

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特性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 第3期磯子区地域福祉保健計画スイッチON磯子で設定された共通テーマ「身近な地域の支えあいを進めよう」「地域ぐるみの健康づくりを進めよう」に基づき、磯子地域ケアプラザは、磯子地区で設定された「みんなが住みたいまち磯子」をキャッチフレーズとして、子どもから、障害者、高齢者の幅広い世代の方々への、「見守り」、「居場所づくり」、「子育て支援」などの実現に取り組んでいきます。現在、サロンづくり、体操教室、お弁当のお届け、認知症予防、認知症サポーター養成、こども食堂、小学生高学年への学習支援型集いの場の事業など様々な取組を続けています。
- 2 磯子地域ケアプラザの担当エリアとこの付近にある区役所、磯子区社会福祉協議会、地区センター、郵便局、消防署、警察署などの公的機関やJR磯子駅、京急屏風ヶ浦駅、医療機関、銀行などの公共機関等と連携し、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（かがやき）クラブ等の既存の団体と協働して様々なネットワークを構築してまいります。
- 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、「身近な相談者」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・子育て・障害者支援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 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の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

磯子地域ケアプラザの担当地域は、区役所やJR磯子駅に近く、海側は工場地帯が広がり、山側は商店街とマンション、高台には住宅街と新たに大規模開発されたマンション群などそれぞれ特徴を持ったエリアに分かれています。

J R 磯子駅から近い国道 16 号線や産業道路沿いのエリアには、区役所をはじめとする公的機関・施設やスーパー、飲食店などの商業施設が集まり、浜マーケットへも続いています。この生活の利便性が高い磯子駅前の磯子 2 丁目、磯子 3 丁目、森 1 丁目は大半が平坦な地形となっています。

磯子 4 丁目から 7 丁目にかけては急坂も多く、標高 40 メートルを超える地域もあります。また、道幅が狭く見通しが悪い所や、バス停まで距離があり移動に時間のかかる地域が多く存在しています。公共交通の便が悪く、商業施設や医療機関が不足しています。

高台の磯子台には、ホテル跡地の再開発により大規模マンションが建設され、14 歳以下の年少人口が 19.1%（区内では 11.9%）と若い世代が増えており、高齢化率は 19.2%でエリア内では最も低くなっています。

エリア内の高齢化率については、平成 31 年 3 月末の磯子区全体の 27.2%に対して、森 1 丁目は 35.4%で担当エリア内では最も高く、高齢者数約 2 千人は最多です。磯子 2 丁目は 22.6%、磯子 3 丁目は 25.4%ですが、磯子 4 丁目は 30.1%で、磯子区平均より高くなっています。磯子 5 丁目は 34.6%とエリア内で 2 番目に高く、特に前期高齢者数の割合は 20.8%で、区内全体の 13.1%より高く、エリア内では最も高くなっています。磯子 6 丁目の高齢化率は 27.2%、磯子 7 丁目は 26.4%となっています。

2 地域の魅力

担当エリア内には、国道 16 号線が縦断し、平地における交通の利便性が確保されています。沿線には、緊急時の救急対応が可能な磯子中央病院があり、また、J R 磯子駅を中心とした地域には、診療所や歯科診療所が開業して、医療サービスが受けやすい地域になっています。また、J R 磯子駅前には、スーパーや飲食店などの商業施設が集まっており、買い物に便利な地域です。

区役所、磯子区社会福祉協議会、磯子センター、銀行、郵便局などの公共機関等があり、住民には利便性が高く、また、関係機関同士では連携がとりやすい状況があります。

エリア内やすぐ近郊には、鎌倉時代から続く金蔵院や森浅間神社などがあり、歴史的・文化的な伝統が残っています。国道 16 号線沿いには、かつて海岸線に沿って開けてきた地区と高度経済成長期の埋め立てによって建てられたマンション群の地区がありますが、まちの成り立ちに違いはあっても、お祭りなどの行事をみんなで盛大に行ってきた地力のある地域です。

また、丘陵地からは東京湾臨海部や房総半島を展望することができ、北部ではみなとみらい地区も臨めるなど景観に恵まれた地域です。豊かな自然に恵まれた久良岐公園にも隣接しています。

3 地域の課題

- (1) 人口が 5,500 人を超える森 1 丁目では、高齢化率が 35.4%で約二千人の高齢者がおられます。独居や要介護高齢者の方も多く、今後も増加が見込まれます。支えあいが充実しているマンションもありますが、自治会がないマンションもあり、介護予防拠点を増やしていく必要があります。
- (2) 駅から離れた丘陵地の磯子 5 丁目は、高齢化率が 34.6%と高く、特に前期高齢者の比率が高いことから、今後、急速な高齢化が見込まれ、介護予防拠点の立ち上げが必要です。

- (3) 工業地帯の新磯子町・新森町や埋め立て地に近い磯子2丁目、磯子3丁目の住民や通勤者は、地震による津波発生時の避難方法や経路を日頃から確認しておく必要があります。
- (4) 坂道や階段が多い磯子4丁目や磯子5丁目では、バスの便も少なく、商業施設や医療機関が不足し、高齢者や障害者の方は外出や買い物など生活面に課題があります。
- (5) 磯子3丁目を中心に、平地には磯子センター、社会教育コーナー、地域ケアプラザなど、地域の方が活動できる場所が多くありますが、磯子6丁目、7丁目付近の高台には集まれる場所が少なく、また手狭な所が多いため、体操なども実施しにくい現状があります。
- (6) 磯子駅前から離れた地域では、食料品以外を取り扱う商店が少なく、自動車などの移動手段を持たない高齢者世帯にとっては不便な地域があります。
- (7) JR根岸線に沿って産業道路側の地域と分断されている海側の地域のマンションや住宅では、踏切、歩道橋などの横断する手段がないため、商業施設のあるJR磯子駅の西側に行くには、駅構内を横断しなければならず高齢者や障害者の方に不便をきたしています。
- (8) エリア内全般に地域活動の担い手が少なく、複数の役割をお一人の方が抱えているケースが多く見受けられます。人材の発掘や養成は重要な課題となっています。
- (9) 15自治会町内会のうち8自治会町内会では会館がなく複数で共有しています。エリア全体に介護予防拠点の確保が要望される中、住民の集える場と担い手の確保は大きな課題です。

4 具体的な取組

(1) 出張講座、訪問相談の実施

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があるため、職員が積極的に出向き、体操教室、サロンなどの介護予防事業等を地域の中で開催していくことにより、より「身近な相談者」の役割を果たしながら、地域の担い手確保と介護予防拠点の立ち上げを支援していきます。

(2) 防災の町づくり

ア 地域防災拠点である近隣小学校で実施される防災訓練に参加し、障害者施設からの引率や避難訓練などに協力しています。

イ 地域ケアプラザは災害時の福祉避難場所として区役所と協定を結び、備蓄品の整備、運営マニュアルの策定を行っています。法人全体としても事業所の事業継続計画（BCP）を策定しており、職場訓練を実施し、大規模災害発生時も可能な限り対応する体制を整えています。

(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 磯子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て、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取っています。
- (3) 権利擁護事業「あんしんセンター」と連携しています。
- (4) 磯子区社会福祉協議会の「いそごふくしフェスタ」、磯子センターの「ふれあいフェスティバル」と当地域ケアプラザの「いそプラまつり」を3者合同イベントとして、例年10月第4日曜日に開催し、連携をとっています。
- (5) 障害児余暇支援事業「ド・レ・ミ」では、区内施設や団体とともに共催・協力して、室内・外出レクリエーションなどを行っています。

2 医療関係者との連携

- (1) ケアマネサロンで協力医と地域のケアマネジャーとの勉強会を行い、医療的なアドバイスを受けるなど、情報交換を行い医療との連携を図っています。
- (2) 毎月、産業医から作業環境等に関係する指導や指示を受けるとともに研修資料をもとに感染症や健康管理などに関するレクチャーを受けて労働安全衛生に活かしています。
- (3) 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・方法等について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。
- (4) 地域の病院（磯子中央病院、関東病院、脳卒中・神経脊椎センター）や磯子区在宅医療連携拠点相談室「かけはし」に働きかけ、ケアマネジャーや地域住民を対象とした勉強会を開催し、医療との連携を強化しています。

3 他機関との連携

- (1) 磯子区医師会主催等による区内のケアマネジャーや専門職も参加する勉強会（医療情報、介護保険制度等）へ積極的に参加し、情報の共有を図っています。
- (2) 横浜市障害者後見的支援制度を周知するため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ながら、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) 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（かがやき）クラブ、

保健活動推進委員会など既存の組織とボランティア団体などが連携して相互理解を図り、情報を共有することにより、誰もが住みやすい町づくりを進めています。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) 磯子地域ケアプラザは福祉保健の拠点として、地域の方々とともに「つながりの大切さ」「地域での見守りのネットワーク」を幾重にもひろげていけるよう、支援していきます。
- (3) 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。
- (4) 各地域防災拠点や自治会町内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) 地域ケアプラザを利用し活動されている団体や、登録ボランティアなどの活動を支援し、地域の担い手となっていただけるよう働きかけています。

5 他の地域ケアプラザとの連携

毎月開催の区内所長会、区内専門職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ている専門職会議などで、情報交換を積極的に行い、より充実した取り組みが行えるように努めています。

また、区内地域ケアプラザと連携し、自主企画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。

(4) 合築施設との連携について

同一敷地内に合築している市民利用施設との連携方法について、具体的に記載してください。

<記載場所>

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。

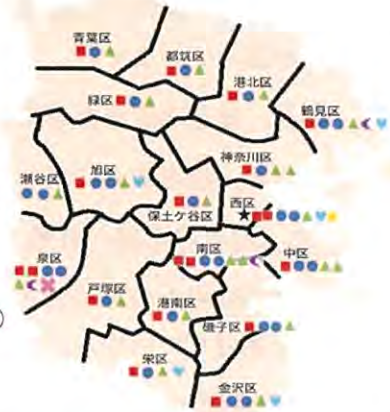


3 業務実績

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、

- 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
- ④ 訪問看護(♥) 5事業所
- ⑥ 福祉用具事業所(●) 5事業所
- ⑦ 小規模多機能型居宅介護(✱) 1事業所



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、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

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。



インターンシップの様子

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。

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対応できるように、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、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。

更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、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、区役所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及び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福祉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、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、各自治会町内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。

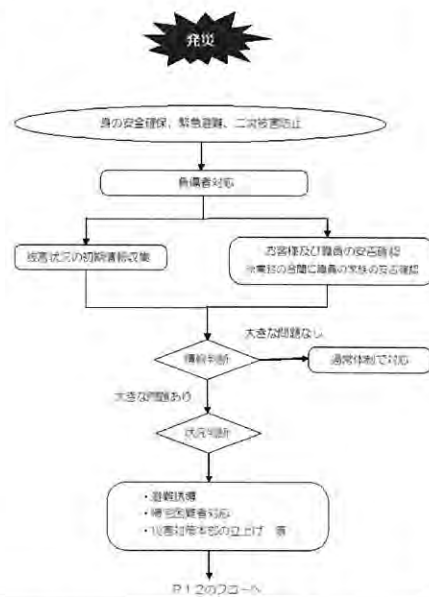
3 福祉避難所の体制

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。

3. 災害が発生したら

(1) 緊急時の対応フロー



(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。

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

当法人では「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。

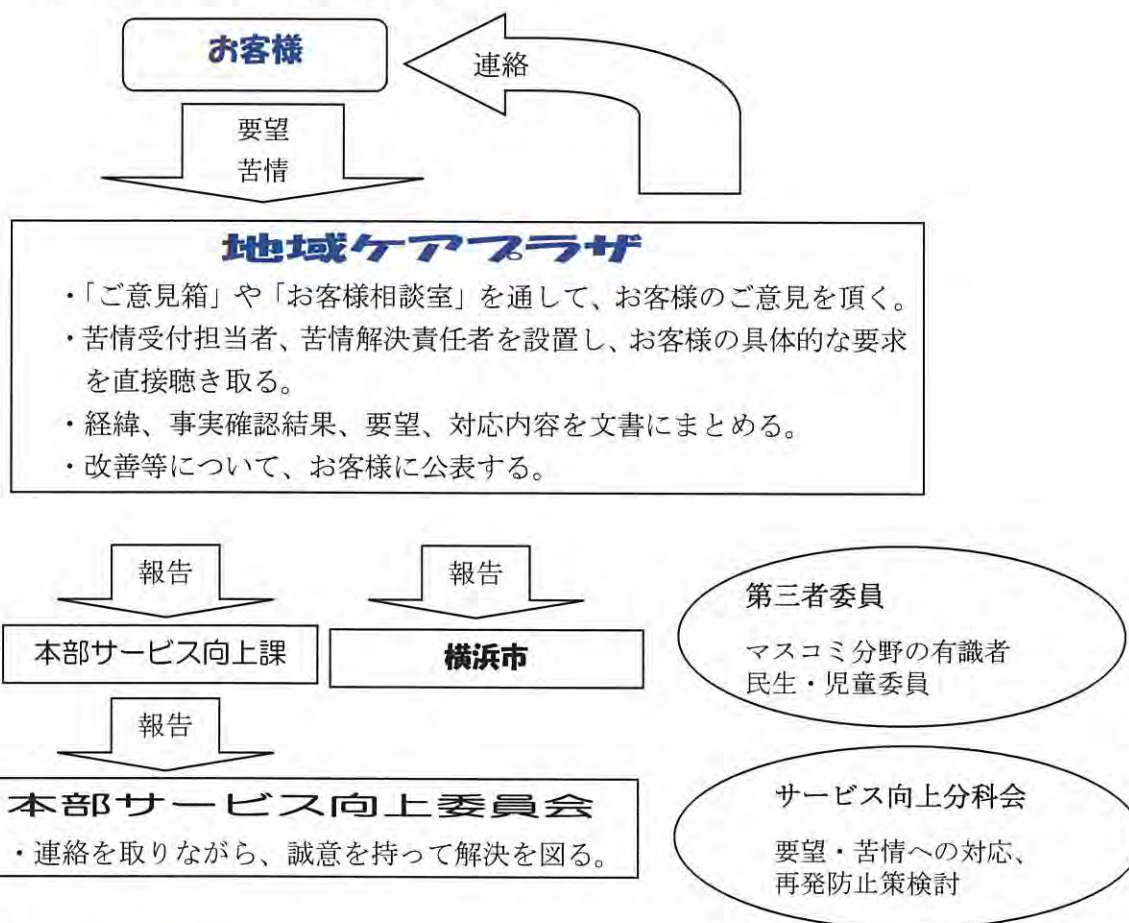
5 「お客様相談室」の設置

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、横浜市内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 稼働率向上に向けて

- (1) 利用率が低いと見込まれる土日・祝日には、両親で参加できる子育て支援の自主企画事業を実施し、利用が比較的少ない「平日の午後2の枠（15：00～18：00）」の時間帯にも、自主事業（ゴスペル等）を実施して稼働率向上を図っています。
- (2) 希望される時間帯の予約が取れない時には、積極的に「平日の午後2の枠」の時間帯をお勧めしています。この時間帯での活動が定着した団体が複数あります。また、小学校高学年対象の学習支援型集いの場事業“ばるーん”は、放課後のこの時間に行っています。
- (3) 最も稼働率の低い夜間（18：00～21：00）には、子ども食堂（受付16：00～18：30）を実施し、地域のボランティアへの後方支援をしながら、複数の部屋の利用を促しています。

2 効率的な施設貸出の方法

- (1) 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、こうしたグループの中で、さらに事業の自主活動化を目指す段階へつなげられるよう支援する観点から、施設の貸し出しを行っています。
- (2) 貸室の希望が重なった際などでも、参加人数規模に応じた会場の差し替え、他の時間帯を案内するなどの調整を行い、少しでも多くの方に利用して頂けるように工夫しています。

3 有益な情報提供

- (1) 各種事業はホームページに掲載し、貸し室の空き状況など、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。また、横浜カレンダーへも随時情報を入力しています。
- (2) 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、各事業のチラシや広報紙（年4回発行）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。また、区役所発行の広報紙にも毎月記事を掲載しています。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) 区民まつりや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を設置していることで、これまでケアプラザについて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 高齢者に限らず、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 窓口や電話だけではなく、自主企画事業や出張講座、イベントなどにおいても相談を受けられるような体制をつくり、情報も発信しています。
- 5 事業ごとに行うアンケートや、お客様アンケート、日頃のお客様との会話、地域アセスメントなどを通じ、地域の特徴やニーズを把握し、よりの確な相談業務に努めています。
- 6 連合自治会町内会や民生委員児童委員の定例会などでの情報の提供と共有を行い、相談しやすい関係を作っています。
- 7 総合相談、支援には職種にとらわれず、他部門とも協力して対応をしています。

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職員（保健師職・主任ケアマネジャー・社会福祉士、以下「地域包括支援センター職員」という）、所長は月に1回、6職種（以下、「6職種」という）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。情報共有にあたっては、地域アセスメントシートを活用して地域ニーズを抽出し、地域ニーズに基づく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) 自主企画事業の講師選定などで、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情報交換に努める等連携していきます。
- (2) 磯子センターの「ふれあいフェスティバル」と磯子区社会福祉協議会の「いそごふくしフェスタ」、当地域ケアプラザの「いそプラまつり」を3者合同イベントとして、例年10月第4日曜日に開催し、連携をとっています。
- (3) 各種事業の開催にあたっては、近隣の施設と協力して広報に努めます。

- (4) 各種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。
- (5) 地域子育て支援拠点「いそピヨ」、保育園、小中学校などとは、福祉教育、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協議会、子育て支援連絡会、障害児余暇支援連絡会などの各種定例会、連絡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 スイッチON磯子（地域福祉保健計画）を通じて、地区社会福祉協議会や自治会町内会、民生委員やかがやき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。
- 3 「こすもすホルダー」や「救急医療情報キット」の周知・活用により、消防署や医療機関等とのネットワーク構築や連携を強化していきます。
- 4 エリア内のケアマネジャーやサービス事業所の連絡会を開催し、事業所同士はもちろんのこと、事業所と地域の関係団体との連携強化に努めます。

オ 区行政との協働について

区運営方針、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 磯子区の区政運営方針「地域の皆さまとともに作る笑顔あふれるまち・いそご」を念頭に、施策のひとつである「ともに支えあい、健康でいきいきと暮らせるまち」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 月に一度、区役所高齢・障害支援課と地域包括支援センターでカンファレンスを行い、地域高齢者の情報共有と、課題解決に向けての役割分担を明確にし、支援を実施します。
- 3 「よこはまボランティアポイント制度」の普及に努めています。
- 4 ウォーキングポイントリーダーを設置し、事業の推進に努めています。
- 5 「生活困窮者自立支援事業」について区役所と連携を図り、支援対象者の活動場所の提供を行います。また、制度などを紹介する事業を共催します。

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・推進の一員として参画し、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。

- 1 自主企画事業の検討に当たっては、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。6職種が参加している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。
- 2 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。
- 3 区役所福祉保健センター、磯子区社会福祉協議会との協議により、第4期磯子区地域福祉保健計画の地区別計画策定に向けた取組に参加し、磯子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。
- 4 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。

(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・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 高齢者支援事業、障害児・者支援事業、子育て支援事業、地域支援事業、ボランティア支援事業の5本柱で実施します。高齢者支援事業については、生活支援コーディネーターや地域包括支援センター職員と連携し、調整しながら進めます。
- 2 事業で実施するアンケート結果や、日常の関わりの中から、お客様の声を吸い上げ、その地域ニーズを基に事業化できるものを発見していきます。
- 3 区役所や磯子区社会福祉協議会、区内地域ケアプラザ等の関連施設や地域ボランティア等と協力、連携しながら事業を展開します。
- 4 事業参加者が、地域の社会資源として活動していけるように、自主活動化に向け支援し、更に、活動が円滑に行われ、安定するまで後方支援します。
- 5 講師の選定において、地域資源を優先し活用します。
- 6 土・日曜日の利用率アップ、現役世代の事業参加もねらいとし、土・日曜日に実施する自主企画事業を計画しています。
- 7 施設内だけでなく地域の小学校で福祉教育講座を磯子区社会福祉協議会とともに実施します。

8 全事業に対し、具体的な参加者数、ボランティア数等の目標値を設定し、随時検証します。

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。

- 1 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。
- 2 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。
- 3 夜間には、子ども食堂、小学校高学年対象の学習支援事業を、地域のボランティアの後方支援をすることで、地域の方が参加しやすい体制をとっています。
- 4 地域ケアプラザまつり（いそプラまつり：10月第4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。
- 5 地域住民、磯子区社会福祉協議会、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触れ合う機会を提供しています。
- 6 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、こうしたグループの中から、さらに事業の自主活動化を目指す段階へつなげられるように支援する観点から、施設の貸し出しを行っています。
- 7 貸室の希望が重なった際などでも、参加人数規模に応じた会場の差し替え、他の時間帯をご案内するなどの調整を行い、少しでも多くの方に利用して頂けるように工夫しています。

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

当地域ケアプラザの特徴は、ボランティア活動実績が多く、内容も多岐にわたっていることです。デイサービスでのボランティア活動のほか、自主企画事業では、様々なアイデアやご意見を反映した企画運営の他、地域の個人や障害者団体等への支援も積極的に行っています。「できる時 できる範囲で 無理せずに」を合言葉に、ボランティアが活動をしやすいよう、またボランティアに興味を持ってくれる人が増加するよう取り組んでいます。

(1) 育成体制

- ア 地域活動交流担当が、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、磯子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 磯子区社会福祉協議会で実施される「サマーボランティア」の受け入れを積極的に行い、中学生にボランティア体験の機会を提供しています。
- エ 「オレンジボランティア」の登録者を増やし、活動の場の提供に努めています。
- オ ボランティアに協力をいただく事業の開始前の30分程度を使い、その事業の中でボランティアとして必要なスキルを確認すると共に、さらなるスキルアップを目指した研修を、担当の職員が行っています。(折り紙、工作、園芸、料理、認知症サポーター養成講座など)

(2) 活動環境整備

- ア ボランティア感謝会を実施し、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。地域ケアプラザの自主企画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。

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。

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6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。
- (4) 区役所関係各課及び区社会福祉協議会と年6回開催する「みる・きく・つなぐ地区別連絡会」

で収集した情報をもとに、地域の特性を明らかにした地図を取りまとめ、当地域ケアプラザ内に掲示しています。

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、自主企画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年に4回作成し、地域ケアプラザ自主企画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。広報紙や主な事業を紹介するチラシは、地域内で回覧していただいたり、地域内の掲示板に掲示していただいたりしています。
- (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) 地域の方に広く地域福祉保健計画を周知するため、地域ケアプラザの広報紙に地域情報などを掲載しています。磯子地区子育て支援連絡会メンバーで、子育て世代向けイベントの開催や、子育てに関する情報「わくわくポッケ」を作成し、情報提供を行っています。
- (5) 貸館利用登録団体の情報をロビーに掲示し、地域の方が参加できるサークルを紹介しています。

(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て、それぞれの町の特徴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 各自治会町内会の活動及び、地域福祉保健計画（スイッチON事業）を載せた「地域資源情報ガイド」を年1回作成し、年度末には内容の加筆修正を行い、最新の情報に更新します。
- 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 地域の企業情報を、インターネットや他施設との情報交換から把握、分析し連携をしています。「横浜型地域貢献企業」として認定されている企業を市ホームページで確認し、認定されている「横浜セレモ 株式会社」の方に、自主企画事業「いきいきライフ講座」に講師として参加いただいたことをきっかけに、移動手段としてバスを提供いただけることを把握することができました。この結果、障害児余暇支援事業「ド・レ・ミ」の外出で、レクリエーションに協力

していただけるようになっていきます。

- 2 磯子区社会福祉協議会が把握している社会資源について情報提供を受けています。「こども食堂（プラザ de ごはん）」の立ち上げにあたり、「日清オイリオグループ（株）横浜磯子事業場」「株式会社 スズキヤ磯子店」「株式会社 鎌倉ハムクラウン商会」などの情報を得て、各社に事業を紹介して食材などを提供していただいています。
- 3 地域ケア会議において出された意見の中から、必要な社会資源を把握しています。これをきっかけに、キャラバンメイトと共に、地域住民の方やJR磯子事業所職員を対象に認知症サポーター養成講座を実施しました。
- 4 アセスメントシートを活用することで、地区および単一自治会町内会、自治会の潜在的ニーズを把握し、社会資源の情報を整理しています。
- 5 地域支援サービス管理システム（Ayamuシステム）を活用して、インフォーマルサービスの一元化に向けた情報の集約を行うとともに、本格的な活用に向けた働きかけを行います。
- 6 区内の生活支援コーディネーター連絡会等で、企業やNPOの地域貢献についての情報交換を行っています。

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。

磯子地区・森1丁目地区の包括レベル地域ケア会議（協議体）を開催し、地域住民による見守りの必要性を話し合い、その中で出た意見を基に、高齢者の異変に気づくためのポイントをまとめたチラシ「高齢者見守りポイント」を作成して、自治会町内会や民生委員に配布し、地域住民が日常的に行う“ゆるやかな見守り”につなげていけるようにしました。また、住民自身が地域の現状を知ることで、地域課題への問題意識を持っていただくことが出来ました。

しかし、こうした会議に参加者していない多くの住民の方とは地域課題を共有する機会を持つことが出来ていないという課題があります。そのため、

- 1 地域住民の集まる場（サロンなど）に出向き、積極的に情報交換する機会を設け、自分事として意識していただけるよう積極的に地域の現状を説明し共有します。
- 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、関係性の構築に努めます。

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 磯子地区に今までなかった配食サービス「お弁当お届け隊」を立ち上げ、その活動を後方支援しています。
前日に行う電話確認やお弁当を配達することにより、お客様への定期的な見守りとなっていま

す。お客様から伺った情報を共有して、緊急時には関係機関につなげられるよう、ボランティア活動団体と連携しています。

- 2 自治会町内会での見守り活動に対し、会議に出席し、意見交換を行い、継続した活動が行えるよう連携しています。
- 3 丘陵地の地域は、住民主体の活動の活性化が必要となっており、地域住民の集まる場として地域ケアプラザ主催の体操教室を開催してきましたが、今後は、住民主体の活動に移行できるように働きかけていきます。

(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 当地域ケアプラザの担当地域は、平坦で便利な地域と、坂も多く交通手段が少ない地域に分かれており、地域ケアプラザへのアクセスが不便な地域もあります。出前講座等で地域包括支援センターの啓発を行い、高齢者が地域包括支援センターへ相談しやすい体制づくりに努めています。電話や来所での対応だけでなく、来所できない人に対しては、積極的に自宅や病院等を訪問し、相談を受けています。
- 2 区役所や地域の関係者（民生委員など）、ケアマネジャー、医療機関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、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。

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、本人、家族を地域で支えていけるよう、「認知症サポーター養成講座」を開催します。また、認知症について親子で話し合い考えてもらえるように、夏休みと春休みに「親子で認知症サポーター養成講座」を開催します。更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、再度、近隣の小学校などに向けて講座の開催を働きかけます。
- 2 気になる高齢者がいれば気軽に地域包括支援センターに声をかけていただけるよう、地域の高齢者の変化や認知症への気づきの視点で「高齢者見守りポイント」を地域に配布します。認知症など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ていきます。

- 3 65 歳以上の地域住民を対象とした、外出先での緊急連絡先を確保するための見守りホルダー「こすもすホルダー」を周知し、認知症の方を地域で見守り支援する仕組みを広げていきます。
- 4 地域の方はどなたでも参加できる認知症カフェ「集いのカフェ」を地域のキャラバンメイトと地域包括支援センターで立ち上げました。打ち合わせには毎回参加しています。
 その中で行われる講座には地域包括支援センターとして毎回参加し、健康情報、生活のお役立ち情報などを提供しています。
- 5 認知症等により行方不明になる恐れのある高齢者等の情報を、区役所・地域包括支援センター及び磯子警察署であらかじめ把握・共有し、行方不明となった際に、迅速な身元の確認を行い、高齢者等の安全と家族の不安の軽減を図っています。（磯子区認知症高齢者等あんしんネットワーク）

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 「住みなれた地域でできる限り長く暮らしていけるよう、自分のことは自分で決める」をテーマに、自主企画事業「いきいきライフ講座」を開催し、「遺言・任意後見・成年後見制度」や終活について、総合的に学べる機会を作っています。
- 3 地域のサロン等に出向き、出前講座として権利擁護講座（成年後見制度の周知・エンディングノートの普及・消費者被害防止等）を行い、関心の薄い方に対しても、制度理解の促進や注意喚起を行います。
- 4 磯子区社会福祉士連絡会で作成している「磯子区消費者被害瓦版」を活用し、地域住民や介護サービス事業所等に配布し、消費者被害の防止に努めます。
- 5 介護サービス事業者や民生委員向けに、高齢者虐待防止研修を開催し、早期発見や適切な対応がとれるように連携を図っています。
- 6 高齢者虐待を未然に防ぐため、「介護者のつどい」を開催し、介護者同士が悩みを相談し、情報交換できるようにしています。

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、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。

■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（8月、1月は休会）、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、連絡会の前に30分ほど時間をいただき、民生委員からの報告、相談を受け連携を図っています。

- 2 年2回（6月、2月）「民生委員・ケアマネ連絡会」を開催しお互いの情報交換を行い、「民生委員・ケアマネ連絡票」についての周知を行います。
- 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一緒に考えながら、ケアマネジャーが問題解決に気付きを持ってもらえるように後方支援を行っていきます。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い、継続的に支援しています。

■在宅医療・介護連携推進事業

在宅療養者への対応がスムーズに行えるよう、行政、医療と磯子区在宅医療連携拠点相談室「かけはし」と介護との連携を意識した研修を行い、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。

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、個々の課題から見えてくる地域の課題を抽出し、区役所、他職種（民生委員・児童委員、地域住民関係者、警察、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っています。

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、区役所、磯子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まいります。

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。

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、

採用時及び定期研修を年1回以上実施しています。また、月1回介護予防支援・介護予防ケアマネジメント会議を実施しています。

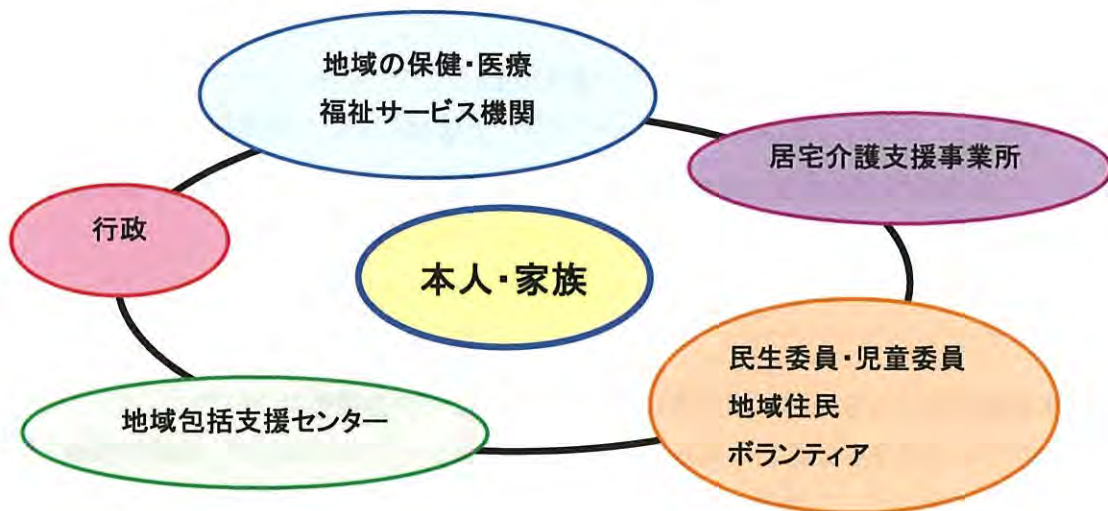
(2) コンプライアンスの徹底（公正中立なサービス調整）

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ケア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。

関係機関との連携図



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

高齢者が虚弱になっても、歩いて行くことのできる身近な場所に、健康づくり・介護予防に取り組むことのできる様々な活動があり、そこで人とつながりながら健康的で生きがいのある生活を送ることができる地域を作ることを目指しています。

2 介護予防普及啓発

(1) 健康づくり・介護予防に取り組む場がない地域や、取組を強化する必要がある地域においては、連続の介護予防講座を実施し、介護予防の普及に努めています。

(2) 介護予防講座では、「ロコモティブシンドローム（運動器の状態を維持する）予防」「口腔機能向上」「栄養改善」以外にも認知症予防のためのプログラムを毎回実施しています。

また、フットケアも実施しています。

- (3) 地域ケアプラザを利用して、担当地域の全高齢者を対象にした介護予防講座を実施し、介護予防の普及をしています。
- (4) 自主活動をしている介護予防グループや保健活動推進員と協力して、地域の高齢者に向けて体力測定会等の介護予防活動を実施しています。
- (5) 民生委員、連合自治会町内会、区役所、在宅医療連携室、医療機関、在宅サービス機関等と連携して、地域の食事会や老人会等へ出向き、講座等を実施し介護予防の普及をしています。

3 地域介護予防活動支援

- (1) 介護予防講座の参加者が、健康づくり・介護予防が継続的に取り組める住民主体の場所を確保して、自主運営ができるように生活支援コーディネーターと連携して支援しています。
- (2) 地区で健康づくり・介護予防に取り組む活動をしている担い手を対象にした研修・交流を目的とした講座を生活支援コーディネーターと連携して年1回開催しています。
- (3) 担当地域の全高齢者を対象にした介護予防講座を実施し、介護予防の普及をす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ています。
- (4) 元気づくりステーションの活動を区役所と連携し支援しています。

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 65才以上の地域住民を対象とした外出時の見守りホルダーである「こすもすホルダー」も3年経過し登録者が280名となりました。地域ケアプラザとのつながりの中で、必要時に医療機関、磯子警察署、消防署や家族と連携を取れるようにしています。
- 2 区役所と区内地域包括支援センターで「ケアマネサロン拡大版」を年6回開催し、医療、障害、福祉の連携をより強化できるよう努めています。
- 3 個別ケース地域ケア会議を年2回実施し、多職種での専門的視点を活用して課題の洗い出しや解決方法の検討を行っています。また、地域の関係者や関係団体、区役所、磯子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包括レベル地域ケア会議も開催していきます。
- 4 「磯子区ケアマネ連絡会」の後方支援や共催事業を通じて、区役所、居宅介護支援事業所とのネットワーク構築に努めています。
- 5 生活支援コーディネーターが作成した「地域資源情報ガイド」を自治会町内会や、「民生委員・ケアマネ連絡会」において居宅介護支援事業所に配布しています。

- 6 レインボーネットワーク磯子にて、磯子区内多職種（医師・歯科医師・薬剤師・病院連携室・訪問看護師・ケアマネジャー・地域包括支援センター・リハビリテーション職・訪問介護員・消防署等）で、在宅生活における医療と介護の連携について検討しています。

(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

居宅介護支援事業という名称から、業務内容がイメージしにくいいため、「ケアマネステーション」という呼称として、わかりやすく広報をしていきます。

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ように、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。

地域ケアプラザ内にある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）

(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が提供されるよう、公正中立な立場に立ち複数の事業所の紹介を行い、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 磯子区ケアマネ連絡会では、会員登録を行い、研修への参加や勉強会を開いて他事業所との連携を進めています。
- キ 地域ケアプラザにおける居宅介護支援事業所であることを踏まえ、主任ケアマネジャーを中心にして、地域のケアマネジャーの質の向上、横のつながりによる相談や協力などが行えるよう、他の居宅介護支援事業所との勉強会を年に3回開催しています。

(6) 通所介護等通所系サービス事業

公の施設における事業提供であることを踏まえ、通所介護等通所系サービス事業について、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

通所介護事業、認知症対応型通所介護事業という名称はサービスの内容がイメージしにくい
ため、通所介護事業を通所介護「こいそ」、認知症対応型通所介護事業を認知症対応型「こ
のほ」という呼称に改めて、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」

誰にでも解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) 在宅生活の支援

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。

機能訓練指導員である看護師がご自宅を訪問して生活環境を把握し、自宅での生活自立に結
びつく機能訓練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、定期的に全職種のスタッフを対象に
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。平成30年度は、延べ

100回の研修に延べ2,985人が参加しました。

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 季節の行事を取り入れたアクティビティ（レクリエーション、体操や行事活動等）で、楽しみながら介護予防につながる工夫をしています。
- イ 制作活動（小物づくり、壁画づくり）が活発で、できた作品は地域ケアプラザ内に掲示しています。地域ケアプラザを利用される地域の方々にはとても好評です。
- ウ 地域にある保育園の園児の訪問や、小学生、中学生、高校生の訪問もあり異世代交流を楽しむ機会となっています。また、地域の演芸ボランティアさんの訪問も多く、人と人とのふれあいの場としての交流も楽しんで頂いています。
- エ クラブ活動（音楽クラブ・工作クラブ・体操クラブ）を行い、心身の状態に合わせたケアを行うことで、健康維持に効果が得られています。
- オ 法人オリジナルの「ちゅーりっぷ体操」をプログラムに組み入れ、実施しています。
- 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なく、お客様の嗜好や出身地等を考慮し、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 年度は自主企画事業を 27 件（延べ 269 回）実施し、参加者は 9,031 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 21,652 人で、ボランティア活動の参加者は団体活動 86 回、個人活動 1,229 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 生活支援体制整備事業

平成 30 年度は、地域行事 14 か所（夏祭り、防災訓練など）、地域の活動場所 39 ケ所（サロン、防犯パトロールなど）に参加し、顔の見える関係づくりを行っています。

3 地域包括支援センター事業

総合相談・訪問件数が、平成 28 年度は 2,444 件、平成 29 年度は 2,751 件、平成 30 年度は 2,581 件でした。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。

4 ケアマネステーション（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 1,627 人、介護予防支援のお客様は延べ 2,830 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。

5 通所介護事業

平成 30 年度における通所介護「こいそ」のお客様は延べ 9,430 人、第 1 号通所事業のお客様は延べ 1,020 人、合計 10,450 人です。認知症対応型「ことのは」（認知症対応型通所介護：平成 24 年開設）のお客様は延べ 3,266 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。

平成28年度 所長1名、保健師1名、社会福祉士2名（1名は10/1より）、
主任ケアマネジャー1名、地域交流コーディネーター1名、
生活支援コーディネーター1名
【不在日数183日（社会福祉士）】

平成29年度 所長1名、保健師1名、社会福祉士2名、主任ケアマネジャー1名、
地域交流コーディネーター1名、生活支援コーディネーター1名
【不在日数0日】

平成30年度 所長1名、保健師1名、社会福祉士2名、主任ケアマネジャー1名、
地域交流コーディネーター1名、生活支援コーディネーター1名
【不在日数0日】

不在日数合計： 183日

合計配置日数： 7,482日

指定管理料提案書及び収支予算書 (横浜市磯子地域ケアプラザ)

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)	12,300,000
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)	500,000
事業費(税込)	自主事業等にかかる経費(材料費、講師謝金等)	1,700,000
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	960,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	5,135,000
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。	△832,500
施設使用料相当額 ※2		△3,587,500
合 計		16,649,000

※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)	27,750,000
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のうち賃金水準スライド対象外人件費)	1,100,000
事業費(税込)	材料費、講師謝金等、事業にかかる経費	720,000
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	250,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	1,365,000
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。	△2,448,000
合 計		29,493,000

※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		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)	16,649,000	16,649,000	16,649,000	16,649,000	16,649,000
		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)	29,493,000	29,493,000	29,493,000	29,493,000	29,493,000
		一般介護予防 事業(d)	154,000	154,000	154,000	154,000	154,000
		合計(a)～(d)	52,098,000	52,098,000	52,098,000	52,098,000	52,098,000
	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	14,066,434	14,136,767	14,207,451	14,278,488	14,349,881
		居宅介護支援 事業	29,297,611	29,444,099	29,591,320	29,739,276	29,887,972
		通所系サービ ス事業	152,864,390	155,157,355	157,484,715	159,846,986	162,244,690
	その他収入	800,000	800,000	800,000	800,000	800,000	
	収入合計 (A)		249,126,435	251,636,221	254,181,486	256,762,750	259,380,543
内 訳	人件費	181,460,573	183,982,874	186,540,235	189,133,144	191,762,094	
	事業費	14,054,371	14,249,726	14,447,797	14,648,621	14,852,236	
	事務費	21,588,217	21,888,293	22,192,540	22,501,016	22,813,780	
	管理費	20,183,179	20,463,725	20,748,170	21,036,569	21,328,977	
	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)		237,636,340	240,934,618	244,278,742	247,669,350	251,107,087	
収支 (A - B)		11,490,095	10,701,603	9,902,744	9,093,400	8,273,456	

団体の概要

(令和 2 年 1 月 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、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】地域ケア推進課		【氏 名】	
	【電 話】045-227-1737		【FAX】045-227-1701	
	【E-mail】			
特記事項				