

# 事業計画書

## 1 運営ビジョン

### (1) 地域における地域ケアプラザの役割について

地域包括ケアシステムの推進や高齢者、子ども、障害者支援の視点を含めて地域ケアプラザの指定管理者として行うべき取組みを具体的に記載してください。

地域の皆様と地域の強みやニーズ等の情報を共有しながら、より魅力的な地域となるように、地域の皆様の活動を支援してまいります。

具体的な取組内容としては、次の通りです。

- 1 地域の会合等に出席し情報収集に努め、みんなで助け合える地域を目指して「支え合いマップづくり」を行い課題の整理に努め、地域の中で見守り、支え合う仕組みづくりを行います。
- 2 認知症になっても安心して住める街づくりを目指し、地域で生活を送りたいという地域の方の思いを大事に、商店街やスーパー、銀行、タクシー会社等で「認知症サポーター養成講座」を開催し認知症の理解者を増やします。
- 3 どんな些細なことでも気軽に相談していただけるよう、「地域の身近な相談者」であることを、機会があるごとに広報します。高齢者、子ども、障害児・者、生活困窮者等の対象を問わず、相談には真摯に向かい合い、迅速かつ的確・丁寧に対応します。
- 4 介護サービスの最新情報はもちろん、地域のインフォーマルサービスの情報を収集し、高齢者に限らず、子育て・障害に関する地域の相談窓口として、支援を必要とする方に情報提供します。
- 5 自治会町内会未加入世代があり必要な情報が届けられていない為、赤ちゃん学級や子育てサロンへの定期的な訪問を行い、子育て世代に向けて情報を届けます。
- 6 サービス事業者や医療機関、専門機関とのネットワークづくりに努め、連携して支援が行き届くようにします。

### (2) 担当地域の特色、課題及び将来像並びにそれに係る取組みについて

地域住民や関係者と連携・協働して地域の魅力と課題を把握し、地域ケアプラザとして課題解決に向けた活動を行っていくために関係団体等との連携方法を具体的に記載してください。

#### 1 地域ケアプラザの周辺地域の状況

本牧原地域ケアプラザの担当エリアは、JR京浜東北・根岸線の山手駅や根岸駅から離れた場所にあり、交通機関はバス路線が主となっています。地形的には、商店街や大規模小売店は平坦な幹線道路沿いに立地していますが、本郷町や本牧町から本牧満坂・本牧緑ヶ丘・本牧荒井にかけては丘陵地となっています。道路も幹線道路から入るとその幅員は狭く、中には急峻な階段もあり、高齢

者・子ども連れの方等の移動の負担となっていて、利便性が良いとは言えません。

第4地区南部は、古くから居住している住民が多く、高齢化率が本郷町 28.5%、本牧町 28.0%と、中区の高齢化率 25.32%よりもかなり高くなっています。一方、新本牧地区は、接收地が開発された住宅地であり、比較的若い世代が多く居住し、年少人口比率は本牧原 14.6%と中区の 11.4%より高くなっています。また、錦町は港湾関係者の社宅が多数あり、他地区に比べて現役就労世代が多いのが特徴です。

このように、それぞれ特色のある3つの地区が担当エリアとなっています。

## 2 地域の課題

- (1) 幹線道路のバス通りを中心として左右に地域が分かれ、海側は平坦でマンションが数多い住宅地ですが、山側は急斜面に多くの一戸建ての住宅が建ち並んでいます。特に山側はバス通りからも距離があるため、高齢者等にとって交通アクセスが悪く、活動の妨げになっています。また防災や見守りのネットワークの構築も非常に大きな課題となっています。
- (2) 第4地区南部地区は地域に根付いた活動が長く続いていることから、参加者は多世代にわたり継続されていますが、担い手が固定化し、民生委員や自治会町内会役員など複数の役を兼ねている実態があります。
- (3) 新本牧地区は米軍接收地が返還され、バブル期に多くのマンションが建設されたことにより、他地区から多くの転入者があり、比較的新しい町を形づくっています。マンションごとに自治会が独立していることやオートロック式などから、高齢者の見守りや災害時対応の仕組みづくりが難しい現状があります。「地域で行われている事業には参加するが、中心となつての活動や、担い手になることは敬遠される」という傾向の中で、地域の担い手不足が顕著です。
- (4) 錦町のポートハイツは約900世帯の港湾労働者の社宅からなる団地です。退職後もそのまま住み続ける方、「また貸し」等で住民登録がなく、管理組合や民生委員も把握していない方などが生活しています。そして比較的若い世代の孤立死があるなど、地域での見守りや健康管理などの仕組みづくりが必要な地区です。



## 3 具体的な取組

- (1) 出張講座、出張相談の実施

エリアに住まれている方々が地域ケアプラザの機能を利用できるよう、山坂の多いところや交通の便の悪い地域は職員が地域に出張して事業等を行うことにより、「身近な相談者」の役割を果

たしています。

## (2) 地域団体との連携

ア 第4地区南部地区では、自治会町内会や地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、保健活動推進員などの組織が共に連携して、相互理解を深め、情報を共有することにより、誰もが住みやすいまちづくりを進めています。

また、地域の中心にある商店街やコミュニティハウス等とも協働し、気ある地域づくりに努めています。地域の方々や関係団体に負担が偏らないよう関係機関に働きかけ、支援しています。

イ 新本牧地区では、地域の中心にある地域ケアプラザのイベントや事業を通して、自治会町内会や地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、障害者作業所、小中学校、地域スポーツクラブなどの団体と連携しています。

ウ 地域ケアプラザは福祉保健の拠点として、「地域での見守りのネットワーク」を地域の方々と共に幾重にもひろげる支援をしています。

## (3) 錦町での見守り体制づくり

ア 錦町ポートハイツでは管理組合、自治会町内会、老人会、民生委員等地域住民が主体となり見守りの取組が出来るよう話し合いの機会をもち、関係機関の協力を働きかけています。

イ 団地群の中心にある管理センターの会議室やコミュニティーセンターを活用し、健康相談や健康チェック、体操等の講座を開催し、健康に対する意識を高めています。

## (3) 担当地区における関係団体等との連携について

地域、行政、区社会福祉協議会、関係機関及びその他様々な団体に加えて他の地域ケアプラザとの連携について、具体的に記載してください。

### 1 中区社会福祉協議会との連携

(1) 地域福祉保健計画の推進や協議体、各種連絡会などを通し、連携をとっています。

(2) ボランティア育成やボランティアのコーディネートに関して協力体制を取っています。

(3) 権利擁護事業の「あんしんセンター」と連携・支援しています。

### 2 医療関係者との連携

(1) 協力医の来所時に、各事業担当者が医療的なアドバイスを受けるなど、情報交換を行い、より質の高いサービス提供に活かしています。

(2) 担当地域の医療機関や薬局等に接点を持ち、ケアマネジャーが連携しやすい時間帯・方法などの情報を収集するなど、医療関係者とより良い関係を構築し、信頼を高めています。

(3) 中区福祉保健センターと協力し、区内の地域包括支援センター合同で医療機関名簿を作成していきます。

### 3 他機関との連携

- (1) 中区医師会主催等によるケアマネジャーや専門職も参加する勉強会（医療情報、介護保険制度、施設見学等）へ積極的に参加しながら、情報の共有を図っています。
- (2) 地域の作業所や障害者後見的支援室等関係団体と連携し、講演・講座などを共催することで、地域での理解を深めています。
- (3) 地域ケア会議を主催し、多くの専門職とともに地域における課題を整理し、解決方法を検討し地域にフィードバックしていきます。
- (4) 学校、地域子育て支援拠点等と情報交換や共有、事業、福祉教育などを通して、連携を深めてまいります。

### 4 地域団体との連携

- (1) 第4南部地区では、自治会町内会や地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、保健活動推進員などの組織がともに連携して、相互理解を深め、情報を共有することにより、誰もが住みやすいまちづくりを進めています。  
また地域の中心にある商店街やコミュニティハウス等とも協働し活気ある地域づくりに努めています。地域の方々や関係団体に負担が偏らないよう関係機関に働きかけ、支援しています。
- (2) 新本牧地区では、地域の中心にある地域ケアプラザのイベントや事業を通して、自治会や地区社会福祉協議会、老人会、民生委員児童委員協議会、障害者作業所、小中学校、地域スポーツクラブなどの団体と連携しています。
- (3) 錦町では、管理組合、自治会、老人会、民生委員児童委員と連携し、話し合いの機会を持ち、見守りの取組やアンケート等によりニーズを共有し支援しています。

### 5 行政との連携

- (1) 中区と地域ケアプラザのそれぞれの職種における連絡会（主マネ部会、社会福祉士部会、看護師部会、地域活動交流コーディネーター連絡会、生活支援コーディネーター連絡会）を通じて、エリア内の自治会町内会単位の活動の情報共有や情報交換等を行い、それぞれの地域での課題や取組について、連携を図りながら課題解決に向けた取組や情報提供等きめ細やかな支援を個別的行っています。
- (2) 特に地区別計画では、地域支援チームの一員として毎月の支援チーム会議には6職種で参加し、情報共有するとともに、中区の事業企画担当職員と地区内の課題整理を協働で行い、地区別計画推進について積極的な取り組みを行っています。

### 6 他の地域ケアプラザとの連携

区内の連絡会、および法人内の地域ケアプラザの専門職別に行われる専門職会議などで、情報交換を積極的に行い、自主事業やネットワーク会議などでより充実した取り組みを行えるように努めています。また、近隣の地域ケアプラザと協力し、自主事業の開催等を通して地域福祉保健計画の推進に努めます。

## 2 団体の状況

### (1) 団体の理念、基本方針及び事業実績等について

団体の理念や基本方針、業績実績等について、記載してください。

#### 1 基本理念

##### お客様の満足

- ・ お客様のご満足を第一に「お客様の生活、お客様が必要とされること、お客様の気持ち・願いにそって、高品質のサービスを提供する」ことを徹底して追求します。
- ・ 日常活動において、お客様への迅速な対応、約束の遵守、適切な電話対応・挨拶等ビジネスマナーの基本を確実に実践します。

##### 人を大切にし 共に育ちあう企業風土

- ・ 職員一人ひとりが「人」として、互いに高めあい支えあいながら、より高いスキル、よりしっかりした人権感覚、いつも変わらぬ温かい思いやりの心を目指す風土をつくりまします。
- ・ 職員が誇りと生きがいを感じることができる法人を目指します。

##### 公正で透明感のある企業倫理

- ・ 公正、責任、透明性を重んじ、社会から信頼される行動に努めます。
- ・ 社会とのコミュニケーションが私たちを鍛え、育ててくれるとの認識に立ち、お客様からのご意見・ご要望・苦情等への対応を明確にし、情報開示、説明責任を重視します。

この理念を具現化するために、平成 27 年に中期経営計画（平成 27 年度～令和元年度）を策定し、以下の基本方針の下、運営をしています。なお、次期計画は、現在策定中です。

#### 2 基本方針

- (1) 基本理念に基づいたお客様お一人おひとりにきちんと向き合ったサービス提供をいたします。
- (2) 市内全域で在宅・施設サービスの両面を総合的にサポートできる福祉サービス提供体制を目指しています。
- (3) 在宅サービスでは、住み慣れた地域で安心して生活していただけるように、地域におけるご相談の窓口として地域ケアプラザの地域包括支援センターや居宅介護支援事業所の設置、そして、訪問介護や通所介護、地域密着型サービス（定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護等）、福祉用具貸与・販売、また、医療対応が必要なお客様の対応として、訪問看護事業を実施しており、お客様のニーズにお応えする多様なサービス提供ができる体制の整備を図っています。
- (4) 施設サービスでは、特別養護老人ホームとして、神奈川県下最大のベッド数である大型規模老人ホームや養護老人ホームの運営、喀痰吸引等医療依存度の高い方の積極的受け入れや嚥下ショートステイ等、高い介護技術の提供ができるよう職員教育に力を注いでいます。
- (5) 職員こそが財産であり、「人財」と考えた育成をします。

福祉専門職集団であることを自負し、徹底した専門性を追求し、質の高いサービスを提供できるよう研鑽を積んでまいります。

(6) 職員の心身の健康増進に努めています。

平成30年9月に「健康経営宣言」を行い、平成31年4月より「横浜健康経営認証クラスA」の承認を受けました。



(7) 健全で安定した経営を行います。

理事会を中心としたガバナンスを基にした経営を実行します。監査法人による監査や内部監査を実施し、透明性・健全性・安定性を維持していきます。

### 3 業務実績

社会福祉法人横浜市福祉サービス協会は、昭和59年12月に財団法人横浜市ホームヘルプ協会として設立され、35年間にわたり、ホームヘルプサービス（訪問介護事業）のパイオニアとして歩んできました。

事業内容は訪問介護事業（27事業所）・訪問看護事業（5事業所）の他、地域ケアプラザ（20館）や特別養護老人ホーム（3館）の運営、小規模多機能型居宅介護（1事業所）、高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業、福祉用具貸与・販売事業など、ここ横浜の地でお客様である市民の皆様一人おひとりの状況に真摯に向き合い、質

- ① 本部(★)
- ② 地域ケアプラザ(■) 20館
- ③ 訪問介護事務所(●) 27事業所
- ④ 居宅介護支援事業所 (▲)21事業所
- ⑤ 老人ホーム(◐) 3館
- ⑥ 訪問看護(♥) 5事業所
- ⑦ 福祉用具事業所(●) 1事業所
- ⑧ 小規模多機能型居宅介護(✱) 1事業所



の高いサービス提供に努め、「できるコト、まだまだ。」を合言葉に地域の皆様とともに、様々な課題解決に取り組んでまいりました。

また、法人の基本の理念に基づき、様々な取組を行ってまいりました。

例を挙げると、横浜市に根差した社会福祉法人として、市民の皆様への認知症等の専門家による公開講座の開催や、市内の介護事業者等への介護技術講座や研修など、他に先駆けた社会貢献事業にも力をいれてきました。

<研修例>



令和元年度一般公開講座  
「地球の今と災害対策」



介護技術研修の様子



介護職員初任者研修の様子

さらに大規模災害等における地域の福祉避難場所として迅速、的確に機能するよう事業所ごとに事業継続計画（BCP）を作成し、災害時への備えを強化しています。

業務の透明性や、適正な事業運営を行えるよう、法人として各事業所をバックアップする本部体制も整えています。

## (2) 財務状況について

予算の執行状況、法人税等の滞納の有無及び財政状況の健全性等、安定した経営ができる基盤等について記載してください。

### 1 予算の執行状況

理事会の承認を得た予算計画に基づいた執行を原則とし、毎月各部門別を実施している収支振り返りや四半期ごとに実施している経営会議等において、予算執行状況を把握し、適正な管理の徹底を図っています。

また、毎月顧問会計士による会計チェックを受け、予算の執行状況を確認しています。

さらに、監査法人により、会計監査及び指導を受け、適正な財務管理に努めています。

### 2 法人税等の滞納の有無

社会福祉法人のため法人税は原則非課税で、消費税については顧問会計事務所の指導を受け適正額を納付しています。なお、平成30年度分の消費税納税額は1,186万円です。

### 3 財政状況の健全性

平成30年度の収入総額は、129億余円でした。

また、制度融資以外の有利子負債は平成19年度に完済しており、現在の借入金は特別養護老人ホーム建設資金と法人本部ビルの購入資金の一部（テナント部分相当分）のみで、計画に基づき返済しています。

平成30年度決算は、総資本回転率1.22回、流動比率221.5%、当座比率221.3%であり、財政状況は健全な状況です。

### 4 安定した経営基盤

安定した経営基盤を作るため、地域ケアプラザや老人ホーム、介護事務所の各課題についてプロジェクトを組み課題解決を図る等、収支向上に努めています。また、経営の安定化や将来の新規事業展開等に備え、平成30年度は事業資金積立金2億円、経営安定化基金3億8千万円の積み立てを行っており、今後も計画的な積立を継続していきます。

財政面以外でも、35年を超える実績、地域との信頼関係が法人の財産であり、安定した地域福祉の推進を継続するため、このような良好な関係性をさらに高めていきます。

### 3 職員配置及び育成

#### (1) 地域ケアプラザ所長及び職員の確保、配置について

地域ケアプラザを運営していく上で、地域ケアプラザ所長（予定者）及び職員の人員配置並びに勤務体制、必要な有資格者・経験者の確保策について、その考え方を記載してください。

地域ケアプラザの各事業において、お客様に満足していただけるサービスを提供するには、職員の質と量の両方の確保が重要と考えます。当法人では安定したサービスを提供していくために、「人材育成ビジョン」および「人材育成計画（アクションプラン）」に基づき、職員の確保と質の向上に向けて真摯に対応していきます。

職員の確保には、身分保障や資格取得、給与の面などキャリアパスを明確にし、職員の努力と熱意に応える体制としています。職員に多くの職種の体験や経験を積ませるなど、深みのある人材育成を行っています。

#### 1 身分保障と待遇

職員の経験年数に応じて待遇が向上するシステムの導入や管理職試験による公平な人材登用などにより、勤労意欲の向上に繋がっています。また、法人内に職員の相談窓口を設置し改善を図るなど、誰もが働きやすい職場の雰囲気作りに力を入れています。

新採用者のために、当法人では採用前からのインターンシップ、独自の研修システムや育成プログラムをきめ細かく確立させています。



インターンシップの様子

#### 2 人員配置基準の遵守

当法人では計画的な人材採用や定期的な人事異動を行い、事業運営に支障がないように基準を遵守して、人員を配置しています。

地域ケアプラザにおいては、より安定した運営のため、独自に事務職員を配置しています。また、有資格者配置においては、法人のスケールメリットを活かし、他部署等で経験を積んだ有資格者等を適切に配置してまいります。

#### 3 専門職や経験者配置の工夫

地域の様々な相談や問い合わせ等に適切に対応できるよう、地域福祉保健・地域医療の経験者を配置し、信頼と安心を得ています。

地域活動交流・生活支援コーディネーターの配置においては、法人として、介護・福祉資格を一定程度有している職員を、地域との関係性を重視し、配置しています。また、専門職の専門性の追求と習得については、スケールメリットを活かし、20館の地域ケアプラザの職種別の専門職会議を行い、専門性を磨いています。

専門性を身に着けた職員にはスペシャリストとして管理職に当たる専任職制度を設け、その職種をリードする仕組みを設けています。



<専門性を活かした取組例>



スケールメリットを活かし、区を越え、法人内 20 館協働で子育て支援事業開催



オリジナル介護予防体操 DVD 製作。貸し出ししています。



生活支援コーディネーター事例集の作成

(2) 育成・研修について

地域ケアプラザの機能を発揮するための人材育成及び研修計画について、記載してください。

地域ケアプラザを利用されるお客様に常に満足していただけるサービス内容にしていくためには、福祉専門職としての能力向上と専門的資格取得が重要と考えます。

そのために日常的な OJT 体制を重視しています。また、新人教育はもちろん、採用年次による定期的な研修やフォローアップ研修で質を高め、介護福祉士や介護支援専門員、社会福祉士等の資格取得を正規職員・非常勤職員を問わず奨励・支援しています。さらに接遇にも力を入れ、お客様への質の高いサービス提供を行います。

また、法人本部ビル内に研修センターを設置し、職種・年齢層・入社年数・職制等様々な区分による研修を実施し、人材育成に努めています。平成 30 年度の研修実績は、総実施件数 45 回（延べ実施回数 100 回）、延べ参加職員数は、2,985 名となっています。

<研修センター研修実施状況>

<実施回数>

	階層別 研修	課題別 研修	職種別 研修	資格取得 研修	合計	公開 講座	合計
H29	30	17	46	6	99	1	100
H30	33	21	33	12	99	1	100

<受講者数>

	階層別 研修	課題別 研修	職種別 研修	資格取得 研修	合計	公開 講座	合計
H29	616	778	1,416	175	2,985	285	3,270
H30	750	830	1,182	193	2,955	150	3,105

※ 事業所ごとの職場研修(H30):1,070回/受講者数(延べ)13,938人  
(H29):1,144回/受講者数(延べ)14,660人

(上) 当法人研修センター主催 研修実績

(右) 介護福祉士実務者研修の様子



(上) 採用時研修



その他、正規職員・パートともに対象とし、研修受講費など費用面で資格取得をサポートする資格取得支援制度や、介護福祉士実務者研修、喀痰吸引等研修など法人の研修センター主催による研修もあり、職員のスキルアップや資格取得を支援しています。

## 4 施設の管理運営

### (1) 施設及び設備の維持保全、管理及び小破修繕の取組みについて

施設及び設備の安全確保及び長寿命化の観点から、適切な維持保全（施設・設備の点検等）計画及び積極的な修繕計画について、具体的に記載してください。

地域ケアプラザは高齢者、障害児・者、乳幼児等、地域の様々な方が利用されます。そのため安全確保を最優先するとともに、常に「地域の皆様が快適に安心して利用できるよう施設・設備の安全と清潔を確保する」ことに最善の注意を払っています。

合築施設では館内他施設の管理者とも施設長会議等で協議し、地域の皆様に快適・安全に利用していただけるような施設・設備の保守管理に努めています。

なお、定期点検は専門業者へ委託して、安全の徹底を図っています。

#### 1 保守点検

設備総合巡視、空調設備、消防設備、エレベーター・自動ドア、機械警備、冷暖房機器、ボイラー、自家用電気工作物、自動制御盤等の保守点検を定期的に行っています。

#### 2 施設清掃・整頓

施設の清掃につきましては、日常的に行い清潔を保持していくとともに、空調のフィルター清掃等も定期的に行い、空気環境の清浄度の維持、向上に努めています。

また、車椅子や杖歩行の方にも安全に利用していただくために、通路に物を置かない等、安全面に配慮しています。

#### 3 衛生管理

建築物環境衛生管理、簡易水質検査、害虫駆除等を定期的に行っています。特に調理室は、調理室専用の履物を用意するなど、衛生管理には万全を期しています。

また、館内入口や洗面所に手指消毒液を設置するなど感染症予防にも注意を払い、手洗いの徹底を職員が励行し、お客様に対しての呼びかけもポスター等で行います。

さらに感染症発生時にも職員が迅速、かつ的確に対処できるよう研修や訓練を行っています。

衛生委員会を毎月実施し、産業医の指導により館内の安全・衛生の徹底と職員自身の健康管理に努めています。

#### 4 緑化の管理

空きスペースへの植栽等、地域の方にもお手伝いをいただき、緑化の推進に努めています。

#### 5 改善・改修

定期点検や日常管理で発見された不備は、適切・迅速に対応し、利用されるお客様が安心して、また安全にご利用いただけるよう保守管理を行っています。建物の老朽化に伴う改修については、区と協議を行い適切に対応していきます。

#### 6 ウェブアクセシビリティ方針について

横浜市福祉サービス協会は、どなたにも支障なくウェブをご利用いただけるように「日本工業規

格 JIS X 8341-3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」の適合レベルAAに準拠し、ウェブアクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます。

## (2) 事件事故の防止体制及び緊急時の対応について

事件事故の防止体制に関する意識の高さ・対応の適切性、事件事故発生時における緊急の対応について、具体的に記載してください。※急病時の対応など。

地域ケアプラザは、高齢者、障害児・者、乳幼児等、地域の様々な方が利用されます。皆様に安心して利用していただくために、事故防止や事故・急病・犯罪・災害時の対応について、日常点検、チェック表の活用、マニュアルの整備・遵守、定期的な訓練により、万全を期しています。

### 1 事故防止・防犯防災体制

緊急時（事故、急病、犯罪等の発生）に備えて、対応マニュアル・連絡網を整備しています。日中は職員が巡回を行い、夜間は職員が館内を確認した後、機械警備を行っています。

### 2 事故・急病への対応

#### (1) 日常点検と対応準備

設備の法定点検や、チェック表とマニュアルによる日常点検を行うとともに、急病時には緊急対応ができるよう、AED操作方法を含む救急救命研修を定期的実施しています。

緊急事態となった場合には、救助や消防・警察への通報などの緊急対応を行うとともに、区役所等の関係機関に連絡し、適切な対応を行います。

#### (2) 再発防止のための対策

- ア 再発防止に向けて、迅速に状況分析や原因究明を行います。
- イ 対策を検討し、改善等を実施した後、市・区・法人本部へ報告します。
- ウ ミーティングや全体会議で報告・共有し、職員全員に周知・徹底をします。また事例に基づいた実践的な緊急時対応に関する研修を行います。
- エ ヒヤリハット報告書を必ず作成するとともに、法人内の地域ケアプラザ所長会等を通じて事故の事例検討を行います。
- オ 本部のサービス向上委員会で、事業所（地域ケアプラザ、介護事務所、老人ホーム等）でのヒヤリハット事例を検証して、事故発生防止に努めます。

### (3) 災害に対する取組みについて

#### ア 福祉避難所の運営について

地域ケアプラザは、区防災計画に基づき福祉避難場所として開設及び運営を行うことが規定されていますが、発災時に備えた事前準備や特別避難場所の運営方法（職員の参集方法や日ごろの訓練等）について、具体的に記載してください。

#### 災害時の対応

##### 1 マニュアル策定と訓練

地震・火災等の災害時に速やかに対応できるよう、防災対応マニュアル・消防計画等を策定しています。さらに独自に地震等の大規模災害発生時にサービスを必要とするお客様に可能な限り迅速的確に対応するため、全事業所の事業継続計画（BCP）を整備しています。また、職場訓練を実施し、適正な対応に備えています。

年2回、消防との防災訓練を行う際には、日頃地域ケアプラザを利用される方や近隣住民の方にも参加していただき、職員が適切な対応をとれるように努めています。職員間で予め役割を取り決め、実際の災害発生時に対応できるよう実践的な訓練を実施しています。

その他、年1回、管理職を対象に徒歩参集訓練や年に2回、全職員を対象にメールによる安否確認訓練を行っています。

##### 2 災害時の近隣との協力体制

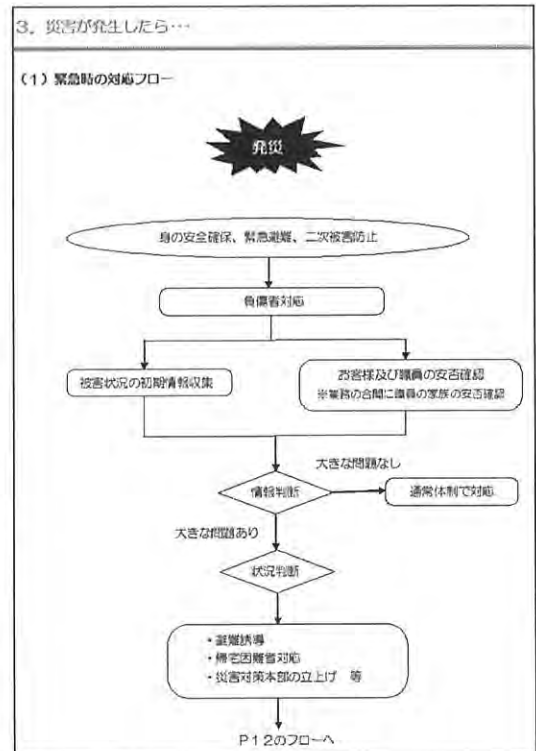
各地域防災拠点、各自治会の防災訓練に参加し、職員と地域との連携・協力体制を整えています。

また、当法人では平成18年1月に横浜市と災害時相互援助協定を締結しており、災害ボランティアヘルパーとして援助可能なボランティアを有しています。

##### 3 福祉避難所の体制

区と福祉避難所の協定を結び、災害時に地域防災拠点や自宅での生活を維持することが困難な方の受け入れができるよう、体制づくりに努めています。また、市からの応急物資の他、法人独自に物資の整備を行っており、定期的に数量や保管状態の点検を実施しています。

地域ケアプラザが果たす福祉避難所の役割を広く地域住民に周知するために、地域の総合防災訓練への参加や地域行事等の機会をとらえ、福祉避難所の広報を行うなど、災害発生時に備えています。



(上)「緊急時の対応フロー」  
事業継続計画より

#### イ 災害に備えるための取組みについて

震災や風水害等といった災害に備えるための取組みについて、具体的に記載してください。

地震等の大規模災害発生時にサービスを必要とするお客様に可能な限り迅速的確に対応するため、全事業所の事業継続計画（BCP）を整備しています。

具体的には、震度5強以上の地震発生時には、職員全員に安否確認メールを配信し、状況把握を行います。安否確認メールについては、定期的に訓練を行い、災害発生時に職員が戸惑うことなく対応できるようにしています。

また、大規模災害が予想される場合には、法人本部と連携してお客様や職員の安全を確保します。

夜間等開設時間外の発災には、地域ケアプラザに徒歩30分以内で到着できる職員による開錠、福祉避難所の開設体制を整えています。

地震の発生に備え、ロッカー等の備品は転倒しないよう固定し、ロッカーの上には物を置かない等落下による事故防止に日ごろから努めています。

災害発生時の職員用応急備蓄を独自に行っています。また、発災時に速やかに利用できるようヘルメットを各職員の席に配置し、職員の安全確保に配慮しています。

#### (4) 公正・中立性の確保について

公の施設として、市民、団体及び介護保険サービス事業者等に対して、公正・中立な対応を図るための取組について記載してください。

##### コンプライアンスの徹底

- 1 地域の様々な事業者等のアセスメントに基づいた、それぞれのサービスの特色や地域のサロン、ボランティア等のインフォーマルサービスも的確に捉え、お客様お一人おひとりに合わせたサービスのコーディネートを行っています。
- 2 お客様の要望やニーズを踏まえた事業所の選定ができるよう、エリア内のサービス事業者の連絡会を定期的に行っています。
- 3 法人本部にコンプライアンス推進課を設置し、法令の遵守等、業務の公正・透明性を高めています。

#### (5) 利用者のニーズ・要望・苦情への対応

利用者の意見、要望及び苦情等の受付方法並びにこれらに対する改善方法について、具体的に記載してください。

地域ケアプラザのお客様のニーズ・要望・苦情につきましては、職員で検討して改善するほか、お褒めいただいた意見につきましては、さらに発展させるよう努めています。

##### 1 要望・苦情への対応

法人では「苦情解決規則」を定めており、それに基づき地域ケアプラザにおいても苦情受付担

当者、苦情解決責任者を設置して、お客様からのご意見、ご要望、また苦情等に対して、可能な限り、その場で解決を図る等、迅速に対応しています。

## 2 第三者委員会の設置

公正・中立な立場から斡旋、調整を行う第三者委員を設置し、適切な苦情解決に向けての体制を整備し、取り組んでいます。

## 3 「ご意見箱」の設置

地域ケアプラザでは「ご意見箱」を設置し、いつでもどなたからでもご意見などを受付できるようにしています。苦情を真摯に受け止め、原因・事実関係を明らかにし、対策を講じて再発防止に努めています。

## 4 アンケートの実施

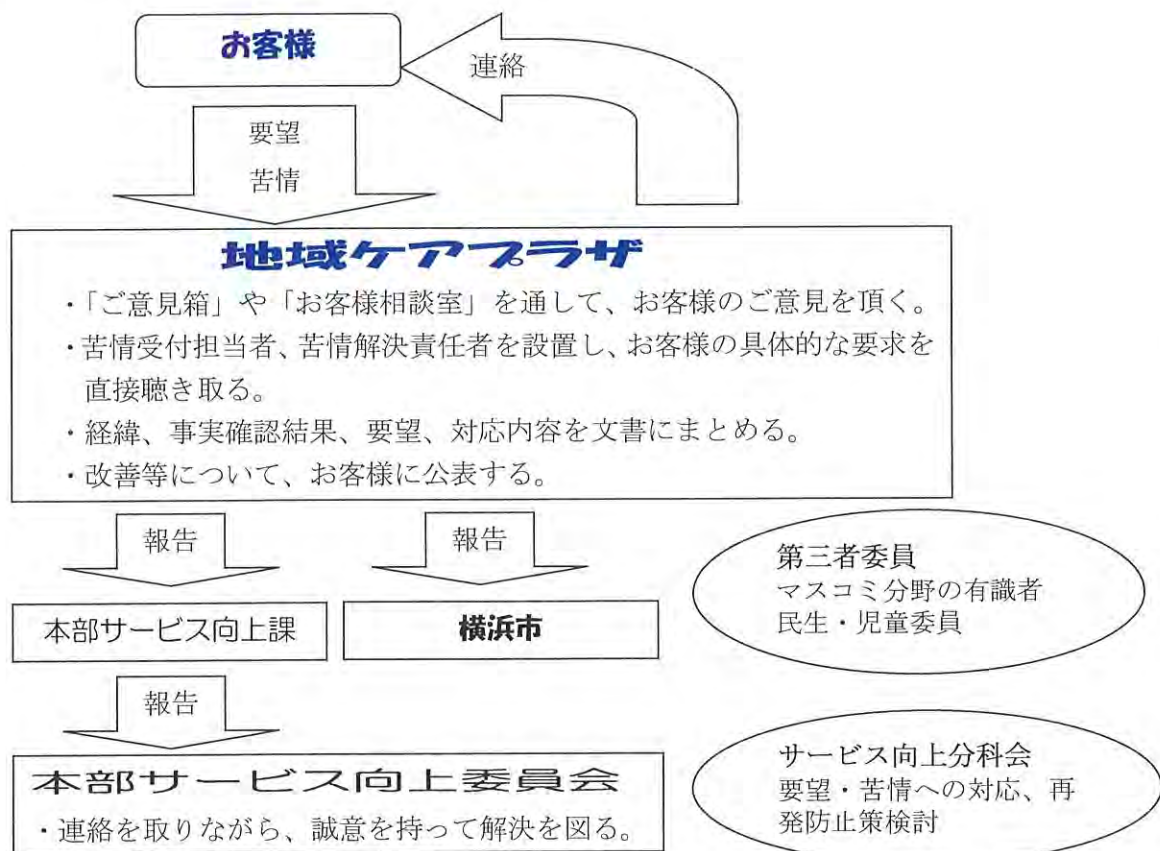
事業ごとにお客様アンケートを頂き、改善、発展につなげています。

## 5 「お客様相談室」の設置

お客様からのご意見、ご要望、苦情を直接お受けする窓口「お客様相談室」を法人本部に設置し、丁寧にお客様の声を受け止め、広く業務改善できるよう努めています。

## 6 サービスの向上

法人本部のサービス向上課担当職員が地域ケアプラザを訪問、モニタリング等により状況把握を行い、サービス向上の推進に努めています。



## 7 市・区への報告

必要に応じて、市や区へ要望や苦情についての報告を行います。

### (6) 個人情報保護・情報公開、人権尊重について

個人情報保護及び情報公開の取組、人権尊重など横浜市の施策を踏まえた取組について、具体的に記載してください。

#### 1 個人情報の保護

地域ケアプラザは、高齢者、障害児・者、乳幼児等、地域の様々な方が利用され、大切な個人情報を取り扱う機会が多くあります。それだけに、個人情報の取り扱いには意識をもって対応するよう具体的な取り扱いマニュアルを定め、さらに毎年度法人で研修を組み、全職員に徹底し、遵守するよう努めています。

##### (1) 個人情報保護規程の策定

当法人では横浜市が制定する「個人情報保護条例」の趣旨に則り、「個人情報保護規程」を定め、各地域ケアプラザでは個人情報の管理に関する責任者と担当者を定め、管理体制と責任を明確にしています。

##### (2) 研修

全職員に対し、年1回「個人情報の取り扱いについて」の研修を実施し、報告書を区役所に提出するほか、法人本部で実施する「個人情報保護・情報セキュリティ研修」を各事業所に設置しているセキュリティ責任者及び担当職員が受講し、職場で他職員への伝達研修を実施しています。

さらに、実際に個人情報取り扱いチェックを実施し、自己を振り返り、緊張感をもって個人情報を取り扱うように周知、徹底しています。

##### (3) 個人情報の取り扱い

ア 実際の個人情報の取り扱いとして、契約書、個人ファイル、電子媒体などは施錠できるロッカーなどで保管することとし、業務上持ち出しが必要な場合には、紛失や漏えいのないよう最小限の情報のみとし、持ち出し返却の確認簿により管理しています。

イ 個人情報の漏洩防止のため、郵便物の発送やFAX送信などの際には、複数の者が必ずダブルチェックをした後、記録を行い、注意喚起内容をFAX前に張り出し、FAX送信の際は氏名等にマスキングをしています。

ウ 広報紙等において、個人が特定できる写真や記事等を掲載する場合には、必ず書面と口頭で了解を得たうえで掲載しています。

エ すべての事業において個人情報管理者を定め、責任体制を明確にしています。

#### 2 情報公開の取組

地域ケアプラザは、地域の皆様からの信頼のもとに運営しています。健全な組織や財務である

ことは当然ながら、当法人がどのような団体であるか、どのような運営状況にあるかを広く周知することが重要と考えます。ホームページの公開やパンフレット・チラシの配布を通し、地域の皆様に当法人・当地域ケアプラザを知って頂き、信頼を得られるように努めています。

### 3 人権尊重への取組

法人では「横浜市福祉サービス協会倫理綱領」を制定し、援助者として持つべき視点や人権意識を、採用時研修や事業所内研修などで適宜確認しています。また、全職員を対象にした人権研修を年に1回、外部の講師を招いて実施し、各所属での伝達研修を徹底しています。高齢者や子ども、障害者など、幅広い視点で人権研修の実施をしています。

## (7) 環境への配慮、市内中小企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

ヨコハマ3R夢(スリム)プラン、市内中小企業振興条例の趣旨及び男女共同参画推進等に対する考え方について記載してください。

地球の環境保護は、私たちが今行わなければならない義務と考えます。そのための第一歩として、できることを身近な家庭や職場で行うのが当然であり、当地域ケアプラザでも率先してゴミの減量、3R\*、省エネルギーに努めています。

\* 3R：廃棄物の発生抑制(Reduce)、再資源化(Recycle)、再使用(Reuse)

### 1 ヨコハマ3R夢【スリム】プラン(市が進める環境都市を目指した政策)の推進

省エネルギー対策、資源ゴミの徹底した分別収集に協力し、ゴミの減量化など良好な環境の維持のために、節電、節水をこまめに行います。また、コピー用紙の裏面使用などの資源の有効利用にも努めます。地域や各施設の状況に応じて、ペットボトルのエコキャップやインクカートリッジの回収等を地域にも呼びかけ、収集したものはエコ活動につなげています。

### 2 省エネルギー対策

電力消費がピークとなる夏季には軽装での執務を心がけ、冬季には服装で調節を行いながら室内温度を調整し、経費節減に努めます。また、不要な照明の消灯、電力の節約を図っていきます。

### 3 目標管理

省エネ法改正によって、エネルギー使用量の記録の保管が義務づけられており、年間使用量の推移を見守りながら省エネルギーに努めています。

### 4 市内中小企業優先発注

工事や備品等の発注に関しては、横浜市中小企業振興基本条例に基づいて執行します。

### 5 環境への配慮

- (1) 来館者や職員の健康に配慮し、敷地内全面禁煙としています。
- (2) 施設周辺の植栽を行い、緑化の推進に取り組んでいます。

### 6 男女共同参画推進

働きたい、働き続けたい職員が男女の別なく、出産・育児や介護などの理由でキャリアをあきら



めることなく、継続して働き続けられるように、育児・介護休業を取得しやすい体制を整えています。平成30年度の育児・介護休業の申請件数は、育児休業が38件、育児時短が18件、介護休業が4件となっています。

また、管理職（課長級以上）51名中、28名が女性であり、女性が管理職の半数以上を占めており、女性が活躍している法人でもあります。

## 5 事業

### (1) 全事業共通

#### ア 施設の利用促進について

施設の稼働率向上のための対策や効率的な施設貸出の方法、利用者のために有益な情報提供を行う方法について、その効果も含め具体的に記載してください。

#### 1 施設稼働率向上のための対策や効率的な施設貸出の方法

団体登録の方には、毎年行う貸館説明会や年度初めの広報誌で、施設の利用の仕方とともに、活動内容用途に応じた各貸室の紹介、利用可能設備、時間帯のご案内をしています。

貸館は毎月1日に団体に応じて2か月～3か月の予約を受け付けています。さらに、貸館共有ボードを活用しながら、活動時間に応じて団体相互の了解の上、利用していただくよう、調整を図っています。

#### 2 有益な情報提供の方法

ホームページや広報紙、チラシ、区広報、区民活動支援センターを活用するとともに、様々な機会を捉えた情報提供をしています。

##### (1) ホームページ

各種事業はホームページに掲載し、最新の情報を提供するほか、書面による広報を併せて行い、幅広い年代の方に情報をお知らせできるよう工夫しています。

##### (2) 広報紙やチラシの活用

地域の民生・児童委員協議会や連合自治会、自治会等でのご説明やご案内をさせていただき、各事業のチラシや広報紙（年6回発行・3,000部）を町内で配布、回覧をしていただくことで、周知を図っています。

地域ケアプラザの情報コーナーに、今後の事業についてのチラシを設置、掲示しています。

##### (3) イベントを活用した情報提供

区民まつりや地域ケアプラザまつり、中区主催等イベント実施の機会を利用したり、区民利用施設スタンプラリーに参加することで、今まで地域ケアプラザを利用されていない方々へ、周知や情報提供を行っています。

## イ 総合相談について（高齢者・子ども・外国人・障害者分野等の情報提供）

高齢者・子ども・外国人・障害者等の分野に関する情報提供の取組についての考え方、提供手法について記載してください。

- 1 様々な方々に気軽に相談していただけるよう、機会があるごとに広報します。相談には真摯に向かい合い、迅速、的確に対応しています。
- 2 高齢に限らず、障害・子育てについての相談窓口を充実させるほか、介護サービスの最新情報はもちろん、地域のインフォーマルサービス等の情報を収集し、支援を必要とする方に情報提供しています。
- 3 サービス事業者や医療機関、専門機関と連携し、情報共有をしています。
- 4 外国の方から相談があった場合には、外国語（英語・韓国語）を話せるスタッフが対応させていただき、ご家族に同席を依頼する、国際交流ラウンジに通訳を依頼する等、お客様の状況に合わせて、対応いたします。

## ウ 各事業の連携及び関連施設（地区センター等）との連携について

地域ケアプラザの役割を果たすための、各事業担当間や関連施設との情報共有、円滑かつ効率的な管理運営に対する考え方を記載してください。

### 1 各部門での連携

地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーター、地域包括支援センターの職員（保健師・主任ケアマネジャー・社会福祉士）は月に1回、所長を含めた6職種会議を開催し、地域状況、課題の共有や支援方法の検討を行っています。また通所介護、居宅介護支援の職員とも職員会議を通じて、情報を共有し、地域の実情、ニーズにあったサービス提供を行っています。

### 2 関連施設との連携、情報共有

#### （1）中区社会福祉協議会との連携

- ア 地域支えあい連絡会等を通し、連携を取っています。
- イ ボランティア育成やボランティアコーディネートに関して協力体制をとっています。
- ウ 権利擁護事業の「あんしんセンター」と連携・情報共有を行っています。

#### （2）医療関係者との連携

- ア 協力医の来所時に、各事業担当者が医療的なアドバイスを受けるなど、情報交換を行い、より質の高いサービス提供に活かしています。
- イ 担当地域の医療機関や薬局等に講師として協力してもらい、ケアマネジャーや地域の事業所が学ぶ場を定期的に設けるなど、医療関係者とより良い関係を構築し、信頼を高めていきます。

#### （3）他機関との連携

- ア 中区医師会主催等によるケアマネジャーや専門職も参加した勉強会（医療情報、介護保険制度、施設見学等）へ積極的に参加しながら、情報の共有を図っていきます。
- イ 障害者の関係機関と連携し、講演・講座などを共催することで、地域での理解を深めていきます。
- ウ 地域ケア会議を主催し、多くの専門職とともに地域における課題を整理し、解決方法を検討していきます。

#### （４）地域団体との連携

- ア 各地区の連合自治会町内会の定例会や民生・児童委員協議会の定例会に出席し、意見交換しながら各地域の情報を共有しています。また、各団体の活動内容を把握するとともに、地域ケアプラザの事業案内や介護予防の啓発等を行っています。
- イ 民生委員・児童委員との連携を密にして、地域で孤立している可能性がある高齢者に関わる情報の共有を図っています。
- ウ 各地域防災拠点や自治会の防災訓練に参加し、災害防止の啓発や非常時における協力関係を強化していきます。

#### エ 地域福祉保健のネットワークの構築について

地域の関連団体や関連機関との情報共有やネットワーク構築に対する考え方について記載してください。

- 1 自治会町内会や民生委員児童委員、保健活動推進員、消費生活推進員、老人クラブ、子育て支援団体などの定例会に参加し、情報共有を行うとともに、団体同士の連携の強化やネットワークの構築を図っています。
- 2 第４地区南部地区では「中区地域福祉保健計画 中なかいいネ！」において、地区社会福祉協議会や自治会町内会、商店街等の地域の関係団体との連携を密にし、地域課題の解決に向けて協働しています。横浜市の「身近な地域・元気づくりモデル事業」の指定を受け、協議会が設立されました。また、認知症サポーター養成講座を開催し、地域で見守る体制づくりに努めています。
- 3 新本牧地区では様々な地域イベントを通して、地区社会福祉協議会や自治会町内会、民生委員、学校、障害者施設、事業所等の地域の関係団体と連携をとり、顔の見える関係づくりや世代間交流に努めています。また、新しい担い手の発掘と育成につながるネットワークの構築や連携に努めています。
- 4 錦町マリンハイツでは元気づくりステーションに出向き、健康チェック相談会などを通じて、声をかけ合う関係づくり・住民同士の見守りなどの体制強化が図れるよう、自治会町内会や老人会、管理組合等との連携に努めています。
- 5 地域ケアプラザではエリア内のケアマネジャーやサービス事業所の為の勉強会「グリーンリーフ地域勉強会」を開催し、事業所同士の連携はもちろんのこと、地域の医療、福祉の連携

強化に努めています。「グリーンリーフ地域勉強会」は13年継続していることから、ケアマネジャーと医療福祉関係者がよい関係となっています。

#### オ 区行政との協働について

区政運営方針、区の事業等を踏まえたうえで、区行政との連携について具体的な取組を記載してください。

- 1 中区の区政運営方針「誰もが安心と活力を実感するまち中区～住んでよし、働いてよし、訪れてよし～」について、地域福祉の推進を担う地域ケアプラザとして、自治会町内会や民生委員児童委員をはじめ地域活動グループと連携をとり、その実現に向けて行動していきます。
- 2 区福祉保健センターとの協議により、第4期区福祉保健計画の各地区別計画策定に向けた取組に参画し、区の福祉保健等についての動向や地域の状況等の情報共有をしています。
- 3 地区別計画では地区支援チームの一員として6職種が参画し、連携を図りながら課題解決に向けた取組や、地区別計画推進の委託業務や地区別計画策定委員会への事務局としての参加、地域に向けたPR活動を個別に行っています。

#### カ 地域福祉保健計画の区計画及び地区別計画の推進について

区地域福祉保健計画の区全体計画及び地区別計画の策定・推進の事務局及び地区別支援チームのメンバーとして参画し、住民、事業者、行政等と協働した地域の課題解決に向け、どのような体制でどのように取り組むか記載してください。

自主事業の企画検討に当たっては、中区の地域福祉保健計画を意識して行い、計画の推進に取り組めます。地区別支援チーム及び地区別計画の会議で検討された課題等については、所内でも情報共有を行い、地域ケアプラザ全体で地域の皆様に支援できるように努めます。

また、地域の関係団体との連携を密にし、地域課題の解決に向けて協働し、地域の皆様が主役となって取り組めるように支援してまいります。

### (2) 地域ケアプラザ運営事業（地域活動交流事業。以下「地域ケアプラザ運営事業」という。）

#### ア 自主企画事業について

高齢者・こども・外国人・障害者等の分野それぞれの福祉保健活動の開発・実施及び自主活動化への取組について、具体的に記載してください。

- 1 高齢者、障害児・者、子育て支援など、それぞれの地域ニーズや特性に応じた企画を行い、幅広い階層の参加が得られるような自主事業を展開します。  
なお、実施にあたっては地域委嘱グループなどの協力を積極的に呼びかけます。
- 2 地域ニーズを反映した、地域からの企画を事業化します。平成27年度から、幅広い世代の参加を期待し、文化祭週間最終日に、地域ケアプラザ祭りを毎年実施し、地域のどの方にも気軽に利用できる身近な存在であることを伝えていきます。

- 3 参加者の方々に、それぞれの事業の目的や地域ケアプラザの役割等を明示、周知して、福祉保健の推進につながる事業展開をしていきます。
- 4 ボランティアや参加者とともに企画、運営できる事業を充実させ、参加するボランティアの拡充を図ります。
- 5 地域ケアプラザの自主事業から発展した自主サークルが、スムーズに活動できるよう支援します。太極拳、吹き矢、歌の会、子育てサークルが団体として登録し、活動発表の場づくり、仲間づくりのサポートを今後もしていきます。

## イ 福祉保健活動団体等が活動する場の提供について

地域住民の福祉・保健活動団体が活動する場の提供について、利用促進をはかるための具体的な取組を記載してください。

地域の多くの皆様に利用していただくために、広報紙や地域の会合等で案内する等、積極的な広報を行い、これまであまり地域ケアプラザに関心のなかった方にも活用していただけるような情報提供を工夫して行っています。

### 1 施設の利用率向上の対策

#### (1) 施設の積極的紹介

- ア 各自治会の総合防災訓練等、地域の行事に積極的に参加し、これまで地域ケアプラザを利用されたことがない方々に施設紹介を行っています。
- イ 5種職（地域活動交流コーディネーター・生活支援コーディネーター・保健師・主任ケアマネジャー・社会福祉士）が連携をはかり、高齢者の地域サロン、障害児・者施設、赤ちゃん学級、子育てサロンなど幅広い層に施設を紹介し、各種事業を案内しています。
- ウ 特に、貸館利用率が低いと予想される土曜・日曜・祝日及び平日の夕方から夜間の時間帯について活用していただけるよう、お子さまや一般成人、健康な高齢者を対象とした自主事業（世代間交流を兼ねた料理教室・英会話・食育講座等）を計画するなど工夫しています。

#### (2) イベント開催

- ア 地域ケアプラザまつり（はらっぱ祭り）等、どなたでも気軽に参加できるイベントを積極的に行っています。
- イ 地域住民、中区社会福祉協議会、障害者施設等との共催事業の実施により、地域の方々が幅広くふれあう機会を提供しています。

### 2 効率的な施設貸出の方法

当地域ケアプラザを拠点に活動するサークルやボランティア等のグループを育成・支援し、グループの自主活動に向け、施設を貸し出しています。

また、貸室の希望が重なった際などは調整を行い、少しでも多くの方に利用頂けるよう工

夫します。

## ウ ボランティア登録、育成及びコーディネートについて

地域活動の担い手不足の状況も踏まえ、ボランティア登録、育成及びコーディネートについて具体的に記載してください。

### 1 ボランティア育成についての考え方

多様化・複雑化する地域のニーズに対応するため、柔軟に、きめ細かく対応できるボランティアとの協働が必要です。

そこで、ボランティア間の協働やネットワーク化による活動内容の充実や活動しやすい環境を整備するなど、今後増加が見込まれる団塊世代の方々が活動しやすいような取組を行います。

### 2 ボランティア育成の取組

当地域ケアプラザでは、長年ボランティア活動を続けてくださっている方が多く、デイサービスでのボランティア活動のほか、老人ホームや保育所、地域のニーズにあわせてボランティアを依頼しています。地域の障害者団体等への支援も積極的に行い、「ポレポレ祭り」への参加、「はらっぱ祭り」においての委託販売、作業所のパンの販売協力をお願いしています。

#### (1) 育成体制

ア 地域活動交流担当は、ボランティア活動に関しての相談、情報提供を一元的に行い、地域ケアプラザでの実務経験と福祉、介護に関する幅広い知識やノウハウを持つ職員を配置しています。

イ 個人またはグループで活動のできるボランティアの登録を受け付け、地域ケアプラザ内や地域での保健福祉に関する活動の場を提供し、「よこはまシニアボランティアポイント事業」につなげています。また、地域での活動の場については、中区社会福祉協議会とも連携しながら、コーディネートを行っています。

ウ 今後もボランティアがより安心して活動できるように専門知識・介護技術・認知症サポーター養成・傾聴などの研修・講座を定期的で開催し、後方支援をしていきます。

エ ネットワーク形成の一歩として、年1回、日頃の活動への感謝を含めたボランティア連絡会を開催しています。また、貸室登録団体のボランティア活動を支援するために、具体的なボランティア活動の場の紹介、提供を積極的に行っています。

オ 障害児の余暇支援に携わるボランティアの育成につながる啓発講座を中区内の各地区社会福祉協議会、地域ケアプラザと協力し開催し、実際の活動につながるよう取り組んでいます。

カ 将来の担い手である小学生・中学生のボランティアの発掘・育成のため、地区センター、コミュニティハウスと協

お祭りボランティア



力し、様々な事業を行っていきます。

- キ 子どもたちの活動や総合学習等での取組を地域の方に向けて発信できる場や地域とかわる機会を提供し、地域に見守られていることを実感できるような場づくりを目指します。

## エ 福祉保健活動等に関する情報収集及び情報提供について

地域における福祉保健活動団体や人材等の情報収集及び情報提供について具体的に記載してください。

地域の多くの皆様に利用していただくために、広報紙や地域の会合、サロン等に出向き案内する等、積極的な広報を行い、これまであまりに関心のなかった方にも活用していただけるような情報提供を工夫して行っています。

### 1 施設の利用率向上の対策

#### (1) 施設の積極的紹介

- ア 各自治会の総合防災訓練等、地域の行事に積極的に参加し、これまで地域ケアプラザに関心のなかった方々に施設紹介を行っています。
- イ 地域の高齢者サロン、障害児・者施設、子育てサロン、赤ちゃん学級などに積極的に赴き、幅広い層に施設を紹介し、各種事業を案内しています。
- ウ 特に、利用率が低いと予想される土曜・日曜・祝日及び平日の夕方から夜間の時間帯について活用していただけるよう、子育て中の親子、一般成人、健康な高齢者を対象とした自主事業（子どもや親子対象の講座・英会話・男の料理教室）を計画するなど工夫しています。

#### (2) イベント開催

- ア 地域ケアプラザまつり（はらっば祭り、毎年秋開催）等、どなたでも気軽に参加できるイベントを積極的に行います。
- イ 地域住民、中区社会福祉協議会、障害者施設、区民利用施設、商業施設との共催事業の実施により、地域の方々が幅広くふれあう機会を提供しています。

### 2 効率的な施設貸出の方法

当地域ケアプラザを拠点に活動するサークルやボランティア等のグループを育成・支援し、グループの自主活動に向け、施設を貸し出しできるようにします。

また、貸室の希望が重なった際などは調整を行い、少しでも多くの方に利用頂けるよう工夫します。

#### (1) 活動環境整備

- ア ボランティア交流会を実施し、日頃の活動についての感謝と労いを伝え、情報交換を通じた他の活動の理解を深めることで、ボランティア相互のつながりを強め、活動の

刺激となるよう交流を深めていきます。

イ 貸室利用団体のボランティア活動を支援するために、様々な活動の場を提供しています。地域ケアプラザの自主事業でのお手伝いなど、連携を図りながら、活動の奨励を行っています。

ウ よこはまシニアボランティアポイント事業へ参加し、ボランティア活動のモチベーションがあがるよう情報提供や働きかけを行い、活動開始のきっかけ作りを支援しています。

## (2) 広報活動

ア 地域の行事等を利用してのアンケート調査や広報紙等での広報活動や、小中高生のデザイナーズサービスにおける職場体験を積極的に受け入れ、児童・生徒の頃からボランティア活動に親しむよう働きかけます。

イ 自主事業終了後、ボランティアグループの自主化を呼びかけ、ボランティア活動の具体的な情報提供や体験を促しています。

ウ 当地域ケアプラザのボランティア活動を、中区社会福祉協議会、ケアマネジャー連絡会、自治会町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会などをはじめ地域の方々に広く周知しています。

エ 多くの方にいろいろな立場で活動に参加していただけるよう、地域で様々な特技やノウハウを持っている方を把握し、ニーズにあわせ活動につなげるよう働きかけています。

## (3) 生活支援体制整備事業

### ア 高齢者の生活上のニーズ把握・分析について

担当地域における高齢者の生活上のニーズを把握・分析する方法について、具体的に記載してください。

- 1 各町別の地域アセスメントシートを作成し、それぞれの町の特性を把握した上で目標を設定し、計画的に地域の支援に取り組みます。
- 2 地区センター、コミュニティハウス、スポーツセンター等の地域の活動拠点とも連携し、住民主体の活動について情報収集を行い、ニーズに合わせた活動を紹介するなど地域活動への参加を促進します。
- 3 関係団体、自主サークル等からの情報、地域住民との会話、また、施設外で高齢者限定の事業を展開し、ニーズ把握に努めるなど積極的に関わる機会をもち、日頃の暮らしぶりから、生活課題の把握に努めています。



## イ 多様な主体による活動・サービス及び社会資源の把握・分析について

民間企業やNPO法人等、多様な主体による社会資源を把握・分析する方法について、具体的な取組を記載してください。

- 1 ケアマネサロンや民生委員・ケアマネジャー勉強会に参加し、そこで共有した課題から、新しい社会資源として「傾聴ボランティア」を養成しました。地域ケアプラザ内や近隣の老人施設また個人宅など活動の幅も広がっています。
- 2 商店街の一角に設けられたFMラジオのスタジオが併設されたコミュニティスペースを利用した高齢者向けの事業を開催しています。地域の情報や災害時の避難情報など防災についても放送されていることから、開局間もない放送局の周知とラジオから地域の様々な情報を得られることを伝え、高齢者の外出の機会や仲間づくり、災害時の一助となることを知ってもらう機会としています。

## ウ 目指すべき地域像の共有と実現に向けた取組み（協議体）について

目指すべき地域像を地域住民等と共有し、その実現に向けた協議の場（協議体）を設置・運営する方法について、具体的に記載してください。

ケアマネジャーと行う情報交換の場で、利便性の悪い地域にある集合住宅「マリンハイツ」について、公共の交通機関が少ないことや買物等に不便なこと、また見守りの必要性のある住民が増えてきたとの課題に対応するため「買物支援」と「移動支援」の事業を実施しました。振り返りの報告会を住民向けに開催し、協議体へ繋げています。住民向けのアンケート実施へ向けての支援や「支えあいマップづくり」など住民主体の見守り活動に発展させるきっかけとしていきます。

## エ 地域の活動・サービスの創出、継続、発展に向けた支援について

地域の活動・サービスを創出・継続・発展させるための取組について、具体的に記載してください。

- 1 「傾聴ボランティア」は毎月定例会を実施し、それぞれの活動を振り返る機会や実際の活動での困りごとを共有し、活動が楽しく継続できる工夫をしています。地域ニーズが高く、活動の場の広がりから新たに事業を企画すると同時にフォローアップも実施するなど、充実した活動となるよう支援を行います。
- 2 高齢者の社会参加を促すため「コーヒーバリスタ講座」では趣味から地域活動へと繋ぐ取組を行っています。地域ケアプラザ内のサロンを始め、地域包括支援センター事業での出前サロンや地域のイベントにも協力するなど、地域活動に参加することで活動の周知や仲間づくりなど多くの住民の参加に繋がっています。
- 3 認知症になっても地域で支える居場所づくりの取組として、利便性の悪い急坂や高台のエリアで個人宅の空き部屋を開放した「サロン」の立ち上げ支援を行いました。



点で支えていた認知症の方を地域ケア会議で情報を共有し、個人が負担を感じることなく支えていく仕組みを5職種（地域包括支援センターの主任ケアマネジャー・保健師・社会福祉士、生活支援コーディネーター、地域活動交流コーディネーター）連携で実施、また地域の事業所にも福祉用具の貸出の協力を呼び掛けるなど地域貢献の場になる働きかけを行っていきます。

#### (4) 地域包括支援センター運営事業

##### ア 総合相談支援業務について

地域性を踏まえた上で、地域包括支援センターの基本機能である総合相談支援業務をどのように展開していくか、具体的に記載してください。

##### 1 運営方針

- (1) 地域包括支援センターの機能は、高齢者や子育て世代、障害児・者など、誰もが気軽に足を運んでいただき、様々な住民ニーズや福祉課題に的確に対応していくことです。この機能を、わかりやすく地域へ発信していきます。
- (2) 高齢者の心身の衰えへの対応、ひとり暮らしや認知症高齢者、虐待等の課題把握だけではなく、障害や子育てに関する課題にも真摯に向き合い、地域包括支援センターの3職種（保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャー）が積極的に地域訪問を行って情報入手に努めるとともに、行政や民生委員・児童委員、医療機関、ケアマネジャーなど様々な資源と連携し、迅速な対応に努めていきます。

##### 2 総合相談支援

- (1) 地域の高齢者からの総合相談に関しては、当事者のみならず家族や地域の状況も踏まえ、地域包括支援センターの職員が速やかに訪問し、対応しています。
- (2) 区役所や地域の関係者（民生委員など）、ケアマネジャーとのネットワーク構築を図り、地域での話し合いを開催するなど、密接な連携と情報共有により、地域のニーズを把握するように努めています。
- (3) 地域ケアプラザの特性を生かし、地域活動交流コーディネーターと地域包括支援センター職員が連携し、各ネットワークを活かして課題の把握を行い、支援につなげています。
- (4) 当地域ケアプラザの担当地域は、坂が多く幹線道路のバスが主な交通であるため、地域ケアプラザへのアクセスが不便な地域もあります。そこで地域ケアプラザに来所せずとも気軽に相談できるよう、町内会館等で行っているサロンや様々な教室等を活用するなど出張相談体制を充実しています。

## イ 認知症支援事業について

地域性を踏まえた上で、地域包括支援センターの基本機能である認知症支援事業をどのように展開していくか、具体的に記載してください。

- 1 認知症の方を介護している家族の集い「認知症サロン」を毎月開催し、介護者支援を行うと共に、地域の方に認知症を理解していただけるよう「認知症サポーター養成講座」を継続的に開催していきます。
- 2 地域の商店街に対し認知症について理解を深めていただき、地域で支えられる街づくりを目指し、在宅生活が続けられるよう「認知症サポーター養成講座」を開催し、認知症サポーター企業を増やします。さらに福祉学習の一環として、子ども達にも早い段階で認知症理解を深めてもらえるよう、近隣の小中学校などに向けて講座の開催を働きかけます。令和元年度は、多数の地域ケアプラザの運営を受託しているスケールメリットを活かし、同一法人が運営する神奈川区の新子安地域ケアプラザとの共催で、地域の私立中学校に出向き、認知症サポーター養成講座を開催しました。

ジャンル	日 時	内 容	対 象 者	定員	講 師(敬称略)
4月	認知症サロン-1 6日(金)13:00~15:00 ボランティアルーム	認知症の方とご家族のミーティング	認知症の方を介護されている地域の方、どなたでも	9名	包括主任ケアマネジャー ・他
5月	認知症サロン-2 4日(金)13:00~15:00 ボランティアルーム	認知症の方とご家族のミーティング	認知症の方を介護されている地域の方、どなたでも	7名	包括主任ケアマネジャー ・他
6月	認知症サロン-3 1日(金)13:00~15:00 ボランティアルーム	認知症の方とご家族のミーティング	認知症の方を介護されている地域の方、どなたでも	8名	包括主任ケアマネジャー ・他
7月	認知症サロン-4 6日(金)12:30~15:00 ボランティアルーム (調理実習)	認知症の方とご家族のミーティング (調理実習)	認知症の方を介護されている地域の方、どなたでも	6名	包括主任ケアマネジャー ・他
8月	認知症サロン-5 3日(金)13:00~15:00 ボランティアルーム	認知症の方とご家族のミーティング	認知症の方を介護されている地域の方、どなたでも	7名	包括主任ケアマネジャー ・他
	サービス-1 27日(月)10:00~11:30 多目的ホール	行ってみよう! ケアプラザ	地域の方どなたでも	23名	包括5職種
9月	認知症サロン-6 7日(金)13:00~15:00 ボランティアルーム	認知症の方とご家族のミーティング	認知症の方を介護されている地域の方、どなたでも	7名	包括主任ケアマネジャー ・他
10月	認知症サロン-7 5日(金)13:00~15:00 ボランティアルーム	認知症の方とご家族のミーティング	認知症の方を介護されている地域の方、どなたでも	6名	包括主任ケアマネジャー ・他
11月	認知症サロン-8 2日(金)12:30~15:00 ボランティアルーム (調理室)	認知症の方とご家族のミーティング (調理実習)	認知症の方を介護されている地域の方、どなたでも	6名	包括主任ケアマネジャー ・他
	サービス-2 18日(金)13:30~14:30 多目的ホール	原っぱまつりと共催 いきいき健康診断	地域の方どなたでも	30名	包括3職種
12月	認知症サロン-9 7日(金)13:00~15:00 ボランティアルーム	認知症の方とご家族のミーティング	認知症の方を介護されている地域の方、どなたでも	10名	包括主任ケアマネジャー ・他
12月	医療 21(金)12:30~13:30 多目的ホール	地域包括ケア病棟を学ぼう	ケアマネジャー、デイサービス等介護保険サービス事業所	22名	横浜中央病院 小澤 康太先生
1月	認知症サロン-10 4日(金)13:00~15:00 ボランティアルーム	認知症の方とご家族のミーティング	認知症の方を介護されている地域の方、どなたでも	6名	包括主任ケアマネジャー ・他
2月	認知症サロン-11 1日(金)12:30~15:30 ボランティアルーム	認知症の方とご家族のミーティング	ケアマネ デイサービス等介護保険サービス従事者	9名	包括主任ケアマネジャー ・他
3月	認知症サロン-12 1日(金)12:30~15:00 ボランティアルーム (調理室)	認知症の方とご家族のミーティング (調理実習)	認知症の方を介護されている地域の方、どなたでも	7名	包括主任ケアマネジャー ・他

## ウ 権利擁護業務について

地域性を踏まえた上で、地域包括支援センターの基本機能である権利擁護業務をどのように展開していくか、具体的に記載してください。

- 1 高齢者の虐待や権利擁護に関しては、相談者自らが主体的に問題解決に当たれるように、専門職とも連携して、専門的・継続的な視点から支援していきます。特に、区役所と十分連携しながら支援を行っています。
- 2 益々複雑化する特殊詐欺については、警察などと連携して、地域に住む皆様に身近な問題として捉えていただけるような啓発事業に取り組みます。また、終活講座を開催し、横浜区役所で作成したエンディングノートの周知や「成年後見制度」等の必要性や理解について啓発を行ってまいります。
- 3 令和元年度は、当地域ケアプラザ内の通所介護生活相談員から相談のあった虐待ケースを、地域包括支援センター内・担当ケアマネジャー・医療機関・行政などと連携し、早期対応を行う事ができました。

## エ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務等

地域性を踏まえた上で、地域包括支援センターの基本機能である包括的・継続的ケアマネジメント支援業務等をどのように展開していくか、具体的に記載してください。

### 切れ目のない支援（包括的・継続的ケアマネジメント支援）

#### ■包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

- 1 地域のネットワーク作りのため、毎月、民生委員・児童委員協議会の定例会や地域の行事に出席し、地域の状況やニーズの把握に努めるとともに、個別ケースの対応に努めています。
- 2 区役所や専門家等を招いた勉強会を開催し、ケアマネジャー等のスキルアップを図るとともに、安心して相談できる場を提供しています。
- 3 ケアマネジャー等からの相談を随時受けるとともに、困難事例については適宜同行訪問し、区役所との定例カンファレンス等で支援方法を検討しています。
- 4 区役所と区内地域包括支援センター合同で、新任ケアマネジャー向けの研修を行うなど、継続的なサポートをしています。

#### ■在宅医療・介護連携推進事業

- 5 在宅療養者への対応がスムーズに行えるよう、医療と介護の連携を意識したケアマネジャー支援に努めています。

## オ 地域ケア会議について

地域包括ケアシステムの実現のために、地域ケア会議を活用してどのように取り組んでいくか、具体的に記載してください。

包括レベルの地域ケア会議では、地域の課題として挙げた個別ケースを、関わる資源（地域包括支援センター職員・地域住民・医療機関・ケアマネジャー・NPO・民間企業など）と協働してそれぞれの立場で出来る支援や解決方法を検討します。専門職だけではなく、地域住民や民間企業などのインフォーマルな資源と協働することにより、地域課題としての共通認識を持ってもらうように会議を進めます。

地域ケアプラザは、このネットワークを構築すると共に、この共通認識の中から、新たな資源が生み出されるよう、地域への働きかけも行っていきます。

自治体とは、新たなインフォーマルな資源を生み出すことにより、自助・共助・公助を組み合わせた地域のケア体制を整備し、地域住民の安心や安全を確保できるシステムを構築するような取組を協働して行っていきます。

## カ 指定介護予防支援事業・第1号介護予防支援事業（介護予防ケアマネジメント）について

事業実施に係る人員の確保・育成、指定居宅介護支援事業者への業務委託についての選定方法及び具体的な支援内容の計画について記載してください。

高齢化が進み、要支援者が増える傾向にある中、要支援者の意思及び人格を尊重し、適切な保健医療サービス及び福祉サービスを提供することで、お客様が住み慣れた地域で自立した日常生活を営むことができるよう支援します。

一人ひとりの心身状況や環境に応じて、ご本人と計画作成者がともに目標に向けて取り組むことを大切にし、きめ細やかな対応をしています。

### 1 人員の確保、育成

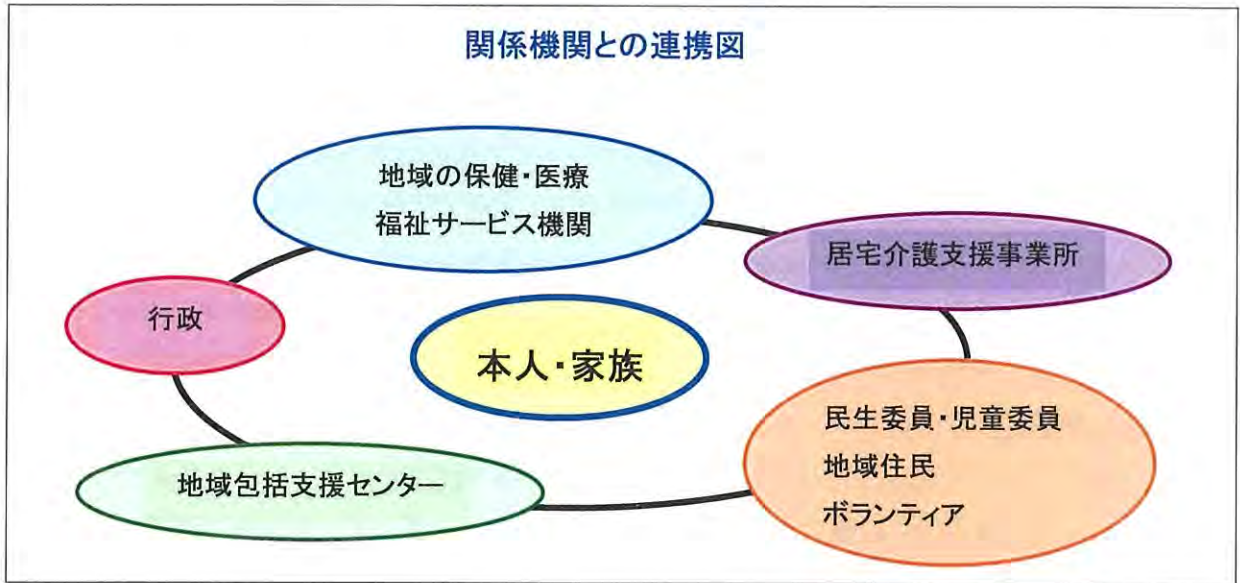
地域ニーズに適合した人員を確保し、介護予防ケアプラン作成担当者の専門性を高めるため、採用時及び定期的な研修を実施しています。

### 2 コンプライアンスの徹底（公正中立なサービス調整）

関係法令の遵守を基本とし、区役所や地域の保健・医療・介護サービス事業者、ボランティア団体などから総合的かつ効率的にサービス提供されるよう、公正中立な立場に立ち介護予防プランを作成します。

### 3 居宅介護支援事業所との連携強化

お客様やご家族の状況に合わせ、効果的な介護予防プランが提示できるよう委託先のケアマネジャーと連携し、支援を行っています。



キ 一般介護予防事業（介護予防普及強化業務）について

市や区の方針に沿って、介護予防に関する普及啓発や地域活動支援等の介護予防事業をどのように展開していくか具体的に記載してください。

**1 運営方針**

二次予防事業対象者（介護保険で非該当と認定された方や生活機能の低下が心配され、介護が必要となるおそれのある高齢者）と一般高齢者に対して、「自立支援」や「尊厳保持」を図り、住み慣れた地域で生活を継続できるように「自立を支援する」「要介護状態になることを遅らせる」「維持・改善を図る」ことが介護予防事業の目的です。

地域ケアプラザは事業の中核となる存在として、支援活動および普及啓発活動を行います。

当地域ケアプラザ担当地域も高齢者が増加傾向にあり、実際の支援活動だけでなく、普及啓発に取り組んでいます。

- (1) 地域の食事会や交流会、老人クラブ、地域ケアプラザの自主事業等の機会に二次予防事業対象者の把握に努めています。
- (2) 民生委員・児童委員、老人クラブ、保健活動推進員等と連携を密にし、潜在する二次予防事業対象者の把握に努めます。
- (3) 地域支援事業が円滑に推進できるよう、区役所や地域関係団体と連携し、地域での体制整備を積極的に行っています。

**2 普及啓発**

- (1) 地域の民生委員・児童委員、保健活動推進員との連携により、地域の食事会や老人会へ出向き、虚弱高齢者に関する認識を高めていきます。
- (2) 介護予防の普及に向け、介護予防教室を開催しています。
- (3) 区役所、中区社会福祉協議会、居宅介護支援事業所、区内の地域ケアプラザ、医療機関、在宅サービス機関、学校、企業等と連携し、介護予防の必要性の普及、啓発をしていま

す。

### 3 介護予防事業の展開

- (1) 体力向上プログラム、口腔・栄養・フットケア講座など介護予防に効果のある事業を実施しています。また、高齢者住宅相談室にて介護予防教室を開催しています。
- (2) 70代～80代向けの運動機能向上に関する事業を行い、介護予防の理解を深めるとともに、将来地域のなかで支援者となる方々の発掘に努め、介護予防サポーター（ボランティア）を育成しています。

### 4 地域活動の支援

- (1) 「自分の健康は自分で守る」を目標に、介護予防教室やフットケア教室等に参加した方が、自主的に活動できるように地域活動交流コーディネーターとも連携し、自主グループの立ち上げを支援しています。
- (2) 「いつまでも住み慣れた地域で生活できる」を目標に、認知症に対する地域住民の理解が深まり、地域で支えていけるよう、認知症サポーター養成講座を展開しています。
- (3) 元気づくりステーションとして次の5か所を立ち上げ、また、今後も新たに立ち上げ、身近な地域で介護予防の取組が継続できるよう支援してまいります。また、引き続き、新たな元気づくりステーションの立ち上げにより、地域の介護予防の取組の充実を図ります。

ア 坂の上の体操教室 10:00～11:00（第1、3水）緑ヶ丘町内会館

地域運動指導員による運動、コグニサイズ、ペタンクを実施中。男性の参加者が少ない現状があるため、男性の参加者を増やせるように声掛けを実施していく。

イ 大鳥元気クラブ 9:30～10:00（第2、4木）大鳥自治会館

ハマトレ、その後グランドゴルフ実施。大鳥地区は住民の見守り・支えあいが充実している。また、ほとんど自立して介護予防に取り組んでいる。意欲的に介護予防に取り組めるように支援を継続していく。

ウ サンタすみれ会 14:00～15:00（第3水）本牧宮原サンタハウス高齢者住宅相談室

運動講師にて体操を実施。高齢者住宅に在住している高齢の住民の把握、見守りをおこなって介護予防教室に参加してもらうように声掛けを行っていく。

エ マリンハイツ健康クラブ 10:00～11:00（第1、3木）錦町横浜マリンハイツ集会所

第1木曜日：地域運動指導員による体操、コグニサイズ実施

第3木曜日：ペタンク

参加人数20名程度、新規参加者も多い。高齢の住民も多く、介護保険申請も多くなっているため体操への呼びかけは継続して行っていく。

オ マレットゴルフ同好会 毎週水土日午前中

横浜港シンボルタワーマレットゴルフコース

他の地区の方も集って行っているため、今後も健康づくりの一環として継続できるように支援していく。



＜下記は今後元気作りステーションに移行予定＞

カ フットケア講座（毎月第4金曜日）10：00～11：30 本牧原地域ケアプラザ多目的ホール  
フットケア講師指導のもと、中区保健師と共にフットケアの指導を行っている。いつま  
でも歩ける足を目指して楽しく会が行われるように支援していく。元気作りステーショ  
ンとして自立して活動ができるように支援していく。

(4) 各地区で活動しているサロンや教室の支援者と参加者がその意義を共有し、継続的に活  
動ができるよう支援しています。

(5) 地域ケアプラザから遠い地域での支援者を増やすため、出張して講座等を企画・実施して  
います。

#### ク 多職種協働による地域包括支援センターネットワークの構築について

包括的支援事業を効果的に実施するために、介護サービスに限らず、地域の保健・福祉・医療サ  
ービスやボランティア活動、インフォーマルサービス等の社会資源が有機的に連携できるための  
ネットワークづくりをどのように行っていくかを記載してください。

- 1 地域の高齢者の方が抱える問題や実態の把握を行い、介護支援専門員に高齢者の自立に資す  
るケアマネジメントの助言・支援を行うため、行政職員・民生委員・自治会町内会役員・そ  
の他地域の構成員や介護支援サービス事業所・在宅医療の関係者と連携を図り、強化しなが  
ら地域の課題に取り組んでいます。
- 2 生活支援コーディネーターが作成した「地域活動サービスリスト」を利用することで、以前  
から地域のケアマネジャーが望んでいた「現在ある地域の社会資源リスト」に結びつき、イ  
ンフォーマルサービスの見える化を行っています。
- 3 よこはまシニアボランティアポイント説明会を地域ケアプラザ内で行ったことで、ボランテ  
ィア活動に興味を持ちボランティア登録者を増やすことができました。今後も定期的に行い  
ボランティア登録者を増やします。

#### (5) 居宅介護支援事業

公の施設における事業提供であることを踏まえ、居宅介護支援事業について、指定介護予防支援事  
業者との連携体制も踏まえて記載してください。

##### 1 運営方針

要介護者へ質の高いケアマネジメントを実施するべく、エリア内のさまざまな関係機関とネッ  
トワークを構築し、多職種が協働して対応できる地域に根ざした身近でかつ信頼に足る事業所を  
目指します。

地域ケアプラザ内の居宅介護支援事業所という特色を生かし、地域包括支援センターとの連携  
も密にしなが、きめ細やかに個別対応をしていきます。

また、特定事業所として、お客様の相談に随時対応できるよう 24 時間相談体制としています。

#### (1) 在宅生活を支援します

要介護状態になった方が住み慣れた地域で自立した生活が送れるよう、一人ひとりの能力や状態、解決すべき課題（ニーズ）を的確に把握し、心身の状況や環境等に応じた適切なサービス提供に努めています。

- ・ 自立支援（身体的自立・精神的自立）
- ・ 認知症支援
- ・ 医療連携
- ・ 自己実現（QOLの向上）
- ・ 家族支援（レスパイトケア）

#### (2) コンプライアンスの徹底（公正中立なサービス調整）

関係法令の遵守を基本とし、区役所や地域の保健・医療・介護サービス事業者、ボランティア団体等から総合的かつ効率的にサービス提供されるよう、公正中立な立場に立ちケアプランを作成します。

#### (6) サービスの質及び職員の資質向上

- ア お客様やご家族の意向を尊重し、予後予測の視点をもって適正にケアマネジメントができるよう人材育成に努めています。
- イ ケアマネジャーの専門性を高め、質の向上を図るために、法人本部で採用時及び定期研修を年 1 回以上実施していきます。
- ウ 定期的に、法人本部にてケアマネジャー担当者会議を開催し、情報交換や制度理解、ケアプラン作成研修、業務改善等に取り組んでいます。
- エ 「自立支援」「認知症支援」「医療連携」に強いケアマネジャーを育成するために、テーマ別の勉強会を行っています。
- オ 毎週、事業所内でミーティングを行い、対応困難ケースの共有や事例検討を行い、ケアマネジャーのスキルアップとサービスの質の向上に努めています。
- カ 公の施設にある居宅介護支援事業者として、中区ケアマネ連絡会にて行われる研修や事例検討会で地域のケアマネジャーと地域情報の共有をしています。
- キ 公の施設にある居宅介護支援事業者として、中区内の他法人の地域ケアプラザと連携し、協働で事例検討会を開催しています。

(6) 通所介護等通所系サービス事業（実施施設のみ）

プログラム及び運営方針について、具体的に記載してください。

**1 運営方針**

(1) わかりやすい事業呼称

認知症対応型通所介護という名称はサービスの内容がイメージしにくいいため、当地域ケアプラザでは誰にでもわかりやすい「認知デイひまわり」という呼称にし、わかりやすく広報をしています。

(2) 「お客様に信頼され、笑顔でつながるデイサービス」

誰にでもわかりやすい言葉で法人全体のデイサービスの目標を設定し、一丸となって運営にあたっています。

(3) 在宅生活を支援します

住み慣れた地域での在宅生活を長く継続できるよう、自立に向けた支援を行います。ストレッチ、転倒予防体操を含む機能訓練、身体を動かしながら参加できる曜日レクリエーションを実施いたします。

(4) サービスの質及び職員の資質の向上に努めます

ア 法人内全事業所の生活相談員が、より良いサービスの提供に向けて生活相談員会議、デイスタッフ会議、ナース会議、厨房会議、ドライバー会議を実施しています。

イ サービスに対する、より広い視点と発想を持てるよう、定期的に全職種のスタッフを対象に研修に取り組んでいます。令和元年度は外部の介護技術研修に参加したデイスタッフが毎月行われているデイ会議にて研修講師を務め、介護技術のスキルアップを図りました。

また、ドライバーには安全運転研修を実施しました。

**2 サービスメニューについて**

(1) 法人で共通して取り組んでいるサービスメニュー

ア 要支援のお客様に対して定期的に体力測定を行い、その間の機能訓練の効果を可視化することで、お客様が機能訓練に意欲的に取り組めるよう工夫しています。

イ 認知症の方を対象とした機能訓練ボードを法人独自で考案・作成し、個々のお客様の状態に合わせて使い方をアレンジするなど、認知症予防だけでなく、職員とお客様、またお客様同士のコミュニケーションツールとしても活用しています。

ウ 毎月のお客様・ご家族への報告は写真付きで報告しており、その月の血圧、体温、脈拍等の記録グラフを添えて体調変化の確認も出来るように工夫しています。

(2) 当地域ケアプラザで取り組んでいるサービスメニュー

ア 菖蒲湯週間（春）・柚子湯週間（冬）では、季節の移り変わりを目で楽しみ、香りを感じることで、心身共にリフレッシュしていただいています。

- イ 獅子舞保存会や保育園・幼稚園の園児、小中学校等の訪問機会を設け、お客様に楽しんでいただける催しをすると共に、世代間交流の場としても設けています。
- ウ お客様自らおやつ作りをする「おやつレク」が好評です。令和2年より新たにおでん屋さんの雰囲気味わえる「おでんレク」も計画しています。
- エ 転倒予防体操、機能訓練の他、午後のレクリエーションの時間には「筋トレ」「はまちゃん体操」をご自身で選択し、身体状況に合わせた運動に参加していただいています。ご家族様からも「デイサービスに行くようになって歩行状態が良くなった」と喜んでいただいています。
- オ 月間レクリエーションのカレンダー作りでは、貼り絵と塗り絵を組み合わせたカレンダーを手作りしていただいております。出来上がった作品はデイルームに展示後ご自宅にお持ち帰りいただき、ご家族様からも好評を得ています。
- カ 毎週内容を変えての集団で行うレクリエーションゲームをご用意しており、機能訓練を兼ねてのお客様同士のコミュニケーションやスタッフとの交流の時間となっております。
- キ 麻雀、編み物、習字、音楽など、その日いらっしゃるお客様の趣味を活かしたレクリエーションを行っています。少人数で会話を楽しみながら参加していただき、編み物等の作品は文化祭に展示するなど目標を持って取り組んでいただいております。
- ク デイサービスご利用時の変化を小まめにご家族にお伝えし連携を取っています。
- ケ 認知症がありご自宅からの外出が困難なお客様には、小まめに訪問し、送迎時に時間を掛けてお誘いする等、お客様に合わせた対応で外出の機会を作っています。
- コ 勉強会やカンファレンスを開き、認知症を理解しお客様に寄り添った介護を提供しています。
- サ 食事はお客様の大きな楽しみの一つです。当地域ケアプラザでは栄養バランスだけでなく、季節を感じるメニュー（お花見弁当などの松花堂弁当、夏季のうなぎ、流しそうめん、かき氷、冬のおでんレクなど）を考え、お客様に楽しんで召し上がっていただけるような食事の提供に努めています。

## 6 収支計画及び指定管理料

### (1) 指定管理料の額及び施設の課題等に応じた費用配分について

収支計画、利用者サービスのための経費に対する考え方について、施設の特徴を踏まえて記載してください。

地域ケアプラザをご利用くださるお客様のニーズに合わせた運営を行い、サービスの質の向上を図るための経費を支出しています。

#### 1 収支計画

地域ケアプラザを適切に運営するための収支計画を立て、地域活動交流事業と地域包括支援センター事業等、指定管理料を適切に支出しています。

## 2 利用者サービスのための経費

地域活動交流事業、地域包括支援センター事業、生活支援体制整備事業における、テキスト代や材料費等については実費相当額を頂き、収支報告書において適切に報告しています。また、通所介護・認知症対応型通所介護事業については、介護保険法における利用料徴収を法令に基づき行っています。

### (2) 利用料金の収支の活用及び運営費の効率性について

利用料金の収支の活用や運営費等を低額に抑える工夫について記載してください。

#### 1 利用料金の収支の活用

- (1) 自主企画事業の開催に当たっては、その事業の趣旨や内容を考慮した上で、必要に応じてその実費相当額を参加費として徴収しています。徴収した参加費は、材料費やテキスト代、講師謝金、保険料等として使用しています。
- (2) 通所介護・認知症対応型通所介護事業においては、食費や制作物に係る材料費等実費相当額をご負担いただき、その費用の一部に充当しています。材料費等をご負担いただくことで、ご本人の希望に沿ったレクリエーション等を提供できるよう、バリエーションに富んだサービス提供を行っています。

#### 2 運営費等を低額に抑える工夫

##### (1) 組織的な取組

- ア 指定管理の運営経費が軽減されるよう、組織的に取り組み、全スタッフへコスト意識を徹底させるとともに、建物管理・保守、清掃等の委託業者の選定には、電子入札等を実施し、コストを可能な限り低額に抑えています。
- イ 法人が受託している他の地域ケアプラザとの合同による車両リースの一括入札や消耗品の共同購入などにより、経費節減を図っています。
- ウ 超過勤務の適正管理を徹底することで、人件費の節減を図っています。

##### (2) 事務の効率化

地域ケアプラザの労務、経理等の事務処理に関しては、事務職員が法人本部と連携を取り、業務や役割の分担を図りながら、事務の効率化に努めています。

##### (3) ヨコハマ3R夢【スリム】プラン(横浜市が進める環境都市を目指した政策プラン)の推進

ごみの減量や資源のリサイクル、リユースを積極的に実施し、環境への取組に力を入れるとともに、節電、節水をこまめに行い、コピー用紙の裏面使用などの資源の有効利用を励行しています。

##### (4) 省エネルギー対策

節水システムの導入及び、電気使用量の節減効果が見込める力率改善用コンデンサーの設置、電力会社を変更する等、より安価な契約をすることにより、光熱水費の削減を行っています。

あわせて、電力消費がピークとなる夏季には軽装での執務を心がけ、冬季には服装で調節を行いながら室内温度を調整し、経費節減に努めています。また、不要な照明の消灯、使用していない事務用機器の電源を落として電力の節約を図っています。

## 7 前期の指定管理業務の実績（現在の指定管理者のみ記載してください。）

### (1) 前期の指定管理業務の実績について

前期の指定管理期間における地域ケアプラザ事業の実績を記載してください。

#### 1 地域活動交流事業

平成 30 年度は自主事業を延べ 588 件実施し、参加者は 9,768 人でした。多目的ホール、地域ケアルーム、ボランティアルーム等の施設の利用は延べ 16,922 人で、ボランティア活動の参加者は団体活動 309 回、個人活動 282 回でした。これらの件数は過去 5 年間で増加しています。

様々な事業を企画、継続して運営していく中で計画的に自主化を支援し、その後も継続的にサポートを行いながら、地域の社会資源の創出を地域の皆様と一緒に行ってきました。

#### 2 地域包括支援センター事業

平成 30 年度は総合相談・訪問が延べ 1,722 件でした。益々進む高齢化社会を反映し、件数の増加と同時に、相談内容も複雑化の傾向にあります。今後も各関係機関と連携し、積極的な周知活動・出張相談等を行いながら、早期の相談、援助につなげていきます。

#### 3 居宅介護支援事業

平成 30 年度は居宅介護支援のお客様は延べ 575 人、介護予防支援のお客様は延べ 340 人です。お客様がいつまでも住み慣れた地域で、ご自分らしく、自立した生活が送れるよう、質の高いケアマネジメントを提供しています。

#### 4 通所介護事業

平成 30 年度の通所介護のお客様は延べ 9,240 人、第 1 号通所事業のお客様は延べ 1,175 人、合計 10,415 人です。認知デイひまわり（認知症対応型通所介護：平成 24 年開設）のお客様は延べ 2,881 人でした。

これからもお客様の自立を支援し、お客様の持てる力の維持、向上を目指したサービスを提供していきます。

### (2) 職員配置状況について

前期の指定管理期間における職員配置の実績を記載してください。

平成 30 年 4 月・5 月 社会福祉士不在(61 日)

合計 不在日数 61 日

合計配置日数 5,383 日

## 指定管理料提案書及び収支予算書 (横浜市本牧原地域ケアプラザ)

### 1 指定管理料提案書

#### (1) 地域ケアプラザ運営事業

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
賃金水準スライド 対象人件費 (非課税) ※1	内訳(地域ケアプラザ所長、地域活動交流コーディネーター、サブコーディネーター等のうち賃金水準スライド対象人件費)	11,675,000
賃金水準スライド 対象外人件費 (非課税)	内訳(地域ケアプラザ所長、地域活動交流コーディネーター、サブコーディネーター等のうち賃金水準スライド対象外人件費)	400,000
事業費(税込)	自主事業等にかかる経費(材料費、講師謝金等)	2,200,000
事務費(税込)	備品購入費、通信運搬費、研修費、印刷製本費、広報費、保険料、賃借料、業務委託費、事務消耗品費等	1,300,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	6,715,000
指定額	小破修繕費 474,000 円	474,000
利用料金の活用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 運営費の軽減に組織的に取り組み、全職員への経費削減の意識づけを徹底します。</li> <li>2 協会本部や協会内他事業所と連携し、電子入札による委託業者の選定や物品の共同購入等で経費削減を図ります。</li> <li>3 超過勤務の適正管理の徹底により、人件費の削減を図ります。</li> <li>4 節電、節水やコピー用紙の裏紙使用など資源の有効活用を励行します。</li> <li>5 今後も地域のニーズにあった事業展開を行っていくため、指定管理料に加えて、介護保険収入を活用します。</li> </ol>	△1,422,000
施設使用料相当額 ※2		△3,990,000
合 計		17,352,000

※1：(地域ケアプラザ所長基礎単価×配置予定人数(0.125人工)) + (地域ケアプラザ運営事業に係る正規雇用職員等基礎単価×配置予定人数) + (地域ケアプラザ運営事業に係る臨時雇用職員等基礎単価×配置予定人数)

※2：指定管理業務に通所系サービス事業が含まれる場合のみ記入して下さい。

(2) 生活支援体制整備事業

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
賃金水準スライド 対象 <del>人</del> 件費 (非課税) ※3	内訳(生活支援コーディネーターのうち賃金水準スライド対象 <del>人</del> 件費)	●●●●
賃金水準スライド 対象外 <del>人</del> 件費 (非課税)	内訳(生活支援コーディネーターのうち賃金水準スライド対象外 <del>人</del> 件費)	●●●●
事業費(税込)	生活支援体制整備事業を実施するためにかかる経費	●●●●
事務費(税込)	備品購入費、通信運搬費、研修費、印刷製本費、広報費、保険料、賃借料、業務委託費、事務消耗品費等	●●●●
合 計		5,802,000

※3：生活支援体制整備事業に係る生活支援コーディネーター基礎単価×配置予定人数



## (3) 地域包括支援センター運営事業費

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
賃金水準スライド 対象人件費 (非課税) ※4	内訳(地域ケアプラザ所長、地域包括支援センター職員等) うち賃金水準スライド対象人件費)	20,775,000
賃金水準スライド 対象外人件費 (非課税)	内訳(地域ケアプラザ所長、地域包括支援センター職員等) うち賃金水準スライド対象外人件費)	1,100,000
事業費(税込)	自主事業等にかかる経費(材料費、講師謝金等)	938,000
事務費(税込)	備品購入費、通信運搬費、研修費、印刷製本費、広報費、保 険料、賃借料、業務委託費、事務消耗品費等	366,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	1,785,000
指定額	協力医謝金 630,000 円、小破修繕費 126,000 円	756,000
利用料金の活用	1 運営費の軽減に組織的に取り組み、全職員への経費節 減の意識づけを徹底します。 2 協会本部や協会内他事業所と連携し、電子入札による 委託業者の選定や物品の共同購入等で経費節減を図り ます。 3 超過勤務の適正管理の徹底により、人件費の削減を図 ります。 4 節電、節水やコピー用紙の裏紙使用など資源の有効活 用を励行します。 5 今後も地域のニーズにあった事業展開を行っていくた め、指定管理料に加えて、介護保険収入を活用します。	△1,420,000
合 計		24,300,000

※4：(地域ケアプラザ所長基礎単価×配置予定人数(0.375人工)) + (地域包括支援センター運営事業に係る正規雇用職員等基礎単価×配置予定人数) + (地域包括支援センター運営事業に係る臨時雇用職員等基礎単価×配置予定人数)

## (4) 一般介護予防事業

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
事業費（税込）	介護予防事業にかかる経費	154,000
合 計		

## 2 収支予算書

(単位：円)

項目		令和3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	
内 訳	横浜市支払 想定額	地域ケアプラザ 運営事業(a)	17,352,000	17,352,000	17,352,000	17,352,000	17,352,000
		生活支援体制 整備事業(b)	5,802,000	5,802,000	5,802,000	5,802,000	5,802,000
		地域包括支援 センター運営 (c)	24,300,000	24,300,000	24,300,000	24,300,000	24,300,000
		一般介護予防 事業(d)	154,000	154,000	154,000	154,000	154,000
		合計(a)~(d)	47,608,000	47,608,000	47,608,000	47,608,000	47,608,000
	介護保険 事業収入	介護予防支援事 業・第1号介護 予防支援事業	10,493,856	10,546,326	10,599,058	10,652,053	10,705,314
		居宅介護支援 事業	34,016,386	34,186,468	34,357,400	34,529,187	34,701,833
		通所系サービ ス事業	147,519,094	149,731,880	151,977,858	154,257,526	156,571,388
	その他収入	600,000	600,000	600,000	600,000	600,000	
	収入合計 (A)		240,237,336	242,672,674	245,142,316	247,646,766	250,186,535
内 訳	人件費	179,052,109	181,540,933	184,064,351	186,622,845	189,216,902	
	事業費	11,967,286	12,133,631	12,302,288	12,473,289	12,646,667	
	事務費	21,311,869	21,608,103	21,908,455	22,212,982	22,521,742	
	管理費	16,193,283	16,418,369	16,646,584	16,877,971	17,112,574	
	消費税等	0	0	0	0	0	
	その他	350,000	350,000	350,000	350,000	350,000	
支出合計 (B)		228,874,547	232,051,036	235,271,678	238,537,087	241,847,885	
収支 (A-B)		11,362,789	10,621,638	9,870,638	9,109,679	8,338,650	

## 団体の概要

(令和 2 年 2 月 1 日現在)

(ふりがな) 団体名	( しゃかいふくしほうじん よこはましふくしきょうかい ) 社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会			
共同事業体又は中小企業等協同組合として応募している場合には、その名称を記入してください。				
(ふりがな) 名称	( )			
所在地	〒220-0021 横浜市西区桜木町 6 丁目 31 番地 6 階			
設立年月日	平成 9 年 1 月 14 日			
沿革	<p>前身である財団法人横浜市ホームヘルプ協会（横浜市外郭団体）は、昭和 59 年 12 月に設立され、横浜市の在宅福祉サービスを担い、先駆的に取り組んできました。平成 9 年 1 月に発展的に改組し、社会福祉法人横浜市福祉サービス協会を設立、横浜市の外郭団体から自立をしました。以降、老人ホームや地域ケアプラザの施設運営をはじめ、定期巡回や訪問看護ステーション、小規模多機能型居宅介護等にも取り組み、総合的な福祉サービスを目指した先進的な事業展開を続けています。</p>			
事業内容等	<p>当協会は訪問介護事業のほか、地域ケアプラザ（20 館）や特別養護老人ホーム（3 館）の運営、高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業や訪問看護事業、小規模多機能型居宅介護事業、福祉用具貸与・販売事業等、ここ横浜の地でお客である市民の皆様お一人おひとりの状況に真摯に向き合い、お客様の満足を第一に高品質なサービス提供を追求した事業を実施しております。実施している事業は以下の通りです。</p> <p>①訪問介護 ②訪問看護 ③通所介護 ④短期入所生活介護 ⑤福祉用具貸与 ⑥特定福祉用具販売 ⑦認知症対応型通所介護 ⑧小規模多機能型居宅介護 ⑨定期巡回随時対応型訪問介護看護 ⑩夜間対応型訪問介護 ⑪地域密着型通所介護 ⑫居宅介護支援 ⑬介護予防訪問看護 ⑭介護予防短期入所生活介護 ⑮介護予防福祉用具貸与 ⑯特定介護予防福祉用具販売 ⑰介護予防認知症対応型通所介護 ⑱介護予防小規模多機能型居宅介護 ⑲第一号訪問事業 ⑳第一号通所事業 ㉑介護予防支援 ㉒介護老人福祉施設（老人ホーム） ㉓居宅介護 ㉔重度訪問介護 ㉕移動支援 ㉖計画相談支援 ㉗在宅生活支援ホームヘルプ事業 ㉘地域ケアプラザの受託運営 ㉙養護老人ホームの受託運営 ㉚高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業 ㉛福祉用具・用品販売</p>			
財務状況	年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
	総収入	14, 007, 089, 189	13, 639, 946, 889	13, 412, 692, 290
	総支出	13, 881, 513, 750	13, 624, 858, 272	13, 413, 882, 693
	当期収支差額	125, 575, 439	15, 088, 617	△1, 190, 403
	次期繰越収支差額	3, 638, 575, 138	3, 545, 593, 350	3, 276, 924, 691
連絡担当者	【所 属】	【氏 名】		
	【電 話】	【F A X】		
	【E-mail】			
特記事項				