

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 「助けてと言いつける、自分にも他人にもやさしいまち」を目標に、自分や家族が、支援が必要な状態になった時に周囲に伝えることができる。または、それを受け止め、その人らしく生活することができる地域を目指して、身近な居場所と環境づくりを地域の方と協働で取り組んでまいります。
- 2 当地域ケアプラザは担当エリアが広範囲であり、坂も多くバスを乗り継がないと地域ケアプラザに来られない地域の方もいます。このような地域の状況から、出張相談や出前講座を積極的に実施し、相談や情報提供の機会の確保に取り組んでいきます。また、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、老人クラブ等、既存の団体と協働して様々なネットワークを構築していきます。
- 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、「身近な相談窓口」であることを、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・障害者の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 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取組み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

当地域ケアプラザの担当エリアは、あざみ野1～4丁目、みすずが丘、大場町、元石川町と荏子田町の一部地域となっています。地形としては、あざみ野駅前からまっすぐに伸びる道を中心に両側に山がある地形となっており、坂が多いエリアになります。全体的には戸建ての住宅が多い地域である一方、あざみ野団地やイディオスあざみ野など大型の団地やマンションなどもあります。また大学の跡地にはマンションも建設中です。山坂の多い地形ということもあり、斜面に建ってい

て、入り口に階段のある住宅も多く見られます。そのため、高齢になり足腰が弱ると外出が困難になることが懸念されます。

あざみ野駅周辺には、山内地区センターや山内図書館、アートフォーラムあざみ野等の施設があります。駅から約1.8kmのところには、ショッピングモールもあります。

最寄り駅はあざみ野駅・市が尾駅で、主たる交通手段は横浜市営地下鉄、東急田園都市線や東急バスであり、横浜市内だけではなく都内への就業、就学率が高くなっています。

当地域ケアプラザは、駅から離れた場所にあること、坂の途中にあることなどから、一部地域の方には利用しづらい立地です。また、大場町はエリアが広いため、場所によっては最寄りのバス停から地域ケアプラザに直通で来ることができず、バスの乗り継ぎが必要な地域もあります。

青葉区は、納税者1人当たりの個人住民税額（市民税・県民税）は市内18区中1位となっています（なるほどあおば2018）。世帯年収が高く、高学歴の方、子どもを私学に通わせている方も非常に多いエリアです。健康に関する意識が高い方も多く、フィットネスクラブや体操教室などに通う方も多く見受けられます。

年少人口比率は、みずずが丘（14.4%）や荇子田町（13.3%）等、比較的近年に宅地開発された地域は、いまだに区平均（13.1%）と比べて若い世帯が多い状況です。しかし、この2015年から5年間で、荇子田町は3%以上比率が低くなっており、生産年齢人口でも5年間で1%低くなっていることから高齢化が進んでいることが分かります。

一方で、高齢化率は、大場町21%、あざみ野2丁目23%、あざみ野4丁目21%、元石川町23%と、青葉区平均（21%）に比べて高くなっている地域が多くあります。あざみ野3丁目においては、31%となっており、約3人に1人は高齢者となっている地域もあります。（「横浜市統計ポータルサイト」より人口データを基に算出）

2 地域の魅力

公園が多く桜並木もあるなど緑にあふれた自然豊かな地域です。庭が整備された戸建ても多く街並み全体が整っています。また、博学で意欲の高い方が多く、ボランティア等の活動も活発です。地域参加の意欲や健康に対する意識も高く、2015年の市区町村別平均寿命は全国の中で男性は1位、女性は9位となっています。

3 地域の課題

- (1) ここ数年、認知症に関する相談件数が増えており、認知症に起因した虐待等の相談も増えているため、認知症についての知識の普及啓発が課題となっています。
- (2) 自主事業等のボランティア活動は活発である一方で、ボランティアの固定化、高齢化がみられ、活動の維持や継続が懸念されています。
- (3) どの地域にも、子育て、高齢者、障害者など幅広い層への支援が必要であるとともに、住民同士のつながりやお互いの顔がみえる関係づくりが求められています。また、健康づくり等の活動が盛んな地域ですが、活動団体間の交流や活動情報が地域の方に行き届いていないことが課題となっています。

- (4) 世帯は核家族化しており、転出入も多いエリアであることから、子育て世代が孤立する場面が見受けられます。山内地区センター、みすずが丘地区センター、あざみ野会館等で開催している地域育児教室は大勢の親子が参加しています。育児書やインターネットなどから情報収集をしている方が多く、情報と実際のズレから子育てに悩みを抱えている様子も見受けられます。身近な地域に子育て中の方々の交流の場は増えていますが、子供会など若い世代の地域参加は少ない現状にあります。

4 具体的な取組

(1) 認知症サポーター養成講座や認知症に関する講座の開催

地域の方に認知症を理解していただくために積極的に講座を実施しています。地域ケアプラザの立地やエリアの周辺状況から、地域ケアプラザを利用しにくい地域では出張講座を行うなどの対応をしており、近隣の小中学校へも児童を対象にした認知症理解のための講座を実施します。

また、認知症サポーター養成講座は地域のキャラバンメイトと協働して開催し、サポーターとなった方々も認知症カフェや地域のサロンで活躍できるよう広がりのある取組に努めます。

(2) 認知症サポーターがボランティア活動の担い手としてつながる取組

新しい担い手づくりを目的に、認知症サポーター養成講座と連動した『ボランティア養成講座』を山内地区センター、たまプラザ地域ケアプラザと協働で実施しています。

(3) シニアボランティアポイント受講研修の積極的な開催

ボランティアに関心がある地域住民のボランティア活動のキッカケとなるよう、年に1回、近隣の地域ケアプラザやボランティア受入れ施設と共催で研修を実施しています。当地域ケアプラザ単独でも平成30年度は1回開催しました。開催後は、受講生が担い手不足などで困っているボランティア団体などにつながるよう支援しています。

(4) 健幸笑てん（ネットワークづくり支援団体）と連携したネットワークづくり

「だれもが安心して暮らせるまちづくり」を考える地域住民の活動「健幸笑てん」では、地域のネットワークづくりを目指して隔月の役員会や地域の活動団体同士がお互いの活動を共有できる場「健幸笑てんのつどい」を開催しています。当地域ケアプラザは地域住民の活動である「健康笑てん」の活動を事務局として支援しています。「健康笑てん」の活動は、活動団体同士だけでなく、活動に関心のある地域住民と活動団体をつなぐ役割の実現も目指しています。

(5) 若い世代へのアプローチと地域との連携

親と子のつどいの広場「WITH」と共催事業を年2回（「WITHクリスマス会」・「幼児安全法」）行ったり、近隣の地区センターと協力したりと、より利用しやすい事業の開催や情報発信をしています。若い世代はSNS等のつながりが強いいため、地域の子育て連絡会等ではWEB媒体での情報発信などの取り組みを始めようとしています。また、地域の自治会町内会においては、若い世代の参加を促すために、単発的な担い手の募集を行い、地域の活動から遠ざからない、つながりを持ち続けられるような工夫を行っています。

地域ケアプラザもこれらの取組を連携、支援していきます。

(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や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 青葉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、2ヶ月に1回の「健幸笑てん」の会議（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コーディネートに関して協力体制をとっています。
- (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相互の信頼を高めています。
- (3) 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。
- (4) 認知症初期集中支援チームの会議に積極的に参加して、同行訪問等の対応を行っています。また、認知症カフェ「カフェかやのき」や包括カンファレンスにチームメンバーを招いて、地域の方やケアマネジャー等に活動の紹介をする等、取組について周知をしています。

3 他機関との連携

- (1) 青葉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ます。
- (2) 地域の作業所や障害者後見の支援室等関係団体等と連携し、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) 各地区の連合自治会の定例会や民生委員・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。
- (2) 民生委員・児童委員との連携を密にして、地域で孤立する可能性がある高齢者に関する情報の共有を図っています。

- (3) 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ます。

5 他地域との連携

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組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ています。

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、業務実績等について、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。

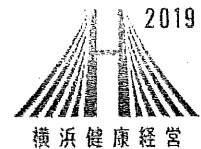
(4) 施設サービスでは、特別養護老人ホームとして神奈川県下最大のベッド数である大型規模の老人ホームや養護老人ホームの運営、喀痰吸引等医療依存度の高い方の積極的受け入れや嚥下ショートステイ等、高い介護技術の提供ができるよう職員教育に力を注いでいます。

(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。

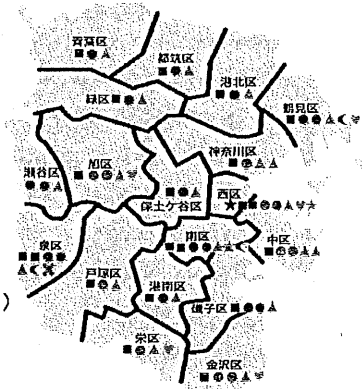
理事会を中心としたガバナンスを基にした経営を実行します。監査法人による監査や内部監査を実施し、透明性・健全性・安定性を維持していきます。

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むとともに、地域ケアプラザや老人ホームの運営など総合的な福祉の担い手として、幅広い福祉サービスの提供に取り組んでいます。

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

- ① 本部(★)
- ② 地域ケアプラザ(■) 20館
- ③ 訪問介護事務所(●)
- 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(✧)
- ⑦ 小規模多機能型居宅介護(✕)

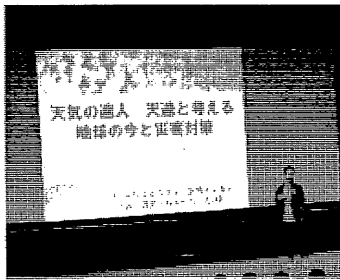


ひとりの状況に真摯に向き合い、質の高いサービス提供に努め、「できるコト、まだまだ。」を合言葉に地域の皆様とともに、様々な課題解決に取り組んでまいりました。

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

(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、毎月各部門別に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、毎月顧問会計事務所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。

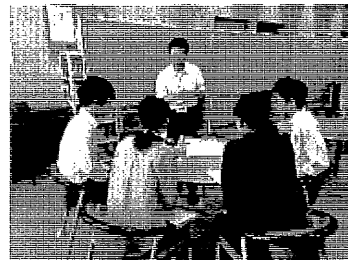
地域ケアプラザの各事業において、お客様に満足していただけるサービスを提供するには、職員の質と量の両方の確保が重要と考えます。当法人では安定したサービスを提供していくために、「人材育成ビジョン」および「人材育成計画（アクションプラン）」に基づき、職員の確保と質の向上に向けて真摯に対応していきます。

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。職員に多くの職種で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を力を入れています。

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り組み例>



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

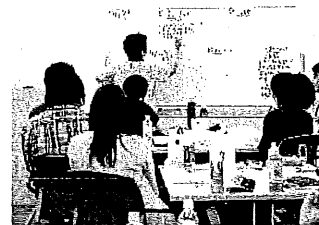
<受講者数>

	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。

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、・自動ドア、機械警備、冷暖房機器、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

空きスペースの植栽や、プランター菜園等により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。

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、当法人の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

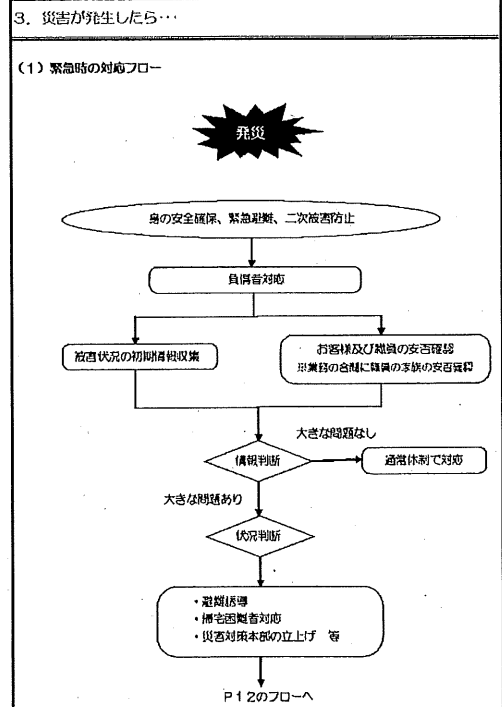
各地域防災拠点、各自治会の防災訓練に参加し、職員と地域との連携・協力体制を整えています。

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、当法人の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。

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。

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。

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

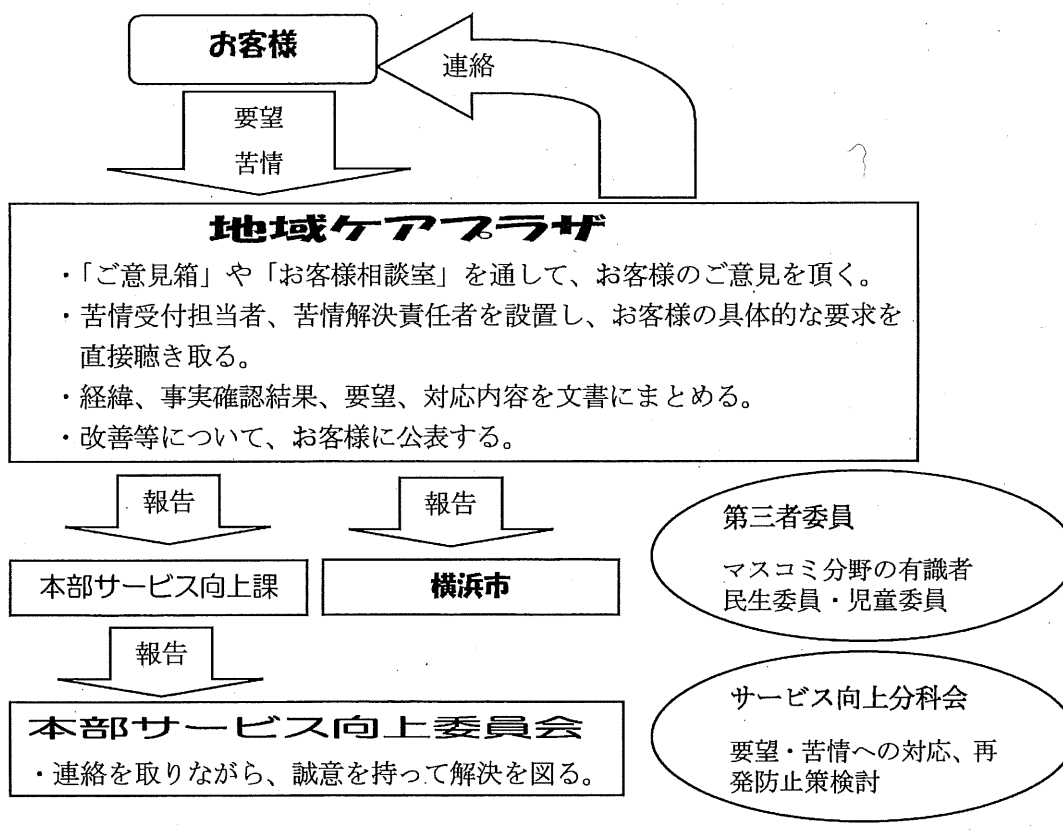
事業ごとにお客様アンケートを頂き、改善、発展につなげています。

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。

(1) 情報公開規程の策定と実施

横浜市が制定する「情報公開条例」の趣旨に則り、当法人は「情報公開規程」を定めています。また、情報開示に関する申し出があった場合は、個人情報保護に最大限配慮しつつ、積極的に情報開示に努めています。

(2) 情報提供

法人の概要、サービス内容、財務状況（予算・決算等）、中期経営計画、事業計画、事業報告、地域ケアプラザの施設運営情報等については、法人ホームページにて、いつでも閲覧できるようにしています。また市にも必要書類を提出しており、その内容は市のホームページにも掲載されています。

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針、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 施設の稼働率向上のための対策・効率的な貸し出しの方法

利用率が低い土曜・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、子どもや一般成人、健康な高齢者を対象とした自主事業（かやのきコンサート、父親育児講座等）を計画するなど工夫しています。また、平日の夜間及び日曜日については、駐車場利用要件を緩和し、車での来館を可能な限り可とするなど利用しやすくしています。（平日昼間は各室につき1台）

2 有益な情報提供の方法

ホームページや広報紙、チラシ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、月2回程度更新をして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

地域の民生委員・児童委員協議会や連合自治会町内会、自治会町内会等でご説明やご案内をさせていただいたり、各事業のチラシや広報紙（年12回発行）を町内で配布、回覧をして

いただいたりすることで、周知を図っています。また、近隣の郵便局や区役所、地区センター、基幹相談支援センター、アートフォーラムあざみ野、保育園等にも広報紙を置き、広く地域ケアプラザをPRしています。

また、地域ケアプラザの情報コーナーに、事業についてのチラシを配架、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等イベント実施の機会を利用して、今まで地域ケアプラザを利用されていない方々へも、周知や情報提供を行っています。

(4) 「よこはまウォーキングポイントのリーダー設置」

リーダーを設置したことで、これまで地域ケアプラザをご存じなかった地域の方が立ち寄ってくださることとなり、施設の周知にも役立っています。

イ 総合相談について（高齢者・子ども・障害者分野等の情報提供）

高齢者・子ども・障害者等の分野に関する相談等について情報提供の取組の考え方、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ています。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。

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（保健師職・社会福祉士・主任ケアマネジャー、以下「地域包括視線センターの職員」という）の5職種（以下「5職種」という）と、所長は月に1回5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。検討にあたっては、相談内容や包括カンファレンス内で行う『15分地域アセスメント』等を通して、地域ニーズや課題を抽出、共有し、各職種が連携して支援を行えるように努めています。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) 自主事業の講師などで、他の地域ケアプラザや地区センター、区民活動支援センターな

どと情報交換に努める等連携してまいります。

- (2) 各種事業の開催にあたっては、近隣の施設と協力して後方支援に努めます。
- (3) ネットワーク会議や地域福祉保健計画推進会議などを通して、情報共有・交換を行い、地域の皆様がより利用しやすい環境づくりに努めます。併せて共催事業を行うなど、協働して地域支援に取り組みます。
- (4) 地域子育て支援拠点や学校、保育園と福祉教育や、交流、職場体験の受け入れ、共催事業などを通して情報を共有し、連携を深めてまいります。

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の方法など、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、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 地域福祉保健計画を通じて、地区社会福祉協議会、青葉区社会福祉協議会や自治会町内会、民生委員・児童委員や老人クラブ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。
中里地区地域福祉保健計画推進会議では、課題解決のための2部門の部会がある中、様々な取組を地区社会福祉協議会と協力・実施し、地域福祉保健計画推進会議の中で共有しています。中里地区では、主に地域性を踏まえ子育て世代にアプローチをかけるものを中心に支援に取り組んでいます。また、山内地区では、地域福祉保健計画にある「高齢者の集える場がある」「地域に愛着がある」を目標に『高齢者が集える場づくり』を年1回、山内地区社会福祉協議会、地域ケアプラザ（美しが丘、たまプラザ）、山内地区センター、青葉区社会福祉協議会と連携して開催しています。
- 3 地域包括支援センターの担当エリアにある、3つの民生委員・児童委員協議会定例会へ参加し、地域ケアプラザが総合相談の窓口であることを周知し、情報共有・連携を図ることでネットワークを強化しています。
- 4 「ねっとわーく青葉」にてケアマネジャーやサービス事業所の連絡会を開催し、事業所同士の理解を深めたり、地域の関係団体同士のつながりが強くなるよう支援しています。
- 5 学校地域コーディネーターが、各小学校・中学校に配置され始め、地域との連携を図るための状況が整いつつあります。地域ケアプラザも交流、連携を進め、児童生徒への啓発活動やボランティアの連携などを強化していきます。

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 青葉区の区政運営方針「住みつづけたいまち青葉」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5職種と所長が参画し、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事務局として参加し、地域に向けた活動を行っています。
- 4 地域包括ケアシステム「あおばモデル」について区福祉保健センターと協力し、医療と介護の連携の場でもある「顔の見える場作り」について引き続き協力していきます。また、今後も区役所が推進している医療と福祉の連携強化及び情報共有について多職種連携端末を使用した情報共有システムを活用していきます。

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、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を支援できるように努めます。

地域福祉保健計画を通して、地区社会福祉協議会や自治会町内会、民生委員・児童委員や老人クラブ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、協働して取り組みます。中里地区では2つの部会で、様々な取り組みを実施し、地域福祉保健計画推進会議の中で共有しています。

子育て支援では、引き続き中里地区地域福祉保健計画推進会議が取り組む「郷土料理を作ろう」の年2回の開催を支援していきます。最近では、これまでの参加者から活動の担い手となる方が出てきています。この取組が更に発展していくように支援していきます。

また、すすき野地区・中里地区の子ども子育てネットワーク連絡会では、「子育てマップ」を作成し、完成したマップを転入してきた親子（家庭）に配布したり、近隣の施設に設置したりするほか、赤ちゃん訪問等で周知に努めています。

山内地区では、地域福祉保健計画にある「高齢者の集える場がある」「地域に愛着がある」を目標に『山内地区共済事業』を年1回開催。令和元年度は『みんなで脳レク』をテーマに開催し、

地域をより身近に知ってもらおうと、歴史を学び、それをカルタにして遊ぶという取組を、山内地区社会福祉協議会、地域ケアプラザ（美しが丘、たまプラザ）、山内地区センター、青葉区社会福祉協議会と連携して行いました。

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います。

(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

自主事業を通じ、高齢者・子ども・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ています。
なお、実施にあたっては地域グループなどの協力を積極的に呼びかけています。
- 2 地域アセスメントに基づき抽出した課題及び地域ニーズを反映した、地域からの企画の事業化等をこれからも支援します。今年度は単発新事業として、地域包括支援センターの社会福祉士と連携し、「発達障害と軽度認知症」というテーマで障害分野についての講座を開催しました。
- 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っています。「サポーター」と呼ばれるボランティアに、体力チェック・体力チェックサポーター養成講座のお手伝いを、認知症サポーター養成講座やキャラバンメイト養成講座の受講をしたサポーターに認知症カフェの運営のお手伝いをお願いしています。
- 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ています。来年度は地域ケアプラザの自主事業であった「元気がでる体操」が、自主化へと移行し、地域ケアプラザは広報を中心とした支援にあたることになっています。また、以前に自主化していたグループの再始動にあたり、運営に協力する担い手育成の相談がありました。地域ケアプラザで開催する講座等を通して、人材発掘と育成の支援を検討していきます。
- 6 自主事業を通して捉えた地域の課題は、自治会町内会、地区社会福祉協議会をはじめとする地域の諸機関や学校等の関係機関、および地域包括支援センターと共有し解決に向けて協働しています。
- 7 令和元年度は発達障害や精神障害などの障害者支援として、「青葉区障害者後見的支援室ほっぷ」や「ほっとサロン青葉」と連携し、ミニ講座と相談会やカフェを展開しました。

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 各自治会町内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 高齢者、障害児・者、子育て世代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、利用率が低い土曜・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、子どもや一般成人、健康な高齢者を対象とした自主事業（かやのきコンサート、父親育児講座等）を計画するなど工夫しています。また、平日の夜間及び日曜日については、駐車場利用要件を緩和し、車での来館を可能な限り可とするなど利用しやすくしています。（平日昼間は各室につき1台）

(2) イベント開催

- ア 「夏夏フェスタ」や地域ケアプラザまつり（かやのきまつり：毎年11月第3日曜日）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、青葉区社会福祉協議会、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。（銀のつどい・ゆる〜りかふえ・歌おうかい、ふれあい祭り、あおばカノン等）

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。

ウ ボランティア登録、育成及びコーディネートについて

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っています。

2 ボランティア育成の取組

当地域ケアプラザで活動中のボランティアの特徴は、活動が活発で意欲も高く、様々な場所で多岐にわたった活躍をされていることです。地域ケアプラザでは、そうした個人・団体に「シニアボランティアポイント講座」を実施していきけるよう積極的に声をかけていきます。

また、新規でのボランティアを希望される方には、ご希望を伺いながら自主事業や登録団体、デイサービスでのボランティア活動などをご紹介します。多種多様なボランティア希望に対しても、ご本人のご希望に沿った情報提供に努めます。併せて、ボランティアの方へのステップアップのための講座などの実施にも取り組んでいきます。

(1) 育成体制

- ア 地域活動交流コーディネーターと生活支援コーディネーターが、ボランティア活動に関しての相談、情報提供を多角的に行います。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、青葉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環として、年1回、日頃の活動への感謝を含めたボランティア交流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、自主事業の中でのボランティア活動の場の提供を積極的に行っています。
- オ 令和元年度は、簡単で気軽にできる体操を広めたいとの思いから、生活支援コーディネーターと地域の方で立ち上げた体操団体が団体登録するなど、新しい動きも出てきています。自主、自立的な活動に移行しつつありますが今後も継続して後方支援を行います。

(2) 活動環境整備

- ア ボランティア交流会を実施し、日頃の活動に関し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。自主事業でのお手伝い、地域ケアプラザの全館清掃や防災訓練などへの参加など、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。ボランティア講座の中でもいきいきポイント登録研修を実施します。

(3) 広報活動

- ア 地域の集まりや行事、広報紙等での広報活動や、小中高生の実習を積極的に受け入れ年少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 自主事業終了後は自主的な活動になるよう呼びかけ、参加者が自立した活動を続けていけるよう、ボランティア活動の具体的な情報提供・活動の場の提供をしています。
- ウ 当地域ケアプラザのボランティア活動を、青葉区社会福祉協議会、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 近隣の小学校と協力し、毎年4年生の児童を対象に認知症サポーター養成講座を開催するとともに定期的に児童とデイサービスのお客様との交流を図っています。また、令和元年度は新しい試みとして、デイサービスの職員が学校に出向き、福祉についての出前授業を行いました。今後も小学生・中学生を対象に認知症サポーター養成講座と交流の機会づくりを学校と協力して行います。

(4) 研修等の実施

- ア ボランティア活動をより豊かに行っていただくため、ボランティア交流会にて、福祉や自己研鑽のための講座を開催します。
- イ 多くの方にいろいろな立場でボランティア活動に参加していただけるよう支援します。地域で様々な特技やノウハウを持っている方を、講師として依頼するなど、新しい活動につなげられるよう機会づくりに努めます。

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の方法などについて具体的に記載してください。

1 情報収集

- (1) 各職種が担当事業等において、地域における福祉保健活動に関する情報の収集に努めます。それぞれが集めてきた地域情報は、当法人で作成した地域アセスメントシートに落とし込み、所内会議や5職種会議、区役所との連絡会等で共有します。
- (2) 各職種が連絡会や研修会等に積極的に参加し、より広域における福祉保健活動に関する情報や社会資源等について常に最新情報を収集するよう努め、地域における支援に活かします。
- (3) 地域で開催されている会合やサロン、自治会町内会等各団体の催しに積極的に参加することで、地域の方の声を直接聞いて情報収集に努めます。

2 情報提供

- (1) 地域ケアプラザで実施されている通年の事業や単発のプログラム等は、それぞれにチラシやポスターを作成して館内の見やすい場所に配架、掲示します。また、自主事業等でも宣伝し周知します。
- (2) 地域の方に向けた広報紙を毎月作成し、地域ケアプラザ自主事業やボランティア団体に関する情報提供を行っています。広報紙は地域内に回覧（15 自治会町内会）するとともに、事業案内のチラシやポスターを、地域内の掲示板やラックに掲示・配架（17 か所）します。
- (3) 回覧板や掲示板を目にする機会の少ない、若い世代や仕事等で忙しい方にも地域ケアプラザの情報や地域の情報が伝えられるよう、ホームページを活用、随時更新していきます。
- (4) 貸室利用団体が活動をPRできるよう、チラシの設置スペースを設けています。また、貸室団体に限らず地域の団体が自身の活動をPRする場として、館内の掲示板を活用しています。
- (5) 地域の方からお問い合わせがあった場合には、その方のご希望を伺いながら、貸館の利用団体や地域の団体の情報提供を行っています。
- (6) 貸館利用登録団体の情報ファイルを随時更新し、最新の情報提供に努めます。
- (7) よこはまウォーキングポイントのポイントリーダーを利用する目的で普段は地域ケアプラザを利用しない方も多く来所する為、ポイントリーダー近くに事業のチラシを配架する等、地域の福祉保健に関する情報提供を行います。また、こちらから声を掛け、様々な世代の方々のニーズ把握に努めます。

(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 5 職種、区役所で町丁別に地域分析を行う『15 分地域アセスメント』を毎月実施し、各自治会町内会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等の地域の活動拠点とも連携し、地域における住民主体の活動について情報収集を行います。また、担当エリアにある 3 つの商店街や、エリア内の介護保険サービス事業所や民間企業に聞き取りを行い、生活支援サービス等の社会資源を把握します。
- 3 関係団体、自主サークル等からの情報、地域住民との会話や、要支援者のサービス利用状況等から地域で暮らす高齢者の生活課題を把握し、事業展開に活かします。

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 5職種で地域住民やケアマネジャーのニーズを把握するとともに企業等の情報収集を行います。
- 2 地域支援記録等を活用して日々の情報共有を図り、5職種会議等で分析を行います。
- 3 包括カンファレンス等のケアマネジャーが集まる場を活用して、情報の発信を行います。
- 4 ケアマネジャーのニーズにあった活動団体が集まることのできる場を協議体として企画し、情報発信、収集を行います。
- 5 地域課題を地域住民と共有する手段として地域ケア会議を実施し、民間企業を含めた様々な関係者が関わることで情報の発信、収集を行います。
- 6 令和元年度、NPO法人スペーススナナのサービスB（通いの場）実施に向けた相談対応を5職種・区役所・青葉区社会福祉協議会と連携して行いました。ケアマネジャーに向けては、アンケートを実施し、プログラム策定から関わりをつくり、地域住民に向けては、民生委員や自治会町内会の集まる場、地域ケア会議などで当活動について共有を図るなど、ケアマネジャーや地域住民を巻き込みながら取り組みました。またプログラムに『さわやかスポーツ』の導入を検討することとなり『さわやかスポーツ普及員』との連携を図っています。

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。

令和元年度は包括レベルの地域ケア会議において、あざみ野東自治会を対象に開催したことで、地域住民が把握している地域情報を聞き取ることができたと同時に、参加者に地域課題について問題意識を持ってもらうことができました。

一方で、あざみ野東自治会以外には、地域住民と地域課題について共有する機会を持つことができていないという現状があります。そのため、

- 1 地域ケアプラザ運営協議会等、定例の会議以外に地域住民と情報交換をする機会を意識的に設け、地域ケアプラザの地域支援計画についても住民へ説明し、共有します。
- 2 既存の活動との関わりを継続していくとともに、これまで関わる機会の少なかった住民や活動団体とも連携して地域づくりに取り組むことができるよう、関係性の構築を積極的に働きかけます。
- 3 情報共有と関係性の構築を通じて、地域の皆様が必要とする取組が行えるように支援してまいります。

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 ケアマネジャーや地域住民のニーズを把握し、区域で作成した『青葉かがやく生き生き活動情報』や『生活支援サービス事業所ファイル』を活用することでサービスの充足につながるかを分析します。
- 2 地域住民のニーズの充足のための必要な情報やサービスについて、ケアマネジャーや地域住民と検討する場を地域活動交流、地域包括支援センターの職員で企画します。(地域ケア会議や協議体の実施)
- 3 継続が難しいなどの課題を抱える活動団体に対しては、困り事を把握し、地域活動交流コーディネーター、地域包括支援センターの職員と連携して後方支援を行います。
- 4 健幸笑てん(ネットワークづくり支援団体)と連携し、活動団体のネットワークづくりを行います。活動団体同士で地域課題を共有できる場を企画し、団体同士が協力することでできる新しい活動やサービスの創出に取り組みます。

(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 地域の高齢者等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活かし、5職種が連携し、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、坂も多く交通手段が少ないため、地域ケアプラザへのアクセスが不便な地域もあります。高齢者が地域ケアプラザへ来所せずとも地域包括支援センターへ相談が出来るよう「出張相談会」を自治会館等の身近な場所で開催しています。

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 地域の方々が認知症について理解を深め、認知症になってもその人らしく地域で暮らし続けられるよう「認知症サポーター養成講座」をキャラバンメイトと協力して開催します。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の講座を継続的に開催しています。また、認知症サポーターとなった方々が地域で活躍できる広がりのある取り組みに努めます。

- 2 気になる高齢者がいれば気軽に声をかけていただくよう、認知症への気づきの視点や、認知症の相談窓口が地域包括支援センターであることを地域の方に向けて様々な機会でも周知します。
- 3 認知症当事者はもちろん、ご家族も孤立せず安心して悩みを相談し情報を得ることができる集いの場づくりを積極的に行います。また、キャラバンメイト主催の介護者の集いの支援を行います。個別支援や病院受診に繋がらないケースについては、認知症初期集中支援チームや区の物忘れ相談などと連携し、多機関多職種によるアプローチに取り組めます。
- 4 地域ケアプラザにて認知症カフェを開催し、ご本人や介護者等の息抜きや仲間づくり、情報提供などを行います。また、地域が主体となって立ち上げた認知症カフェ（オレンジバル：そばくろ、アリソンハウスカフェあざみ野）などを把握し、積極的に参加して、認知症支援活動が地域の中で継続的に展開され盛り上がるようサポートします。

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 高齢者等の虐待や権利擁護に関しては、区役所と十分連携をとりながら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。
- 2 「成年後見制度」や「家族信託」「遺言」「遺産整理」等については、専門職と連携した講座の開催や、地域サロンへの出張講座を開催するなど、様々な方法でも周知していきます。
- 3 消費者被害については、青葉区は市内の中でも被害額が大きいものの相談件数は少ないというデータに鑑み、「騙されそうになった」という声を集めた地域版ヒヤリハットの投稿を地域の方々へ依頼し、情報収集と周知により予防に繋がるよう努めます。

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、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における高齢者の支援体制や医療関係者との協力体制、介護関係者の相談支援、医療や介護の関係者と連携したケアマネジメントを、どのように展開していくか、具体的に記載してください。

■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。また、地域包括ケアシステムを推進するため地域ケア会議や「健幸笑てん」等のネットワーク作りを通して地域、医療、福祉の関係機関と協働で取り組みます。
- 2 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。

- 3 毎年、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い、継続的に個別支援、サポートをしています。

■在宅医療・介護連携推進事業

- 1 区役所の専門職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。
- 2 在宅療養者への対応がスムーズに行えるよう、また、医療や介護関係者と連携してケアマネジメントを実践できるようにケアマネジャー支援に努めています。
- 3 区役所が実施する医療介護連携会議等に参加し、専門職が相互に学び合える場の構築を目指して、区役所、医師会、在宅医療連携拠点、看護職連絡会等と協力した専門職向け研修を実施します。

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。

個別レベルの地域ケア会議（年2～3回程度）を積み重ねていく中で、地域の課題を抽出し、他職種（民生委員・児童委員、地域住民関係者、警察、消防、保健医療福祉関係者等）で、地域課題の共有や解決に向けて意見交換を行う包括レベルでの地域ケア会議を行います。

地域ケア会議で共有された課題については、地域の関係者や関係団体、区、青葉区社会福祉協議会等と協力して、地域の皆様とともに解決に向けて取り組んでいきます。

カ 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 「ねっとわーく青葉」にてケアマネジャーやサービス事業所の連絡会を開催し、事業者同士の理解を深め、地域の関係団体とのつながりを強めるよう支援しています。
- 2 個別ケース、包括レベルの地域ケア会議を実施し、多職種での専門的視点を活用して地域課題の共有や解決方法の検討を行います。
- 3 「青葉区ケアマネジャー連絡会」や「ねっとわーく青葉」の後方支援や共催事業を通じて、区域での事業所とのネットワーク構築に努めています。
- 4 地域のボランティア団体、医療機関、福祉施設と協働で地域の福祉活動等についてのネットワーク作り「健幸笑てん」に取り組みます。2か月に1回の定例会や地域の方も参加できる情報交換会を年に2回行い、ネットワーク構築や連携を強化していきます。
- 5 区福祉保健センターと協力し、医療と介護の関係機関の連携を目指して「顔の見える場作り」に協力していきます。

6 青葉区の病院看護師、訪問看護師、施設看護師が連携を取れることを目指して、月に1回の定例会、年に3回の事例検討会を行い、医療と介護の相互理解に努めています。

- (5) 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。

1 運営方針

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、きめ細やかな対応しています。

(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、採用時及び定期研修を年1回以上実施しています。

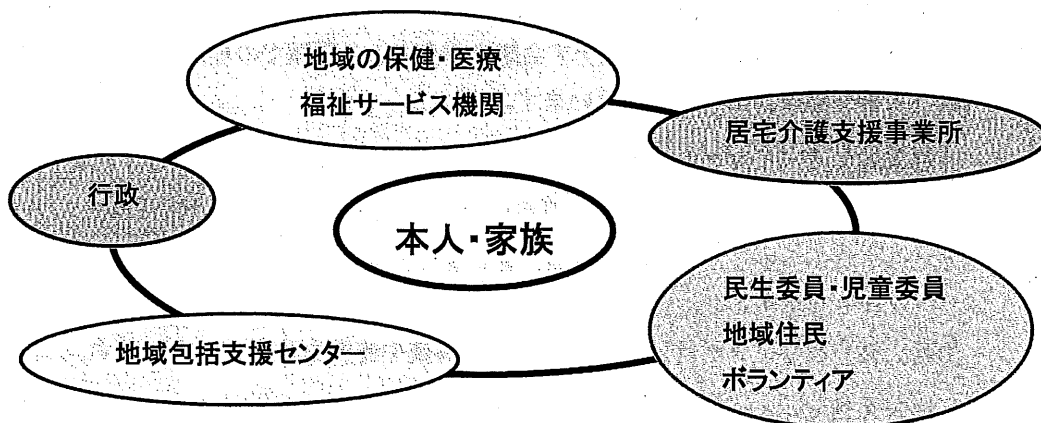
(2) コンプライアンスの徹底（公正中立なサービス調整）

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。包括カンファレンスやサービス担当者会議の場で地域の集いの場などのインフォーマルサービスの紹介を行います。

関係機関との連携図



(6) 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

高齢者に対して、「自立支援」や「尊厳保持」を図り、住み慣れた地域で暮らし続けられるように「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。

当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っています。担当地域の高齢者が増加傾向にあるため、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介護予防の大切さを伝えています。
- (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、虚弱な方や閉じこもりの方の把握に努めています。
- (3) 区役所や地域関係団体と連携し、元気づくりステーションや体操教室など地域の居場所づくりを積極的に行っています。

2 普及啓発

- (1) 地域の民生委員、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、ロコモティブシンドローム予防や認知症予防に関する知識を伝え認識を高めています。
- (2) 介護予防の普及に向け、介護予防教室を自治会館や学校、サービス付き高齢者住宅に出張して開催します。
- (3) 区役所、青葉区社会福祉協議会、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・啓発をしていきます。
- (4) 日本体育大学と共同で実施している「はつらつ体力チェック」を継続して行い、介護予防の啓発に努めます。
- (5) 保健活動推進員と協力しロコモ度チェックや体力測定を行い、生活習慣病予防の大切さを伝えています。

3 介護予防事業の展開

- (1) 運動機能低下者が多いという地域課題から、ロコモティブシンドローム予防やウォーキング講座など介護予防に効果のある事業を実施しています。
- (2) 男性や夫婦で参加しやすい講座として「はつらつ体力チェック」や「はつらつ体力チェックサポーター養成講座」を開催し、男性にも継続して介護予防に努めてもらうことを目指します。また結果説明会では、結果のフィードバックをするだけでなく、他人と比較しない自身の体力測定であることを伝え今後の体力維持、介護予防に努めてもらうように勸

めています。

- (3) 60代以上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、その後も地域ケアプラザの自主事業や地域の活動団体、ボランティアの養成講座を紹介することで介護予防への意識が向上され、地域の中で支援者となる方々の発掘や育成に努めています。

4 地域活動の支援

- (1) 「自分の健康は自分で守る」を目標に、介護予防教室やウォーキング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。また認知症予防の講座を行い、予防に努めながらいずれ認知症になっても暮らせるまちづくりを目指しています。
- (3) 現在活動している元気づくりステーションが継続して活動していけるよう月1回程度訪問し支援しています。
- (4) あざみ野1丁目・4丁目など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。

(7) 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される事業所となるよう努めています。

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ら、きめ細やかに個別対応をしています。

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) 在宅生活の支援

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）
- ・24時間相談体制（特定事業所）

（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。

（３）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回以上実施しています。
- ウ 定期的に、法人本部で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、テーマ別の研修に参加しています。
- オ 毎週、事業所内で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 青葉区内連絡会（ケアマネジャー・主任ケアマネジャー）に参加し、地域のケアマネジャーと地域の情報共有をしています。
- キ 地域のケアマネジャー支援、及び特定事業所として、実習生の受け入れを行っています。

（４）他の居宅介護支援事業所との連携

地域ケアプラザにおける居宅介護支援事業の特定事業所として、他法人と共催にて勉強会を行っています。

（８）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「認知デイ暖暖」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っています。

機能訓練は機能訓練指導員を中心に全職員が自立支援の視点を持って、自宅での生活自立に結びつくメニューを個々にご用意しています。

(4) サービスの質及び職員の資質向上

サービスに対する、より広い視点と発想を持てるよう、定期的に全職種スタッフを対象に研修に取り組んでいます。法人独自の研修センターがあり、職員に向けて様々な研修を毎年実施しています。具体的には、職員の経験年数、職位に応じた「階層別研修」、接遇や介護技術などテーマ別の「課題別研修」、職種毎に必要な知識・技術の習得を目指す「職種別研修」、介護福祉士などの資格取得を支援する「資格取得支援研修」などがあります。

その他にも、事業所ごとに必要な知識習得のための研修を企画・実施しており、法人全体では、1,070回の研修を実施し、延べ13,938人の職員が参加しました（平成30年度実績）。

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) 当法人共通の独自サービスメニュー

ア 定期的に体力測定を行い、その間の機能訓練の効果を共有することで、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、ご希望にされる場合は、ご利用時の写真の提供をしています。

(2) 当地域ケアプラザの独自サービスメニュー

ア デイルーム内のディスプレイは季節の風景をテーマに、制作レクリエーションの一環として、貼り絵や立体絵画制作など様々な技法を取り入れ行っています。

イ 地域ケアプラザとしての機能を活かし、地域活動交流コーディネーターや生活支援コーディネーターと連携し、多くのボランティアの受け入れをしています。傾聴や入浴後の乾髪をはじめ、手芸（編み物）、書道、民謡、楽器演奏（ギター、ピアノ、ハーモニカ、尺八）、手品、囲碁・将棋、麻雀等々、参加者と活動の幅も広がっています。

ウ 地域にある保育園の園児の訪問や、小学校から大学生までの訪問や職業体験・実習もあり異世代交流や福祉人材を育む場となっています。中でも、あざみ野第二小学校の4年生とは年間計画のもと、毎回異なるテーマを設定し、活発な交流を行っています。

エ 機能訓練指導員を配置し、個別機能訓練など個別のニーズに対応しています。

オ 敷地内に園芸コーナーを設け、春の種まきから、夏場の収穫、また収穫された野菜は昼食として提供し、育てて食べる喜び活動をしています。

カ 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はなく、見映えにも配慮し、メニューや食材選び、味付け等を行い、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、施設の特性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328件実施し、参加者は8,070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2,151人で、ボランティア活動の参加者は団体活動41回、個人活動554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まいりました。

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1,981件でしたが、令和元年度は第3四半期までで1,858件と年々多くなっています。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 生活支援体制整備事業

地縁組織、ボランティア活動団体、民間企業等と顔の見える関係づくりを行いました。また、5職種・区役所・青葉区社会福祉協議会で連携し地域アセスメントを行いました。NPO法人スパー

スナナのサービスB（通いの場）実施に向けた相談対応についても5職種・区役所・青葉区社会福祉協議会と連携して行いました。区域においては、区内の生活支援コーディネーター協働で地域のお出かけ先や生活支援サービスをまとめた冊子「青葉かがやく 生き生き 活動情報」を作成しました。

4 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1,116人、介護予防支援のお客様は延べ149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7,496人、第1号通所事業のお客様は延べ567人、合計8,063人です。認知デイ暖阳（認知症対応型通所介護：平成24年開設）のお客様は延べ1,831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。

第3期指定管理期間における職員配置実績は以下の通りです。

1	所長	1名
2	地域活動交流事業	
	・コーディネーター	1名
3	生活支援体制整備事業	
	・コーディネーター	1名（不在期間：平成28年4月1日～4月30日（30日間））
4	地域包括支援センター事業	
	・保健師	1名（平成30年4月から増員）
	・経験のある看護師	1名
	・社会福祉士	1名
	・主任ケアマネジャー	1名

合計不在日数： 30日間

合計配置日数：6,905日間

指定管理料提案書及び収支予算書 (横浜市大場地域ケアプラザ)

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)	12,117,500
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)	700,000
事業費(税込)	自主事業等にかかる経費(材料費、講師謝金等)	1,880,000
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	1,060,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	4,740,000
指定額	小破修繕費 474,000 円	474,000
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。	△1,255,500
施設使用料相当額 ※2		△3,990,000
合 計		15,726,000

※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 対象人件費 (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人件費)	■■■■■
賃金水準スライド 対象外人件費 (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人件費)	■■■■■
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のうち賃金水準スライド対象人件費)	27,067,500
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のうち賃金水準スライド対象外人件費)	1,500,000
事業費(税込)	材料費、講師謝金等、事業にかかる経費	820,000
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	330,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	1,260,000
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。	△2,378,500
合 計		29,355,000

※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		154,000

2 収支予算書

(単位：円)

項目		X年度	(X+1)年度	(X+2)年度	(X+3)年度	(X+4)年度	
内 訳	横浜市支払 想定額	地域ケアプラザ 運営事業(a)	15,726,000	15,726,000	15,726,000	15,726,000	15,726,000
		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)	29,355,000	29,355,000	29,355,000	29,355,000	29,355,000
		一般介護予防 事業(d)	154,000	154,000	154,000	154,000	154,000
		合計(a)～(d)	51,037,000	51,037,000	51,037,000	51,037,000	51,037,000
内 訳	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	10,655,938	10,709,217	10,762,763	10,816,576	10,870,658
		居宅介護支援 事業	22,339,062	22,450,757	22,563,010	22,675,825	22,789,204
		通所系サービス 事業	112,084,868	113,766,141	115,472,633	117,204,722	118,962,792
その他収入		1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	
収入合計 (A)		197,116,868	198,963,115	200,835,406	202,734,123	204,659,654	
内 訳	人件費	147,197,706	149,243,754	151,318,242	153,421,565	155,554,124	
	事業費	9,334,585	9,464,335	9,595,889	9,729,271	9,864,507	
	事務費	19,880,720	20,157,062	20,437,245	20,721,322	21,009,348	
	管理費	13,603,914	13,793,008	13,984,730	14,179,117	14,376,206	
	消費税等	0	0	0	0	0	
	その他	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	
支出合計 (B)		190,026,925	192,668,159	195,346,106	198,061,275	200,814,185	
収支 (A-B)		7,089,943	6,294,956	5,489,300	4,672,848	3,845,469	

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ーびすきょうかい) 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	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。			
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様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】	【FAX】
	【E-mail】			
特記事項				