

2019年度 事業報告

社会福祉法人 静岡市社会福祉協議会

目次

2019年度事業活動の総括	- 3 -
2019年度事業戦略(方針)に基づく行動計画の実施状況	- 4 -
I 地域福祉事業	- 4 -
II 介護・医療・障害福祉サービス事業	- 6 -
III 子ども子育て支援事業	- 8 -
IV 法人事業	- 9 -
第1章 地域福祉事業	- 11 -
1 地域福祉活動の推進事業	- 11 -
2 ボランティアセンターの運営事業	- 24 -
3 共同募金事業	- 31 -
4 生活相談支援事業	- 32 -
5 福祉活動拠点等の運営事業	- 38 -
6 地域包括支援センター事業	- 43 -
第2章 介護・医療・障害福祉サービス事業	- 45 -
1 訪問介護事業	- 45 -
2 障害福祉サービス事業	- 45 -
3 通所介護事業	- 46 -
4 訪問入浴介護事業	- 46 -
5 居宅介護支援事業	- 47 -
6 訪問看護事業	- 47 -
7 静岡市高齢者生活福祉センター指定管理事業	- 47 -
第3章 子ども子育て支援事業	- 49 -
1 静岡市児童館指定管理事業	- 49 -
2 放課後児童健全育成事業	- 50 -
3 静岡市中央子育て支援センター指定管理事業	- 52 -
4 由比・長田子育て支援センター運営事業	- 52 -
5 ファミリー・サポート・センター運営事業	- 53 -
第4章 法人経営マネジメント	- 54 -
1 法人事業	- 54 -

2019年度事業活動の総括

2019年度の静岡市社会福祉協議会では、本会の経営理念である、「一人ひとりが自分らしく暮らせる地域社会づくり」のもと、ありたい姿を明確化し、その実現を目指した、「中期経営計画」の1年目としてスタートさせた1年でした。

時代は、30年続いた「平成」の時代から、新たな「令和」という時代に移り、社会、経済、人をはじめとして、すべてのものがグローバル化の流れの中で、急速に変化、進化していき、地域社会における生活環境や人々の価値観等も大きく変化していく中において、それにとまなう生活課題は日々発生し、多様化、複雑化してきています。さらには日本社会の構造的な問題で、地域社会の問題として直面する問題も多くあります。そのような現状の中、私たち静岡市社会福祉協議会はだからこそ、今まで組織が持っていた様々な殻を打ち破り、新たな時代に挑戦していくことを鮮明に打ち出した中期経営計画、「明日への挑戦、安心と幸せの創造をともにめざして」という経営テーマのもと地域福祉事業、介護、医療、障害サービス、子ども子育て支援事業という3本の主要事業を中心に方針、戦略のもと事業を実施してまいりました。法人全体として、委託事業等含め年々規模が拡大し、2019年度としては事業予算規模3,711百万円を投入し、各主要事業が行動計画に従い、事業、サービスの質の向上及び法人価値の向上を図り、将来の地域社会づくりを実現するために投入すべき原資となる適正な採算性も求めながら実施してまいりました。

昨年12月に中華人民共和国湖北省武漢市で発生した新型肺炎（新型コロナウイルス）は瞬く間に世界各地に拡散され、今や世界各国で感染確認、感染爆発していく中、日本においても、2月以降、大都市中心に感染が拡大し、静岡県、静岡市においても感染者が日を追うごとに増えていきました。そのような中、本会も地域福祉事業を始めとして、子ども子育て事業の中の一部事業においては、3月以降の行動計画等の中止を余儀なくされ、また介護、医療、障害サービスにおいても通所サービスにおいては、コロナウイルスの感染を警戒するご利用者様のサービス利用控えによる稼働状況の低下等も見られました。

一方、本会の事業、サービスの原資は人ではありますが、昨今の労働環境の中においての人材確保が難しいことは、本会においても同様の課題であり、様々な求人活動、対策を講じてまいりましたが、有効な手立てがなく、計画どおりの人材確保が出来ず、一部事業においては、最低限の人員の中で進めなければならないといった状況にもなりました。しかし、不足部分を部署及び事業間で補いながら実施するなど今までにない組織内の流れの中で乗り越え、法人全体としてはほぼ事業が計画に従い推移し、その結果として、2019年度決算においては、計画どおりの採算を確保することが出来ました。そのことにより、2020年度の行動計画は一部見直しを実施いたしましたが、中期経営計画の2年目の計画どおりに実施していくものとしております。

最後に、新型コロナウイルス感染症への脅威、あるいは昨今各地で発生している自然災害の脅威は、本会及び地域社会づくりに多大な影響を及ぼし兼ねないリスクであります。それらリスクも鑑みながら、いかなる場合においても事業が継続できるよう、様々な視点から対応を考えながらありたい姿の実現を目指し事業を進めてまいります。

静岡市社会福祉協議会 会長 山本 伸晴
常務理事 小幡 剛弘

2019年度事業戦略(方針)に基づく行動計画の実施状況

I 地域福祉事業

< 中期経営計画に基づく事業戦略（方針） >

地域住民が抱える複雑・多様な生活課題の解決に向けて、幅広く社会資源を求め「ソーシャルワーク」を基盤として、持続可能な地域福祉活動を実践する

住民が抱える個別の課題を地域社会がどのように受け止め、受け入れることができ、地域共生社会を実現させるのか、「ソーシャルワーク」の基盤を築くことに注力した。とくに担当部署を超えて研修等を通じ実施事業の関連性を確認し、ニーズに基づく住民目線でのソーシャルワークを構築するため、会費や共同募金運動等においても住民の皆様からお預かりする意義を共有した。一方で、各種事務事業の管理運営方法にバラツキがあることが確認できたため、非効率な事業展開を解消するよう組織体制を見直し、地域福祉推進課が中心となって、部全体の企画調整にあたることのできる業務の構築が必要である。また、成年後見支援センターの開設に向けて、各種関係機関との連携を深めることができたことは大きな成果であるが、日常生活自立支援事業、法人後見事業と合わせて、個人の権利を護る全市的な視点での支援体制の構築はより一層の充実が求められる。

戦略（方針）に基づく行動計画に対する成果	
具体的な行動計画	実施状況・成果
1. 本部機能の構築による推進体制の確立	
	各区あるいは属人化等により法人としての効果的な運営を図ることができず、事業展開もバラツキがみられた。そのため、地域福祉推進課を中心に、事業展開方針や事務事業のマニュアルの整備を進める予定であったが、これまでの経過や各区の独自性を尊重してきたことがより明らかになり、速やかに調整を図ることができずに推進体制の確立には至らなかった。したがって、地域性に配慮しつつも本部として統一した事業方針やマニュアルの整備、事務事業の効率化は継続的な課題となった。一方推進体制を整えるため、事業を各区で行うことを基本とした役割分担の方向性を明確にすることができた。
2. 我がごと・丸ごとの地域福祉活動の展開	
1) 多様な社会参加を可能にする地域福祉活動の推進	地域福祉活動計画に基づき各区においておおむね計画通り実施することができた。しかしながら住民全体の計画という位置づけに対するアプローチが弱く、評価手法と合わせて、改定した「地区社協運営の手引き」を活用し地域福祉活動の活性化に取り組みを進めていく。
2) 支援を必要とする方々のあらゆる生活課題への対応	困りごとを受け止めることができるように、関係機関との連携のもとに、相談支援の入口としての役割を担うことができた。暮らし・しごと相談支援センター、地域包括支援センター

	<p>の継続的な受託に向けて、相談を受ける職員が、住民の抱える課題を整理し、解決に向けて導くことができるように、制度の理解と対応の質の向上に努めていきたい。</p>
<p>3)住民の生活を護る権利擁護事業の構築</p>	<p>利用者の生活を護るため、支援体制と金銭管理方法を再確認し、牽制体制の取れる事業体制を構築した。各区での事業展開を実施するにあたり、本部と各区の役割分担の整理と関係機関との調整を円滑に進めていき、サービスの質を高めていく。</p>
<p>3. 関係諸団体等への支援</p>	
<p>1)民生委員児童委員協議会の事務局運営支援</p>	<p>3年に一度の一斉改選にあたり、役員引継ぎ、表彰大会等を円滑に行うことができた。新型コロナウイルスにより新任民生委員研修等一部延期になっている研修事業があるため、新たに民生委員になられた方々の研修機会の提供が課題として持ち越されている。</p>
<p>2)福祉コミュニティに資する共同募金運動の展開</p>	<p>共同募金運動 70 年答申に基づく推進方策の具体的な取り組みに基づく 3 か年計画が終了し、委員構成の見直しや広報・啓発活動を中心に「運動性の再生」という視点では新たな取り組みにより事業展開を図ることができた。</p>
<p>3)静霊奉賛会静岡市支部清水区地域支部の事務局運営</p>	<p>靖国参拝慰霊事業や各地区で実施する慰霊祭への助成事業を行った。</p>

II 介護・医療・障害福祉サービス事業

< 中期経営計画に基づく事業戦略（方針） >

加速する高齢化社会の中で、サービス提供体制の強化により安定経営を目指す

新規事業の「サービス付き高齢者住宅」建設について、2019年度は施設用地取得を目標としたが、条件に合う用地が市場に出回らず、取得には至らなかった。

既存事業については、訪問看護事業を主軸に、各種在宅サービス間での連携はもとより、従来の事業所単位から拠点単位で自社複数サービスの協働を意識しサービス展開することで、多様化する個別ニーズに沿うサービス提供に努めた。その結果、顧客満足度向上と収益向上につなげることができたと考えている。また、2019年度は大型台風の接近や新型コロナウイルスの感染拡大等、予期せぬ災害に見舞われ一部サービスを休止することもあり、想定外の事態発生時にも事業継続できる仕組みの必要性を強く感じる年でもあった。

静岡市の高齢化率はいよいよ30%を超え、後期高齢者の増加と共に利用者の重度化が見込まれる。2020年度は地域福祉活動の拠点も兼ねたサービス付き高齢者住宅建設用地の取得を実現し、本会在宅サービスの選択肢拡大と同時に、今一度各事業が持つ強みを分析し付加価値を高めていく。

戦略（方針）に基づく行動計画に対する成果	
具体的な行動計画	実施状況・成果
1. 新規事業の展開	
1) 葵区城東圏域（隣接地域を含む）でのサービス付き高齢者住宅の運営	<p>建設予定の葵区城東圏域は、市内中心部で地価が高く、また戸建て住宅が多い地域のため、新規施設に見合う広さの土地が市場に出回らなかった。</p> <p>しかし、現在把握できた土地で基本設計を作成し、土地の購入について打診したが、購入には至らなかった。今後条件に見合う土地が見つかり次第、速やかに建設着手ができるよう、次年度に施設の基本計画を再度整えておく必要がある。</p>
2. 既存事業の維持・強化	
1) 訪問看護の体制強化と事業拡大	<p>1 事業所体制で運営管理してきた中、利用者管理や内部統制に課題が見られ、訪問職員をこれまでの固定制からチーム制の導入を検討してきた。新人事制度導入で働く意欲を育む環境整備の他、事務職を追加配置することで、事業所内の意識も改善しつつある。次年度も引き続き変革していく。</p> <p>また、事業所の理学療法士、作業療法士が自法人の通所介護施設にて、ご利用様の個別リハビリを担当。このリハビリを目的とした利用者様も増加。事前想定以上に効果がみられた。</p>
2) 利用者の重度化に対する対応力強化	<p>がん末期等終末期の患者様や ALS 等難病患者様等、重度の方々が増加している。そのように医療ケア・福祉サービスを必要としている方々を積極的に受け入れられるよう訪問看護部門を中心に、訪問介護や居宅介護等の各部門が連携して重度患者様を支援できるように研修や情報共有を実施。併せて、ご利用者の身体状況に応じ、自社のサービスを紹介し、在宅介護が</p>

	<p>継続できるよう心掛けた。</p>
<p>3) サービス事業所経営体質の改善と維持・強化</p>	<p>事業所単位の月次経営管理は概ね実現し、次の段階として事業所をまとめる拠点単位の経営管理に取り組む。ご利用者様の介護ニーズに合う自社サービスがあれば担当介護支援専門員に紹介し、拠点内の複数の自社サービスが結び合うことを心掛けた。</p> <p>また、拠点内事業に人員不足があれば、介護支援専門員や訪問介護員など職種に限らず活動支援を実施。この成果として、今まで未経験の事業でもお互いが助け合う意識が強くなり、業務効率の向上につながった。</p>
<p>4) 事業収益の安定化</p>	<p>昨今の社会情勢から、本会に限らず介護事業所は慢性的に人員不足である。また、職員の高齢化が進む一方、新たな職員を十分確保できない課題もある。そのような中、本会では、職員一人一人が介護サービスの生産性を高める意識をもち、また事務作業の効率化を図った。</p> <p>次年度も引き続き、働き方改革や中長期計画に基づき必要とする職員数を確保しつつ、介護事業に従事することに誇りを持つ、質の高い職員を育成していく。</p> <p>一方、消費税増税に伴い利用料金を値上げしたサービスと据え置きしたサービスがある。増税から半年経過したことで、適正な料金設定であるかも検討したい。</p>

Ⅲ 子ども子育て支援事業

< 中期経営計画に基づく事業戦略（方針） >

0歳から18歳までを対象とする児童館を中核として位置づけ、子育て支援センター（乳幼児期）、放課後児童クラブ（学童期）等の各事業をつなぎ、子どもたちの「生きる力」の醸成を促す「子ども子育て総合支援事業」を目指す

本会の子ども子育て総合支援事業は、核家族化・少子化・地域におけるつながりの希薄化など、孤立した子育てを行う家庭が多くなるなか、0歳の幼児から18歳未満の子ども達に対し、支援を必要とする家庭に正しい情報を発信するとともに、子どもたちの発達に応じた環境を提供し、適切な保育、支援等が出来るよう、市内12の児童館が中核となり、子どもたちの生きる力を育むため、子育て支援センター（乳幼児期）・放課後児童クラブ（学童期）が日々の連続的な生活の中のように連携していくのか、支援方法や活動内容等の基礎となる部分の構築を目指した。

戦略（方針）に基づく行動計画に対する成果	
具体的な行動計画	実施状況・成果
1. 児童館を中核とした放課後児童クラブと子育て支援センター等の運営の一体化を進める	
1) 児童館の遊び環境を活用した保育・活動プログラムの開発	2018年度にモデル児童館（2館）で試験的に取り組んだ交流プログラムをすべての児童館が併設クラブの活動へ応用実践し、各児童館の特性等を生かして、今まで培ったノウハウや環境を生かした独自のプログラムとして実施した。
2) 職員教育による児童館における遊び環境の強化	児童館ブロックごとに児童館厚生員が講師となり、クラブ職員に対し遊びのノウハウを共有し各児童クラブでの活動に役立てた。しかし、児童館厚生員と児童クラブ支援員との合同研修は1度しか開催できず、次年度以降の課題となった
3) 専門職の効率的な配置	双方の連携を促進するため担当職員2名を事務局に配置し、さらなる連携拡大を図った。更に2020年度は市の条例に併せて、放課後児童支援員を適正に配置した。
2. 中央子育て支援センター運営の強化を図る	
1) 子育て支援に関するニーズ調査・分析	新たなニーズ調査については、静岡市が2018年度に住民基本台帳からの無作為抽出で実施した「子ども・子育て支援に関するニーズ調査」が2019年度に発表されたことから本会での調査は一旦見送った。今後、市の調査結果を分析し、課題の深堀を進め、そこから独自の支援に必要なニーズ調査につなげていきたい。
2) ニーズに対応したプログラム開発・事業化	子育て講座等の実施後、アンケートを徴取し参加者ニーズに即した事業を実施した。

IV 法人事業

< 中期経営計画に基づく事業戦略（方針） >

大規模法人らしく、社会福祉法人のモデルになるべき組織（法人）を確立する

法人のありたい姿を明確化し今後 5 年間の経営指標をまとめた中期経営計画がスタートした。法人としての自律性を高め、安定的かつ持続的にサービスを提供するため、役員体制の強化、経営モニタリングの実施、内部統制の強化など、計画を着実に推進していくための体制づくりを計画初年度として実施した。

雇用情勢が一段と厳しさを増す中、人材の確保と定着率の向上を図るため、職員がやりがいを持って安心して働くことができる環境づくりを目指して、新たな人事制度を本年度からスタートさせた。これに伴い、コース別等級制度や人事評価制度、新給与制度等への移行を行った。また、新人事制度及び働き方改革関連法への対応を行うため、2020 年 4 月施行に向けて就業規程の全面的な改正を行ったほか、福利厚生制度についても抜本的な見直しを行った。

サービスの品質向上の取り組みとして、新人事制度におけるキャリアパスと連動した研修体系の整備を進めた。初年度は、幹部職員を中心として研修を実施した。また、業務の効率化を図るために、クラウドサービスを活用したネットワークシステムを新たに構築し、業務の ICT 化を推進するための土台作りを行った。

戦略（方針）に基づく行動計画に対する成果	
具体的な行動計画	実施状況・成果
1. 社会福祉法人としての組織体制の強化とガバナンス、内部統制のとれた業務執行の確立を進めます。	
1) 組織権限等の再構築	組織として速やかな意思決定を行い、経営のスピード化を促進するため、役割に応じた責任と権限を整理し明確化した。 また、中期経営計画をトップマネジメントのもとに推進するため、進捗状況の確認と計画の是正を行う正副会長会議を月例で開始した。
2) 業務執行のスピード化	電子決裁システムの全社導入に向けて、先行して導入した児童クラブのシステムの評価を行うとともに、データファイルのクラウド化を進めるなど、2020 年に試験導入を行うための環境整備に努めた。
3) 内部統制、牽制体制の強化	内部統制の強化を図るため、役員研修を実施したほか、内部監査の実施を推進するとともに内部監査室の設置準備を進め、2020 年度に独立した部署として新設した。 また、職員の内部統制を図るため、社会保険労務士の支援のもと全職種の就業規程の見直しを行い、服務規律を体系的に整理、再構築を行った。
4) リスク管理体制の強化	苦情や大きなインシデントを分析していく中、これらは、軽微な事故やヒヤリ・ハット等日々のサービスの中での気づきに関係性がある。そこで苦情、事故、ヒヤリを一体的なマネジメントの中で管理する必要性により、リスク管理体制の強化として、新たにリスクマネジメント委員会を組織し、サービス品質の向上を図る仕組みづくりを行った。

2. 職員がやりがいを持って安心して働くことができる環境づくりを進めます。	
1) 人事制度改革(新人事制度の確実なる実行)	本年度からの新たな人事制度の実施に伴い、制度の骨幹となる人事評価制度の運用をスタートさせた。評価者研修の実施を通じて適正な制度の運用を目指した。
2) 人材獲得(人材採用)方法の強化	人材獲得の強化に向けて、間口を広げた採用活動を行うため、インターンシップの拡大実施や求人イベントへの積極的な参加等を行い、本会求人への周知拡大に努めた。
3) キャリアアップ支援の創設	人事制度改革による激変緩和のため、本年度においては制度の検討を行うことに留めた。職員の資格取得等によるキャリアアップへの意識向上を図るために、支援策の導入を継続して進める。
4) 多様な働き方の検討	新人事制度への移行に伴う就業規程の見直しの過程において、社会保険労務士の助言を得て、時差出勤やフレックス制、テレワーク等の導入について検討を行った。2020年度に試行実施を行い、本導入に向けてさらに検討を進める。
5) 福利厚生制度の検討	福利厚生制度について抜本的な見直しを行い、全ての職員が働き方に応じて福利厚生制度を利用できる仕組みを整え、2020年度からの実施に向けて準備を進めた。
6) 子育て、介護、療養等両立して働ける環境の整備	新人事制度において独自の短時間勤務制度を本年度から開始。また、2020年度の実施を目指して年次有給休暇積立制度の創設や団体長期障害所得保障制度(GLTD)の加入等の準備を進め、育児、介護、療養等をしながら、柔軟に働ける仕組みづくりを進めた。
7) 規程等の見直し	新人事制度の実施や働き方改革関連法の施行に合わせ、職員区分ごとに職務の内容、責任の程度及び配置の変更の範囲等の考え方を整理し、就業規程の全面的な改正を行った。
3. サービスの品質の向上及び品質保証の仕組みを検討・構築します。	
1) 研修体系の見直し	新人事制度におけるキャリアパスに連動した研修体系を整備し、まず、本会の弱みとして課題としているコンセプチュアルスキルの取得を目的とした研修を幹部職員及び幹部候補職員対象として実施した。
2) サービスの品質保証の仕組みづくり	本会の事業は対人サービスを主としていることから、品質向上の取り組みとして、就業規程の見直しにより、サービス規律に関する規定の整備を行った。2020年度はこのサービス規律を土台としてサービスマニュアルの作成を行う。
3) テクノロジー(ICT、IoT)等を活用した業務の効率化	業務の効率化とサービスの向上を図るため、クラウドサービスを活用したネットワークシステムを構築し、情報管理体制の強化を進めるとともに、テレワーク等柔軟な働き方の導入に向けた土壌づくりを行った。

第1章 地域福祉事業

1 地域福祉活動の推進事業

第3次地域福祉活動計画後期実施計画に基づき、個別課題に対応する生活支援や生活支援を継続的に行うための基盤づくりに取り組んだ。特に地区社協連絡会において、生活支援活動の相互理解が図られ、結果として居場所づくりや支えあい活動を実施する機運が高まった。また、総合相談やボランティア相談に寄せられる個別課題を共有する場を設け、横断的な関わりをもって対応した。

全地区に配置された生活支援コーディネーターが地区社協や地域住民と社会資源をつなぎながら地域の生活課題の解決に向けて取り組んでいるが、活動を実施する主体が地域ごとに異なること、地域の合意形成を得ていくこと等が課題となっている。地域活動を豊かにしていくためにも、住民意識の醸成には丁寧に時間をかけ、共通化を図っていく必要がある。

(1)第3次地域福祉活動計画の推進

地域福祉活動計画評価推進委員会・後期実施計画策定委員会の開催

期日		内容	出席者
月	日		
6	25	後期実施計画の策定と年度計画について 評価指標の検討について	16人

(2)区地域福祉推進センターの運営

区地域福祉推進センターの円滑な運営と地域福祉課題を検討する会議を開催し、地域福祉活動計画の進捗管理について多角的な視点から意見を求め、取組みに対する評価を得た。また、本会の諸事業について周知を行い理解と協力を求めた。

①区地域福祉推進委員会

区分	葵区	駿河区	清水区
開催回数	3回	2回	3回

(3)広報啓発活動

①福祉啓発イベントの実施

市民の社会福祉への理解と参加を促進するために、市内の福祉団体、ボランティアグループ等と協働した実行委員会を組織し、福祉啓発イベントを実施した。

名称	期日		内容	来場者等
	月	日		
第40回静岡ふれあい広場	9	8	各種団体によるステージ、ブース紹介、模擬店、手話や点字の福祉体験等 会場：青葉シンボルロード	台風15号発生に伴う危険を考慮し中止としたため記録なし。
福祉のまつり2019	9	23	各種団体によるステージ、ブース紹介、模擬店、手話や点字の福祉体験等 会場：清水マリンパーク	来場者数約30,000人 参加団体109団体 ボランティア85人

名称	期日		内容	来場者等
	月	日		
第12回駿河ふれあいふくしフェスタ	11	23	手作り品の販売、ステージ、遊びコーナー、活動紹介、スタンプラリー、バザー 会場：南部ふれあい公園	来場者 約1,200人 参加団体 34団体 ボランティア 18人

②その他の広報啓発活動

名称	期日		内容	実施地区
	月	日		
地域福祉パネル展	10	20	地区社協事業への理解促進とボランティア活動への参加呼びかけのためのパネル展を開催	江尻地区、高部地区
	10	27		飯田地区、袖師地区 興津地区、小島地区
	11	3		由比地区
	11	10		清水地区
	11	24		船越地区

(4)地区社協活動の支援

地区社協運営費等の助成金を交付するほか、職員が各種事業の実施について情報提供や連絡調整等の支援を行った。

①地区社協の設置状況

区分	葵区	駿河区	清水区	計
設置数	35 地区	18 地区	21 地区	74 地区
未設置数	2 地区	—	—	2 地区

②運営費及び活動費の助成

助成の区分	葵区	駿河区	清水区
地区社協助成金	35 地区	18 地区	21 地区
	17,049,000 円	12,590,000 円	16,052,000 円
S型デイサービス事業助成金	30 地区 83 会場	18 地区 63 会場	21 地区 131 会場
	14,870,000 円	12,520,000 円	26,270,000 円
子育て支援事業助成金	20 地区 23 会場	14 地区 14 会場	19 地区 39 会場
	1,790,000 円	1,120,000 円	2,970,000 円
地区社協活性化事業等助成金	6 地区	7 地区	6 地区
	600,000 円	700,000 円	600,000 円
地域支えあい事業助成金	2 地区	0 地区	4 地区
	240,000 円	0 円	630,000 円

③地区社協連絡会の支援

地区社協の活動に関する情報共有と連携促進を図るため、各区の地区社協連絡会の運営支援を行った。

ア 会議

名称		期日		主な内容	出席者
		月	日		
葵区	会長、企画運営委員長 合同会議	4	19	葵区地区社協連絡会の事業報告 及び事業計画について グループワーク	33 地区 61 人 (未設置地区含む)
	会長会議	11	29	第 3 次地域福祉活動計画後期実 施計画について グループワーク	30 地区 51 名
駿河区	会長・企画運営委員長 合同会議	5	10	地区社協連絡会事業及び事業計 画について 生活支援体制整備事業の取り組 みについて	18 地区 34 人
	会長会議	10	21	地区社協会長名簿の作成につい て、各地区社協が抱える課題につ いて	17 地区 17 人
清水区	会長・企画運営委員長 合同会議	4	25	地区社協連絡会事業及び事業計 画について	21 地区 61 人
		1	30	静岡市社協助成金について 一年間を通しての地区社協運営 の成果や悩み・課題等 市社協助成金要望書について	21 地区 56 人
	企画委員長会議	6	24	静岡市社協助成金アンケート及 び見直しについて 活動報告及び意見交換	21 地区 42 人
		2	21	2020 年度地区社協会議・研修にお ける内容について	21 地区 37 人
	会計担当者会議	5	23	地区社協助成金について 静岡市社協情報及び意見交換	21 地区 22 人
	会長会議	7	25	第 3 次地域福祉活動計画清水区後 期実施計画について 静岡市社協助成金について	21 地区 21 人

イ 研修

名称		期日		主な内容	出席者
		月	日		
葵区	会計担当者研修会	5	23	地区社協の会計処理について	5 地区 6 人
	広報担当者研修会	7	29	基調説明・事例発表 グループワーク(情報・意見交換)	22 地区 28 人
	企画運営委員長研修会	10	10	第 3 次地域福祉活動計画後期実施 計画について 福祉課題の現状と地区社協に求 められる取り組み	22 地区 26 人

名称		期日		主な内容	出席者
		月	日		
駿河区	会計担当者研修会	6	26	地区社協の会計について、地区社協助成金について、情報交換	16 地区 16 人
清水区	会長・企画委員長合同研修会	8	21	今、求められている地区社協活動とは	21 地区 51 人

④S型デイサービス事業の推進

S型デイサービス事業の普及を目的に地区社協役員、ボランティア等を対象に介護予防活動の必要性や運営について学ぶ各種会議、研修を実施した。

ア 研修

名称		期日		主な内容	出席者
		月	日		
葵区	実施地区連絡会	5	30	講話「健康長寿のまちづくり」 S型デイサービス会場アンケートの報告	26 地区 68 会場 75 人
	レクリエーション研修会	8	19 20	講義・演習「高齢者を対象としたレクリエーションと体操」	30 地区 61 会場 119 人
駿河区	S型デイサービスボランティア研修会	8	27 29 30	介護予防に効果的な遊ビリテーション、健康体操実践報告会	18 地区 62 会場 331 人
	S型デイサービス実施会場連絡会	1	30 31	福祉教育実践報告会、S型デイサービスの成果、男性を増やす課題	18 地区 61 会場 140 人
清水区	S型デイサービス運営委員長会議	7	18	S型デイサービス調査結果について 課題等についての意見交換	21 地区 37 人
	ボランティアスタッフ懇談会	8	27 28 29 30	S型デイサービスのボランティアスタッフになって良かったこと、会員の変化等について	124 会場 222 人
	ボランティアスタッフ研修会	1	28 29 30	元気づくりのレクリエーション～ 体力・心力・能力アップ～	120 会場 222 人

イ 地区開催研修

地区名		期日		出席者
		月	日	
葵区	千代田東地区	10	28	4 会場 70 人
	城北地区	12	7	5 会場 40 人
	麻機地区	1	24	5 会場 60 人
	賤機南地区	1	30	5 会場 60 人

地区名		期日		出席者
		月	日	
駿河区	長田南地区	4	26	4 会場 38 人
	長田東地区	6	4	5 会場 63 人
		6	6	
	大里東地区	10	31	5 会場 33 人
	東豊田地区	12	9	3 会場 38 人
	大里西地区	1	11	5 会場 50 人
富士見地区	毎月 第3月曜日		5 会場延べ 96 人	

ウ 巡回指導

区	地区数	会場数	延べ回数
葵区	30 地区	82 会場	152 回
駿河区	18 地区	62 会場	124 回
清水区	21 地区	131 会場	187 回

エ 設置地区、会場数

区	実施地区数	会場数
葵区	30 地区	83 会場
駿河区	18 地区	63 会場
清水区	21 地区	131 会場

⑤子育て支援事業の推進

ア 研修

名称		期日		主な内容	出席者
		月	日		
葵区	子育てサロンボランティア研修会	7	31	事例発表 意見交換（グループワーク）	17 地区 36 人 (未実施地区含む)
	子育てサロンボランティア交流会	1	24	講演「手作りおもちゃや手遊び歌の 紹介／マジックシアターづくり」	21 地区 47 人 (未実施地区含む)
駿河区	子育てサロン実施会場連絡会	7	11	講演「みなさんも、楽しくサロンで 過ごしましょう」	16 地区 28 人
清水区	子育てトークの会スタッフ連絡会	5	17	(アンケート実施に向けて) あなた がパパ・ママに聞きたいことは？	21 地区 31 人 関係機関 12 人
	子育てトークの会スタッフ研修会	7	4	講演「子ども・子育てを取り巻く現 状と子育て支援センターと子育て と子育てトークの帰途の連携につ いて」	18 地区 43 人
	子育てトークの会ボランティア懇談会	11	12	意見交換「広報(PR)アイデア」「各 地区(会場)の取り組みについて」	17 地区 26 人

イ 子育てトークの会活動紹介パネル展

	期日	会場
清水区	8/13～9/ 3	清水社会福祉会館ギャラリー
	9/15～3/31	清水保健福祉センター

ウ 設置地区、会場数

	実施地区数	子育てサロン	パパトーク
葵区	21 地区	22 会場	1 会場
駿河区	14 地区	14 会場	—
清水区	19 地区	36 会場	3 会場

⑥地区社協への活動支援

生活支援コーディネーター等が随時、地区社協活動に参加し、活動への支援や助言を行うほか、地域ニーズの把握と地区社協活動の情報収集を行った。

【葵区】

区分		出席地区数	出席回数	延べ職員数
会議出席	総会	27 地区	27 回	57 人
	理事会	10 地区	19 回	23 人
	企画委員会	12 地区	45 回	48 人
	その他の会議	16 地区	42 回	54 人
活動訪問 連絡調整・	S型デイサービス 高齢者サロン	34 地区	170 回	231 人
	子育てサロン	9 地区	18 回	19 人
	その他の活動	23 地区	41 回	49 人
	連絡調整	28 地区	139 回	146 人
合計		37 地区※	501 回	627 人

【駿河区】

区分		出席地区数	出席回数	延べ職員数
会議出席	総会	18 地区	19 回	19 人
	理事会	3 地区	4 回	4 人
	企画委員会	12 地区	63 回	68 人
	その他の会議	10 地区	21 回	31 人
活動訪問 連絡調整・	S型デイサービス 高齢者サロン	16 地区	95 回	99 人
	子育てサロン	10 地区	34 回	43 人
	その他の活動	16 地区	82 回	87 人
	連絡調整	18 地区	213 回	226 人
合計		18 地区※	531 回	577 人

【清水区】

区分		出席地区数	出席回数	延べ職員数
会議出席	総会	21 地区	21 回	29 人
	理事会	3 地区	5 回	5 人
	企画委員会	21 地区	129 回	148 人
	その他の会議	21 地区	63 回	112 人

区分		出席地区数	出席回数	延べ職員数
活動訪問・ 連絡調整	S型デイサービス 高齢者サロン	21 地区	40 回	71 人
	子育てサロン	19 地区	12 回	29 人
	その他の活動	21 地区	57 回	60 人
	連絡調整	21 地区	7 回	7 人
合計		21 地区※	334 回	461 人

※出席した地区数

⑦他市町社協、地区社協の視察受け入れの調整

県内外の地区社協の視察を積極的に受け入れ、本市における地区社協活動を PR するとともに、他都市の地域活動について理解を深めた。

	団体名	期日		会場	出席者
		月	日		
葵区	富士宮市富士根南地区社協	11	15	千代公民館	40 人
清水区	津市社会福祉協議会	7	23	駒越生涯学習交流館	19 人
	磐田市田原地区社会福祉協議会	9	21	駒越生涯学習交流館	17 人
	浜松市積志地区社協連絡会	10	1	駒越生涯学習交流館	40 人
	御殿場市高根地区福祉推進委員会	11	27	駒越生涯学習交流館	35 人
	磐田市豊岡地区社会福祉協議会	12	3	駒越生涯学習交流館	26 人
	藤枝市西益津地区社会福祉協議会	12	17	駒越生涯学習交流館	28 人
	磐田市竜洋地区社会福祉協議会	1	15	駒越生涯学習交流館	17 人
	島田市初倉南小学校地区社会福祉協議会	2	3	駒越生涯学習交流館	15 人
	富士吉田市大明見支部社会福祉協議会	10	24	岡生涯学習交流館	36 人
葵区横内地区社会福祉協議会	11	13	岡生涯学習交流館	12 人	

⑧地区社協未設置地区への支援

伝馬町地区、青葉地区における地区社協の組織化に向け、働きかけを行うとともに、当該地区で行われているサロン活動等の協力を行った。

学区	内容			
伝馬町学区	高齢者サロンへの支援・・・学区内3会場のサロンへの運営支援 民生委員児童委員協議会への出席、勉強会の開催 自治会等の会議、小地域福祉活動への出席 等			
	地区	区分	回数	延べ参加者
	伝馬町	会議等	5 回	62 人
		高齢者サロン	2 回	19 人
		その他の活動	16 回	49 人
	合計	23 回	130 人	

青葉学区	自治会連合会長意向聞き取り 民生委員児童委員協議会定例会、自治会等の会議、 小地域福祉活動への出席 等			
	地区	区分	回数	延べ参加者
	青葉	会議等	3回	33人
		高齢者サロン	3回	117人
		その他の活動	10回	38人
合計		16回	188人	

(5)生活支援体制整備事業

①生活支援コーディネーターの配置

区域に生活支援コーディネーターを3人と30の日常生活圏域に15人の生活支援コーディネーターを配置し、区域及び日常生活圏域での住民による支えあい活動の企画や連絡調整を行った。

②生活支援コーディネーター活動実績(指定地区以外の地区への関わりを含む)

【葵区】生活支援コーディネーター 6人

活動内容		出席地区数	支援回数	延べ職員数
事業・ 会議	支え合いの地域づくり会議	3地区	6回	23人
	地域づくり会議	12地区	21回	121人
	本会主催会議、研修	37地区	16回	120人
地域づくり会議等合計		37地区	43回	264人
活動支援・ 連絡調整	地域包括支援センター	12圏域	152回	165人
	地区社協会議、活動	35地区	411回	486人
	民生委員児童委員協議会	23地区	97回	162人
	自治会	21地区	89回	132人
	生活支援活動	37地区	273回	90人
	協議体に関する連絡調整	4地区	7回	67人
	その他	31地区	149回	382人
活動支援・連絡調整合計		37地区	1,178回	1,484人

【駿河区】生活支援コーディネーター 4人

活動内容		出席地区数	支援回数	延べ職員数
事業・ 会議	支え合いの地域づくり会議	4地区	4回	16人
	地域づくり会議	11地区	31回	47人
	本会主催会議、研修	3地区	39回	96人
地域づくり会議等合計		11地区	74回	159人
活動支援・ 連絡調整	地域包括支援センター	7圏域	134回	148人
	地区社協会議、活動	18地区	526回	603人
	民生委員児童委員協議会	17地区	121回	130人
	自治会	10地区	13回	14人
	生活支援活動	16地区	127回	137人
	協議体に関する連絡調整	9地区	43回	49人
	その他	17地区	316回	366人
活動支援・連絡調整合計		18地区	1,280回	1,447人

【清水区】生活支援コーディネーター 5人

活動内容		出席地区数	支援回数	延べ職員数
事業 会議・	支え合いの地域づくり会議	2 地区	15 回	40 人
	地域づくり会議	17 地区	68 回	75 人
	本会主催会議、研修	21 地区	29 回	236 人
地域づくり会議等合計		21 地区	112 回	351 人
活動 支援 ・ 連絡 調整	地域包括支援センター	10 圏域	68 回	86 人
	地区社協会議、活動	21 地区	330 回	461 人
	民生委員児童委員協議会	22 地区	20 回	20 人
	自治会	21 地区	38 回	39 人
	生活支援活動	21 地区	148 回	169 人
	協議体に関する連絡調整	21 地区	64 回	68 人
	その他	21 地区	386 回	429 人
活動支援・連絡調整合計		21 地区	1,054 回	1,272 人

③支え合いの地域づくり会議の開催

圏域	期日		主な内容	出席者
	月	日		
葵区安西番町圏域、城東圏域、長尾川圏域	2	12 ～ 26	左記期間で3回開催 移動支援の必要性、グループワーク等	9 地区 38 人
駿河区大谷久能圏域	10	10	地域の居場所づくりについて	2 地区 28 人

④区地域支え合いネットワーク会議

区	回数	主な内容	出席者
葵区	3 回	生活支援活動の現状分析・課題整理 生活支援活動の展開方法及び運営のポイント	延べ 44 人
駿河区	3 回	居場所活動について 居場所づくりパンフレットの検討について	延べ 37 人
清水区	4 回	移送支援について 買い物や通院時の等の移動支援活動について 地域での病院送迎支援活動の促進について	延べ 47 人

⑤生活支援に特化したボランティア講座

区	名称	回数	主な内容	出席者
葵区	生活支援ボランティア入門講座	全 4 回	生活支援ボランティアについて 現場見学・体験 他	17 人
駿河区	生活支援ボランティア養成講座	全 4 回	支え合い活動について、生活支援活動や居場所づくり活動の見学・体験 他	17 人

区	名称	回数	主な内容	出席者
清水区	生活支援ボランティア養成講座	全4回	講義「なぜ、支え合い活動が必要か」 支え合い活動実践先への体験・見学 活動報告・情報交換「体験活動を振返って」	17人

⑥生活支援を目的とした地域ボランティアグループの組織化

制度の狭間等の福祉課題を支援するため、各区に組織されたボランティアグループに対応を依頼調整し、課題解決に向けた取り組みを行った。また、定例会等に職員が参加し、活動を支援した。

区	名称	会員数	活動延べ数	依頼者数	活動内容
葵区	生活応援しずおか(SOS)	31人	418人	27件	話し相手、部屋の片付け、衣類整理、引越し荷造り、代筆等
	移動支援(MOSA)	10人	7人	2件	通院送迎等
駿河区	生活応援ボランティアするが	27人	101人	11件	話し相手、部屋の片付け、草取り、外出支援、引越し手伝い等
清水区	ちよいボラクラブ	15人	282人	73件	部屋の片付け、物品整理、運搬、生活用品取替等

⑦相談機関等連携会議の出席

地総合相談事業や地域力の向上を図るため、障がい分野及び児童分野の相談事業所の会議に出席した。

区	名称	回数	内容
葵区	障害者相談支援連絡調整会議	12回	障害者相談支援事業所間の情報共有 個別相談ケース(困難事例)への支援対策検討
駿河区	駿河区児童館連絡会	3回	児童館と主任児童委員の交流・情報交換 児童館訪問(主任児童委員6名)

(6)民生委員・児童委員研修事業

民生委員・児童委員の活動に必要な知識や技術の習得を目的として研修を実施した。

①市域を対象とした研修会

名称	期日		内容	講師	出席者
	月	日			
全体研修会	5	22	「住民が助け合う活動の支援」～助けられる住民から助け合う住民へ～	公益財団法人 さわやか福祉財団会長	980人

名称	期日		内容	講師	出席者
	月	日			
中堅民生委員・児童委員研修会	6	7	「児童福祉課題への民生委員・児童委員としての対応」～児童虐待発生の背景と課題～	KT 福祉研究所代表	305 人
主任児童委員研修会	9	18	「3年間で振り返って」～各区主任児童委員の取組発表～	各区主任児童委員	145 人
人権啓発講演会	1	11	「介護の達人は人生の達人」	フリーアナウンサー	338 人
地区民生委員児童委員協議会正副会長・会計研修会	2	18	・地区民児協会計事について ・活動負担金の請求書と実績報告書の提出について ・活動記録について	静岡市福祉総務課 地域福祉・人権擁護係 主任主事	185 人
正副会長研修会	2	21	「地域版活動強化方策の概要について」	高崎健康福祉大学 教授	中止※

※コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

②区域を対象とする研修・会議

ア 全体研修会

区	期日		内容	講師
	月	日		
葵区	6	20	成年後見制度入門	(公社)成年後見センター・リーガルサポート静岡支部司法書士
駿河区	6	24	講演 「助けてと言えるご近所づくり」	大阪府南河内郡太子町磯長台の福祉を考えるつどい代表
清水区	6	29	成年後見制度について	(公社)成年後見センター・リーガルサポート静岡支部司法書士

イ 会長研修会

区	期日		内容	講師
	月	日		
葵区	7	11	里親制度について	静岡市里親家庭支援センター 事務局長
	9	26	視察研修 (神奈川県川崎市) ㈱クレハ環境ウエステックかながわ	㈱クレハ環境 担当者

※コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

区	期日		内容	講師
	月	日		
駿河区	8	29	視察研修（京都府向日市） 「井戸端会議」について	向日市民生委員児童委員協議会
	2	17	新任民生委員への支援と育成について	駿河区地域福祉推進センター
清水区	10	24	視察研修（滋賀県大津市） 「田上っ子食堂」について	大津市田上地区民生委員児童委員協議会
	3	11	相談事例の検討※	静岡市暮らし・しごと相談支援センター

ウ 専門部会

区	名称	回数	内容	出席者
葵区	地域福祉部会	2回	地域の福祉ってなんだろうについて やさしさってなんだろうについて	延べ150人
	高齢者福祉部会	2回	高齢者を狙った詐欺の実態と被害防止策について フレイルに陥らないための介護予防レクリエーションについて	延べ170人
	児童福祉部会	2回	民生委員児童委員と学校との連携について スマホと子ども被害、そして児童虐待について	延べ164人
	障害児(者)福祉部会	2回	障がい児(者)並びにその家族に対する支援活動の心構えについて 障がいのある人たちとの地域共生とはについて	延べ162人
	主任児童委員部会	2回	視察研修 「ねむの木学園」 見ようとしなければ見えない子どもの貧困の現状について	延べ63人
駿河区	地域福祉部会	2回	地域の支え合い活動事例紹介 講演「地域と企業の共同による生活支援の実例について」	延べ119人
	高齢者福祉部会	2回	講演「高齢者を狙う消費者被害等について民生委員児童委員として知ってほしいこと」 講演「自宅ですと～最後まで安心して自宅で過ごすために」	延べ111人
	児童福祉部会	2回	児童委員と主任児童委員のつながりと役割分担について 保健師による母子支援活動と民生委員児童委員との連携について	延べ109人
	障害児(者)福祉部会	2回	発達障害について 視察研修「静岡県立静岡南部特別支援学校」	延べ112人
	主任児童委員部会	2回	視察研修「静岡乳児院、児童発達支援センターもも」 主任児童委員と児童委員の役割について	延べ56人

区	名称	回数	内容	出席者
清水区	地域福祉部会	2回	地域の支え合い活動を構築するための課題を考える。地域の福祉課題を挙げ、そのうちの一つについて支え合い活動を組み立てる。	延べ 140 人
	高齢者福祉部会	2回	グループ討議「高齢者実態調査について」 地域福祉活動計画について	延べ 137 人
	児童福祉部会	2回	グループ討議「児童虐待等の相談を受けた時の対応」 子どもの貧困について	延べ 137 人
	障害児(者)福祉部	2回	発達障がいとは	延べ 145 人
	主任児童委員部会	2回	平成 30 年度全国主任児童委員研修会報告 ブロック別研修会 子どもの貧困について	延べ 66 人

(7)福祉教育の推進

①学校における福祉教育の推進

高齢期における生活上の課題や障がいについての理解を深める等、福祉の心を育む福祉教育活動を推進するため、年間を通じて交流活動や講演会の実施に向けた支援を行うとともに活動に対する助成金を交付した。

【学校における福祉教育支援事業助成先一覧】

区名	小学校	中学校	高校	合計	助成額
葵区	21校	2校	0校	23校	322,813円
駿河区	12校	1校	2校	15校	260,620円
清水区	21校	2校	2校	25校	417,904円
合計	54校	5校	4校	63校	1,001,337円

②福祉教育担当教諭連絡会の開催

学校における福祉教育の取り組み方や考え方について研修会を実施したほか、担当教諭との学習会を実施した。

区	期日		内容	出席者
	月	日		
葵区	5	21	福祉教育の目的と役割について 活動事例及び意見交換	30人
駿河区	5	16		17人
清水区	5	14		31人

③福祉教育への協力・支援

各学校における福祉教育推進を支援するため、取り組み事例の紹介等を行うほか、プログラムの作成における企画立案の相談に応じた。

また、取り組みの成果を市民に広く周知するため、パネル展を実施した。

ア 相談コーディネート

福祉教育活動のための講師紹介、情報提供及びプログラムの立案協力

葵区	駿河区	清水区	合計
29校	19校	29校	77校

イ 福祉教育パネル展の開催

区	期間	会場
葵区	2020. 3. 9～ 5月中旬	城東保健福祉エリア保健福祉複合棟 ボランティア交流室
駿河区	2020. 3. 13～ 4. 13	地域福祉共生センター 交流スペース
清水区	2020. 2. 2～ 2. 16	2/2(日)市民交流まつり 6階多目的ホール 2/3(月)～2/16(日)清水社会福祉会館 1階展示スペース

④福祉体験プログラムの実施

児童・生徒が長期休暇を利用し、様々な福祉体験や活動に参加し、福祉についての理解を深めるため体験事業を実施した。

区分	期 日	会 場	参加者
葵区	事前研修 2019. 7. 20 体験 2019. 7. 27～8. 25	各区内福祉施設、ボランティア団体、児童館等	小・中・高校生延べ 152 人
駿河区	事前研修 2019. 7. 20 体験 2019. 7. 27～8. 25		小・中・高校生延べ 76 人
清水区	事前研修 2019. 7. 20 体験 2019. 7. 27～8. 25		中・高校生延べ 109 人

2 ボランティアセンターの運営事業

本部・清水区のボランティア・市民活動センターと葵区・駿河区の地域福祉推進センターボランティア・市民活動担当が、啓発事業やボランティア養成事業に取り組んだ。静岡市元気いきいき！シニアサポーター事業においては、サポーターを地域の活動に結び付けるため、地区の生涯学習交流館でマッチングイベントを実施し、地域に根差した活動に結び付けることができた。

一方、既存のボランティアグループ等への支援を継続していく中、社会環境の変化に伴う新たなニーズへの対応が十分できておらず、活動の創造と広い視点を持った活動の幅を広げることができるかが課題である。

(1)ボランティア活動の啓発

①ボランティア情報誌の発行・情報提供

ボランティア募集や助成金情報を掲載したボランティア情報を発行した。

名称	発行部数	配布先
しずおかボラセン情報	毎月 500 部	公共施設、高校・大学等
しみずボラセン情報	毎月 850 部	公共施設、高校・大学等

②市民交流まつり

市内で活動するボランティアグループや市民活動団体等の交流と市民へのボランティア啓発を目的に、ステージや活動紹介コーナー等を企画し、参加者同士の情報交換や交流を深める機会として開催した。

会場	期日		内容	来場者等
	月	日		
はーとぴあ清水	2	2	パネル展示、ステージ発表、ボランティア相談受付、福祉体験	約 1,000 人 ボランティア 90 人
中央福祉センター	2	15		約 350 人 ボランティア 10 人

③その他の活動

市内社会福祉施設やボランティア団体の活動情報を集めた「情報提供コーナー」をボランティア・市民活動センター内に設置するとともにボランティア・市民活動キャラクター「はとな」をプリントしたTシャツを本会主催の各種イベントで販売し、子どもから大人まで幅広い年齢層を対象としたボランティア・市民活動の啓発を行った。

(2)ボランティアの育成及び組織化

①静岡市元氣いきいき！シニアサポーター事業

65歳以上のシニア世代の介護予防を目的として、市内の指定活動先でボランティア活動をするポイントがたまり、静岡市の地場産品との交換ができる「静岡市元氣いきいき！シニアサポーター事業」の管理運営業務を実施した。2019年度は、障害者施設、病院等が新たな活動先に加わり、事業の拡充が図られた。

ア 登録数

項目	葵区	駿河区	清水区	合計
サポーター	2,521 人	1,796 人	2,813 人	7,130 人
受入機関	306 か所	225 か所	316 か所	847 か所

イ マッチングイベント(活動先大相談会)の開催

各区で介護施設とサポーターとの活動先や活動内容を調整するイベントを行った。

区	期日		内容	出席者
	月	日		
葵区	3	17	活動先の紹介	コロナウイルス感染症 拡大防止のため中止 (資料配布 142 人/5 団体)
駿河区	3	9	活動先の紹介	コロナウイルス感染症 拡大防止のため中止 (資料配布 120 人/1 団体)
清水区	8	29	活動先の紹介・見学及び活動体験	2 団体 3 人
	11	13	活動先の紹介及び活動調整	7 団体 5 人
	2	18	活動先の紹介及び活動懇談会	3 団体 8 人

ウ 受入機関活動報告件数

活動別	集計方法	種類	実績
活動先 事業所数 【か所】	実数	介護施設	227
		S型デイサービス	266
		在宅支援	116

活動別	集計方法	種類	実績
活動先 事業所数 【か所】	実数	障害者施設等	20
		病院	4
	延べ数	介護施設	1,402
		S型デイサービス	2,722
		在宅支援	948
		障害者施設等	148
	病院	39	
活動者数 【人】	実数		4,423
	延べ数		74,838

エ ポイント交換申請

項目	実績
申請者数 【人】	4,888
申請ポイント 【ポイント】	20,703,000

②ボランティア登録制度「ボランティア・はとなバンク」

市民や団体、企業が持つ特技や資格をボランティア活動につなげる「ボランティア・はとなバンク」の登録を、広報紙での周知や事例紹介を通して行った。

登録数(件数)

区分	登録数
個人(人)	35
団体、企業(団体)	45
合計	80

③ボランティア育成研修

区	名称	期日	内容	参加者
葵 区	城内・安東地区社協 合同研修会 (城内地区社協・安東地区社協)	6 11	麻機福祉サポーターズクラブの取 り組み(生活支援活動)について	40人
	ボランティア説明会 (三番町地区社協)	6 27	福祉とは、支え合いとは ボランティアとは 等	35人
	地域福祉講座 (井宮北地区社協)	8 24	交通弱者対策と住民主体の移動支 援活動について	66人
	ボランティア研修会 (竜南地区社協)	10 16	楽しみながらボランティア	61人
	福祉講演会 (三番町地区社協)	11 15	なぜ今支え合いが必要なのか	45人
	麻機福祉サポーターズクラ ブ ボランティア研修会 (麻機地区社協)	11 30	ボランティア活動の意義	50人

区	名称	期日	内容	参加者
VC 静岡	点字講習会(葵区・駿河区)	全6回	点字盤の使い方、点字の書き方、 点訳グループの紹介	23人
清水区	アイボランティア入門講座	全4回 任意活動 参加体験 3回	ガイドヘルプ、外出支援、 懇談会	16人
	点字講習会(清水区)	全6回	点字盤の使い方、点字の書き方、 点訳グループの紹介	5人

④介護支援者育成事業

在宅で家族を介護する人(介護者)の不安と孤立を防ぐため、介護情報の提供や交換を行いながら介護者同士の交流を通して仲間づくりをするための支援を行った。

また、事業実施にあたり介護パートナーズ養成講座修了生で結成された「あおい介護者パートナーズ」や「するが介護者パートナーズ」、「清水介護家族の会」、ボランティアグループ「あい」等の介護者支援団体やボランティアグループと連携し、各グループの育成につなげた。

ア おしゃべり会・定例会等

区	名称	期日		内容	参加者
		月	日		
葵区	あおい介護者パートナーズスキルアップ講座	6	7	介護保健施設見学	15人
		8	2	在宅医療・介護講座	15人
	介護者ほっ！とおしゃべり会	全11回	会議者の情報交換と仲間づくり 介護についての学習会	延べ116人	
	介護者パートナーズ定例会	全11回	介護者ほっ！とおしゃべり会の企画 介護についての学習会	延べ114人	
駿河区	するが介護者おしゃべり会	全11回	会議者の情報交換と仲間づくり 介護についての学習会	延べ53人	

イ 介護者を支えるボランティア講座

区	期日		内容	参加者
	月	日		
葵区	2	6	あおい介護者パートナーについて	20人
	2	13	認知症サポーター養成講座(静岡市無料出張講座)	19人
	2	20	「介護者ほっ！とおしゃべり会」の見学	17人
駿河区	2	21	介護にまつわるいろいろなこと するが介護者おしゃべり会	21人
	2	26	傾聴の基本と心構え	22人

区	期日		内容	参加者
	月	日		
清水区	12	2	ボランティアと介護の現状について理解しよう！	15人
	12	9	支えている活動を知ろう！体験してみよう！	13人
	12	16	当事者の話を聴こう！できることを考えよう！	20人

⑤ボランティア保険加入への受付業務

ボランティア活動中の事故や怪我を補償する保険の受付、加入者負担となる保険料の受領、事故発生時の保険請求手続きの支援を行った。

	VC静岡	VC清水	由比	蒲原	葵区	駿河区	合計
ボランティア活動保険	3,945	2,977	122	164	1,375	1,443	10,026
ボランティア行事用保険	170	303	28	3	121	101	726
ふれあいサロン保険	0	55	16	18	112	45	246
送迎サービス補償/福祉サービス総合補償	16	7	0	1	7	6	37
合計	4,131	3,342	166	186	1,615	1,595	11,035

⑥収集活動の実施

家庭や学校、職場で日常的に行えるボランティア活動として収集活動の啓発、普及とその推進をはかった。

収集活動	実績	寄付先
エコキャップ	回収量 12,440kg 売却金額 51,911円	世界の子どもにワクチンを日本委員会
使用済み古切手	年間の窓口受付分を寄贈	静岡光の家

(3)障害児者支援事業

①おもちゃ図書館運営事業

名称	開館日	来館者	貸出おもちゃ	その他
しずおかおもちゃ図書館	延べ44日	1,372人	188点	移動おもちゃ図書館(6回) 青年部のクラブ活動
しみずおもちゃ図書館	延べ285日	3,755人	88点	Bigおもちゃ図書館 クリスマス会

②その他の事業等

区	名称	内容																
清水区	障がい者スポーツフェスティバル開催への協力	2019.5.12開催 参加者約1,000人																
	車いすの貸出	貸出件数																
			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>清水地区</th> <th>蒲原地区</th> <th>由比地区</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>264件</td> <td>34件</td> <td>36件</td> <td>334件</td> </tr> <tr> <td>台数</td> <td>290台</td> <td>40台</td> <td>36台</td> <td>366台</td> </tr> </tbody> </table>		清水地区	蒲原地区	由比地区	計	件数	264件	34件	36件	334件	台数	290台	40台	36台	366台
			清水地区	蒲原地区	由比地区	計												
件数	264件	34件	36件	334件														
台数	290台	40台	36台	366台														

(4) ボランティアグループ・福祉団体等への支援

ボランティア活動の推進のため、静岡地区及び清水地区のボランティア連絡会や高校生ボランティアグループ「チーズケーキ」に対してボランティア団体の活動に関する相談援助や情報提供、協議会定例会への出席等を随時行うとともに、主催事業への開催支援を行った。

(5) 相談及びコーディネート

市民からのボランティア活動への参加相談や社会福祉施設等からボランティアの派遣依頼の相談を受け、専任のボランティアコーディネーターが活動団体との連絡調整や活動先の紹介や情報提供を行った。

主な活動 社会福祉施設内で利用者の話し相手、高齢者等への生活支援等

項目	VC静岡	VC清水	葵 区	駿 河 区	合 計
ボランティア活動への参加相談	48	106	31	39	224
ボランティアの派遣依頼相談	263	91	51	28	433
その他の相談	27	67	45	9	148
合計	338	264	127	76	805

(6) ボランティア拡大のための基盤整備

① ボランティア・市民活動センター運営委員会の開催

ボランティア・市民活動センターの事業運営にかかわる事項を協議するため、運営委員会を開催した。

期日		内容	参加者
月	日		
8	7	ボランティア相談コーディネートについて	12人
3	6	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止	一人

② 休日及び夜間ボランティア・市民活動センター開館

平日の夜間及び土曜日、日曜日にボランティア・市民活動センター清水を開館し、活動に関する相談や活動場所の貸し出し、管理を行った。管理運営は、清水地区ボランティア連絡会の役員をはじめとするボランティア活動実践者が行った。

相談件数	開設日	従事スタッフ
24件	323日	延べ577人

(7) 災害時のボランティア活動支援

① 災害ボランティアセンター運営協議会の開催

災害ボランティア本部(情報渉外センター、市内3か所の地区ボランティアセンター)の体制強化を目的に、災害ボランティアコーディネーター団体、静岡青年会議所、静岡市と開設や運営に関する協議を行った。

期日	内容	参加団体
全7回	災害ボランティア本部立上げ合同訓練について 災害ボランティア本部の運営について	災害ボランティアコーディネーター静岡、清水災害ボランティアネットワーク、防災ボランティアかんばら、由比災害ボランティアコーディネーター、静岡青年会議所、静岡市市民自治推進課

②災害ボランティア本部運営合同訓練等の実施

災害ボランティア本部及び地区災害ボランティアセンターの円滑な運営をはかるため災害ボランティアグループ等との協力により実施した。

名称	期日		内容	参加者
	月	日		
災害ボランティア本部立ち上げ合同訓練	12	15	災害ボランティア本部の立上げ 地区災害ボランティアセンターとの連絡調整	71人
蒲原地区災害ボランティアセンター体験講座	11	9	災害ボランティアセンター概要説明・運営体験	33人
清水区災害ボランティアセンター運営研修	1	17	社協がなぜ災害ボランティアセンターを運営するのか、立ち上げプロセス、事例紹介	39人

③災害ボランティアコーディネーターの養成

災害ボランティアセンターの立ち上げと運営の担い手となる「災害ボランティアコーディネーター」の養成及びスキルアップを目的とした研修を行った。

名称	期日		内容	参加者
	月	日		
駿河区災害ボランティアセンター運営支援者養成講座	6	22	静岡市の体制、駿河区のハザード、災害ボランティアセンターについての概要説明、体験シミュレーション	29人
	6	23		
清水区災害ボランティアセンター運営サポーター養成講座	1	18	被災するとは 災害ボランティアセンターとは 災害ボランティアセンター運営体験	20人
	1	19		

(8)リフト付・スロープ付車両貸出事業

①リフト付・スロープ付車両操作講習会

期日		内容	参加者
月	日		
10	26	リフト付・スロープ付車両操作について 他	5人

②リフト車貸出件数

	葵区	清水区		
	MOSA号	そよかぜ1号	そよかぜ2号	新そよかぜ号
家族	0件	56件	34件	42件
運転ボランティア	4件	120件	136件	61件
合計	4件	176件	170件	103件

3 共同募金事業

静岡市共同募金委員会は、毎年10月から12月にかけて自治会・町内会、民生委員児童委員、ボランティア団体、小・中・高等学校、各種団体等、多くの市民の協力を得て、共同募金活動を実施している。募金は全て静岡県共同募金会に預けられ、静岡県共同募金会配分委員会の審査及び役員会の承認を受け、市内の社会福祉施設の整備や社会福祉団体の活動費等に26件27,834,000円が配分決定されたほか、静岡市社会福祉協議会に災害ボランティア活動用資機材助成事業として2件550,366円が配分された。このほか、県下の社会福祉施設・福祉活動団体や社会福祉協議会に配分された。

(1)募金活動

区分	募金額	配分額
一般募金	49,225,187円	18,182,519円
歳末たすけあい募金	22,265,292円	20,498,100円
合計	71,490,479円	38,680,619円

(2)生活困窮者等特別支援事業

総合相談支援事業における相談者等の生活や生命の安全を図るため、緊急の支援が必要である場合に、円滑な相談支援を実施することを目的として経済的な支援を行う事業を実施した。

支援項目	件数	金額
宿泊場所提供	0件	0円
ライフラインの確保	7件	116,574円
医療等の提供	31件	147,219円
その他の支援	3件	83,887円
合計	41件	347,680円

(3)歳末たすけあい配分金事業

生活困窮世帯や児童福祉施設入所児童に対して、歳末たすけあい募金による配分金を基にして、次のとおり事業を実施した。また、生活困窮世帯への支援として、緊急支援を要する世帯への援護金配分や生活困窮者等を支援する団体等への事業費の配分を実施した。

区分		配分・対象者数	配分金額	配分基準等
生活困窮世帯	世帯数	840世帯	16,083,000円	世帯主15,000円
	人数	2,001人		家族3,000円
生活困窮者 緊急支援	世帯数	44世帯	786,000円	世帯主15,000円
	人数	86人		家族3,000円
施設	児童福祉施設等 入所児童	175人	2,625,000円	1人15,000円
地域福祉事業	ボランティア団体等	9団体	415,000円	1事業 50,000円以内
生活困窮世帯 支援事業	生活困窮者等を 支援する団体	5団体	450,000円	1事業 100,000円以内
計		—	20,359,000円	—
事務費(配分諸経費)		—	139,100円	—
合計		—	20,498,100円	—

4 生活相談支援事業

(1)生活福祉資金貸付事業

低所得者、障がい者、高齢者等に対し生活福祉資金の貸付に必要な援助指導を行うことにより、経済的な自立や社会参加の促進を図ることを目的に各種資金の貸付相談や申請事務を行った。

また、貸付後の世帯状況を把握するため、償還が遅れている世帯を訪問し、自立した生活を維持するために必要な相談援助を行った。

①資金別相談件数

相談内容	区分	葵区	駿河区	清水区	計
総合支援資金		14 件	22 件	82 件	118 件
福祉費 生業費		3 件	1 件	4 件	8 件
福祉費 技能習得費		6 件	1 件	2 件	9 件
福祉費 住宅改修		4 件	1 件	0 件	5 件
福祉費 障害者自動車購入		6 件	3 件	4 件	13 件
福祉費 療養		16 件	2 件	7 件	25 件
福祉費 冠婚葬祭		1 件	2 件	0 件	3 件
福祉費 転宅		24 件	11 件	5 件	40 件
福祉費 就職支度		0 件	0 件	0 件	0 件
福祉費 その他		59 件	80 件	14 件	153 件
緊急小口		127 件	180 件	30 件	337 件
災害時緊急		58 件	0 件	0 件	58 件
教育支援資金		59 件	61 件	86 件	206 件
不動産担保型生活資金		28 件	8 件	19 件	55 件
臨時特例つなぎ資金		25 件	43 件	1 件	69 件
生活復興資金		0 件	0 件	0 件	0 件
その他(生活費)		65 件	1 件	40 件	106 件
合計		495 件	416 件	294 件	1205 件

②申請決定件数

相談内容	区名	葵区	駿河区	清水区	計
総合支援資金		0 件	0 件	0 件	0 件
(生活支援費)		0 円	0 円	0 円	0 円
(住宅入居費)		0 件	0 件	0 件	0 件
(一時生活再建費)		0 円	0 円	0 円	0 円
福祉費 住宅改修		0 件	0 件	0 件	0 件
		0 円	0 円	0 円	0 円

福祉費 自動車購入	0 件	0 件	0 件	0 件
	0 円	0 円	0 円	0 円
福祉費 療養	0 件	0 件	0 件	0 件
	0 円	0 円	0 円	0 円
福祉費 転宅	0 件	0 件	0 件	0 件
	0 円	0 円	0 円	0 円
緊急小口資金	9 件	47 件	6 件	62 件
	270,000 円	2,195,000 円	900,000 円	3,365,000 円
災害時緊急	10 件	0 件	0 件	10 件
	1,400,000 円	0 円	0 円	1,400,000 円
教育支援資金 (就学支度費)	0 件	0 件	1 件	1 件
	0 円	0 円	398,000 円	398,000 円
(教育支援費)	0 件	0 件	2 件	2 件
	0 円	0 円	710,000 円	710,000 円
臨時特例つなぎ資金	4 件	5 件	0 件	9 件
	90,000 円	290,000 円	0 円	380,000 円
不動産担保型生活資金	1 件	0 件	0 件	1 件
	1,440,000 円	0 円	0 円	1,440,000 円
福祉資金(その他)	2 件	7 件	2 件	11 件
	161,000 円	476,000 円	170,000 円	807,000 円
合計	26 件	59 件	11 件	96 件
	3,361,000 円	2,961,000 円	2,178,000 円	8,500,000 円

(2)生活困窮者自立相談支援事業

2015年4月生活困窮者自立支援法施行に伴い、自立相談支援事業は静岡市内3区において本格的に実施された。3区で受けた相談内容を共有する中で、新たに見出された課題や支援の視点を法人全体として捉え支援できるように努めた。

個別支援のかかわりから様々な関係機関と新たなネットワーク作りに努めた。また、社会福祉法人の社会貢献をベースに、新たな出口支援の創設に向けた啓発活動を行った。

①相談実績

		葵区	駿河区	清水区	全市	
新規相談受付件数 (A+B+C)		429	293	551	1,273	
プラン	内 総 合 相 談 に て 対 応	65歳以上高齢者	100	59	154	313
		65歳未満の生活保護受給者	41	9	6	56
		匿名の相談	36	11	20	67
		他機関からの助言依頼	16	26	42	84
		計 (A)	193	105	222	520
	自 立 支 援 機 関 に て 対 応	生活保護優先	27	25	61	113
		障害の制度につなぐことを優先	45	11	43	99
		医療優先	13	12	23	48
		法律的な支援の優先	20	12	60	92
		本人の同意未取得(引きこもり等)	82	94	74	250
		計 (B)	187	154	261	602

計	作成数	81	46	105	232
	実人数(年間) (C)	49	34	68	151
	継続中	25	16	33	74
事業等利用状況 プラン作成者中	一般就労目標	34	22	38	94
	住居確保給付金	2	2	15	19
	一時生活支援事業	6	1	7	14
	就労準備支援事業	11	0	0	11
	就労訓練事業	0	0	1	1
	自立相談支援事業による就労支援	33	25	34	92
	生活福祉資金貸付	0	0	0	0
	生活保護受給者等就労自立促進事業	27	19	19	65
終了理由 プラン	就労	24	11	13	48
	福祉就労	1	0	1	2
	生活保護	5	0	5	10
	中断	26	14	13	53
	その他	11	14	2	27

②無料職業紹介事業

		葵区	駿河区	清水区	全市
紹介事業 無料職業	(新規)受付求人数	12	3	5	20
	(新規)受付求職数	20	9	14	43
	あっせん数	9	5	6	20
	内採用者	9	5	6	20
	受付求人業種	土木作業・工場内作業・セキュリティストッフ・介護職・内職・菓子製造・ガラス溶接 フォークリフト作業・骨董品修理・指導員・建設作業・清掃作業 等			
形態 雇用	正規	2	0	0	2
	非正規	8	12	6	26
	その他・不明	2	1	0	3
業種	保安・警備業	3	2	0	5
	製造業	5	3	5	13
	介護職	3	0	0	3
	サービス業	0	0	1	1
	清掃業	0	3	0	3
	その他	1	5	0	6

③対応実績

		葵区	駿河区	清水区	全市
対応状況 新規受付	終結	152	80	191	423
	支援継続中	328	167	324	819
	他機関と協働	11	20	75	106

連携（協働）先 新規受付分	生活支援課	4	34	19	57	
	地域包括支援センター等高齢分野	2	8	51	61	
	障害者相談支援事業所等障害分野	2	4	27	33	
	児童相談所等児童分野	0	6	3	9	
	その他行政機関	3	0	16	19	
	医療機関	0	5	39	44	
	民生委員	0	2	9	11	
	ホテル・旅館等宿泊先	0	0	3	3	
相談対応延件数	面談	806	570	917	2,293	
	電話	2,728	1,116	3,262	7,106	
	メール	92	11	18	121	
	訪問	83	228	95	406	
	同行支援	152	191	109	452	
	ケース検討	230	126	128	484	
	合同支援会議（まるごと会議）	12	12	12	36	
助成金等利用	県：就労支度金給付事業	3	0	0	3	
	県：就労活動応援金付職場体験事業	4	2	10	16	
	市社協特別支援事業	13	3	25	41	
	経費（円）		146,675	8,330	192,675	347,680
	【市社協特別支援事業活用の内訳】※1件の申請につき複数計上あり					
	医療費	31件	公共料金	7件	高等学校教科書代	1件
定期券購入費	1件	アパート入居費	1件			

④支援調整会議の実施

行政および関係機関等とともに、相談者と協働で作成した個々の支援計画を協議し、支援方針の確認を行った。[実施回数 年12回]

⑤合同支援会議の実施

対象者の把握と適切な支援を行うことを目的に、社会福祉協議会内の各部署の担当者を集め実施。[実施回数 年36回：葵区12回、駿河区12回、清水区12回]

⑥医療・福祉・司法なんでもかんでも相談会の実施

平日に相談する時間のない方に向け、静岡市清水医師会会議室にて「なんでも相談窓口」を開設。窓口では社会福祉士が相談に乗り、必要に応じてその場で専門的なアドバイスが受けられるよう医師、歯科医師、薬剤師、弁護士、司法書士、労働関係者等の多分野の専門職が待機。
[実施回数 年4回、相談者総数99人]

⑦横串会議の実施

各区福祉事務所内各課課長に参加していただき、地域の中で起こっている事例を挙げ、各課の垣根を越えた連携により、解決の糸口を見つける。
[実施回数 年3回：葵区1回、駿河区1回、清水区1回]

⑧関係機関等との会議・研修

さまざまな関係機関と新たなネットワーク作りや新たな社会資源開拓のため、本事業の個別支援等で連携のある協力機関との会議・研修を開催した。

名称	期日		内容
	月	日	
大開拓会議	10	10	本事業の支援内容の振り返り 今後の支援に必要な社会資源の開拓 他

⑨その他参加研修等

医療、福祉、生活、教育、労働等の各種団体、組織との情報共有と生活困窮者等への自立相談支援活動の知職やスキルの向上をはかるため、各種団体・組織が主催する35回の研修、会議に職員が参加した。

(3)日常生活自立支援事業

認知症等により判断能力が不十分で、日常生活を営むのに支障がある方に対し、福祉サービスの利用に関する助言や情報の提供、日常的金銭管理・公共料金等の支払い支援、年金証書・実印等の預かりサービスの提供により、利用者の方々が地域で安心して自立した生活が送れるように支援した。また、モニタリングを随時行い、支援計画の見直しや成年後見制度へ移行するなど適正な支援に努めた。

①相談件数

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
件数	683	936	913	1,033	1,047	959	1,095	972	963	818	877	662	10,958
本事業に関すること											その他	合計	
認知症高齢者	知的障がい者	精神障がい者	その他		小計								
435	160	188	237		1,020							9,938	10,958

②契約件数等

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
契約件数	472	471	440	441	439	442	445	442	437	426	422	418	
新規契約	5	4	2	8	4	8	7	1	2	2	1	2	46
契約終了	5	5	33	7	6	5	4	4	7	13	5	6	100
支援回数	743	708	715	732	710	691	744	708	698	676	660	719	8,504
(内訳：3月末)													
項目	認知症高齢者	知的障がい者	精神障がい者	その他※									計
契約件数	115	71	119	113									418

※その他：判断能力が不十分な方

③関係機関連絡会議

期日		内容	参加者
月	日		
10	29	平成30年度事業実施報告について ほか	静岡家庭裁判所ほか8機関・団体 8人

④静岡県福祉サービス運営適正化委員会(運営監視合議体)への出席

社会福祉法第83条に基づき、日常生活自立支援事業の適正な運営の確保のため、静岡県社会福祉協議会に設置されている「運営監視合議体」に年3回出席し、事業の監視、助言を受けた。

(4)成年後見利用促進事業

判断能力が不十分なために意思決定が困難な方の判断能力を補うため、本会が成年後見人、保佐人、補助人になることにより、本人の権利擁護を図った。

2019年度は前年度に引き続き、市民後見人養成研修(実務編)を静岡市から委託を受け、市民後見人として必要となる実務に関する研修を実施し、13人が研修修了者として認定された。

また、成年後見制度の利用を必要とする市民が制度を適切に利用できるよう、成年後見制度及び後見等申立手続き等の相談に対応する成年後見相談会を新たに市から受託し、3区で相談会を開催した。

①法人後見事業

ア 受任件数

(件数)

	計	類型内訳		
		後見類型	保佐類型	補助類型
受任件数	24	16	5	3
新規受任	7	5	0	2
終了	4	2	1	1

イ 法人後見事業審査検討会の開催

事業の適正な運営を確保するため、法人後見事業審査検討会を年間4回開催した。

②成年後見相談会の実施

ア 成年後見相談会の実施

成年後見制度の理解促進及び適正な利用促進を図るため、静岡県弁護士会、(公社)成年後見センター・リーガルサポート静岡支部の協力を得て、成年後見相談を3区で毎月1回、年間36回(相談件数159件)実施した。

<開催時間> 13時半から17時。1回につき6件、1件40分。予約制。

<開催日>

会場	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
清水社会福祉会館	25日	9日	13日	11日	8日	12日	10日	14日	12日	9日	13日	12日
地域福祉共生センター	24日	15日	19日	17日	21日	18日	16日	20日	18日	15日	19日	18日
城東保健福祉エリア	22日	27日	24日	22日	26日	24日	28日	25日	23日	27日	25日	23日

イ 連絡会の開催

円滑な事業運営のため、関係団体との連絡会を年2回開催し連携体制を強化した。

③静岡市市民後見人養成研修事業(実務編)の実施(静岡市委託事業)

静岡市より市民後見人養成研修事業を受託し、受講者 15 人に対し、研修講座(9 回)、施設実習(1 回/半日)を実施した。また、市民後見人養成研修運営委員会を設置し、研修内容等を検討するとともに、研修修了者 13 人を選考した。

ア 研修会及び施設実習の実施

受講生 15 人を対象に全 9 回の実務研修を実施した。また、高齢者施設及び障がい者施設における体験実習に加え、本会法人後見事業の同行実習を 9 回実施した。修了選考の結果、13 人が養成研修修了者と認定された。

ウ 運営委員会の開催

法律関係者等から構成される養成研修運営委員会を設置し、年間 6 回開催し、研修に関する助言を得た。また、受講者選考及び中間面談、修了者選考を実施した。

(5)高齢者・障害者住宅改造費補助事業

日常生活に支障がある高齢者や障がい者の住居を対象に、玄関や居室の段差解消等の住宅改造費を補助する制度の利用相談及び助成の手続きを行っている。

なお、この事業は、静岡市からの受託事業で、補助決定となった金額については、静岡市から直接、申請者に交付されている。

区分	相談件数	決定件数	決定金額
高齢者住宅改造	181 件	8 件	3,226,000 円
障害者住宅改造	49 件	0 件	0 円

5 福祉活動拠点等の運営事業

(1)静岡市地域福祉交流プラザ指定管理事業

静岡市から指定管理者として受託し、地域福祉の増進、地域福祉活動の場を提供することを目的に、各種地域福祉推進事業の実施及び情報の提供を行うとともに、会議室、ボランティア交流室等の管理運営を行った。また、葵区地域福祉推進センターと連携して地域福祉やボランティア・市民活動の推進に取り組んだ。

①施設の利用状況等

区分	会議室			合計	ボランティア交流室	エリア見学
	第 1	第 2	第 3			
利用件数	475 件	309 件	290 件	1,074 件	1,077 件	14 件
利用人数	4,495 人	3,322 人	2,397 人	10,214 人	4,690 人	942 人

②福祉活動資機材等の貸出

福祉用具・備品名	件数
車いす、簡易磁気ループ、アイマスク、プロジェクター、白杖、スクリーン、点字器、アンプー式、シニアシュミレーター	181 件

③城東保健福祉エリアボランティアの育成支援

市民に親しまれる施設運営を目指し、「エリアボランティア」の育成・活動支援を行った。

登録人数	定例会	掲示物作成	情報紙封入作業	参加者
21人	11回	11回	0回	延べ40人

④地域福祉推進のための啓発事業・研修等の実施

ア 啓発事業

城東保健福祉エリアで開催された「地域交流まつり」へ参加し、地域福祉推進に関する啓発活動や調査を行った。

期日		内容	来場者等
月	日		
11	9	パネル展示、中古衣料回収、フードドライブ、共同募金、移動児童館、スタンプラリー	スタンプラリー参加者 449人 ボランティア 28人

イ その他の事業

名称	期日		内容	参加者
	月	日		
赤い羽根共同募金講座	8	6	赤い羽根共同募金について 赤い羽根共同募金運動を知ろう	20人

(2)地域福祉共生センター施設管理等事業

静岡市が設置している地域福祉共生センター「みなくる」における地域福祉推進業務と施設管理業務を静岡市から受託し、地域福祉を推進するための市民講座やシンポジウムの企画実施等を行った。

①施設の利用状況

開館日数	会議室貸出状況※		地域交流スペース利用状況※
	利用団体数	利用者数	利用者数
347日	延べ129団体	延べ2,350人	延べ11,218人

※利用数は本会施設管理受託時間(平日 16:00~21:00、休日 9:00~21:00)

※台風19号による特別警報発令のため10月12日を休館とした

① 地域福祉推進のための市民講座・シンポジウムの開催

名称	期日		内容	参加者
	月	日		
市民講座	7	30	ボランティアに関すること	8人
	8	22	障がい者理解、パラスポーツに関すること	25人
	10	25	子育て支援に関すること	18人
	11	27	知的・発達障がい者理解に関すること	28人
	2	11	避難所(共生社会)に関すること	18人

③ボランティア活動や地域福祉の情報提供・啓発

期 間	内 容
2020. 3. 13～4. 13	福祉教育パネル展

④ 広報紙「みなくるだより」の発行

「みなくる」が行う活動に、広く市民の理解を得るとともに、社会福祉への関心を高めるために「みなくるだより」を年3回発行した。(発行部数：各16,500部)

(3)清水社会福祉会館指定管理事業

清水区の総合的な福祉活動拠点として静岡市が設置している清水社会福祉会館を受託運営し、子どもから高齢者まで誰もが気軽に利用でき、交流を深める施設の運営を行った。さまざまな分野で活動するボランティアが活躍し、大きな力となっている。

しかし2019年度に開館から20年を迎え、施設の経年劣化に伴う修繕箇所が多くある。高額な費用が必要なもの、いつ作動しなくなるかわからないものもあるため、管轄課と調整の上計画的な修繕を進めることが必要である。

①会議室等の貸し出し(開館日数 324日)

ア 会議室等の利用状況

名称	件数	利用者数
ボランティアビューロー(1階)	566件	4,299人
福祉団体室(1階)	572件	4,554人
喫茶ひだまり(1階)	—	5,820人
ボランティアワークスペース(2階)	225件	2,004人
おもちゃ図書館(2階)	—	3,755人
相談室(2階)	174件	339人
ケアマネジメントセンター(2階)	—	35人
デイサービスセンター(3階)	—	8,421人
中会議室(3階)	410件	8,435人
大会議室(3階)	282件	8,567人
調理実習室(3階)	134件	2,154人
社会福祉資料室(4階)	—	1,615人
パソコンルーム(4階)	83件	713人
機能訓練室(4階)	461件	9,363人
教養娯楽室1(4階)	189件	1,574人
教養娯楽室2(4階)	143件	1,059人
音楽室1(4階)	60件	149人
音楽室2(4階)	105件	730人
浴室(5階)	—	23,110人
集会室(5階)	242件	8,098人
多目的ホール(6階)	771件	19,526人
合計	4,417件	114,320人

イ 社会福祉資料室

図書、ビデオ、DVD・VHSを所有し、資料等の貸し出しを行った。

区分	来館者	図書数	DVD・VHS
利用実績	1,615人	328冊	12本
月平均	134.6人	27.3冊	1本

②主催事業

ボランティアを始めようかと考えている方、何をしたらいいか悩んでいる方や福祉について知りたい方等を対象とし、単発型の講座「はーとびあ福祉ゼミ」を開催した。

名称	期日		講師	内容	参加者
	月	日			
はーとびあ福祉ゼミ	7	26	静岡市社会福祉協議会 常務理事	地域福祉とボランティアの役割	20人
	8	1	ボランティア活動者	ボランティア活動に期待すること	16人

(4)静岡市清水中央老人福祉センター指定管理事業

高齢者の社会参加・生きがいつくりの場として、静岡市が設置している静岡市清水中央老人福祉センターを受託運営し、部屋の貸し出しの他、仲間づくりや健康づくりを目的に初心者教室等各種事業を実施した。

主催事業の参加や部屋の利用をきっかけに利用者同士が仲間となりサークルとして長く利用頂けたりボランティアとして活動してもらえるよう支援を行う。

①利用状況

開館日数	利用者数(延べ人数)					団体数	送迎バス
	個人	シニアクラブ	寿大学	教室	合計		利用台数
324日	23,110人	10,731人	1,230人	531人	35,602人	588団体	82台

②主催事業

ア 年間事業

名称	期日	内容	参加者
自立体力トレーニング教室	毎月第2・4火曜日 (4月9日・4月23日・2月11日・3月10日・3月24日除く)	自立した日常生活を送るために必要な身体能力の向上を目的とした体操教室	延べ220人
はーとびあひろば	毎月第3水曜日 (6月～9月) 毎月第4月曜日 (10月～2月)	高齢者の健康・福祉相談や参加者同士の交流機会を目的とした居場所づくり	延べ68人
はーとびあ吹き矢教室	毎月第4金曜日 (9月～2月)	高齢者の生きがいつくり・仲間づくりを目的とした吹き矢教室	延べ74人

フレイル予防で健康づくり	毎月第3木曜日 (10月～2月)	認知症予防を目的とした脳トレ、筋トレ、音楽レクリエーションを行う	延べ62人
はーとぴあだよりの発行	毎月25日発行	はーとぴあ清水内で実施される1ヶ月の行動予定や主催事業等の広報を行う	

イ その他の事業

名称	期日		内容	参加者
	月	日		
レクリエーション吹き矢体験会	8	6	レクリエーション吹き矢をとおし、世代間交流を目的とした体験会	39人
ちょっと難しい折り紙教室	10 10 11	24 31 7	折り紙を使ったバラの花づくり	延べ44人
ちぎり絵教室	10	25	手漉き和紙を使い、ちぎり絵を制作する	11人
お正月飾りづくり	11	22	アーティフィシャルフラワーを使った正月飾り作り	13人

(5)静岡市中央福祉センター指定管理事業

社会福祉団体等の育成を図るため活動の場を提供する等、福祉の発展に寄与すべく、静岡市が設置している中央福祉センターを指定管理者として受託運営し、会議室や車いすの貸出、福祉情報資料の提供等を行った。

また、入居10団体が参加する入居団体連絡会において、市民アンケート等をもとに中央福祉センターの管理運営について意見交換等を行ったほか、市民交流イベントを企画実施し、市民への福祉啓発を図るとともに団体間の交流を促進した。

開設から、25年が経過し、建物・設備ともに老朽化が進んでいる。引き続き、市所管課（福祉総務課）への要望及び調整を進め、計画的な修繕計画のもと改修を行い、利用者の安全の確保、利便性の向上を図っていく。

①福祉に関する情報の収集、整理及び当該情報の市民への提供に関すること

ア 福祉情報資料室の管理運営

福祉に関する書籍、映像資料その他情報を収集・整理し、市民への貸し出し、提供を行った。また、福祉情報資料室だより(年6回各1,800部)を発行した。

利用実績

区分	来館者数	利用登録者数	図書貸出数	ビデオ等貸出数
利用実績	8,236人	30人	2,580冊	59本
月平均	686人	3人	215冊	5本

イ 市民交流まつり in 中央福祉センターの実施

市民の福祉に対する理解促進を目的に、入居団体による実行委員会を組織し、「市民交流まつり in 中央福祉センター」を実施した。コロナウイルスの影響もあり参加者数が減少した。来場者アンケートの満足度は92%だった。

期日		内容	来場者等
月	日		
2	15	福祉団体による活動紹介・体験コーナー、事業所自主製品販売、ステージ	参加者約 350 人 ボランティア 20 人

②社会福祉団体等の活動のための施設の提供に関すること

ア 会議室の貸出業務

静岡市に登録された社会福祉団体等を対象に会議室 5 室の貸し出しを行った。

開館日数	利用登録団体数
347 日	39 団体

会議室の利用状況

	聴覚障害者集会室 (21 会議室)	31 会議室	32 会議室	33 会議室	大会議室	計
件数	673 件	678 件	725 件	967 件	750 件	3,793 件
利用者数	9,022 人	15,148 人	4,663 人	5,793 人	28,713 人	63,339 人

イ 車いすの貸出業務

外出支援やけが等で一時的に車いすが必要な場合、福祉教育の車いす体験等に対し、短期間の車いすの貸し出しを行った。

[利用 106 件、貸出 205 台]

6 地域包括支援センター事業

高齢者の健康保持、生活の安定のために必要な援助を行うことにより、保健・医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する地域包括支援センターを静岡市から受託し運営した。

単身高齢者の増加や複合的な課題を抱える高齢者世帯など対象者による個別課題と、日常生活圏域が持つ地域の特徴を踏まえた地域課題を鑑み、会議等を通じて関係機関との連携を図り解決に向けて支援を行った。とりわけ、自立プラン型の個別地域ケア会議を実施し、多職種の意見をもとに利用者の相談支援に努めた。

(1)相談実績

圏域	総合相談支援	権利擁護	ケアマネ支援	介護予防	その他	合計
城東	1,341 件	268 件	215 件	289 件	254 件	2,367 件
城東(井川窓口)	22 件	0 件	0 件	1 件	0 件	23 件
大里中島	1,547 件	125 件	25 件	17 件	226 件	1,940 件
港北	1,965 件	150 件	70 件	38 件	25 件	2,248 件
松原	3,067 件	489 件	133 件	438 件	507 件	4,634 件
蒲原由比	3,002 件	78 件	135 件	165 件	530 件	3,910 件

(2)介護予防ケアマネジメント業務

圏域	介護予防 予防給付		総合事業		合計
	直営	委託	直営	委託	
城東	409 件	2,223 件	379 件	1,306 件	4,317 件
城東(井川窓口)	0 件	72 件	0 件	69 件	141 件

大里中島	385 件	1,637 件	433 件	821 件	3,276 件
港北	913 件	1,279 件	629 件	721 件	3,542 件
松原	591 件	2,100 件	311 件	1,196 件	4,198 件
蒲原由比	1,006 件	744 件	685 件	443 件	2,878 件

(3)会議・研修等

圏域	個別ケア会議	自宅でずっと ミーティング	自立プラン型 地域ケア会議	その他会議・ 研修等	合計
城東	2 回	2 地区 5 回	3 回	10 回	20 回
大里中島	3 回	1 地区 2 回	4 回	2 回	11 回
港北	7 回	3 地区 4 回	4 回	4 回	19 回
松原	1 回	1 地区 4 回	4 回	4 回	13 回
蒲原由比	3 回	1 地区 3 回	4 回	6 回	16 回

第2章 介護・医療・障害福祉サービス事業

1 訪問介護事業

加齢や特定疾病により介護を必要とする方々に、住み慣れた地域で自分らしい生活を安心して送って頂くことを目標に、入浴・排泄に関わる介護や家事援助等、在宅での生活に必要な支援を提供している。2019年度より、軽度者向けの生活支援が介護保険から市町村の総合事業へ完全移行したことで介護報酬も一部減額となりつつあるが、本会事業所では引き続き軽度・重度問わず利用者の受入を行い、利用者の生活基盤の安心した生活が維持できるよう支援をした。また、バリューチェーンの意識強化を図り、カンファレンス等の開催なども開催し連携にも力を注いだ。

各事業所のサービス提供実績(総合事業を含む)

※なお、以下記載の「前年比」は、年間合計を前年度と比較したものを表す

		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	前年比
静岡	利用者数	235	235	247	242	256	251	264	275	263	268	266	268	104%
	訪問回数	2729	2641	2784	2742	2730	2760	3319	2876	2921	2889	2602	3035	121%
清水	利用者数	197	194	206	207	194	206	204	208	213	214	221	213	108%
	訪問回数	1920	1968	1945	2108	2006	2010	2129	2035	2070	2295	2282	2500	90%
蒲原	利用者数	178	180	180	175	175	172	176	187	192	185	189	199	103%
	訪問回数	2181	2231	2117	2191	2076	2002	2209	2289	2334	2318	2293	2487	99%
由比	利用者数	56	55	54	55	55	54	55	57	57	58	58	59	111%
	訪問回数	848	831	769	849	852	777	823	830	871	796	780	838	101%

移送サービス提供実績(介護タクシー・福祉タクシー・居宅介護通院介助の合計)

由比	利用者数	114	92	106	104	106	101	96	96	106	110	109	100	84%
	訪問回数	430	355	382	428	417	415	424	355	398	383	403	414	87%

2 障害福祉サービス事業

様々な障がいのある方々に、居宅介護(自宅での身体介護や家事支援)・重度訪問介護(特に障がいがある重度な方への、自宅での身体介護や家事支援、外出時の介助等総合的な支援)・同行援護(視覚障害を持つ方への外出支援)を実施している。また、あわせて静岡市の移動支援事業も受託し、外出時の移動に支援が必要と認められた方に外出支援を提供している。

当該サービスについては、介護保険と異なり相談支援機能が十分に機能しておらず、ご本人からの直接のお問合せもあり新規契約もやや増加した。

各事業所のサービス提供実績(居宅介護・重度訪問介護・同行援護の合計)

		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	前年比
静岡	利用者数	98	96	97	97	98	91	98	99	96	98	95	112	103%
	訪問回数	833	833	756	951	870	763	918	960	916	799	706	937	105%
清水	利用者数	103	107	109	112	113	114	120	116	118	118	114	116	106%
	訪問回数	863	880	865	955	963	911	997	975	933	886	901	999	100%
蒲原	利用者数	17	19	19	17	16	16	18	17	18	16	17	17	102%
	訪問回数	225	321	302	298	285	325	310	309	297	306	300	341	110%
由比	利用者数	10	11	10	8	8	7	7	7	6	7	5	7	62%
	訪問回数	76	75	71	79	78	61	72	71	71	75	57	73	62%

3 通所介護事業

自宅で介護を必要とする方々が、ご本人の有する力を最大限に活かしつつ、住み慣れたご自宅で日常生活を送ることができるよう、心身機能の維持・向上を目的として、食事や入浴等日常生活上の支援を基本に、生活機能向上のための機能訓練・レクリエーション等を日帰りで提供している。当該事業は様々な民間事業所の参入も多く過当競争の状態にあり、各施設の特徴を作り出していく必要がある。そのため、今年度途中から二拠点で訪問看護ステーションの理学療法士・作業療法士が個別リハビリを行った。ご利用者様も、リハビリ専門職員の指導を受けられることで、デイサービスのご利用に対し、より意欲的になるなど、よい効果が見られた。

次年度は、各拠点ごとの特色を作り、多くのご利用者様に選択いただけるデイサービスセンター作りを行いたい。

各事業所のサービス提供実績（総合事業を含む）

		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	前年比
E F	利用者数	77	78	75	74	77	68	71	74	74	70	70	70	82%
	利用回数	778	722	707	709	727	652	658	641	690	618	635	619	85%
清 水	利用者数	73	73	75	77	72	73	74	74	77	80	78	74	100%
	利用回数	718	662	720	785	790	657	686	700	688	676	643	658	106%
蒲 原	利用者数	68	70	66	67	63	63	62	60	62	60	62	57	93%
	利用回数	647	679	617	664	614	568	591	599	586	552	569	571	88%

※各事業所の利用定員と休業日は以下の通り

- ・エン・フレンテ(定員 45 人 日曜休業)
- ・は一とびあ清水(定員 35 人 日曜・祝日休業)
- ・すこやか (定員 35 人 日曜休業)

4 訪問入浴介護事業

様々な疾病や障がいにより自宅浴室での入浴が困難な方のもとに、看護師を含めた職員が訪問入浴車で伺い、居室での入浴サービスを提供している。重度要介護者の介護を在宅から施設へ託す動きが顕著に見られ、全国的に利用者回数は減少ぎみである。一方で、末期がん等在宅療養患者へのニーズもあり、訪問入浴サービスが在宅で介護を必要とされる方にとって必要なサービスであることに変わりはない。また、重篤な疾病をもつ方が多いため、短期間でのサービス提供となることも多い中、本会では昨年度より多くの方々にご利用いただけた。ご利用希望者様がサービスを必用とされている時の迅速な対応により信頼を得ることができ、利用件数が増加したと思われる。今年度は、障がい者を対象とした訪問入浴サービスの受託を開始したが、利用にはつながらなく、改めてPRに努めていく必要性を感じた。

各事業所のサービス提供実績

		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	前年比
清 水	利用者数	27	31	27	31	28	28	29	28	32	30	32	30	110%
	訪問回数	114	126	117	142	132	122	128	136	144	127	114	126	107%
由 比	利用者数	16	17	15	15	16	19	22	22	24	23	21	18	124%
	訪問回数	89	90	75	88	81	100	117	115	120	110	96	107	115%

5 居宅介護支援事業

介護支援専門員が、在宅で生活している方の相談に応じ、介護サービスの利用等について関係者間の連絡・調整を行うことで、利用者が心身の状況にあわせて可能な限り住み慣れた地域で生活を送り続けることができるよう支援を行っている。本会では、静岡市内の各地域において最大数の介護支援専門員を有し、全事業所が各種要件を満たした特定事業所としてサービス提供を実施している。引き続き人員体制と利用者支援に対するマネジメント力の強化をしながら、事業の拡大継続を目指す。

各事業所のサービス提供実績

(利用者数を表し、上段は要介護1～5、下段は要支援1・2と総合事業対象者の合計)

		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	前年比
静岡	介護支援	244	244	246	252	252	254	259	273	262	257	255	272	95%
	予防支援	114	113	119	123	122	124	123	131	137	138	134	138	112%
E F	介護支援	254	252	240	251	242	233	235	237	229	227	225	241	93%
	予防支援	62	63	63	62	65	64	69	68	63	64	63	65	116%
清水	介護支援	258	249	258	267	258	267	261	263	259	253	248	248	101%
	予防支援	70	69	76	80	81	76	74	79	76	74	75	71	153%
蒲原	介護支援	135	132	131	136	140	148	148	157	156	158	159	167	101%
	予防支援	20	19	20	20	21	22	21	26	24	24	26	24	177%
由比	介護支援	154	158	154	156	158	158	160	158	159	161	153	155	110%
	予防支援	20	21	21	21	17	17	20	20	20	19	20	19	119%

6 訪問看護事業

小児から高齢者まで疾病や障がいを持った方が、住み慣れた自宅で安心して療養生活を送れるよう、主治医の指示のもと、健康状態のチェックから医療的ケア、終末期ケア、リハビリテーション、清潔援助、介護支援等、日常生活全般のサポートを行っている。また、身体面だけでなく、利用者及び家族の精神的支援、意思決定支援、全人的苦痛の緩和等、精神面でのサポートも重視したサービスを提供している。在宅医療を支える機能強化型ステーションとして、多様なニーズに対応できる体制の強化に取り組んでいる。

各保険制度におけるサービス提供実績

		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	前年比
介	利用者数	311	315	314	324	325	330	335	334	344	342	347	358	107%
	訪問回数	1608	1576	1605	1799	1656	1612	1779	1675	1678	1598	1558	1692	103%
医	利用者数	122	121	121	123	121	116	116	124	131	119	107	110	109%
	訪問回数	933	922	893	914	919	851	970	836	942	803	673	669	101%

7 静岡市高齢者生活福祉センター指定管理事業

過疎化と高齢化が進んだ井川地区において、指定管理者として通所介護事業、短期入所生活介護事業、居宅介護支援事業、生活支援型居室事業を行っている。施設運営に必要な職員を現地で採用することは非常に困難になってきており、短期入所生活介護の勤務シフトを組めない時期があった。しかし、現地の高齢者の皆様が安心して地域で暮らせるよう、全社的に勤務支援体制を

整えたが、その後の利用希望者が無く、年度を通して利用実績がなかった。次年度も、全社的な勤務支援体制は継続し、利用希望者のニーズに応じていく。

各事業のサービス提供実績

(通所介護は総合事業を含む、短期入所生活介護は利用回数、居宅介護支援は利用者数)

		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	前年比
通所	利用者数	17	19	19	22	21	20	18	15	17	18	18	18	106%
	利用回数	155	150	166	195	159	145	141	126	136	122	103	123	95%
短期入所		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
居宅	介護支援	9	10	12	12	12	11	13	12	9	8	7	7	69%
	予防支援	10	10	10	11	15	11	11	13	12	12	18	16	206%

第3章 子ども子育て支援事業

1 静岡市児童館指定管理事業

2019年度は昨年度9月に開館した三保羽衣児童館を加え、12児童館の運営を行った。子どもたちの「生きる力」の醸成を目的に、地域住民の理解と参画を求めながら子どもの発達段階に応じた遊びの提供やルール等の指導、居場所づくりに努めた。また、近年増加している不登校や貧困等の子どもを取り巻く多様な課題に対して、早期発見や見守り支援機能の強化に向けて、職員間の一層の情報共有、共通理解に努め、家庭や学校等の専門機関との連携を図った。

特に、本会が運営する放課後児童クラブとの事業連携として、昨年度のモデル館である豊田児童館と麻織児童館を含めて8館で、子どもたちの発達の連続性を鑑みた中で環境を重視し、職員間の目線の確認と児童館の今までの培ってきた環境等を活かし、児童への継続的かつ一体的な見守り支援に取り組んだ。

(1)利用者数

開館日 267日

(単位：人)

	乳幼児	小学生	中学生	高校生	保護者	一般	出張児童館	合計
豊田	5,611	7,305	1,107	117	5,557	1,219	1,323	22,239
西奈	4,675	4,511	1,707	478	5,421	846	683	18,321
安東	11,952	11,912	1,228	170	11,519	2,930	600	40,311
美和	5,808	6,534	673	56	5,355	2,356	1,547	22,329
麻機	4,551	13,962	1,062	190	4,202	1,013	1,670	26,650
長田	27,601	19,122	1,321	275	27,780	1,902	310	78,311
中島	4,504	6,314	584	92	4,104	753	0	16,351
服織	3,362	17,831	1,701	271	3,155	800	2,041	29,161
蒲原白銀	2,725	6,076	621	83	3,915	571	431	14,422
由比	1,714	4,852	324	25	1,820	536	218	9,489
草薙	9,368	6,250	1,111	269	9,700	1,093	2,265	30,056
三保羽衣	2,755	3,806	818	51	3,031	1,230	289	11,980
合計	84,626	108,475	12,257	2,077	85,559	15,249	11,377	319,620

(2)事業等の実施状況

①子どもの健全育成

「集団遊び活動事業」「自然・地域体験事業」他 全8項目

茶道クラブ、お茶つみ体験、せみのぬけがら調べ、地域探検等

②子育て支援

「親子交流事業」「子ども見守り事業」他 全3項目

子育てサロン、読み聞かせ、体操教室、季節の行事（七夕、ひなまつり）等

③地域づくり

「世代間交流事業」「出張児童館」他 全4項目

わなげ大会、児童館まつり、お正月飾り作り、各区の福祉のまつり等

上記の3本柱のもと事業を実施し、静岡市から仕様書で求められている年間実施事業回数200回以上については、概ね全館でクリアすることができた。

2 放課後児童健全育成事業

本会では葵区、駿河区、蒲原・由比地区の合計 56 児童クラブを運営した。

近年、児童クラブ利用者が増加しており、待機児童解消政策により 2019 年度もクラブの拡大・増設が行われた。

運営規模の拡大に伴う実施内容の標準化を図るため、2019 年度も研修等に力を入れ、全支援員・事務局(施設サービス課)とも資質向上を図ったところである。

課題としては、児童クラブ利用需要に応じた支援員の採用が追いついていない。雇用環境が変化していく中、総務課と連携を取りながら有効な求人活動を積極的に展開していくこととしている。

(1)開設期間・開設日数

名称	開設期間	開設日数
56 クラブ(瀬名、沓谷、川合、服織第二を除く)	2019. 4. 1 ~ 2020. 3. 31	290 日
瀬名、沓谷(川合、服織第二は利用者なし)	2019. 7. 21 ~ 2019. 8. 31	35 日

(2)在籍児童数(月末時点)

保護者の申請をもとに静岡市が受入児童を決定し、前年度より増加し、月平均で約 3,200 人余が利用している。在籍概要は次表のとおり。

(単位：人)

月 クラブ名	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	平均
番町	106	107	106	113	113	102	100	98	99	98	98	93	1,233	102.8
新通	25	25	25	28	31	25	23	23	23	23	22	22	295	24.6
駒形	37	37	36	36	37	28	27	26	26	26	25	25	366	30.5
安西	47	46	44	50	51	40	38	39	39	39	38	38	509	42.4
田町	55	56	54	56	55	51	50	50	50	50	49	48	624	52.0
井宮第一	38	36	32	37	36	29	32	32	32	32	32	30	398	33.2
井宮第二	27	29	28	33	3	25	24	22	22	22	22	21	308	25.7
井宮北	46	47	45	67	71	45	43	43	45	44	42	45	583	48.6
美和	9	8	8	16	18	10	10	10	10	10	10	11	130	10.8
安倍口	38	38	38	44	44	37	36	36	34	34	34	33	446	37.2
足久保	40	41	40	42	39	38	38	37	36	36	36	39	462	38.5
伝馬町	53	53	52	61	64	49	46	46	46	45	44	44	603	50.3
中央	59	57	55	60	59	56	55	54	54	54	54	56	673	56.1
葵	85	86	85	87	84	79	78	77	78	78	78	78	973	81.1
横内	71	70	71	71	69	67	66	62	60	59	60	61	787	65.6
上足洗	39	43	44	45	45	42	42	42	42	41	41	41	507	42.3
竜南	120	120	120	137	132	113	110	107	105	105	103	101	1373	114.4
安東	136	132	130	132	132	123	123	120	118	114	111	110	1481	123.4
城北	91	84	82	89	89	77	76	73	71	70	69	71	942	78.5
千代田	135	133	130	140	141	121	120	117	116	116	114	112	1495	124.6
千代田東	90	88	87	94	91	76	73	73	72	72	71	69	959	79.7
沓谷	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	8	4.0
川合	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
麻機	55	54	55	64	64	51	49	48	50	48	48	51	637	53.1
西奈	91	92	92	92	88	88	85	80	80	79	72	70	1009	84.1

月 クラブ名	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	平均
西奈南	108	110	110	109	108	105	106	105	104	98	98	97	1258	104.8
瀬名	0	0	0	14	14	0	0	0	0	0	0	0	28	14.0
賤機南	80	81	80	90	91	78	72	71	70	70	70	72	925	77.1
服織第一	56	57	57	63	61	49	47	46	43	43	42	41	605	50.4
服織第二	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
羽鳥的場	70	70	70	76	77	68	70	70	68	68	68	65	840	70.0
服織西	20	19	24	27	30	19	19	19	19	19	19	19	253	21.1
南藁科	25	27	27	28	28	24	22	22	20	20	20	22	285	23.8
中田	109	108	108	114	109	98	97	93	91	88	88	88	1191	99.3
中島第一	59	58	57	59	59	56	54	53	53	53	53	53	667	55.6
中島第二	16	16	18	20	20	18	18	17	17	16	16	16	208	17.3
大里東	30	28	25	24	24	23	20	18	17	18	18	16	261	21.8
大里西	76	76	76	77	77	73	72	71	71	70	69	67	875	72.9
新川	52	52	51	53	53	46	40	37	34	33	32	32	515	42.9
大谷	51	50	51	63	63	50	50	49	47	46	44	46	610	50.8
宮竹	81	82	79	82	80	80	79	79	79	79	78	76	954	79.5
森下	56	57	56	57	56	50	50	50	50	4	47	46	622	51.8
東豊田	104	102	103	112	110	92	87	85	85	83	78	75	1116	93.0
西豊田	135	134	132	143	143	125	120	119	115	112	110	108	1496	124.7
豊田	12	13	14	15	12	11	11	11	11	11	11	11	143	11.9
富士見	86	86	84	106	105	77	73	73	68	67	66	67	958	79.8
南部	42	42	41	49	49	37	37	36	35	35	34	36	473	39.4
東源台第一	78	79	78	82	79	70	68	66	64	63	63	64	854	71.2
東源台第二	26	24	23	34	35	20	20	19	19	17	17	19	273	22.8
長田西	112	111	112	120	112	103	100	97	93	91	88	87	1226	102.2
長田南	77	77	77	82	84	71	69	68	67	60	59	57	848	70.7
長田東	121	125	122	124	125	117	115	113	112	112	108	109	1403	116.9
長田北	76	74	73	75	73	69	67	66	66	64	63	64	830	69.2
長田	22	22	20	22	22	19	19	22	22	22	22	22	256	21.3
川原	97	95	94	105	102	89	88	87	87	87	85	85	1101	91.8
蒲原東	37	36	34	38	36	33	32	33	34	34	34	35	416	34.7
由比第一	26	24	24	33	35	21	20	21	22	20	20	21	287	23.9
由比第二	19	19	19	20	22	18	17	17	16	16	15	17	215	17.9
在籍人数合計(年間延べ)													38,790	
月平均合計													3232.5	
全クラブ月平均在籍児童数													56.0	

3 静岡市中央子育て支援センター指定管理事業

家庭環境の多様化等により本会のセンターへのニーズは年々高まっている。特に、子育て家庭における相談は多岐を極めるため、ベテラン職員が中心となり、保護者に寄り添う様に適切に支援することを心掛け、子育て講座等においては、子育てが楽しめるような工夫を取り入れながら実施した。また、職員に於いても研修受講により知識の向上に努めている。

(1)静岡中央子育て支援センター 一時保育(開館日数:362日)

利用者数 (単位:人)

0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	6歳	合計	1日平均
1,128	1,972	1,656	1,194	886	723	326	7,885	21.8

(2)清水中央子育て支援センター 一時保育、月保育(開館日数:359日)

利用者数 (単位:人)

区分	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	6歳	合計	1日平均
一時保育	510	591	510	405	230	148	54	2,448	6.8
月保育	390	436	746	667	128	40	0	2,407	6.7

(3)子育て交流サロン

名称	開所日数	来所者数	相談件数
静岡中央子育て支援センター	271日	35,510人	1,344件
清水中央子育て支援センター	270日	15,348人	644件

(4)子ども未来サポーター

名称	相談件数
静岡中央子育て支援センター	791件
清水中央子育て支援センター	870件

4 由比・長田子育て支援センター運営事業

児童館併設の支援センターとして、地域資源を活用した事業運営を行い、児童館の遊び環境を活かした独自の事業展開や情報提供を行った。また、静岡・清水中央子育て支援センターと子育て支援センター連絡会を通じ、情報共有を図った。

名称	開所日数	利用状況				相談
		保護者	子ども	合計	月平均	
由比子育て支援センター	128日	643人	714人	1357人	10人	13件
長田子育て支援センター	234日	16,762人	18,067人	34,829人	148人	176件

5 ファミリー・サポート・センター運営事業

まかせて会員の講座乗り入れ制度が実施され、よりスムーズな会員登録が可能となり、会員の確保につながった。また、保育士資格保有者に対する講座免除制度を確立させたことも、会員獲得の基盤構築に役立った。

静岡・清水中央子育て支援センターと一体化した運営を行うことで、多角的な視点での支援を行うことが可能となった。

区分	会員の種別				援助活動件数
	提供会員 (まかせて)	依頼会員 (おねがい)	提供・依頼会員 (どっちも)	合計	
静岡	478 人	2,449 人	150 人	3,077 人	7,616 件
清水	300 人	873 人	62 人	1,235 人	4,030 件
合計	778 人	3,322 人	212 人	4,312 人	11,626 件

第4章 法人経営マネジメント

1 法人事業

法人経営の羅針盤といえる中期経営計画を着実に実行するため、民間企業と同様のコーポレートガバナンスの確立に向けて組織改革に取り組んだ。

組織マネジメントについては、法人経営の執行機関、意思決定機関として理事会・評議員会を必要の都度開催して重要事項を審議したほか、役員体制の見直しや役員研修を通じて役員体制の強化を図った。また、中期経営計画の進捗をモニタリングするため、正副会長会議を月例で開催した。

組織評価については、事業の適正な実施や財務諸表の信頼性等を評価するため、法定監査、監事監査を実施したほか、内部統制の状況を把握し一層の強化を図るため内部監査を実施した。

人事については、一段と厳しさを増す雇用情勢の中、採用活動を強化するため、県内外の大学、専門学校との関係づくりに努めるとともに、インターンシップの拡大や広報活動の強化を図った。

広報活動については、本会を支援いただく会員への加入促進に努めるとともに、地域福祉について広く市民に理解を促し、本会の取り組みを周知するため、広報紙の定期発行やホームページの運営を行った。

(1)組織マネジメント

法人経営に関する重要事項及び方向性等の意思決定をするため、社会福祉法に則り、理事会・評議員会を必要の都度、開催した。また、社会福祉法人制度改革における理事・評議員の権限や責任に関する研修を行い意思決定機関としての資質向上に努めた。

これら理事会・評議員会で決定された法人の事業等については、正副会長会議において進捗管理した。

①理事会〔7回開催〕

期日		主な審議事項
月	日	
6	13	平成30年度事業報告について 平成30年度決算報告について 評議員選任・解任委員会委員の選任について 評議員選任候補者の推薦について 新役員候補者の選出について 2019年6月期賞与支払いについて 2019年度第1回評議員会の開催について
6	28	会長の選任について 副会長の選任について 常務理事の選任について
7	25	会計監査人の報酬額(候補者の選出)について 2019年度第1回補正予算(案)について 苦情解決第三者委員の選任について 2019年度第2回評議員会の開催について

11	5	静岡市地域福祉交流プラザ指定管理事業への応募について 評議員選任候補者の推薦について 2019年度第3回評議員会の開催について
12	4	2019年12月賞与の支払いについて
1	21	静岡市生活困窮者自立相談支援事業の応募について 就業規程の整備について 2019年度第4回評議員会の開催について
3	17	成年後見支援センターの受託について 積立金の取崩し並びに積立金及び積立資産等の整理について 職員の処遇改善（特別手当等の支給）について 2019年度第2次補正予算案について 2020年度事業計画案について 2020年度当初予算案について 組織改革について（内部監査規程の制定について） 役員体制の強化について （理事会権限規程、役員等の報酬及び旅費規程の改正について） （常勤役員退職金支給規程の制定について） 定款変更について 役員人事について 幹部職員の人事異動について 理事候補者の選出について 給与規程の整備について 福利厚生制度の充実について（年次有給休暇積立制度の導入） 評議員候補者の推薦について 2019年度第5回評議員会の開催について

②評議員会〔5回開催〕

期日		主な審議事項
月	日	
6	28	新役員の選任について 会計監査人の選任について
8	7	会計監査人の選任について 2019年度第1回補正予算(案)について
11	14	静岡市地域福祉交流プラザ指定管理事業への応募について
2	5	静岡市生活困窮者自立相談支援事業の応募について
3	30	成年後見支援センターの受託について 2019年度第2次補正予算(案)について 2020年度事業計画(案)について

		2020年度当初予算(案)について 役員体制の強化について (役員等の報酬及び旅費規程の改正について) (常勤役員退職金支給規程の制定について) 定款変更について 理事の選任について
--	--	--

③役員研修会

社会福祉法の改正により、改革される社会福祉法人の組織経営や役員等に求められる責務について学び、今後の法人運営についてさらに理解を深めるために研修会を実施した。

期日		講師	内容	参加者
月	日			
7	25	HongoConnect & Consulting 株式会社	講演 「社会福祉法人の役員等の役割と責務について」	25名 (うち職員15名)
1	21	株式会社 FrenzyCapital	講演 「内部統制と経営」	47名 (うち職員25名)

④正副会長会議 会長1名 副会長3名 常務理事1名 [9回開催]

期日		審議内容
月	日	
6	6	運営上の課題等の協議 理事会及び評議員会上程議案の協議 月次経営報告 各事業進捗報告 寄付及び会費並びに共同募金等の報告 他
8	30	
10	25	
11	27	
12	25	
1	31	
2	28	
3	10	
3	27	

(2)組織評価

法人が法令を遵守し、効率的に運営できる業務執行体制を確立し、内部統制及び検証できる仕組み等適正に経営管理する仕組みが構築されているか、また適正に事業実施がされているか等、外部及び内部からの監査を受けた。

①監査

ア 法定監査

社会福祉法の定めに基づき、本会の財務規律及び経営の適正、透明性の評価として、公認会計士チームおよび監査法人による法定監査が行われた。(事業所での現地調査を含む)

監査項目	期日	監査人	監査結果
【平成30年度決算監査】 ・前回までの指摘事項改善状況の確認	2019.1.28 ～2019.6.4	3名 (公認)	適正 意見

<ul style="list-style-type: none"> ・内部統制（法人全般・決算財務・IT等）の評価 ・各種拠点の訪問・視察 ・実査および棚卸の確認 ・決算数値の検証 ・役員等とのディスカッション ・その他監査人が必要と認めた手続き ほか 	（うち 18 日間）	会計士チーム）	
【2019 年度期中監査】 <ul style="list-style-type: none"> ・期中取引検討 ・内部統制（各種業務プロセス等）ヒアリング ・現地往査 ほか 	2019. 10. 17 ～2020. 3. 19 （うち 8 日間）	2 名 （監査法人）	—

イ 監事監査

2018 年度における理事の職務執行状況及び財産の状況等について監査が行われた。

監査項目	期日	監査人
<ul style="list-style-type: none"> ・法定監査に関する指摘・意見の改善状況 ・理事の職務執行状況 ・社協運営、事業全般、内部管理体制の状況 ・会計、財務に関する事項 ほか 	2019. 6. 5～2019. 6. 11 （うち 4 日間）	3 名

ウ 内部監査

昨年度までの会計監査人と連携し実施してきた内部監査を、新たに監査（3 名）を中心とした内部監査に改め、強化・実施し、ガバナンス、内部統制の状況等を確認した。

対象：全部署

監査項目	期日	監査人
<ul style="list-style-type: none"> ・小口現金、つり銭等現金管理状況（実査） ・現金徴収に対する手続等の確認 ・物品購入、検収に対する手続き等の確認 ・固定資産管理状況確認及び実査 ・法定監査指摘事項の改善状況及び水平展開の確認 ・監事が必要と認め指示を受けた確認内容 ほか 	2019. 10. 9～2019. 11. 16 （うち 20 日間）	監事 3 名 ＋ 監査員の べ 7 名

エ その他

静岡県社会福祉協議会の指示により、全国社会福祉協議会が作成した「会計業務等における全国一斉点検チェックシート」を活用した出納業務や日常生活自立支援事業、他団体事務の運用管理業務の再点検を実施し、結果について理事会、評議員会にて報告した。

(3)委員会・プロジェクト

①委員会

ア 情報システム委員会

各部署及び事業所から選出された職員（委員）からなる「情報システム委員会」として、本会としてのあるべきネットワーク、業務システム等の管理体制の構築・運用を目指し、協議の場として開催した。

主な内容 システム導入検討、業務用端末に関する協議、システム運用ルール協議
セキュリティに関する情報共有 等

②プロジェクト

ア 中長期経営計画策定

法人の意志決定の指標、拠りどころとなる中長期経営計画（経営戦略）を2019年度よりスタートさせ、四半期毎に継続的にプロジェクトを開催し、内容の確認や見直し等を行っている。

なお、計画の進捗状況については、正副会長会議を中期経営計画モニタリング会議と位置づけ、適宜報告を行っている。

イ 就業規程改正

新たな人事制度への対応と職員の働き方の見直し、内部統制の強化を図るため、前年度に引き続き社会保険労務士の支援を受け、職員就業規程及び給与規程等の見直しを全職種に対して展開した。対象となった規程の制定・改正については、2020年1月21日(火)開催の第6回理事会、および2020年3月17日(火)開催の第7回理事会において承認された。

(4)人事・福利厚生等

社会構造、経済環境等の変化による雇用情勢の変化、労働関連法の改正等により、法人の経営状況等鑑み、時代に合わせた人材雇用、福利厚生制度の充実等図った。

① 採用活動

ア 2020年度採用

活動内容	実施日・場所等
採用説明会	2019.4.19～5.8 ※2018年度と合わせて8回開催
採用試験	2019.5.24ほか
内定式	2019.10.10
採用前研修	2020.1.24 ※外部講師を招いてマナー研修を実施
採用前実習	2020.2.28～3.18 延べ13日間 実習先：総務課、経理課 駿河区地域福祉推進センター デイサービスセンター すこやか 井川高齢生活福祉センター ホームヘルパーステーションはーとぴあ清水、 訪問入浴サービスはーとぴあ清水、 静岡中央子育て支援センター 放課後児童クラブ（豊田・中島）

イ 2021年度採用

活動内容	実施日・場所等
インターンシップ イベント	2019.6.16 マイナビ インターンシップ合同セミナー（ツインメッセ） 2020.1.13 マイナビ インターンシップ合同セミナー（グランシップ）
インターンシップ	[5日コース] 2019.8.19～9.11（全5日間） [5日コース] 2020.2.3～3.2（全5日間） [1日コース] 2019.8.27、8.28、11.25、12.2 [1日コース] 2020.1.29、2.7、2.20

※参加者数：30名

就職・採用 情報サイト	マイナビ 2021 2019. 3. 1 公開
合同説明会	※新型コロナウイルスの感染拡大に伴い参加予定のイベントは全て中止
採用説明会	2020. 3. 16、3. 21、3. 27 ※新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、2020 年度より採用説明動画の WEB 配信に切替

ウ 中途採用

活動内容	実施日・場所等
合同説明会	2019. 9. 28 マイナビ転職セミナー（グランシップ） 2020. 1. 12 マイナビ転職セミナー（グランシップ） その他、静岡県社会福祉人材センター主催の合同説明会に参加
広報媒体	マイナビ転職サイト 随時掲載 静岡新聞求人広告 随時掲載 求人誌「DOMO」および求人サイト「DOMO.net」 随時掲載

②障がい者雇用の推進

本会の社会的使命を果たすため、特別支援学校やハローワーク、職業訓練事業者等との連携を図り、障がい者の積極的な採用を行った。2019 年度は、障害者手帳保持者 4 名を新たに採用するとともに、特別支援学校生徒及び職業訓練生の実習受入を年 3 回、延べ 27 日間実施した。

③勤怠管理システムの構築

働き方改革に基づく職員の労働管理の適正化を目的に、勤怠管理システムの構築作業を進めた。実施の運用は 2020 年度で実施する見込みとなった。

④新成人を祝う会

2019 年度中に新成人を迎える職員を対象に法人としての祝意を伝えるため、新成人を祝う会を 2020 年 1 月 6 日に実施した。（新成人 2 名）

⑤インフルエンザ予防接種費用補助

職場における感染症予防対策と福利厚生の実施を図るため、全職員を対象にインフルエンザ予防接種費用の補助を実施した。（補助対象者 737 名 総額 2,008,715 円）

⑥交通事故防止の取り組み

運転免許証の現物確認や各地区交通安全協会が実施する研修会等に参加した他、昨年同様に K-mix チャレンジラリー150 に 27 チーム 81 名が参加し、交通事故防止の啓発をはかった。

(5)会員の確保と拡大

社会福祉協議会は、活動趣旨に賛同する市民や企業、社会福祉事業経営者等が会員として参画することで構成されており、会員からの会費は地域福祉活動を進めるための貴重な財源となっている。会員募集及び会費納入については、自治会及び町内会、民生委員・児童委員等の協力の下、依頼を行い、平成 29 年度に比べ 472,264 円の会員会費の拡充がされ、各会員から 59,223,373 円の会費をいただいた。引き続き会員の拡大による地域福祉活動財源となる会費の確保に取り組んでいく。この会費は、概ね小学校区を単位として組織している「地区社会福祉協議会(地区社協)」の活動経費、活動支援の経費として、その約 9 割を充当し、地域福祉の推進を

図っている。

会費収入の状況

(単位：円)

区分	2018年度実績額	2019年度実績額	前年対比
一般会費	52,112,177	52,086,812	▲25,365
賛助会費	4,521,000	4,570,178	49,178
施設・団体会費	968,892	910,000	▲58,892
特別会費	2,093,568	2,045,568	▲48,000
合計	59,695,637	59,612,558	▲83,079

(6)本会への寄付による事業支援

本会の事業推進のために篤志家や企業等の団体から寄付が寄せられた。

①寄付金等の受け入れ状況

	一般寄付金	指定寄付金	合計	物品寄付(相当額)
件数	104件	3件	107件	23件
金額	4,454,580円	3,148,030円	7,602,610円	1,162,863円

②福祉団体助成

市内の社会福祉団体等に対して、その事業及び運営を支援するため助成を行った。

(15団体 総額 6,613,000円)

③その他

ア あいネットグループ寄付助成事業

子育て支援と障がい児者の福祉の向上に資する事業等を行う団体に対して助成した。

(9団体 総額 852,877円)

イ 宮地三千代・展江特別基金助成事業

児童福祉の向上に資する事業等を行う団体に対して助成した。

(3団体 総額 298,978円)

(7)広報啓発活動

①広報紙の発行

社会福祉協議会が行う活動に、広く市民の理解を得るとともに、社会福祉への関心を高めるために「みんなの社協しずおか」を年6回発行した。(発行部数：各263,000部)

②ホームページの運営

社会福祉協議会の役割や活動を市民に広く周知するためホームページを開設している。あわせて、ブログによって事業の告知や報告を随時掲載し、いち早い情報の提供に努めた。

また、2019年度はこれまで独立していた子育て支援事業に関するホームページを新たに作成しホームページの充実を図った。

URL <https://www.shizuoka-shakyo.or.jp>

ブログ <https://www.shizuoka-shakyo.or.jp/blog/>

③社会福祉大会の開催

多年に亘り社会福祉事業に功績のあった方々に感謝の意を表すとともに、市民が主体となっ

た福祉のまちづくりを推進することを目的に、社会福祉大会を開催し、市民約 1,000 人が来場した。

月	日	内容	表彰者			
			表彰内容	役職	人数	属性
10	3	大会宣言の採択、 記念講演、 中古衣料回収、 授産品の PR 及び 販売	名誉会長（市長）表彰	受賞者	10	名
			静岡市社会福祉協議会会長表彰	受賞者	262	名
			静岡市社会福祉協議会会長感謝状	寄付者	12	名
			静岡市共同募金委員会会長感謝状	協力者	2	名
					4	団体
					20	団体
					28	団体

(8)人材育成

福祉サービスの原資である人材について、共通研修及び専門研修を実施し、職員のスキル向上を図るとともに、他団体、学生等の教育支援へ協力した。

①内部研修

ア 共通研修

幹部職員等研修（対象：管理職及び監督職等）

期日		講師	内容	参加者
月	日			
9	25	(公財)日本生産性本部	改善・問題解決	30 人
11	28		マネジメント基礎	29 人
12	17		財務の基礎	30 人

人事評価者研修（対象：管理職）

期日		講師	内容	参加者
月	日			
4	3	(公財)日本生産性本部	人事評価の目的	24 人
4	10		人事評価の基本原則 目標設定のポイント	32 人

新任職員研修（対象：新規採用職員）

期日		講師	内容	参加者
月	日			
5	9	会長 常務理事 総務部長	本会の職員としての心構え 社会福祉協議会とは 本会の目指すべき方向性について	36 人
5	15	経理課長 総務部長 総務課長	社会福祉協議会の経営状況 情報システム・管理 就業規程・服務規律・事務管理等	34 人
6	19	地域福祉部 介護事業部 施設サービス課長	地域福祉部の事業 介護事業部の事業 子ども・子育て支援事業	30 人

常勤職員研修（対象：常勤職員）

期日		講師	内容	参加者
月	日			

1	16	常務理事 総務部長 総務課長 経理課長	社協職員としての心構え、 本会の目指すべきところと課題 IT モラル 職員としての自覚とモラル 事業における経理事務	78 人
1	27			80 人
2	20			70 人
2	26			51 人

交通安全研修（対象：所属長指名者）

期日		講師	内容	参加者
月	日			
11	13	静岡南警察署	安全運転の心構えと事故発生時の対応について	19 人
12	17	清水警察署		25 人

イ 総務部

新任専任支援員研修会（対象：児童クラブにおける新任の専任支援員）

期日			講師	内容	参加者
月	日				
4	10	25	支援員アドバイザー 施設サービス課職員	支援員としての心構え 保育のあり方について 法人概要、勤務形態	11 人
5	10	29			5 人
6	6	25			8 人
7	4	30			15 人
8	6	28			15 人
9	6	24			6 人
10	9	28			1 人
11	7	27			5 人
12	6	24			6 人
1	7	28			4 人
2	5	26			3 人
3	4	25			7 人

全体連絡会（対象：児童クラブにおける専任支援員）

期日		講師	内容	参加者
月	日			
4	23	支援員アドバイザー 施設サービス課職員	保育、事務マニュアル説明	各 2 人
6	18	支援員アドバイザー	夏休みの保育について	各 2 人
2	27	支援員アドバイザー	翌年度の保育方針	各 2 人

主任・主任代行支援員研修会（対象：児童クラブにおける主任・主任代行支援員）

期日		講師	内容	参加者
月	日			
5	15	支援員アドバイザー	(グループワーク) 事例検討、情報交換 ヒヤリ・ハット事例から学ぶ危機管理 意識	各 1 人
9	18			各 1 人
11	22			各 1 人
1	15			各 1 人

6時間支援員研修会（対象：児童クラブにおける6時間支援員）

期日		講師	内容	参加者
月	日			
5	28	支援員アドバイザー	(グループワーク) 事例検討 6時間支援員の役割	86人

4時間支援員研修会（対象：児童クラブにおける4時間支援員）

期日		講師	内容	参加者
月	日			
6	20	支援員アドバイザー	工作実習他	75人

補助支援員研修会（対象：児童クラブにおける補助支援員）

期日		講師	内容	参加者
月	日			
7	2	支援員アドバイザー	保育マニュアルの説明 支援員としての心構え	39人
7	10			28人
8	23			13人
9	12			21人

ウ 地域福祉部

内部研修 講師：本会地域福祉部リーダー職員

期日		講師	内容	参加者
月	日			
6	26	清水区地域福祉推進センター職員	コミュニティーソーシャルワークについて	36人
7	31	地域福祉推進課職員	福祉教育の理解	26人
8	26	駿河区地域福祉推進センター職員	ボランティアとは (ボランティアセンターの役割)	37人
10	24	清水区地域福祉推進センター職員	地域包括支援センターの役割について	28人
11	27	清水区地域福祉推進センター職員	総合相談支援(生活困窮者自立相談支援事業)の実際	31人
12	16	地域福祉権利擁護センター職員	日常生活自立支援事業・成年後見制度の理解	29人

日常生活自立支援事業生活支援員現任研修（対象：地域福祉権利擁護センター職員）

期日		講師	内容	参加者
月	日			
6	18	地域福祉権利擁護センター職員	①災害時対応マニュアルについて ②支援計画、契約書の一部改正について ③グループワーク	28人
1	22	独立行政法人国立病院機構 静岡てんかん・神経医療センター	講演「認知症について」	23人

エ 介護事業部

職員研修（対象：訪問看護ステーションしずおか職員）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
6	12	DVD テキストを使用した研修会	人生会議 ACP	45人
6	26	フランスベッド株式会社	ALS意思伝達装置「OriHime」の紹介	43人
7	17	中之郷クリニック 医師	デスカンファレンス	45人
10	9	ハーティ訪問看護ステーション 慢性心不全看護認定看護師	慢性心不全の看護	45人
11	13	訪問看護ステーションしずおか職員	経鼻カテーテル管理と医療事故	45人
12	11		傍ヘルニア	45人
1	15	帝人株式会社	在宅酸素療養機種等の紹介、災害時の対応事例	45人

職員研修（対象：ホームヘルパーステーションしずおか職員）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
4	12	ホームヘルパーステーションしずおか職員	事例検討	27人
5	10	静岡市生活安心安全課職員	あなたをねらう悪質商法	36人
6	14	ヨガインストラクター	ヨガで身体をリフレッシュ	32人
7	12	ホームヘルパーステーションしずおか職員	ユマニチュードDVD	36人
9	13	カラーコーディネーター	高齢者、色覚以上による色の見え方とユニバーサルデザイン	27人
10	31	ホームヘルパーステーションしずおか職員	事例検討	41人
11	8	静岡市地域リハビリステーション推進センター職員	ちゃきちゃき体操	37人
12	13	ホームヘルパーステーションしずおか職員	車椅子からの移乗の方法	33人
1	10	ホームヘルパーステーションしずおか職員	おむつ交換・更衣着脱の方法	38人
2	7	訪問看護ステーションしずおか職員	介護保険と医療保険での訪問看護の関わり方と各病状における留意点	32人

職員研修（対象：ホームヘルパーステーションはーとぴあ清水職員）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
4	19	ホームヘルパーステーションはーとぴあ清水所長	介護保険・障害福祉サービスの留意点	31人
5	17	清水区地域福祉推進センター リーダー	地域の現状を知る	28人
6	21	清水区地域福祉推進センター リーダー	事故・ヒヤリハット・困難事例 検討会	29人
7	31	元救急救命士	救命救急と熱中症の対処法	23人
9	20	静岡市地域包括ケア推進本部 在宅医療・介護連携推進係職員	自宅でずっと	28人
10	18	株式会社ヤマシタ	知っておきたい、福祉用具	24人
11	15	カリタス 21 居宅介護支援事業所管理者	利用者を中心としたチームワーク	24人
1	17	望月歯科医院 院長	歯科医師との連携を学ぶ	26人
3	19	ホームヘルパーステーションはーとぴあ清水職員	今年度の反省	27人

職員研修（対象：ホームヘルパーステーションかんばら職員）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
4	19	ホームヘルパーステーションかんばら職員	新年度、会議内容の検討	27人
5	16	ケアマネジメントセンター かんばら職員	介護技術研修・接遇	30人
6	20	ホームヘルパーステーションかんばら職員	介護計画書の記入方法	29人
7	18		状況報告書の記入方法	14人
8	23	訪問看護ステーションしずおか職員	感染予防	23人
9	20	ホームヘルパーステーションかんばら職員	ロールプレイ研修	17人
10	25		介護技術研修	20人
11	22		事例検討 倫理・法令遵守	18人

12	12		年末年始の注意事項	19人
1	16		ヒヤリハット 報告書の記入方法	17人
2	18		訪問介護実施記録の記入方法	18人
3	24		コロナウィルスの感染対策	23人

職員研修（対象：ホームヘルパーステーションかんばら・訪問入浴サービスゆい・
訪問入浴サービスはーとびあ清水職員）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
11	29	ケアマネジメントセンターかんばら職員	入浴介助の実技研修	30人

職員研修（対象：ケアマネジメントセンターしずおか職員）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
7	4	セントケア中部株式会社	ディサービス・ショートステイ紹介	11人
8	1	脳梗塞リハビリBOT静岡	ハートフルホーム御門台 ケアマネ静岡合同研修会	9人
8	27	フランスベット株式会社	介護用ベット・車椅子の紹介	12人
3	12	ケアマネジメントセンターしずおか職員	介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務委託に関する手順書についての研修会報告、流れの説明	13人

職員研修（対象：ケアマネジメントセンターエン・フレンテ・ホームヘルパーステーションしずおか・デイサービスセンターエン・フレンテ職員）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
6	4	心理カウンセリング想月	逆転のコミュニケーション法 NHA ころを育てるアプローチ	14名
8	6	ハートピアの森 リハビリ訪問看護ステーション 言語聴覚士	高次脳機能障害の理解と対応のコツ 高次脳機能障害と認知症について	14名
10	8	静岡市駿河区地域総務課 主幹兼係長	大型災害に備え、ケアマネとして災害対策	15名
12	10	大里中島地域包括支援センター 一所长	相談援助について	10名
3	3	DVD テキストを使用した研修	介護職場のマナーコンプライアンス	7名

	会	ス向上講座	
--	---	-------	--

職員研修（対象：ケアマネジメントセンターしずおか・ケアマネジメントセンターエン・フレンテ・ケアマネジメントセンターはーとびあ清水・ケアマネジメントセンターゆい）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
7	12	葵福祉事務所 障害者支援課 支援係長、給付係長	障害者福祉の制度やサービスについて ～高齢者支援における制度活用、介護保険との関係など～	40人
2	14	(N) 清水障害者サポートセンターそら 副理事長	介護保険制度と障害福祉サービスについて	35人

職員研修（対象：ケアマネジメントセンターはーとびあ清水・ケアマネジメントセンターゆい・ケアマネジメントセンターかんばら）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
8	15	静岡福祉大学 社会福祉部・福祉心理学科 准教授	介護支援専門員が 8050 問題と意思決定支援にどう関わるかについて	38人
9	20	静岡福祉大学 社会福祉部・福祉心理学科 准教授	病院の機能分化と医療連携 ～医療政策の動向を理解し医療職とどう関わるか？～	30人
1	24	静岡市福祉総務課 係長 清水区生活支援課 主幹兼係長、ケースワーカー	生活保護の概要、介護保険との併用についての留意点及びケースワーカーによる生活保護受給者支援の事例	34人

職員研修（対象：ケアマネジメントセンターゆい・ケアマネジメントセンターかんばら）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
7	11	ケアプランYOU&I	課題整理総括表のトレーニング	11人
10	29	弁護士	8050 問題について	10人
2	17	生活支援コーディネーター かんばら応援隊 ゆい結びあい	独居で疾病と日常生活に不安を抱く利用者支援	10人

職員研修（対象：デイサービスセンターエンフレンテ）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
6	13	ケアマネジメントセンターかんばら職員	接遇研修	18人

職員研修（対象：デイサービスセンターはーとぴあ清水職員）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
5	23	デイサービスセンター はーとぴあ清水職員	接遇マナーについて	17人
7	25	元救急救命士	緊急時の対処法	18人
9	26	デイサービスセンター はーとぴあ清水職員	介護予防について	17人
10	24	デイサービスセンター はーとぴあ清水職員	災害時の対応について	15人
2	20	デイサービスセンター はーとぴあ清水職員	感染症対策について	15人

職員研修（対象：デイサービスセンターすこやか職員）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
5	14	デイサービスセンター すこやか職員	通所介護計画書の立て方について	12人
7	9	デイサービスセンター すこやか職員	認知症ケアについて	14人
9	10	デイサービスセンター すこやか職員	介護業務の基本について	14人
10	8	ケアマネジメントセンター かんばら職員	接遇について	14人
11	8	ケアマネジメントセンター かんばら職員	介護技術研修	14人
12	10	デイサービスセンター すこやか職員	車両事故発生時の緊急対応について	13人
1	7	ケアマネジメントセンター かんばら職員	コミュニケーション能力を高める 方法について	12人
2	4	デイサービスセンター すこやか職員	倫理・法令順守について 接遇研修	14人
3	10	デイサービスセンター すこやか職員	秘密義務・情報漏洩の防止について	12人

職員研修（対象：介護事業部事業所長並びにリーダー）

期日		講師	内容	参加人数
月	日			
2	19	NPO 法人 アサーティブジャパン	伝えにくいことを伝える力 アサーティブコミュニケーション	25人

②講師派遣

依頼元	内容	期日		所属・講師名
		月	日	
葵区民生委員児童委員協議会 地域福祉部会	地域福祉活動について	7	18	葵区地域福祉推進センター職員
城東地域包括支援センター	支え合い活動の実態について	1	29	葵区地域福祉推進センター職員
静岡大学附属特別支援学校	社会福祉制度について	2	6	葵区地域福祉推進センター職員
特定非営利法人 ひまわり事業団	介護職員痰の吸引等 (3号研修) 実地研修	6	28	訪問看護ステーション しずおかリーダー
公益社団法人 静岡県看護協会	ナースのお仕事フェア	2	29	訪問看護ステーション しずおか所長
地方独立行政法人 静岡市立静岡病院	クリニカルラダー研修	12	9	訪問看護ステーション しずおか所長
静岡北特別支援学校 南の丘分校	将来の社会参加に向けての教育活動	1	27	デイサービスセンターエン・フレンテ職員
静岡県立大学短期大学部 社会福祉学科介護福祉専攻	訪問介護	2	14	ホームヘルパーステーションしずおか所長 他

③実習受け入れ

資格名	団体延べ数	実人数 (人)	延べ人数 (人)
社会福祉士	6	6	20
介護福祉士	3	24	63
看護師	7	218	409
その他	14	67	238
合計	19	202	603

(10)リスクマネジメント

本会のサービスの品質向上等を行うために、苦情・事故・ヒヤリ・ハットを一体的に管理し、法人全体で原因分析や改善策の共有等を行うリスクマネジメント体制を構築している。

2019年度は、苦情解決委員会およびリスクマネジメント委員会の開催、本会職員のリスクマネジメントについての意識醸成を目的としたリスクマネジメント研修を実施した。

①苦情解決委員会

本会に寄せられた苦情及び意見等への対応について報告と協議を行った。また、その内容について、苦情解決第三者委員から指導や助言を受けた。

期日		主な内容
月	日	
7	31	2018年度下半期苦情対応報告および対応にかかる協議
12	4	2019年度上半期苦情対応報告および対応にかかる協議

〔第1回〕 2019年7月31日(水)37件(2018年9月1日～2019年3月31日分)

主な苦情内容

分野	事業所名	ご意見	本会の対応
子ども・子育て支援	城北児童クラブ	親族への連絡が必要な事態に際し、届出順が守られず、単身赴任中の父のところに優先的に連絡がきたため優先順位を守ってほしい。また、その際に支援員の話し方が怖く、威圧的で感じが悪かった。雰囲気の良いクラブにしてもらいたい。	連絡優先順位の遵守については、全クラブに対し、至急通達を行いました。また、支援員の接遇や言葉遣いについては、全クラブの支援員が集まる会議において情報共有し、指導を行いました。支援員の研修において、接遇・マナー研修を行い、安心してご利用いただける児童クラブ運営に努めてまいります。
	ファミリー・サポート・センター静岡	“おねがい会員”から事前連絡がないままサポートキャンセルとなった。当日“おねがい会員”に架電したが電話に出ず、事務局は日曜日で閉所しており電話が繋がらなかったため、留守電に伝言するしかなく、対応に困った。事務局のリスク管理、サポートのマッチングは適正だったのか。	“おねがい会員”については、前回のサポートで特に問題がなかったため、マッチングをさせていただきました。キャンセルについては、“おねがい会員”が事前にメールで“まかせて会員”に連絡をしたようですが、誤送信で連絡ができていなかったことが分かりました。キャンセル連絡は「事務局」と「まかせて会員」に確実に電話であることをお伝えし、「活動の手引き」にもその旨を明記し、改訂を行いました。事務所閉所時の緊急対応については協議を行い、運用について決定し次第、改めて周知申し上げます。
高齢者福祉事業	ホームヘルパーステーションはーとびあ清水	自治会館の駐車場に『はーとびあ清水ヘルパー』と書かれた札を置いて、毎週のように駐車している車があるという苦情を聞いている。札があれば勝手に止めていいのか。	既に退職した本会ヘルパーが、口約束で前自治会長の許可を得て止めさせていただいていたようで、事業所長とサービス提供責任者が自治会長宅を訪問し、謝罪させていただきました。本来であれば、現自治会長様にご挨拶の上、改めて許可をいただくべきでした。
	ホームヘルパーステーションかんばら	生活援助（洗濯）において、脱水がゆるい状態で室内に洗濯物を干されたため、畳が濡れてしまった。	直ちに訪問職員が自宅に伺い、謝罪の上、再度洗濯と畳の清掃をさせていただきました。洗濯機の脱水方法の操作確認不足から招いた事故であり、操作の不明な点や脱水の状態をご利用者様に確認するべきでした。安心してヘルパーサービスを任せていただけるよう、今後より一層職員の資質向上を目指してまいります。
分野	事業所名	ご意見	本会の対応
その他の事業	地域福祉推進課	シニアサポーター事業ポイント交換商品について、注文した商品（和染手ぬぐい）の柄がカタログと異なっている。	実施主体である静岡市によると、手作り商品のため、カタログ作成時には前年度の商品を掲載しているとのことでした。「柄は多少異なります」との記載はありましたが、実施主体と事業受託者である静岡市社会福祉協議会が連携をとりながら、カタログの記載内容については工夫し、誤解を生まないような掲載を行うよう努めます。
	葵区地域福祉	以前受託していた地域包括支援	2017年度中に受託法人が変更になっていました

	推進センター	センター宛てに社協事業の案内チラシが届く。以前にも同様のことがあったため、郵送先を確認してほしい。	が、周知があった時点で郵送先データを変更していなかったため、郵送し続けていました。ご迷惑をお掛けしたことを謝罪し、直ちに送付先住所を確認し、対応を行いました。関係機関・団体等の基本情報が変更になった際は、都度本会のデータ修正を行うようにいたします。
--	--------	---	--

苦情受付状況

事業種別	苦情種別	手続き事務処理	制度規程	接遇態度	サービス内容・質	施設設備	施設管理	個人情報保護	その他	合計	2018年度	対比
										2018年度 下半期	上半期	
法人運営事業			1	1						2	8	↘
会館管理事業										0	0	
児童館事業				1	1	2			2	6	3	↗
児童クラブ事業		2		6	1					9	4	↗
子育て支援センター事業				1	1					2	0	↗
ファミリーサポートセンター事業			1							1	0	↗
清水中央老人福祉センター事業										0	0	
地域福祉推進事業		2			3				3	8	7	↗
地域包括支援センター運営事業										0	0	
ボランティア・市民活動センター運営事業										0	0	
日常生活自立支援事業事業 法人後見事業										0	0	
デイサービスセンター事業										0	1	↘
ヘルパーステーション事業					2				1	3	2	↗
ケアマネジメントセンター事業				2	1					3	1	↗
訪問看護ステーション事業					2				1	3	0	↗
井川高齢者生活福祉センター事業										0	2	↘
訪問入浴サービス事業										0	1	↘
合計 2018年度 下半期		4	2	11	11	2	0	0	7	37	29	↗
2018年度 上半期		4	0	6	5	1	1	1	11	29		
対比			↗	↗	↗	↗	↘	↘	↘	↗		

〔第2回〕 2019年12月4日(水)40件(2019年4月1日～2019年9月30日分)

主な苦情内容

分野	事業所名	ご意見	本会の対応
子ども・子育て支援	長田児童館	図書室の窓が開きっぱなしでエアコンがついていて、とても暑かった。子どもが熱中症になったらどうするのか。	定期的に館内各部屋の見回りは行っていましたが、職員全員に温度管理と各部屋の見回りは頻繁にするように周知いたしました。来館者が安心して児童館を利用できる環境づくりに努めます。
	西奈南児童クラブ	自分の子どもではないが、支援員が他の児童を指導している際の声が大きく、ビックリし情緒不安定になっている。声量を落としたり、指導している対象児童を明確にするような言葉をつけてもらえないか。	児童クラブ支援員を対象とした全体連絡会において、改めて接遇・マナーについて事務局より全体に向けて指導をいたしました。 また、別の研修の機会においても、児童クラブアドバイザーより接遇・マナーについての講話を行い、支援員の意識の向上を行いました。 今後も、接遇・マナー研修の導入を予定しており、利用者目線に立った支援やサービスの提供を行ってまいります。
高齢者福祉事業	訪問看護ステーションしずおか	訪問スタッフが使っている血圧計の乾電池が切れたため、家にあつた乾電池1本貸したが、その後の訪問でも返ってこないがどうなっているのか。	職員に対して、利用者様から物品をいただいたり、お借りしないことを再度厳守徹底いたします。 訪問前には都度必要物品の確認を行い、利用者様にご迷惑をお掛けすることのないよう、職員の意識向上を行ってまいります。
	ホームヘルパーステーションかんばら	浴室掃除後、シャワーヘッドを床面に置くことになっていたが、壁面に掛けられていた。 下肢に障害があるため、壁面では手が届かないので困る。	訪問の際には必ず手順を確認して作業等を行うようにいたします。 他の事業所でも同様のことが起こらないよう、事業部の定例会議にて報告や情報共有を行ってまいります。
その他の事業	地域福祉推進課	シニアサポーター制度について、介護保険制度のなかで行われている事業であるにもかかわらず、介護保険被保険者が登録団体を使えないのはおかしいのではないか。すべてが等しく使える制度にしてほしい。	制度上の、申し出者が団体登録いただければシニアサポーターの登録団体を活用できることを伝えさせていただきました。 また、実施主体である静岡市の所管課に対してもお申し出の内容を報告させていただきました。 静岡市ともご意見やご指摘を共有し、より良い制度設計や事業運営に反映させてまいります。
	清水区地域福祉推進センター	2018年度 赤い羽根・歳末たすけあい運動の実績報告書(組回覧)を受け取ったが、清水区で街頭募金に協力したはずの2地区が記載されていない。地域住民に説明がつかないが、どう説明すればよいのか。なぜ記載されていないのか説明してほしい。	担当部署での内容チェック不備により、記載をもらしておりました。チェック体制を見直すとともに、共同募金運動が多くの方のご理解とご協力によって支えられていること、そして実績報告はこれらに対する当然の義務であることを改めて職員間で認識し、今後も引き続き活動へのご理解をいただけるよう努めてまいります。

苦情受付状況

事業種別	苦情種別	手続 事務処理	制度 規程	接 遇 態 度	サ ー ビ ス 内 容 ・ 質	施 設 設 備	施 設 管 理	個 人 情 報 保 護	そ の 他	合計	2018年度	対 比
										2019年度 上半期	下半期	
法人運営事業				3					4	7	2	↑
会館管理事業										0	0	
児童館事業				2	1		1			4	6	↓
児童クラブ事業				6						6	9	↓
子育て支援センター事業				1						1	2	↓
ファミリーサポートセンター事業		1								1	1	
清水中央老人福祉センター事業							1			1	0	↑
地域福祉推進事業		1	1	2	1	1	2		1	9	8	↑
地域包括支援センター運営事業										0	0	
ボランティア・市民活動センター運営事業										0	0	
日常生活自立支援事業 法人後見事業										0	0	
介護事業(事務)					1					1	0	↑
デイサービスセンター事業					1					1	0	↑
ヘルパーステーション事業				1	2					3	3	
ケアマネジメントセンター事業				3	2					5	3	↑
訪問看護ステーション事業					1					1	3	↓
井川高齢者生活福祉センター事業										0	0	
訪問入浴サービス事業										0	0	
合計 2019年度 上半期		2	1	18	9	1	4	0	5	40	37	↑
2018年度 下半期		4	2	11	11	2	0	0	7	37		
対 比		↓	↓	↑	↓	↓	↑		↓	↑		

②リスクマネジメント委員会

リスクヘッジの視点を持ち、重大な事故や苦情に繋げさせない仕組みづくりの一環として、開催を行った。

委員会では、苦情報告の内容、本会の対応等について深掘りし、苦情解決第三者委員の助言を受けることで事故やヒヤリ・ハット（本会の内部的要因）に起因するものかどうかを検証した。

期日		主な内容
月	日	
7	31	苦情・事故報告を基にした原因分析 ～手法の一つ“なぜなぜ分析を学ぶ”～
11	26	2018年度事故集計報告、分析結果の報告、法人全体で取り組むべき改善点の共有等

③リスクマネジメント研修会

本会職員を対象に、リスクマネジメントの考え方、事例報告の意義、リスクヘッジの必要性などについて学ぶ機会として研修会を開催した。研修を通じて、苦情、事故、ヒヤリ・ハ

ットを一体的に考え、業務改善や事故・苦情を起こさせない仕組みづくり（リスク管理体制）を目指す。

実施期日 2019年6月21日（金）

講師 本会苦情解決第三者委員 前田 恭伸 氏

参加者 苦情解決統括責任者、苦情対応責任者、苦情受付担当者、リーダー職以上職員
計 72名