

第2回地域ケアプラザ指定管理者選定委員会への回答票  
(反町地域ケアプラザ)

回答法人：横浜市社会福祉協議会

	質問	<p>前期における、基本運営ビジョンに対する、取組姿勢、実績を書面上ですが、素晴らしいとの感を抱きました。ありがとうございました。</p> <p>第4期指定管理に応募頂いたわけですが、前期の実績をベースに、一段の向上を見据えた、運営ビジョン・決意・具体的施策等を聞かせてください。</p>
1	法人回答	<p>私どもの法人は「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなで作りだす」という活動理念を全職員が共有しています。組織の向かうべき方向を統一し、初心を忘れないよう、常に地域の皆様とともに成長して行くという気持ちで施設運営を進めています。また、5職種はもとより、所長や介護保険部門とも連携し、それぞれの専門性を活かしながら、施設を複数運営するノウハウを活かして今後も利用者様に寄り添ったサービスを提供していきます。今般の新型コロナウイルス感染拡大防止への取り組みのように、通常とは違う緊急的な対応が必要な状況になった場合でも、必要な支援が行えるよう、よりアセスメントを充実させていきます。今回の具体的な取り組みの一例としては、自宅でできる体操プログラムのDVDを作成し、必要な方に活用してもらおうと同時に生活の様子についてのアンケート調査を実施し、得られた課題やニーズから地域支援につなげていく取り組みを進めていきます。また、認知症や独居高齢者に関する相談ケースが増えている現状があるため、地域ケア会議等をこれまで以上に積極的に開催し、身近な地域における見守り活動の充実を図っていきます。</p> <p>組織としては、活動理念の実現に向け「長期ビジョン（2025年度到達目標の基本指針）」及び「中期計画（長期ビジョンに基づく5年単位の事業計画）」を策定し事業に取り組んでいます。横浜市地域福祉保健計画を行政とともに共同事務局として推進しております。</p>

	質問	<p>応募関係書類の事業計画書（様式2）について、P17「子育て支援事業」の具体的な検討が出来ていましたら、数値目標等も含めて具体策の提示をお願いいたします。</p>
2	法人回答	<p>●たんたんキッズ      子育てに関して同じ悩みを抱えるもの同士で話し合うことや、気軽につどえる仲間づくりを目的に、たんたんキッズ・反町 CP・子育て支援拠点かなーちえとの共催事業として、月1回開催。</p> <p>●かなプラ子育て応援タイム      未就学児とその保護者を対象に、育児中のリフレッシュや仲間づくり、親子での体験を通じてのふれあいを目的に、子育て支援拠点かなーちえとの共催事業として、年3回開催。</p> <p>●親子でワッと遊ぼう      子どもとその保護者を対象に、親子でのふれあいや子育て世代同士、地域の方との交流を目的とし、遊びを通じて情報交換や交流を図るために、保育ボランティア「こぶし」との共催事業として、隔月で開催。</p> <p>また、令和元年度に立ち上がった、幸ヶ谷子ども育みフォーラムでは主任児童委員が中心となり、PTA 会長や保育園・幼稚園関係者、自治会町内会会長、地区社協役員などが集まり、マップを活用して子どもたちが集まる場所や危険な場所、保育園のお散歩コースなどの確認を行っています。地域の課題を地域住民同士が共有できる機会となっています。今後も子どもの居場所づくりを目標に、検討を重ねていきたいと考えています。</p>

3	質問	課題を述べておられますが、他に足りない点・ウィークポイント等がありましたら教えてください。
	法人回答	<p>地域課題の解決に向けた取り組みとして、現在、第4期地域福祉保健計画地区別計画の策定を進めておりますが、この計画は地域が主体となり、区役所、区社会福祉協議会、地域ケアプラザが連携して、地域課題の解決に向けた目標を設定し具体的に取り組んでいくものです。この取り組みを推進していくためには、住民、専門職、関係機関を含む多様な関係者が、必要な情報や各々が抱えている問題や課題などを、お互いに円滑に共有できる事が必要ですが、簡単にできるものではありません。そのため、気軽に相談し合える関係づくりや地域の活動者同士のネットワークづくりも進めてまいります。</p> <p>また、個別ケースの検討を積み重ねて、具体的な地域課題やニーズを明らかにし、地域住民等の関係者と共有・連携し、身近な地域でのつながりやささきあい活動につなげていけるよう取り組んでまいります。</p>

4	質問	地域性として、進む高齢化と定住率の低さ、町内会レベルで行われている地域活動が難しいといった課題を抱える中、若い世代と地域をつなぐ具体的なアプローチのアイデアがあればお聞かせください。
	法人回答	<p>現在、第4期地域福祉保健計画の地区別計画の策定に取り組んでおりますが、地区の推進会議の中でもこのことが課題と認識されており、「若い世代との交流」や「若い世代の地域活動参加」をテーマに目標や具体的な取り組みが検討されています。地域ケアプラザでも、地域の活動が世代交代しながら継続できるよう、これまで社会活動に参加していない方々が活躍できる機会づくりを目的に講座等を開催し、地域にとって必要な担い手育成を進めてまいります。具体的には、男性を対象にまずは仲間づくりを目的とした講座を開催し、継続的に行っていくことで地域活動へつなげていけるような取り組みを進めていきます。</p> <p>また、小・中学校の福祉教育では、地区の主任児童委員、民生委員児童委員にも協力していただき、認知症サポーター養成講座を実施することで、結果として学校と地域がつながる取り組みになるため、今後も継続していきたいと考えております。</p>

	質問	<p>今後もウイルスへの対応が必要になってくると予想されます。新型コロナウイルスの対応策や計画として考えていらっしゃる事があればお伺いしたいと思います。</p>
5	法人回答	<p>緊急事態宣言を受け横浜市の方針で貸館業務を休止し、開館時間を短縮してきました。それに伴い、地域団体の定例会や、介護予防事業（体操教室や歌を歌う事業など）、ボランティア団体によるサロン活動など多くの事業が中止となり様々な課題も出てきています。先頃「当面の間の地域ケアプラザの事業・施設の利用及び貸出にあたっての基準」が示され、貸館業務を再開できるようになりましたが、今後長期にわたり、感染予防に配慮しつつ事業を進めていく必要があると想定されるため、3密を防ぎ（一度に集まる人数を少人数にし、同じ講座を複数回開催。換気を十分に行うと共に、公園など屋外の会場使用も検討する。など）安心して事業開催が出来るように進めます。</p> <p>地域で行われているサロン活動等についても、殆どが休止している状況であるため、活動の担い手の方々にヒヤリングを行い、思いに寄り添いながら今後の取り組みに向けて一緒に考えていきたいと思っています。</p> <p>相談については、電話による安否確認や地域の役員の方との情報共有、閉館後の転送電話による対応などを行っています。窓口では安心して相談が出来るよう消毒などの予防対策を徹底しています。</p>

第2回地域ケアプラザ指定管理者選定委員会への回答票  
(神之木地域ケアプラザ)

回答法人：聖坂学園

	質問	<p>前期における、基本運営ビジョンに対する、取組姿勢、実績を書面上ですが、素晴らしいとの感を抱きました。ありがとうございました。</p> <p>第4期指定管理に応募頂いたわけですが、前期の実績をベースに、一段の向上を見据えた、運営ビジョン・決意・具体的施策等を聞かせてください。</p>
1	法人回答	<p><b>【運営ビジョン】</b></p> <p>4つの重点方針（在宅医療・介護連携、生活支援の充実、介護予防、認知症）について地域の方々、関係機関と連携して取り組み、「誰もがいきいきと暮らし続けられるまちづくり」を推進します。</p> <p>その役割を達成するために、神之木地域ケアプラザは</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>身近な</b>相談機関として</li><li>・ <b>支援が必要な人</b>からの相談を受け</li><li>・ 区役所や専門機関と連携した支援策を検討、実施します。</li></ul> <p>地域の方から“距離的に遠くにあっても身近に感じられる”ような、信頼される支援・サービスの提供を行っていきます。時代の要請にあった職員のスキルアップと地域分析と結果の共有・活用、地域包括ケアシステムの「システム」としての構築を推進します。</p> <p>第4期においても、いま一度、「<b>身近な</b>相談機関」であるという基本に立ち返り、職員と共にどうすれば信頼される地域ケアプラザとして地域の方々と共に歩むことができるのか？ 常に忘れず考えていきたいと思えます。</p> <p><b>【具体的施策】</b></p> <p>地域包括ケアシステムの見える化に取り組みます。この地域でシステムを構成している要素と機能、機能間の連携、入出力や情報の流れを整理し文書化します。地域包括ケアシステム構築の進捗や仕組みを明確にする事で、職員が仕組みを理解しシステムを有効に活用できるようにします。子どもや障がい者を含めた包括的な支援とサービス提供の仕組みを強固にすることで、地域の方々に信頼を得られる地域ケアプラザにしていきます。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>

	質問	<p>応募関係書類 事業計画書（様式2）のP15「育成・研修」について、職員の育成には相応の費用や時間がかかると思いますが、受講対象者の範囲・受講料の補助の有無・勤務扱い等、数値も含め具体的な考え方をお示してください。また、資格取得制度についても考えを聞かせてください。</p>
2	法人回答	<p><b>【受講者の範囲】</b>  基本的には正職員全員が対象ですが、必要な講習についてはパート職を含めた受講を実施しています。</p> <p><b>【交通費・受講料】</b>  法人が負担します。</p> <p><b>【勤務】</b>  勤務時間として扱います。</p> <p><b>【平成31年度研修実績】</b>  昨年度、職員（所長含む）は全56件の研修を受講しています。  パート職5名が各1件 全5件の研修を受講しています。</p> <p><b>【資格取得制度】</b>  法人として資格取得制度はありませんが、「自己研鑽および自己の職業能力開発向上に積極的に取り組まなければならない。」と就業規則に規定し、資格取得を含めた自己研鑽の積極的な取組を推進しています。  また、職員アンケートを実施し、資格取得制度を前向きに検討しています。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>

	質問	<p>応募関係書類 事業計画書（様式2）について、P50「通所介護サービス事業」デイサービスのプログラムが記載されておりますが、安全管理の面から、ヒヤリハットの年間件数と、これらの対応策について、教えてください。</p>
3	法人回答	<p>神之木地域ケアプラザ全体の事故・ヒヤリハットの件数、内容、その対応については“⇒”にて報告します。</p> <p><b>【事故】：3件</b></p> <p>1) デイルームで利用者がバランスを崩し床に座り込んだ。症状：痛み傷はなし。 ⇒ 活動的な方であるが、さりげなく手の届く範囲で見守りを行う。</p> <p>2) 家族より洗髪なしの依頼であったが、連絡ミスにより洗髪してしまった。 ⇒ 洗髪なしの方は、本人にシャワーキャップをかぶせることで連絡ミスが起きないようにする。</p> <p>3) 送迎車へ移動中に玄関前のマットに足を取られて尻もちをついた。症状：痛み傷はなし。 ⇒ 送迎時のフロアマットを外す。右側からの転倒の為、右側に介助に入る等の介助方法を共有します。</p> <p><b>【ヒヤリハット】：4件</b></p> <p>1) 配布ちらしの申込日間違い ⇒ ちらし等作成時、日時について、二重チェックを実施する。</p> <p>2) 電話転送解除ミス ⇒ 担当者を決めて解除する。</p> <p>3) カギ紛失未遂 ⇒ 利用後カギを持ち歩かず、すぐに返却する。</p> <p>4) 入浴後のリフト移動中足が滑り、尻もちをつきそうになったが、職員が支えた。 ⇒ リフトへの移乗は2人介助で行う。</p> <p><b>【苦情】：0件</b></p> <p style="text-align: right;">以上</p>

	質問	法人理念・運営方針において、キリスト教の精神について記載されていましたが、公平性を保つことができるのかお聞かせください。
4	法人回答	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域ケアプラザ職員の公正・中立性の確保は、「横浜市地域ケアプラザ業務連携指針」「公募要項」「基本協定書」に公正・中立性に係る具体的な方策が明記されており、職員は遵守して業務を行っています。</li> <li>● その実施状況は、地域ケアプラザが毎年行う「利用者アンケート」により報告しています。</li> </ul> <p style="text-align: right;">以上</p>



	質問	<p>地域課題の状況分析を詳細に行われていますが、次期指定管理期間で最も重要だと思う取り組みはどのようなことでしょうか。</p> <p>またそれに対してどのように取り組みますか。</p>
5	法人回答	<p>地域ケアプラザの成り立ちから、地域の方々は地域ケアプラザを高齢者の為の施設と見ている方がほとんどであろうと思います。設備や職員配置も高齢者支援に特化したものとなっています。その為、地域の方々からの「複合的課題を抱える家庭」の相談においても高齢者を中心とした相談・対処となる傾向があり、子どもや障がい者を含めた包括的な対処が十分にできているとは言えない状況があります。</p> <p>次期指定管理期間では、「複合的課題を抱える家庭」（例：認知症の親と生活力が不足している子どものいる家庭、小中学生等が認知症の祖父または祖母を介護している家庭、子育てと介護をしている家庭、看護と介護をしている家庭、障害を抱えながら高齢となった人のいる家庭など）への対処を通じて、地域の子育て世代と子どもの課題、障がい者課題に取り組むことで、子どもからお年寄りまですべての世代が安心して生活できる地域づくりを目指します。</p> <p>また、地域ケアプラザとして複合的課題を抱えている家庭を把握する為の地域ネットワークが十分ではありません。把握するための地域ネットワーク（子育て支援拠点、保育園、小学校、民生委員等）構築と解決するための専門機関（区役所、基幹相談支援センター、ユースプラザ等）とのネットワーク構築を進めます。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>

	質問	課題を述べておられますが、他に足りない点・ウィークポイント等がありましたら教えてください。
6	法人回答	<p><b>【物理的な課題】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 施設の修繕・改修が必要な箇所が多く、利用者にご不便がかからないようにする為の維持管理に多くの労力が取られています。(建物は築26年経過)</li> <li>2. 事務室が手狭であり、地域の相談やサービス提供の増加等に対応するため、増員が必要となった時の職員の座席確保ができない状況です。</li> <li>3. 電話交換機・電話・ICT環境・データサーバ・ネットワークセキュリティ等の比較的高額な設備が古く、長期にわたる優先順位を付けた更新実施が必要です。</li> </ol> <p><b>【職員スキルの課題】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ICT等を活用できる職員が少なく、将来的にSNS等による広報やサービス提供の仕組みづくりに課題があります。</li> </ol> <p><b>【経営的課題】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 収入が増えない(減少している)中、人件費が増加しており事業運営が難しくなる状況に陥る懸念があります。</li> </ol> <p style="text-align: right;">以上</p>

	質問	地域包括ケアシステムの推進について、高齢者の視点は表から具体的に伝わってききましたが、子ども、障害者支援の視点からの取組について教えてください。
7	法人回答	<p>【「複合的課題を抱える家庭」の把握】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知症の親と生活力が不足している子どものいる家庭</li> <li>● 小中学生等が認知症の祖父または祖母を介護している家庭</li> <li>● 子育てと介護をしている家庭、看護と介護をしている家庭</li> <li>● 障害を抱えながら高齢となった人のいる家庭、等々</li> </ul> <p>このような相談が地域ケアプラザに来ることは少なく、地域で埋もれている（又は別の相談ルートにより解決しているか？）可能性があると感じています。</p> <p>地域ケアプラザとして複合的課題を抱えている家庭を把握する為の地域ネットワーク（子育て支援拠点、保育園、小学校、民生委員等）構築と解決するための専門機関（区役所、基幹相談支援センター、ユースプラザ等）とのネットワーク構築を進め、地域ケアプラザの対応力を強化します。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>

	質問	<p>今後もウイルスへの対応が必要になってくると予想されます。新型コロナウイルスの対応策や計画として考えていらっしゃる事があればお伺いしたいと思います。</p>
8	法人回答	<p><b>【今後の検討事項】</b></p> <p>新型コロナウイルスの為、相談は電話による対応を中心に実施しました。その際、相談者の状況把握のために顔や動きを見ながら相談する必要性がある方がいらっしゃいます。また、若い方からの相談受付の1つの方法として、自宅からオンラインでの相談を受け付けられるような整備が必要と考えています。</p> <p>その実施に当たっては、ニーズの把握から開始し、どの地域単位（市、区、地域ケアプラザ）で実施するのか？システムの整備の担当は？市・区で実施する場合の総合相談票の共有環境の整備は？相談要員の確保は？等々の多くの課題解決が必要となります。</p> <p><b>【神之木地域ケアプラザで実施している新型コロナウイルス対策】</b></p> <p>1. 地域ケアプラザ内新型コロナ対策委員会の設置による対策</p> <p>(ア)職員：毎日の検温・消毒・手洗い・マスク着用の実施</p> <p>(イ)消毒・清掃：毎日の部屋・トイレの清掃・消毒の実施</p> <p>(ウ)デイサービスエリアへの入室制限の実施</p> <p>2. 業務</p> <p>(ア)電話による相談の実施</p> <p>(イ)外出による相談時のフェイスシールド着用</p> <p>(ウ)相談場所、窓口の遮蔽シート設置</p> <p>(エ)相談者：検温・アルコール消毒の実施</p> <p>3. 職員</p> <p>(ア)在宅勤務の実施（3密防止、接触機会を減らす。）</p> <p>(イ)車通勤の許可</p> <p>(ウ)時差通勤：時間休暇の取得（申請は無かった。）</p> <p>(エ)高齢者介護施設における感染症マニュアル改訂版（2019年3月）の周知・徹底</p> <p style="text-align: right;">以上</p>

第2回地域ケアプラザ指定管理者選定委員会への回答票  
(菅田地域ケアプラザ)

回答法人：恩賜財団済生会支部神奈川県済生会

1	質問	<p>前期における、基本運営ビジョンに対する、取組姿勢、実績を書面上ですが、素晴らしいとの感を抱きました。ありがとうございました。</p> <p>第4期指定管理に応募頂いたわけですが、前期の実績をベースに、一段の向上を見据えた、運営ビジョン・決意・具体的施策等を聞かせてください。</p>
	法人回答	<p>ケアプラザの業務は、地域・地域住民との信頼関係が一番大事だと考えています。これまで20余年にわたり築き上げてきた信頼関係をベースに、より地域に寄り添う姿勢を鮮明にし、一人ひとりの個別性を重視し、自己決定を尊重しながら支援をしていきます。</p> <p>ケアプラザというと高齢者対象の施設・相談する場との認識が一般的だと思いますが、私共は障がい者・こども・子育て世代等すべての住民を対象にしています。菅田町には高齢者施設が多くあります。高齢者施設の入所者も「菅田町住民」として一緒に考えていき、行事等への参加を促していきながら、施設と地域の橋渡しの役割を果たしていきたいと思っています。</p>

2	質問	<p>応募関係書類の事業計画書(様式2)について、P45「通所介護サービス事業」デイサービスのプログラムが記載されておりますが、安全管理の面から、ヒヤリハットの年間件数と、これらの事故防止の具体策を教えてください。</p>
	法人回答	<p>&lt;ヒヤリハット・事故件数&gt; 平成28年7件・平成29年12件・平成30年6件・令和元年10件</p> <p>&lt;主な内容&gt; 転倒(送迎時・所内)・誤薬等</p> <p>&lt;改善策&gt; 認知症のある利用者は思いがけない行動をする時があり、常に観察をしていくようにしています。又、スタッフが傍にいてことで即座に対応し、転倒に至らなかったケースもありました。一人ひとりの特性を確認しながら場合によっては複数で対応していくようにしています。</p> <p>誤薬はあってはならないことだと認識しています。幸いにすぐに主治医に連絡をして指示を仰ぎ問題がないことは確認しておりますが、今後はダブルチェックを強化して行っていく予定です。</p>

3	質問	収支予算書について、支出合計に占める人件費の割合が 80%になっていますが、他のケアプラザにおいては、71～75%になっています。何か特殊事情があるのか教えてください。
	法人回答	<p>職員数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤職員 11 名で平均在職年数 10 年 1 ヶ月。</li> <li>・常勤嘱託職員 7 名で平均在職年数 15 年 8 ヶ月。</li> <li>・非常勤職員 40 名で平均在職年数 7 年 10 ヶ月。</li> </ul> <p>常勤職員が多いことと、開所当初からの職員（20 年以上）が 6 名いることを始め、全体の離職率が低く在職年数が長いことが挙げられます。又、デイサービスの稼働率が高くないことも一因と考えます。</p>

4	質問	課題を述べておられますが、他に足りない点・ウィークポイント等がありましたら教えてください。
	法人回答	<p>菅田町の交通手段はバス便のみで、坂道も多く移動手段が課題になっています。サロン活動など活発に行われていますが、移動手段の問題で参加できないとの声も聞かれます。幸いに高齢者施設が多数あり、高齢者施設とは区社協主催の定期的な顔合わせの機会もありますので、今後空き時間を利用しての送迎車の利用等について地域の意見も聞きながら協議をしていきたいと思っています。</p> <p>災害時の福祉避難所として、有事の際にどのように機能するか不安があります。常勤職員は住居が遠方の者が多く、時間によっては集まれる職員でどこまでできるかが不確定ですので、色々なシミュレーションをして対応してまいります。</p>

	質問	<p>地域とのつながりを軸に、場づくり、交流づくりを進め、地域連携、信頼関係を積み重ねられていることが、数々の具体的な取組等から伝わってきました。現場と合わせて、地域の資源情報リスト、地域活動、サービスリスト、サービスデータベースシステムを基本とした情報の集約、地域ごとのニーズ調査、ボランティア事務局運営より把握されるニーズ、問題点を総合し、地域へ還元、共有する仕組みの効果についてお聞かせください。</p>
5	法人回答	<p>圏域は菅田町全域となっていますが、地区によって課題等の状況は様々だと考えています。地区の考え方としては、住民の方々にとってわかりやすいのは自治会が一つの単位だと思います。自治会単位の懇談会を実施しているところもあり、具体的な問題から解決策へ進んでいるところもあります。今後は他の自治会でも懇談会を実施し、住民の皆様に身近な問題として捉えてもらいながら関係機関とも連携していきます。</p> <p>菅田安心ボランティア活動の中では、実際に活動をしながら住民の不安・課題等を発見することがあります。包括・ケアマネジャー等との連携の中で早めの対応を心がけています。</p> <p>実際の支援の中では、フォーマルサービスだけではなくインフォーマルサービスが有効な場合が少なくありません。区・区社協・他ケアプラザ生活支援コーディネーターとも協働しながら神奈川区・菅田町のインフォーマルサービス情報作成をしており、住民・包括・ケアマネジャー等への情報提供も必要になってきますので、定期的に情報をまとめて提供していきます。</p>

	質問	<p>今後もウイルスへの対応が必要になってくると予想されます。新型コロナウイルスの対応策や計画として考えていらっしゃるがあればお伺いしたいと思います。</p>
6	法人回答	<p>デイサービスは利用者・家族の希望もあり、通常に近い形で実施しています。しかし、リスクが高い方が多く利用されていることを鑑み、マスクの着用・手指消毒の徹底・身体的距離の確保・備品の消毒・送迎車の消毒等を実施しています。又、地区センターとの合築施設であり、入り口が1ヶ所になっています。今回、正面入り口を閉鎖し、脇の入り口のみ開放しました。正面入り口はデイサービスの送迎時のみ開放しています。そしてロビーに仕切りを作り地区センターとケアプラザの動線を別にしました。</p> <p>業者・関係機関・一般の来館者等には「来館者カード」を記入してもらい、万が一の時の追跡調査ができるようにしています。職員は出勤時当日朝の体温を記入していますし、体調不良の場合は無理をせずに休むことを推奨しています。</p> <p>開館・貸室状況については、行政からの通知等を基に利用団体代表者連絡会において説明を行いました。今後も状況変化に合わせ連絡を取っていきます。又、ホームページや広報紙にて周知していきます。</p> <p>地域住民の施設利用時は、体温チェック・手指消毒・身体的距離の確保等を確認しながら利用してもらうように考えています。</p> <p>外出機会の少なくなった住民の方々の把握を民生委員・地区社協を始めとした地域関係者等と連携し、定期的に状況把握の機会を作ります。</p>



第2回地域ケアプラザ指定管理者選定委員会への回答票  
(片倉三枚地域ケアプラザ)

回答法人：若竹大寿会

1	質問	<p>前期における、基本運営ビジョンに対する、取組姿勢、実績を書面上ですが、素晴らしいとの感を抱きました。ありがとうございました。</p> <p>第4期指定管理に応募頂いたわけですが、前期の実績をベースに、一段の向上を見据えた、運営ビジョン・決意・具体的施策等を聞かせてください。</p>
	法人回答	<p>第3期の指定管理を請け負わせていただいた中で感じることは、地域の皆様や民生委員さんからの相談件数は年々増加傾向であり、主に高齢化に伴うニーズはケアプラザとして次期においても強化していかないと考えております。特にケアプラザから遠い地域の皆様へのアプローチは試行錯誤をしておりますが、定期的に訪れるという活動を地道に続けることや出張相談会のような取り組みをおこなうことがひとつ正解であろうと思っておりますので、引き続き地域に出向くアウトリーチの活動は行っていきたいと考えております。</p> <p>第3期の開始頃にはあまり話題ではなかったいわゆる8050問題に関する相談等が増えてきております。第4期は当初からこの問題について地域ケア会議などを通じて取り組んでいこうと予定しています。</p>

2	質問	<p>応募関係書類 事業計画書（様式2）のP2-10「職員の確保」について、資格取得に熱心に取り組んでいる姿勢に感謝いたします。</p> <p>資格取得に伴う受講料、受験料の補助の有無・勤務扱い等について具体策を聞かせてください。</p>
	法人回答	<p>法人を挙げて資格取得を奨励しております。</p> <p>法人として講師を招聘する「介護福祉士対策講座」「介護支援専門員対策講座」を毎年開講し、職員は受講料無料で参加可能です。また参考書などの支出についても半額を補助するなどしています。法人外部の受験対策や介護支援専門員の合格後の講習会などに参加する場合は、有給休暇や勤務シフトの柔軟な組み換えを行い参加しやすい環境を提供しています。</p> <p>また法人として資格取得者の少ない『主任ケアマネージャー』については、受講料は法人負担、受講日は勤務として取り扱うなどの策を取っています。</p> <p>また毎年各種試験合格者には、祝賀会を開催の上、金一封授与を行い、資格取得に対して前向きになるような取り組みを行っています。</p>

3	質問	<p>「収支予算書」の記載の中で、通所系サービス事業の収入が、令和3年度～7年度までに1,400千円の増収を見込んでいますが、具体策を教えてください。</p>
	法人回答	<p>第4期指定管理期間に介護保険の報酬改定が2回予定されています。（2021年度、2024年度）</p> <p>予算には大きくは反映しておりませんが、厚労省の介護給付費分科会の議論を読むにつれ『通所介護』は減額されるであろうと予測しています。また現状『通所介護』の利用率は90%を超え、面積を増やさないと定員が増やせないため、『通所介護』に頼った運営は今後難しいであろうと思われます。しかしながら『認知症対応型通所介護』はまだ伸びしろがある状況です。（利用率40%程度）毎年平均で1名のご利用者様が増加するだけで約60万円程度の増収が見込めます（月4回利用）。指定期間の中で『通所介護』の減額に備えつつ、『認知症対応型通所介護』の実績を上げることで増収を目指します。</p>

4	質問	課題を述べておられますが、他に足りない点・ウィークポイント等がありましたら教えてください。
	法人回答	<p>安定的な人材確保：職員1400人規模の法人ではありますが、大半は介護職であり、地域包括ケアを推進する職種としての社会福祉士、主任ケアマネは不足気味であります。今後も法人全体として採用、育成、異動時の引継ぎについて検討を続けてまいります。</p> <p>介護報酬改定：第4期指定管理期間において介護保険の報酬改定が2回予定されています。正直数%のダウンが法人全体では億単位の影響を受けますので、現状この点が不明確なところがリスクであると考えております。</p>

5	質問	多職種協働によるネットワークの構築において、互いの職域を知る機会にもつながる、地域の多様なメンバーによる地域ケア会議の開催の効果、より広い（地域ケアプラザ、法人の枠をこえた）ネットワークへの可能性等、今度の展望をお聞かせください。
	法人回答	<p>地域ケア会議などに多職種をお呼びして開催しておるつもりではありますが、どうしても「医療福祉系の中での多職種」になっていたというのは反省点でもあります。医療福祉だけでなく職種の方々にもご参加いただき、医療福祉以外の議題も論点に上がるような地域ケア会議の開催もしてみたいと考えております。</p>

	質問	<p>今後もウイルスへの対応が必要になってくると予想されます。新型コロナウイルスの対応策や計画として考えていらっしゃるがあればお伺いしたいと思います。</p>
6	法人回答	<p>各ケアプラザにおける横浜市指針に則った対応（窓口へのカーテン設置、入口での消毒、検温等）はもちろんです。通所介護事業では入浴介助や食事介助などでどうしても接触しないとできないケアが存在しますので、1ケア1消毒（又は手洗い）の職員への徹底を行い、また法人内の感染症対応フェーズに則って感染症予防、職員の健康管理に取り組みます。</p> <p>法人としては補助金などを活用し、サーモグラフィの導入やリモートでの面会や業務についても進めていく予定です。</p> <p>またケアプラザにおいても今回のことで在宅勤務等の可能性もあることに気が付きました。ITツールやSNSの活用を通じて、今までケアプラザとしては接触しにくかった住民の皆さまへのアプローチ方法を検討していきたいと考えております。具体的には日中の相談が難しい会社員の方に、昼休み時間のリモート相談などを整備する。また主に日中に行っている自主事業もビデオ化やライブ化することにより、別の場所でも参加できる、後日に見ることが出来るなどの環境も出来るのではないかと、今回のコロナ渦の中から得られた知見でした。</p> <p>正直自主事業で多人数をケアプラザに来ていただくという方策は今後取りずらくなると思います。少人数を生かした個別の事業、ITを取り入れた事業などをブレンドしながら、地域にあった情報の発信、事業の展開を行っていききたいと考えております。</p>

第2回地域ケアプラザ指定管理者選定委員会への回答票  
(新子安地域ケアプラザ)

回答法人：横浜市福祉サービス協会

	質問	<p>前期における、基本運営ビジョンに対する、取組姿勢、実績を書面上ですが、素晴らしいとの感を抱きました。ありがとうございました。</p> <p>第4期指定管理に応募頂いたわけですが、前期の実績をベースに、一段の向上を見据えた、運営ビジョン・決意・具体的施策等を聞かせてください。</p>
1	法人回答	<p>地域の特色をふまえ、地域ケアプラザの役割として重点的に取り組むことをお伝えします。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・防災に対してはどの地区も意識が高く、防災のイベントを通じて、地域住民との繋がりを今後も引き続き強化します。</li><li>・ケアプラザから離れた担当エリアにおいては、地域で行われているサロンや、町内会館などの身近な場所などでの出張相談や出前講座を引き続き実施します。</li><li>・子育て世代に対しては、現在行っている園児や学齢期の子どもへの支援だけでなく、未就園児へのアプローチを強化し、子育て世代と地域との顔の見える関係を築いていきます。</li><li>・長く住まわれている方に対しては、より一層の住民同士の繋がりを継続して支援し、転入者や多国籍住民などの新しい世代の力の融合が図れるよう支援していきます。</li><li>・担当エリア内の社会資源は充実していますが、地区により差があるので今後も住民の皆様との情報共有や連携強化を更に高めていきます。</li></ul>

2	質問	「収支予算書」の記載の中で、介護保険事業収入を積極的に伸ばす予算編成になっていますが、具体策を教えてください。
	法人回答	<p>通所介護事業においては、要介護3以上の方を一定の割合以上受け入れ、手厚い職員体制を敷くなどの要件を満たして中重度加算を取得し、収入を伸ばすよう努めています。要介護度が重い方でもご利用いただけるよう、介護技術の向上に努め、福祉用具を充実させて（職員の負担が少ない）受入れ体制を整えています。空き状況の細目を居宅介護支援事業所に小まめに連絡をすることで継続的にお客様が増えています。</p> <p>居宅介護支援事業においては、24時間体制の相談の受付や主任介護支援専門員の資格を持つ職員の配置などの必要な要件を満たして特定事業所加算を取得しています。また、地域包括支援センターや病院との連携を図り、充実したケアプラン作成を維持していきます。</p>

3	質問	応募関係書類 事業計画書（様式2）のP12「事件事故の防止体制について」安全管理の面から、ヒヤリハットの年間件数と、これらの事故防止の具体策を教えてください。
	法人回答	<p>令和元年度ヒヤリハット年間件数9件</p> <p>事故発生・ヒヤリハットについて、朝礼での申し送りを全職員に伝わるよう1週間は繰り返し行います（曜日によって出勤者が異なるため）。月1回の会議で、事故発生・ヒヤリハットの事例についての振り返りを行い、対策を検討し全員が共有できるようにしています。</p>

4	質問	法人全体としての人材育成・研修体制は非常に充実していると思うのですが、ケアプラザ職員向け、特に貴ケアプラザ職員の研修としてはどのようなことをされていますか？
	法人回答	職員スタッフは法人の財産と考え、職員の声を踏まえた研修を実施しています。法人内、法人外の研修も職員が希望すれば、所属長と相談の上受講できる体制が整っています。地域ケアプラザ職員を対象に、本部研修センターでは、①階層別（新卒・採用2・3年目、中堅、ベテラン、管理職）、②課題別（認知症、アンガーマネジメント等）、③職種別（ケアマネジャー、生活相談員（記録の書き方等）、地域活動交流コーディネーター（ファシリテーション等）、④資格取得（介護職員初任者、介護福祉士実務者）などを、ケアプラザでは毎月の会議で、個人情報保護や人権、認知症、介護技術、接遇、事故防止、感染症や食中毒等の研修を行っています。また、日々の業務については、先輩職員・スタッフが後輩職員・スタッフに対して、事故防止の視点やスキルの伝達などを指導しています。お一人おひとりのお客様が安全に快適に過ごせるよう、日々研さんを重ねています。

5	質問	課題を述べておられますが、他に足りない点・ウィークポイント等がありましたら教えてください。
	法人回答	地区により課題は様々ありますが、新子安地域ケアプラザ担当エリアでは外国籍の住民が多く、お互いに知り合う機会が少ないことが課題だと考えています。課題の中にも強みが隠されていると考え、社会資源の再把握をしながら、地区支援にあたっていきたいと考えております。

6	質問	多世代の住民間交流を目的としたCCT（コットンハーバー・コミュニティタウン）事業への継続的な支援の内容についてお聞かせください。
	法人回答	CCT実行委員と一緒に、まち普請制度の発表会を見学し、都市整備局の地域まちづくり支援制度の利用に繋がりました。ワークショップ開催時には、参加者が活発に発言し、様々な意見が出せるように、話し合いの進行を支援しました。今後も、助成金等の情報はCCT実行委員に情報発信を行っていきます。また、区政推進課や神奈川区社会福祉協議会とも適宜情報交換を行っていきます。都市整備局のコーディネーター派遣の際には、話し合いに参加し、地域住民が望む形で、多世代が集える場の創出に向けて支援していきます。

7	質問	市民の主体性に伴走しながら、複数の活動団体間のコーディネート、各々のモチベーション維持等、現場に関わることで得られるワークスキルの施設内での共有方法についてお聞かせください。
	法人回答	<p>各地域や団体の活動内容を月1回の職員会議で共有し、他の団体で参考にしたい内容や課題について話し合っています。結果について連合町内会単位のアセスメントシートに落とし込み、いつでも、その地域の状況が確認できるようになっており、次に繋がる地域支援を検討し、共有しています。また、事業報告書での情報共有を行い、明文化することで振り返りの機会を増やしています。</p> <p>個別の相談ケースについては週1回の職員会議で、課題や支援方法の検討を行い、相談担当者の抱え込みを防止し、急な展開でも出勤者で対応できるよう努めています。</p>



	質問	<p>今後もウイルスへの対応が必要になってくると予想されます。新型コロナウイルスの対応策や計画として考えていらっしゃる事があればお伺いしたいと思います。</p>
8	法人回答	<p>基本的には横浜市の指示に基づき対応しますが、職員、スタッフ、デイサービスのお客様（ご利用前のご自宅での検温）、来館者に検温を促し、37.5℃以上の発熱や体調不良の方には来館をご遠慮いただいています。また、入り口や各部屋に消毒液を設置し、手指消毒を行うとともに、机や椅子、手すり等の消毒を行っています。</p> <p>また、受付窓口、事務所内には飛沫防止の仕切り板を設置し、職員、スタッフについては、職務中はマスクの着用を義務付けています。</p> <p>6月1日からは、貸館利用も再開しましたが、各部屋の定員を半数以下とし、運動系、コーラスや飲食を伴う活動はご遠慮いただいています。</p> <p>なお、地域ケアプラザの自主事業については、これまでのふれあいを重視した事業を実施することが難しくなっていますが、高齢者を中心とした地域の皆さまが「つどう」ことや「つながる」ことは地域包括システムを進める上で大切なことであり、どのように事業を進めるかが、今後の大きな課題であると考えています。運営方法については産業医や協力医、神奈川区役所と相談しながら進めていきます。</p>

第2回地域ケアプラザ指定管理者選定委員会への回答票  
(沢渡三ツ沢地域ケアプラザ)

回答法人：若竹大寿会

1	質問	<p>前期における、基本運営ビジョンに対する、取組姿勢、実績を書面上ですが、素晴らしいとの感を抱きました。ありがとうございました。特に、リスクマネジメントの分析・対応策については、感動いたしました。今後とも継続願います。</p> <p>第4期指定管理に応募頂いたわけですが、前期の実績をベースに、一段の向上を見据えた、運営ビジョン・決意・具体的施策等を聞かせてください。</p>
	法人回答	<p>第3期の指定管理を請け負わせていただいた中で感じることは、地域の皆様や民生委員さんからの相談件数は年々増加傾向であり、主に高齢化に伴うニーズはケアプラザとして次期においても強化していかないといけないと考えております。特にケアプラザから遠い地域の皆様へのアプローチは試行錯誤をしておりますが、定期的に訪れるという活動を地道に続けることや出張相談会のような取り組みをおこなうことがひとつ正解であろうと思っておりますので、引き続き地域に出向くアウトリーチの活動は行っていきたいと考えております。</p>

2	質問	<p>「収支予算書」の記載の中で、居宅介護支援事業収入が、令和3年度と4年度を比較すると、5,648千円・対比152%の伸長をしています。一方で、人件費も4,191千円・103%と伸長しており、収入が向上する他方、相応のコストがかかっています。そこで、費用対効果の面から具体的な考えや対応策についてお聞かせください。</p>
	法人回答	<p>令和元年度末において、居宅介護支援部門において退職者が1名発生し、事業としての想定では費用対効果が低減しております。高齢化、要介護者の増加によりケアプラザである居宅介護支援事業所に依頼が増えることを踏まえてお断りしないように職員の増員を視野に入れていきます。また物品購入や電力の購入については、法人のスケールメリットを活かしつつ、より安価な調達を実施します。</p>

3	質問	課題を述べておられますが、他に足りない点・ウィークポイント等がありましたら教えてください。
	法人回答	施設の利用促進として、「部屋を用意して待つ姿勢」ではなく「部屋を使いたい人を増やす姿勢」を大切にしたいと考えております。相談についても、地域の皆様が誰でも安易に情報を手に入れられるわけではない事を意識し、アクセスしにくい情報や支援を効果的に届けられるよう、情報収集や支援提供にむけた連携に努めております。

4	質問	高齢、障害、子どもの視点を含めた包括支援の中、週1回“地域子育て支援拠点・出張ひろば”として「場」を提供し支えてくださっています。定例の「場」が地域ケアプラザにあることの効果や、多世代、地域とのつながり等について、お聞かせください。
	法人回答	活動を継続していくことで課題を一緒に共有し、方策を探っていきます。地域で起こっていることをもっと知り、自治町内会、当事者等の地域住民主体の組織との協働が大切です。地域子育て支援拠点・出張ひろばにおいては、沢渡・三ツ沢エリアの坂の多い地域の特性から、集える場として若い世代のお母さんのつながりの形成や交流の場になっていると実感しております。横浜駅も近いエリアであり、引っ越されて来られた方など地域になじむきっかけになっているとお声も聞かれています。また出張販売とのコラボレーション等により地域資源と多世代を繋ぐ一助になっているように思います。

	質問	<p>今後もウイルスへの対応が必要になってくると予想されます。新型コロナウイルスの対応策や計画として考えていらっしゃる事があればお伺いしたいと思います。</p>
5	法人回答	<p>5月末の緊急事態宣言終息、6月からの開館、制限付き貸館業務の再開、東京アラートの発令と続いており、緊張を強いられる状況が続いております。不特定多数の方が利用される施設ですので、感染対策委員会を設置し感染対策の計画、指針、マニュアル等を作成・見直し、職員への研修を行っています。標準予防策の「持ち込まない、持ち出さない、拡げない」を基本に手洗い、マスクの使用、器具の洗浄・消毒、換気を行います。また感染症流行期においてはポスター、注意喚起などを掲示しております。また繋げ、集い、支援していくケアプラザの機能に関しても IT ツール等の活用等新たな視点でのアプローチが求められている中で、高齢・障害・子育て世帯等、地域の皆様の特性に応じた支援が必要であると思います。緊急事態宣言に伴う自粛生活の中で気付いたことや今後の新しい生活様式を目指す上での不安などの情報収集および分析を行い、地域での集いのあり方の提案や情報発信の根拠にしていきたいと考えております。</p>

第2回地域ケアプラザ指定管理者選定委員会への回答票  
(六角橋地域ケアプラザ)

回答法人：若竹大寿会

1	質問	<p>前期における、基本運営ビジョンに対する、取組姿勢、実績を書面上ですが、素晴らしいとの感を抱きました。ありがとうございました。特に、リスクマネジメントの分析・対応策については、感動いたしました。今後とも継続願います。</p> <p>第4期指定管理に応募頂いたわけですが、前期の実績をベースに、一段の向上を見据えた、運営ビジョン・決意・具体的施策等を聞かせてください。</p>
	法人回答	<p>第3期の指定管理を請け負わせていただいた中で感じることは、地域の皆様や民生委員さんからの相談件数は年々増加傾向であり、主に高齢化に伴うニーズはケアプラザとして次期においても強化していかないといけないと考えております。特にケアプラザから遠い地域の皆様へのアプローチは試行錯誤をしておりますが、定期的に訪れるという活動を地道に続けることや出張相談会、地域カフェ、介護予防教室のような取り組みをおこなうことがひとつ正解であろうと思っておりますので、引き続き地域に出向くアウトリーチの活動は行っていきたいと考えております。</p> <p>またwebの活用により、若い世代の方が気軽に参加できる事業を展開することにより、子育てをしながら家にいながらも参加できる方が増え、ケアプラザに関心をもってもらえる方が増えるような仕組み作りをしていきます。</p>

2	質問	前期の常勤職員配置において、平均充足率が 90.29%と低迷しています。そこで、今後欠員が生じない職員配置についての考え方や、万が一、欠員が生じた際の対応について具体的にお聞かせください。なお、平成 31 年度は欠員なしとの記載がありますが、特に主任ケアマネジャーの確保を重視願います。
	法人回答	今年度の包括支援センターの職種は、主任ケアマネジャー、保健師（看護師）を 2 名体制としており、主任ケアマネジャーの確保を重視しております。 法人全体としても主任ケアマネジャーの育成に力を入れており、資格取得推進のための助成制度を設けております。 主任ケアマネジャー以外の職種についても、法人全体としての資格取得支援、欠員が出た際の異動等スケールメリットを活かしながら対応してまいります。

3	質問	福祉事業における人材確保はどの施設も苦慮されていると思いますが、常勤職員配置充足率は現在は満たされていますか。
	法人回答	令和元年度より現在まで、欠員なしで配置できております。 今後も、法人全体として職員の採用、育成に力を入れていきます。

4	質問	課題を述べておられますが、他に足りない点・ウィークポイント等がありましたら教えてください。
	法人回答	<p>安定的な人材確保：職員1400人規模の法人ではありますが、大半は介護職であり、地域包括ケアを推進する職種としての社会福祉士、主任ケアマネジャーは不足気味であります。今後も法人全体として採用、育成、異動時の引継ぎについて検討を続けてまいります。</p> <p>介護報酬改定：第4期指定管理期間において介護保険の報酬改定が2回予定されています。正直数%のダウンが法人全体では億単位の影響を受けますので、現状この点が不明確なところがリスクであると考えております。</p>

5	質問	<p>特に地域交流において、大学、商店街、地域、施設等と幅広いつながりを生み出し、包括システムの基盤づくりを進めておられます。</p> <p>今後、「福祉資源の開発」にまで広げ尽力するコーディネーター、コミュニティワーカーとしての資質を次の人材へ引き継ぎ、地域の力を持続していく方法（具体的な仕組みがあれば）お聞かせください。</p>
	法人回答	<p>地域の様々な機関のご協力を得て、暮らしやすい地域に向けて活動を行っております。地域に携わる職員の異動は考慮しておりますが、法人全体として必要な人事異動があるのも事実です。日頃から、1つの事業に1人の職員のみ関わるのではなく、部署の仕事に配慮しながらも部署をこえて関わり、それぞれの視点が加わることでよりよい事業展開につなげるとともに、これまで培ってきたノウハウを引き継いでいけるようにしております。</p> <p>また事業の継続については、地域住民、関係機関の皆様のご協力も不可欠です。職員が関わりながらも皆様が運営できるような仕組み作りも必要と考えます。大きな事業は特に、人が変わっても継続できる仕組み作りを考えながら事業を展開していきます。</p>

	質問	<p>今後もウイルスへの対応が必要になってくると予想されます。新型コロナウイルスの対応策や計画として考えていらっしゃるがあればお伺いしたいと思います。</p>
6	法人回答	<p>各ケアプラザにおける横浜市指針に則った対応（窓口へのカーテン設置、入口での消毒、検温等）はもちろんですが、法人内の感染症対応フェーズに則って感染症予防、職員の健康管理に取り組みます。</p> <p>法人としては補助金などを活用し、サーモグラフィの導入やリモートでの面会や業務についても進めていく予定です。</p> <p>またケアプラザにおいても今回のことで在宅勤務等の可能性もあることに気が付きました。ITツールやSNSの活用を通じて、今までケアプラザとしては接触しにくかった住民の皆さまへのアプローチ方法を検討していきたいと考えております。具体的には日中の相談が難しい会社員の方に、昼休み時間のリモート相談などを整備する。また主に日中に行っている自主事業もビデオ化やライブ化することにより、別の場所でも参加できる、後日に見ることが出来るなどの環境も出来るのではないかと、今回のコロナ渦の中から得られた知見でした。</p> <p>正直自主事業で多人数をケアプラザに来ていただくという方策は今後取りずらくなると思います。少人数を生かした個別の事業、ITを取り入れた事業などをブレンドしながら、地域にあった情報の発信、事業の展開を行っていきたいと考えております。</p>