

上越市社会福祉協議会 第4次運営・事業実施計画

計画期間 令和8年度～令和12年度



上越市社協マスコットキャラクター「めくりん」

令和8年3月



社会福祉法人
上越市社会福祉協議会

はじめに

近年、人口減少と少子高齢化が一層加速する中、地域社会を取り巻く環境は大きな転換期を迎えています。後期高齢者や一人暮らし高齢者世帯の増加をはじめ、支援を必要とする人が増加する一方で、担い手不足の顕在化や家族・地域のつながりの希薄化が進んでいます。また、インターネットをはじめとするデジタル技術の急速な普及は、生活様式や価値観に大きな変化をもたらし、ICTやAIの進展、グローバル化の加速など、社会はかつてない速度で変化を続けています。こうした変化は、地域の暮らしや働き方にも大きな影響を及ぼし、これまでの常識や前提を大きく変えつつあります。



このような状況のもと、従来型の地域の支え合いだけでは対応が難しい課題が顕在化するとともに、自然災害や感染症などのリスクが私たちの日常生活に大きく影響を及ぼすことが認識され、誰もが安心して暮らし続けられる地域づくりへの期待は、これまで以上に高まっています。近年の社会福祉法をはじめとする福祉関連法令の改正においては、「地域共生社会の実現」や「誰一人取り残さない社会づくり」が掲げられており、複雑化・複合化する生活課題に対し、年齢や障害の有無、国籍などの違いを超えて包括的に支援していくことの重要性が示されています。これからの時代に求められるのは、これまで培ってきた知識や経験を柔軟に活かし、社会の変化を的確に捉えながら、新たな課題にも前向きに挑戦していく姿勢です。こうした力は、地域福祉を持続的に支えるための重要な基盤であり、次の時代へと歩みを進めるための確かな土台となるものです。行政と民間の連携にとどまらず、地域住民、関係団体、企業など多様な主体が連携・協働しながら福祉を推進していくことが、これからの地域づくりの鍵となるでしょう。

本計画では、上越市社会福祉協議会のこれまでの取組の成果と課題を検証するとともに、急速に変化する社会情勢を見据えた新たな方向性を示しています。市の地域福祉計画をはじめとする行政計画との連携を図りながら、新たな福祉ニーズにも的確に応えられる地域福祉の仕組みづくりを進めてまいります。

私たち上越市社会福祉協議会は、「安心して暮らし続けられる地域」「心豊かに生きがいを持てる地域」を未来へと引き継ぐため、地域の多様な主体と手を携え、持続可能な地域福祉の推進に力を尽くしてまいります。

令和8年3月

社会福祉法人上越市社会福祉協議会

会長 渡邊 隆

【目 次】

	ページ
第1章 計画策定にあたって	
1 計画策定の趣旨、目的	1
2 計画の性格と位置づけ	2
3 計画の期間	2
第2章 福祉を取り巻く現状	
1 上越市の状況	
（1）統計データから見る現状（統計データと考察）	3
（2）上越市の福祉の現状	16
2 上越市社会福祉協議会を取り巻く状況変化	
（1）社会情勢の変化	18
（2）事業活動及び財政面の現状	22
3 第3次計画の検証	24
4 住民アンケート結果から	26
第3章 上越市社会福祉協議会の理念と目標	
1 基本理念	28
2 基本目標	29
上越市社会福祉協議会第4次運営・事業実施計画体系図	31
第4章 実施方針及び事業計画	
<基本目標1 誰からも信頼される社協づくり>	32
（1）組織運営の透明性と信頼性の向上	32
（2）経営基盤の安定強化	33
（3）多様な人材の採用と定着化による組織づくり	33
<基本目標2 地域が主体となる福祉活動の推進・拡充>	36
（1）支え合い・助け合い意識の向上	36
（2）地域福祉活動を担う人づくり	37
（3）地域福祉活動を支える仕組みの構築と活動の場づくり	37
<基本目標3 利用者本位の福祉サービスの充実>	40
（1）権利擁護と包括的相談支援の推進	40
（2）専門性の向上と地域連携の推進	41
（3）持続可能な運営の強化	42

第5章 計画の実現に向けて	44
1 計画の進捗管理		
2 計画の評価		
3 行政・関係機関・団体との連携		
・項目別・事業別年次計画一覧表	45
＜参考資料＞		
・策定体制・専門部会名簿・経過	53
・住民アンケート報告書	55

*制度や事業名等の語句や用語のうち、特に説明が必要と思われるものについては、文章の中で〇〇〇〇*のように標記し、そのページの下段部分に解説を記載しています。



第1章 計画策定にあたって

1 計画策定の趣旨、目的

上越市社会福祉協議会（以下「社会福祉協議会」という。）は、定款に掲げる「上越市における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図る」という法人目的の実現に向け、これまで5か年ごとに運営・事業実施計画を策定し、計画的かつ継続的な事業運営を行ってきました。平成23年度からの第1次計画、平成28年度からの第2次計画、令和3年度からの第3次計画を通じて、基本理念「共に生き 共につくる 福祉社会を目指して」のもと、地域福祉の推進と持続可能な組織運営を両立させるための具体的な目標と取組を明確化し、実践してきました。

近年、人口減少と少子高齢化の加速度的な進行に伴い、後期高齢者や一人暮らし高齢者世帯の増加や支援を必要とする人が増える一方で、担い手不足の顕在化や家族・地域のつながりの希薄化が進んでいます。こうした状況を背景に、国では孤独・孤立対策推進法*を施行し、社会全体で孤独や孤立に対応する仕組みづくりを進めています。また、切れ目のない相談支援体制やアウトリーチ活動*の強化、災害に備えたネットワークづくり、行政や企業との連携強化が社会福祉協議会の役割とされており、今後の地域福祉活動には、地域住民・地域組織・関係者の連携・協働した地域づくりが求められると考えています。

こうした情勢を踏まえ、今後は社会福祉協議会がこれまで進めてきた地域福祉の方向性を継続しながら、より効果的に事業を展開していく必要があります。また、労働力人口の減少や福祉の担い手不足といった課題に対しては、限られた人的・財政的資源を最大限に活用し、効率的な事業運営を行うことが不可欠です。

第4次運営・事業実施計画（以下「第4次計画」という。）は、これまでの成果と課題を検証し、次の基本的な考え方に基づき策定します。

- ・持続可能で信頼される組織運営の確立
- ・地域共生社会の実現に向けた多様な主体*との協働と住民主体による地域福祉の推進
- ・利用者本位で質の高い福祉サービスの提供と体制の充実

*孤独・孤立対策推進法：

令和5年6月7日に公布、令和6年4月1日に施行された法律（令和5年法律第45号）で、孤独や孤立によって心身に悪影響を受けている人を支援するため、国や自治体の責務、基本理念、施策の方向性などを定めたもの。

*アウトリーチ活動：

支援を必要としている人や地域に、こちらから積極的に関わっていく活動。

*多様な主体：

高齢者や障害者、子ども・子育て世帯などの住民をはじめ、自治会やNPO、企業、医療・福祉・教育機関、行政など、地域を支える多様な人々や組織。

2 計画の性格と位置づけ

第4次計画は、社会福祉協議会の最上位に位置付けられる中長期計画です。今後5年間における運営および事業推進の基本指針を示すものであり、各種事業を体系的かつ計画的に展開することを目的としています。

第3次計画では、地域共生社会の実現、利用者本位のサービス提供、持続可能な組織運営を柱としていました。第4次計画は、これらを踏まえつつ、上越市地域福祉計画*、上越市地域福祉活動計画*、全社協福祉ビジョン 2025*など各種行政計画や民間計画との整合を図りながら策定しました。

また、地域福祉を推進する中核的役割を担う社会福祉協議会が、法人としての使命と責任を果たす方向性を明確にするものです。

3 計画の期間

計画の期間は、令和8年度から令和12年度までの5年間とします。



*上越市地域福祉計画（第3次）：

社会福祉法第107条に基づき、上越市の健康・福祉に関する各種計画を包含し、福祉施策を総合的かつ計画的に推進するための理念計画。地域包括ケアの理念を踏まえ、誰もが安心して暮らせる地域づくりの方向性を示す。（計画期間：令和5年度～令和8年度）

*上越市地域福祉活動計画（第2次）：

住民や地域団体、社会福祉を目的とする事業者が協働し、地域福祉を推進するために策定する民間主体の活動・行動計画。地域の実情に即した支え合いの仕組みづくりや、住民主体の取組を体系的に位置づけ、行政計画と連動して進める。（計画期間：令和5年度～令和8年度）

*全社協福祉ビジョン 2025

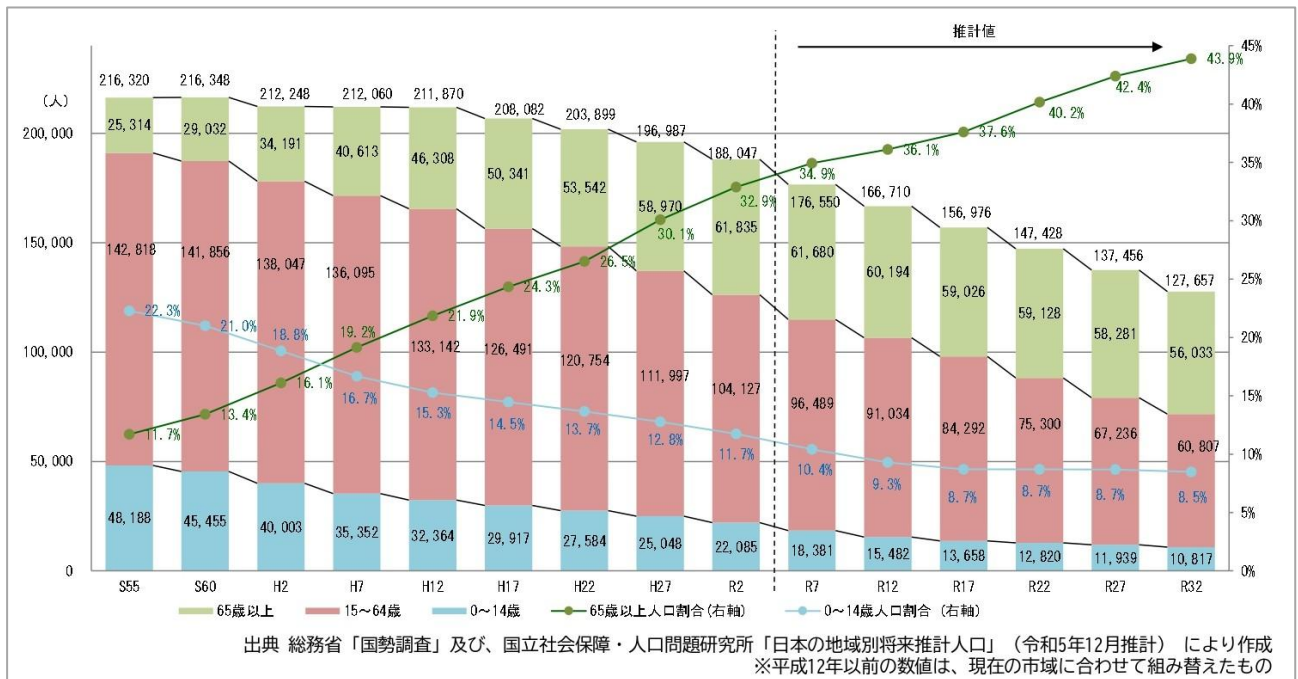
全国の社会福祉協議会や福祉関係団体が共有すべき中長期的な行動指針であり、2030年までの重点的な取組の方向を示したもの。急速な少子高齢化や災害リスクの増大、地域コミュニティの変容といった社会課題に対応しつつ、地域共生社会の実現、持続可能な福祉基盤の強化、多様な主体との協働による課題解決を推進する。

第2章 福祉を取り巻く現状

1 上越市の状況

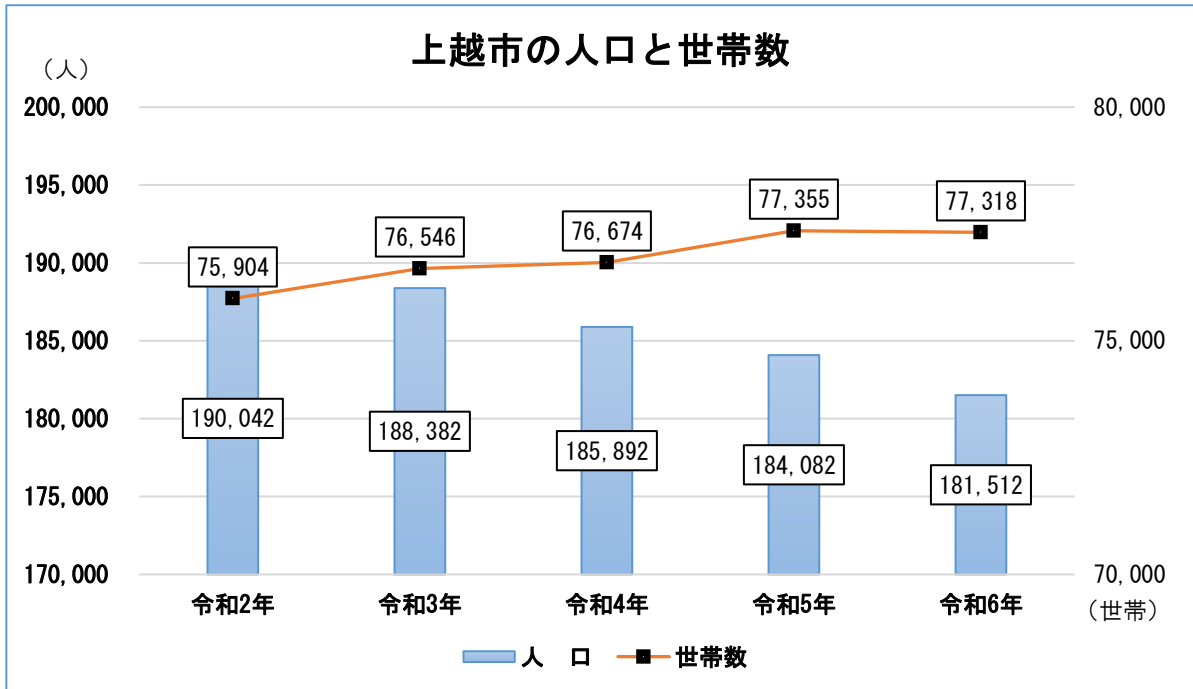
(1) 統計データから見る現状(統計データと考察)

上越市の長期的な人口の推移と将来推計人口（「上越市次期総合戦略」から抜粋）



① 人口・世帯数の推移(「上越市住民基本台帳」から抜粋)

区分	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
人口	190,042	188,382	185,892	184,082	181,512
世帯数	75,904	76,546	76,674	77,355	77,318

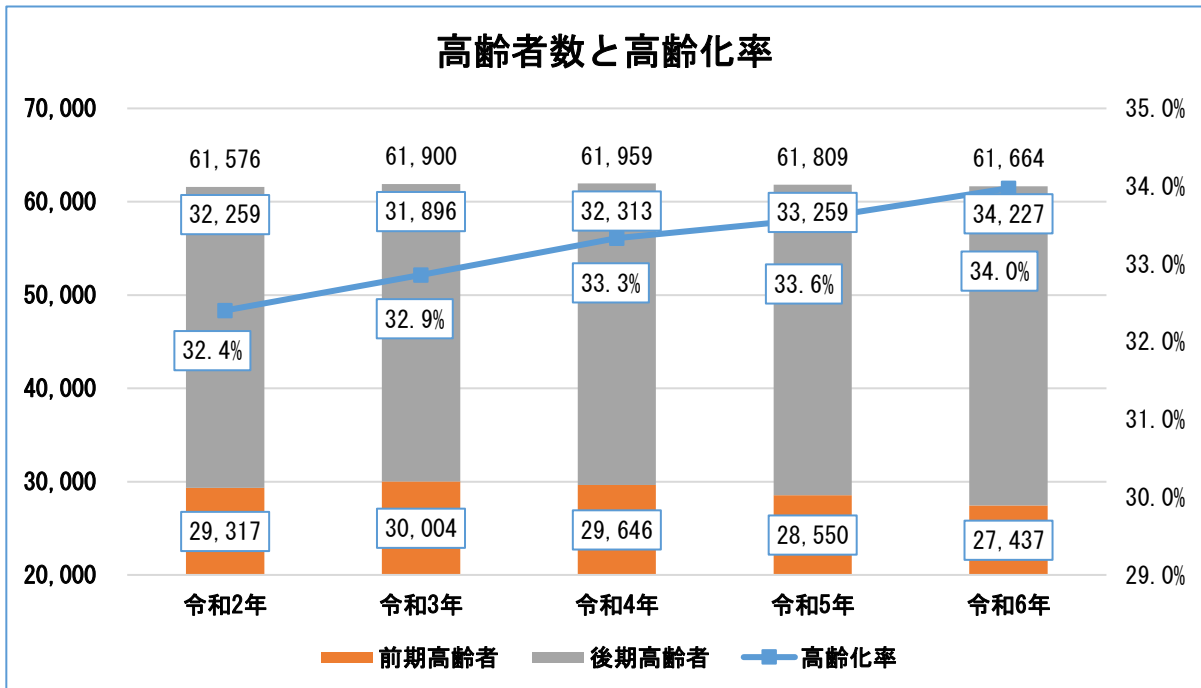


*各年3月31日

- 令和2年の人口は190,042人でしたが、令和6年には181,512人となり、5年間で8,530人(△4.5%)減少しています。一方で、世帯数は令和2年の75,904世帯から令和6年の77,318世帯へと1,414世帯(1.9%)増加しています。
 - 一世帯当たりの構成人数は、令和2年の2.50人から令和6年には2.35人となり、5年間で0.15人減少しています。
 - 人口減少と世帯数増加の同時進行は、少子化や転出超過による人口減少に加え、核家族化や高齢者の一人暮らし・夫婦のみ世帯の増加が背景にあると考えられます。
- ※今後も人口減少と世帯規模の縮小が進むことが見込まれ、地域コミュニティの維持や福祉サービス需要の増大への対応が重要な課題となります。

② 高齢者人口の推移(各年版「上越市のふくし*」から抜粋)

区分	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
総人口	190,042	188,382	185,892	184,082	181,512
高齢化率	32.4%	32.9%	33.3%	33.6%	34.0%
前期高齢者	29,317	30,004	29,646	28,550	27,437
後期高齢者	32,259	31,896	32,313	33,259	34,227
高齢者人口	61,576	61,900	61,959	61,809	61,664



*各年3月31日

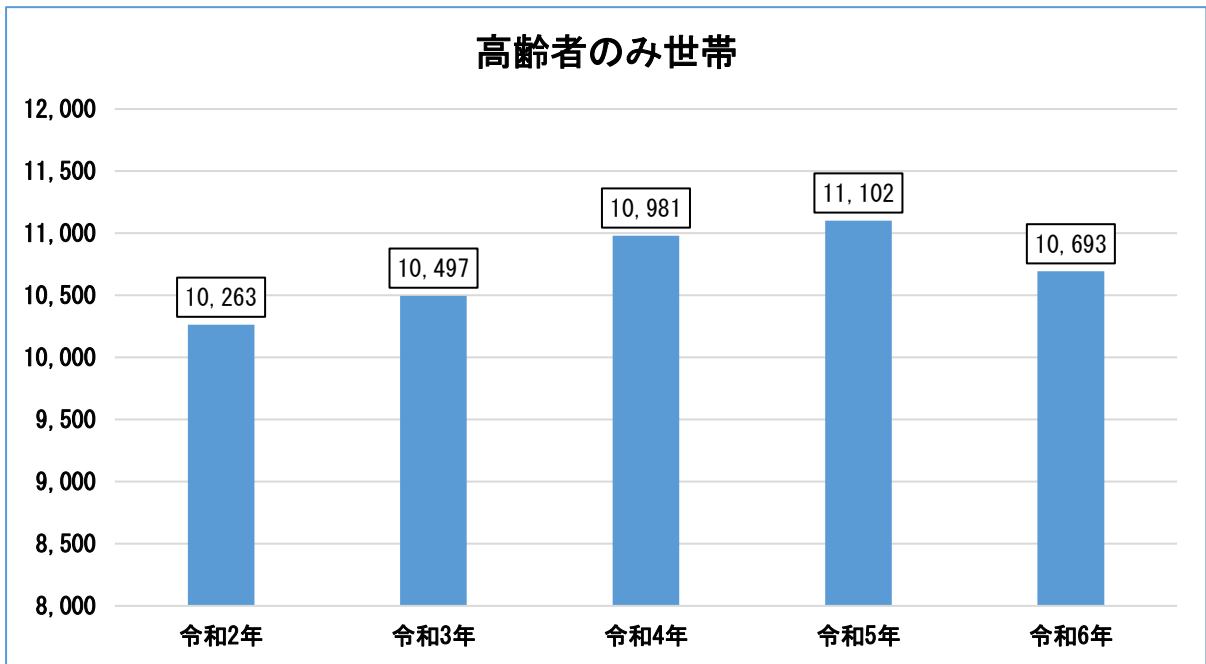
- 高齢者人口は令和2年の61,576人から令和6年の61,664人へと、5年間で88人の微増にとどまっています。一方で、総人口が減少しているため、高齢化率は上昇傾向にあります。
 - 高齢化率は令和2年の32.4%から令和6年には34.0%に達しており、市民の3人に1人以上が65歳以上という状況になっています。
 - 前期高齢者は横ばい傾向にある一方、後期高齢者は令和2年の32,259人から令和6年の34,227人へと1,968人(6.1%)増加しており、後期高齢者の割合が高まっています。
- ※このことから、今後は医療・介護ニーズの一層の増大や、一人暮らし高齢者・高齢者のみ世帯の増加が見込まれ、地域包括ケア体制の強化や生活支援サービスの充実が重要な課題となります。

*上越市のふくし：

毎年、上越市が発行する冊子。上越市の福祉施策の概要や実施状況をまとめたもの。

③ 高齢者のみ世帯の推移(各年版「上越市のふくし」から抜粋)

区分	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
世帯数	10,263	10,497	10,981	11,102	10,693

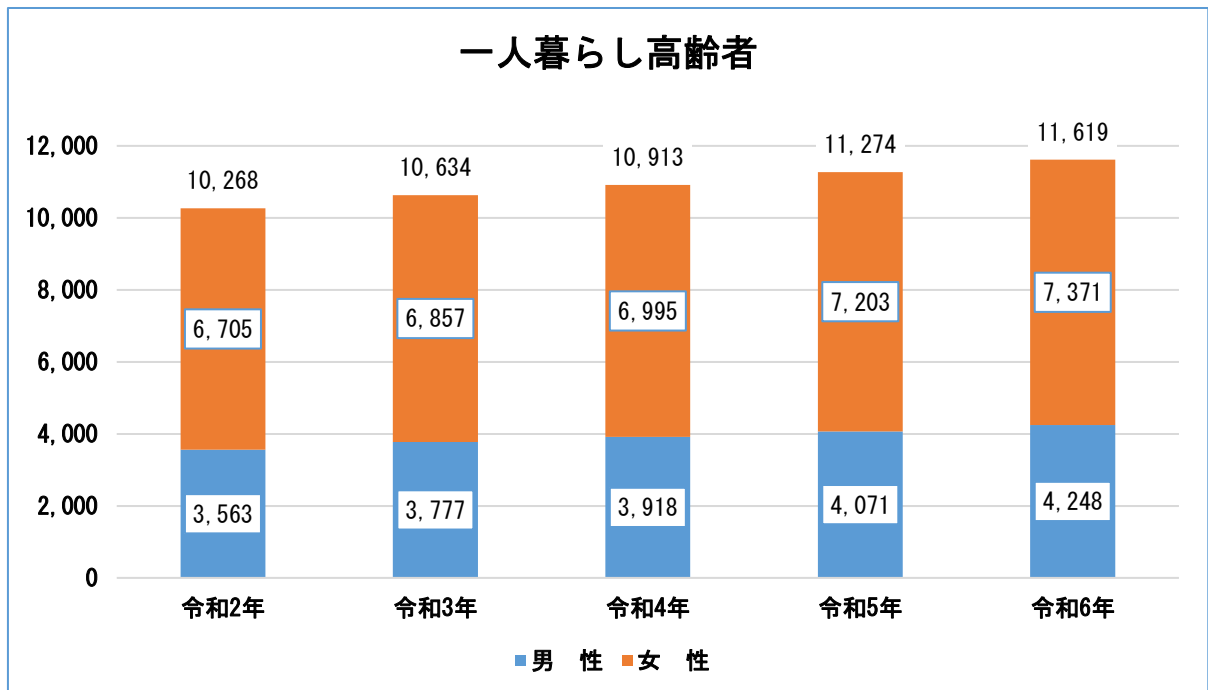


*各年3月31日

- 高年齢者のみ世帯は令和2年の10,263世帯から令和6年の10,693世帯へと、5年間で430世帯(4.2%)の増加となっています。
 - 同期間における総世帯数の増加率(75,904世帯→77,318世帯、1.9%増)と比較すると、高年齢者のみ世帯の増加率はその倍以上となっており、世帯構造の変化が顕著に表れています。
 - 特に令和5年には11,102世帯とピークを迎え、その後やや減少傾向を示すものの、依然として高水準で推移しています。
- ※この背景には、核家族化や配偶者との死別による単独世帯化の進行があり、今後も一人暮らし高齢者・高年齢者のみ世帯の増加が地域福祉や見守り体制の強化を求める要因となると考えられます。

④ 一人暮らし高齢者数の推移(各年版「上越市のふくし」から抜粋)

区分	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
男性	3,563	3,777	3,918	4,071	4,248
女性	6,705	6,857	6,995	7,203	7,371
合計	10,268	10,634	10,913	11,274	11,619



*施設入所者を除く

*各年3月31日

●一人暮らし高齢者数は令和2年の10,268人(男性3,563人、女性6,705人)から令和6年の11,619人(男性4,248人、女性7,371人)へと、5年間で1,351人(13.2%)増加しています。

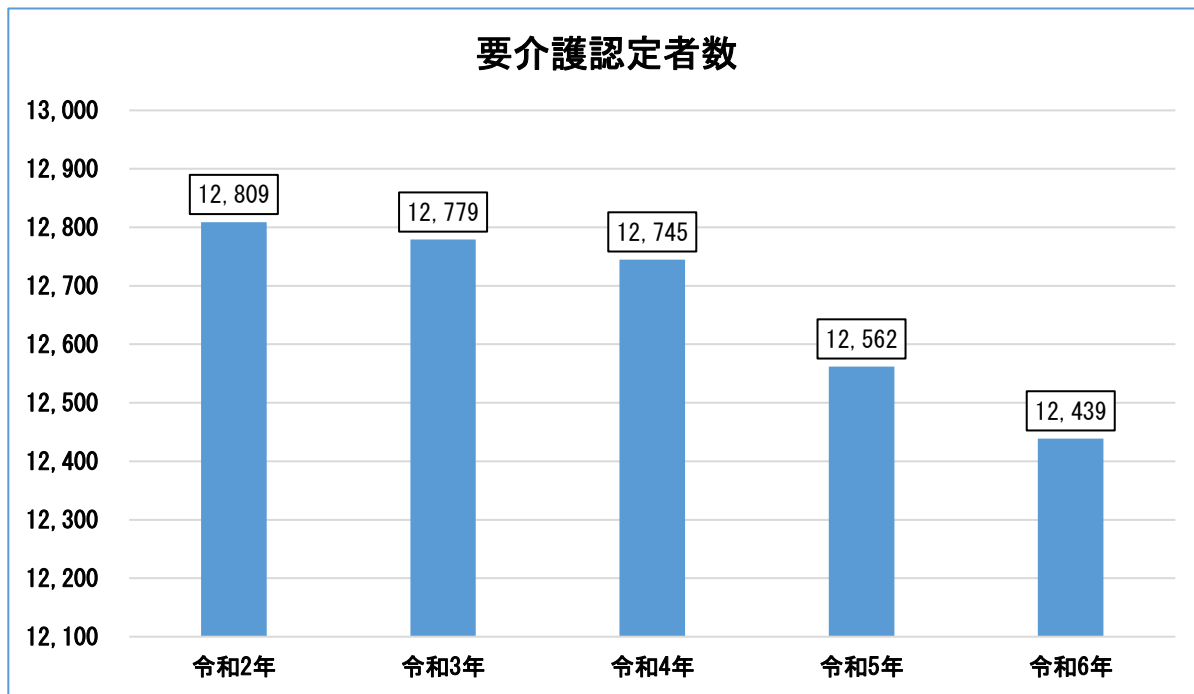
●年間の増加幅は平均338人であり、同期間における総世帯数の増加(1,414世帯)と比較すると、その大半が一人暮らし高齢者による増加であることが分かります。

●特に女性の一人暮らし高齢者が全体の約6割を占めており、今後も増加傾向が続くことが見込まれます。

※主な要因としては、核家族化の進行や高齢者のみ世帯の増加に加え、夫婦世帯の一方が亡くなることによる単独世帯化が挙げられます。

⑤ 要介護認定者数の推移(各年版「上越市のふくし」から抜粋)

区分	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
認定者数	12,809	12,779	12,745	12,562	12,439

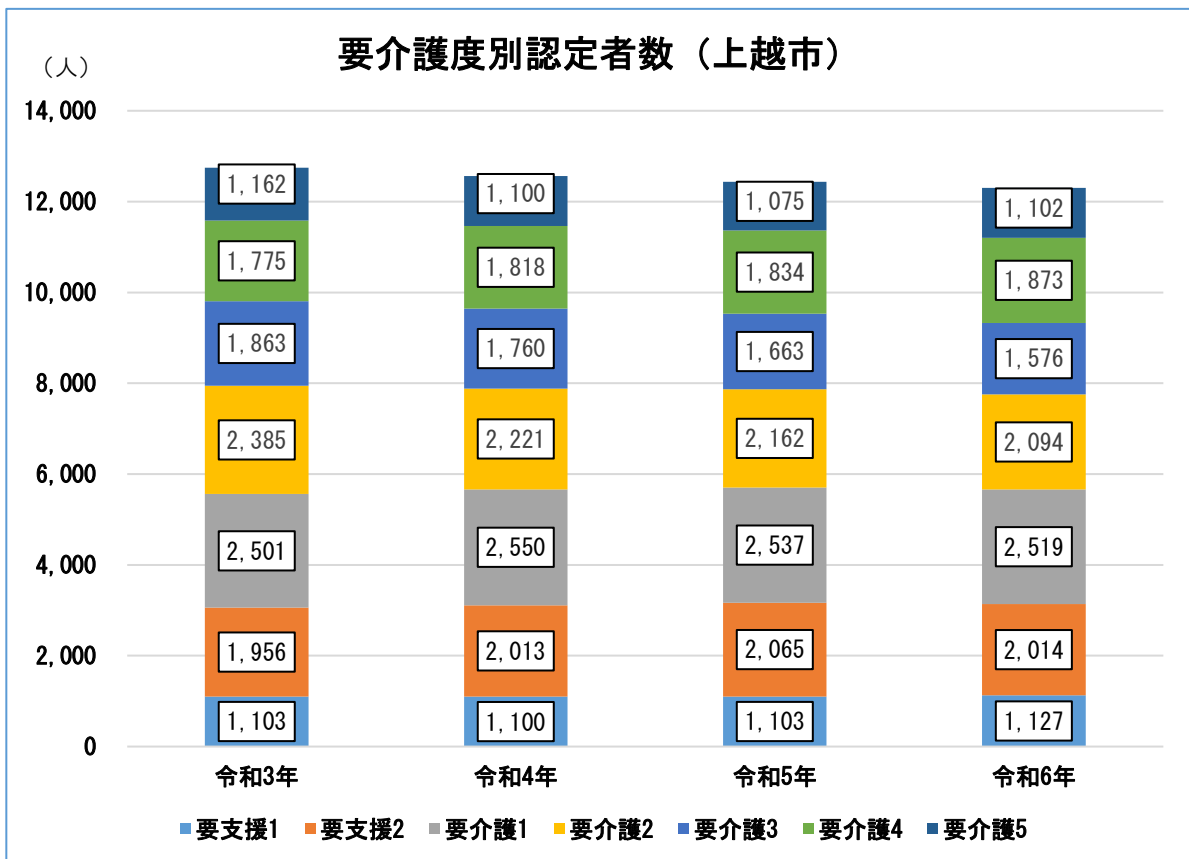


*各年3月31日

- 要介護認定者数は令和2年の12,809人から令和6年の12,439人へと、5年間で370人(2.9%)減少しており、横ばいからやや減少傾向にあります。
 - 同期間の高齢者人口(61,576人→61,664人)がほぼ横ばいで推移していることを踏まえると、高齢者全体に占める要介護認定者の割合は約20%前後で推移しており、約8割の高齢者が自立した生活を送っている状況です。
 - 大幅な増加が見られない背景には、介護予防を目的とした『通いの場』の取組や、総合事業におけるチェックリスト該当者の増加による早期支援の効果があると考えられます。これにより、要介護状態への移行が一定程度抑制されているものと推察されます。
- ※今後は、後期高齢者の増加に伴い要介護認定者数が再び増加に転じる可能性もあるため、介護予防事業のさらなる充実と、重度化を防ぐ取組の強化が重要となります。

⑥ 要介護度別認定者数の推移(各年版「上越市のふくし」から抜粋)

区 分	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
要支援1	1,103	1,100	1,103	1,127
要支援2	1,956	2,013	2,065	2,014
要介護1	2,501	2,550	2,537	2,519
要介護2	2,385	2,221	2,162	2,094
要介護3	1,863	1,760	1,663	1,576
要介護4	1,775	1,818	1,834	1,873
要介護5	1,162	1,100	1,075	1,102

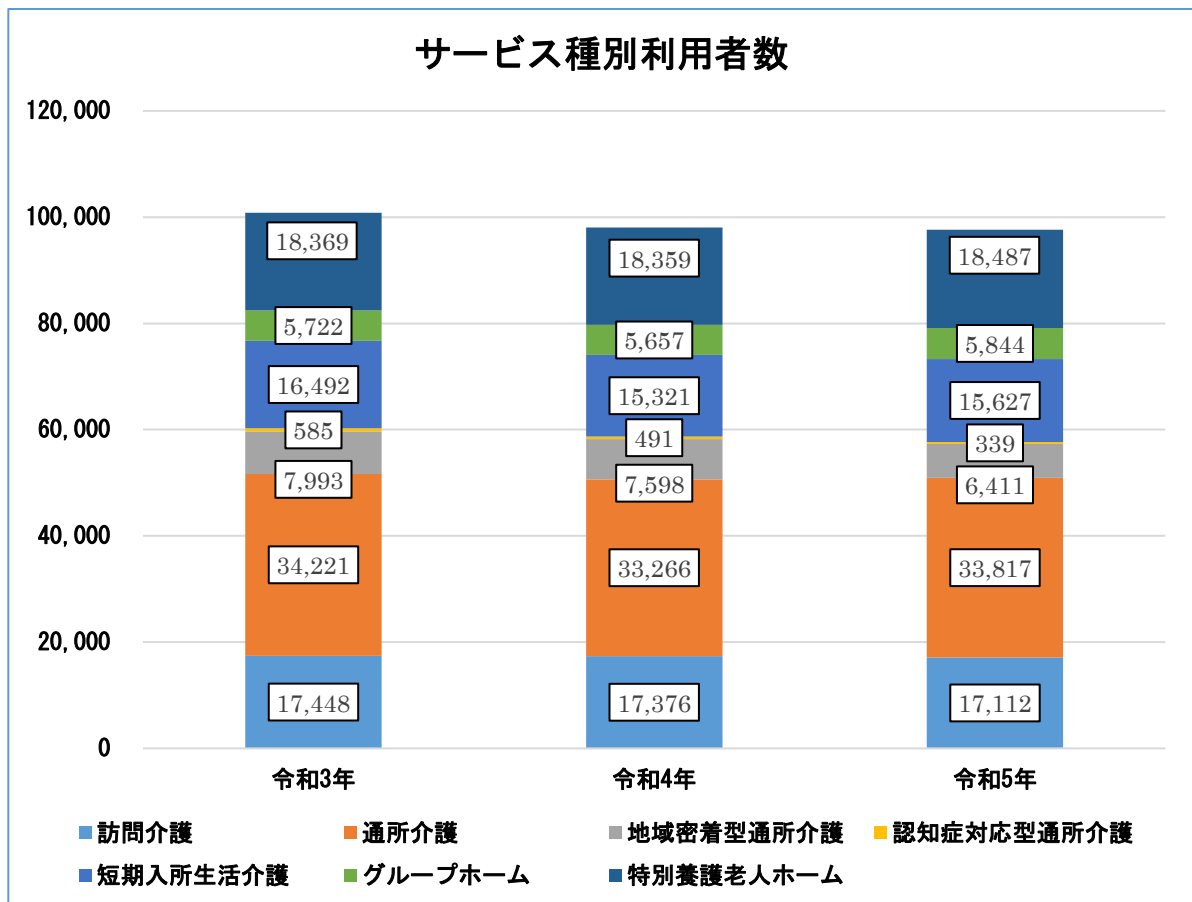


*各年3月31日

- 要支援（1・2）：全体として横ばいから微増で推移しており、令和3年の3,059人から令和6年の3,141人へと増加しています。軽度の支援を必要とする高齢者層は一定程度存在している状況です。
- 要介護1：令和3年の2,501人から令和6年の2,519人と、ほぼ横ばいで推移しています。軽度の介護度層に大きな変動は見られません。
- 要介護2・3：要介護2は2,385人から2,094人、要介護3は1,863人から1,576人へと減少しており、中度の介護度層は減少傾向にあります。
- 要介護4・5：要介護4は1,775人から1,873人へ微増、要介護5は1,162人から1,102人と横ばいで推移しています。重度の介護度層は、横ばいまたはやや増加傾向にあります。

⑦ サービス種別利用者数の推移(各年版「上越市のふくし」から抜粋)

区 分	令和 3 年	令和 4 年	令和 5 年
訪問介護	17,448	17,376	17,112
通所介護	34,221	33,266	33,817
地域密着型通所介護	7,993	7,598	6,411
認知症対応型通所介護	585	491	339
短期入所生活介護	16,492	15,321	15,627
グループホーム	5,722	5,657	5,844
特別養護老人ホーム	18,369	18,359	18,487

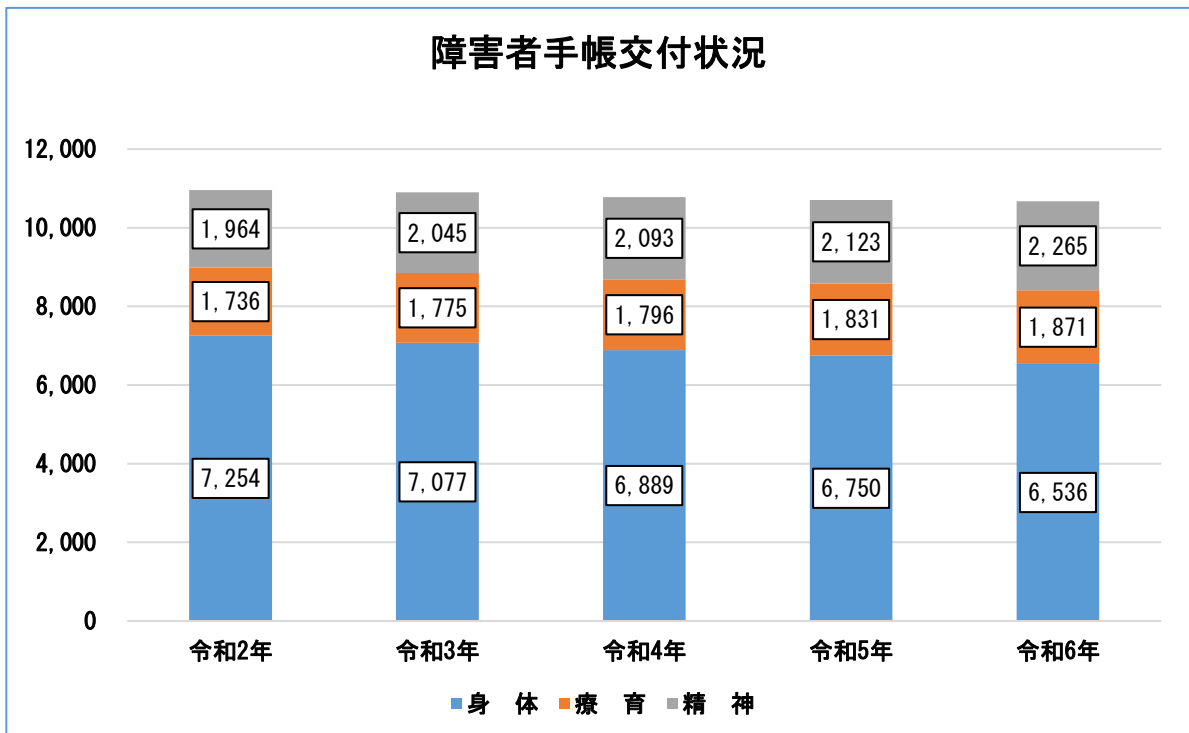


*各年 3 月 31 日

- 訪問介護は令和 3 年の 17,448 人から令和 5 年の 17,112 人へと微減しており、横ばいながらもやや減少傾向にあります。
- 通所介護は 34,221 人から 33,817 人へと推移し、令和 4 年に一時的に減少(33,266 人)した後、やや増加しています。
- 地域密着型通所介護は 7,993 人から 6,411 人へと大きく減少しており、利用者数の減少が顕著です。
- 認知症対応型通所介護も 585 人から 339 人へと減少しており、利用者数の減少傾向が続いています。
- 短期入所生活介護は 16,492 人から 15,627 人へと減少後、横ばいで推移しています。
- グループホームは 5,722 人から 5,844 人へと微増しています。
- 特別養護老人ホームは 18,369 人から 18,487 人へとほぼ横ばいで推移しています。

⑧ 障害者手帳交付状況(各年版「上越市のふくし」から抜粋)

区分	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
身体	7,254	7,077	6,889	6,750	6,536
療育	1,736	1,775	1,796	1,831	1,871
精神	1,964	2,045	2,093	2,123	2,265



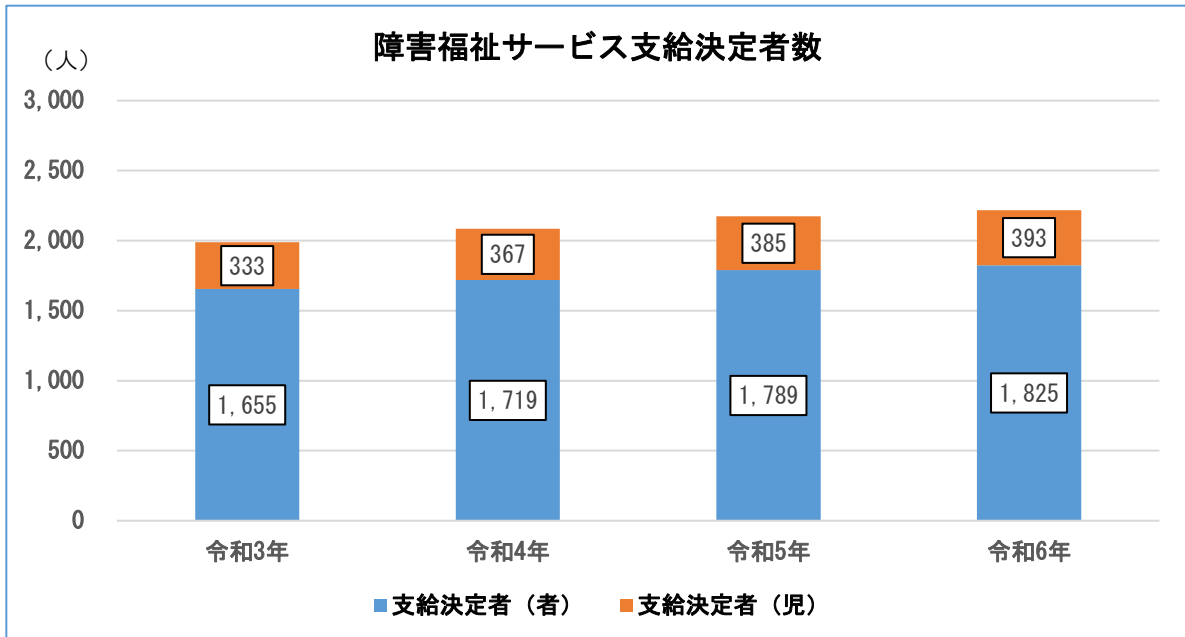
*各年4月1日

- 障害者手帳交付者数の総数は大きな変動は見られませんが、内訳では身体障害者が減少する一方、知的障害者や精神障害者は増加傾向にあります。
- 知的障害者の増加は、障害に対する認知度の向上等が要因と考えられます。
- 精神障害者の増加は、うつ病など気分障害を中心とした精神疾患の増加や、生活・労働環境の変化によるストレスの影響が背景にあると考えられます。

⑨ 障害のある人の状況(上越市福祉課提供資料より)

区分	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
支給決定者(者)	1,655	1,719	1,789	1,825
支給決定者(児)	333	367	385	393

※障害者 18 歳以上 / 障害児 18 歳未満

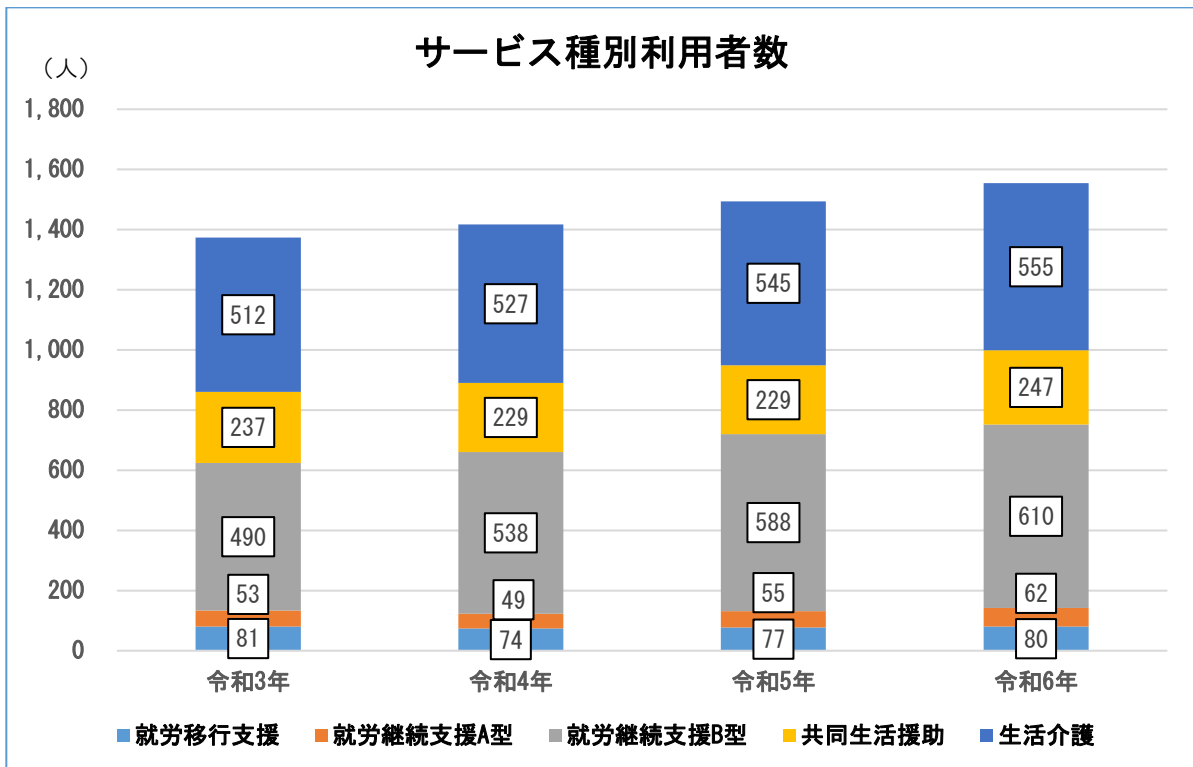


*各年4月1日

- 支給決定者(者)は令和3年の1,655人から令和6年の1,825人へと170人(10.3%)増加しており、毎年ほぼ一定のペースで増加しています。
- 支給決定者(児)は令和3年の333人から令和6年の393人へと60人(18.0%)増加しており、成人に比べて増加率が高くなっています。
- 特に児童は令和3年から令和5年まで毎年増加しており、令和6年も引き続き増加傾向を示しています。
- 全体として、成人・児童ともに増加が続いており、障害福祉サービスの利用ニーズが年々拡大していることが確認できます。

⑩ サービス種別利用者数の状況(上越市福祉課提供資料より)

区 分	令和 3 年	令和 4 年	令和 5 年	令和 6 年
就労移行支援	81	74	77	80
就労継続支援 A 型	53	49	55	62
就労継続支援 B 型	490	538	588	610
共同生活援助	237	229	229	247
生活介護	512	527	545	555



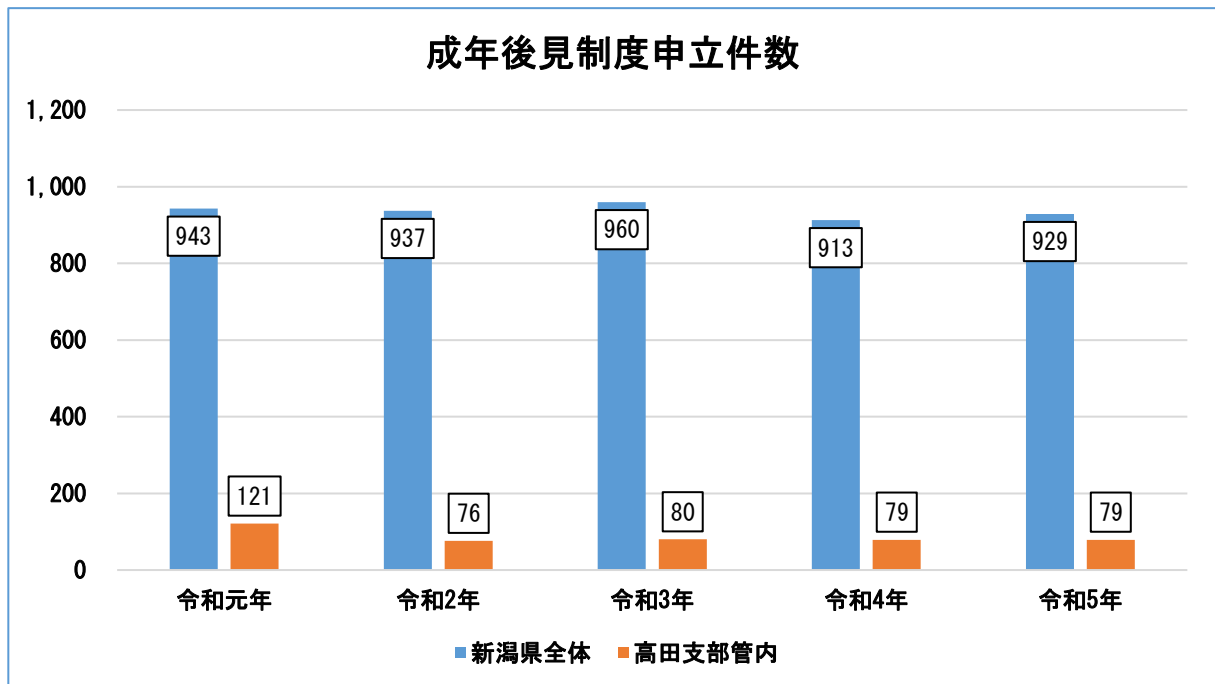
*各年 4 月 1 日

- 就労移行支援は令和 3 年の利用者数から令和 6 年にかけて横ばいで推移しており、大きな変動は見られません。
- 就労継続支援 A 型は微増傾向にあります。
- 就労継続支援 B 型は令和 3 年から令和 6 年にかけて着実に増加しており、障害者の就労機会として重要性が高まっています。
- 共同生活援助(グループホーム)は増加傾向にあり、地域生活を支える基盤として利用が拡大しています。
- 生活介護は横ばいから微増傾向で推移しており、日中活動の場として安定した需要が見られます。

⑪ 成年後見制度申立件数

(各年度版「成年後見制度に関する実態調査結果」から抜粋)

区 分	令和元年	令和 2 年	令和 3 年	令和 4 年	令和 5 年
新潟県全体	943	937	960	913	929
高田支部管内	121	76	80	79	79



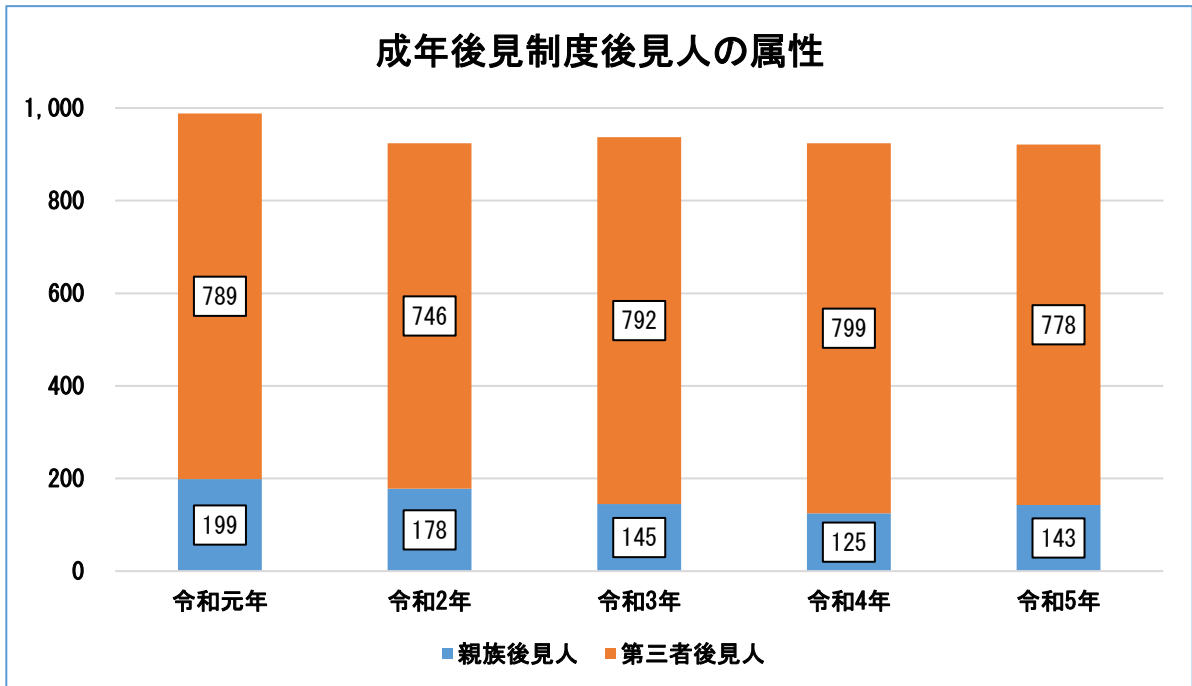
*各年 12 月 31 日

- 新潟県全体の成年後見制度申立件数は、令和元年の 943 件から令和 5 年の 929 件へと推移しており、大きな増減は見られず横ばい傾向にあります。
- 家庭裁判所高田支部管内においては、令和元年の 121 件から令和 2 年に 76 件へと大きく減少した後、令和 3 年以降は 79～80 件前後で推移しており、横ばいの状態が続いています。
- 平成 27 年から令和元年にかけては大幅な増加が見られましたが、直近の 5 年間は申立件数は横ばいで推移しており、制度利用が一定程度定着してきている状況がうかがえます。

⑫ 成年後見制度後見人の属性

(各年度版「成年後見制度に関する実態調査結果」から抜粋：新潟県)

区分	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年
親族後見人	199	178	145	125	143
第三者後見人	789	746	792	799	778



*各年12月31日

- 後見人の属性を見ると、親族後見人は令和元年の199件から令和5年の143件へと56件(28.1%)減少しており、減少傾向が続いています。
- 一方で、弁護士・司法書士・社会福祉士(3士会)や法人等による第三者後見人は、令和元年の789件から令和5年の778件と大きな変動はなく、ほぼ横ばいで推移しています。
- 平成27年から令和元年にかけては第三者後見人が大幅に増加していましたが、直近5年間では親族後見人の減少分を第三者後見人が補う形となっており、制度の周知が進んでいることがうかがえます。

(2) 上越市の福祉の現状

上越市では、誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会の実現を目指し、「上越市地域福祉計画」(第3次・令和5～8年度)を上位計画として、市民参加と協働を基盤に、孤立防止、出番づくり、生活基盤整備を基本目標に掲げて、各地域での見守り活動や交流の場づくり、人材育成などを通じて、地域力の向上を図っています。

この理念を具体的な分野施策に展開する計画である第9期介護保険事業計画・第10期高齢者福祉計画(令和6～8年度)では、高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けられるよう、介護予防・重度化防止、多職種連携、地域包括支援センター機能強化、在宅医療・介護連携の推進などに取り組んでいます。また、障害者計画・第7期障害福祉計画・第3期障害児福祉計画(令和6～8年度)では、障害者や障害児が地域で安心して暮らせるよう、相談支援体制の充実、地域生活支援事業の拡充、社会参加促進、ライフステージに応じた切れ目のない支援体制の整備を進めています。

さらに、上越市版地域包括ケアシステムでは、高齢者を中心に障害者や子育て世帯も含め、医療・介護・福祉・生活支援を一体的に提供する仕組みを構築しています。介護予防や重度化防止、地域で支え合う体制づくり、多職種連携の推進などを通じて、制度・サービス面から暮らしを支える基盤を整えています。

これらの計画や仕組みは、対象や制度は異なりますが、地域福祉計画の理念を共有し、「制度・サービスによる支援」と「地域での支え合い」の両面から地域共生社会の実現を目指す点で方向性を同じくしています。人口減少や地域コミュニティ機能の低下といった課題が進行する中、上位計画の理念を軸に分野ごとの施策を着実に進めることが、持続可能な地域づくりの基盤となります。

一方、社会福祉協議会では、地域福祉計画と連携・協働する民間主体の計画として、第2次上越市地域福祉活動計画を策定しました。計画期間を令和5年度から令和8年度までの4年間とし、第1次計画(平成31年度～令和4年度)の成果と課題を踏まえ、住民や地域団体、福祉事業者など多様な主体が協働して地域福祉を推進するための行動指針となっています。

本計画では、「みんなで力を合わせ、笑顔あふれる地域づくり」を基本理念とし、「意識づくり」「人づくり」「仕組みづくり」「活動への取組」の4つを実施方針に掲げています。これに基づき、各地域では地区地域福祉活動計画の策定と実践が進められ、地域の居場所づくりや見守り活動、あいさつ運動など、地域の実情に応じた多様な取組が展開されています。

これらの取組を進めることで、制度と地域の支え合いが一体となった地域共生社会の基盤が築かれます。目指す姿を共有し、多様な主体が参加・参画していくことが、将来にわたり安心して暮らせる地域づくりの鍵となります。

【各種関連計画の期間】

計画名		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	
社協	運営・事業実施計画	第3次計画					第4次計画					
	地域福祉計画			第3次計画			第4次計画					
上越市	介護保険高齢者計画				第9期計画 第10期計画		第10期計画 第11期計画					
	障害者計画 障害児計画				第7期計画 第3期計画		第8期計画 第4期計画					
	地域福祉活動計画			第2次計画			第3次計画					



諏訪区での地域福祉活動計画の策定

2 上越市社会福祉協議会を取り巻く状況変化

(1) 社会情勢の変化

①人口減少・高齢化の加速とニーズの複雑化

上越市においては、人口減少と高齢化が同時進行しており、特に一人暮らし高齢者や高齢者のみ世帯が増加しています。これに伴い、介護や医療だけでなく、日常生活の支援や見守り、社会的つながりの確保など地域課題と幅広い支援ニーズが顕在化しています。近年では、介護・障害・生活困窮・孤立など複数の課題が重なるケースも増えており、従来の制度や分野ごとの対応では十分に応えきれない状況が見られます。

上越市内でも中山間地域では今後、福祉サービスの提供範囲や継続性について制約が増えることが予想されます。近年増加傾向にある制度の対象外となる「すき間ニーズ」例えばゴミ出し、買い物、通院同行、除雪などが増加している一方で、かつて地域で行われていた住民相互の助け合いは希薄化しており、ニーズの増加と支える力の減少が同時に進んでいることで、担い手の確保という課題が顕在化しています。

さらに社会的つながりが希薄化すると支援が必要な状況を把握することが難しくなり、結果として課題が深刻化する場合があります。社会福祉協議会としては、これまで高齢者や障害者、生活に困難を抱える方などを支えるため、地域包括支援センターや障害福祉、生活困窮支援などの相談機関と日常的に連携を図ってきました。こうした取組は一定の成果を上げていますが、連携体制をさらに強化するためには、情報の共有方法や役割分担の明確化などに一層の工夫が求められます。

②労働力不足と担い手確保の必要性

上越市では、福祉全般、特に介護・障害福祉分野における人材確保が年々難しさを増しています。人口減少や若年層の域外流出に伴い、採用環境は全国的にも競争が激しく、欠員や充足状況に変動が生じやすい傾向にあります。社会福祉協議会においても現場では夜勤業務や記録業務などに一定の負担があり、体調面や働き方のミスマッチから離職に至るケースも見られます。また、経験豊富な職員に業務が集中しやすく、スキル継承の機会が限られる場合があります。さらに、中山間地域や豪雪地帯では、通勤や雪対策など生活環境の負担により、人材の定着に影響を及ぼすことがあります。

こうした状況に対応するため、短時間勤務や子育てへの配慮など柔軟な働き方の導入、介護補助などの業務の役割分担の見直し、OJT*や資格取得支援などの育成体系の充実を進めています。加えて、令和6年度からは外国人介護職員を採用し、担い手確保に努めています。これらの取組は、若年層や復職希望者、地域外人材など多様な層へのアプローチとあわせて、人材確保の選択肢を広げるものとして期待しています。今後は、限られた人材を有効に活用し、持続可能なサービス提供体制を維持するために、働き方の多様化、それぞれの役割の明確化、育成投資の強化、地域での採用促進などを総合的に進めていくことが重要です。

③災害・気候変動への備えの強化（豪雪・豪雨・地震・原子力災害）

上越市は、日本海に面し、背後に山地を抱える地形的特徴から、冬季の豪雪や夏季の集中豪雨など、四季を通じて多様な自然災害リスクを有しています。特に冬季は、平野部でも積雪が1メートルを超え、中山間地域では生活道路や公共交通が長期間にわたり寸断される場合があります。これにより、高齢者や障害者への訪問や通所サービス・医療アクセスが一時的に途切れるリスクが高まります。

近年は気候変動の影響により、降雪や降雨のパターンが変化し、短時間での大雪や局地的な豪雨が発生する頻度が増加しています。夏季には線状降水帯による河川氾濫や土砂災害の危険性が高まり、住宅や施設の浸水、道路の冠水、避難経路の遮断といった被害が想定されます。沿岸部では高潮や高波・津波のリスクもあり、複合的な災害への備えが求められます。

また、上越市は新潟県中越沖地震や長野県北部地震など過去に地震被害を経験しており、今後も高田平野断層帯*を震源とする地震発生の可能性が指摘されています。地震時には建物被害や交通寸断に加え、停電・断水・通信障害が長期化する恐れがあり、特に福祉施設や在宅療養者への影響が大きくなります。

さらに、上越市の一部地域は柏崎刈羽原子力発電所から30km圏内に位置しており、原子力災害という特殊な災害特性を踏まえ、発生時には行政の指示に基づき、関係機関と連携・協力して対応することが必要になります。

災害発生時には、福祉サービス利用者、福祉活動者及び来訪者の安全確保に努め、重要な福祉サービスの提供を中断しないこと、中断した場合においても可能な限り早急に再開できることが重要です。事業継続計画を基に、日常管理、教育・訓練の取組を継続実施していきます。

そして社会福祉協議会は災害発生後の復旧及び復興のため、上越市地域防災計画に基づき上越市災害ボランティアセンターを設置、運営します。そのために平時から上越市災害ボランティア連携推進会議を基盤として関係機関との協力、連携体制の構築や人材育成の取組を継続していきます。

***OJT :**

On the Job Training の略。職場の実務を通じて知識や技能を習得する教育手法。

***高田平野断層帯 :**

高田平野の東西両縁付近に分布する活断層帯。

④デジタル化・ICT*活用の加速（生成AI*の活用を含む）

日本全体で人口減少と高齢化が進行する中、限られた人材で質の高いサービスを維持するため、デジタル化と ICT 活用は、その重要性が急速に増しています。国は「地域包括ケアシステムの ICT 化推進」などを掲げ、自治体や事業者に対してオンライン申請、電子記録、オンライン地域ケア会議・ハイブリッド研修*、AI による業務支援などの導入を促進しています。介護・障害福祉分野においても、見守りセンサー、バイタル自動記録、タブレット端末による情報共有、オンライン研修や会議などが全国的に広がりつつあります。また近年は、生成 AI の活用も注目されています。社会福祉協議会においても日常的な文章や記録の下書き作成、マニュアルや研修資料の自動生成、利用者への説明文や多言語対応の補助、相談記録や会議録の要約など、職員の事務負担軽減や情報整理の効率化に寄与する事例が増えています。また、生成 AI は大量の情報を短時間で整理できるため、制度改正や災害時の対応マニュアル更新など、必要な情報を職員や関係機関に速やかに伝達し、共有する仕組みづくりにも活用が期待されます。

一方で、ICT や生成 AI の導入状況や活用度には部署や事業所間で差があり、通信環境の整備状況、機器更新やシステム利用料の負担、職員のスキル習得にかかる時間や研修機会の不足が課題です。さらに、生成 AI の活用にあたっては、情報の正確性や個人情報保護、倫理的配慮が不可欠であり、適切なルールやガイドラインの整備が求められます。また、利用者や家族にとっては、オンライン手続きやデジタル機器の操作が難しい場合も多く、対面や紙媒体との併用が依然として必要です。

今後は、全国的な政策動向と現場の実情を踏まえ、ICT と生成 AI の活用を業務フローに組み込み、そのための業務の標準化と職員研修の充実を図ることが重要です。あわせて、利用者・家族へのデジタル支援、災害時にも機能する継続運用性の確保、そして生成 AI の安全かつ効果的な活用ルールの策定を進めることで、情報共有とサービスの質向上を両立し、持続可能な体制の構築につなげていきます。

***ICT (Information and Communication Technology) :**

情報通信技術の総称。コンピュータやインターネット、スマートフォン、クラウドなどを活用して情報の収集・共有・発信を行う技術。

***生成 AI (Generative AI) :**

大量のデータを学習し、新たな文章・画像・音声などを自動的に生成する人工知能のこと。文章の下書き作成や翻訳、要約、画像作成など幅広い分野で活用が進んでいる。

***ハイブリッド研修 :**

同じ研修内容を会場参加者とオンライン参加者が同時に受講できる研修形態。

⑤地域多様性と包摂性*の拡大

上越市では、少子高齢化の進行とともに人口構成が多様化しており、外国籍住民、障害者、LGBTQ+、子育て世帯、若年・若年層の単身者など、さまざまな背景を持つ人々が暮らしています。また、上越市は、平野部・山間部・海岸部からなる地形的にも多様な地域で、豪雪地帯という気候条件や広い面積を有することから、生活環境や交通手段にも地域差があります。

一方で、出生数の減少や若年層の域外流出により人口減少が県平均を上回る速度で進み、中山間地域では高齢化が特に顕著です。こうした中、地域行事や会議では情報提供も日本語が中心で、かつ専門用語や紙媒体で行われることが多く、必要な情報が届きにくい人々が存在します。外国籍住民へ情報を届ける多言語対応や、やさしい日本語、障害者への配慮の制度化・実施が十分とはいえないことで、無理解や無自覚の偏見が相談や社会参加を妨げる事例も見られます。

さらに、交通手段や託児、参加費用などの負担により、結果として意思決定や地域活動への参画機会が制限されるといったことが生じています。様々な要因により地域活動への継続的な関与、参加が難しくなることが孤立や不平等の要因となることが懸念されます。

これらの状況を踏まえると、地域の多様性を踏まえた包摂性を拡大し、誰もが安心して暮らし、能力や経験を活かして地域活動に参加できる環境を整えることは、人口減少社会における持続可能な地域の実現のために必要です。これは人的資源の最大活用、地域力の向上、災害や社会変化への対応力強化、そして孤立や排除の未然防止に不可欠であるといえます。

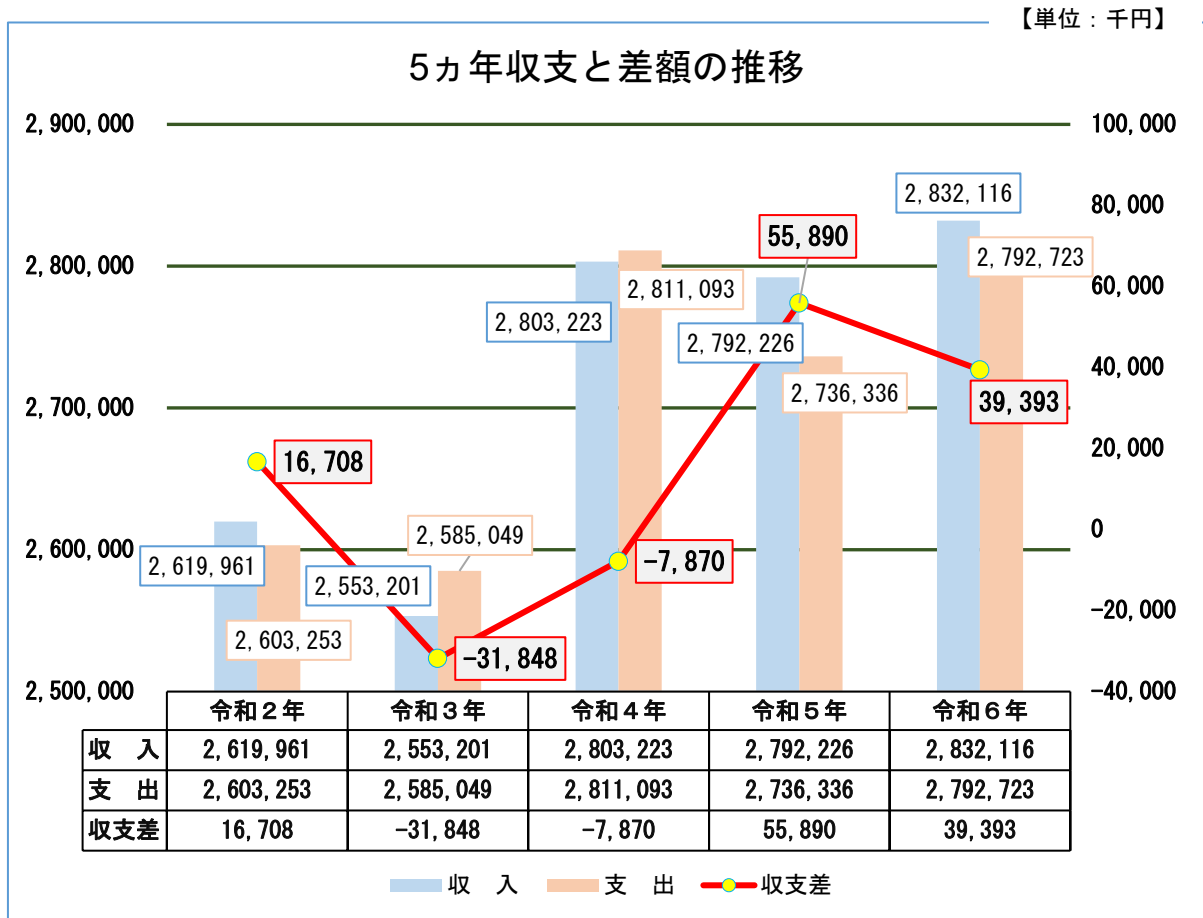
*包摂性：

社会や組織において多様な人々（年齢、性別、障害の有無、国籍、文化的背景、経済状況など）を排除せずに受け入れ、誰も取り残さないように配慮する考え方や姿勢を指す。英語の *inclusiveness* に相当し、福祉や教育、地域づくりの場面で重視される概念。

*LGBTQ+：

性的少数者を表す総称。Lesbian（女性同性愛者）、Gay（男性同性愛者）、Bisexual（両性愛者）、Transgender（身体の性と心の性が一致しない人）、Queer/Questioning（既存の枠にとらわれない人／自認を模索している人）の頭文字を組み合わせたもの。

(2) 事業活動及び財政面の現状



過去5年間の財政状況を概観すると、介護・障害福祉サービスの報酬改定は実質的に減収要因となっており、固定費の増加に収入の伸びが追いついていないことが最大の課題となっています。短期的には補助金の活用や事業再編によって資金残高を維持してきましたが、中長期的には人件費の上昇や施設の老朽化対応など、財政の持続性に関わる構造的なリスクを抱えています。

①収入構造の動向と課題

社会福祉協議会の収入の約87%を占めている介護保険事業および障害福祉サービス事業は、3年ごとに報酬改定が行われています。直近の令和6年4月改定では、介護報酬が1.59%、障害福祉サービス等報酬が1.12%の増となりましたが、基本報酬の増加割合が低調であったこと、特に訪問介護の基本報酬が減となったことなどから、社会福祉協議会にとって実質的な増収効果は限定的でした。

また、令和4年度および5年度には国から物価高騰対応支援金が交付され、燃料費や光熱費の上昇による経費負担が一定程度緩和されましたが、令和6年度以降はこの財源の手当てがなくなり、経常収支への影響が生じています。

令和9年度改定についても、国の財政状況を踏まえると厳しい内容が想定されており、報酬単価の上昇よりも人件費や物価上昇が上回る構造が続く見通しとなっています。

②外部要因による一時的変動と財源状況の変化への対応

令和元年度から令和3年度にかけては、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用控えや活動制限が生じ、事業収入は減少傾向にありました。一方で、令和4年度には法人合併の実施に伴い事業規模が拡大し、収入全体としては回復傾向に転じました。

また、令和5年度には退職職員の増加により一時的に人件費が減少し、収支面では改善が見られましたが、今後は人材の確保や育成にかかるコストの増大が見込まれています。

加えて、地域福祉事業の主な財源である上越市からの社会福祉協議会補助金、赤い羽根共同募金助成金、社会福祉協議会会費はいずれも減少傾向にあります。特に会員数の減少が続いており、自主財源の確保と事業の重点化・効率化の両立が重要な課題となっています。

なお、令和6年度には上越市から地域包括支援センターおよび成年後見制度中核機関運營業務等の新たな受託を開始し、収入増につながるとともに、これらの受託により、地域福祉分野や相談支援体制における新たな役割を担う体制を整えることができました。

③支出構造と将来的なリスク

支出面では、引き続き経費削減に努めていますが、人件費が支出全体の約76%を占めており、最低賃金の上昇や人材確保の難しさを背景に、大幅な削減が困難な状況にあります。

また、社会福祉協議会が保有する建物資産の多くはすでに耐用年数の半分を経過しており、今後は大規模修繕や設備更新に係る費用の増加が避けられない見通しです。これらの要因により、資金収支は今後も変動リスクを抱える構造となっています。

今後は、報酬改定による収入の伸び悩みや人件費の上昇、施設修繕費の増大といった複数の要素が重なることが見込まれることから、第4次計画に基づき、事業の優先順位や実施時期を見極めながら、計画的な財務運営を行っていく必要があります。

そのため、第4次計画では、将来的な支出構造の変化を見据え、限られた財源を適切に配分し、管理・運用していくために財務計画を策定し、持続可能な事業運営につなげていきます。

3 第3次計画の検証

第4次計画の策定にあたっては、第3次計画で掲げた取組項目の実施状況や成果、目標達成度を検証・評価し、基本目標ごとに成果と課題を整理しました。これまでの取組では、地域福祉の基盤づくりや関係機関との連携強化に一定の成果を上げた一方、社会情勢や地域課題の変化により、新たな対応が求められる状況も明らかになりました。

(1) 誰からも信頼される社協づくり

社会福祉法改正*を踏まえ、内部管理体制の整備やガバナンスの強化、コンプライアンス遵守の徹底など、組織運営の透明性と説明責任の向上に取り組みました。さらに職員研修や内部規程の見直し、情報公開の充実など、計画に沿った組織基盤の強化を進めるとともに、財政面では市民への会費納入依頼や寄附・助成金の獲得に努めました。しかし、景況感の悪化や企業収益の低迷など、想定を上回る厳しい社会経済環境の影響により、会費収入は減少傾向が続いています。

「誰からも信頼される社協づくり」は、地域から寄せられる期待と、組織が果たすべき使命に基づき、これまでに積み重ねてきた地域との協働の実績や透明性の高い運営体制などの成果と高い整合性を持っています。今後も、これらを基盤として取組の継続と深化を図ることが不可欠です。第4次計画の策定にあたり、地域の意識や期待を把握するために住民アンケートを実施し、その中でも「信頼性」は社会福祉協議会に最も重視される要素となっており、組織運営の透明性向上、情報発信の強化、相談体制の充実などの継続した取組は法人機能強化と直結しています。第3次計画で培われた内部監査体制や人材育成、災害対応、地域や利用者から信頼される公正な運営は着実な成果を上げており、今後は行政・地域団体・企業とのパートナーシップ強化、ICT活用、人材確保と育成を通じて、さらなる信頼性の向上と経営力の強化を図ることが求められます。

(2) 住民主体による地域福祉の推進・拡充

第1次計画で掲げた「住民参加」を、第2次計画では「住民主体」へと発展させ、第3次計画では住民一人ひとりが主体的に行動できる環境づくりを推進しました。住民福祉会の設置や、上越市地域福祉活動計画に基づく地区地域福祉活動計画の策定を進め、地域自治区ごとの主体的な取組が広がっています。

また、地域福祉活動に関係する機関・団体との協力・連携・協働体制を強化し、地域では見守り活動や生活支援、地域行事などの多様な活動が展開され、地域課題の共有や解決に向けた、支え合いや助け合いの基盤が形成されつつあります。

***社会福祉法の改正**（平成28年法律第45号、令和元年・令和2年改正等）：

社会構造の変化や福祉ニーズの多様化を受けて行われたものであり、①地域共生社会の実現、②包括的支援体制（重層的支援体制整備事業）の構築、③社会福祉法人のガバナンス・透明性の強化を目的としている。とくに平成28年改正では、法人の内部留保の明確化や地域公益活動の義務化、令和元～2年改正では、属性を問わず支援を受けられる包括的支援の仕組みが導入された。

各種関連計画においても「住民主体」による福祉活動の推進は重視されており、社会福祉協議会ではこれまでその取組を進めてきましたが、活動計画の策定や住民福祉会の設置は全地域で実施できておらず、引き続き継続的な取組が必要です。一方、主に小中学生を対象とした福祉教育や地域住民に対するボランティア育成を実施し、住民自身が地域福祉活動に参加・参画する契機となっています。これらは住民が重要と考える見守りや安否確認といった暮らしに身近な活動を支える取組となっています。

今後は、策定された（地区）地域福祉活動計画を実効性ある活動につなげるため、社会福祉協議会職員が地域に出向くアウトリーチの強化、地域情報を把握・分析する体制の整備と、活動の成果や効果を可視化する仕組みづくりを進め、「住民主体」を基盤とした地域福祉活動の更なる推進と拡充を図ることが求められます。

（３）利用者本位の福祉サービスの強化

地域包括ケアシステムの構築・推進に向けては、地域自治区を基本圏域とした関係機関・団体との連携が進み、情報共有や支援調整の仕組みが整いつつあります。一方で、生活課題の複雑化・多様化に伴い、制度の枠を超えた包括的な支援や、迅速かつ柔軟な対応が求められています。外部環境としては、地域課題の変化に応じた事業展開、地域包括ケアの更なる推進、人材確保と ICT 活用が不可欠であり、内部的にも一貫した支援体制の整備、専門性の向上、経営基盤の強化が課題となっています。

こうした地域包括ケアの推進と並行して、判断能力が不十分な方を支援するため、社会福祉協議会では日常生活自立支援事業や法人後見事業に取り組んできました。特に成年後見制度を法人として担う法人後見事業においては、ニーズに応えながら事業を推進し、目標としていた上限受任件数に達しています。今後は社会の動向を踏まえながら、安定的かつ継続的に事業を実施していくことが求められます。

さらに、住み慣れた地域で誰もが安心して自分らしく暮らし続けられるよう、介護・障害福祉サービスを通じて日常生活と社会参加を支えるため、自立支援と重度化防止に取り組んできました。利用者の尊厳と自己決定を尊重するため、外部評価機関による第三者評価制度の導入や、利用者・家族アンケートの実施を通じてサービス内容の確認・改善を行い、個別ケアの推進を図っています。また、職員研修や事例検討会を重ねることで専門性の向上を図り、サービスの質の改善にも努めてきました。

加えて、住民アンケートの結果からも、介護・障害福祉分野における質の向上と体制充実への期待が示されています。今後は、利用者の多様なニーズに応えるために、専門職のスキルアップや多職種連携の深化を進めるとともに、ICT や生成 AI など新たな技術の活用による業務効率化とサービスの質向上を図ります。さらに、地域資源を活かした総合的な支援体制を強化し、利用者本位の支援の充実と持続可能な運営をめざしていきます。

4 住民アンケート結果から

第4次計画の策定にあたり、地域住民やサービス利用者、関係機関・団体のご意見を幅広く把握するためにアンケート調査を実施しました。

この調査により、地域福祉に関する現状認識や課題、福祉ニーズ、今後のサービスに対する期待を具体的に把握することができました。特に、重要度と満足度の乖離や評価と期待度の差、自由記述で寄せられた多様な要望は、重要な内容として整理しました。

これらの結果は、地域に根ざした支援体制の充実、広報・相談体制の改善、人材育成の推進など、今後の具体的な取組の必要性を改めて示すものとなりました。

なお、アンケートの詳細な結果については別添（巻末）に掲載してありますので、ここでは要点のみを示します。

（1）住民の生活全般に関する意識と満足度の傾向

社会福祉協議会が実施している事業に限らず、住民の生活全般に係わる福祉サービスに関する意識や評価を示したものです。地域住民が「日常生活の安心を支える活動」と「災害や冬季のリスクに備える活動」双方を強く重視していることが明らかになりました。特に、安否確認・見守り活動、冬期間の除雪支援活動、災害発生時の支援活動は重要度が高く評価されており、その背景には、高齢化や一人暮らし世帯の増加、近所づきあいの希薄化といった地域の現状に加え、豪雪地域特有の生活課題や自然災害の頻発化があると考えられます。

満足度の面では、健康維持・向上のための取組、地域の居場所づくり・サロン活動、安否確認・見守り活動が高い評価を得ています。これらは住民が参加しやすく、孤立防止や交流促進につながり、安心感やつながりを実感できる点が評価されていると考えられます。

その一方で、福祉に触れるイベントや学ぶ機会、福祉サービス等の情報提供については重要度が低く、これらが福祉活動を支える基盤づくりの活動であるため、住民には目に見えにくく実感しづらいことが要因とみられます。また、ボランティアや福祉活動リーダーの育成は満足度が低く、地域における担い手不足の現実が影響していると考えられます。

分野別では、高齢者福祉サービスは重要度・満足度ともに高い評価を得ています。これは高齢化の進展や介護保険制度の普及により、住民が身近なサービスとして効果を実感しやすいことが背景にあります。これに対し、障害者福祉サービスに関する評価は相対的に低く、対象者の割合が少ないことや内容が分かりにくいこと、当事者や家族の声が地域全体に届きにくく、成果や効果が見えにくいことが影響していると考えられます。

（2）社会福祉協議会事業に対する住民の期待と評価

社会福祉協議会が実施している事業に対する住民の期待度と評価を示すものです。結果からは、地域住民は「災害時や日常生活の安心を支える活動」に高い期待を寄せている一方で、「計画や制度的な取組」については期待・満足の両面で低い評価となっていることが明らかになりました。具体的には、災害対策、ボランティアセンター、

ふれあいいきいきサロンが高い期待度を示しており、特にふれあいいきいきサロンについては実際の評価も高く、住民にとって身近で安心を実感できる場として定着している状況がうかがえます。これに対して、地域福祉活動計画や地区地域福祉活動計画は期待度・満足度ともに低く、全地域での取組が十分に進んでいないことに加え、計画そのものよりも、住民が主体的に動くための体制づくりに重点を置いているため住民にとって成果が見えにくいものとして認識されていると考えられます。

また、高齢者福祉サービスに関する項目は、評価・期待度のいずれにおいても高い水準を示しました。これは、高齢化が進展する地域の人口構成や、介護保険制度を通じたサービス利用の普及により、高齢者福祉が生活に直結する身近で切実な課題となっており、その必要性や効果が住民に強く認識されていることによるものと考えられます。

さらに、障害者福祉サービスに関する項目は、高齢者福祉サービスほど高い水準には達していないものの、地域福祉事業に比べると評価・期待度が相対的に高い傾向がみられました。これは、障害者やその家族が地域の中で生活していくうえで不可欠な支援であり、住民の間にも一定の理解や関心が広がっていることを反映していると考えられます。

第3章 社会福祉協議会の理念と目標

社会福祉協議会は、地域に暮らす全ての人が尊厳を保ち自分らしく生活できる社会の実現を目指してきました。地域社会を取り巻く環境は、少子高齢化の進展、生活課題の複雑化・多様化が進み大きく変化しています。そうした地域社会の変化に伴い、地域のつながりの希薄化、孤独・孤立への対応や潜在する福祉ニーズへのアウトリーチ*の必要性がこれまで以上に求められています。

社会福祉協議会の使命は地域福祉の推進に向け地域住民、行政、関係機関をつなぐ中核的役割を果たすことであり、年齢や性別、障害の有無などにかかわらず、地域で暮らす人々が「共に生き共につくる」という思いを共有し、いつまでも住み慣れた地域で心豊かな健やかで生きがいのある生活を送ることができる福祉社会を目指すことをすべての事業運営の根幹となる基本理念として継続していきます。

1 基本理念

◆ 共に生き共につくる福祉社会を目指して ◆

～いつまでも住み慣れた地域で心豊かな健やかで生きがいのある生活を～

上越市は人口減少と少子高齢化が全国平均を上回る速度で進行しており、現代社会の共通課題であるマンパワー*の減少は避けられない状況にあります。こうした中、住民主体の取組を基盤に行政や関係機関・団体、企業など多様な主体が役割を担いながら相互につながり、支え合い、助け合う地域づくりを進めることが必要です。また社会福祉協議会への全国的な要請としてアウトリーチの必要性がこれまで以上に求められています。

「地域」とはそれぞれに根付いている慣習（しきたり）や文化などによって形成された生活圏域であり、「地域福祉」とは地域で暮らす人同士がそれぞれの個性や価値観を認め合い、協力し合う「地域」をみんなで作っていくことに他なりません。生活圏域での様々な課題に応じて「地域」を重層的にとらえることが必要です。地域のそれぞれの圏域に適した取組を進めつつ、場合により生活圏域を超えたつながりを見据えながら「地域福祉」を進めていくことが求められています。地域という概念を大切に、そして地域のつながりを新たな視点で見据えながら「共に生き、共につくる福祉社会」を目指して活動していきます。

*アウトリーチ：

潜在的な利用者や地域への積極的な働きかけ

*マンパワー：

人的資源

2 基本目標

社会福祉協議会は第3次計画での成果と課題を踏まえ、社会情勢の変化や将来を見据えた第4次計画を策定します。

共に地域福祉に取り組む個人・団体からの信頼を得て「社会福祉協議会」としての役割を果たすため、住民や関係機関・団体等とのつながりをさらに強め、職員が誇りを持って生活課題の解決に取り組めるよう、法人運営体制の強化を図ります。

また、地域に足を運び、住民と共に考え、各地域で誰もが主体的に様々な福祉活動に参画できる機会が広がるよう活動していきます。そして住み慣れた地域での生活を続けるために必要な福祉サービスを安定して継続できるよう、福祉人材の育成に注力するとともに、働きやすさ、やりがいを持つことができる福祉の職場を目指していきます

以下3つの基本目標は相互に関連し合い、地域全体の福祉力を高める基盤となります。

基本目標1 誰からも信頼される社協づくり

これまで法人制度改革や内部管理体制の整備を通じて、ガバナンスの強化とコンプライアンス遵守の徹底及び組織運営の透明性向上に努めてきました。第4次計画でも、内部監査の定着を図りガバナンスの強化と組織運営の透明性向上に努めます。また、職員がやりがいと誇りをもって働ける組織を目指して職員育成、指導に注力します。

業務の効率化を図るために ICT 活用や必要な業務標準の導入を行い部門横断的な仕組みにより、組織力の強化に取り組みます。こうした取組を継続することで限られた資源を最大限に活かし、健全で持続可能な事業運営を推進します。

さらに、住民アンケートで最も重視された「信頼性」を踏まえ、活動内容や成果を積極的に発信し、市民や関係機関・団体からの認知度と理解を高める努力を継続します。相談体制や情報発信の充実を図ることで、地域にとって「身近で頼れる社会福祉協議会」となるよう取り組んでいきます。

基本目標2 地域が主体となる福祉活動の推進・拡充

近年、地域福祉の取組は社会福祉協議会だけが担うものではなくっており、企業や民間団体においても、地域貢献活動が活発に行われています。そうした中で社会福祉協議会が行う地域福祉活動が、必ずしも十分に理解・認識されていないという現状を受け止め、今後、社会福祉協議会が何を目的とし、どのような役割を果たしているのかを改めて社会に示す活動を進めていきます。

社会福祉協議会は、「地域福祉の推進」に地域住民、行政や関係機関・団体などと連携、協働して取組を進めることが使命です。行政、地域団体、企業、ボランティア、住民などの多様な主体をつなぐ「連携・協議の場」としての機能を発揮し、情報や課題を共有しながら、地域福祉活動計画や住民福祉会の設置、福祉教育など、地域福祉

活動の基盤強化に努めます。

また、住民アンケートで重要度・期待度の高かった、安否確認や見守り活動、地域の居場所づくりなどの暮らしに身近な福祉活動を拡充するため、住民主体の福祉活動に必要な「意識づくり」「人づくり」「仕組みづくり」「活動の場づくり」の取組を継続実施します。

基本目標 3 利用者本位の福祉サービスの充実

福祉サービスを必要とする一人ひとりの意思と尊厳を尊重し、日々の暮らしに寄り添った誠実な支援を行います。

職員が日々の実践を振り返り、研修や事例検討を通じて専門性を高め、組織全体で学び合う体制を整えるとともに、地域や関係機関・団体との情報共有と協働を推進します。また、ICTや介護ロボットなどの先進的手段を活用して記録・連携業務を効率化し、職員が利用者支援に注力できる環境を整えます。

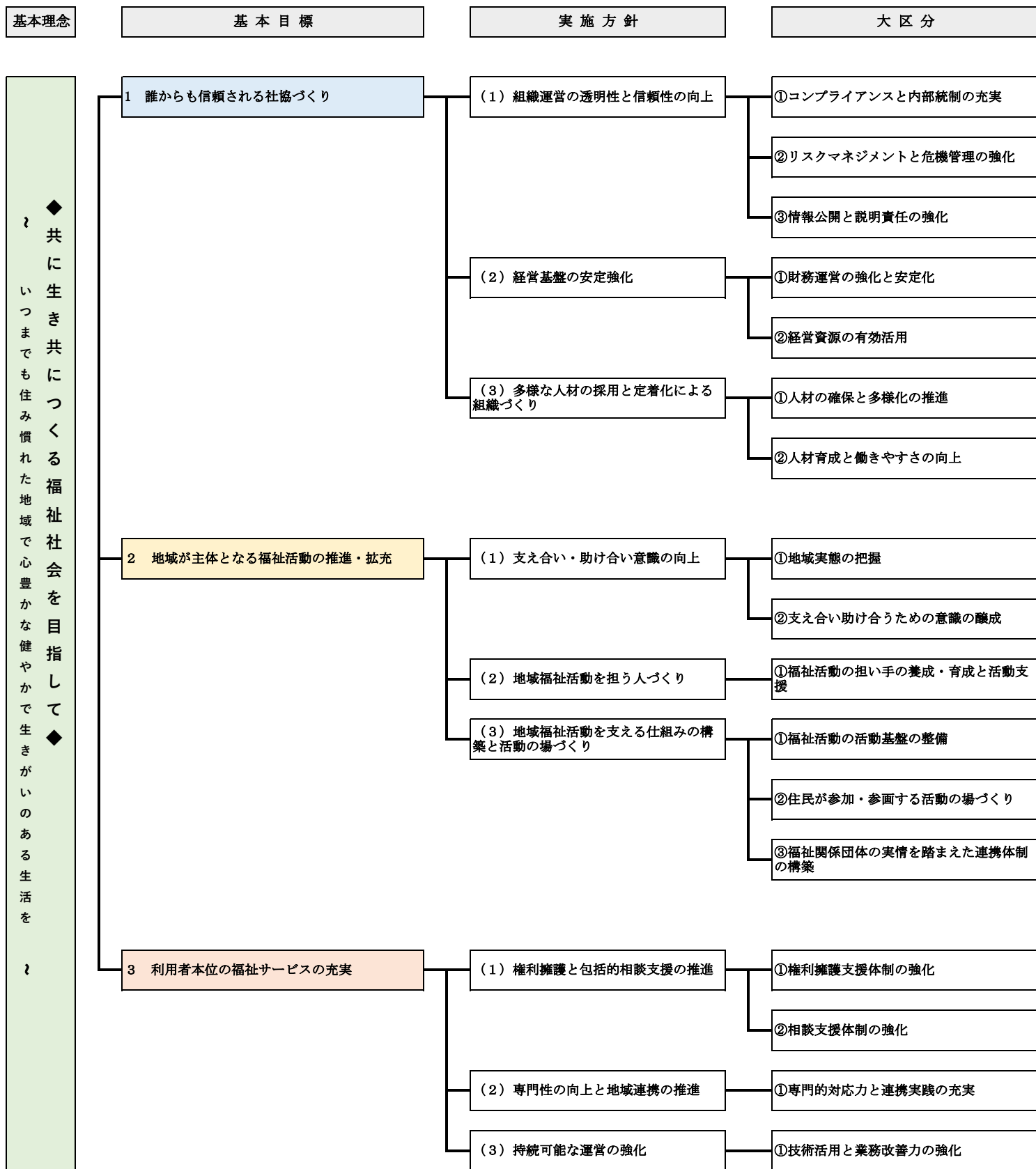
福祉・介護人材の不足が深刻化する中、日本人・外国人を問わず、支援を担う人材の定着と活躍を支える体制整備が重要となっています。

さらに、中山間地域における福祉サービスの提供について、重要な社会資源としての役割を維持するために限られた資源や人材を有効に活用します。地域全体の福祉力を維持するために地域住民、関係機関・団体、行政とともに複雑化・多様化するニーズに柔軟に応え、福祉サービスを必要とする人々の生活の質と安心を守り続けていきます。



ICT を活用した相談支援の実践

上越市社会福祉協議会第4次運営・事業実施計画体系図



第4章 実施方針及び事業計画

本章では、計画期間において社会福祉協議会が目指す基本目標を冒頭で明確に示し、その達成に向けて本会が主体的に取り組む実施方針および重点的な取組(大区分)を体系的に整理します。これにより、第4次計画の根幹を成す方向性と、事業展開の柱となる重点分野を組織として共有し、計画的かつ一貫性のある事業運営の基盤を確立します。

内容については、さらに中区分・小区分に細分化したうえで「項目別一覧表」として提示します。

一覧表では、各項目において示す実施内容が、

- **法人運営** (人材育成、内部統制など、組織内部の取組に関する内容)
- **地域福祉・介護・障害事業** (住民・利用者に向けたサービスや地域福祉の推進に関する内容)

のいずれに位置づけられるかを示し、組織運営的側面と事業的側面を両軸として整理します。

これに沿って小区分で具体的な取組・事業を記載しています。法人内で進める基盤強化の取組と地域に寄り添って進める支援を一体的に把握できる構成とし、計画全体の整合性と透明性を高めます。

基本目標 1 誰からも信頼される社協づくり

(1) 組織運営の透明性と信頼性の向上

社会福祉協議会が地域の期待に応え、持続的に事業を展開していくことは、これまで積み上げてきた事業実績や、住民との継続的な関わりを通じて培われてきた信頼が確かな基盤となり、将来にわたって必要とされる組織づくりにつながるものです。

そのためには、法令遵守を土台とした透明性の高い運営と、説明責任を果たし続ける姿勢を徹底することが不可欠です。第4次計画では、こうした認識のもと、内部統制、リスクマネジメント・危機管理及び情報公開の3つの柱を中心に、職員一人ひとりの意識向上と組織的な仕組みづくりの両面から取組を進め、社会福祉協議会としての信頼性の確立を図ります。

①コンプライアンスと内部統制の充実

法令や内部規範、社会規範を遵守する意識を全職員に浸透させ、組織としてのコンプライアンス文化を確立します。

また、内部監査を通じて不適正事務の防止と改善を進めるとともに、その結果を体制整備や職員研修の内容に反映させ、組織運営の実効性を高めていきます。また、監査で明らかになった課題を踏まえて、対応マニュアルを整理・見直し、職員への周知を徹底することで、日常業務における適切な判断と行動を支える基盤を強化します。

これらの取組により、組織全体の健全性と透明性を高める「内部統制」へとつなげていきます。

②リスクマネジメントと危機管理の強化

自然災害や事故、感染症に備え、法人全体の危機管理体制と支所・事業所が担う危機管理体制を連動させるために、各種マニュアルの見直しと研修、BCP 訓練を継続し、平時・緊急時ともに一貫した対応ができる体制を構築します。

③情報公開と説明責任の強化

法人の取組や方針を分かりやすく伝えるため、広報機能を強化し、情報発信の質と量を高めます。

また、相談・苦情への対応体制を適切に運用し、住民・職員からの意見や相談内容を組織運営の改善につなげることで、説明責任を確実に果たします。

(2) 経営基盤の安定強化

社会福祉協議会が地域の福祉ニーズに的確に応え続けるためには、安定した財務運営の確立と、限られた経営資源を効果的に活用する仕組みが不可欠です。第4次計画では、財務運営の強化と安定化を図るとともに、人材・設備・情報などの経営資源を最適に活かす取組を進め、変化に対応できる持続可能な経営体制の構築をめざします。

①財務運営の強化と安定化

財務計画と収支管理を一体的に運用し、定期的な点検・分析・改善のサイクルを確立することで、安定した財務運営を実現します。計画の整理・更新と収支状況の検証を継続的に行い、改善サイクルを通じて、持続可能な経営基盤を築きます。

また、補助金・助成金の情報収集と申請に関する体制を整備し、財源確保の拡充と事業推進力の向上につなげます。これらの取組を相互に連動させることで、財務運営の質を高め、変化に対応できる経営基盤を確立します。

②経営資源の有効活用

地域の福祉ニーズに応えるため、住民の声を幅広く受け止め、その意向を踏まえながら、組織運営の仕組みと経営資源の活用の最適化に取り組みます。

介護・障害福祉サービス事業をはじめとした事業規模や事業所配置の見直しを通じて、運営効率とサービス提供体制の質を高めるとともに、職員配置の適正化や相互応援体制の整備により、無理のない安定した運営と人材の育成・定着を図ります。

また、地域の特性に応じて事業体制を再構築し、複数拠点の連携を強化することで、業務・人材・情報の共有を促進し、多様化・複雑化する福祉ニーズに柔軟に対応できる仕組みづくりを進めます。

さらに、業務ルールの平準化と業務効率化の実践を進め、生産性の向上と持続的な運営体制の確立をめざします。

(3) 多様な人材の採用と定着化による組織づくり

地域の福祉を支える人材が安心して働き、成長し続けられる組織となるために、多様な人材が能力を発揮できる環境と、学び続けられる仕組みを整えます。第4次計画では、採用から育成、働き方、職場風土に至るまでを相互に関連づけながら整備し、

職員が意欲を持って取り組める職場づくりを進めます。

また、個々の生活状況に応じた柔軟な働き方や健康面の支援を充実させ、長く安心して働ける体制を整えます。これらの取組を通じて、活力ある組織へと進化し、地域から信頼される法人運営を実現します。

①人材の確保と多様化の推進

採用広報の強化と育成・定着支援を連動させ、幅広い年代にとって魅力ある職場づくりを進めます。多世代が協働し、交流や学び合いを促すことで、活力ある職場環境を築き、持続的な人材基盤の確立をめざします。

深刻化する人材不足に対応するため、外国人介護人材の受け入れと育成を計画的に進めます。日本人職員との相互理解を促す取組を通じて、多文化共生の職場風土を形成し、多様な人材が安心して働ける環境を整えることで、地域を支える福祉人材の安定確保を図ります。

また、経験豊富な職員が継続して力を発揮できるよう、再雇用制度の見直しや定年延長の検討を進め、知識・技術の継承を強化します。これにより、組織全体の育成力とサービス提供力の向上につなげます。

②人材育成と働きやすさの向上

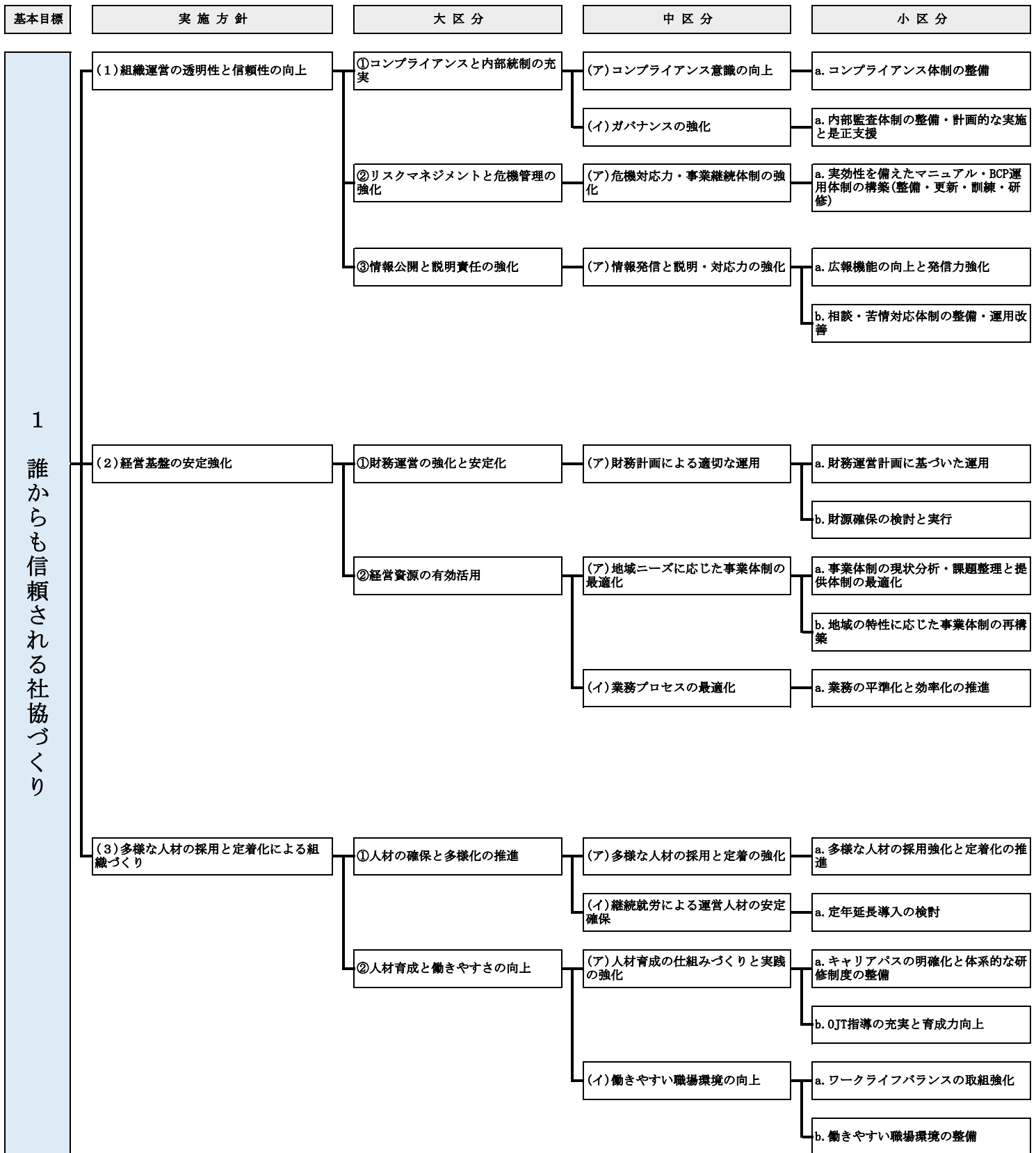
明確なキャリアパスと体系的な研修制度を整備し、職員一人ひとりが成長とキャリア形成を実感できる環境をつくります。学びの機会を充実させることで、組織全体の専門性とモチベーションの向上を図ります。

また、OJTの強化により、新人・若手職員の早期育成と定着を支援します。職場内の育成力を高め、互いに学び合い、支え合う風土の醸成を進めます。

さらに、健康面と働き方の両面から支援を行うことで、ワークライフバランスを尊重する法人風土を育み、長く働ける職場づくりをめざします。



階層別研修



基本目標 2 地域が主体となる福祉活動の推進・拡充

(1) 支え合い・助け合い意識の向上

近年、少子高齢化の進行、一人暮らし高齢者世帯や高齢者のみ世帯の増加、地域コミュニティの希薄化、価値観の多様化などにより、従来のように家族や近隣住民による自然な支え合いが成り立ちにくくなっています。

このような社会的背景のなかで、誰もが安心して暮らし続けるためには、行政サービスだけではなく、地域住民、関係団体、企業、学校など、多様な主体がそれぞれの立場で力を発揮し、互いに補完し合う地域づくりが求められています。その基盤となるのが「支え合いや助け合いの意識」です。

社会福祉協議会は、地域福祉の推進主体として、住民一人ひとりが自ら暮らす地域の状況を把握し、困りごとを自分事として捉え、地域の課題に気づき、声をかけ合い、行動につなげられるよう、さまざまな情報共有の場や学習機会の創出を図ります。このことによって、地域住民や関係機関・団体の主体的な参加を促し、日常生活の中で自然に支え合いや助け合いが育まれる環境を整えていきます。

①地域実態の把握

これまで社会福祉協議会では、地域の住民はもとよりさまざまな団体との関係構築や数値では表しにくい暮らしにおける情報等を把握するため、地域に出向くアウトリーチ活動を実施し、客観的な地域の数値情報とともに地域アセスメントシートに整理する取組を進めてきました。

しかし、アセスメント情報を課題解決や計画的な地域福祉活動の実施に有効に活用できていない状況があります。今後は地域情報を精査するとともに、情報共有しやすい仕組みの構築を図ります。

また、住民と直接対話する機会として実施してきた地域懇談会においては、町内会長連絡協議会や民生委員児童委員の定例会、地域サロン等での事業説明が主な内容となっている状況があることから、行政等との連携を図りながら効果的な地域懇談会を実施していきます。

②支え合い助け合うための意識の醸成

支え合い助け合うための意識を醸成するためには、あらゆる年代や立場の方々が互いの違いを理解・共感し、行動につなげるための「気づき」を得ることが重要になります。

そのために、これまで行ってきた小学生や中学生を中心とした福祉教育に加え、地域住民や企業・団体に対しての福祉教育を推進します。また、近年は防災・災害をテーマとした内容が増えていることを踏まえ、社会的に関心が高いテーマから支え合いや助け合いの意識の醸成を図るためのプログラムを実施していきます。

さらに、多くの市民・団体に地域福祉活動への関心を持ってもらうため、関係団体と協働し福祉や健康等に関するイベントを実施するとともに、住民がより身近な地域での福祉まつり等を開催することで周知・啓発を図ります。

(2) 地域福祉活動を担う人づくり

生活課題が多様化・複雑化する中、住民一人ひとりが身近な生活課題に気づき、互いに支え合える地域づくりを進めるためには、それらの活動を実践し、牽引する「地域福祉活動を担う人」の存在が欠かせません。

あらゆる世代・年代、立場の方が自らの役割に気づき、力を発揮できるよう知識や技術の向上を図るとともに、ボランティアな活動を行いやすい環境を整えます。

①福祉活動の担い手の養成・育成と活動支援

地域でボランティアな活動が広がり定着するよう地域福祉活動の担い手の養成を進めるとともに、活動しているボランティアの皆さんの活動意欲が向上し、継続した活動が行われるよう伴走型支援を行います。そのために、各支所に設置しているボランティアセンターの機能を強化し、情報提供やネットワークの構築、人材育成に取り組みます。

また、近年災害が多発化・大規模化している状況を踏まえて、災害発生時に開設する災害ボランティアセンターの機能強化のための人材育成や訓練を実施します。

(3) 地域福祉活動を支える仕組みの構築と活動の場づくり

それぞれの生活圏域で住民の福祉意識が高まり、様々な地域人材が継続して地域福祉活動に取り組むためには、住民や関係機関・団体が互いに支え合い、共に地域を支えるための仕組みづくりが必要です。特に、活動の推進に重要となる地域自治区の圏域で、住民や関係機関・団体と地域の将来像や必要な福祉活動について話し合い、福祉活動を計画化するとともに、地域福祉における住民主体の活動組織となる住民福祉会の設置と活動支援に取り組みます。

①福祉活動の活動基盤の整備

令和4年度に策定した「第2次上越市地域福祉活動計画」を実践するため、各地域自治区を単位とした「地区地域福祉活動計画」の策定を進めてきましたが、計画どおりに策定が進んでいない状況があることから、引き続き地域の主体的な計画策定を進めるとともに、住民主体の福祉活動が行われるようアクションプランの策定に取り組みます。更に、令和9年度からの「第3次上越市地域福祉活動計画」の策定を行います。

住民福祉会に関しては、地域自治区への設置を進めるとともに、地域の変化に応じた住民福祉会活動が展開できるよう連携した取組を行います。

②住民が参加・参画する活動の場づくり

住民の身近な地域で多様な主体による多様な居場所となるふれあいいきいきサロンの設置を進めるとともに、継続のために情報提供や伴走型支援を実施します。そして、サロンの設置を通して、住民同士の繋がりや構築と身近な支え合い活動を推進します。

また、住民参加型サービスのほっと安心生活サポーター事業を継続実施することで、住民の福祉活動への参画の機会とするとともに、安心して活動できるよう研修会を開催します。

③福祉関係団体の実情を踏まえた連携体制の構築

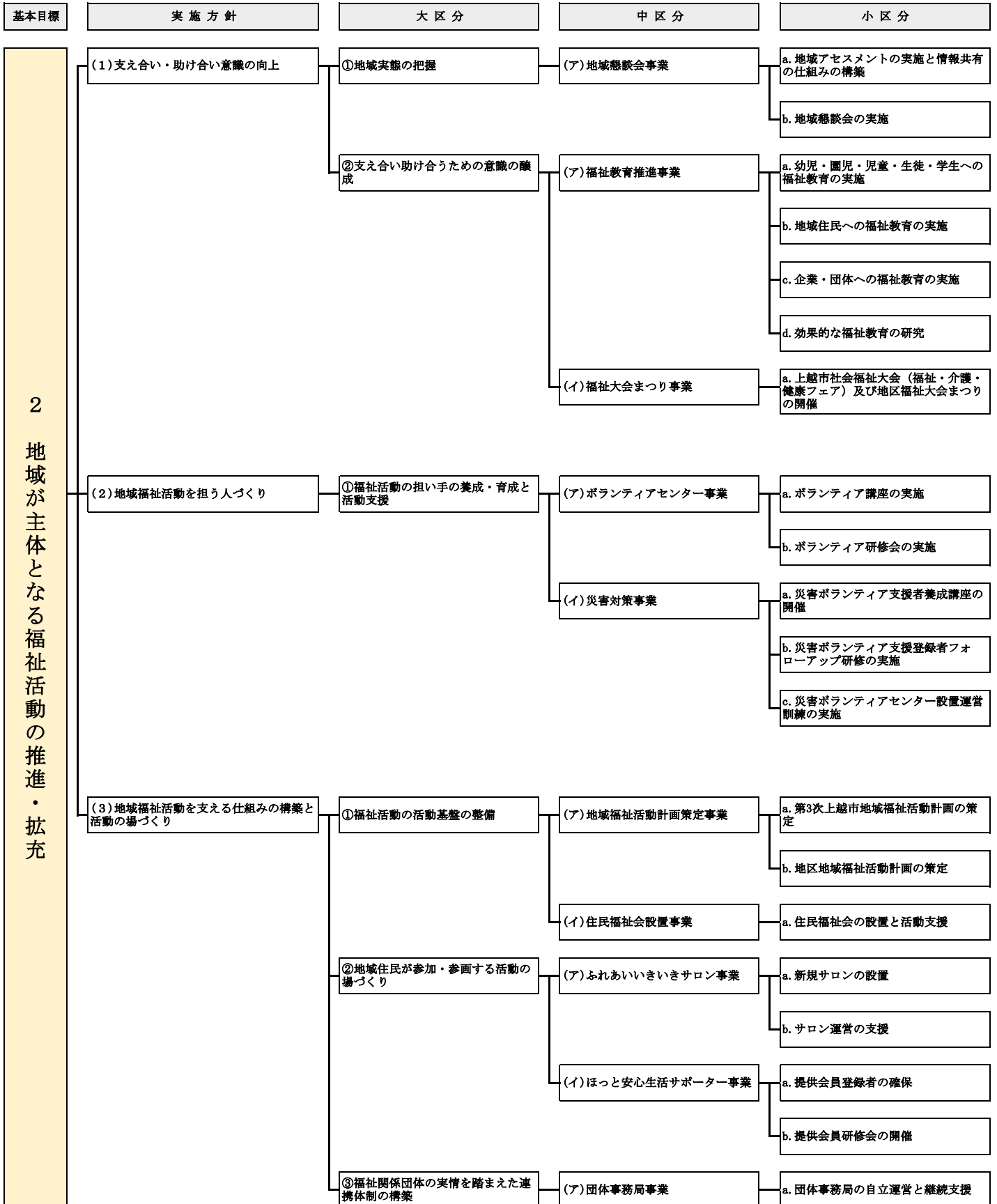
これまで福祉関係団体の事務局として団体活動の支援を行うとともに、自立運営に向けた事務局移管の協議を行ってきましたが、それぞれの団体を取り巻く状況が変化している中、協議が進展しない現状があります。それぞれの団体と自立運営に向けた協議を進めながらも、団体活動が停滞しないよう状況把握を行いながら適切な連携体制の維持に努めます。



令和4年8月豪雨災害における
村上市での支援活動



小学校の福祉教育



基本目標 3 利用者本位の福祉サービスの充実

(1) 権利擁護と包括的相談支援の推進

利用者本位の福祉サービスを徹底し、誰もが安心して相談できる体制の更なる向上をめざします。背景には、生活上の困難や権利擁護の課題が複雑化し、専門的な支援を必要とする人が増えている現状があります。生活支援員や後見支援員の育成・確保は、権利擁護体制を安定して運営するために欠かせません。また、法人後見事業や生活福祉資金貸付事業を継続して実施することは、地域住民の安心を支える基盤となります。

さらに、相談支援やケアマネジメント機能を充実させることで、アセスメントの質を高め、利用者の意思を支援計画に反映させます。これにより、自己決定を尊重した納得感のある支援につながります。加えて、多職種や関係機関・団体との協働を強化することで、潜在的なニーズを早期に発見し、孤立や複合的な課題を抱える世帯へ迅速に対応することができます。

最終的には、利用者の尊厳を守ることを最優先に据え、相談体制の質を高める取組により、利用者が安心して暮らし続けられる基盤を整え、福祉サービスの信頼性と持続性を確保していきます。

①権利擁護支援体制の強化

高齢化の進行や一人暮らし世帯の増加、家族機能の変容などにより、自分で判断することが難しい方の生活上の課題が顕在化し、これまで以上に権利擁護の取組が重要になっています。

日常生活自立支援事業では、安定的に支援を行うための生活支援員の育成を図りながら、新潟県社会福祉協議会と連携した適正な事業実施に努めます。

また、法人として後見人等を受任する法人後見事業においては、関連する行政施策として令和6年度から上越市に成年後見制度中核機関（名称：上越市成年後見支援センター）が設置されました。これらの動向を踏まえて、後見人等の受任を継続しながらも、市民が成年後見制度の担い手となるようサポートを行います。

あわせて、各支所で権利擁護に関する事業が実施できる体制構築の検討を進めます。

②相談支援体制の強化

雇用形態の変化や物価高、地域のつながりの希薄化などにより、経済的困難を抱える世帯が増加しています。新潟県社会福祉協議会から受託する生活福祉資金貸付事業の申請受付から償還支援まで一貫した相談支援体制を強化することで、利用者一人ひとりの状況に寄り添った支援を行います。事業の実施に際しては、新潟県社会福祉協議会をはじめ、地域包括支援センターや障害者支援機関、ハローワーク、民生委員児童委員等の関係機関・団体と連携した取組とします。

さらに、利用者が安心して相談できる環境を整え、複雑かつ専門的な課題にも対応できる体制を構築することが重要です。認知症や強度行動障害など専門的支援を必要とするケースの増加、一人暮らし世帯や複数の困難を抱える家庭の存在を踏まえ、アセスメントの質を高め、利用者の意思を支援計画に反映させることで、本人の自己

決定を尊重し、支援への納得感の向上に努めます。

また、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所など、多職種・関係機関・団体が協力し合うことで、複合的な課題にも柔軟に対応するとともに、潜在的なニーズを早期に把握し、問題が深刻化する前に支援につなげます。相談窓口を「地域の安心の入口」と位置づけ、専門性と協働を基盤に、利用者本位の支援を展開していきます。

(2) 専門性の向上と地域連携の推進

介護が必要になっても、住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けるためには、自立支援の考え方に基づいた取組が欠かせません。しかし近年は、社会的孤立や生活困窮など複数の課題を抱える世帯が増えています。こうした課題に対応するため、社会福祉協議会は利用者の「生活の質」を守り高めることを目標に、利用者を中心とした支援を基本としています。

そのためには、職員の「課題への対応力」を強化し、福祉サービスの専門性と質を高めることが重要です。さらに、地域交流活動を企画・実施して住民参加やボランティア受入を促進し、地域の理解と協力を広げます。災害や感染症など緊急時には受け入れ体制を整え、安心の基盤を提供します。障害分野では、施設外活動の増加や新たな就労機会の創出を進め、社会参加の機会を広げることも大切です。こうした取組を通じて、専門性の向上と地域資源の活用を両輪とし、持続的に課題へ対応できる体制を築きます。

①専門的対応力と連携実践の充実

利用者一人ひとりの状況に応じた支援を行いながら、地域資源を活かして福祉の力を高めていくことをめざします。

近年は、認知症による行動・心理症状（BPSD）や強度行動障害、不登校など、専門的な知識を必要とする課題が増えています。そのため、職員の研修や事例検討を積極的に進め、複合的な課題に対応できる人材を育成します。

福祉サービス事業所は「地域に開かれた拠点」として位置づけ、交流活動を企画・発信することで、地域への介護や障害への理解を深める活動を展開します。

さらに、短期入所などでの緊急時の受け入れ体制を整え、事業継続計画（BCP）を活用して安心できる基盤を整えます。

障害分野では、地域での仕事や商品の販売を広げて就労機会を増やし、平均工賃の向上をめざします。さらに企業との連携を強め、合理的配慮*や情報共有を進めます。

やすづか学園については、地域とのつながりを大切にしながら児童・生徒の居場所として、子どもたちが学園での学びを通じて自信をもち、自分らしく社会生活を送ることができるよう、引き続き支援していきます。また、将来的なあり方についても、地域の関係機関・団体や上越市等と検討を進めていきます。

*合理的配慮：

障害者が他の人と平等に社会参加や権利を享受できるように、可能な範囲で必要な変更や調整を行うことを指す。

(3) 持続可能な運営の強化

福祉・介護分野では、人材不足や業務の複雑化が進み、限られた資源の中で質の高いサービスを安定的に提供するための仕組みづくりが求められています。そのため、ICTやDX*の活用による効率化、業務の標準化、品質管理の徹底、人材育成を柱とし、柔軟に対応できる運営体制を整えます。技術を積極的に取り入れることで職員の事務負担を軽減し、利用者支援に集中できる環境を整えるとともに、継続的な改善と人材育成を通じて持続可能な基盤を築いていきます。

①技術活用と業務改善力の強化

ICTやAIを活用して記録や連携を効率化し、職員が利用者支援に集中できる環境を整えます。請求システムの電子化やデータ連携により事務負担を軽減し、情報共有を円滑に進めます。さらに、業務手順やマニュアルを整備して標準化を推進し、限られた人員でも一定水準のサービスを安定的に提供できる体制を向上します。

品質面では、利用者アンケートや不適切ケア防止の取組を通じて改善を継続し、第三者評価や内部監査を活用して透明性を確保します。併せて、PDCAサイクルを定着させ、組織全体の対応力を高めます。加えて、予実管理の徹底や資格取得支援を進め、健全な事業運営と職員の専門性向上を図ります。

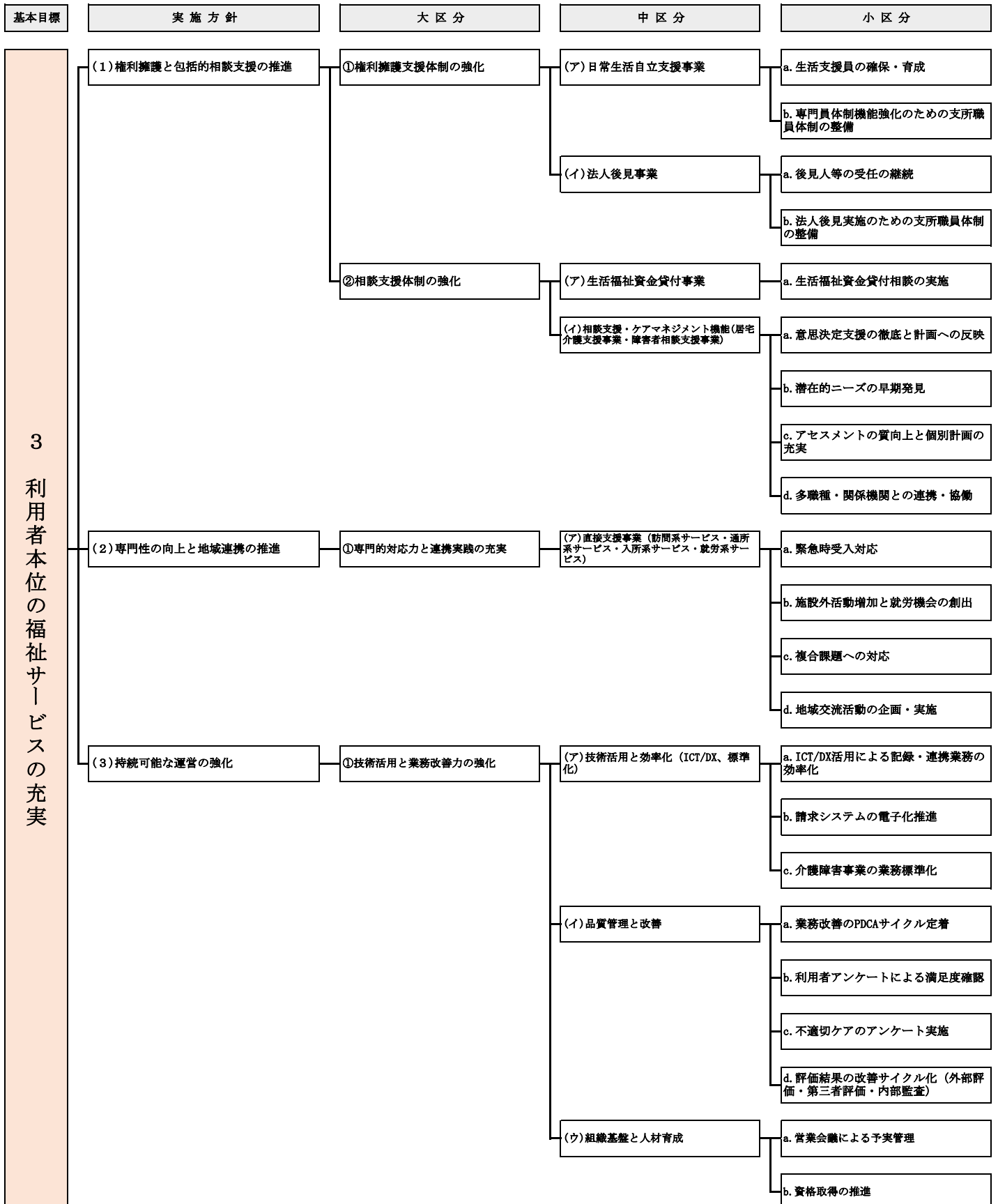
技術活用と柔軟な対応力を基盤に、効率化・標準化・品質改善・人材育成を進めることで、持続可能で信頼性の高い福祉サービスの運営を実現します。



質の高いサービスを支える
継続的な内部研修

***DX (デジタルトランスフォーメーション) :**

デジタル技術の活用を通して「仕事のやり方・組織の動かし方」を根本から変えること。



第5章 計画の実現に向けて

1 計画の進捗管理

この計画を着実に推進するため、毎年度終了後に、年次計画に掲げた内容と目標値に対する進捗状況を確認・検証します。

進捗管理は、担当者・担当部署による点検に加え、部門を横断する取組については、必要に応じてワーキンググループ等を設置し、組織横断での確認・検証を行います。

2 計画の評価

計画の評価は、進捗状況の確認・検証に基づき、毎年度、各専門部会が年次評価として実施します。

年次評価の結果、計画期間内であっても修正が必要な場合には、専門部会において協議・検討を行い、柔軟に対応します。

本計画は部門横断型の体系となっていることから、各専門部会では原則として全ての実施方針等を評価するとともに、個別事業や取組については、それぞれの専門性を活かし重点的な評価を行います。

また、計画期間の最終年度となる令和12年度には、第4次計画の5年間の成果と課題を総括し、それを踏まえて第5次運営・事業実施計画の策定を行います。

3 行政・関係機関・団体との連携

計画を着実に推進するためには、行政をはじめとする関係機関・団体との連携が不可欠です。

互いに顔の見える関係性を構築・強化し、日常的に相談や情報共有を行いながら協働体制を高めます。

特に、既存の制度では十分に対応しきれない福祉ニーズに対しては、関係機関・団体とのネットワーク化や新たな会議体設置の検討など、連携・協働による支援体制を強化し、事業を効果的に推進します。



項目別・事業別年次計画一覧表								
実施方針		現状(課題)	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	5年後のあるべき姿 (目指す状態)
項目区分	大区分							
	中区分[法人運営・事業] 小区分[事業・具体的取組]							
基本目標1 誰からも信頼される社協づくり								
(1)組織運営の透明性と信頼性の向上								
①コンプライアンスと内部統制の充実								
法人運営(ア)コンプライアンス意識の向上								
	a.コンプライアンス体制の整備	○コンプライアンスへの理解は広がり、組織的な取組は整ってきた。 ○規程、ルールを基準とした行動を徹底する。	・規程、マニュアルの確認・見直し・周知 ・規程に関する理解確認	・規程に関する研修実施	・理解・実践確認	・規程に関する研修実施	・理解・実践確認	○研修と日常の実践を通じて法令・規程に基づいた行動が定着している。
法人運営(イ)ガバナンスの強化								
	a.内部監査体制の整備・計画的な実施と是正支援	○指摘事項の改善対応が不十分である。統一した取組を進める。 ○監査結果を基に改善につなげ、経営に反映させる。	・監査方法・監査項目・基準整理、更新 ・是正改善管理体制検討・実施	・監査結果分析・改善提案可視化				○監査結果と改善対応を組織全体で確実に共有・実行している。 ○成果を経営判断や組織運営に継続的に反映している。
②リスクマネジメントと危機管理の強化								
法人運営(ア)危機対応力・事業継続体制の強化								
	a.実効性を備えたマニュアル・BCP運用体制の構築(整備・更新・訓練・研修)	○BCPや各種マニュアルは整備されている。 ○現場での具体的な判断・行動に結び付ける運用や、訓練・研修と一体となった実践的な取組が十分ではない。	・各種マニュアル・BCPの確認・見直し・周知 ・研修体制整備・実施	・訓練計画設定・訓練実施・改善			・訓練計画見直し	○BCPや各種マニュアルに基づき、現場の職員が迷うことなく判断・行動できている。 ○訓練・研修が機能し、非常時にも組織として対応できている。
③情報公開と説明責任の強化								
法人運営(ア)情報発信と説明・対応力の強化								
	a.広報機能の向上と発信力強化	○活動内容や成果の情報発信は行っている。 ○目的や対象を意識した発信が不足しているため、情報が伝わり切っていない。	・広報機能役割整理 ・多様な広報手段の導入検討と試行	・ホームページ改善・見直し検討	・SNS運用見直し検討	・ホームページ改善・見直し検討	・SNS運用見直し検討	○目的や対象に応じた発信を行い、活動内容や成果が分かりやすく的確に伝わっている。
	b.相談・苦情対応体制の整備・運用改善	○相談窓口は整備されている。 ○利用者への周知が十分ではなく、利用につながっていない。 ○相談・苦情対応の統一と質の向上に課題がある。	・相談・苦情受付窓口の明確化 ・対応マニュアル確認・見直し・周知	・相談・苦情対応研修実施		・相談・苦情対応研修実施		○相談窓口の存在や利用方法が周知され、安心して相談できている。 ○相談・苦情に対して迅速かつ適切に対応している。
(2)経営基盤の安定強化								
①財務運営の強化と安定化								
法人運営(ア)財務計画による適切な運用								
	【新規】 a.財務計画に基づいた運用	○中長期的な視点に基づく計画を継続的に管理する仕組みが不足している。 ○単年度計画だけではなく中長期計画による運営への変更を行う。	・財務計画による運用		・財務運用中間評価		・次期計画策定	○財務計画を組織全体に浸透させ、管理と改善を計画的に行っている。 ○財務計画に基づき、計画的かつ安定した法人運営を行っている。
	【新規】 b.財源確保の検討と実行	○新たな補助金・交付金を計画的に把握・活用するためのノウハウが不足している。 ○新たな補助金・交付金活用による財源を増やす。	・補助金、交付金などの情報収集と活用体制整備		・補助金、交付金などの活用中間評価		・補助金、交付金などの活用評価	○補助金・助成金の情報収集が組織的に行われ、活用がされている。

実施方針		現状(課題)	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	5年後のあるべき姿 (目指す状態)
項目区分	大区分							
	中区分[法人運営・事業] 小区分[事業・具体的取組]							
②経営資源の有効活用								
法人運営(ア)地域ニーズに応じた事業体制の最適化								
	a.事業体制の現状分析・課題整理と提供体制の最適化	○人員配置について、中長期的な計画や管理・運営の仕組みが不足している。 ○計画的な修繕計画に基づいた施設の維持管理運営が必要である。	・人員配置計画検討 ・介護・障害福祉サービス事業等事業体制見直し検討 ・修繕・車両更新計画運用	・人員配置計画策定			・計画評価・改善・見直し	○人員・施設・財源が最適に組み合わせられた、無理のない運営体制が整っている。 ○中期施設修繕計画に基づいた施設修繕を行い、施設の維持管理が行われている。
	b.地域の特性に応じた事業体制の再構築	○人口減少等に伴う地域ニーズ変化への対応が必要である。	・拠点内連携・拠点化(エリア)の考え方の整理・検討	・モデル検討・試行	・全市展開への検討・試行		・再編効果の評価	○事業の見直しと拠点内連携・拠点化(エリア)の再構築が進み、効率性と地域ニーズに対応した事業展開が行われている。
法人運営(イ)業務プロセスの最適化								
	a.業務の標準化と効率化の推進	○業務の標準化や共有の仕組みづくりが課題となっている。 ○デジタル・AIの活用による業務効率化に向けた基盤整備が十分に整っていない。	・業務標準整備・運用 ・勤怠管理システムの運用 ・デジタルツール・AIの導入検討		・デジタルツール・AIの導入・ICT環境整備評価		・デジタルツール・AIの導入・ICT環境整備評価	○業務の標準化と共有が進み、特定の職員に依存しない安定した業務運営体制となっている。 ○デジタル・AIを効果的に活用し、業務効率化と生産性向上が実現している。
(3)多様な人材の採用と定着化による組織づくり								
①人材の確保と多様化の推進								
法人運営(ア)多様な人材の採用と定着の強化								
	【新規】 a.多様な人材の採用強化と定着化の推進	○人材確保が難しく、採用の安定化に課題がある。 ○新規採用者や外国人介護人材の定着に向けた育成・支援が十分でない。	・採用広報の整理・取組検討・実施 ・年次採用計画改善・見直し ・外国人介護職員生活支援体制整備・運用					○中長期的な採用計画に基づき、必要な人材を確保できている。 ○新規採用者や外国人介護人材が成長・定着する育成・支援体制となっている。
法人運営(イ)継続就労による運営人材の安定確保								
	【新規】 a.定年延長導入の検討	○再雇用制度から定年延長雇用による人材確保へ検討が必要である。	・現行制度の整理 ・知識・技術継承を進める仕組みの検討・実施	・定年延長制度導入検討				○働き続けられる制度と環境が整い、経験人材が活躍している。 ○若手・中堅への知識・技術継承が進み、育成力と業務の安定性が高まっている。
②人材育成と働きやすさの向上								
法人運営(ア)人材育成の仕組みづくりと実践の強化								
	a.キャリアパスの明確化と体系的な研修制度の整備	○キャリアパスの体系を整理する。 ○育成と連動させる研修制度が必要である。	・キャリアパス体系整理 ・研修体系改善・見直し・実施 ・職員面談実施	・キャリアパスの運用開始	・キャリアパス評価・改善 ・研修体系評価		・キャリアパス評価・改善 ・研修体系更新	○キャリアパス体系が明確に整理・共有されている。 ○研修体系が整理・充実し、自らの成長の方向性を描きながら意欲的に働いている。
	b.OJT指導の充実と育成力向上	○指導方針・方法が整理・共有されていない。 ○体系的な育成の仕組みが必要である。	・OJTガイドライン整備・運用 ・指導者研修検討	・指導者研修実施				○指導方針や方法が体系化・共有されている。 ○誰が指導しても一定の育成水準が確保されている。
法人運営(イ)働きやすい職場環境の向上								
	【新規】 a.ワークライフバランスの取組強化	○ワークライフバランス施策の周知と理解が十分ではない。 ○年次有給休暇を含め制度を活用しやすい職場環境を整える必要がある。	・休暇制度改善・見直し検討	・制度に関する研修検討・実施	・制度評価・改善 ・職員意識調査実施		・制度評価・改善 ・職員意識調査実施	○ワークライフバランスの取組みが浸透し、仕事と私生活の両立がしやすい職場環境が整っている。 ○年次有給休暇を安心して取得できる風土となっている。
	b.働きやすい職場環境の推進	○相談支援体制を実効性のあるものとする。 ○ケース対応や業務負担を組織的に調整する必要がある。	・相談窓口の明確化と周知 ・研修実施(ハラスメント他) ・長時間労働実態把握・改善		・職員意識調査実施・改善	・相談体制等の改善と運用	・職員意識調査実施・改善	○相談支援体制が機能し、課題を抱えたままのケースが早期に把握・対応されている。 ○長時間労働が抑制された持続可能な働き方が定着している。

実施方針		現状(課題)	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	5年後のあるべき姿 (目指す状態)
項目	大区分							
区分	中区分[法人運営・事業] 小区分[事業・具体的取組]							
基本目標2 地域が主体となる福祉活動の推進・拡充								
(1) 支え合い・助け合い意識の向上								
① 地域実態の把握								
地域事業(ア)地域懇談会事業								
	a. 地域アセスメントの実施と情報共有の仕組みの構築	○アセスメント情報を事業活動に十分に反映できていない。 ○情報共有に向けての部門横断的な協議を行ったが、個人情報保護や共有システムが不十分なことから実施しないこととした。	・アセスメント実施内容の検証 ・情報共有システムの検討	・検証結果に基づく実施	→	・検討結果に基づく実施	→	○全ての地域自治区で地域アセスメントを実施し、アセスメント情報を基に計画的な地域福祉事業が実施されている。 ○地域アセスメント情報を地域福祉担当者間で共有する仕組みが構築されている。
	b. 地域懇談会の実施	○地域懇談会の内容が、主に社協の事業説明となっている。	・事業目的・手法の検討	・検討結果を踏まえた地域懇談会の実施	→		→	○多くの地域で住民が課題に気づき、解決に向かう場としての地域懇談会を実施している。
② 支え合い助け合うための意識の醸成								
地域事業(ア)福祉教育推進事業								
	a. 幼児・園児・児童・生徒・学生への福祉教育の実施	○近年は、福祉体験に加え、ゲストティーチャーの講話や防災教育の内容が増えている。 (令和6年度:108回実施)	・年100回実施	・年100回実施	・年100回実施	・年100回実施	・年100回実施	○学校等と連携し、多様な福祉教育が実施されている。
	b. 地域住民への福祉教育の実施	○町内会やサロン等で福祉教育を実施しているが、各支所で実施状況に差がある。 (令和6年度:47回実施)	・年40回実施	・年40回実施	・年45回実施	・年45回実施	・年45回実施	○多くの地域で地域住民に対する福祉教育が行われ、暮らしに身近な地域で主体的な支え合い活動が行われている。
	c. 企業・団体への福祉教育の実施	○企業・団体への福祉教育の実施は一部にとどまっている。 (令和6年度:6回実施)	・年14回実施	・年14回実施	・年16回実施	・年16回実施	・年16回実施	○多くの企業・団体への福祉教育が行われ、企業・団体が社会貢献活動等に取り組んでいる。
	d. 効果的な福祉教育の研究	○効果的な福祉教育実施のためのプログラム研究が必要である。	・福祉教育プログラムの検証・研究	→	・福祉教育プログラムを基にした実施	→	→	○対象者にあった福祉教育が実施できている。
地域事業(イ)福祉大会まつり事業								
	a. 上越市社会福祉大会(福祉・介護・健康フェア)及び地区福祉大会まつりの開催	○上越市全域の福祉啓発イベントとして、年1回関係機関と福祉・介護・健康フェアを開催している。 ○地域自治体を範囲とした福祉イベントが一部の地域の開催となっている。 (令和6年度:4地域自治区で開催)	・全市イベントを年1回開催 ・5地域自治区で開催	・全市イベントを年1回開催 ・5地域自治区で開催	・全市イベントを年1回開催 ・5地域自治区で開催、開催内容の検証	・全市イベントを年1回開催 ・検証に基づく実施	・全市イベントを年1回開催 ・検証に基づく実施	○他機関と協働して啓発イベントを開催し、市民の福祉意識が向上している。 ○住民が参加しやすい範囲で啓発イベントを開催し、住民の福祉意識が向上している。

実施方針		現状(課題)	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	5年後のあるべき姿 (目指す状態)
項目	大区分							
区分	中区分[法人運営・事業] 小区分[事業・具体的取組]							

(2)地域福祉活動を担う人づくり

①福祉活動の担い手の養成・育成と活動支援

地域事業(ア)ボランティアセンター事業

a. ボランティア講座の実施	○講座の内容が限定的で幅広い市民参加を得る検討が必要である。 (令和6年度:養成講座4回開催)	・年15回の開催	・年15回の開催	・年15回の開催	・年15回の開催	・年15回の開催	・年15回の開催	○多様な分野でボランティアな活動を行う市民が増えている。
b. ボランティア研修会の実施	○活動者の高齢化や後継者不足等で、活動が停滞しているボランティア団体等がある。 (令和6年度:研修会26回開催)	・年15回の開催	・年15回の開催	・年15回の開催	・年15回の開催	・年15回の開催	・年15回の開催	○ボランティアの活動意欲が向上し、既存のボランティア活動が継続されている。

地域事業(イ)災害対策事業

a. 災害ボランティア支援者養成講座の開催	○災害ボランティアセンター支援登録者は毎年度増加しているが、既登録者の登録辞退が増えていることが予測される。 (令和6年度:75人登録)	・登録者90人	・登録者95人	・登録者100人	・登録者100人	・登録者100人	・登録者100人	○大規模災害に備えた災害ボランティアセンター支援登録者(団体等を含む)が確保できている。
b. 災害ボランティア支援登録者フォローアップ研修の実施	○参加者が限定的な現状があり、研修未参加の登録者とのつながりの継続が難しい。	・年1回の研修会の開催	・年1回の研修会の開催	・年1回の研修会の開催	・年1回の研修会の開催	・年1回の研修会の開催	・年1回の研修会の開催	○災害ボランティアセンター支援登録者の知識・技術が向上し、災害発生時に迅速に連携できる関係性が構築されている。
c. 災害ボランティアセンター設置運営訓練の実施	○災害支援に関わった経験を持つ職員が限定的である。	・他機関協働による訓練を年1回開催	・他機関協働による訓練を年1回開催	・他機関協働による訓練を年1回開催	・他機関協働による訓練を年1回開催	・他機関協働による訓練を年1回開催	・他機関協働による訓練を年1回開催	○災害発生時に迅速且つ効果的に災害ボランティアセンターを設置・運営する体制が構築されている。

(3)地域福祉活動を支える仕組みの構築と活動の場づくり

①福祉活動の活動基盤の整備

地域事業(ア)地域福祉活動計画策定事業

【新規】 a. 第3次上越市地域福祉活動計画の策定	○第2次上越市地域福祉活動計画の計画期間は令和8年度までとなっている。	・第3次計画の策定				・第3次計画の中間評価の実施		○第3次上越市地域福祉活動計画が策定され、上越市全体の地域福祉活動の理念・方向性が示されている。
b. 地区地域福祉活動計画の策定	○15地域自治区で地区地域福祉活動計画が策定されているが、計画を基にした地域福祉活動の実施状況に違いがある。	・活動計画策定17地区 ・実施計画策定15地区	・活動計画策定18地区 ・実施計画策定17地区	・活動計画策定19地区 ・実施計画策定18地区	・活動計画策定20地区 ・実施計画策定19地区	・活動計画策定21地区 ・実施計画策定20地区	・活動計画策定22地区 ・実施計画策定20地区	○地区地域福祉活動計画の策定が進み、地区ごとに地域福祉活動を基にした福祉活動が行われている。

地域事業(イ)住民福祉会設置事業

a. 住民福祉会の設置と活動支援	○19地域自治区で住民福祉会が設置されており、実施事業内容に違いがある。	・20地区で実施	・21地区で実施	・22地区で実施	・23地区で実施	・24地区で実施	・24地区で実施	○住民福祉会の設置が進み、地域の状況変化に応じた主体的な福祉活動が行われている。
------------------	--------------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	--

実施方針		現状(課題)	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	5年後のあるべき姿 (目指す状態)
項目	大区分							
	中区分【法人運営・事業】							
区分	小区分【事業・具体的取組】							
②地域住民が参加・参画する活動の場づくり								
地域事業(ア)ふれあいいきいきサロン事業								
	a.新規サロンの設置	○毎年度、新規サロンが開設しているが、地域の居場所づくりへの住民ニーズは高い。 (令和6年度:142箇所で開催)	・新規5か所の設置	・新規5か所の設置	・新規5か所の設置	・新規5か所の設置	・新規5か所の設置	○地域住民の暮らしに身近な地域にふれあいいきいきサロンが設置されている。
	b.サロン運営の支援	○サロンの担い手の高齢化等によって、閉鎖するサロンがある。 (令和6年度:142箇所で開催)	・70か所の運営支援	・70か所の運営支援	・75か所の運営支援	・75か所の運営支援	・80か所の運営支援	○既存のふれあいいきいきサロンの活動が継続されている。
地域事業(イ)ほっと安心生活サポーター事業								
	a.提供会員登録者の確保	○登録者の年齢層が高く、継続的な新規登録が求められる。 (令和6年度:82人登録)	・提供会員80人	・提供会員80人	・提供会員85人	・提供会員85人	・提供会員90人	○支援が必要な人のニーズに対応したサービス提供が可能な提供会員が確保されている。
	b.提供会員研修会の開催	○一人での活動が主となるため、提供会員ごとの知識・技術に差がある。	・年1回の開催	・年1回の開催	・年1回の開催	・年1回の開催	・年1回の開催	○提供会員の知識・技術が向上し、適切なサービス提供が行われている。
③福祉関係団体の実情を踏まえた連携体制の構築								
地域事業(ア)団体事務局事業								
	a.団体事務局の自立運営と継続支援	○事務局移管の協議に時間を要している。 ○団体会員の減少等により、解散する団体が増加している。	・自立運営に向けた協議の実施 ・団体の実態を踏まえた支援の実施					○団体活動の方向性に沿った支援が行われている。

実施方針		現状(課題)	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	5年後のあるべき姿 (目指す状態)
項目	大区分							
区分	中区分[法人運営・事業] 小区分[事業・具体的取組]							
基本目標3 利用者本位の福祉サービスの充実								
(1)権利擁護と包括的相談支援の推進								
①権利擁護支援体制の強化								
地域事業(ア)日常生活自立支援事業								
	a.生活支援員の確保・育成	○利用者に対して生活支援員が不足しており、専門員が支援を代行するケースがある。 (令和6年度:40人支援員登録)	・広報資材の見直しと広報手段の検討 ・キャリアに応じた生活支援員研修会の検討	・検討結果に基づく実施				○利用ニーズに対応できる生活支援員が確保され、適正な支援が行われている。
	【新規】 b.専門員体制機能強化のための支所職員体制の整備	○契約締結手続き等で、本所の専門員が遠方の利用者宅に訪問する状況がある。	・支所圏域での専門員体制の検討	・支所圏域での専門員体制の検討結果に基づく実施				○本所と支所の専門員の役割が明確になり、安全かつ適正な支援が実施できている。
地域事業(イ)法人後見事業								
	a.後見人等の受任の継続	○第3次計画で設定した受任上限件数の35件(令和7年10月末)に達している。	・総受任件数40件 ・個別支援計画の作成・見直し	・総受任件数40件 ・後見支援員の活動支援	・総受任件数40件(職員35件・後見支援員5件) ・後見支援員の活動支援	・総受任件数40件(職員35件・後見支援員5件) ・受任件数の検討	・総受任件数40件(職員35件・後見支援員5件)	○社会福祉協議会が果たすべき役割を明確にし、利用ニーズに応える法人後見事業を実施している。
	【新規】 b.法人後見実施のための支所職員体制の整備	○本所から遠方の利用者の訪問支援を行っていることから、事業実施における効率化が求められる。	・支所圏域での事業実施体制の検討	・支所圏域での事業実施体制の検討結果に基づく実施				○本所と支所の事業実施体制が明確になり、安全かつ適正な支援が実施できている。
②相談支援体制の強化								
地域事業(ア)生活福祉資金貸付事業								
	a.生活福祉資金貸付相談の実施	○新潟県社会福祉協議会の制度要綱に沿って、事業を実施している。	・新潟県社会福祉協議会の制度要綱に基づく実施					○新潟県社会福祉協議会の制度要綱に沿って、適正な貸付相談や償還指導を行っている。
介護S事業 (イ)相談支援・ケアマネジメント機能(居宅介護支援事業所・障害者相談支援事業所・地域包括支援センター)								
	【新規】 a.意思決定支援の徹底と計画への反映	○利用者の尊厳を守り、自己決定権を保障し、不適切ケアを防ぐための取り組みが求められている。	・倫理観・意思決定支援に関する研修実施	・効果検証と改善提案		・効果検証と改善提案		○基本目標である「利用者本位の福祉サービスの充実」に基づき、個別支援計画において、利用者の日常生活上の支援に関する意向が反映された支援が実践されている。
	【新規】 b.潜在的ニーズの早期発見	○地域や関係機関からの声を受け止め、課題を整理して支援につなげる仕組みが十分に機能していない。	・地域情報の収集と相談窓口の周知(広報・地域イベント等)	・早期支援事例検証・共有				○支援が必要な状況が深刻化する前に把握できるよう、潜在的な福祉ニーズの早期発見と適切な支援の入口への接続が行われている。
	c.アセスメントの質向上と個別計画の充実	○研修や事例検討は実施しているが、複雑化する課題に対応するには専門的アセスメント力の強化が必要な状況にある。	・課題整理(職員ヒアリング) ・研修実施(演習)	・効果検証と改善提案		・効果検証と改善提案		○職員が研修や事例検討を通じて専門性を高め、重度化・多様化する課題に対応できるアセスメント力を備え、利用者本位の質の高い個別支援計画を安定的に作成している。
	d.多職種・関係機関との連携・協働	○他法人や医療機関を含む事業所間の連携は行われているが、複合課題に対応するための継続的な協働強化が必要である。	・地域ケア個別会議等への参加の促進 ・協働研修会の開催推進	・効果検証と改善提案		・効果検証と改善提案		○地域ケア個別会議や自立支援協議会等の場で、医療や福祉外の分野を含む多職種の専門職からの助言を受け、複合的な課題に対応するための支援策が継続的に検討されている。

実施方針		現状(課題)	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	5年後のあるべき姿 (目指す状態)
項目区分	大区分							
	中区分[法人運営・事業] 小区分[事業・具体的取組]							
(2)専門性の向上と地域連携の推進								
①専門的対応力と連携実践の充実								
介護S事業 (ア)直接支援事業(訪問系サービス・通所系サービス・入所系サービス・就労系サービス)								
	【新規】 a.緊急時受入対応	○緊急受入体制やBCP訓練は整備されつつあり、訓練の実施と効果検証を通じて、緊急対応力の強化に取り組んでいる。	・緊急対応手順の確認 ・訓練実施と改善点の整理	・効果検証と改善提案		・効果検証と改善提案		○短期入所や認知症対応型共同生活介護等において、緊急時受入体制が強化されている。 ○BCPが機能し、実効性ある訓練が定期的実施されている。
	【新規】 b.施設外活動増加と就労機会の創出	○施設外活動や就労機会は拡大しつつあるが、社会参加を広げるためには新たな機会創出が必要である。	・工賃目標の共有 ・活動内容の見直し	・効果検証 ・工賃実績確認		・効果検証 ・工賃実績確認		○運営事業所において、高付加価値商品の販売や施設外就労の機会を増加させることにより、県が定めた平均月額工賃の目標水準を達成している。
	c.複合課題への対応	○研修や事例検討は進められているが、複雑化する課題に対応するため専門性を一層強化していくことが重要である。	・事例収集と分類 ・専門研修実施	・効果検証と改善提案		・効果検証と改善提案		○認知症BPSD(行動・心理症状)、強度行動障害など、特に専門知識が必要な複合課題に対応するため、職員の研修受講を計画的に実施している。
	d.地域交流活動の企画・実施	○地域交流や情報発信は行われているが、地域理解を広げるため交流機会が一部にとどまっている。	・情報発信 ・ニーズに応じた活動実施	・効果検証と改善提案		・効果検証と改善提案		○サービス事業所が地域交流や施設活動の情報を広報紙やホームページで積極的に発信し、活動を企画・実施することで、介護や障害への理解と関心を広げている。
(3)持続可能な運営の強化								
①技術活用と業務改善力の強化								
介護S事業 (ア)技術活用と効率化(ICT/DX、標準化)								
	【新規】 a.ICT/DX活用による記録・連携業務の効率化	○ICTの導入は進んでいるが、事業所ごとに運用方法に差がある。職員が支援に注力できるよう、記録作成の効率化と業務環境の整備が課題となっている。	・ICT活用の方針整理 ・記録業務の効率化開始	・介護ロボット・AIの導入促進		・効果検証と改善提案		○ICTや生成AIなどの手段を業務フローに組み込み、記録・連携業務が効率化され、職員が利用者支援に注力できる環境整備が進んでいる。
	【新規】 b.請求システムの電子化推進	○電子化の導入準備と並行して、業務プロセスの検証と改善を進めており、事務負担の軽減と処理精度の向上を目指した取り組みが進行中である。	・電子化の準備と導入	・効果検証と改善提案				○介護報酬の請求システムが電子化され、事務負担が軽減している。
	【新規】 c.介護障害事業の業務標準化	○標準様式やマニュアル整備で、担当者が変わっても同水準で業務を遂行できるよう仕組みを充実させる必要がある。	・業務手順の整理と共有	・効果検証と改善提案				○標準化と情報連携の仕組み(ケアプラン連携システム等)が整い、担当者が変わっても業務水準を維持しつつ、改善が継続する体制が確立されている。

実施方針		現状(課題)	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	5年後のあるべき姿 (目指す状態)
項目区分	大区分							
	中区分[法人運営・事業] 小区分[事業・具体的取組]							
介護S事業 (イ)品質管理と改善								
	【新規】 a.業務改善のPDCAサイクル定着	○一部事業所でPDCAに基づく改善活動は行われているが、成果検証や事例共有が習慣化されていない。	・サイクルの定着と改善検証	・効果検証と改善提案				○業務改善がPDCAに基づき継続的に行われ、成果検証と事例共有が組織学習につながっている
	b.利用者アンケートによる満足度確認	○アンケート実施は定着しているが、結果を改善に反映しサービスの質を高める取り組みが不十分である。	・アンケート項目の整備	・効果検証と改善提案				○利用者アンケートの実施が定着し、サービスの質の確認と改善が継続的に行われている。
	c.不適切ケアのアンケート実施	○アンケートを通じたリスク把握は実施しているが、職員研修と合わせて倫理観を定着させる取り組みを強化することが重要である。	・リスク把握の仕組み整備 ・アンケート実施と分析	・効果検証と改善提案				○虐待や権利侵害の防止に関する取り組みが徹底され、不適切ケアのリスクを早期に把握し、改善できる体制がある。 ○職員研修を通じて、利用者の尊厳と自己決定を尊重する倫理観の定着が進んでいる。
	d.評価結果の改善サイクル化(外部評価・第三者評価・内部監査)	○外部評価や内部監査は継続されているが、その結果を組織運営やサービス改善への活用が不十分である。	・第三者評価の導入	・効果検証と改善提案				○第三者評価制度の導入が継続され、また内部監査を継続し、その結果を組織運営やサービス改善に活かすことで、客観性と透明性が確保されている。
介護S事業 (ウ)組織基盤と人材育成								
	a.営業会議による予実管理	○会議での予実管理は実施されているが、改善を促進するためKPIに基づく目標管理を強化することが課題である。	・KPIの整理 ・会議での予実管理	・継続的な運営改善				○経営層や事業所職員が参画する会議において、予実管理が徹底され、経営の透明性が向上している。
	b.資格取得の推進	○資格取得や研修受講は進められているが、有資格者を計画的に育成・確保し事業停止リスクを回避する体制を維持することが求められる。	・資格取得支援の整備	・取得促進と周知強化				○資格取得と研修が体系的に推進され、職員の資質向上とキャリア形成が支援されている。また、安定的かつ健全な事業運営が維持されている。

<参考資料>

策定体制・専門部会名簿・経過

1 策定体制

第4次計画の策定に際しては、職員による検討に加え、専門部会で部門ごとの協議を行いました。

区 分	構 成	役 割
職員ワーキング	総務部門、地域福祉部門、介護サービス部門職員	第4次計画策定における課題や解決策の検討
本部会議	事務局長、事務局次長、総務課長、地域福祉課長、介護サービス課長、総合企画室長	第4次計画事務局原案の作成
管理職会議	管理職	第4次計画事務局案の作成
専門部会	理事	第4次計画事務局案に対する部門ごとの協議の実施
専門部会長会議	各専門部会長	第4次計画最終案の確認
理事会・評議員会	理事・監事・評議員	第4次計画の承認

2 専門部会名簿

区 分	総務運営専門部会	地域福祉専門部会	介護サービス事業専門部会
部会長	三 浦 元 二	竹 内 靖 彦	釜 田 英 一
副部会長	阿 部 利 夫	内 藤 立 三	橋 爪 隆 之
委 員	星 野 悟 史	熊 木 敏 夫	小 林 政 弘
委 員	藤 田 健 男	山 岸 実	坪 野 和 也
委 員	太 田 隆 夫	本 山 正 宏	松 矢 道 夫
委 員	大 坪 浩 樹	西 山 新 平	

* 上越市社会福祉協議会理事

3 策定の経過

(1) 専門部会の開催状況

① 総務運営専門部会

開催年月日	会 場	検 討 内 容
令和7年 5月8日	上越総合福祉センター	第4次計画住民アンケート結果について 第3次計画評価について
7月17日	上越総合福祉センター	第4次計画策定について
8月26日	上越総合福祉センター	第2章 福祉を取り巻く現状について
10月14日	上越総合福祉センター	第3章 基本目標・実施方針・大区分について
11月26日	上越総合福祉センター	第4章 体系図・中区分・年次項目一覧について
12月22日	上越総合福祉センター	第4章～計画素案について
令和8年 2月9日	上越総合福祉センター	計画（最終案）について

②地域福祉専門部会

開催年月日	会場	検討内容
令和7年 5月13日	上越総合福祉センター	第4次計画住民アンケート結果について 第3次計画評価について
7月28日	上越総合福祉センター	第4次計画策定について
9月2日	上越総合福祉センター	第2章 福祉を取り巻く現状について
10月17日	上越総合福祉センター	第3章 基本目標・実施方針・大区分について
12月1日	上越総合福祉センター	第4章 体系図・中区分・年次項目一覧について
12月23日	上越総合福祉センター	第4章～計画素案について
令和8年 2月10日	上越総合福祉センター	計画（最終案）について

③介護サービス事業専門部会

開催年月日	会場	検討内容
令和7年 5月15日	上越総合福祉センター	第4次計画住民アンケート結果について 第3次計画評価について
7月29日	上越総合福祉センター	第4次計画策定について
9月3日	上越総合福祉センター	第2章 福祉を取り巻く現状について
10月15日	上越総合福祉センター	第3章 基本目標・実施方針・大区分について
11月28日	上越総合福祉センター	第4章 体系図・中区分・年次項目一覧について
12月26日	上越総合福祉センター	第4章～計画素案について
令和8年 2月10日	上越総合福祉センター	計画（最終案）について

(2) 職員ワーキングの実施状況

回数	氏名	協議内容
4回	総務課参事 原 泰治	<ul style="list-style-type: none"> ・第3次計画の検証・評価 ・計画策定における重点内容について ・重点項目について ・個別事業（年次計画）について
	総務課危機管理係主任 西山 貴也	
	地域福祉課参事 白倉 由利枝	
	介護サービス課企画指導係長 川住 早香	
	かすが包括支援センター係長 紫竹 明彦	
	上越支所係長 増村 智恵子	
	吉川支所係長 高橋 静江	
くびきの里所長 古海 智絵		

(3) 職員への意見聴取の実施状況

実施次期	内容
令和8年1月	全体素案に対する意見

<参考資料>

第4次運営・事業実施計画策定に伴う住民アンケート報告書

1. 実施の背景・目的

社会福祉協議会では、第4次運営・事業実施計画(計画期間:令和8年～令和12年)の策定にあたり、地域住民やご利用者、関係機関、関係団体の皆様の意見を幅広く把握することを目的としてアンケート調査を実施した。これにより、地域福祉に関する現状認識、課題、福祉ニーズを参考とし、今後の計画策定に活用した。

2. 調査概要

(1) 調査対象(上越市全域)

上越市内全域に在住または活動する以下の関係者 計 1,800 人(抽出者数:上越市民の1%)

- ・町内会長・民生、児童委員:1,220 人
- ・まちづくり団体代表・住民福社会代表・地域サロン代表・地域福祉推進員:240 人
- ・小中学校 PTA・保育園保護者代表:120 人
- ・福祉サービスご利用者・ご家族:220 人

(2) 実施方法

各支所から配布依頼及び郵送による

回収方法 : QRコードフォーム、返信用封筒、支所持参など

(3) 実施期間

令和7年2月～3月末

3. 調査項目

- ・社会福祉協議会および社会福祉協議会事業の認知度
- ・福祉サービスの満足度および重要度(必要性)
- ・社会福祉協議会の取組みに対する評価および期待度
- ・地域福祉や介護サービスに関する自由意見・今後の社会福祉協議会の取組みに関する希望や提案

4. 回答状況

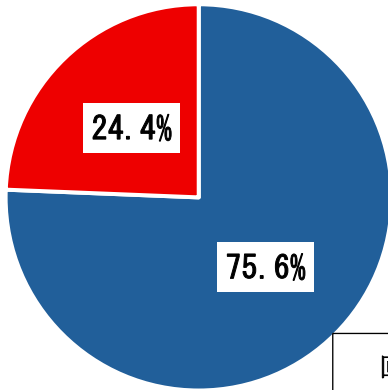
アンケート配布数 1,562 件

回答数 1,122 件

回答率 71.8%

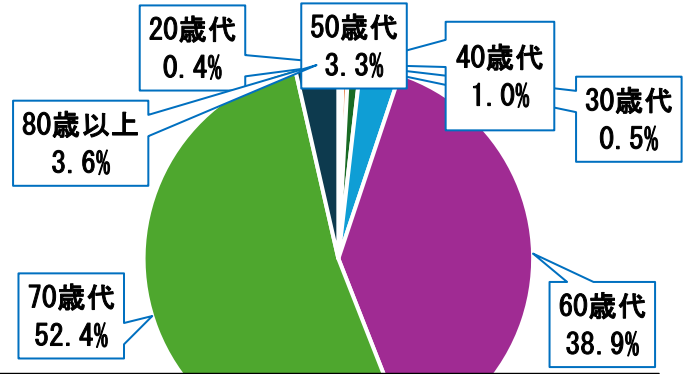
5. 集計結果

(1) 性別



■ 男性 ■ 女性

(2) 年代



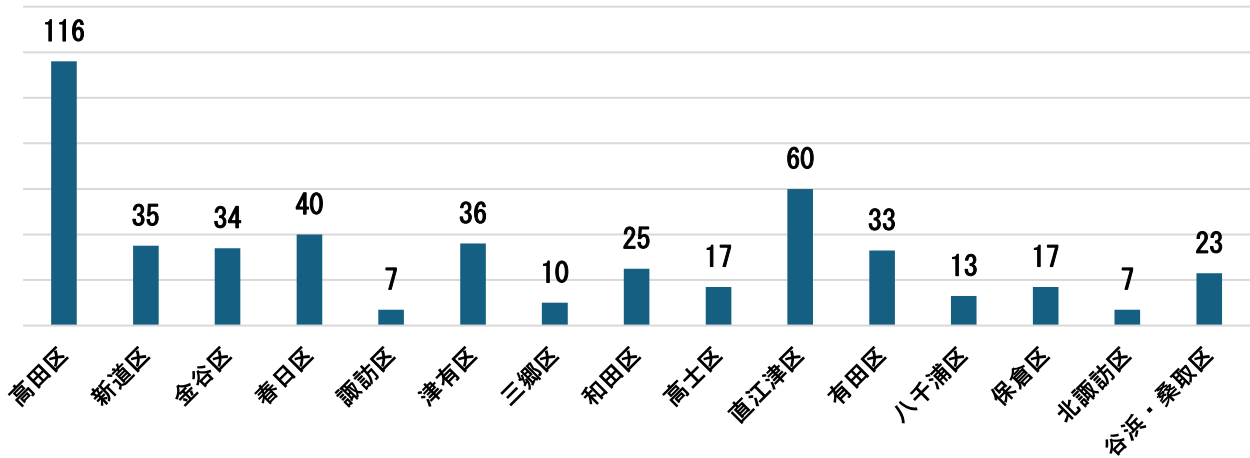
回答者の性別は男性が75.6%、女性が24.4%。年代は70歳代が52.4%、60歳代が38.9%となっている。

これは、アンケート調査対象1,800人の内訳が、町内会長・民生、児童委員：1,220人、まちづくり団体代表・住民福祉会代表・地域サロン代表・地域福祉推進員：240人、小中学校PTA・保育園保護者代表：120人、福祉サービスご利用者・ご家族：220人のため。

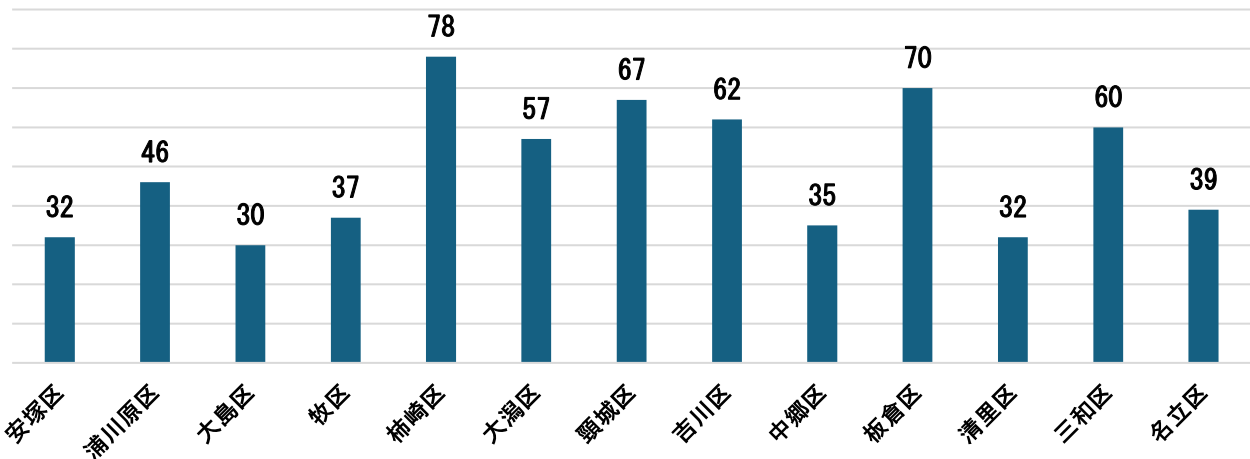
(2) 住まい

(回答なし4件)

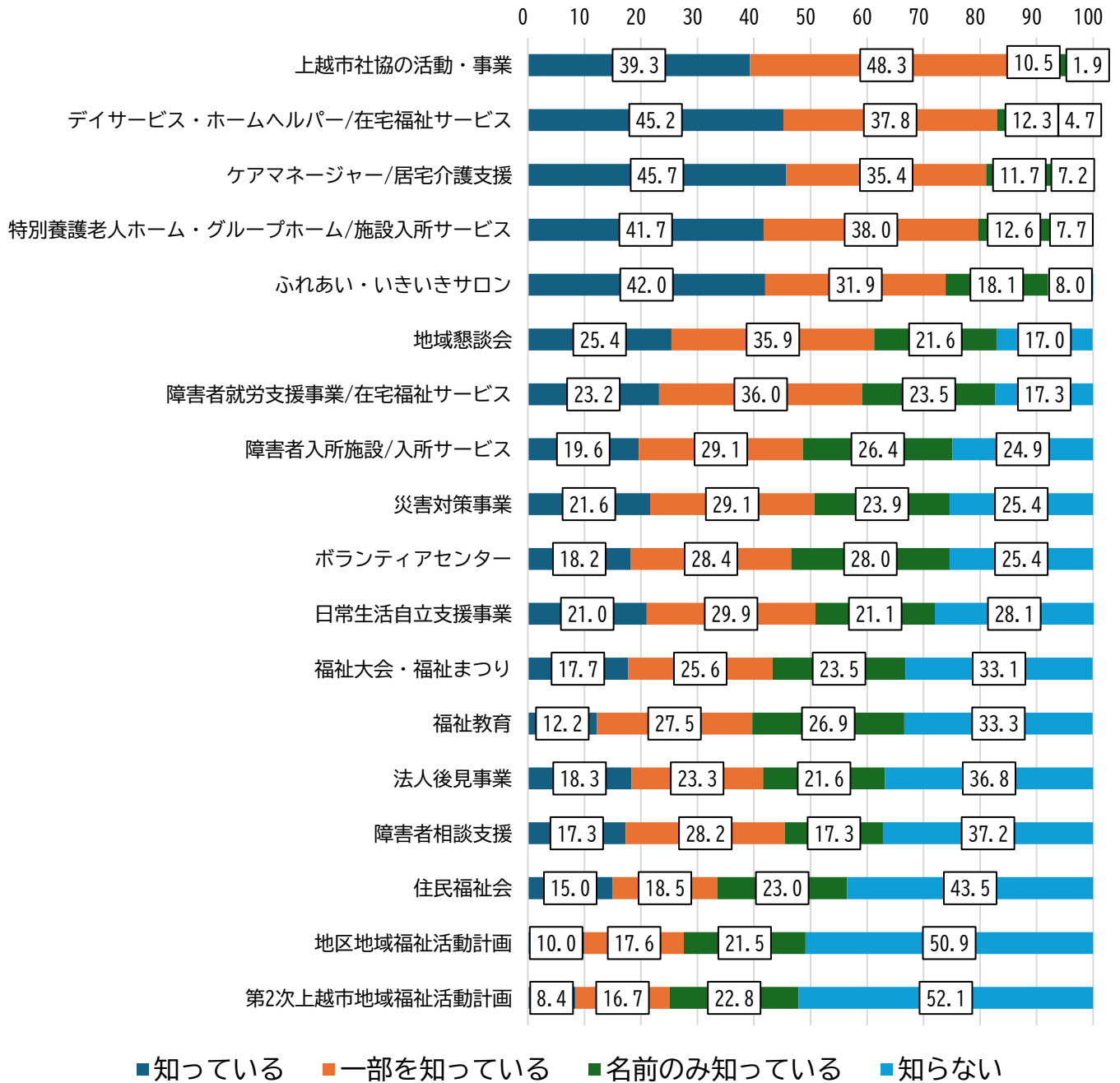
旧上越市<473件>



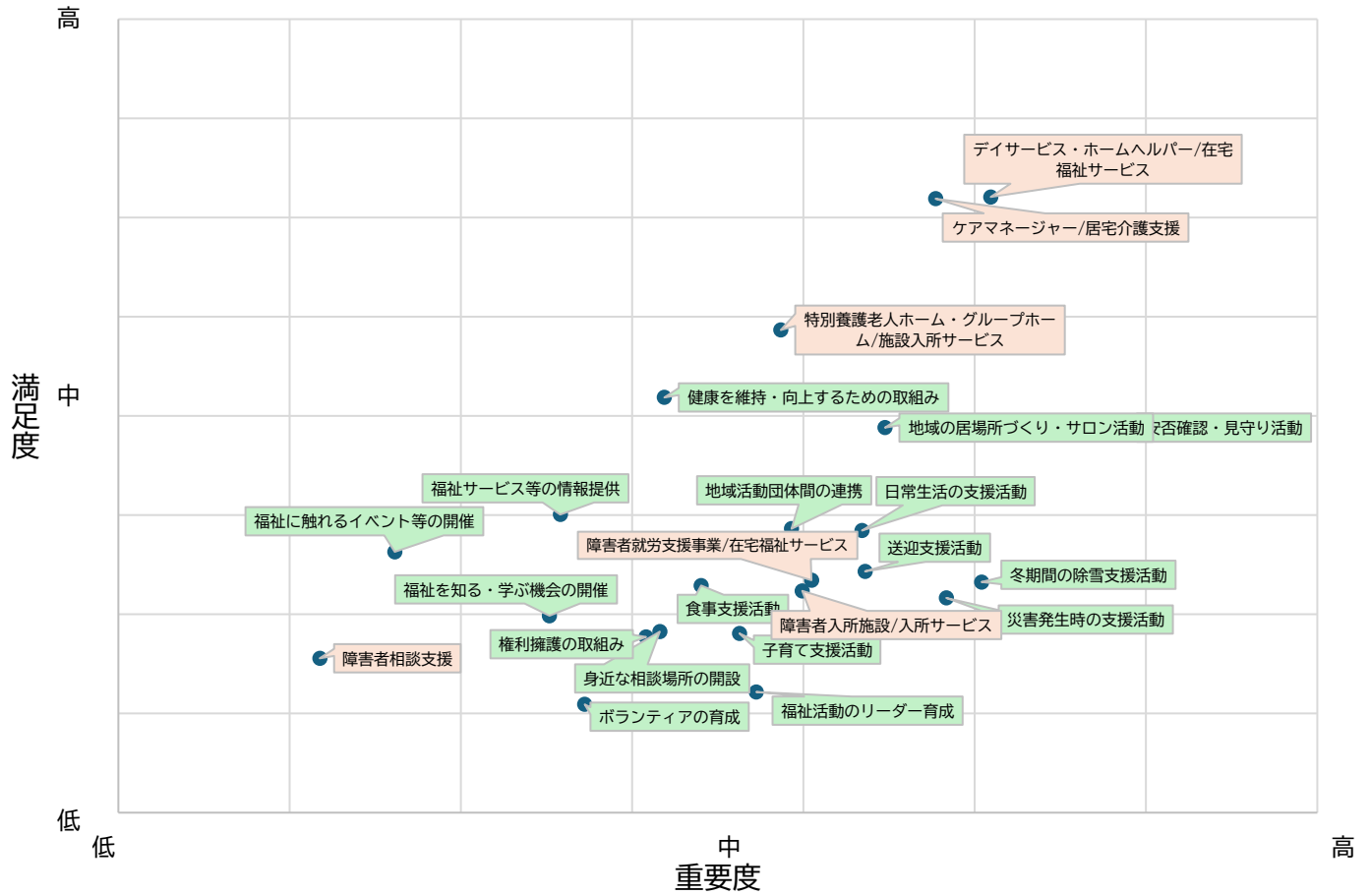
13区<645件>



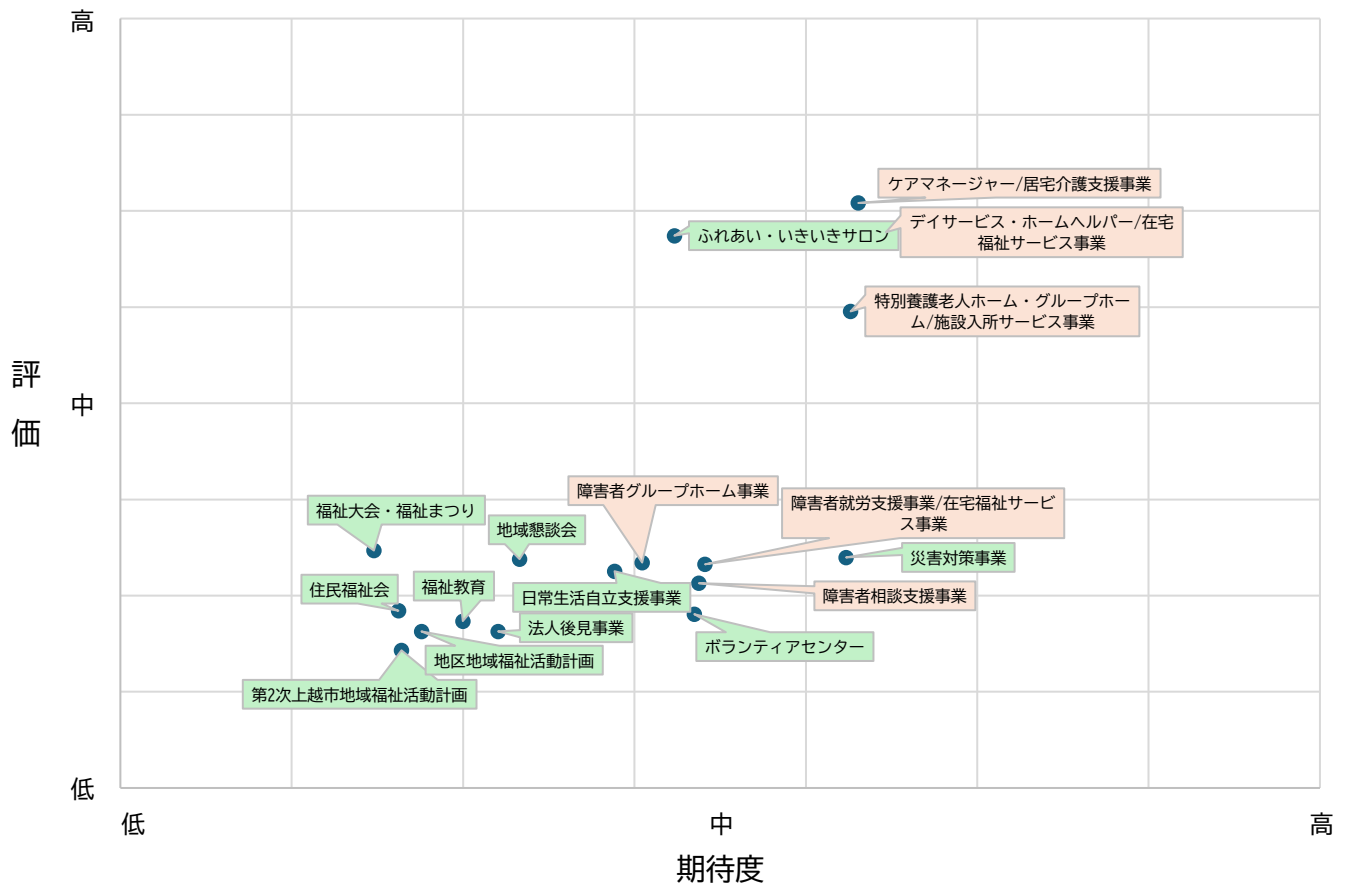
住民アンケート全体<認知度>



住民アンケート全体<満足度・重要度>



住民アンケート全体<評価・期待度>



6. 満足度・重要度散布図分析結果

●地域住民が重要と感じているのは「日常生活の安心を支える活動」と「災害や冬季のリスクに備える活動」・・・背景は「高齢化」、「独居世帯の増加」と地域のつながりの希薄化

地域住民が重要と考えている項目は「日常生活の安心を支える活動」と「災害や冬季のリスクに備える活動」の両面を強く重視していることが明らかとなった。特に、「安否確認・見守り活動」、「冬期間の除雪支援活動」、「災害発生時の支援活動」は重要度が高く評価されており、背景には高齢化や独居世帯の増加といった社会的な状況に加え、近所づきあいが「回覧板を回すだけ」、「あいさつ程度」にとどまるといった支え合いや助け合いの関係性が希薄化している現状があるからと考えられる。また、当市が豪雪地域に位置している中、毎年「雪」に起因した生活の困難さを抱えている住民がいることと全国的に自然災害が頻発していることで、住民の関心が高くなっていることも背景と捉えている。

●満足度は、「健康を維持・向上するための取組み」、「地域の居場所づくり・サロン活動」、「安否確認・見守り活動」が高い。安心感やつながりが実感できる取組を評価

一方で、満足度の面では、「健康を維持・向上するための取組み」、「地域の居場所づくり・サロン活動」、そして「安否確認・見守り活動」が高い。これらの活動は住民が参加しやすく、この取組みが孤立防止や交流促進につながり、住民が安心感やつながりを実感している点が評価されていると思われる。

しかし、福祉に触れるイベントや知る・学ぶ機会、福祉サービス等の情報提供については重要度が低い。これらの活動は福祉活動の基盤整備と捉えられるものであり、住民の福祉活動に直結するものではないことから、必要性を実感しにくいのではないかと考えられる。また、ボランティアや福祉活動リーダーの育成については満足度が低く、地域の中で様々な担い手が不足している現実が影響しているとみられる。

高齢者福祉サービスは重要度・満足度のいずれにおいても高い評価を得ているのに対し、障害者福祉サービスに関する項目は相対的に低い傾向がみられた。高齢者福祉サービスについては、高齢化が進む地域の人口構成や、介護保険制度をはじめとするサービスの利用経験が広く普及していることから、住民にとって身近で必要性を強く感じやすい状況にある。また、デイサービスや訪問介護、見守りといった取組みは、日常生活に直結した効果を実感しやすく、安心感につながっていることが満足度の高さに表れている。

一方、障害者福祉サービスについては、対象となる人の割合が高齢者に比べ少ないことや、内容が分かりにくいことから、多くの住民にとって必要性を実感しにくい面があると思われる。また、当事者や家族の声が地域全体に届きにくく、成果や効果が見えにくいことも、評価や満足度の低さに表れていると考えられる。

7. 評価・期待度散布図分析結果

●「災害時や日常生活の安心を支える活動」に高い期待を寄せ、「計画や制度的な取組み」は期待・満足の両面で低い評価

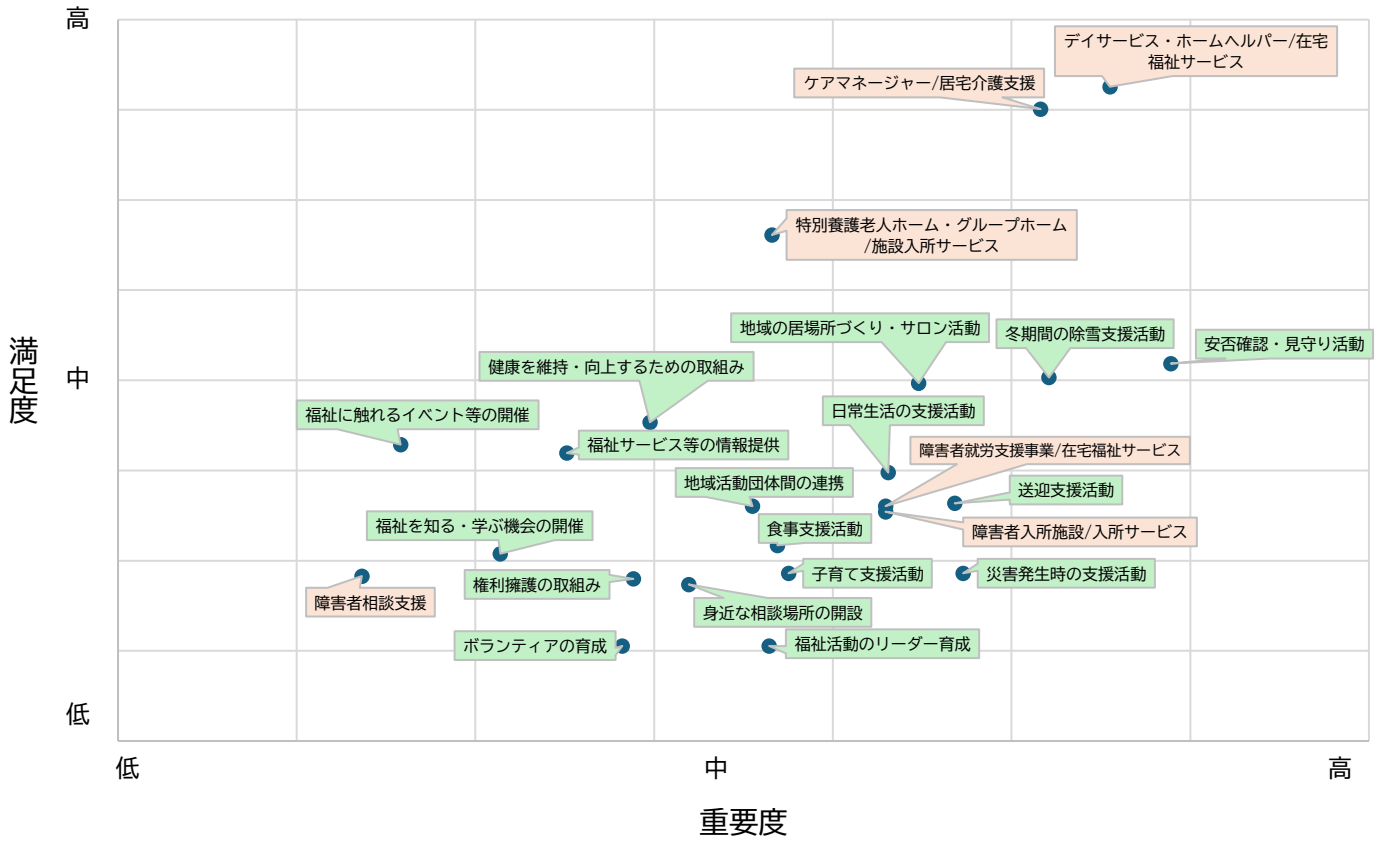
地域住民は「災害時や日常生活の安心を支える活動」に高い期待を寄せている一方で、「計画や制度的な取組み」については期待・満足の両面で低い評価となっている。具体的には、災害対策、ボランティアセンター、ふれあいいきいきサロンが高い期待度を示しており、特にふれあいいきいきサロンは実際の評価も高く、住民にとって身近で安心を実感できる場として定着していることが伺える。これに対し、地域福祉活動計画や地区地域福祉活動計画は期待度・満足度ともに低い。これらの取組みは全地域で取組みが進んでいないことに加え、住民主体を進める基盤整備の取組みであり、住民にとって成果が見えにくいものとして認識されていると思われる。

●生活に直結する身近で切実な課題である高齢者福祉サービスに関する項目はいずれも評価・期待度は高い

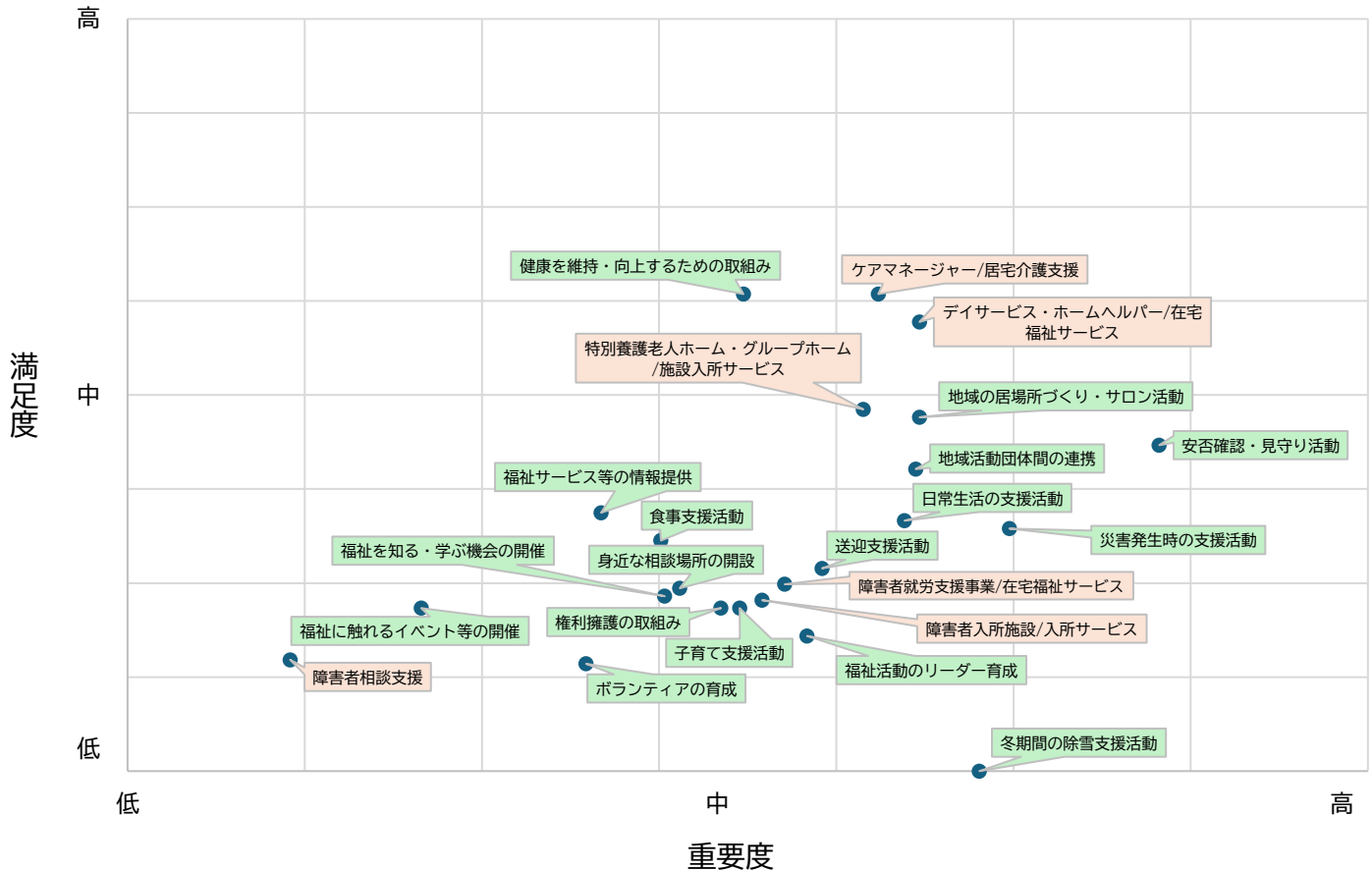
高齢者福祉サービスに関する項目は評価・期待度のいずれにおいても高い回答があった。高齢化が進展する地域の人口構成や、介護保険制度を通じたサービス利用の普及により、住民にとって高齢者福祉は生活に直結する身近で切実な課題となっており、その必要性や効果が強く認識されていたものと思われる。

また、障害者福祉サービスに関する項目は、高齢者福祉サービスほど高い水準には達していないものの、他の地域福祉事業に比べると評価・期待度が相対的に高い傾向がみられる。これは、障害者やその家族が地域の中で生活していくうえで必要不可欠な支援であり、住民の間にも一定の理解や関心が広がっていることを反映していると考えられる。

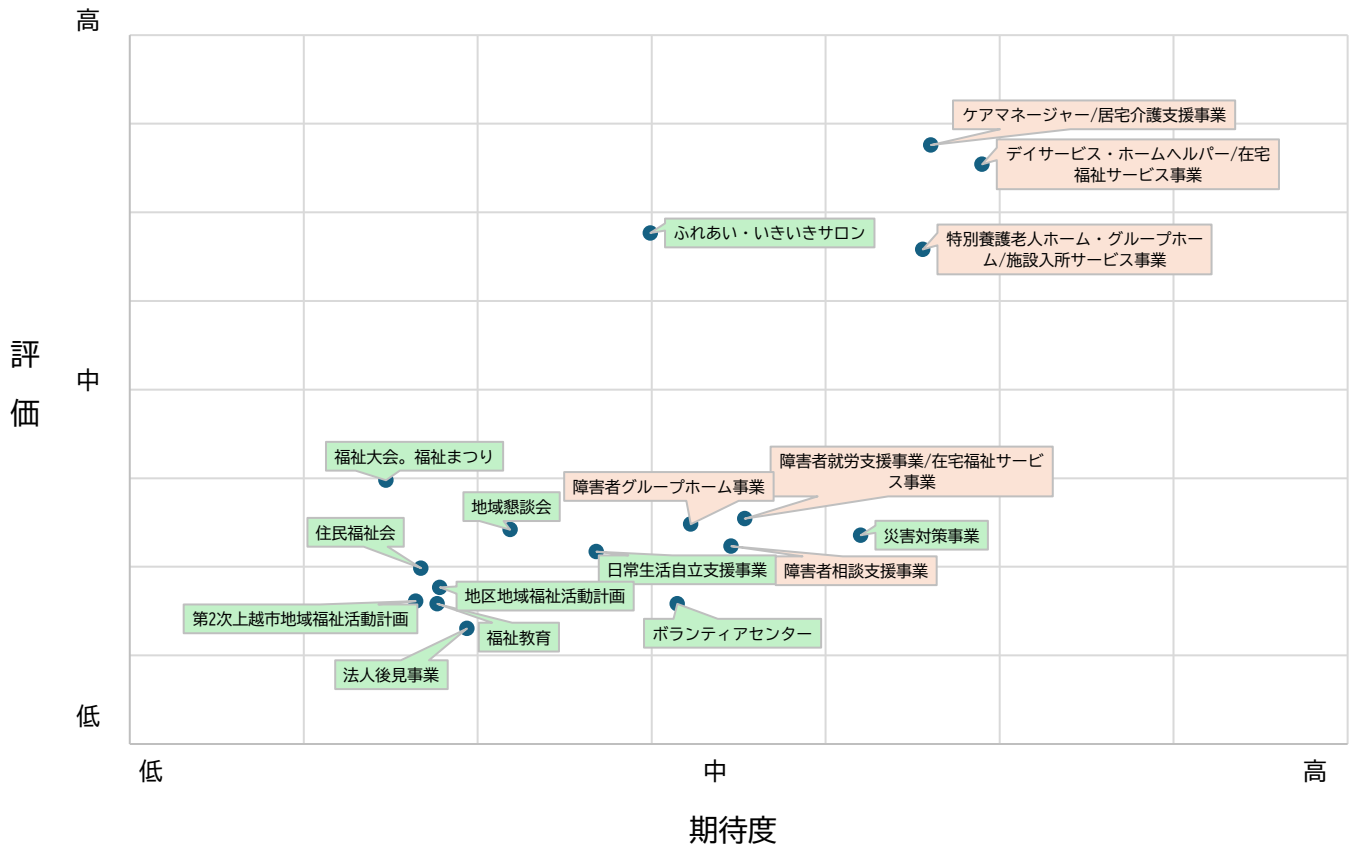
住民アンケート13区<満足度・重要度>



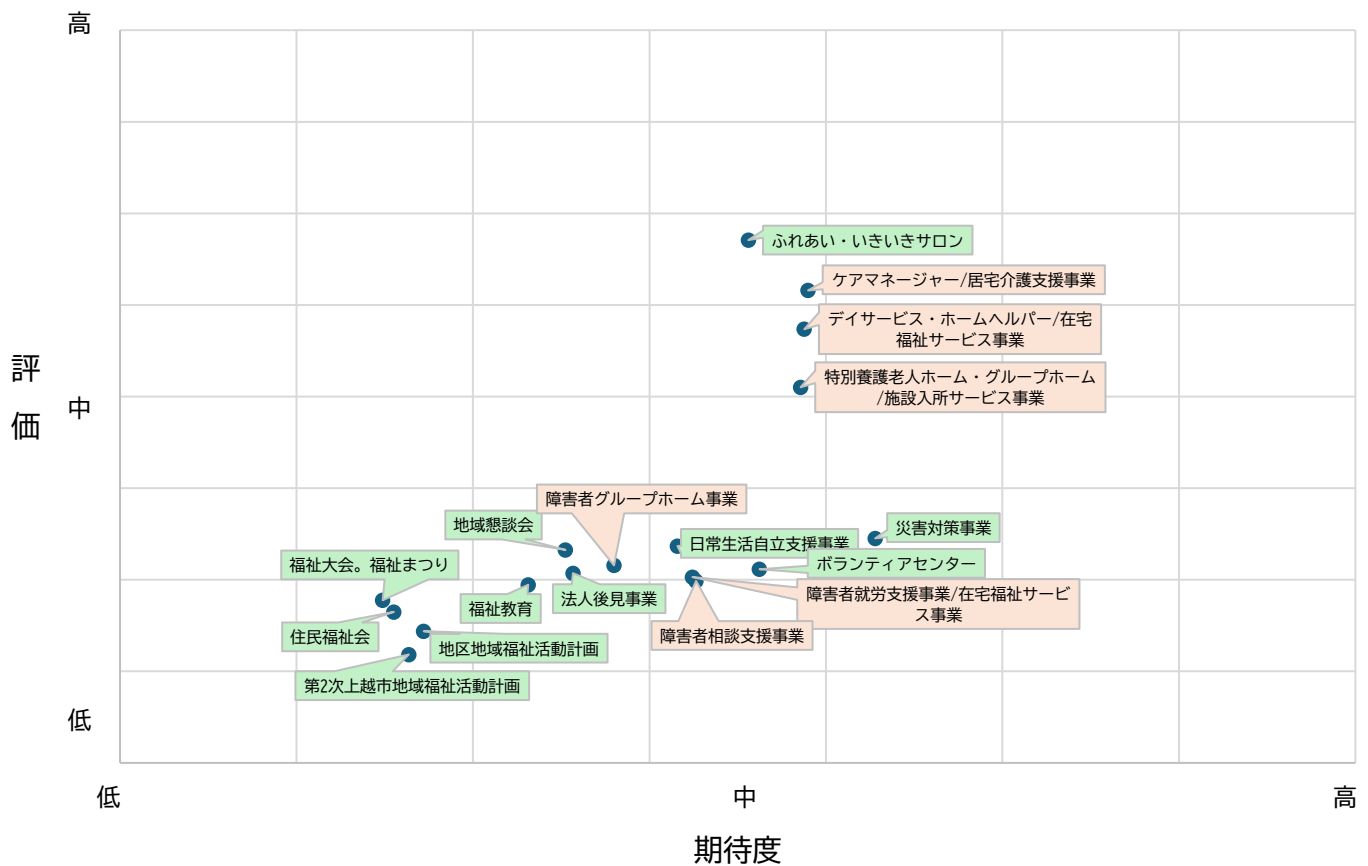
住民アンケート旧上越市<満足度・重要度>



住民アンケート13区<評価・期待度>



住民アンケート旧上越市<評価・期待度>



8. 13区と旧上越市散布図分析結果

●13区では「暮らしを支える基底的・個別的支援」、旧市内では「参加・連携・予防を重視した地域福祉」のニーズが高い

「暮らしの中における福祉活動・サービスの重要度・満足度」の結果から、13区と旧上越市内(以下、旧市内とする。)では、福祉ニーズの内容や重視の度合いに明確な違いが見られた。

13区では、「デイサービス・ホームヘルパーなどの在宅福祉サービス」「ケアマネージャー等の居宅介護支援」「送迎支援活動」「食事支援活動」など、日常生活の維持や移動、在宅生活を直接支えるサービスの重要度が旧市内よりも高い傾向となった。これは、高齢化の進行や交通手段の制約などの地域特性を背景に、生活基盤を支える福祉サービスへの依存度が相対的に高いことを示している。一方で、これらの分野では重要度に比して満足度が必ずしも高いとは言えず、サービス量や体制、継続性の確保に対する課題が伺える。

これに対し、旧市内では「地域の居場所づくり・サロン活動」「健康を維持・向上するための取組」「地域活動団体間の連携」など、地域参加や予防的視点を重視した取組への一定の評価が見られた。生活基盤に関する支援の重要度は13区ほど高くないものの、地域活動や人と人とのつながりを通じた活動の充実が求められていることが読み取れる。

このように、13区では「暮らしを支える基底的・個別的支援」、旧市内では「参加・連携・予防を重視した地域福祉」のニーズが相対的に高く、地域ごとの特性が明確に表れている。

●社協事業に対して、13区では「生活維持・専門的支援」への期待と評価が高く、旧市内では「参加・交流・予防を重視した事業」への関心が強い

また、上越市社協事業に対する評価・期待度の比較分析においても、13区では、「デイサービス・ホームヘルパー等の在宅福祉サービス事業」「ケアマネージャー等の居宅介護支援事業」「特別養護老人ホーム・グループホーム等の施設入所サービス事業」など、高齢者や障害者の生活を直接支える事業に対する期待度が旧市内よりも高い傾向が確認された。これらの事業については評価割合も相対的に高く、社協が担う専門的・継続的支援への信頼が一定程度形成されている一方で、期待度が評価を上回る項目も多く、今後もサービスの安定的提供や体制強化が求められている状況が伺える。

一方、旧市内では、「ふれあい・いきいきサロン」「地域懇談会」「福祉教育」など、住民参加型・啓発型の事業に対する期待が比較的高い。これらの事業については評価割合も概ね一定水準にあり、上越市社協が地域のつながりづくりや福祉意識の醸成に果たしてきた役割が評価されていると考えられる。

全体として、13区では「生活維持・専門的支援」への期待と評価が高く、旧市内では「参加・交流・予防を重視した事業」への関心が相対的に強い傾向が見られる。こうした地域ごとの評価・期待の違いを踏まえ、地域特性に応じた事業の重点化や役割整理を進めるとともに、上越市社協が担うべき機能を明確にし、限られた経営資源を効果的に活用することで、地域住民からの期待に応え続ける体制づくりが求められる。

【自由意見に対するコメント】

自由記載には、社会福祉協議会への感謝や応援の声が多くある一方で、「内容がわからない」「身近に感じられない」といった課題も多く指摘された。

主な内容として以下が挙げられる。

- 社会福祉協議会の活動内容がわかりにくく、認知度が低い
- 民生委員やボランティアの高齢化と人材不足への不安
- 高齢者や障害者、生活困窮者への支援体制の強化を求める意見
- 防災、見守り、除雪、買い物支援など地域に根ざした支援強化の要望
- 相談窓口の雰囲気改善と気軽に相談できる体制の構築を求める声
- 会費や募金の使途に関する透明性の確保を求める意見

分類別分析と具体的要望

①情報発信・認知度

「社協だよりの回覧」「ホームページ」などの広報が十分に届いていないという声が多かった。活動内容のわかりやすい資料や図解、事業マップの作成を希望する意見があった。若年層や現役世代への周知が不足しているという指摘も多かった。(8件)

②人材育成

民生委員やボランティアの高齢化と後継者不足を懸念する声が多かった。若手世代の参加促進と後継者育成を求める意見が寄せられた。(7件)

③高齢者・地域支援

見守り体制の強化や孤立防止、除雪・買い物支援、防災対応を求める意見が多かった。ひとり暮らし高齢者への訪問・声かけ活動の必要性が指摘された。(9件)

④福祉教育・啓発

小中学校での福祉教育や、地域説明会・勉強会の開催を望む声が多かった。(11件)

⑤窓口・相談体制

相談窓口がわかりにくく、声をかけづらいとの指摘があった。相談先の明確化と雰囲気改善を求める声が目立った。(12件)

⑥事業の透明性

会費や共同募金の使途説明の強化(3件)、活動報告会や資料公開を求める意見があった。(7件)

⑦障害者支援

障害者の社会参加機会の拡充、グループホームの増設を求める声があった。(3件)

⑧生活困窮者支援

生活福祉資金の返済支援、生活困窮者の相談体制の強化を求める意見があった。(2件)

9. まとめ

本アンケート実施により、地域住民の現状認識や課題、今後の福祉サービスに対する期待が具体的に把握ができた。特に、重要度と満足度の大きな乖離、評価と期待度のギャップ、自由意見で寄せられた多様な要望は、地域福祉の推進において取組む重要な課題である。これらの貴重な声を真摯に受け止め、地域に根ざした支援体制の充実や広報活動の強化、相談体制の改善、人材育成の推進など、さまざまな取組の必要性を再認識した。

なお、本アンケートは、住所等の情報を限られた範囲でしか持ち合わせていない状況の中で、依頼対象者を一定の範囲に設定して実施した。その結果、地域福祉の担い手を中心とした構成からの回答が多く、回答者の属性についても一定の偏りが見られる結果となった。

このことは、地域福祉を支える中心的な担い手からの意見を把握できたという意義がある一方で、若年層や子育て世代、女性層など、幅広い住民の声を十分に反映できたとは言い難い側面もある。

今後は、アンケートの実施方法や対象者の選定方法について工夫を重ね、より多様な世代・立場の住民の意見を把握できる仕組みを検討していくことが必要である。今回得られた調査結果と住民の意見は、第4次運営・事業実施計画策定に向けた重要な検討事項とし、今後の具体的な計画立案と実行に反映していく。

今回得られた調査結果と住民の意見は、第4次運営・事業実施計画策定に向けた重要な検討事項とし、今後の具体的な計画立案と実行に反映していく。



***** 発行 *****

令和8年3月

***** 発行・編集者 *****

社会福祉法人 上越市社会福祉協議会

***** 連絡先 *****

〒943-0806 新潟県上越市木田新田1丁目1番3号

電話：025-526-1515 FAX：025-526-1230

Email：jsk-jouetu@jouetushisyakyo.jp