の浸透を図るとともに、組織のガバナンスの強化を図りました。また感染症への対応力強化のため、「社会福祉法人横浜市福祉サービス協会感染症等の予防及びまん延防止のための指針」を作成し、各事業所ごとに発生後のリスクの最小化や事業の継続を可能とする「感染症にかかるBCP（業務継続計画）」を策定しました。

令和6年度は協会にとっての経営的事案として、「次期中期経営計画の策定」と「介護報酬の改定」があります。経営の安定、サービスの質の維持、人材確保など、令和5年度はこれまでの取組を振り返り、事業効果や法人予算の7割を占める人件費率の推移、設備投資といった今後の資金需要など、課題の検討を開始しました。

2 収支状況

令和5年度の事業活動資金収支差額は4億31百万円、令和4年度の3億73百万円よりも58百万円増となりました。予算計上した収支差額とほぼ同額であり、3年ぶりに収支差額を4億円台に乗せることができました。背景には、「訪問介護看護かながわ」、「訪問介護看護こうなん」の新規開設など、順調に成果をあげた巡回型訪問介護事業や、福祉用具の販売・貸与ともに実績を伸ばした福祉用具貸与事業などの好調な決算があります。

また、地域ケアプラザのデイサービス事業が、新型コロナからの回復傾向により利用人数を増やし、ここ2年赤字決算だったものが、令和5年度は黒字に転化、予算策定時の目標には達しなかったものの、対前年1億37百万円の収支改善となりました。

老人ホームについては、3年ぶりに収支がプラスになりました。なお、「新鶴見ホーム」では、今後も収支改善が見込めないことから、令和5年度末でデイサービス事業を終了しました。

令和5年度はデイサービス事業の回復などを受け、前年度を上回る決算となりました。引き続き、質の高いサービスによりお客さまのニーズにお応えすること、DX（デジタルトランスフォーメーション）推進による生産性の向上など、協会の経営安定化を図り、社会的な責任を果たしていきます。

3 人材不足への対応と人材育成

人材不足については一過性の問題ではなく継続的に検討し対応すべき課題です。協会は令和5年度も人材採用に係る有効的な方法を積極的に展開し新卒やキャリア採用に結び付けました。人材紹介や求人サイト等の求人媒体を積極的に利用しましたが、人材紹介会社の利用は人材確保の効果は高いものの、高額な紹介料を要することが課題となっています。また、ホームページは有効な手段と捉え、採用数に結び付けるべく改善に取り組んできました。その結果、協会ホームページをご覧になり、直接、連絡をいただき採用に結びついた実績がかなり高い数値として表れました。その他、令和5年度は新型コロナで控えていたインターンシップを再開、学生が受講しやすい夏季休暇中を増やすなど回数を増やし実施しました。

人材育成については、令和4年度同様に入職後まもない職員への、教育・指導を行うプリセプター制度や、経験豊富な管理職が部下へ知識やスキルを伝授し、成長をサポートするメンター制度を実施しました。また中間管理職については、組織の効率性や生産性を高めるために、管理職の役割と意識改革、基本的業務及び協会職員としての専門業務についての管理職研修を実施しました。

令和6年2月には横浜市より「健康経営クラス^{ダブルエー}AA」を継続承認されました。引き続き腰痛予防対策の実施など職員の健康の増進をし「健康経営クラス^{トリプルエー}AAA」を目指し、組織の生産性や業績の向上を図っていきます。

4 サービス及びDXの推進について

お客さまからの苦情・要望については、令和4年度に専門的スキル（相談支援、介護技術、看護技術等）、サービス不十分（連絡調整、自己判断、報告漏れ等）といった苦情・要望が多かったため、令和5年度は、専門的スキル及びお客さまに寄り添うコミュニケーションに重きを置きその解消に努めました。その結果、令和4年度苦情・要望件数が248件だったものが、令和5年度は208件となり前年度比40件、16%の減少となりました。今後もお客さまと良好な関係を築いていくため、コミュニケーション能力の向上を目指します。

協会では数年前より業務の効率化や顧客サービス向上のため、積極的にDXに取り組んでいます。令和5年度は、更なる進捗を目指しシステム課を新設しました。また令和4年度に新鶴見ホーム本館において導入したICTによる見守りシステムを、令和5年度は「新橋ホーム」、「浦舟ホーム」、「新鶴見ホーム新館」に導入しました。また、導入を検討してきた人事管理システムについては、業者選定を終え、令和6年度の始動に向け、準備を進めました。

Ⅱ 事業報告

1 地域介護事務所

□ 好調な巡回型訪問介護事業

令和5年度巡回型訪問介護全体（定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、巡回型訪問介護、巡回型居宅介護）の業績は、前年度に引き続き好調で、収入で約17%、収支差額で約26%増加しました。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、中期経営計画の目指す巡回型訪問介護事業の拡大を図っています。

□ 新規事業開設と事務所移転

令和5年4月神奈川介護事務所内に、令和5年10月ヘルパーステーションこうなん内に、それぞれ巡回型訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護等の事業所「訪問介護看護かながわ」、「訪問介護看護こうなん」を新規に開設しました。それに伴い、令和5年12月、事業規模にあった事務所内スペースを確保するため、ヘルパーステーションこうなんの事務所を港南区上大岡に移転しました。

□ 訪問看護事業の拡大

訪問看護事業については、令和5年8月に「訪問看護ステーションつるみサテライト神奈川」が「訪問看護ステーション神奈川」として独立しました。また、令和6年4月に「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」の新規事業所開設を目指し準備を進めました。

□ 地域密着型通所介護事業 初の黒字化

「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、開所以来初の黒字を達成しました。

□ 居宅介護支援事業の加算取得への取組

居宅介護支援事業については前年度に引き続き、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、21事業所中12事業所が令和5年度の実績をもって令和6年度、同加算を取得することとなりました。

(1) 訪問介護事業

ア 介護保険

訪問介護	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	2,851人	34,212人	2,990人	35,878人
利用時間	32,614時間	391,373時間	34,778時間	417,337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5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	1,422人	17,058人	1,510人	18,120人
利用時間	6,860時間	82,324時間	7,387時間	88,646時間

ウ 障害者総合支援

居宅介護 移動支援	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	915人	10,980人	897人	10,762人
利用時間	10,514時間	126,169時間	10,991時間	131,886時間

エ 自主事業

はーと・さぼーと	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	258人	3,091人	282人	3,386人
利用時間	619時間	7,433時間	701時間	8,414時間

(2) 訪問看護事業

ア 介護保険

訪問看護	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	616人	7,391人	587人	7,038人
利用回数	3,928回	47,133回	3,669回	44,027回

介護予防 訪問看護	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	87人	1,043人	80人	956人
利用回数	402回	4,826回	341回	4,091回

イ 医療保険

訪問看護	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	272人	3,266人	260人	3,119人
利用回数	2,053回	24,637回	1,835回	22,014回

ウ 自主事業

ちゅーりっぷ ナースさぽーと	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	5人	54人	5人	56人
利用回数	15回	180回	14回	165回

※令和5年12月より開始された「ちゅーりっぷりハさぽーと」は実績なし

(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5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	108人	1,300人	97人	1,158人

イ 夜間対応型訪問介護

夜間対応型 訪問介護	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
お客さま数	203人	2,432人	196人	2,357人

ウ 地域密着型通所介護

地域密着型 通所介護	令和5年度	令和4年度
年間利用延人数	3,778人	3,124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5年度	令和4年度
年間利用延人数	286人	238人

(4) 居宅介護支援事業

項目	令和5年度	令和4年度
居宅介護支援	46,327件	45,355件
介護予防支援（委託）	8,174件	8,050件
介護予防ケアマネジメント（委託）	6,825件	7,365件
要介護認定調査	1,878件	1,514件

2 地域ケアプラザ

□ 地域包括支援センター 訪問・相談件数

地域包括支援センターの相談時間は、令和4年10月から短縮されましたが、令和5年度の年間件数は相談・訪問共に前年度とほぼ変わっていません。

□ 介護予防支援事業 介護予防ケアプラン件数

地域包括支援センターの職員（保健師等・社会福祉士・主任介護支援専門員及び予防プランナー）が直接作成する介護予防プランの件数は、一人あたりの持ち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 ケアプラン件数

居宅介護支援事業は、人員体制が厳しい状況のなか上限近くまで受け持ち、件数は前年度に比べて増えています。

□ デイサービス事業

デイサービス事業は、一般デイ、認知デイともにコロナ禍によるお客さまの利用控えによる減少に歯止めをかけ回復傾向にあります。見合わせていたボランティアの受入れも再開し、多様なレクリエーションも行えるようになりました。

(1) 地域包括支援センター事業

福祉総合相談窓口	令和5年度	令和4年度
相談件数	38,057件	38,546件
訪問件数	5,256件	5,282件
介護予防ケアプラン件数	59,427件	57,609件
直営分	19,163件	17,784件
委託分	40,264件	39,825件

(2) 居宅介護支援事業

項目	令和5年度	令和4年度
居宅介護支援	31,172件	30,652件
介護予防支援（委託）	2,254件	2,194件
介護予防ケアマネジメント（委託）	1,534件	1,386件
要介護認定調査	1,398件	1,344件

(3) 一般デイサービス事業

通所介護	令和5年度	令和4年度
年間利用延人数	142,468人	139,042人

横浜市通所介護 相当サービス	令和5年度	令和4年度
年間利用延人数	15,141人	16,138人

(4) 認知デイサービス事業

認知症対応型通所介護	令和5年度	令和4年度
年間利用延人数	40,546人	39,284人

(5) 生活援助員派遣事業

新栄地域ケアプラザ	令和5年度	令和4年度
見守り登録世帯数	137世帯	146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）」、「新橋ホーム」は令和4年度を上回りました。浦舟ホームは令和4年度を下回りましたが、令和5年度も3ホームで最も高い稼働率でした。

□ 稼働率上昇理由

新鶴見ホーム（本館、新館）、新橋ホームの稼働率上昇の理由の一つは、新型コロナウイルス感染症5類移行にともなう「空床ショートステイ」の積極的な活用です。

□ 新鶴見ホームのデイサービス事業廃止

新鶴見ホームの通所介護等、認知症対応型通所介護（デイサービス）は、令和3年度から毎年20,000千円を超える赤字が継続し、今後も収支改善が見込めないため、令和5年度末で事業を終了しました。

(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5年度	令和4年度
新鶴見ホーム			
本館	特別養護老人ホーム 【定員 261 人】	96.9% (ベッド稼働率)	93.9% (ベッド稼働率)
	短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護 【定員 12 人】		
新館	特別養護老人ホーム 【定員 50 人】	95.7% (ベッド稼働率)	94.6% (ベッド稼働率)
	短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護 【定員 10 人】		
新橋ホーム			
	特別養護老人ホーム 【定員 42 人】	98.0% (ベッド稼働率)	94.6% (ベッド稼働率)
	短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護 【定員 8 人】		
浦舟ホーム			
	特別養護老人ホーム 【定員 74 人】	98.7% (ベッド稼働率)	101.6% (ベッド稼働率)
	短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護 【定員 8 人】		

(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5年度	令和4年度
新鶴見ホーム（本館）		
居宅介護支援	1,059 件	1,327 件
介護予防支援	196 件	242 件
介護予防ケアマネジメント	34 件	55 件
要介護認定調査	122 件	131 件
新橋ホーム		
居宅介護支援	613 件	588 件
介護予防支援	353 件	285 件
介護予防ケアマネジメント	70 件	76 件
要介護認定調査	24 件	28 件

(3) 通所介護等、認知症対応型通所介護

年間利用延人数	令和5年度	令和4年度
新鶴見ホーム（本館） ※令和5年度末で事業終了		
通所介護・横浜市通所介護相当サービス 【定員 45 人】	19.8 人/日	23.1 人/日
認知症対応型通所介護 【定員 12 人】	3.1 人/日	6.2 人/日
新橋ホーム		
通所介護・横浜市通所介護相当サービス 【定員 19 人】	事業休止中	事業休止中

(4) 養護老人ホーム

養護老人ホーム（新橋ホーム） 年間ベッド稼働率	令和5年度	令和4年度
【定員 50 人】	90.9% (ベッド稼働率)	91.2% (ベッド稼働率)

4 小規模多機能型居宅介護

近隣に小規模多機能施設や入所施設（特別養護老人ホーム、有料老人ホーム等）など競合施設が多い環境のなか、協会内事業所だけでなく区内の地域包括支援センターとも連携を強化して新規のお客さまを積極的に受入れ、前年度より登録延人数が増えました。

(1) 小規模多機能型居宅介護

いずみ中央花みずき	令和5年度	令和4年度
年間登録延人数	190人	188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5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ました。（年間平均 175 件／月）この結果、令和5年3月に福祉用具貸与のお客さま数が4,960人だったのに対し、令和6年3月には5,319人となりました。

□ 福祉用具センターショールームの活用

令和4年11月にオープンした、福祉用具センターショールームの令和5年度来客者数は411人でした。ショールームや研修スペースは、福祉用具の見学や体験、研修会等、様々な用途に活用されました。横浜市内だけでなく、市外や海外からの来客もありました。令和5年11月には、2日間にわたり福祉機器の展示会・講習会を開催し、2日間で延べ227人の来客がありました。

(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5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
利用延人数	5,142人	61,698人	4,740人	56,877人

特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
件数	85件	1,015件	83件	999件

(2) 住宅改修事業

住宅改修	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
完工件数	64件	763件	58件	690件

(3) 収益事業

一般販売	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
件数	267件	3,209件	256件	3,074件

自費ベッドレンタル	令和5年度		令和4年度	
	月平均	年間	月平均	年間
件数	49件	585件	45件	543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。

□ 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、新たに1棟を受託しました。各住宅の要望にあわせ、お声かけや生活相談を行ったほか、新型コロナの拡大により令和2年度より中止していた住民同士の交流会は、新型コロナが5類に移行した5月より再開し、延べ41回開催しました。

（1）横浜市の高齢者用市営住宅等

委託事業	令和5年度	令和4年度
住宅数	137棟（3,370世帯）	137棟（3,370世帯）

（2）民間の高齢者住宅

自主事業	令和5年度	令和4年度
住宅数	24棟（854世帯）	23棟（841世帯）

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ましたが、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、お客さまに対応しました。

(1) 監査等の実施状況

		令和5年度	令和4年度
横浜市 健康福祉局	監査	7事業所	6事業所及び法人監査
	実地指導	34事業所	26事業所
会計監査人監査		6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5年度	令和4年度
地域介護事務所	2事業所	3事業所
地域ケアプラザ	5事業所	6事業所
老人ホーム	2事業所	0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5年度	令和4年度
開示件数	12件	12件

8 人材確保・育成等

(1) 人材確保

□ 令和5年度採用状況

令和5年度の新卒職員の採用者数は27人でした。キャリア採用者数は102人で、訪問看護事業所を拡大するための看護師採用をしたため、令和4年度と比べて増加しており、人材紹介会社経由での採用者が一番多くなっています。協会ホームページの採用サイトで「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交流会、内定者研修を実施しました。

□ 令和5年度採用活動

①感染症対策で控えていた大学3年生向けのインターンシップを令和5年度から再開しました。大学生が参加しやすいよう開催時期を学生の夏季休暇中にするなど工夫し、回数も増やしました。

②感染症対策を機に学生の就職活動がWEBを活用したものに変わっています。そのためWEB上での法人説明会の回数を増やし実施しました。また、先輩職員のインタビュー記事を更新し、「就職ナビサイト」^{※1}などに掲載しました。

※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。

ア 職員・パート職員数

雇用形態	令和5年度	令和4年度
職員	1,166人	1,158人
パート職員	2,466人	2,536人
合計	3,632人	3,694人

イ 職員採用者数

採用対象	令和5年度	令和4年度
新卒採用者数	27人	26人
院卒	1人	0人
大卒・短大卒	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	102人	85人
人材紹介	49人	37人
ホームページ・TEL	34人	23人
求人サイト	8人	5人
職員紹介	11人	20人
合計	129人	111人

ウ 職員退職者数・離職率

項目	令和5年度	令和4年度
退職者	98人	82人
離職率	9.5%	7.9%

エ パート職員採用者数

項目	令和5年度	令和4年度
パート職員採用者数	241人	228人
うち ホームヘルパー	26人	34人

オ パート職員退職者数

項目	令和5年度	令和4年度
パート職員退職者数	349人	305人
うちホームヘルパー	102人	120人

カ 学校訪問等実績

項目	令和5年度	令和4年度
採用実績校への訪問	0校	4校
オンライン学内説明会	2校	2校

(2) 人材育成

□ 新卒・新採用職員の採用時研修の一新

従来 1.5 日の共通研修の後は、それぞれ職種別に実施していたものを、職種問わず 9 日間の研修を全員に実施しました。

【研修のねらい】

- ① 同期と同じ空間で学び時間を共有して、お互いの関係性や絆を深めること
- ② 介護等の基本を齟齬なく正しく伝えること
- ③ 協会の業務全体を知ること
- ④ 社会人となる不安軽減

【研修成果】

新卒職員全員で研修をしたことにより、同期との信頼関係が深まったことが研修を通して感じられました。また認知デイでの 1 日実習、ノーリフティング演習等からは新鮮な気づきを得られました。

【課題】

新卒職員 27 名のうち、年度途中で 4 名が退職しました。採用後に実施する 3 か月後、半年後のフォローアップ研修を通して職員の状況を察知し、所管課との連携のもと離職防止につなげることが今後の課題です。

□ 管理職への研修の強化

- ・次年度の大幅な制度改定を前に、求められる管理職の役割と意識改革に焦点を当て、理事長を講師として開催しました。
- ・介護報酬改定の動きや情報を知り、次年度に向けての安定した事業所運営につなげるため、介護経営に長けた講師を迎え研修を実施しました。
- ・課長補佐級職員に、協会の規程の再確認と経理業務に必要な知識や考え方について研修しました。

□ パワーハラスメント防止研修の受講者拡大

令和 5 年 2 月に実施したパワーハラスメントアンケートでは、パワーハラスメントが上司からのみだけでなく同僚等からも多いという結果を受け、管理職のみならず、補佐級・専任職・チームリーダーに向けても実施しました。

【研修のねらい】

- ① 管理職に対しては、日頃の発言、モノの言い方に焦点化
- ② 補佐級等には、誰もが加害者になり得るリスクを知り、無意識に人を傷つけないための意識づけ

【研修の評価】

- ・内容 …… よく理解できた 48%、理解できた 42% (回答率 90%)
- ・資料 …… 非常に有益 68%、有益 26% (回答率 94%)
- ・講師 …… 非常に良かった 77%、良かった 23% (回答率 100%)

□ 記録の書き方研修

令和5年度は介護支援専門員全員（約200人）に実施しました。

【研修のねらい】

簡素化した適切な記録、より良い支援や情報開示も意識した書き方の習得

【研修成果】

研修により記録の書き方がどのように変化したか検証がされていないため、次年度については、目指す記録のあり方を明確に示し、研修後の記録を検証します。

□ 「ケアマネ応援パック」

介護支援専門員（ケアマネジャー）の人材不足を受け、近年合格が難関となっている介護支援専門員実務研修受講試験（ケアマネジャー試験）の受験支援を目的とした「ケアマネ応援パック」を新たに開始しました。

【結果】

令和5年度については、年度途中からの開始であったため、十分な支援ができず3名のみ合格でしたが、不合格者の大半が令和6年1月に開始した令和6年度の「ケアマネ応援パック」に継続して登録していることから、一定の評価が得られました。

令和6年度は、外部講師による受験講座（4回）、協会内での模擬テスト（2回）等、より実践的に取り組み、受験者および合格者の増加を目指します。

(3) 働きやすい職場づくり

□ 職員満足度調査

令和5年度には、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は高くなっていますが、「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るため、改善に努めます。

□ 健康経営

令和5年度は、令和6年度から2年間の継続申請を行い、引き続き横浜市から「横浜健康経営クラス^{ダブルエー}AA」として認証されました。令和7年度の次々回継続申請での、最高クラス^{トリプルエー}AAAをめざし、各種分析や取り組みを行います。

ア 全体実績（研修・公開研修等）

項目	令和5年度	令和4年度
実施回数	延べ 2,332 回	延べ 1,828 回
受講者数	延べ 33,219 人 (公開研修 9 回 276 人含む)	延べ 27,796 人 (公開研修 12 回 294 人含む)

イ 階層別研修

項目		令和5年度		令和4年度	
		回数	受講者数	回数	受講者数
新採用研修		12 回	126 人	11 回	112 人
フォローアップ研修		10 回	229 人	11 回	186 人
中堅研修		15 回	296 人	12 回	216 人
管理職 研修	新任管理職研修	1 回	25 人	1 回	7 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		
	令和4年度 ・仕事の任せ方研修(補佐) ・危機管理研修 ・財務研修			4 回	106 人
補佐職 研修	文書と経理の基礎研修	1 回	29 人		
合計		43 回	840 人	39 回	627 人

ウ 課題別研修

項 目	令和5年度		令和4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	108人	4回	76人
労務管理研修	1回	84人	2回	81人
プリセプター研修	2回	24人	2回	24人
プリセプターフォローアップ研修	2回	16人	1回	12人
記録の書き方研修	5回	199人	5回	76人
パワーハラスメント防止研修	7回	109人		
その他			5回	93人
合計	21回	540人	19回	362人

エ 職種別研修

項 目	令和5年度		令和4年度	
	回数	受講者数	回数	受講者数
新採用職種別	28回	100人	19回	53人
老人ホーム介護職員フォローアップ	6回	37人	17回	200人
老人ホーム新卒職員スキルアップ研修	3回	36人	—	—
新卒訪問介護員スキルアップ研修会	11回	125人	11回	123人
生活援助員	10回	269人	13回	298人
その他（地域ケア推進課/在宅ケア推進課主催等）	10回	314人	10回	186人
合計	68回	881人	70回	860人

オ 資格取得研修

初任者研修	令和5年度			令和4年度		
開催数	3回			3回		
受講者数	59人	内部 26人	外部 33人	51人	内部 19人	外部 32人
外部受講者のうち 協会就職者数	11人 (33%)			10人 (27%)		

喀痰吸引等研修	令和5年度		令和4年度	
	回数	受講者数	回数	受講者数
通学	/		1回	12人
eラーニング	1回	*20人	1回	11人

※e-ラーニング6名、基本研修（e-ラーニング）免除10名、半固形のみ4名

介護福祉士実務者研修	令和5年度（1回）		令和4年度（2回）	
実務者研修	受講者数	19人	受講者数	40人
	修了者数	19人	修了者数	38人
国家試験 （合格率）	受験者数	18人	受験者数	41人
	合格者数	18人 (100%)	合格者数	39人 (95%)

カ 職員個々のキャリアアップを支援する研修

ケアマネ応援パック	令和5年度	
登録者数	職員	18人
	パート職員	6人
試験対策講座	1回	15人

公開研修 ノーリフティングケアセ ミナー（後援）	令和5年度			令和4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	
	7回	内部 82人	外部 86人	10回	内部 140人	外部 48人

公開研修 おむつフィッター3級 (後援)	令和5年度			令和4年度		
	回数	回数		回数	回数	
	2回	内部	28人	2回	内部	26人
	外部	80人		外部	80人	

キ 事業所ごとの職場研修等

項目	令和5年度	令和4年度
回数	2,185回	1,681回
受講者数	30,569人	25,539人

※運営基準等に定められた主な研修等

研修名
1. 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練
2. 業務継続計画に必要な研修及び訓練
3. 虐待防止のための研修
4. 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（身体拘束等）の適正化のための研修
5. 個人情報保護に係る研修

9 DXの推進及びICTシステムによる生産性の向上

□ インフラ環境の整備とBCP対策

インフラ環境の再整備とセキュリティの強化のため、新たなプロキシサーバーを経由するネットワークを追加し、セキュリティの向上と負荷分散、回線速度の向上を図りました。災害によるデータ消失リスクを低減するため、遠隔地にバックアップサーバを設けました。災害時に活用し、災害復旧後、円滑に通常環境を復旧するための仕組みを構築しました。

□ 人事管理システムの導入と電子帳簿保存への対応

人事管理システムの導入業者を選定し、令和6年9月の本稼働に向けて構築を開始しました。電子帳簿保存については、既存のファイルサーバを活用しつつ、専用のシステム導入に向けて準備を進めました。

□ Windowsのセキュリティ対応

Windowsの脆弱性解消のため、毎月のWindows Updateを実施するとともに、Windows10のサポート終了に向けて、Windows11への切り替えを進めました。サポート終了までにリース更新予定のPCと、一部の業務システム用PCを除いて、Windows11への切り替えが完了しています。

□ 老人ホームのDX／ICT推進

老人ホームでのE G A O ^{えが} ^お ^リ ^ン ^ク（記録入力・コール・見守りが連携したシステム）の導入を行い、職員が手元のi P h o n eを使用して、ナースコールの対応や介護記録の入力が可能となりました。またベッドセンサーと連動することで、パソコン上でお客さまの起居状況を一覧することができるとともに、得られる情報に基づいた介護サービスを提供することで、お客さまの利便性や満足度の向上、事故リスクの低減を図りました。

□ 情報セキュリティ意識とITリテラシーの向上

職員の情報セキュリティ意識向上への取組として、情報セキュリティ研修を実施したほか、毎月の管理職会を通じて情報提供し、メールなどを通じて適宜注意喚起を行いました。日々のヘルプデスクでも、自立支援とITリテラシーの向上を念頭にサポートを行いました。

□ 情報システム関連規則の改定

ICTを取り巻く環境の変化に伴い、情報システム等運用管理規則や情報セキュリティ事故・障害対応マニュアル等の見直しを行い、改定を行いました。

□ 体制の整備

令和5年4月に常勤4名体制で発足したシステム課について、更にITスキルのある人材を入れられるよう、派遣会社に相談を続け、体制の整備に努めました。

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5年6月から11月までの1か月当たりの平均数は、約20,600件あり、令和4年度の同期間と比較すると約2,300件増加しました。なお、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、プリセプター制度の実施状況、地域ケアプラザで実施したBCPの取組やハラスメントアンケートの実施結果を、協会全体で共有できるようにしました。

また、令和5年度より紙面をデータでも見るようにしました。

「スタッフ通信 あい・あい」

項目	令和5年度	令和4年度
発行部数	1,600部/月	3,600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5年度	令和4年度
送付先	26,116世帯	26,059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。令和5年度「各事業所」及び「お客様相談室」で対応した苦情件数は、208件（令和4年度より約16%減少）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（令和4年度と同様の傾向）

- 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 運転（運転マナー、駐車、接遇等）（令和4年度の約43%減少）

□ 事業別 上位3事業

- ① 居宅介護支援事業
- ② 訪問介護・居宅介護事業
- ③ 通所介護・地域密着型通所介護事業（令和4年の約50%減少）

居宅介護支援事業では、コミュニケーションの取り方に多くの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」で対応しています。

□ 第三者委員の活動

- ・「第三者委員連絡会」を開催し、令和4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、小規模多機能型居宅介護の事業所に訪問していただきました。新型コロナ等の感染症対策や、職員の対応、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5年度	令和4年度
サービスの質 職員の接遇	3件	9件
サービスの質 専門的スキル	91件	99件
サービスの質 サービス不十分	35件	42件
説明・情報提供	11件	25件
運転	22件	38件
被害・損害	4件	1件
権利侵害	0件	0件
利用料・負担金額	3件	6件
協会・事業所の不満	20件	12件
その他	19件	16件
合計	208件	248件

イ お客様相談室

項目	令和5年度	令和4年度
苦情	45件	58件
ご意見・ご要望	14件	16件
問い合わせ	87件	47件
相談	37件	27件
その他	8件	3件
合計	191件	151件

ウ 第三者委員の事業所訪問

項目	令和5年度	令和4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	1 か所
小規模多機能型居宅介護	1 か所	0 か所

(2) 介護者の悩みや相談

「ほっとライン」	令和5年度	令和4年度
相談件数	14 件	16 件

(3) 職員の悩みや不安などの相談

「ふれあい110番」	令和5年度	令和4年度
相談件数	37 件	23 件

1 2 災害及び感染症対策等

□ 感染症BCP（業務継続計画）の策定と災害時BCP（業務継続計画）に基づく訓練

協会は、感染症の拡大を防止、事業継続性を確保し、感染症リスクを最小限に抑え、お客さまや職員の健康と安全を保護するための感染症BCPを令和5年度策定しました。また災害BCPに関しては今年度も、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。

□ 新型コロナウイルス感染症の陽性者数の推移

令和5年度は、令和4年度と比較して、職員とお客さまの陽性者数の合計は約32%減となりました。新型コロナは5類に移行しましたが、引き続き職員は、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。

新型コロナウイルス感染症 陽性者数

項目	令和5年度	令和4年度
職員	576人	801人
お客さま	780人	1,179人

□ 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整理し、配置場所を見直しました。

また、令和5年度中に賞味期限が切れる協会本部及び各事業所に配備している応急備蓄物資の食料品等の更新を行いました。

□ 安否確認システムの訓練

令和5年度は10月と3月に2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ました。

□ 日本福祉大学と災害支援協定に基づく災害時の連携・支援

日本福祉大学が主催する災害担当者研修会に会場（協会本部ビル会議室）を提供するとともに、開催地法人として防災・減災の取組と地域共生の取組について実践報告をし、BCPの作成や運営方法等について提携社会福祉法人と意見交換を行いました。

1 3 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37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在宅生活に役立つ介護情報の提供や介護技術の紹介を10回、調理実習を1回、地域の中学生の職業体験の受入れや職業講話を7回行いました。
- ③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109食、備蓄水500ml156本）を提供しました。

□ 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、韓国社会福祉学科の大学生、中国の介護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、小学生の自由研究や高校生の職場見学等、延べ17件受け入れました。
- ②研修スペースでは、近隣の地域ケアプラザや地域介護事務所と共催し、民生委員や地域の方に介助動作や福祉用具の使い方を学ぶ研修等を4回行いました。

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、6/29、12/5、3/26	1回	2/9
評議員会	2回	6/29、3/21		
評議員選任・解任委員会	1回	12/13		
監事監査	1回	6/5		

(2) 経営に関する会議

	開 催	
経営会議	4回	5/31、8/23、11/22、3/13
企画会議	15回	4/26、5/24、7/12、7/26、8/23、8/30、9/6、9/27、10/25、11/16、11/22、12/18、1/12、1/24、3/13

(3) その他

	開 催	
コンプライアンス推進委員会	1回	7/26
コンプライアンス小委員会	7回	5/24、7/26、9/21、10/10、10/25、12/21、3/21
新型コロナウイルス感染症 対策会議	1回	4/26