

業 務 改 善 計 画 及 び  
推 進 計 画  
(平成20年度－24年度)

社会福祉法人  
四街道市社会福祉協議会

## 四街道市社会福祉協議会業務改善計画

大項目		頁
1 事務事業の見直し		
中項目		
	小項目	
(1) 事務事業評価シートによる業務の見直し	評価シートの作成	2
	事務事業の効率化	2
(2) 時間外手当の抑制	ノー残業デーの実施	3
	週休日の見直し	3
(3) 一般業務経費の削減	経費節減マニュアルの作成	4
(4) 個人情報保護体制の徹底	研修の実施・参加	5
	保護規程の遵守	5
(5) 苦情への適切な対応	マニュアルの作成	6
大項目		
2 組織体制の強化		
中項目		
	小項目	
(1) 役員・評議員・福祉協力員との連携強化	協働の体制づくり	7
(2) 職員体制の充実	研修体制の充実 (四街道社協独自の)	8
	目標申告制の導入	8
	個人業務量シートの作成・活用	9
(3) 市民・関係団体・NPOとの協働	地区社会福祉協議会活動の推進 (地域福祉フォーラム)	10
大項目		
3 経営基盤の確立		
中項目		
	小項目	
(1) 財源の確保	会員加入率の向上	11
	(仮称)自主財源確保検討委員会の設置	11
	公費の確保	12
(2) 市民への情報の提供と情報の共有化	情報の提供と共有化	13

# 1 事務事業の見直し

## (1)事務事業評価シートによる業務の見直し

	実施項目名				
	評価シートの作成				
現状・課題	個々の業務において反省会等実施しているが、評価シートが無いために、事業の目的や有効性等を社会福祉協議会共通の基準で評価・分析できていない。そのため職員個々の判断による事業推進になる傾向にある。このようなことから、現在実施しているすべての事業を客観的に評価できるシートを作成し、検証する必要がある。				
実施内容	評価シートの内容、活用方法について検討する。試験的な記入、検証を行った上でシートの内容を決定し、各事業について記入、評価、公表する。				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	評価シートの内容検討	一部を試験的に記入、評価	評価シートによる事務事業の評価・公表	—————→	
数値目標等 (期待効果)	22年度に完全実施 事務事業の客観的評価による事業の効率化及び職員の意識改革				

## (1)事務事業評価シートによる業務の見直し

	実施項目名				
	事務事業の効率化				
現状・課題	事務事業の効率化を図るため、定期的に係長会議・職員会議を開催し検証を行っているが、その現状は課題・問題対応となっている。また、社会福祉協議会では多種多様な事業を行っているため、どのような事業がどの様に行われているのか、目的や対象者、社会効果などを適切に把握する必要がある。				
実施内容	業務の洗い出しを行い、その目的・効果等を検証すると共に、基礎となる事務事業の体系づくりを行い、事務事業の効率化を図る。				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	業務洗い出しのためのフォーマット作成	フォーマットにより体系化を行い、事務事業の見直しを行う	評価シートを利用し事務事業の効率化を図る	—————→	
数値目標等 (期待効果)	22年度実施 全業務の見直しを行い、具体的な効率化を図る。 経費の削減 事務事業の具体的な効率化				

# 1 事務事業の見直し

## (2)時間外手当の抑制

	実施項目名				
	ノ－残業デーの実施				
現状・課題	事務量の増大により、時間外勤務は年々増加の傾向にあり、職員の健康にも影響を及ぼす可能性がある。そのため、ノ－残業デーを設定し、職員の時間外勤務の抑制と健康保持に向けた取り組みを進める必要がある。				
実施内容	勤務時間内における業務の効率化を図り、時間外勤務を削減するとともに、週1回のノ－残業デーを設定し、職員の健康保持に努める。				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	試験的実施	検証・実施	→		
数値目標等 (期待効果)	週1回実施 職員の健康保持・業務能率の向上				

## (2)時間外手当の抑制

	実施項目名				
	週休日の見直し				
現状・課題	就業規則では、各系の業務形態に関係なく週休日は日曜日及び土曜日と規定されている。しかし、福祉センター等では土曜・日曜の開館・開所が定められ、職員が当番制勤務により対応している。このことから、通常業務とセンター業務等が混在し、同一週内での振替に支障をきたしている。				
実施内容	各係で、週休日の現状を把握し、就業規則の一部改正を視野に入れつつ検討する。就業規則の変更にあたっては、関係法令等を勘案しながら現状に即した見直しを行なう。				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	現状把握	検討	見直し・完結		
数値目標等 (期待効果)	22年度までに見直し 職員の健康保持、業務能率の向上				

# 1 事務事業の見直し

## (3)一般業務経費の削減

		実施項目名				
		経費節減マニュアルの作成				
現状・課題	職員間では経費節減に向け、取り組む姿勢が醸成されつつあるが、更に組織として経費削減の取り組みを推し進めるための方策として、マニュアル化が必要である。					
実施内容	経費内容及び状況等を調査分析し検証を行う。その上で経費節減マニュアルを作成し、見直しを図る。					
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	
	現状把握	マニュアル作成	実践・ 評価・見直し	→		
数値目標等 (期待効果)	職員間の節減意識を高め、経費削減につなげる。 経費の節減、4R(リデュース、リユース、リサイクル、リフューズ)運動の実践。					

# 1 事務事業の見直し

## (4)個人情報保護体制の徹底

	実施項目名				
	研修の実施・参加				
現状・課題	社会福祉協議会で扱う個人情報を保護するために規程は整備されているが、情報を取扱う役職員等で当該規程の運用に差異が生じている。このため、個人情報の取扱いについての研修を行い、個人情報保護体制の徹底を図る必要がある。				
実施内容	個人情報保護の必要性・重要性についての共通理解を図るため、役職員及び社会福祉協議会関係者を対象に研修を開催する。				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	実施	→			
数値目標等 (期待効果)	年1回以上の研修実施 個人情報保護体制の強化				

## (4)個人情報保護体制の徹底

	実施項目名				
	保護規程の遵守				
現状・課題	個人情報保護に関する方針・個人情報保護規定については、すでに制定され、遵守されているものの、理解に個人差があるため、社会福祉協議会全体で共通理解を図る必要がある。				
実施内容	朝礼等の活用により、意識の向上を図ると共に職場内にプライバシーポリシーを掲示する。				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	実施	→			
数値目標等 (期待効果)	個人情報保護の共通理解 市民にとって、より信頼性のある組織の確立				

# 1 事務事業の見直し

## (5) 苦情への適切な対応

	実施項目名				
	マニュアルの作成				
現状・課題	業務ごとに職員が苦情対応しているが、マニュアルが整備されていないため、担当職員が不在時などは、速やかな対応が図りづらい。このことから、迅速かつ適切に対応できるマニュアルを作成する必要がある。				
実施内容	苦情内容をデータ化した上で精査するとともに、他市町村社会福祉協議会の事例も参考に、マニュアルを作成する。				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	現状把握	データ化・精査	マニュアル作成	→	
数値目標等 (期待効果)	22年度中に作成 苦情に対する迅速かつ適切な対応				

## 2 組織体制の強化

### (1) 役員・評議員・福祉協力員との連携強化

	実施項目名				
	協働の体制づくり				
現状・課題	<p>社会福祉協議会は、様々な団体の構成員や市民で組織された合議体であり、福祉について協議を行う団体である。また、多種多様な福祉ニーズの対応も求められている。このようなことから、役員・評議員、福祉協力員等や事務局との更なる協働による組織体制づくりが必要である。</p>				
実施内容	<p>より強固な連携のとれた体制づくりを行うため、それぞれの役割分担を明確化するとともに、定期的な懇談会を開催する。また、地域福祉フォーラムを活用して、協働できる体制づくりを行う。</p>				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	役割内容検証	更なる協働体制の検討	組織の改編		
	地域福祉フォーラムの活用				→
数値目標等 (期待効果)	<p>22年度より実施 新しい形での地域との結びつきによる連帯感の強化</p>				

## 2 組織体制の強化

### (2)職員体制の充実

	実施項目名				
	研修体制の充実				
現状・課題	業務別では各種研修に参加しているが、全体としての取り組みが十分ではない。このことから、社会福祉協議会全体の資質、能力の向上と職員の意識改革に向けた積極的な取り組みが必要である。				
実施内容	社会福祉協議会職員としての専門性の確立、資質の向上を図れるよう研修計画を作成する。				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	研修計画の作成		実施	→	
数値目標等 (期待効果)	22年度実施 職員の資質向上				

### (2)職員体制の充実

	実施項目名				
	目標申告制の導入				
現状・課題	係の事務分掌に応じて、日常的に業務を行なっているが、今後ニーズが多様化、増大することが予想されることから、職員一人ひとりの能力や適正を最大限に発揮する必要がある。				
実施内容	業務に対して、業績目標を定め、その後、評価を実施し、顧客の満足度や目標の達成度合いを検討し、新たな手法・改善を図る。				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	目標申告書の作成	目標申告制度導入			
数値目標等 (期待効果)	平成21年度より実施 職員の資質向上及び組織の活性化				

## 2 組織体制の強化

### (2)職員体制の充実

	実施項目名				
	個人業務量シートの作成・活用				
現状・課題	年々業務量が増大するとともに、その内容は複雑多様化している。また、特定の係、職員の時間外勤務が偏っている傾向にある。このことから、個人の業務量を確認し、業務の適性配分に努める必要がある。				
実施内容	個人業務量シートを作成し、評価・検証を行い、適正な業務配分に努める。				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	シートの検討	シートの作成	評価・検証	適正配分	→
数値目標等 (期待効果)	23年度に実施 業務量の適正配分				

## 2 組織体制の強化

### (3)市民・関係団体・NP との協働

		実施項目名				
		地区社会福祉協議会活動の推進				
現状・課題	<p>市内6地区社会福祉協議会では、広報啓発活動・ふれあい交流活動・在宅福祉活動・サロン事業・給食サービス事業を地域の特性を活かしたなかで事業展開し、市社会福祉協議会はそのサポート役を担っている。しかし、地域福祉活動に対する要望は多種多様化しており、現状の組織だけでは対応できない状況である。このことから既存の組織だけに捉われず、幅広い分野からの参加が必要となる。</p>					
実施内容	<p>地区社協を中心に、新たな地域の団体や市民の方々を取り込み、地域の課題を話し合える場(地域福祉フォーラム)を設けるとともに、その課題解決に向けた組織づくりを行うとともに、実践する。</p>					
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	
	地域福祉フォーラムの開催				→	
	地区社協設置規程の見直し	地区社協規程の改定	地区社協組織体制の見直し	新たな地区社協体制		
数値目標等 (期待効果)	<p>H20年度より地域福祉フォーラムを開催 H23年度より新体制の確立 地域福祉の向上</p>					

### 3 経営基盤の確立

#### (1)財源の確保

	実施項目名				
	会員加入率の向上				
現状・課題	地域福祉に対するニーズは年々高まってきているが、現在の会員加入率(会費納入率)は減少傾向にある。このことから、より充実した福祉活動を展開していくために、更なる加入率の向上を目指していく必要がある。				
実施内容	広報誌等の広告媒体及び住民懇談会を通じて、社会福祉協議会活動(事業内容、会費の使用目的など)への理解を得ることで、会員の増加を図る。				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	広告媒体の充実・住民懇談会の開催等				→
数値目標等 (期待効果)	加入率の向上(前年度比1%増) 福祉に対する意識の高揚 社会福祉協議会ならびに地域福祉の活動充実				

#### (1)財源の確保

	実施項目名				
	(仮称)自主財源確保検討委員会の設置				
現状・課題	社会福祉協議会の財源は、補助金・委託料・指定管理料が大部分を占めているが、地域福祉に対するニーズが多様化する中、社会福祉協議会本来の事務事業をより一層推進させるため、更なる自主財源の確保が必要となる。				
実施内容	既存及び新規の自主財源確保のための委員会を設置				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	検討	設置 開催			→
数値目標等 (期待効果)	平成21年度設置・開催 柔軟な社会福祉協議会活動の展開				

### 3 経営基盤の確立

#### (1)財源の確保

	実施項目名				
	公費の確保				
現状・課題	<p>社会福祉協議会の予算の多くは市補助金等(公費)により賄われているが、経済状況が厳しい中、今後同様に公費を確保した上で事業を行うことは担保されているものではない。</p> <p>しかし、市民や行政から社会福祉協議会に期待される役割がますます高まっていることから、安定した経営基盤を確立した中での事業展開を行う必要がある。</p>				
実施内容	<p>住民懇談会や広報活動などを通じて社会福祉協議会の事業についての理解を得ることで、住民にとって必要不可欠な団体としての位置づけを確立する。</p> <p>また、行政が策定する「地域福祉計画」に計画の段階から連携し、地域福祉推進に社会福祉協議会が無くてはならない存在として明記されるよう働きかけ、第4次地域福祉活動計画と連動させる。</p>				
年次計画	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
		地域福祉計画策定協力	第4次地域福祉活動計画策定	地域福祉計画との連動	→
	地域福祉の推進				→
数値目標等(期待効果)	<p>安定した活動ができる財源(公費)の確保</p> <p>市民サービスの向上と安定した地域福祉活動の推進</p>				

### 3 経営基盤の確立

#### (2)市民への情報の提供と情報の共有化

		実施項目名				
		情報の提供と共有化				
現状・課題	<p>各種媒体の活用により、社会福祉協議会の情報提供を行うとともに住民懇談会で情報の共有化を図ってきている。しかし、その内容は、社会福祉協議会の業務に関する内容であり、福祉全般に係るものでない。</p> <p>このことから、多種多様な機関が展開しているフォーマル及びインフォーマルサービスの情報を収集し、市民に役立つ社会福祉協議会として、情報の提供と共有化を一層進める必要がある。</p>					
実施内容	<p>市民が必要とする情報を適確に把握・整理・検証するとともに、社会福祉協議会という公共性と民間性を持ち合わせた組織を活用し、情報を集約する。</p> <p>情報提供と共有化については、従来の活動に加え行政計画にある市民活動センターとボランティアセンターの協働により、情報交換・提供・共有化を図るとともに、福祉情報に関する総合窓口を設置する。</p>					
年次計画		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	市民が求める情報調査・整理・分析					→
	情報収集・整理					→
				福祉情報総合窓口設置検討	福祉情報総合窓口設置	
数値目標等 (期待効果)	<p>福祉情報に関する総合窓口の設置</p> <p>福祉に関する情報の収集・提供・共有化</p> <p>経営基盤の強化</p>					