

## 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、障がい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り組みを具体的に記載してください。

地域ケアプラザは、「市民の誰もが地域において健康で安心して生活を営むことができる」地域社会を実現するために平成3年に第1館目が開所し、以後30年以上に渡って、その時代時代に現れる様々な福祉・保健ニーズの解決に向けての取り組みを行っています。

そして、この令和の時代においては、横浜市の総人口は減少局面に入りつつ、将来にわたって高齢者人口の増加と高齢夫婦世帯と高齢単独世帯の増加、認知症の人の増加が見込まれています。これらの社会の変化は、身寄りのない独居高齢者を増やし、地域に孤独・孤立の問題をもたらしつつあります。また同時に高齢者も、子どもも、障がい者も、生活困窮者も、そしてこれらのカテゴリーには入らなくても潜在的な生きづらさを抱えた人々の様々な問題が地域の端々に現れるようになっていきます。

このような新しい段階に入った地域の課題に対し、私たち若竹大寿会は多様な福祉サービスを横浜の地域に根差して展開している法人として、これまで培ってきた地域の様々な団体や組織、人々との関係性を基盤に、区役所や区社会福祉協議会と共に、個への援助を行うと共に個を支える地域を作る援助に取り組みます。そして、地域の医療福祉保健の関係機関とともに地域包括ケアシステムの実現、更にその先の地域共生社会の実現を目指し、次のような視点で取り組みます。

#### 1. まちづくり

地域に暮らす多世代、多様なニーズを抱える方々が、その人らしく住み慣れた地域で共に暮らしていけるように、地域の様々な層の人々や団体への働きかけを行い、ソーシャルアクションを行います。

地域の様々な団体が担い手不足の課題に直面しています。私たちは地域ケアプラザが持つ「繋ぐ」機能、「育てる」機能、「見つける」機能を活用して、今まで地域活動への参加に消極的だった人々への関わりを行い、地域力の向上に向けた取り組みを行います。

#### 2. 場の提供

地域に行く場所があることは、高齢者のみならず、子育て世代や障がい者、そして現在は社会との繋がりが持てていない人にとって重要です。多目的ホール等の地域ケアプラザの機能を使って各種自主事業を行い、集う場の提供を行っていきます。

#### 3. 担い手育成

地域ケアプラザや地域の中で活躍するボランティアや地域福祉活動の担い手を育成します。担い手不足は様々なところで叫ばれています。ゼロから育成していくというスタンスではなく、多くの情報が集まり多くの人が利用される施設であることのメリットを活かし、ご利用者個人へのサービス提供にとどまらず、地域住民同士を繋いで行く役割、新たな分野や活動に踏み出していけるような支援を意識して地域の方と接していきます。

#### 4. 総合相談と情報の提供

総合相談においては地域包括ケアシステムの中心の一翼・地域のワンストップ窓口として、専門分野外であっても一旦必ず受け止め整理し、関係機関に繋ぐ役割を果たしていきます。

#### 5. 必要なサービス調整

日頃から地域資源の把握や各支援機関、サービス事業者の情報収集を行い、必要時に調整できるように努めます。

介護者の入院等、急を要するケースは、必要に応じて地域ケアプラザでサービス調整を行いケアマネジャー選定の支援や選定後のフォローを行います。

#### 6. 各種自主事業の企画・運営

地域のニーズに応じた多様な研修や講座を地域ケアプラザや地域の会場で実施します。また総合相談でも表出することが多いひきこもりや8050問題やヤングケアラーの問題など、複数の制度にまたがった課題への対応においては、制度間や機関同士のつなぎ役となり、制度の狭間で苦しむ人々にもケアが届くように自主事業や講座を企画し周知していきます。

#### 7. 介護保険事業

多様な人が利用され、様々な相談や情報が入ってくる地域ケアプラザという意識を持ちながら居宅介護支援事業の運営に努め、地域で安心して住み続けられるようなサービス提供を行っています。

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

地域住民や関係者と連携・協働して、情報収集及びデータ分析等により、地域の特色や魅力、課題を把握できる具体的な計画を記載してください。

上記により把握した課題を地域において解決するため、また魅力をより発揮するための関係団体等との連携方法を具体的に記載してください。

#### 1. 担当地域の特色・魅力・課題

##### ・ロケーション

当地域ケアプラザが担当するエリアは、六角橋、神北、白幡の3つの地域です。東神奈川から港北に抜ける幹線道路（横浜上麻生線）があり、東急東横線の駅周辺は平坦ですが、3地域とも坂道が多く、道幅も狭い地域があります。





・世代、担い手の状況

	片倉三枚地域ケアプラザ担当地区			神奈川区		横浜市	
	2024 年 9 月末	2019 年 9 月末	5 年伸び率	2024 年 9 月末	5 年伸び率	2024 年 9 月末	5 年伸び率
75 歳以上	4,473	3,724	20.1%	30,369	13.7%	546,975	13.7%
65 歳以上	7,932	7,458	6.4%	53,740	2.0%	941,316	2.7%
15～64 歳	21,037	20,802	1.2%	165,776	3.9%	2,392,949	0.6%
0～14 歳	3,701	4,059	-8.8%	26,046	-6.1%	419,779	-8.9%
総人口	32,670	32,319	1.1%	245,562	2.3%	3,754,044	0.0%
高齢化率	24.28%	23.08%	1.2%	21.88%	-0.07%	25.1%	0.7%

横浜市人口統計ポータルサイトより

5年前と比較して、人口は1.2%増加しています。特に65歳以上の人口増加が特徴であり、75歳以上の後期高齢者の増加も高齢化率の上昇に大きく影響しています。一方で0歳から14歳までの子ども世代の人口は減少しており、横浜市全体と同様に少子高齢化が進んでいます。一部の地区では、戸建て住宅の増加により子育て世代が増加している傾向が見られます。しかし、地域全体としては自治町内会などの地域活動における担い手の高齢化が進んでおり、担い手不足が深刻化しています。このような現状は、地域コミュニティの維持や支援体制の確保において大きな課題となっています。

後期高齢者人口は今後も増加が見込まれるため、介護予防の充実と増加している子育て世代への事業に力を入れていきます。

・交通インフラや買い物環境など

エリア内では、市営地下鉄片倉駅が南北を横断しており、利便性の高い交通手段となっています。また、市営バスが7路線運行しており、多くの地域を結んでいます。

しかし、バス停や駅から距離がある地域もあり、日常の買い物が課題となるエリアが存在します。こうした状況を受け、三枚町や片倉町では移動販売車を誘致し、6ヶ所で買い物支援を開始しました。これにより、近隣に商業施設がない地域でも、移動販売車を利用した買い物が可能となっています。また、神大寺地区でも同様の移動販売の導入を検討しており、地域住民の生活利便性向上に向けた取り組みが進められています。さらに、移動が困難な住民を支援するため、住民による移送サービスも開始されています。

・地域資源

エリア内に認可保育園6園、幼稚園2園、小学校3校、高校1校があります。地区センターをはじめとした市民利用施設も充実しています。

地域の活動拠点として、自治会町内会館がある場所では、地域の集いや体操教室、地域カフェなど

が盛んに行われています。一方で、自治会町内会館のない地域では集会所や地域ケアプラザを利用して、自治町内会のイベントが頻繁に開催されています。

・地域活動状況

町内会単位でのイベントが多く活発な地域で、伝統的なお祭りなどの行事も守り継がれています。住民主体の集いの場も数多く点在しており、茶話会・サロン等も16ヶ所ほどで開催されています。

すくすくかめっ子や元気づくりステーション、体操教室などが町内会館や団地の集会所で開催されています。

## 2. 地域の特徴・魅力・課題の把握方法について

- ・神奈川区、横浜市から提供される情報を活用し、経年変化や他エリアを比較することでエリアの特徴や課題をあぶりだし、分析したデータの見える化を行い、地域や関係機関と共有します。
- ・日毎の相談支援の業務から、地域の課題を具体的に抽出します。
- ・自治会町内会、民生委員児童委員協議会、地区社会福祉協議会、地域サロン活動や行事など、地域団体の会合に積極的に出向き参加させていただくことで、地域の魅力や強み、抱えている課題などの情報を共有・理解します。
- ・地域ケアプラザ内・外で活動する様々な世代や活動団体との交流や情報収集を行い、地域資源としての強みや、様々な立場から見た地域の課題を把握します。
- ・地域ケアプラザの各職種が把握している地域資源を、地域資源マップで可視化することで情報共有や活動のきっかけのツールとして活用します。

## 3. 地域の課題解決や魅力増進のための関係団体との連携方法について

- ・地域ケアプラザをベースとして考えるのではなく、サテライト活動等地域の様々な形での場（集える場）を後方支援し、活性化させ、歩いて行ける場所に集う場所がある状況ができるよう引き続き地域の方々と協力しながら支援を進めていきます。
  - ・集会所や自治町内会館に立ち上げたサロンの継続的支援と共に、公共の場所だけでなく、企業、商店、民家など地域の様々な場所も活用して新たなサロンの立ち上げを支援していきます。またそこでは地域包括支援センターの職員がアウトリーチとして訪れ、各種相談会を実施して地域ケアプラザ以外の身近な場所で様々な相談にも対応していきます。サロン運営ではボランティアや元気な高齢者の方が参加することにより、地域を担う次世代が育っていくことも目標にします。
  - ・サロン運営や防災訓練など各町内会単位の活動がコロナ禍明けふたたび盛んに行われつつありますので、各町内会の取り組みや課題を共有する機会を作り、魅力的な活動運営が継続できるように支援します。
  - ・医療と介護の連携強化を推進し、地域にある様々な専門機関・専門職がつながり効果的な支援体制構築を目指します。
  - ・高齢者自ら介護予防や健康づくりに努める機会を提供し、健康寿命の延伸だけでなく地域の担い手となって活躍できる社会環境を整備していきます。
- それぞれの地域の力をベースに考えつつ、高齢化社会への見守り体制の充実と共に、次世代の人材発掘を目的とした多世代交流の機会や事業の開催を地域ケアプラザとして進めて参ります。
- ・神奈川区が行っている「地域づくり大学校」へコーディネーターが協力し、地域活動を始める方への支援を行います。
  - ・近隣の大学と連携し若い世代の担い手の発掘を行い、自治会町内会につなぎます。

### (3) 担当地域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、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。

地域共生社会の実現に向けてケアプラザのハブ的機能を十全に活かすために、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との顔の見える関係づくり、情報共有、協働・共創



推進を積極的に進める必要があると考えます。

関係団体それぞれが持たれている機能や課題などを共有し、相互に補い合いながら地域支援を進めて参ります。

#### 1. 地域との連携

- ・地域の行事やサロンなどのボランティア活動に職員が出向いて直接参加させていただくことで、地域に根差した連携を深めます。また、そのような場を通じて地域ケアプラザの機能や活動の紹介を行い、地域福祉活動に役立つ情報を提供します。
- ・運営協議会の場で地域ケアプラザの抱えている状況や課題、取り組みをフィードバックし、連合町内会長や地区社会福祉協議会長、民生児童委員協議会会長等の運営協議会委員の皆様から、地域にとってより役立つ活動になるための意見をいただきます。

#### 2. 行政・区社会福祉協議会との連携

- ・行政や区社協とは専門職ごとの定期的な会議などにおいて顔の見える関係を醸成し、個別ケース課題を共有し個別地域ケア会議から包括レベル地域ケア会議に繋げるなど様々な課題の共有を図り、連携した支援体制を推進します。
- ・区域で行う事業やチームオレンジなど協働で取り組んで参ります。
- ・地域包括支援センターと区職員の連絡会では区社協職員に参加を頂き、一緒に個別ケースや地域課題を話し合います。
- ・制度では支援できない個別ケースにおいては、ボランティアや区社協の食支援の活用、就労支援などお互いの専門域・専門性を有効に活用し支援に繋がります。

#### 3. 関係団体との連携

- ・子ども、障がい児・者支援、生活困窮者支援など、地域からの相談や支援の窓口として関係機関と連携し地域住民の方々と共に個別支援を行うと共に、個人を支えることが出来る地域創りに努めます。また、行政の担当課と情報を共有し、継続的な支援体制にも努めて参ります。
- ・神奈川区サービス事業所連絡協議会に参加し、介護保険事業所との連携を深めます。

#### 4. 他の地域ケアプラザとの連携

- ・神奈川区内の専門職ごとの連絡会を通じて、それぞれのケアプラザの情報を共有し、自主事業の実施や協働での事業など効果的で魅力的な事業の開催に努めます。
- ・職種ごとの共催の事業を開催し、協働していきます。
- ・区をまたいだ市域においても市社協のケアプラザ分科会の中で職種毎の分科会などを通じて連携を取り専門知識の向上研修や交流会の開催など事業を行って参ります。

## 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、事業実績等について、記載してください。

社会福祉法人若竹大寿会は、平成元年から始まった活動の積み重ねのなかで、自ら大切なものとして定義づけてきた「法人の使命」「職員の誓い」「法人のあるべき姿」の三つのキーワードを、法人と職員の行動の方向付けとしています。

そして介護業務や相談業務にあたる職員はもちろん、例えば調理や運転業務など様々な業務にあ

たる職員も含めた全職員に対し、この三つのキーワードの意味と、そのキーワードにたどり着いた法人活動の歩み、そしてこれから全職員で力を合わせて果たしていくべき仕事の役割について、繰り返し教育し浸透させています。以下、三つのキーワードについて説明します。

## 1. 法人の使命（理念）

法人の使命  
(法人の理念)  
**若竹大寿会は  
職員一丸となって人を幸せにします  
人が大切にされる世の中を創ります**

これは通常、「理念」という言葉で表現される法人の活動目的の定義です。しかし「理念」という言葉は若い職員になじみが薄く、額に掲げて日常的には忘れ去られる恐れがあるため、当法人では「使命＝果たすべき役割」と表現し、「法人の使命＝職員の果たすべき役割」として徹底を図っています。

具体的な職員教育のなかで、我々の仕事の目的は人を幸せにすることであることを教え、その上で「介護」や「相談」などの専門性を活かし、目の前の方に寄り添うことができるよう指導しています。また、福祉職として「人を幸せにすること」に際して、一人だけの専門性でなく、それぞれの専門家や機関が連携を行うことで、一人ではできない支援を生み出すことの大切さも教えています。さらに、日々の地道な活動の結果、「人が大切にされる地域を創ることに貢献する」ことを、法人の究極の活動目的として追い求めています。

## 2. 職員の誓い

若竹大寿会職員の誓い  
**私達の目指すもの、それは  
自分自身が親にしてあげたいお世話  
自分自身の子どもにひらきたい未来  
自分自身が利用したいサービス**

当法人は平成元年より活動を開始していますが、当時、介護は家族が行うことが当然で福祉の世話になるのは一部の限られた人々であり、逆に福祉の世話になることは恥ずかしいことだと見なされていました。その結果、福祉サービスの従事者ですら、行っているサービス自体が自分には関係のないもの、与えてあげるもの、文句を言わず受けるべきものとする人々が見受けられ、サービスの質はなかなか向上しませんでした。

その時代に当法人では、「自分自身が、当事者として求めるものをこの世の中に創り出していこう」と職員に呼びかけ、職員の誓いとして「私たちの目指すもの、それは自分自身が親にしてあげたいお世話、自分自身が入りたいホーム」という標語を、日本の中でもいち早く掲げました。その後提供サービスが施設だけでなく在宅に広がることにより、「ホーム」の言葉が「サービス」へ、さ



らに障がい児・者支援に広がることにより、「自分自身の子どものひらきたい未来」が加えられていきました。その結果、例えば自分自身の身になれば決して望まないであろう身体拘束の法人内全サービスでの廃止を長年実現していますが、これだけの規模で継続的に身体拘束の全廃を実現できていることは全国でもあまり例のないことです。当法人の職員は、採用時にこの言葉の意味を教育されます。その後、この誓いの言葉を記載された書面に、ひとり一人署名し、直接理事長に手渡し、誓うことで、正式な職員として採用されます。

### 3. 法人のあるべき姿

## 若竹大寿会のあるべき姿 地域の信頼を得て 地域を支え、地域に支えられる法人

かつて高齢者介護は、特別養護老人ホームに入所することでしか受けられない時代がありました。その時代に当法人は特別養護老人ホーム若竹苑の一施設だけで、全神奈川区と鶴見区の一部を支えていました。そして、限られた施設のなかだけでは人々を救いきれないことに気がつき、市内の社会福祉法人として最も早く地域に目を向け、上記の言葉を法人のあるべき姿として掲げ、在宅支援の活動に出て行きました。訪問介護や訪問給食、訪問入浴と、社会福祉法人に活動の機会が広げられるたびに、サービスと活動範囲を広げ、その結果、市内の社会福祉法人のなかで、最も多くの介護保険サービスを提供できる法人、7カ所の地域ケアプラザを運営する法人、通常の訪問介護サービスに加え定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの指定を受けている法人、職員総数 1,500名の市内最大規模の社会福祉法として、地域を支える活動を広範囲に展開していきます。

都筑区		青葉区				
		<h3>社会福祉法人 若竹大寿会</h3> <h4>法人使命</h4> <h2>若竹大寿会は 職員一丸となって人を幸せにします 人が大切にされる世の中を創ります</h2>				
南区						
		神奈川区				
金沢区						



#### 4. 法人の実績

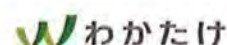
##### ・業務改善活動の取り組み

少子高齢化や介護人材難での人材確保が難しくなる状況を考慮したうえで、介護現場での生産性向上に向けての取り組みとして昨年度に引き続き、法人内の入所施設を対象に最少人数での現場運営の為に業務改善を実施しました。今年度は最少人数での現場運営と職員の負担軽減を両立させ、生まれた余力を職員のやりがいにつながる活動への展開、専門性の向上のための研修参加、有休等の取得に充てる事を目指し、実現しています。

##### ・介護ロボット（福祉機器）の積極的な導入

法人全体では、2023 年度末現在 69 種、1,936 台の介護ロボット（福祉機器）を導入・活用しています。

#### 現場職員による評価 おすすめ福祉機器



##### 1 離床アシストロボット リショーン

使用頻度	毎日
操作性	4.1 ★★★★★
準備にかかる時間	3.9 ★★★★★
使用にかかる時間	3.9 ★★★★★
ご利用者の負担	4.4 ★★★★★
職員の負担	4.7 ★★★★★
他施設へのお勧め度	4.6 ★★★★★



●職員の移乗介助の負担は抜群に軽減され、利用者様も抱えられる事がなくなり負担も少ないかと思います。

●操作に慣れるまでは、分離、合体の時間が気になるが二人介助での負担を考えるととても使いやすい。

●移乗介助の負担、内出血のリスクが激減。操作も難しくない。

##### 2 スライディングボード 付き車椅子 ラクーン

使用頻度	毎日
操作性	4.0 ★★★★★
準備にかかる時間	4.4 ★★★★★
使用にかかる時間	4.4 ★★★★★
ご利用者の負担	4.4 ★★★★★
職員の負担	4.0 ★★★★★
他施設へのお勧め度	4.2 ★★★★★

●機能としてはとても優れているが、ベッドの高さを合わせるなど慣れるまでは少し使い方が難しいと思った。

●座面にクッション等を敷くと移乗しにくくなるが、抱えなくていい分負担は少ない。

●ご自身で移乗する場合には大変有効ですが、高低差をつけて職員が一部介助の対応をした場合にはご利用者様のタイプにより検討が必要と思う。



##### 3 移乗サポートロボット Hug（ハグ）

使用頻度	毎日
操作性	4.0 ★★★★★
準備にかかる時間	3.8 ★★★★★
使用にかかる時間	3.8 ★★★★★
ご利用者の負担	3.6 ★★★★★
職員の負担	4.0 ★★★★★
他施設へのお勧め度	4.0 ★★★★★

●二人介助が一部介助になるため非常に楽。操作自体も簡単。ご利用者様によっては痛がる事もあるので、全員に使用できるわけではなく見極めが必要。

●立位が不安定な方のトイレ内の陰洗時などに使用している。

●移乗の見た目が悪くフロアでの移乗には抵抗がある。移動は電動アシストがありスムーズ。



copyright © 社会福祉法人 若竹大母会 All rights reserved.

最少人数での現場運営を安定して継続して行くために、次年度も引き続き業務改善と職員の負担軽減の両立に向けての取り組みを行っていきます。その一つとしてサポートスタッフの配置基準を定め、基準に沿った配置を進めることで職員の孤立感解消を目指します。福祉機器の導入に関しては、2023 年度同様、見守り等の業務や身体的な業務負担の軽減を図ることができる機器の選定、トライアル、導入により職員の負担軽減を図って参ります。

#### (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

・令和5年度の決算ですが、前期に比べて大きく増収となりました。要因としてはコロナ禍からのご利用者数の回復や、令和5年度に開所の介護老人福祉施設わかたけ都筑の経営安定などが挙げられます。ただし近年の光熱水費や人件費の増加に伴いサービス活動増減差額は減少しています。

### 【2023年度(令和5年度)決算の概況 前期比】

(単位:千円)

項目	2023(R5)	2022(R4)	増減
サービス活動収益計	8,905,620	8,212,207	693,413
サービス活動費用計	8,728,446	7,975,463	752,983
サービス活動増減差額	177,174	236,744	△ 59,570
当期活動増減差額	166,959	250,131	△ 83,172

・2023年度(令和5年度)予算の執行状況は、決算総収入額89億1,890万円、当初予算総収入は90億4,685万円で、収入は予算に対して1億2,795万円のマイナスでした。これは主に新規事業2か所(120床特別養護老人ホーム、在宅クリニック)の立ち上げの稼働状況の予算とのずれによる影響です。また、決算収益は1億6,696万円の黒字でしたが、光熱水費や物価高騰の影響によるコスト増の影響もあり予算に対して2億692万円のマイナス着地となりました。

・2024年度(令和6年度)予算の執行状況は、上半期実績で収入は101.6%と好調ですが、支出も人件費102.3%、事業費事務費105.5%と増加傾向にあり、収益は予算を下回っていますが、法人全体として黒字着地で安定した経営状態が保っています。

## 2. 法人税等の滞納の有無

・当法人は社会福祉法人のため、一部収益事業以外は非課税です。法人税・消費税等の滞納はありません。

## 3. 財政状況の健全性等

・令和5年度は、コロナ対策においても赤字に陥ることなく安定したサービス提供を継続するために、低下した利用率やサービスの復活を優先目標に掲げ、活動を行ってきました。

その活動により、令和5年度実績として、通所事業所全10事業所中(通所介護7事業所、通所リハビリ3事業所)の7事業所で、昨年度と比べ利用者増となり、法人全体で2,627名の延利用者増となりました。

## 4. 安定した経営ができる基盤等

限られた予算のなかで多くの方々を支える充実した活動を行う、それが少子高齢化の日本の、そして横浜の福祉活動にとって極めて重要な課題になっています。知恵を出して様々な工夫を行う、これも地域ケアプラザのような公的な活動を担う団体には、最も求められることであると考えます。そのためには、職員の隅々までコスト意識、厳しい経営環境に負けない前向きな姿勢、そして適切な予算執行管理が必要であると考えます。当法人の財務状況および経営管理については、行政当局からも指導監査などで、市内でも優れているという評価をいただいておりますが、そこに至るために下記のような積み上げを行ってきました。

・企業会計に基づき、会計事務所の協力による執行管理を実施

当法人は、会計処理における過誤や不正などの防止のため、介護保険が始まる以前より会計事務

所を入れて基本的な経理処理は全面的に外部委託としています。また特殊な社会福祉法人の会計を企業会計のルールで表現する手法を開発し、通常は1年が終わらないと収支が分からないことが多い社会福祉法人の中で、月次で執行状況を把握し、対予算・対前期と比較しながら問題点を把握し、素早く対応をとる体制を全国でも最も早く構築しています。

・コスト意識を持った職員の育成

上記で把握した月次の数字は、それぞれの項目が具体的に分かる表にされ、毎月各事業所毎に所長と現場のリーダー達が参画し、会計事務所も参加する事業所ごとの施設経営会議で公開され検討されます。そして、さらに問題を追求するために必要なデータがあれば、それについて会計事務所に詳細分析を求め、問題点が改善されます。

・法人としてのコスト把握、財務管理

次の段階では法人内地域ケアプラザの所長会議でそれぞれの数字や活動状況が報告され、共通の問題点や対策案の共有が行われます。また、理事長が参画して毎月行われる法人全体の経営会議で報告され、法人全体の財務状況借入金などの状況も含めて共有されます。会議では理事長から、横浜の団体や全国社会福祉施設経営者協議会介護保険部会の最新の情報・制度動向などが説明され、それらが経営方針に反映されます。

・制度改定など、困難な経営環境に負けない職員意識の育成

3年に1度の介護保険改定時にはその前年度に、今後の法人を担う次世代リーダーを集めて、改定対応のプロジェクトチームが生まれ一年間の活動が行われます。このプロジェクトでは国や横浜市の制度改定の方角やその理由が、理事長をはじめとする幹部職員から詳しく説明され、改定内容の理解が行われます。その上で、逐一入ってくる審議会などの情報が分析され改定の方角が予測され、またそれに対する対策案が検討されます。その結果は、法人全体の経営会議にも報告され、必要な場合はそれに対応するための、人事異動や人材採用の戦略が練られます。その結果、他の法人の多くが、改定が公表されてから初めて対応策を考え、結果として対応に半年から1年の遅れをとるのに対し、当法人では改定直後から適切な対応をとることができます。またこの間に行われている状況の理解により、核となる職員達は厳しい制度改定に対しても被害的な意識ではなく、前向きに取り組む姿勢を持つことができます。

### 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。

##### 1. 所長（予定者）の配置

・法人全体で市内30か所の福祉施設を運営し、高齢・障がい・地域福祉の様々なサービスを提供しています。地域ケアプラザも7か所運営を担っている実績を活かし、地域ケアプラザ業務を含む複数の福祉サービス管理経験がある職員を配置予定です。

##### 2. 法人の専門職育成と採用の仕組み

・法人全体で多くの専門職を採用しています。また採用後も専門資格の取得支援を行っています。2023年度においては26名の介護福祉士、3名の社会福祉士が誕生しております。



・新卒採用時において、社会福祉士の受験資格を所持している職員はソーシャルワーカーコースという形態で採用し、将来在宅部門においては地域包括支援センター社会福祉士、施設部門においては施設相談員になる人材として、施設での介護のみならず採用初期より地域と関わる研修や現在地域ケアプラザで業務をしている職員との交流などを行い、地域ケアプラザへの異動がスムーズに行えるような育成を行っています。

### 3. 職員の適正な配置について

- ・指定管理部門のコーディネーター及び包括三職種については、加配職員を含めた6名の中に地域ケアプラザ経験のある者を必ず配置し経験の無い職員の育成担当としての役割を持たせます。
- ・指定管理部門職員に欠員が生じないよう、法人全体で異動を行える体制を取り、急な欠員が出た場合においても3ヵ月以内には解消できるよう努めます。
- ・介護保険事業においては、地域ニーズに適合した仕事をするために人員配置基準はもちろんのこと、基準以上の必要な配置を積極的に行います。
- ・地域ケアプラザは地域の皆様と一緒にやる事業も多くあるため、協調性・親和性の高い人物の採用に努めます。

### 4. 勤務体制について

#### ・地域ケアプラザの開館時間

月曜日から土曜日まで：午前9時から午後9時まで

日曜日、祝日：午前9時から午後5時まで

※月～土曜日の午後6時以降については、事前に利用予約のない日に閉館している場合あり

※年末年始及び施設点検日（最終日曜日）は閉館日

#### ・勤務体制

開館日、開館時間を考慮し、早番遅番のシフト時間と平日出勤や土日祝日出勤のローテーションによる職員勤務体制を維持し、円滑なサービス提供につなげています。

## (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。

地域ケアプラザ職員として公的な役割を理解すること、また担っているということの自覚を促す研修を行います。職員自身が職務に必要な知識・技術を習得し専門性を高められ、キャリアアップにもつながる人材育成、研修を行います。

### 1. 法人共通の採用時研修

・法人共通教本である「わかたけ Book（理念編・ルール編・資料編）」「人材育成カリキュラム」を全職員に配布し、その内容を網羅することで福祉職として求められる知識や法定上受講が義務付けられている必須研修と法人共通の規則、ルールを学びます。新規採用職員のみならず、既存職員も毎年、以下の30項目の必須研修を履修します。



(※) わかたけ Book

#### ・法人共通の必須研修（30項目）

- ①法人理念・使命、②就業規則、③職員倫理規程及び法令順守、④各種保護規程（個人情報保護・プライバシー・著作権）、⑤虐待防止関連法を含む虐待防止、⑥身体拘束の廃止・継続の取り組み

み、⑦認知症及び認知症ケア、⑧接遇、⑨事故発生または再発防止（福祉機器含む）／リスクマネジメント、⑩感染症・食中毒の予防及び蔓延防止、⑪感染症発生時シミュレーション（BCP含む）／吐物処理・ゾーニング演習、⑫手洗い・ガウンテクニック、⑬各種ハラスメント規程及び防止、⑭業務改善、⑮ノーリフティングケア・福祉機器活用と腰痛予防、⑯ソーシャルメディア管理規定と SNS 活用ルール、⑰自然災害に係る業務継続計画、⑱施設内防災訓練、⑲行方不明者対応、⑳職員諸手続（労務関係法含む）、㉑法人事業計画と施設事業計画、㉒給与制度と評価制度、㉓苦情対応、㉔介護道場（基礎介護技術）、㉕コミュニケーション技術の基礎、㉖メンタルヘルス、㉗医療に関する基礎知識（解剖生理、薬剤、心身の特徴、疾患等）、㉘ターミナルケアの基礎知識（医療的ケア含む）、㉙精神的ケア、㉚介護予防及び要介護度進行予防

## 2. 提案施設独自の研修

・地域ケアプラザ採用者については上記の共通研修に加えて、以下の 5 項目について学びます。

- ①施設の運営方針 ②地域との結びつき・役割・機能の理解 ③地域社会資源の確認  
④ケアプラザの歴史 ⑤公正中立

・指定管理部門職員は職種の求められる役割・機能と配置条件により、採用時に同じ職種の先輩職員がいないということが発生しますが、各職種に「アドバイザー」という法人内役職についた職員がおり、その職員が在籍している法人内他ケアプラザに研修出向を行うなど職種の OJT が可能な体制を整えています。

## 3. 法人共通研修プログラムの開催・受講

・当法人は、法人専用の研修施設「わかたけ研修センター」での集合研修とオンライン研修を併用し、採用後の職員は階層やテーマにより法人共通研修を選択・受講します。

・法人共通研修は、新人～管理者までの階層別研修、テーマ別の専門研修、年度毎に定める重点課題研修（新型コロナウイルスや ACP（アドバンス・ケア・プランニング）、ハラスメント研修など）、ワークライフバランス等、年間約 40 プログラムを実施しています。

・共通研修のうち全職員が受講する基本研修は、労務管理アプリケーション「わかたけ HR」によりオンライン上で管理し、スタッフ自身と管理者がいつでも研修受講状況や今後の予定がわかる仕組みを構築しています。

法人独自で動画研修パッケージを作成し活用しています。他のテーマ別研修についてもできるだけ動画化し、年間を通して全職員が受講しやすい仕組みを構築しています。

## 4. その他の研修

・資格取得支援講座（介護福祉士、介護支援専門員）を法人内で開催し、令和 5 年度は 26 名が介護福祉士国家試験に合格、法人内合格率は 96.7%とほぼ全員が合格、EPA 介護福祉士候補生は受験者全員合格しています。

・令和元年度から法人として介護福祉士実務者研修機関「ケアカレッジ横浜」を運営、開設から令和 6 年度までに 176 名が修了しています。

・専門性向上、新たな取り組みの開発・検証のため外部研修や研究発表大会に積極的に参加しています。令和 6 年第 1 回よこはま高齢者福祉研究発表大会では法人内から 7 演題発表し、7 演題全てが優秀賞として表彰されました。

・外部研修は本人の希望も考慮し、積極的に参加することで専門性の向上を促進しています。



・法人内に留まらず福祉に携わる人や一般の方に向けた受講費無料のオンラインセミナーを開催しています。セミナーのテーマは、新型コロナウイルス対策、疾患別のケアプランの立て方、ACP（アドバンス・ケア・プランニング）、認知症ケア、メンタルヘルスケアなど、専門領域の医師などが講義を担当し、令和3年3月のスタートから令和6年度12月迄に30テーマ、延べ2,955名の参加実績があります。

#### 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り組みについて

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

##### 1. 維持保全（施設・設備の点検等）計画及び修繕計画の概要

- ・各部屋、厨房（ガス・水道等）・設備・避難誘導灯・破損箇所の有無・施錠などの点検は、担当責任者による開館時・閉館時の施設巡回とともに、月1回の専門業者による建物点検、および管理者の自主点検を行い、異常発見等については点検記録簿に記入することを徹底しています。
- ・自動ドアやエレベーター等の設備は、専門業者による定期的な点検、報告を受けています。
- ・専門業者による法定点検項目については、管理者が報告書を必ず確認し、修繕等の必要性に対し迅速に対応します。また委託業者の定期的な評価を実施します。

##### <施設の維持管理・保守（法定点検）項目>

- ・全館清掃とワックスがけ（月1回以上）
- ・消防用設備の点検（年2回）、自主点検（年2回）
- ・設備巡回点検（空調、衛生、電気：月1回）
- ・エレベーター点検  
（3カ月に1回の直接点検と毎月の監視システム点検、フルメンテナンス契約）
- ・自動ドアの点検（3カ月に1回）
- ・配水管点検（年1回）
- ・建築設備点検（年1回）
- ・害虫駆除（年2回）
- ・グリストラップ清掃（年1回）

・来館された方が快適にケアプラザをご利用いただけるよう毎日の館内清掃、整理整頓、トイレの清潔維持を図っています。貸館利用の方にも部屋やロッカーの使用後の清掃にご協力をお願いしています。

##### 2. 感染対策・衛生対策等

法人感染対策委員会からの感染症対策マニュアルを基に、館内や利用備品等の清潔保持とスタッフの定期研修受講による地域ケアプラザ全体での意識向上、ご利用される方への感染リスク啓発などにより、感染症罹患リスクを低減します。

- ・インフルエンザ、コロナウイルス等感染症対策

手指消毒用アルコールの常設をはじめ、流行期でのマスクの着用・手洗いの励行、換気の励行を行います。

#### ・ノロウイルス対策

次亜塩素酸希釈液をはじめとしたノロウイルス対策キットを常備し、流行期での手洗いの励行を行います。またガウンテクニックや嘔吐物処理を適切に行えるよう研修を実施します。

#### ・レジオネラ防止対策

浴槽・蛇口・シャワーヘッド・屋上貯水槽に関して専門業者による検査を受けています。

デイサービスでは入浴介助業務終了後、使用する浴槽の水は毎日交換し、シャワーヘッドの手元止水栓を解除して蛇口で止水し、手元止水による水分貯留を予防しています。

## (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、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。

地域の皆様が安心して施設をご利用いただけるよう、事故防止、急病対応、防犯、防災対策を含む万全の安全管理体制を整備しています。

### 1. 事件・事故防止への取り組み

#### <基本的姿勢>

- ・事故は複数の要因が重なることで発生するため、意識向上・同様の事故防止に向けた啓発に努めていきます。
- ・万が一、事件事故が発生した際には、法人が策定した事故対応マニュアルに基づき程度をレベル分けし、迅速かつ適切に対応します。特に、事故時には管理者指示のもと、ご家族へ状況を丁寧に説明し、ご理解を得たことを確認の上対応を進めていきます。
- ・事件事故発生時、速やかに該当部門から、横浜市介護事業指導課や区役所福祉保健課、居宅介護支援事業所、同時に法人本部に報告し内容を共有する連絡体制を整えます。

#### <職員教育>

- ・総論的学習とリスク種別に応じた各論的学習を目的とした職員研修を、法人独自の研修コンテンツを活用し年度ごとの研修計画に沿って定期的に行っていきます。また法人内外の福祉施設での事故ヒヤリケースを学び、予防対策を講じます。

#### 【総論的学習】

- ・リスクマネジメント研修「事故発生または再発防止」(年1回・中途採用者採用時)
- ・倫理規程研修(年1回・中途採用者採用時)
- ・安全運転業務研修(年1回・中途採用者採用時)・運転業務チェック(年3回)

#### 【各論的学習】(人権擁護や情報漏洩予防に向けた理解)

- ・ハラスメント研修(セクハラ、パワハラ、モラハラ等)(年1回)
- ・カスタマーハラスメント研修(法人のハラスメント対応マニュアルを使用)(年1回)
- ・ソーシャルメディア研修(インターネットを用いた情報発信リスク等)(年1回)

### 2. 急病時の対応

- ・地域ケアプラザでは、乳幼児から高齢者、障がい者まで幅広い利用者が来所される為、事故対応マニュアルに沿って急病の発生時に対応できる体制を整えていきます。



- ・館内には AED を設置し、所管消防署の協力を得て救命救急の研修を定期的（年 3 回）に実施することで、全職員の受講と急病時の対応力を高めていきます。また、該当地区内の AED 設置店マップを置き、地域ケアプラザを利用する方がいつでも共有できるようにします。定期的な情報収集など行うことでアップデートにも努めます。

- ・地域ケアプラザで実施する事業毎に、利用される方の感染症等のリスクに配慮し、流行期の予防について感染対策マニュアルに沿った対応を講じていきます。

- ・万が一の事故や急変発生時には看護職を中心として、救急搬送や医療機関受診の必要性を協議し、ご家族や関係機関と連携して迅速に対応します。重大な事故が発生した際には、24 時間以内に、市及び区への通報と地域ケアプラザ内での事故検討会議を開催し、原因分析と再発防止策を講じます。

### 3. 防犯への取り組み

- ・不特定な方が利用する公共施設では、地域の方が安心して利用するための防犯対策が特に重要です。警備システムを設置し迅速な通報に繋げ地域社会と連携した安全な施設運営を目指します。

### 4. サイバーセキュリティ対策

- ・サイバーセキュリティ上の情報漏洩対策として、PC の起動および一定時間でのスリープによるパスワード保護を行います。盗難対策として、デスクトップ PC や、ネットワークハードディスクのチェーンロックとノート PC やタブレット PC は鍵付き収納庫に保管し、PC のローカルディスクには個人情報関連等の高セキュリティデータを保存せず、法人クラウドおよびネットワークハードディスクに保管しています。

- ・個人情報関連等の高セキュリティデータの紛失リスクおよびウイルス感染リスクを予防する為ウイルスチェックの整備を行った業務用 USB メモリ以外の USB メモリの使用を禁止し、業務用 USB メモリへの個人情報関連等の高セキュリティデータの保管、ケアプラザからの持ち出しを行いません。

- ・ネットワークへのアクセスは法人共通のセキュリティソフト キヤノン「ESET」を使用し、ウイルス感染を予防します。

- ・地域ケアプラザ利用者の WiFi 使用にはゲスト ID/PASS を設定し、ケアプラザ内のローカルネットワークとのセグメントを分け、個人情報関連等の高セキュリティデータへのアクセスや利用者機器からのウイルス感染リスクを予防します。

- ・コンピューターウイルスの特徴や、ウイルスメール受信時の受信元の確認方法、添付ファイルの解凍を簡単に行わない等、適宜スタッフに向けた研修を行います。

## (3) 災害等に対する取り組みについて

### 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。

地域ケアプラザが災害時に福祉避難所として機能するために、平時からの綿密な準備と、発災時の迅速かつ適切な対応が不可欠です。区防災計画を十全に理解し、運営マニュアルの管理や教育、訓練、環境整備を図るとともに、地域住民の皆様や区行政との連携を綿密に行います。

#### 1. 日頃の備え

- ・震度 5 強以上の地震発生時の職員参集規定を定期的に確認し、応急備蓄物資の適正管理を徹底しています。
- ・発電機、AED などの物品の動作確認、車両機器のオイル交換等を定期的に行います。
- ・自主事業、地域の事業等で福祉避難所の役割の説明を行い、災害時の役割の認知度をあげます。
- ・災害時の避難場所の種類の違い、避難場所の特性を広報紙等で周知します。

#### 2. 訓練と準備

- ・「福祉避難所開設・運営マニュアル」に基づき、福祉避難所の開設訓練を実施し、「福祉避難所情報共有システム」を活用した全市訓練にも参加しています。災害時には区役所との協定に基づき、要援護者のための二次避難所として福祉避難所を開設します。このため、避難・消火訓練や土砂災害を想定した訓練を年 2 回以上実施し、地域防災拠点での訓練にも積極的に参加しています。
- ・横浜市福祉避難所版 HUG カードを利用し机上訓練を行います。
- ・法人職員情報共有アプリ「TUNAG」を活用し、事業所内での安否確認訓練を行います。

#### 3. マニュアルの整備と運用

- ・横浜市の標準マニュアルを基に独自の設置マニュアルを作成し、開設手順や責任者リスト、連絡先一覧を明示しています。このマニュアルは災害用携帯電話と共に保管され、内容を職員間で共有することでスムーズな運営準備を可能にしています。
- ・防災備蓄品は複数の職員が定期点検を行い、その情報を共有することで、緊急時に確実に活用できる体制を整えています。また、区の開設通知訓練や所内研修を通じ、防災本部との連携を強化し、適切な開設と運営を実現します。

### イ 災害等に備えるための取り組みについて

震災や風水害等といった災害や、感染症の発生・まん延に備えるための取り組みについて、具体的に記載してください。

法定訓練や地域協力の防災訓練、災害ボランティアネットワークへの参加を通じ、共助の精神で地域全体の防災力向上に努めます。災害発生時においても職員および利用者の安全を確保し、地域との連携による迅速かつ適切な対応を目指します。

#### 1. 自然災害対策の基本的姿勢

- ・災害発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう、災害対策マニュアルや緊急連絡網を整備しています。
- ・火災や地震のみならず、風水害への対応も可能な避難場所として機能し、地域住民との連携を強化しています。
- ・エリアの地域防災拠点と協力し、福祉避難場所や広域避難場所等の運営上の課題解決に向けた検討や訓練実施の支援を行います。



- ・災害や感染症にかかる事業継続計画（BCP）を整備し、定期的に計画の見直しをすると共に、地域住民と協働での訓練を行います。
- ・建物被害時には速やかに安全対策を講じ、区や関係機関へ報告します。また、震災や風水害発生時には要請に応じて被災者支援を行います。
- ・2024年度は「能登半島地震」へ、県社協を通じて法人職員を派遣しました。老人ホームへの派遣だけでなく、福祉避難所や二次避難所への派遣もあり、施設職員だけでなく法人内ケアプラザの社会福祉士、保健師なども派遣することができ、知見を高めることが出来ました。

## 2. 訓練と地域連携

- ・地域の事業所、関係機関、法人他事業所とBCPの訓練を合同で行います。

## 3. 防災備蓄と事業継続

- ・備蓄品の適切な管理と防災訓練を徹底するとともに、BCP（事業継続計画）を整備しています。また、安否確認メールや徒歩圏内の職員参集体制を整え、迅速な対応を目指します。また備品や必要なマニュアルは館内図やフローチャートにまとめ掲示しておくことで誰でもその場で確認・対応ができるようにしています。

## 4. 設備と安全対策

### ・設備管理

飛散防止フィルムの貼付や避難用ヘルメットの設置、家具の転倒防止策を施し、施設内の安全を確保しています。

### ・リスク管理

地域ケアプラザの敷地や近隣の動線にかかる浸水・洪水や土砂災害リスクのある個所を予め把握するなど、防災マップの活用を通じ、職員や来館者の防災意識向上に努めています。

## 5. 感染症の発生及びまん延に対する備え

### ・事業継続性の維持

新型コロナウイルス感染症蔓延時において事業継続を困難にする最大課題は、感染が発覚した場合即座にそのケアにあたった職員が集団で出勤停止になることでした。当法人は当該施設への通勤可能圏域に多数の職員が在籍しているため、集団感染が発生した場合において、法人内で応援を行うことでサービスの停止を最小限にします。

### ・感染対策に向けた体制整備

感染対策について、横浜市立大学附属病院感染制御部長を顧問に迎え、医師である法人常務理事（法人医療統括責任者、横浜市大附属病院勤務）を委員長とし、法人看護部長（元横浜市立大学附属病院看護部長）、入所施設管理者代表2名、地域ケア施設代表1名、訪問サービス管理者（看護師、元保健所勤務）、法人管理栄養士代表、理事長、副本部長で構成される、法人感染対策委員会で一元化し、最新の科学的根拠に基づき感染対策を実施しています。この委員会は毎回必ず顧問である感染制御部長が参加し最新の情報に基づき、感染まん延期には毎週、準まん延期には隔週、平時には随時開催され、この委員会で法人共通の対策とマニュアル作成、研修を行います。

### ・発生時対応

集団感染が発生した場合は各施設の「対応マニュアル」を基に、当日中に施設内の感染対策

を行います。感染対策の妥当性は、法人本部の感染対策委員会によって検証され、横浜市立大学附属病院感染制御部とも共有します。

・迅速な情報共有

集団感染が発生した場合は、メーリングリストや法人内 SNS で全施設に共有され、周辺施設の管理者、主任、法人本部メンバーを含めた迅速かつ適切な情報共有を行います。

平時よりマニュアルにて業務の優先順位を規定しています。必要に応じ優先順位に沿って業務の縮小を行います。

(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り組みについて記載してください。

公の施設である地域ケアプラザは公共性の高い事業を行う施設であることを意識し、職員一同が常に地域住民や利用者の視点に沿った対応を心掛け、貸館業務や介護保険サービス事業を行う際は常に公正中立で偏りが生じない情報提供を行います。

1. 貸館業務の公平性

- ・各団体の種別（団体Ⅰ・団体Ⅱ等）をしっかりと管理し、希望日時が重なった場合の抽選を行う仕組みを取り入れ、疑義の生じない貸館業務を行います。
- ・地域ケアプラザのロッカーの貸出しについても年1回の見直しを行い、利用団体に偏りのないようにしていきます。

2. 介護保険サービス事業者への公平性

- ・ご利用者の希望に沿った事業者選定を心掛けます。
- ・希望事業者が無い場合等においては、ホームページや事業所リストからご利用者が選べるよう支援し、特定事業所への誘導を行いません。
- ・居宅介護支援事業においては、特定事業所集中減算を生じさせないよう最大限の注意を払って運営いたします。
- ・年1回、地域包括支援センターにおける公正中立性の確保に関するアンケート調査を実施し、横浜市に報告するとともに、課題があった場合は改善していきます。
- ・ご利用者の要望やニーズを踏まえた事業所の選定ができるよう、地域のサービス事業者の連絡会を定期的に行います。

3. コンプライアンスの推進

- ・職員は、関連する法律・諸規定を厳守し、常に良識を持った行動をとることを心掛けます。
- ・法令順守にとどまらず、地域住民の期待に応えられるよう行動することを目指します。

(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。

地域住民、ご利用者のニーズ・要望・苦情に関しては、職員で検討・改善していきます。  
また、お褒めいただいたご意見に関しては、さらに発展させるよう研鑽して参ります。



### 1. ご利用者のご意見・ご要望及び苦情等の受付方法について

- ・日常業務からの把握

日ごろの業務を通じた相談窓口や来館者、地域の方々との接点や会話からご意見などを把握します。

- ・ご利用者アンケートの実施

定期的に指定管理者、各自主事業、デイサービスなどの各サービスご利用者に対してアンケート調査を実施し、ご意見ご要望を把握します。

- ・ご意見箱の設置

館内にご意見箱を設置し、直接は伝えにくい意見など、どなたからでもご意見を受け付けられるようにします。

- ・第三者委員会の設置

公正中立な立場から調整を行う第三者委員会を設置し、定期的に第三者委員の方から見たご意見も伺い、ご利用者側の代弁者としての意見を把握します。

### 2. ご意見からの改善について

・いただいたご意見等はケアプラザ内で検討し、必要な改善につなげます。また、内容により法人内他地域ケアプラザや法人本部と共有し、法人全体の仕組み改善につなげます。

### 3. 苦情への対応

- ・担当職員の配置

「苦情受付担当者」を配置し、「苦情解決責任者」である所長及び全職員が受けた苦情等の内容を把握できるよう、法人の定める苦情対応マニュアルに則った対応を行います。

- ・早急な解決に向けた取り組み

職員会議等を通じて周知を行い、苦情等の対応は全職員が出来るように内部、外部研修を通じて人材育成を行っていきます。

- ・行政等への申立への援助

ご利用者が納得せず、市、区又は国民健康保険団体連合会などへ苦情申立を希望された場合は、誠心誠意その手続きに協力いたします。

- ・市・区への報告

必要に応じて、市や区に要望や苦情についての報告を行います。重要な事柄のものに関しては発生の都度報告いたします。

- ・結果の公表

対応の結果については、広報紙、館内掲示やホームページなどで公表を行います。

## (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り組み、人権尊重など横浜市の施策を踏まえた取り組みについて、具体的に記載してください。

公な施設である地域ケアプラザとして、個人情報保護規程に則り十分な注意を払って個人情報保護に取り組んでいきます。

個人情報漏洩防止の為に、定期的な研修で法令順守も含め意識の向上に努めていきます。

### 1. 個人情報の保護

法人として「情報保護規程」「情報公開規程」を制定し、個人情報の保護に取り組んでいます。具体的な取り組みとして「個人情報保護マニュアル」を整備し、下記については法人全体として重点的に取り組んでおります。

- ・職員採用時に個人情報取り扱いについての誓約書を取得
- ・職員採用時と年1回以上の個人情報保護の研修実施

- ・個人情報の記載されたファイル等の鍵付き収納庫保管
  - ・パソコンはパスワード保護し、ノートPCは鍵付き収納庫に保管
  - ・パソコン本体にはデータを保存せず、外部サーバーに保管することにより、万が一の盗難等事故の場合もデータ流出の可能性を排除。私的なUSBメモリの使用禁止
  - ・保守管理等の委託業者間との情報保護に関する誓約書の取得
  - ・FAX送信時、郵送時2名での確認体制の徹底
  - ・ご利用者宅訪問時など個人情報を持ち出す場合は事前申請と帰所時確認を徹底
- 全職員に研修を通して個人情報の利用、取得並びに適正、安全な管理等、周知徹底を図り、定期的に各職員がチェックリストを用いて個人情報漏洩防止のためのチェックを行い、常に全職員が意識するよう努力していきます。特に個人情報の管理については職員一人一人の自覚と責任が大切であり、日々の声かけと研修を充実させていきます。また、実習生、研修生、ボランティアにも守秘義務に関する誓約書を提出してもらいます。

## 2. 情報公開の取り組み

- ・横浜市の情報公開規程、法人の情報公開規程に基づき、地域ケアプラザにおいて情報の開示請求があった場合は規程に則り、個人情報保護に最大限に配慮しつつ、積極的に情報を公開していきます。
- ・施設内に「決算書」「運営規程」「各種規程」などを閲覧出来るように配置します。
- ・地域ケアプラザ広報紙を発行します。活動内容や講座・行事案内などを掲載し情報提供していきます。自治会町内会や地域内の郵便局・学校等への広報紙配布、自主事業参加者やシニアクラブの方等に配布、関係機関、関係事業所等に配布をしていきます。
- ・施設のホームページやSNSにて最新情報が届くようにしていきます。現在公開中の法人が担当する7つの地域ケアプラザでは、月に2回以上の情報更新を目指し、それぞれが毎月10,000件以上のページビューの実績があります。掲載する情報は、漏洩や人権侵害、著作権の侵害等に当たらないかの上長確認を必ず行った上で掲載することを徹底しています。
- ・ケアプラザ外部、敷地内の道路側に掲示板を設置し最新情報を提供していきます。
- ・施設見学も随時受け入れを行い、開かれた施設を目指します。

## 3. 人権尊重の取り組み

- ・福祉施設については、ご利用者に対する職員の人権感覚豊かな対応が特に要求されます。職員への人権研修を充実させるとともに、サービス利用者に対する人権擁護の徹底を図ります。
- 高齢者・障がい者・児童虐待が疑われるケースを発見した場合は、人権尊重の観点を最優先し、区や関係機関と連携しながら、迅速に対応を行います。
- ・市の人権施策基本指針に基づき、同和、外国人、女性、障がい者、高齢者、こども、職業等への差別に対して、採用時、または日々の研修を通して全職員に啓発を行っています。

## (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り組み

横浜市地球温暖化対策実行計画、ヨコハマプラ5.3（ごみ）計画、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。

### 1. 地球温暖化対策実行計画への取り組み

- ・エネルギー効率の向上
- 家電や照明を見直し、エコ家電の導入や照明のLED化に取り組みます。また建物内のエネルギー使用をモニタリングするデマンド監視装置を導入し、視覚的に無駄なエネルギー消費を減らします。
- ・交通の転換
- 通所介護車両などのエコカー化について検討します。



- ・廃棄物管理

古紙、缶・びん・ペットボトルなど分別ボックスを利用し、分別排出をこころがけ積極的にリサイクルしていきます。

- ・住民の意識向上

地球温暖化対策に対する講座の開催などを自主事業に盛り込みます。

## 2. ヨコハマプラ5. 3（ごみ）計画への取り組み

- ・プラスチックごみの削減

バイオマスプラスチック製品の導入など、購買時点で環境にやさしい素材を使用するようにし、またペットボトルキャップ収集ボランティア活動へ参加し、地域ケアプラザ内だけでなく地域からもプラスチックを集める取り組みを行います。

- ・3R（リデュース：削減、リユース：再使用、リサイクル：再資源）の推進

購買に関しては無駄な包装がある製品購入を避けると共に、再利用可能な製品を選択するように努めます。法人を挙げてICT化によるデジタル化を推進し、可能な限り紙の使用を減らしていきます。

3Rを徹底する意識を職員研修の場で取り上げると共に、地域向けの講座などを通じて地域住民への啓発を行っていきます。

## 2. 市内中小企業優先発注

横浜市中企業振興基本条例に基づき、市内事業者への発注の取り組みを行います。

## 3. 男女共同参画推進

- ・スタッフへの教育

入社時研修において、DV防止、ハラスメント防止、困難を抱えた女性への支援など男女共同参画の重要性について学びます。

- ・個別相談体制

ワークライフバランスについて法人内でセミナーなどを開催し、法人内のキャリアアドバイザー（専任者を法人で雇用しています）による個別相談を行っています。

- ・女性管理職の登用促進

研修プログラムを用意し、将来的には所長、施設長などの管理職の50%を女性登用する目標を立てています。

- ・出産、育児や介護の支援

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諦めることなく、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。令和5年度の法人全体での実績件数は、産休育休取得率は男女とも100%となっています（男性5件、女性14件）。現状は取得に至っておりませんが、「くるみん認定」にも取り組んで参ります。

## 5 事業

### (1) 全事業共通

#### ア 施設の利用促進について

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

## 1. 施設の稼働率向上のための対策

### ・地域住民への自主事業活動等に関する情報提供

広報紙、ウェブサイト、SNS など、様々な媒体を活用し、地域ケアプラザの存在や、利用できるサービス、直近での事業活動内容を積極的に発信します。ポスターやチラシを配布し、回覧や掲示板等、目につく場所に掲示することで、認知度を高めます。

### ・地域団体の協力による利用促進

地域のお祭りやイベント、防災訓練などへの積極的な支援に参加し、地域の様々な立場の方たちとの関係性づくりに努めています。

### ・多様な方が利用しやすい工夫

活動内容のターゲットとなる層に応じて、イラストの活用、わかりやすい表現、多言語対応などを検討、工夫しながら情報提供を行います。

### ・魅力的なサービス提供

高齢者向けの健康体操やレクリエーション、子育て支援、介護相談など、地域住民のニーズに合わせたプログラムを企画・実施します。地域の特性や季節に合わせたイベントを開催し、参加意欲を高めます。

### ・利便性向上に向けた工夫

情報発信の際には、ケアプラザへのアクセスがわかり易いよう、簡単な地図や最寄りの公共交通機関等を明示しアクセスの利便性を向上させます。

広く活動参加していただけるよう、出張講座や地域の会館等の場をサテライト拠点とした活動の推進を行います。

よこはまウォーキングポイントのリーダーの設置、クールシェアスポットにより、日頃から気軽にケアプラザに立ち寄ることができる取り組みをしています。

## 2. 効率的な施設貸出の方法

### ・貸館システムの整備

登録団体が 49 団体あり、区分により日程を分け毎月初旬に抽選による予約を行っています。

1 時間の間に電話にて希望の日程をうかがい、重なった場合は複数の職員立ち合いにて抽選を行っています。できるだけ重ならないように団体の間に職員が入り調整を行ったり、事前にホームページに空き状況を掲載したりする等、多くの団体にスムーズに施設利用していただけるようにしています。

貸館利用案内を作成し、初めて利用する方にもわかりやすい工夫をしています。また地域の福祉保健活動の拠点として、貸館機能や方法についてホームページ等で発信しています。

### ・地域住民への貸館に関する情報提供

地域ケアプラザでの貸館の希望があった場合は内容を丁寧に聞き、施設利用につながるように案内し、夜間も含め部屋の空きをご案内しています。

### ・貸館環境の整備

貸館利用者にもご協力いただきながら、定期的な点検・清掃を行い、常に清潔で快適な状態を保ちます。設備の故障や不具合を早期に発見し、迅速に対応します。

備品の貸出・返却の管理を徹底し、紛失や破損を防ぎます。必要に応じて備品を補充・更新



します。

- ・貸館利用者とのコミュニケーション

利用後アンケートを収集し、頂いた意見を元に貸館業務の継続的改善に努めます。

定期的に利用者との意見交換会を開催し、施設の利用に関する意見を聞き、改善に繋がります。

- ・緊急時の対応方法の整備

緊急事態が発生した場合に備え、対応マニュアルを作成し、職員に周知徹底します。

### 3. 利用者のための有益な情報提供

- ・情報の多様化、わかりやすさ

広報紙、掲示板、回覧板、ホームページ等の SNS など多様な媒体を用いて情報提供を行います。

- ・ニーズに合わせた情報提供

高齢者、子育て世代、障がい者など、様々なターゲット層に対して、それぞれに合った情報を提供します。SDGs への取り組みとともに、幅広い世代の方に情報が届くようにしていきます。

- ・地域団体や他機関との連携

広報紙を毎月作成し、自治会町内会の掲示板、回覧板、地域の医療機関、教育機関（小中学校、幼稚園、保育園）等での配布を行っています。

## イ 総合相談について（高齢者・子ども・障がい者分野等の相談への対応）

高齢者・子ども・障がい者等幅広い分野の相談への対応についての考え方、他機関との連携方法等について記載してください。

### 1. 幅広い分野の相談への対応についての考え方

- ・個別性

地域の身近な相談窓口として、高齢者、子ども、障がい児・者等分野を問わず地域包括支援センターがまずはワンストップ窓口として相談を受け止め、それぞれの相談者の状況や背景を深く理解し、個々のニーズに合った支援を検討します。

介護保険の申請代行や情報提供、居宅支援事業所選定のサポートをしています。

- ・継続性

相談内容については各職種で共有し、一度きりの支援ではなく継続的な関係性を築き、カンファレンスの開催により、必要に応じて支援内容を見直していきます。

- ・専門性

複合的な課題をもつ相談については区役所、区社会福祉協議会、基幹相談支援センター、地域の支援者等より適切な相談機関につなぎ、ともに支援していきます。

- ・包括性

各分野の専門知識、介護保険制度やサービスに係る知識、その他の制度やインフォーマルサービス等地域資源や制度に関する知識を幅広く整備し、多様なニーズに対応できる体制を構築します。

- ・地域性

相談窓口として地域ケアプラザだけではなく、各自治会館や町内会館での出張型の自主事業や出張相談会の場、地域が主体で行われるイベントの機会等を通して様々な場面で相談できる体制を築いていきます。

## 2. 他機関との連携方法

- ・重層的体制整備の構築に向けた取り組み

地域団体、区社協、区行政との定期的な会議や情報交換会を通じて、各機関の窓口担当者との顔の見える関係を構築し、「断らない支援」の実現に向け連携体制を強化しています。

- ・高齢者の相談

地域包括支援センターを中心に高齢者の相談ケースから発見されるヤングケアラーや9060、8050といった介護保険外の制度の狭間で支援が行き届かない方への支援についても関係団体と協働して支援できる体制づくりを推進します。

- ・子どもの相談

区役所区社協、地域子育て支援拠点、保育・教育コンシェルジュ、スクールソーシャルワーカー、保育園等と連携を図り、子育てや子どもの貧困等の相談にも対応できる体制づくりを推進します。

- ・障がい児・者の相談

区役所、区社協、生活支援センター、基幹相談支援センター、作業所、放課後等デイサービス等と連携し、相談に対応します。

- ・外国籍の相談

多文化共生ラウンジや地域との連携を図りながら相談に対応します。

## ウ 各事業の連携及び関連施設（地区センター等）との連携について

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

### 1. 各事業担当間や関連施設との情報共有

- ・事業担当者のビジョン共有

各部門（地域包括支援センター、地域活動交流部門、通所介護部門、居宅支援事業所、所長）の全スタッフを対象として職員会議を月1回開催しています。ケアプラザ全体に関わる方針の検討や、部門で予定している事業の共有、協力体制や地域のイベントなどの情報について確認をしています。

- ・情報共有の工夫

地域のイベント情報をキャッチした際、イベント等に参加した際には毎月1回の5職種会議や区役所・区社協職員が参加する区包括連絡会の場で情報共有を行います。内容はメールやチャット等のICTツールを利用し、他部門とも共有することで、地域の現状、ニーズ等情報を共有できる体制を構築しています。



## 2. 区民利用施設との情報共有

- ・区内地域ケアプラザ間での連携および情報共有

区内における会議体（地域ケアプラザ所長会、地域交流連絡会、生活支援体制整備、地域包括支援センター各職連絡会）等を通じた情報収集と連携を行います。

- ・区民利用施設関連連携（地区センター・コミュニティハウスなど）の推進

- ・年2回開催される神奈川区施設間連携会議に出席し、地区センターやコミュニティハウス等との関係構築を図ります。

- ・毎月発行する広報紙の相互配架を行うことで、地区センター等の事業担当者間の情報交換を行うとともに、地域ケアプラザから遠い地区や区民利用施設を利用する方にも地域ケアプラザの情報発信に努めます。

- ・Route7プロジェクト（エリア版施設関連会議）の機会を活用し、お互いの年間スケジュールや施設運営上の課題共有、協働事業の実施を検討できるネットワークの構築を行います。

## 3. 区外区民利用施設との情報共有

- ・日常生活圏域を軸とし、区域を越えて隣接する西区・保土ヶ谷区・港北区の地域ケアプラザや区民利用施設との関係構築を図り、広報紙の相互配布や事業の共有等を行います。

## 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. 地域の関連団体や関連機関との情報共有

- ・役割やビジョンの共有

地域の関連団体や各関係機関にとって、地域ケアプラザが地域福祉保健ネットワークの中心として担う役割を明確に理解して頂くとともに、関連機関の専門性や役割、取り組み状況や課題を共有するため、定期的な意見交換の場を活用しています。

### 2. ネットワーク構築

- ・主体的な活動への参加

地域にはすでに自主組織として定期的な会合を開催している自治会町内会、民児協、シニアクラブなどの場に職員を派遣するなどして、顔の見える関係の構築と、いざという場合に相談に応じることのできる体制を組み、共に地域課題を考えていく仲間という環境を創出していきます。

- ・ネットワークの構築の推進

地域ケア会議等の場を活用し、具体的なネットワーク活動事例を通じて地域課題と地域全体で目指す福祉のあり方を共有しています。

各機関がそれぞれの役割を果たしながら、シームレスなネットワーク構築を推進するため、医療・介護・福祉など多様な専門職の協働体制のみならず、地域住民を含めた地域社会との連携と協働をふまえたネットワークを構築していきます。

### 3. 積極的な情報発信

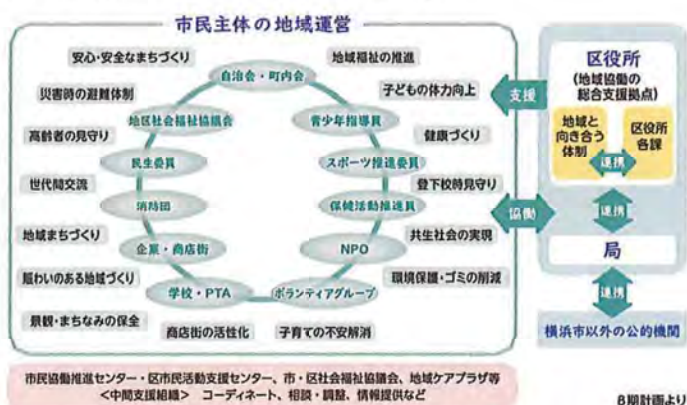
- ・わかりやすい情報の工夫

広報紙をフルカラーA3 両面にする等、誰にでも見やすい形を意識したケアプラザのPRや情報を発信していきます。

#### ・ニーズに沿った情報発信

地域の自治会館や地区センターなどをお借りした出張講座等を行い、講座のターゲット層に向けた情報発信を行います。

SNS等を利用した地域ケアプラザ情報や地域のイベント情報などの発信を通じて、福祉保健に関わる方以外の住民へのアプローチを行います。



## 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り組みを記載してください。

### 1. 区の運営方針の共有と理解

神奈川区運営方針「笑顔でつながる神奈川区」～地域の皆様とともに安心で温かい元気なまちづくりを進めます～の実現に向けて、地域ケアプラザとして事業の実施、協働をしていきます。

#### ・定期的な情報共有

区役所との間で定期的な会議や情報交換会を開催し、区の施策や課題について共有します。区のウェブサイトや広報紙などを参考に、区の施策や統計データ等を把握します。

#### ・区の担当者との連携

区の担当者と密接に連携し、地域ケアプラザの事業内容や進捗状況について情報交換を行います。

### 2. 区の事業との連携

#### ・共同事業の企画実施

区が実施している事業（子育て支援、高齢者福祉、障がい者福祉など）との連携を図り、共同で事業を企画・実施します。

#### ・地域住民への情報提供

区の事業情報を地域住民に積極的に提供し、利用を促します。

#### ・地域イベントへの参加

区が主催する地域イベントに積極的に参加し、地域住民との交流を深めます。



### 3. 地域課題の共有と解決

- ・地域課題の洗い出し

定例会や地域ケア会議の場を活用して区と連携し、地域の課題を洗い出し、解決に向けて共同で取り組んでいます

- ・地域住民のニーズの反映

地域住民の意見を聞き、地域課題の解決に繋がるような事業を企画・実施します。

### 4. 資源の共有

- ・地域ケアプラザの場の活用や区の施設を借りて、地域住民向けのイベントや事業を実施します。

### 5. 危機管理における連携

- ・災害時の連携

災害発生時には、区と連携して避難所運営や物資の提供など、必要な支援を行います。

- ・緊急時の対応

緊急事態が発生した場合、区と連携して迅速に対応します。

### 6. 具体的な取り組み例

子ども：区の子育て支援センターと連携し、子育てに関する相談や情報提供を行う。

高齢者：区の高齢者福祉課と連携し、高齢者向けの健康教室やレク活動を実施する。

障がい児・者：区の障がい福祉課と連携し、障がい者向けの就労支援や相談事業を実施する。

地域防災：区の防災課と連携し、防災訓練や防災マップの作成等、地域防災の推進に貢献する。

## 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。



**柱1** 誰もが「ひとりぼっちにならない」まちづくりを進めます！

- (1) 困った時には地域ケアプラザに相談できる環境・体制づくりを行います。
- (2) 身近な福祉・保健の拠点として断わらない支援体制づくりを進めます。

**柱2** 「みんなのチカラを発揮できる」まちづくりを進めます！

- (1) 誰もが住み慣れた地域でいきいきと健やかに暮らせる地域づくりを推進します。
- (2) 福祉教育やボランティア養成を通じて、子どもからお年寄りまで誰もがまちの活動に関われる機会を創ります。

**柱3** 「地域のチカラがつながり合う」まちづくりを進めます！

- (1) 地域の魅力や力を強くする基盤づくりを進めます。
- (2) 区・区社協・地域ケアプラザ等が連携し、地域活動を支援します。

### 【神大寺地区別地域福祉保健計画】

●つながり支え合うまち神大寺

目標1：心が通い合う顔の見える関係づくり

目標2：地域の特性にあった安心して暮らせるまちづくり

### 【片倉地区別地域福祉保健計画】

●見守りから広げよう安心とやさしさのある地区を目指す片倉

目標1：困っている人に気付く、見守るなど日常サポートを進めよう

目標2：子どもと地域の関わりを増やし地域のきずなを強め、地域への愛着を深めよう

目標3：日頃から助け合いに心がけ災害時の助け合いにもつなげよう

### 【三枚地区別地域福祉保健計画】

●見守りから広げよう安心とやさしさのある地区を目指す片倉

目標1：見守りから広げる「安心できる」まち

目標2：見守りから広げる「支え合う」まち

目標3：見守りから広げる「つながりあう」まち

#### 1、地域づくり・まちづくりの身近なパートナーこそが地域ケアプラザ役割

- ・地域づくり・まちづくりの身近なパートナーとして多様な団体（地域住民・区行政・関係機関・一般企業等）と協働するため、地域活動に積極的に参加し関係づくりを進めます。
- ・第5期地域福祉保健計画の策定、推進の基盤となる自治会町内会・地区社協・地区民児協等の日頃からの綿密な連携を図ります。

#### 2、地区支援チームとの連携

- ・区行政・区社協・地域ケアプラザ3者による地域別グループの一員として、地域情報（会議やイベント）や地域課題の共有を行います。
- ・第5期地域福祉保健計画「支え愛プラン」（区計画・地区別計画）の策定・推進の為、地域別グループの一員として「地区別懇談会」の開催・運営を行います。

#### 3、地域との連携により、地域福祉保健計画の推進に必要な事業の開催

- ・第5期地区別地域福祉保健計画策定・推進を見据え、策定のメンバーとして定例会に毎回参加するなど、必要に応じて他地区の取組み紹介や見学会や事業の実施等を提案し住民主体の活



動の伴奏支援を行います。

- ・買い物支援・外国籍家族の支援など潜在的な地域課題等を地域に発信するとともに、地域からの意見等を受け止め関係機関や区行政・地域住民等と協働して課題解決に取り組みます。

#### 4、日常業務における連携

- ・地域ケアプラザ広報紙「さんぽ道」に地域福祉保健計画の概要や地区ごとの目標を掲載するなど計画策定に関わりのない地域住民への広報活動を支援します。
- ・高齢者・子ども・障がい者支援に留まらず地域の誰もが孤立することがない参加できる事業コンテンツを実施します。

### (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・障がい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り組みについて、具体的に記載してください。

今後ますます地域での生活が基盤になる中、多分野に渡った課題をもつ家庭の増加が見込まれます。高齢者分野に強い地域包括支援センターと、子ども、障がい児者等との強いネットワークをもつ地域交流部門とで、日常的に協力、情報共有し、多分野への相談に対応できる体制作りをします。

##### ・福祉保健活動の場づくり

ケアプラザだけに留まらず、地域に積極的に出て行き健康相談・講座を行うことができるよう地域出張講座のメニュー表を地域に配布し、地域のニーズに応えられる講座等を開催出来るようにします。

##### ・担当者の教育、育成

研修へ積極的に参加し、最新の情報を入手し情報を地域にフィードバックし、活動の開発に活かせるよう努めて参ります。

##### ・情報把握と提供

関係機関から送られてくる情報は、分野ごとに分類し、パンフレットスタンドにて情報提供していきます。常に新しい情報提供ができるよう、定期的にメンテナンスをしていきます。地域ケアプラザの外の掲示版には、地域の自治会、町内会の行事、サークルの情報を掲示し、閉館時にも情報提供ができるようにしていきます。

##### ・多様な主体との連携

区役所、自治会町内会、民生児童委員協議会への出席、神奈川区多文化共生ラウンジ、地域のサークル活動、地域ケアプラザを利用されている団体との連携により、地域のフォーマル、インフォーマルサービスについての情報を得ていきます。分野に限定せず、「切れ目のない支援」の実現に向け多様な関係団体と連携します。

#### 1、高齢者分野の取り組み

##### ・場づくり：いろばた茶屋

- ・活動内容：認知症当事者が住み慣れた地域での生活が続けていけるように、地域や介護者に向けて認知症や介護に関する情報を発信しつつ、誰でも気軽に参加できる場所提

供する。また、認知症サポーターであるロバメイトの方々にボランティアとして参加してもらうことで、認知症当事者等と繋がる機会を作る

## 2. こども分野の取り組み

- ・場づくり：子育て支援
- ・活動内容：音楽ワークショップ、サマーコンサート、神ちゃん家  
お母さんたち中心の活動、親子活動等の充実、パパ向け育児教室
- ・関係機関等との連携：神奈川区地域子育て支援拠点かなーちえやすくすくかめっ子、近隣の幼稚園、保育園等地域の子育て支援団体と連携します。

## 3. 障がい分野の取り組み

- ・場づくり：地域の障がい者（児）の拠点・安心出来る居場所づくり  
障がいを持つお子さんを持った親子の居場所づくりを定期的に行う。  
夏休み余暇支援等を行う。
- ・活動内容：地域の障がい当事者団体との連携による、外出行事や  
室内でのイベント等様々な活動
- ・関係機関等との連携：同法人の地域活動ホームと連携し、勉強会・見学会等を行う。

### 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、利用促進を図るための具体的な取り組みを記載してください。

【貸館利用率】 単位：％

	5年度	4年度	3年度
多目的ホール	50.3	58.9	61
調理室	10.2	8.9	9.7
ボランティアルーム	24.5	20.5	24.4
地域ケアルーム	15.6	13.4	11.1

令和5年度 部屋別利用率				
	午前	午後1	午後2	夜間
多目的ホール	59.1	59.7	42.2	6.6
調理室	9.4	12.2	0.4	0
ボランティアルーム	16.7	29.8	17.9	1.1
地域ケアルーム	11.2	15.8	10	1.2



## 【貸館登録団体数】 令和5年3月末時点

貸館登録団体数	
団体Ⅰ（福祉保健活動団体）	22
団体Ⅱ（福祉保健協力団体）	13
団体Ⅲ（利用目的外団体）	1
団体Ⅳ（法人（福祉保健目的））	1
団体Ⅴ（法人（福祉保健目的以外））	0

### 1. 広報紙などによる啓発活動

#### ・広報紙

ケアプラザの広報紙（新聞）を毎月発行し地域の自治会や町内会の回覧板・掲示板を通じて展開させていきます。広報紙は地域の方が見やすく確認しやすいよう2023年度よりA3カラー版に変更しました。

#### ・掲示板

掲示板では、最新の情報をチラシで掲示して地域にケアプラザの事業を広報し、情報が行き届きやすいようにしていきます。

#### ・情報拡散の工夫

広報紙や新聞を設置していただける場所を増やし、金融機関やクリニック、スーパーやコンビニなど人が集まる身近な場所で、より多くの方に手に取ってもらえるようにしていきます。多世代の方に利用いただくため、小中学校での配布も検討しケアプラザの情報提供を行っていきます。



### 2. SNSの活用による啓発活動

・LINEやXを使い最新の情報を発信し、情報が子育て世代にも行き届きやすいようにしていきます。また、多世代の方に利用いただくために更新の回数や内容にも工夫し、事業の様子などを幅広い世代に情報発信していきます。

### 3. 利用促進について

#### ・貸館以外の関わりの提案

貸館利用団体がその活動だけに終始するのではなく、ケアプラザの方で仲介しボランティアとして活躍してもらえるような働き掛けをしていきます

#### ・利便性への配慮

自主事業や会議に関しては、内容によってはなるべく貸館の利用が少ない時間帯に設定するようにして、定期的に利用されている団体の方がより効果的継続的にご利用いただけるよう調整していきます。

高台である立地上、足を運びづらい環境にあります。ルールを設けた上での車での来館を認めたり、利用者の高齢化に合わせた、外履きから内履きへの履き替えに関するルールを見直したりするなど、柔軟な対応を検討していきます。

## 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。

地域に保健福祉に関するニーズにお応えしていくには、ケアプラザ単体で注力していくだけでは限界があると共に、主体がケアプラザになるおそれがあります。そんな中、柔軟にきめ細かく対応できるボランティアとの協働がとても重要だと考えます。

### 1. コーディネーターの体制整備

若竹大寿会では、現在7か所のケアプラザを運営させていただいており、定期的に法人内地域活動交流コーディネーター連絡会を開催し、情報交換や地域支援の事例検討等を行なっています。

### 2. ボランティア登録

#### ・活動内容別の把握

各ケアプラザともに多くのボランティアの方々に支えられています。その中で、集団として活動したい人、個人で頑張りたい人、環境整備など中心に行いたい人などボランティア自身の活動スタイルや希望別で、登録状況を把握します。

#### ・コーディネート

地域からのニーズと、ボランティアの活動スタイルに応じて、適材適所に配置できるよう地域活動交流コーディネーターが中心となってコーディネートしていきます。

### 3. 育成への取り組み

#### ・ボランティア活動の啓発

貸館や自主事業でご利用されている方々に、福祉保健活動の大切さを伝えていき、自然にそのような活動が行えることを目的としていきます。これは、地域活動交流部門だけでなく全職員が同じ視点をもってボランティアの方に関われるように職員への教育、情報共有も十分に行っていきます。

#### ・ボランティア育成

ボランティアを養成や育成できるような講座を行い、地域に向けたボランティア活動ができる方を育成していきます。

#### ・ボランティア同士の繋がり支援

ボランティア交流会や感謝会などを通じて個々のボランティアの方々が横に繋がれるような支援をしていきます。

## 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

#### ・地域からの情報収集

地区社協、民児協等地域の中で開催される各種会合に参加し、地域の福祉人材などの資源に関する情報交換・収集を行います。



- ・区民活動支援センターや各種ボランティアセンター等からの情報収集

横浜市域や神奈川区域の福祉保健活動団体やボランティア活動を行いたい団体・個人の情報が集まる施設との連携を図り情報収集を行います。

【具体例】区民活動支援センター、区ボランティアセンター、各種区民利用施設、大学ボランティアセンター、市民協働推進センター、男女共同参画推進センターなど

## 2. 情報提供

- ・多様な媒体での広報活動

ケアプラザ新聞を毎月発行します。またホームページやブログ、SNS を通じて情報提供を行います。また、地域のサークル情報をまとめたファイルを作成し、定期的に更新して地域の方にも公開していきます。

- ・来館者に向けた情報提供の工夫

自主事業などの参加者がボランティア活動や地域活動に興味を持てるような館内掲示やサークル一覧表作成をしています。来館者などに配布を行い、情報提供に努めます。

貸館を利用している団体に呼びかけ、交流会等を企画し、団体同士の交流が行えるような場を作っていきます。



### (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. 生活ニーズの把握・分析のために

- ・直接的なアンケート調査

地域包括支援センター保健師職と基本チェックリストを活用したフレイル状況調査を行います。また自主事業などに参加された方からのヒアリングやアンケートを実施します。

- ・地域に出向く

自治会町内会、地区社協、民児協、シニアクラブなどの会議への出席や町内会単位で開催されている元気づくりステーション、地域カフェ等へ参加し直接住民の方から声を聴くことを大切にします。

- ・地域資源の把握

ケアプラザを利用している団体やボランティアの情報を地域活動交流コーディネーターと共有し、地域資源や関係者の全体像を地区支援データとしてまとめ蓄積します。

- ・職員間連携

生活支援コーディネーターは地域包括支援センター、居宅介護支援、区社会福祉協議会、区役所と定期的なカンファレンスや地域ケア会議などを通じ、情報共有や意見交換を行います。

- ・地域における相談内容の分析

地域包括支援センターに寄せられる個別相談の統計化を行います。

・行政、関係機関からの情報提供

区より提供される地区概況データや市のオープンデータポータルから収集したデータを組み合わせ、第3者的に地域を俯瞰するデータの収集を行います。

ケアマネジャー等、医療介護サービス事業者へのヒアリング

2. データ分析と情報の「見える化」

・既存データとの比較

介護保険、医療保険のデータ、過去のデータ過去の事例などを活用し、新しく得られたデータと比較する事により地域の辺かと新しいニーズを把握します。

・情報の「見える化」

地域の方々に、分かりやすいように図表などにすることにより、地域課題を明確に伝え、もともとの地域の方々との認識とのズレを調整します。またケアプラザだけでなく、区社会福祉協議会、区役所などと連携して、エリアの特性、社会資源、人的資源をまとめたアセスメントシートを作成します。

情報分析の手法などを学ぶために、職員を積極的にデータ分析、データ解析の研修に派遣するとともに、ICT の活用による分析手法も学んでいきます。法人内の異なるケアプラザ同士で同様の分析実施後の比較で違いを明らかにするなど、その地域単独ではわからなかった特徴を見つけるなどの活動を行っていきます。

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、具体的な取り組みを記載してください。

1. 「ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビ」の活用

・区役所、区社会福祉協議会などが持つ既存データ、「ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビ」などの既存データを活用し地域活動の把握及び更新に努めます。

・新たに把握した情報は「ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビ」へ登録し、見える化を図ります。

2. 社会資源の把握と多様な主体との関係構築の推進

・定期的に生活圏域の地域活動を回することで活動者との顔の見える関係づくりを推進し、情報ももらえる関係づくりを推進します。

・区役所や区社協、生活支援コーディネーター連絡会等から共有される買い物支援や生活支援に関する企業の取り組みやNPO法人の活動を把握し、活動見学や事業担当者に連絡をするなど顔の見える関係づくりを推進します。

(具体例)

・移動販売の買い物支援の取り組み      ・企業連携の移動支援の取り組み

・一般企業のカフェスペースを活用した認知症カフェの取り組み   他

・生活支援体制整備事業における住民参画・官民連携推進事業が創設され、介護保険制度以外の事業（子育て支援等の福祉施策のほか地域振興・活性化等を目的とする事業等を含む）の把握も今後進めていきます。



## ウ 目指すべき地域像の共有と実現に向けた取り組み（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、地域の活動・サービスを創出・継続・発展させるための取り組み（協議体）について、具体的に記載してください。

### 1. 目指すべき地域像の住民との共有

- ・地域ケアプラザの主催する会議等での情報共有
- ・包括レベル地域ケア会議などの地域課題を話し合う「場」を活用します。
- ・地域ケアプラザ広報紙を活用し、地域福祉保健計画や自主事業の報告等を掲載することで、日頃地域活動に参加しない住民層への情報共有及び目指すべき地域像の共有を図ります。
- ・自治会町内会、地区社会福祉協議会等の主催する会合・イベントでの共有
- ・かながわ支え愛プラン第5期計画の策定及び推進することで地区特性に合わせた目指すべき地域像の共有を図ります。
- ・自治会町内会や地区社会福祉協議会の定例会や委員会、各種イベント等に積極的に参加し、定期的に地域課題や地域づくり等の情報提供を行います。

### 2. 地域の活動・サービスの創出・継続・発展させるための取り組み

- ・協議体の創出  
地域の課題や目指すべき地域像を明確化し、例えば「買い物に困り事を持っている方」の支援など、課題の解決のために何ができるかテーマごとに「協議体」の創出に向けて動きます。地域ケア会議等の場で課題感を持ったメンバーや民生委員児童委員、自治会町内会メンバー、当事者など課題に応じて、メンバー構成を検討し、直接に個別に声をかけていきます。
- ・協議体の継続、発展  
・創出された協議体が安定かつ自立し地域運営がなされるよう必要に応じて、勉強会の開催や他地区の取り組み見学・交流会の実施など伴奏支援に努めます。  
・協議体の進捗や課題に応じ、地域活動者や社会資源とのマッチングや情報提供を行います。

## エ 高齢者の生活ニーズと社会資源のマッチングの支援の取り組み

高齢者の生活上のニーズと多様な主体による社会資源のマッチングの支援について、具体的に記載してください。

多様な高齢者の生活ニーズと生活や地域を支える団体や地域活動団体等の社会資源とのマッチングを推進するとともに、高齢者の生活や地域を支える団体や地域活動団体の継続支援を目的とした助成金等の社会資源とのマッチングを推進します。

### 1. 地域活動の発信と周知

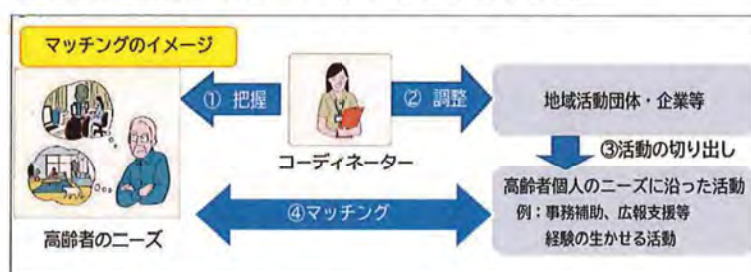
- ・多様化する個別ニーズに応えるため「ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビ」を活用し、一人ひとりにあった地域活動やサービスをできる環境を整備し、地域ケアプラザ広報紙等を通じた情報発信に努めます。
- ・日常生活圏域内の地域活動やインフォーマルサービスをまとめ地域の会合やシニアクラブ、二次事業対象者等に配布します。

## 2. ボランティア・担い手の育成（やりたいこと・できること）

- ・趣味を活かしたい、地域の役に立ちたい人向けに「ボランティア養成講座」を開催し、新しいインフォーマルサービスの開発や既存団体の担い手育成に努めます。
- ・「シニア×生きがいマッチング事業」の全市展開を見据え、高齢者のニーズ把握だけでなく地元企業と連携した事業の開発を行います。

## 3. 持続可能な地域活動の支援～地域活動者と社会資源のマッチング～

- ・高齢者の生活上のニーズを支える為には、多様な地域活動の活動継続の支援が不可欠と考え、チラシ作りやホームページ制作など「横浜型プロボノ事業」等を案内するとともに、地域活動者と社会資源とのマッチングを推進します。
- ・高齢者を支える団体や地域活動に必要な活動資金の確保に向けた補助金・助成金情報をまとめ支援したい企業や財団と地域活動団体のマッチングを支援します。



【図】シニア×生きがいマッチング事業「よこはまポジティブエイジング」

## (4) 地域包括支援センター運営事業

### ア 総合相談支援事業について

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総合相談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. 地域性による課題

山坂が多い地形になっており、地域ケアプラザから遠い高齢者や、足腰が衰えた高齢者が来館することが困難です。急遽来館があった場合に対応できる体制を整えるほか、来館以外での相談対応ができる体制を構築する必要があります。以下の表は社会全体で認知症の人びとを支える仕組みを表していますが、地域の誰も取りこぼさない地域包括ケアシステムのイメージとしても地域住民と共有していきます。

## 2. 来館相談体制の整備

### ・相談受付体制の整備

相談内容は3職種が情報を共有し、特定の職員が不在の際に支援が進まない事態を避けます。また課題解決に必要な社会資源を把握し、提供できるように整理します。

### ・多職種連携

3職種が連携し、支援方針の決定や対応の役割分担をしていきます。

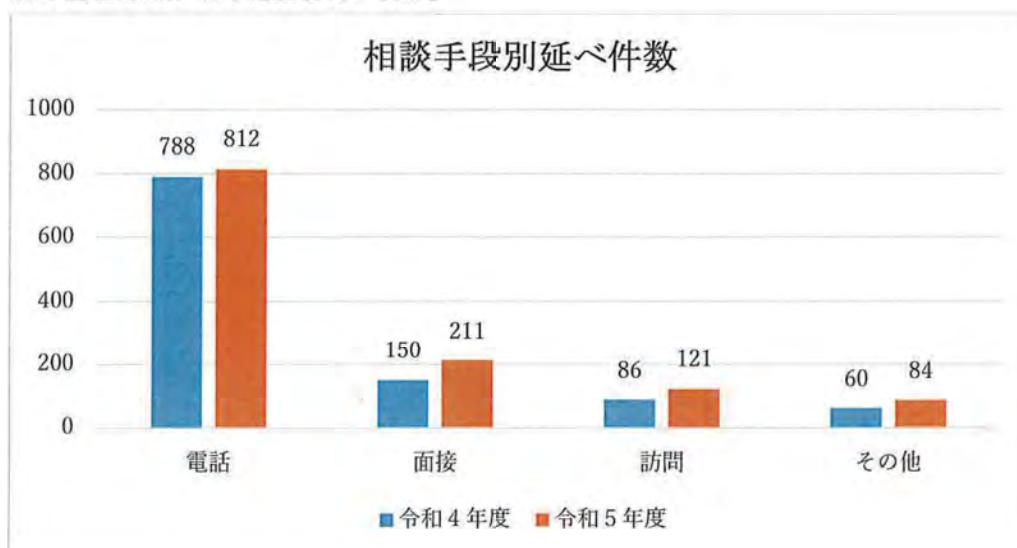
### ・専門機関との連携

高齢者に係る相談以外の障がいや子育てに関する相談時、まずは話を受け止め、課題を把握し、解決に向けた適切な関係機関へ繋ぐ支援を行います。



・地域および区・区社協との連携

日頃から民生委員や自治会町内会、区役所、区社協等の各関係機関等と連携を図り、それぞれの機能を活かした支援を行います。



**3. 来館以外での相談体制の構築**

・電話、来館、オンラインによる対応

三職種が協力し、可能な限りで最低1名は対応できるように配置することとします。

三職種が不在の場合でも、その他のスタッフが相談の概要をお聞きし、緊急の場合には管理者に相談の上対策を講じる等を行います。また相談の多い、来館による介護保険申請は、窓口職員での一次受付を行えるよう、手順書による教育を行うと共に、相談者にお渡しする配布資料をまとめています。

キーパーソンが海外にいらっしゃる等面会での相談が困難な方に向けて、必要に応じてビデオ会議システムによる相談対応が行える旨を、広報紙やホームページにてアナウンスします。

・訪問による対応

来館が困難な相談者には、積極的に訪問による相談対応を行います。

自ら支援を求めることができない高齢者には、民生委員や関係機関と連携し、同行訪問を行うなどしてアプローチを図ります。

・出張相談等

地域に積極的に出向き、地域からの相談対応ができるようにしていきます。

地域の認知症カフェ等の場を活用し、出張相談会を行うことで、地域ケアプラザへの来館が難しい相談者の間口を広げます。

**イ 認知症支援事業について**

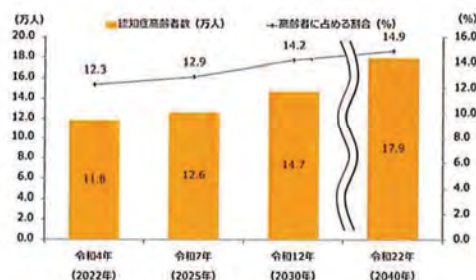
地域性を踏まえた上で、地域包括支援センターの基本機能である認知症支援事業をどのように展開していくか、具体的に記載してください。

2025年には700万人（高齢者の5人に1人）に達すると試算され、誰にとっても身近な問題となった認知症に対し、2024年「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が施行されまし

た。身近な地域の福祉・保健の拠点としての地域ケアプラザとして横浜市認知症施策推進計画の推進に努めます。

### 【横浜市認知症施策推進計画とは…】

より多くの人が認知症を我が事と捉え、周囲や地域の理解と協力の下、認知症の人が希望を持って前を向き、力を活かしていくことで、住み慣れた地域の中で尊厳を保ちながら自分らしく暮らし続けられる社会を目指す。



【出典】「認知症及び軽度認知障害の有病率調査並びに将来推計に関する研究」(令和5年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分) 九州大学 二宮教授)を使用した推計  
※令和2年度国勢調査を基準とした将来人口推計(横浜市)を基に算出。

### 【チームオレンジとは…】

認知症の人が自分らしく過ごせる地域づくりを進める取り組みです。認知症の人及び家族の困りごとや希望に沿って、認知症の人や家族、地域の住民、地域の関係機関などがチームを組んで、さまざまな取り組みを進めています。



※チームオレンジにおける横浜市が目指す姿

## 1. 認知症の正しい理解の促進

### ・地域資源へのアプローチ

片倉三枚地区のキャラバン・メイト『ロバメイト』と共に地域(民児協・ふれあい活動員等)や学校、職域で認知症サポーターの養成を推進します。特に、認知症高齢者の生活に密接に関わる職域(商店・郵便局・配達業等)をはじめとするエッセンシャルワーカーの皆さまへの啓発を進め、同時に「神奈川区見守り協力店」の普及を推進します

### ・担い手育成・発掘

認知症サポーターのフォローアップやキャラバン・メイトの育成を視野に医師や歯科医師、看護師、薬剤師、栄養士など専門職を講師に招いて勉強会を定期的に開催することでステップアップして学べる仕組みの構築とより深い認知症の知識の習得と理解を推進します。

### ・広報活動・幅広い世代へのアプローチ

子育て世代など認知症に関わりの少ない層を含め、全世代が認知症を我が事として捉えられよう、認知症啓発グッズやSNS等を活用し様々な媒体を活用した啓発を行います。





#### 【さまざまな啓発ツールの活用例】

##### ・若年性認知症に対する支援

高齢期に発症する一般的な認知症と異なり、比較的若い年齢で発症するため、仕事や子育てなど、人生の様々な局面に影響を及ぼし、記憶障害だけでなく、性格の変化、意欲の低下など、様々な症状が現れ、就労、家族関係、経済的な問題など、様々な社会的課題を抱える可能性があることを踏まえ、スタッフの若年性認知症に対する理解の促進と、当事者の早期発見・早期介入のための地域への啓発を行います。

#### 2. 認知症の人と家族が安心して過ごせる地域づくり

##### ・認知症であろうとなかろうと集える「場」の確保

認知症の人、家族、関係者が集える「場」の確保を目的に地域カフェでの認知症に対する理解の促進やいりばた茶屋において介護者支援の取り組みを行います。

##### ・当事者及びご家族支援

・認知症の同士（本人支援）やご家族同士（介護者支援）が自身の希望や介護の悩みを共感共有できる機会、またご家族支援を目的とした介護の相談や情報交換、勉強の機会として「介護者のつどい」を開催します。

・外出先での体調急変時や認知症による徘徊で身元がわからない場合の身元確認としての「徘徊高齢者 SOS ネットワーク」を地域に周知・普及に努めます。

##### ・全市展開される「チームオレンジ」の推進と活用

地域ケアプラザがコーディネート役を担う「チームオレンジ」を推進すると共に、近隣デイサービスや介護保険事業所、地元企業等と協働した事業の発展・展開を目指します。

##### 【具体例】認知症見守り協力店スタンプラリー

ロバメイトフェスティバル(認知症普及啓発の文化祭)の開催 等

#### 3. 認知症の早期発見・対応

認知症の症状や認知症の早期発見・早期対応、軽度認知障害（MCI）に関する知識の普及・発信を務め、本人や家族が必要な時に適切な機関へ相談できるよう地域の会合や相談時、および自主事業の場などを活用し推進します。

##### ・体制づくり

・日頃の相談業務等で認知症が心配な高齢者等に対し、「もの忘れ検診」や「もの忘れ相談」の周知活動を進め、早期発見・早期対応の体制づくりに努めます。エリア内の認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、グループホームの運営推進会議に参加し、地域の情報共有、顔の見える関係づくりを継続します。

- ・初期介入が困難な認知症の方への対応では、地域ケアプラザ協力医や区役所等と連携し「初期集中支援チーム」の活用などから早期発見・対応に向けての取り組みを積極的に行います。

## ウ 権利擁護事業について

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権利擁護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. 虐待対応

- ・地域住民への啓発

高齢者虐待のサインに気づくための知識を地域住民へ広く啓発します。

- ・通報窓口の設置

虐待の疑いがある場合、誰でも気軽に相談できる窓口として地域ケアプラザが通報を受け付けます。

- ・多職種連携体制整備

横浜市高齢者虐待防止事業指針及び対応マニュアルに基づき、区役所との支援方針検討や役割分担を行い、警察等も交えた各関係機関とチームを組み対応します。

- ・定期的な研修

職員に対して、高齢者虐待に関する知識や対応方法についての研修を定期的を実施します。

### 2. 成年後見制度利用促進

- ・担当者の知識、スキルの向上

社会福祉士を中心として、地域包括支援センタースタッフに成年後見制度に関する研修への参加を行うとともに、エリアでの成年後見制度利用ケースを通じてケーススタディ型のOJTを行います。

- ・行政との連携

本人、親族による申立ができない場合は、区役所に繋がります。また定例会場で、金銭管理や契約行為等に課題のあるケースの情報共有を行い、支援方針や協働型の支援について検討します。

- ・関連機関との連携

後見候補者の選定や申立支援において、必要に応じて弁護士、司法書士、行政書士、社会福祉士等各専門職団体と連絡調整を行います。また成年後見サポートネットに参加し、ネットワーク構築、対応力の強化に取り組みます。ケース担当のケアマネジャーとも進捗状況の共有等を行い、本人の意思決定支援と医療介護サービスのスムーズな導入につながるよう支援します。

- ・利用促進につながる支援

金銭管理や契約行為等に課題があるケースには、成年後見制度や区社協のあんしんセンターの活用を促し、必要な支援を行います。また後見人決定後、個別ケースの内容に応じて後見人からの相談受付や支援を行います。

神奈川区版エンディングノート「ライフデザインノート」の普及啓発に関わる講座を実施します。



### 3. 消費者被害防止

SNS や配架物を活用し、必要な情報を地域へ発信します。

地域へ出向く際にも、直近の傾向等を周知し、注意喚起に取り組みます。

## エ 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業等

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事業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。

高齢者が多様な生活課題を抱えながらも自らの選択と持てる力を活用して、住み慣れた地域で安心してその人らしく暮らしていくためには、個々の課題に応じた社会資源を活用できるように、包括的かつ継続的な支援が不可欠です。私たちは区域での社会環境の課題と介護支援専門員を中心とする個々のケアマネジメントの課題の両方へのアプローチを行います。

### 1. 社会環境へのアプローチ

#### ・入退院連携支援

施設や病院の入退所（院）に際してケアや本人の意思の一貫性が保たれない問題が指摘されています。地域での暮らしと施設（病院）での暮らしがその人らしさを基盤として継続的であるように施設・病院と介護支援専門員とのネットワークを構築します。また、医療局作成の「医療・ケアについてのもしも手帳」と「入院・退院サポートマップ」、「看取り期の在宅療養サポートマップ」の普及を図ります。



「医療・ケアについてのもしも手帳」



「入院・退院サポートマップ」

#### ・重層的支援体制の構築

多様な生活課題を抱える高齢者への支援は、単一の制度の活用だけでは完結しません。行政だけでも高齢支援担当、障害支援担当、介護保険担当、生活支援課、子ども家庭支援課などの多課での支援が必要となりますが、現状の縦割りによる制度編成では支援が行き詰まることも少なくありません。地域ケアプラザが持つ総合的な相談機能を活用して、地域ケアプラザ圏域内の重層的支援体制を構築します。そのために、定期的に複数制度担当者による事例検討会を開催します。

図表3-2-2 重層的支援体制整備事業と他制度の関係



区域内で制度の切れ目のないケアを！

## ・区域の介護支援専門員への支援

神奈川区ケアマネクラブとの連携により、介護支援専門員向けの研修会や事例検討会を開催します。また、介護支援専門員が直面しているカスタマーハラスメントの問題、シャドーワーク問題（本来の業務外の業務を多く担わざるを得ない問題）にもケアマネクラブと共に取り組みます。

## ・資源開発

いざというときに医療やケアを安心して受けられるためには、家族の支援がどうしても必要でした。しかし、「お金はあっても医療やケアの契約ができない」「入院したときに世話をする人がいない」「死後のお墓の手続きをする人がいない」など今まで家族が行ってきたケアを受けられない方が増えています。家族がいることが前提の制度は限界にきています。私たちは、横浜市やNPOと協働してこうした方々が安心して生活の支援が受けられるような仕組み作りを進めるために「身寄りのない高齢者等の生活上の課題に対するためのモデル事業（厚生労働省）」への協力を行います。



## 2. 個々の介護支援専門員への支援

### ・個のケースへの支援

支援困難事例を抱える介護支援専門員に対して、相談、同行訪問、スーパービジョンを提供し、より良い支援の模索と介護支援専門員の支援力向上をサポートします。



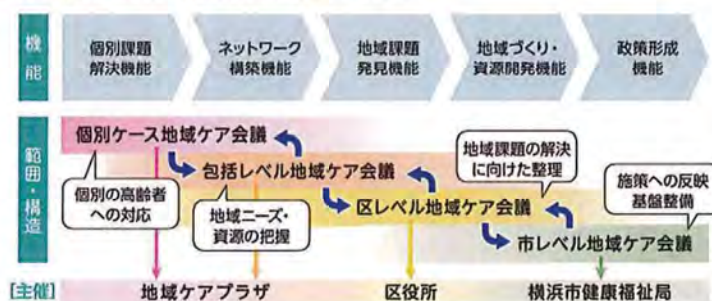
### ・虐待事例への支援

ケースを担当する介護支援専門員と役割分担をしながら、虐待ケースへの対応を行います。具体的には、介護支援専門員は本人への支援、地域包括支援センターは家族への支援を行うなどして、介護支援線専門員の負担を軽減しつつ、チームでの課題解決を図ります。

## 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。

高齢者が住み慣れた地域でいつまでも自分らしい暮らしを続けるために「住まい」を中心に「介護・医療・介護予防・生活支援」が一体的に提供される横浜型地域包括ケアシステムの実現に向けて地域ケア会議（個別ケース地域ケア会議、包括レベル地域ケア会議）を実施します。地域ケア会議を活用し個別課題の把握、地域包括支援ネットワークの構築、地域課題の発見、地域づくり・資源開発、政策の形成を目指します。



【出典】神奈川区アクションプラン

### 1、個別ケース地域ケア会議の開催

- ・利用者の自立した生活の課題検討や担当ケアマネジャーの支援の観点から、個別ケース地域ケア会議を開催、高齢者個人に対する支援の充実を図ります。
- ・住み慣れた地域で長く自立した生活を継続できる地域づくりを目指し、医療や福祉の専門職だけでなく、自治会町内会、地区社協、民児協、商店、郵便局、銀行など、多様な人々との関係構築を図り、情報共有、地域を支える体制づくりの協力体制を推進します。

#### 【個別ケース地域ケア会議（実績：開催テーマ）】

- 団地内の高齢者に関わる見守り機能の取り組みを可視化してみよう
- 医療依存度が高いが介入拒否のある独居男性高齢者の支援について
- 認知症高齢ご夫婦が地域で安全に暮らすために

### 2、包括レベル地域ケア会議の開催

- ・地域ケアプラザに寄せられる相談や地域の会合等で得られる情報から地域課題を抽出し、高齢者を含む誰もが住みつづけられる地域づくりを目指して医療や福祉の専門職、自治会町内会、地区社協、民児協、商店、郵便局、銀行、地元企業等、多職種が参加する地域ケア会議を開催します。
- ・会議で抽出された課題や対応方法に応じて、生活支援コーディネーターが主導する協議体等と協働し地域の課題解決に向け、継続的な支援を行います。

【包括レベル地域ケア会議（開催テーマ）】

- 高齢男性はどうしてご近所との繋がりが希薄なのか？男性同士で話しあってみよう
- コロナ禍の3年間で地域の高齢者に何がいるのか？

3、区レベル地域ケア会議の開催

- ・個別ケース地域ケア会議や包括レベル地域ケア会議で扱ったテーマや会議内容を区役所と共有し、区域での地域づくりや政策形成に必要な情報交換を行います。

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、業務委託先である指定居宅介護支援事業者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. 人材の確保・育成

・人員の確保

地域の団塊の世代の方々がここ数年で介護認定を受けていくことが予想される中で、まずは地域包括支援センターの3職種を確実に配置していくと共に、介護予防プランを専任で作成する予防プランナーの適切な配置に努めます。

・研修・教育体制

所内で定期的に事例検討とスーパービジョンの場を設けると共に、県や市が実施する地域包括支援センター職員研修に参加をします。

2. 居宅介護支援事業所の選定と関係構築

・業務委託先との連携の強化

介護予防支援が適切かつ効率的に実施できるよう、委託先の居宅介護支援事業所との関係構築を図ります。

・選定の基準

業務委託先の委託受注の空き状況や、運営母体の持つ資源との連携等を加味して委託候補を挙げます。公正中立を考慮して複数の候補を提案し、不利益が生じないようにします。

3. 具体的な支援内容

・予防プランの立案

要介護状態になることを防ぐため、専門的な知識と技術をもとに、適切な予防サービスを組み合わせてマネジメントを行い、いつまでも地域で役割を持って生活していただけるようご本人・ご家族様と相談しながら予防プランを立案します。

・アセスメントと納得のいく説明

プラン作成にあたっては、本人や家族に対するアセスメントを十分に行うことや、サービス提供前にプランの内容をしっかりと説明し、納得いただいた上でサービスをご利用いただくよう心がけます。

・多様な資源の活用

介護保険サービスのみならず、地域ケアプラザで行われているようなサークル活動、ボランティア活動等を積極的にご紹介し参加を呼びかけ、地域の中でいきいきと自分らしい生活を送れるよう支援を行っていきます。



### ・地域との連携

地域の民生委員や保健活動推進員、シニアクラブや福祉保健に関するサークル等とも連携して介護予防に関する知識の普及や理解を求める周知活動を行い、地域全体の介護予防に対する意識が高まるようにし、地域全体で高齢者を支える共生社会の実現を目指します。

### ・介護支援専門員への支援

効果的な介護予防支援計画が実施できるよう、委託先の居宅介護支援事業所の介護支援専門員への支援も行います。具体的には、介護予防と自立支援に資するケアマネジメントへの支援として、区役所や地域の医療機関と連携し「自立支援型地域ケア会議」を開催します。

## キ 一般介護予防事業（介護予防普及強化業務）について

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

二次予防事業対象者（介護保険で非該当と認定された方や生活機能の低下が心配され、今後介護が必要となるおそれのある高齢者）と一般高齢者に対して、住み慣れた地域で暮らし続けられるよう「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」ことが介護事業の目的であるとともに、要介護状態になってもく生きがい・役割をもって生活できる地域づくりの推進に努めています

■要支援・要介護別にみた介護が必要になった主な原因（上位3位）

出典：厚生労働省

「国民生活基礎調査（2002）」

		第1位	第2位	第3位
要支援者・要介護者	認知症	16.6%	脳血管疾患（脳卒中）	16.1%
				骨折・転倒 13.9%
要支援者	関節疾患	19.3%	高齢による衰弱	17.4%
				骨折・転倒 16.1%
要介護者	認知症	23.6%	脳血管疾患（脳卒中）	19.0%
				骨折・転倒 13.0%

### 1. 地域の実態把握とニーズ

- ・地域住民を主体とする地域のつどいの場や会合、地域ケアプラザの自主事業などの機会を通じて二次予防事業対象者の把握に努めます。
- ・「元気づくりステーション」など地区社会福祉協議会や民児協、保健活動推進員、シニアクラブ、ヘルスメイト等と連携を図り潜在的二次予防事業対象者の早期発見に努めます。
- ・事業を通じて集めた情報や、横浜市から提供される区民意識調査・統計データ等を活用し、地区概況シートや地区診断等にまとめ、数字の見える化を図り共有すると共にインフォーマルサービス等の連携・開発に繋がります。

### 2. 普及啓発

地域の会合や集いの場に参加した際には、健康寿命の増進を図ることを目的に「MCI（軽度認知障害）」や「フレイル」等、介護予防に関する情報の提供や発信を意識し広報紙や啓発リーフレットを持参し配布します。

#### ・若年層へのアプローチ

区役所、区社会福祉協議会、区内地域ケアプラザ、医療機関（三師会）、企業・大学等と連携しワーキング世代の健康促進等にも視野を広げ、従来の回覧板・掲示板等での情報発信・提供にとどまらず地域特性や世代に合わせたイベントでの告知や SNS 等での情報発信を行うことで、若い世代へプレフレイルや生活習慣病を含めた介護予防事業の理解の裾野を広げます。

身近な地域につながるできるよう「一人ひとりの健康課題に応じたフレイル対策」「高齢者の誰もが参加できる・参画できる地域づくり（社会参加の機会）を創出します。

- ・横浜市が進める「シニア×生きがいマッチング事業」の全区展開を見据え、シニアボランティアポイント事業等を活用した地域で生きがいや役割を持てる機会を増やします。
- ・包括カンファレンスや地域ケア会議、協議体等の機会を活用し、区役所、区社会福祉協議会、医療機関、一般企業等の連携を軸に、集いの場の運営者や潜在的二次予防事業対象者が参加しやすいテーマの選択や提供方法の開発を行います。
- ・「介護予防教室」「元気づくりステーション」「貸館利用団体」等が広く選択できる地域づくりを目指し、生活支援コーディネーター、保健師、地域活動交流コーディネーター等が連携し、通いの場の創出（自助グループ）の立ち上げや広報活動等を通じた持続可能な運営支援を行います。

## 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。

いつまでも暮らし続けられる地域づくりの実現に向け、横浜型地域包括ケアシステムの構築を推進するとともに、日常生活圏域を軸とした医療や福祉の連携だけでなく、自治会町内会、地区社協、民児協、商店、郵便局、銀行、NPO、インフォーマルサービス等、多様な団体との協働の仕組みづくりを推進します。

- ・利用者の自立した生活の課題検討や担当ケアマネジャーの支援の観点から、個別ケース地域ケア会議を開催、高齢者個人に対する支援の充実を図ります

## 1. 地域ケア会議の活用

- ・利用者の自立した生活の課題検討やケアマネジャー支援、医療と介護の連携等の観点から、個別ケース地域ケア会議を開催し、ケースの検討を通じた支援ネットワーク構築を図ります。
- ・高齢者を含む誰もが住みつづけられる地域づくりを目指して医療や福祉の専門職だけでなく、自治会町内会、地区社協、民児協、商店、郵便局、銀行、地元企業等、多職種が参加する地域ケア会議を開催し、地域課題の共有や課題解決に向けた協働の基盤づくりを行います。

- ・高齢者を含む誰もが住みつつけら  
れる地域づくりを目指して医療や福祉の専門職だけでなく、自治会町内会、地区社協、民児協、  
商店、郵便局、銀行、地元企業等、多職種が参加する地域ケア会議を開催し、地域課題の共有  
や課題解決に向けた協働の基盤づくりを行います。





・医療福祉関係団体（参加者例）

医師、歯科医師、薬剤師、ケアマネジャー、訪問看護職員、民生児童委員、医療連携拠点、自治会町内会役員、区役所・区社協等

・福祉関連機関以外の参画の推進（参加者例）

警察、消防、救急、商店、宅配業者、警備システム業者等

2. 協議体の活用

いつまでも暮らし続けられる地域の実現に向け、買い物・移動支援、社会参加の機会の創出など社会資源の開発、担い手育成等の実現に向け、協議体を活用した企業連携等の仕組みづくりを推進します。

3. 多職種・他業種との様々な機会でのネットワーク構築

・定期的に多職種での事例検討を行う機会を設け、職種特性や職種間の相互理解を推進する「多職種勉強会」を開催します。

・地域行事や定例会、各種イベント等の機会を活用し地域づくりの理解の促進、関係構築を推進します。

（他職種・他業種が集まる場面の例）

・サービス担当者会議 ・成年後見サポートネット ・地区別懇談会・区民まつり

・認知症キャラバン・メイト連絡会・ロータリークラブ・ライオンズクラブ・NPO 等

(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。

地域との「顔の見える関係」や「つながり」を大切にし、住み慣れた地域で自立した日常生活を営めるようなケアプランを作成し支援を行うと共に、家族が身体的・精神的負担を軽減できるよう努めます。また地域全体で介護予防が進められるように、地域で行われる活動への参加を意識した居宅サービス計画を作成します。ご利用者第一、ご利用者最優先の方針のもとでの支援と、エリア内の居宅支援事業所、地域包括支援センター、地域との連携に努め、地域課題解決に向けて事業者として積極的に関わっていきます。

1. 居宅サービス計画の作成

・居宅サービス計画（ケアプラン）作成

利用者や家族の意思を尊重し、心身の状況、置かれている環境等に応じて自立した日常生活を営むことが出来ることを目標とし、適切なサービスが利用できるように、ケアプランの作成や、個々のサービス事業者との利用の調整を行います。

・訪問によるアセスメント

計画の作成にあたっては、原則として7日以内にご利用者宅を訪問の上、アセスメント面接を行います。

・公正中立性

適正なサービスが、多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるように、常に利用者の立場に立ちます。提供されるサービスが特定の種類や特定の事業者に不当に偏ることのないように、公正中立を旨とします。

2. 関係事業者との連携

ケアマネジメントの実践にあたっては、関係行政機関、地域の福祉保健医療サービス、ボランティア団体等との連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努め、要介護要支援状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう十分配慮します。

### 3. 地域包括支援センターとの連携体制

- ・定期的な情報共有

地域ケアプラザ内にある地域包括支援センターと定期的にカンファレンスを実施し効果的に介護予防の取り組みが進められるように連携を密にします。

- ・共同研修の参加や実施支援

介護予防に関する知識やスキル向上のための共同研修に参加・協働実施します。

- ・状態変化時のケアプランの作成における連携

利用者の状態が変化し、介護予防のケアプランから要介護のケアプランへと移行する場合でも連携を密にし、利用者の状況に応じて切れ目のない、適切なサービスを提供します。

### 4. 居宅介護支援事業者としての公正中立性の確保

- ・利用者への説明

情報提供に当たっては、正確な情報を収集した上で、分かりやすく説明します。

- ・利用者による意思決定（あっせんの防止）

介護保険サービス事業者を紹介する際は、複数の事業者の情報を伝えて利用者が選択できるようにし、不利益が生じないようにします。

- ・スタッフの意識教育

地域ケアプラザにある居宅介護支援事業所の意義を理解し、より公正中立であることを職員が理解し実行できるよう教育及び採用を心掛けます。

### 5. 介護支援専門員としての質の確保

- ・コンプライアンスへの対応

部門会議にて事故報告やヒヤリハットを共有し、再発を防止します。コンプライアンスや個人情報保護に関する研修を職員全員に実施し、法令に基づいた業務を行います。

- ・人材育成

困難ケースや多問題ケースに対応できるような力量を持った職員の配置、教育に努めます。

- ・専門性

長期にわたって利用者の立場に立って介護のあり方を考え、高齢者介護についてしっかりした知識と経験を持ち、地域のサービス事業者についても豊富な情報を持って対応いたします。

- ・人員体制の整備

今後、地域の要介護認定者数が大幅に増加するような場合は、いわゆるケアマネ難民が生じないように、ケアマネジャーを追加・緊急雇用するなどの対策を法人として行います。

### 6. 特定事業所加算

ケアマネジャーの育成と経営的な安定との観点から、主任ケアマネジャーを配置し、特定事業所加算を算定できる体制を整えます。そのためには毎週の研修や会議が必要です。そのためケアマネジャー個人が担当するシステムから事業所として担当するシステムを標準とし、担当が休暇のため対応できないといった状況を無くしていきます。24時間対応ができるように、居宅介護支援事業所として業務用の携帯電話を確保し、利用者に番号を周知し、利用者の安心に繋げていきます。

### 7. ICT と AI の活用

- ・ICT の活用

令和6年度の介護報酬の改定により、居宅介護支援事業所の事業環境は ICT と AI の活用が不可避となりました。私たちは、国が推進する「ケアプランデータ連携システム」の導入をリードし地域全体のケアマネジメントの効率化に貢献します。また、介護支援専門員一人一人にケアマネジメント支援システムが入ったタブレットを貸与することでご利用者によるサインや押印を電子化すると共に業務での紙の削減を図ります。




### ・AI の活用

私たちはケアマネジメントの質を向上させる取り組みとして、AI の業務への活用を積極的に推し進めます。具体的には、アセスメント記録とサービス担当者会議録の AI による作成支援の導入を行います。これにより、訪問後の移動中に記録や会議の原案が AI によって作成され、事業所に戻った後にチェックと修正を行うだけで一連の業務が終了します。生成 AI による膨大な学習の成果を反映させつつ、人の目により完成度を上げることで質が高く、効率性の高いケアマネジメント業務を実現します。

### 業務へのAIの活用

- ・アセスメント記録をAIで作成
- ・サービス担当者会議の要点をAIで作成

先ほどの訪問時の音声文字起こししてから、F-SOAIPでまとめて！



F:移動方法の検討の必要性  
S:入って入って。  
O:左足を引かず奥から出てくる。  
S:いつも忙しいところ悪いね。  
O:笑顔を見せながら丸椅子に座る。  
A:足を引かずってなにかあったのか？  
I:足について尋ねる。  
S:いやー、先週から左足の膝がすごく痛くてねー。  
A:変形性膝関節症があって整形外科に通院しているが、痛みが酷くなっている様子。痛みへの対処と、移動方法について検討する必要があると思われる。  
P:医師に相談し、今後の支援を検討する。

## (6) 通所介護等通所系サービス事業

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。

ご利用者一人ひとりの生活を大切にし、その人らしく生き活きと健康が維持できるように安心安全に配慮し、ご家族からの生活相談にも対応し住み慣れた地域、場所で生活が継続できるよう心身機能の維持・向上に努めます。

利用者の個別ニーズに対応したプログラムの立案、整備に努め、心身の特性を踏まえ可能な限りその居宅において、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう支援し、必要な日常生活上の介助及び機能訓練を行い、利用者の社会孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。

また関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

### 1. デイサービス1日の流れ（プログラム）

在宅で生活が長く続けられるように、また「楽しさ」の記憶が残るように、時間いっぱい一人ひとりのできることに合わせた活動が生活を活性化するようにプログラムの提供を行います。



- ・入浴：ご利用者の状態に合わせた入浴機器の導入、個浴、大浴場、リフト浴

- ・昼食：常食、一口大、きざみ、ミキサー食、トロミ食などご利用者に合わせた食事提供を行います。イベント食、糖尿病食、減塩食なども対応します

- ・送迎：ドア to ドアは基本に車椅子の方、移動時の介助の必要な方にも対応します

- ・健康状態の確認：体温・血圧・脈拍の測定を看護師が健康チェックします

- ・介護サービス：移動や排泄介助、見守り等

- ・機能訓練：一人一人に合った個別の訓練、筋トレ、脳トレ

- ・レクリエーション：決められたことをやるよりも、自分で決めて参加する楽しさを感じていただく参加希望型レクリエーション



## 2. ご利用者ニーズに合わせたサービスの構築

### ・ニーズの把握

毎年のアンケート調査やご意見箱によりご利用者や家族の意見に耳を傾け、サービス内容の見直しを行いより魅力的なデイサービスを提供していきます。

### ・自立支援の推進

ご自身で行えることはどんどん行っていただくことを大切に、危険のないように見守りや介護が必要な場合はお手伝いします。

### ・個別対応の充実

一人ひとりの趣味や興味に合わせた多彩なプログラムや活動を用意、アート・軽い運動・認知トレーニングなど幅広くアクティビティを提供します。



- ・地域社会とのかかわりの促進

利用者同士、スタッフ、ボランティア参加者等、地域の人々との交流を通じてご利用者には地域とのつながりを感じていただき、より豊かな日常を築けるよう支援していきます。

### 3. 職員の質の向上、事故防止の取り組み

- ・体制整備

可能な限り、地域のニーズに応える努力を行い、重介護の方であっても受け入れができる体制に取り組んでいます。

- ・サービス提供上の課題把握

定期的なミーティングで様々な課題を話し合うとともに、介助方法の検討・勉強会を行います。

- ・事故発生および再発予防

事故発生時には法人で定める事故対応マニュアルに沿って対応し、早期対応と二次被害の予防に努めます。事故報告、ヒヤリハット等を用いて事故防止研修を行うとともに、委員会により確認および検証を行い、再発を含む事故防止に努めています。

### 4. 地域、学校、ボランティア交流

近隣の保育園、小中学校、ボランティアとは行事等、高校、大学等は介護体験や現場実習にて、交流を図っています。

地域で活動している団体を招いて披露の場として参加していただき、レクリエーションの幅を広げます。

### 5. 広報、ご利用者を増やす取り組み

・季節の行事や、食事等を掲載する広報紙を発行し、ご利用者家族等への情報提供に努めると共に地域やほかの要介護者、事業者への広報に努めています。

## 6 収支計画及び指定管理料

### (1) 指定管理料の額及び施設の課題等に応じた費用配分について

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

指定管理料は公金からの支出という観点に関係職員が意識し経費削減に努めると共に、ケアプラザの設置目的である「地域福祉の増進」という観点から、地域に向けた費用支出について検討していきます。またケアプラザを使用される方々が便利に安全に施設を利用できることこそがケアプラザの利用率、認知率のアップに繋がると考えておりますので、必要な備品や設備管理には経費をかけていきます。

#### 1. 施設の課題に応じた費用配分

- ・設備の老朽化の把握と改善

定期的な設備の不具合状況を確認し、修繕費や改修費に充てる費用を計上します。

- ・安定したスタッフの採用に向けて

人件費を増額し、職員の採用や研修に充てる費用を計上します。

#### 2. サービスの質の向上に向けた費用配分

- ・専門職員の配置

専門的な知識やスキルを持つ職員を配置し、質の高いサービスを提供するための費用を確保します。

- ・研修の実施

職員のスキルアップのための研修に費用を充て、サービスの質向上を図ります。

- ・設備の充実

ご利用者が快適に施設を利用することが出来て足を運んで下さるためには、設備等がきちんと稼働しているのはもちろんのこと、衛生的であること、施設の雰囲気による部分が大きいと思われます。そのため、館内の掲示やグリーン及び季節ごとの飾り付けなどの環境整備については必要な経費として計上します。

### 3. 地域との連携強化に向けた費用配分

- ・地域活動への支援

地域との連携を強化するなかで、地域団体と共催事業を行うことで経費的な面でバックアップをしていきます。

- ・地域課題の解決に向けた活動

地域の方々の「地域で〇〇してみたい」というアイデアを具体化する際の資金や「地域ケア会議」において上がった課題の解決などに共催事業として取り組み、活動初期の安定化を図ります。

### 4. 収支計画作成時の注意点

- ・収入と支出のバランス

収入と支出のバランスを考慮し、持続可能な運営計画を策定します。

- ・外部資金の活用

DXの推進等、国や市の補助金、民間企業からの寄付など、外部資金の活用を検討します。

- ・効率的な経営執行管理

会計事務所と協力し、企業会計に基づいた執行管理を行います。

- ・経営状況のモニタリングと早期対応

本部、会計事務所を交えた経営確認会議で状況を把握し、対予算・対前期と比較しながら問題点を把握し、素早く対応します。

## (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

- ・利用率の安定的な運営

介護保険事業（通所介護、居宅介護支援、介護予防支援）での収入が条例上の利用料金として位置づけられています。こちらの事業の収支をきちんと上げることが、ケアプラザ運営継続の要諦であるので、効率的で効果的な運営を行います。そのために利用者数の確保が欠かせません。様々な機会をとらえ、各サービスの宣伝や営業活動により利用者の確保に努めます。

介護保険事業における収支は、指定管理事業で赤字が生じた場合の補填としての活用や、地域やボランティア、館内環境整理などに対して積極的に活用して参ります。

### 2. 運営費等を低額に抑える工夫

- ・施設設備管理等の費用削減

法人のスケールメリットを生かし、保守管理や大型物品購入に掛かる施設設備管理等の契約を法人一括で入札や見積合わせ等を行うことでコストの軽減を図ります。

- ・事務消耗品費の削減

事務消耗品等の物品は法人による一括購入による割引等を活用し、経費削減を行います。

- ・水道光熱費の削減

電気会社も法人内は統一し定期的に見直すことで、その時々に合わせて低コストの電力会社と契約



しコスト削減を引き続き実施していきます。

電気使用量のモニタリングを行う装置を施設に設置し、特に夏場に大きくなる主契約量を押さえて、電気料金の節約に努めます。

・採用や人材育成にかかる費用の効率化

職員の採用経費が非常に高コストになってきています。適正な職員配置と働き続けられる環境を提供し、職員の離職防止を推進します。

職員の部門を超えた連携を図り、他部門の事業にも対応できる職員を育成し、効率的な運営を行い、教育コストの節減に努めます。

**指定管理料提案書**  
(横浜市片倉三枚地域ケアプラザ)

1 指定管理料提案書  
(1) 地域ケアプラザ運営事業

項目		積算根拠	団体本部 経費 の含有	金額				
				令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
人 件 費	賃金水準 スライド対象	【内訳】 賃金水準スライド対象人件費 ・地域ケアプラザ所長 ・地域活動交流Co ・サブCo等	<input type="checkbox"/>	15,075,000円	15,225,750円	15,378,008円	15,531,789円	15,687,108円
	賃金水準 スライド対象外	【内訳】 賃金水準スライド対象外人件費 ・地域ケアプラザ所長 ・地域活動交流Co ・サブCo等	<input type="checkbox"/>					
事業費		自主事業講師謝金、材料費	<input type="checkbox"/>	351,000円	354,510円	358,055円	361,636円	365,252円
事務費		事務消耗品 通信運搬費 印刷製本費など	<input checked="" type="checkbox"/>	3,073,200円	3,073,200円	3,073,200円	3,073,200円	3,073,200円
管理費		・管理費 ・施設維持管理費 (各種保守点検費)	<input type="checkbox"/>	7,110,000円	7,181,100円	7,252,911円	7,325,440円	7,398,695円
小破修繕費		・小破修繕費 474,000円		474,000円	474,000円	474,000円	474,000円	474,000円
利用料金の活用		<介護保険収入等を充当する場 合は記載してください。>		-386,200円	-611,560円	-839,174円	-1,069,065円	-1,301,255円
施設使用料相当額				-1,406,000円	-1,406,000円	-1,406,000円	-1,406,000円	-1,406,000円
合計				24,291,000円	24,291,000円	24,291,000円	24,291,000円	24,291,000円
うち団体本部経費				1,183,200円	1,183,200円	1,183,200円	1,183,200円	1,183,200円

※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) 地域包括支援センター運営事業

項目		積算根拠	団体本部 経費 の含有	金額				
				令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
人件費	賃金水準 スライド対象	【内訳】 賃金水準スライド対象人件費 ・地域ケアプラザ所長 ・地域包括支援センター職員等	□	26,775,000円	27,042,750円	27,313,178円	27,586,088円	27,861,949円
	賃金水準 スライド対象外	【内訳】 賃金水準スライド対象外人件費 ・地域ケアプラザ所長 ・地域包括支援センター職員等	□					
事業費		事務消耗品 通信運搬費 印刷製本費など	□	600,000円	606,000円	612,060円	618,181円	624,362円
事務費		事務消耗品 通信運搬費 印刷製本費など	■	2,774,200円	2,774,200円	2,774,200円	2,774,200円	2,774,200円
管理費		・管理費 ・施設維持管理費 (各種保守点検費)	□	1,890,000円	1,908,900円	1,927,989円	1,947,269円	1,966,742円
小破修繕費		・小破修繕費 126,000円		126,000円	126,000円	126,000円	126,000円	126,000円
協力医		・協力医 630,000円		630,000円	630,000円	630,000円	630,000円	630,000円
利用料金の活用		<介護保険収入等を充当する場 合は記載してください。>		-33,200円	-325,850円	-621,427円	-919,737円	-1,221,253円
合計				32,762,000円	32,762,000円	32,762,000円	32,762,000円	32,762,000円
うち団体本部経費				1,183,200円	1,183,200円	1,183,200円	1,183,200円	1,183,200円

※2: (地域ケアプラザ所長基礎単価×配置予定人数(0.375人)) + (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)

## (3) 生活支援体制整備事業

項目		積算根拠	団体本部 経費 の含有	金額				
				令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
人件費	賃金水準 スライド対象	【内訳】 賃金水準スライド対象人件費 ・生活支援Co	<input type="checkbox"/>					
	賃金水準 スライド対象外	【内訳】 賃金水準スライド対象外人件費 ・生活支援Co	<input type="checkbox"/>					
事業費			<input type="checkbox"/>					
事務費			<input type="checkbox"/>					
利用料金の活用		<介護保険収入等を充当する場 合は記載してください。>		0円	-59,000円	-118,590円	-178,776円	-239,565円
合計				6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円
うち団体本部経費				0円	0円	0円	0円	0円

※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

## (4) 一般介護予防事業

項目		積算根拠	団体本部 経費 の含有	金額				
				令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
事業費		講師謝金、事務費	<input type="checkbox"/>	154,000円	154,000円	154,000円	154,000円	154,000円
合計				154,000円	154,000円	154,000円	154,000円	154,000円
うち団体本部経費								



**収支予算書**  
(横浜市片倉三枚地域ケアプラザ)

項目			令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
収入	横浜市 支払 想定額	地域ケアプラザ 運営事業	24,291,000円	24,291,000円	24,291,000円	24,291,000円	24,291,000円
		地域包括支援 センター運営事業	32,762,000円	32,762,000円	32,762,000円	32,762,000円	32,762,000円
		生活支援 体制整備事業	6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円
		一般介護予防 事業	154,000円	154,000円	154,000円	154,000円	154,000円
			63,392,000円	63,392,000円	63,392,000円	63,392,001円	63,391,999円
	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	8,000,000円	8,000,000円	8,000,000円	8,000,000円	8,000,000円
		居宅介護支援事業	29,958,000円	29,958,000円	29,958,000円	29,958,000円	29,958,000円
		通所系 サービス事業	85,958,000円	85,958,000円	87,541,000円	89,123,000円	90,705,000円
			123,916,000円	123,916,000円	125,499,000円	127,081,000円	128,663,000円
	その他収入		300,000円	300,000円	300,000円	300,000円	300,000円
			187,608,000円	187,608,000円	189,191,000円	190,773,001円	192,354,999円
支出	内訳	人件費	110,000,000円	111,100,000円	112,211,000円	113,333,110円	114,466,441円
		事業費	10,000,000円	10,100,000円	10,201,000円	10,303,010円	10,406,040円
		事務費	31,600,000円	31,600,000円	31,600,000円	31,600,000円	31,600,000円
		管理費	17,000,000円	17,170,000円	17,341,700円	17,515,117円	17,690,268円
		その他	0円	0円	0円	0円	0円
			168,600,000円	169,970,000円	171,353,700円	172,751,237円	174,162,749円
	うち団体本部経費	5,916,000円	5,916,000円	5,916,000円	5,916,000円	5,916,000円	
収支			19,008,000円	17,638,000円	17,837,300円	18,021,764円	18,192,250円

**賃金水準スライドの対象となる人件費に関する提案書**  
**(横浜市片倉三枚地域ケアプラザ)**

## 1 地域ケアプラザ運営事業における基礎単価及び配置予定人数

## (1) 地域ケアプラザ所長

		令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
正規 雇用 職員等	基礎単価					
	配置予定人数	0.1250人	0.1250人	0.1250人	0.1250人	0.1250人

## (2) 地域ケアプラザ所長以外

		令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
正規 雇用 職員等	基礎単価					
	配置予定人数	1.0000人	1.0000人	1.0000人	1.0000人	1.0000人
臨時 雇用 職員等	①	基礎単価				
		配置予定人数	7.0000人	7.0000人	7.0000人	7.0000人
	②	基礎単価				
		配置予定人数				
	③	基礎単価				
		配置予定人数				

## 2 地域包括支援センター運営事業における基礎単価及び配置予定人数

## (1) 地域ケアプラザ所長

		令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
正規 雇用 職員等	基礎単価					
	配置予定人数	0.3750人	0.3750人	0.3750人	0.3750人	0.3750人

## (2) 地域ケアプラザ所長以外

		令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
正規 雇用 職員等	基礎単価					
	配置予定人数	4.0000人	4.0000人	4.0000人	4.0000人	4.0000人
臨時 雇用 職員等	①	基礎単価				
		配置予定人数	1.0000人	1.0000人	1.0000人	1.0000人
	②	基礎単価				
		配置予定人数				
	③	基礎単価				
		配置予定人数				

## 3 生活支援体制整備事業における基礎単価及び配置予定人数

		令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
正規 雇用 職員等	基礎単価					
	配置予定人数	1.0000人	1.0000人	1.0000人	1.0000人	1.0000人

## 4 人員配置の理由

提案する職員の人員配置について、次の欄に理由を記入してください。

所長及び5職種について定員配置するようにいたします



## 団体の概要

(令和7年1月1日現在)

(ふりがな) 団体名	(しゃかいふくしほうじん わかたけだいじゅかい) 社会福祉法人 若竹大寿会
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	〒221-0863 横浜市神奈川区羽沢町550-1 ※法人の場合は登記簿上の本店所在地を、任意団体の場合は代表者の住所をご記入ください。 (市税納付状況調査(様式8同意書による)に使用します)
設立年月日	平成 元年 3月
沿革	平成 元年 3月 社会福祉法人 若竹大寿会 法人設立 平成 元年 7月 特別養護老人ホーム「若竹苑」開所 平成 元年10月 特別養護老人ホーム「若竹苑」 在宅高齢者デイサービス事業B型 受託 平成 2年 1月 特別養護老人ホーム「若竹苑」 寝たきり高齢者等入浴サービス事業 受託 平成 6年 9月 自主事業 ふれあい給食サービス(訪問給食) 開始 平成 7年 4月 高齢者食事サービス事業 受託「若竹苑」 平成 8年 4月 高齢者等相談事業 受託「若竹苑」 平成 9年 9月 在宅介護支援センター「若竹苑」 受託 平成10年 3月 老人保健施設「リハリゾートわかたけ」開設 平成10年10月 24時間巡回型ホームヘルプサービス事業 受託「若竹苑」 滞在型ホームヘルプサービス事業 受託「若竹苑」 平成12年 4月 居宅介護支援事業 若竹苑 事業認可 居宅介護支援事業 リハリゾートわかたけ 事業認可 平成12年 7月 横浜市片倉三枚地域ケアプラザ 開所 平成13年 9月 横浜市東寺尾地域ケアプラザ 開所 平成14年 4月 介護老人福祉施設「わかたけ富岡」 開所 平成16年 4月 グループホーム「わかたけ西菅田」 開所 平成17年 3月 横浜市富岡東地域ケアプラザ 開所 平成17年 4月 グループホーム「わかたけ小机」 開所 平成17年 8月 訪問介護 「東白楽事業所」 開所 平成18年 3月 介護老人福祉施設「わかたけ青葉」 開所

平成18年	9月	介護老人保健施設「リハビリート青葉」	開所
平成18年	9月	横浜市沢渡三ツ沢地域ケアプラザ	開所
平成19年	4月	かながわ地域活動ホーム「ほのぼの」	開所
平成19年	7月	訪問介護「わかたけ」名称変更（「東白楽事象所」）	
平成19年	12月	わかたけナイトケアステーション（夜間対応型訪問介護）	開始
平成21年	4月	「ありまクリニック」	開院
平成21年	7月	横浜市中川地域ケアプラザ	開所
		※障害児支援事業併設ケアプラザ	
平成21年	11月	夢タウンわかたけ	開所（あまりクリニック内）
平成21年	12月	わかたけプラザクリニック（旧「ありまクリニック」）	名称変更
平成22年	8月	訪問介護「わかたけプラザ」	開始（わかたけプラザ内）
		「わかたけケアプラン東白楽」	開始
		訪問介護わかたけ 訪問介護事業を東白楽事業所に統合	
平成23年	3月	障害者支援事業協同生活援助 ケアホーム「ひだまり」	開所
平成23年	11月	横浜市六角橋地域ケアプラザ	開所
平成24年	9月	障害者支援事業協同生活援助 ケアホーム「むさし」	開所
平成24年	10月	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	開所（訪問介護わかたけ内）
平成25年	5月	介護老人福祉施設「わかたけ鶴見」	開所
平成25年	6月	かながわライフサポート事業	参加
平成26年	4月	サービス付き高齢者向け住宅「わかたけの杜」	開所
		第1期 約20㎡ 20戸	
		約40㎡ 4戸	
		約50㎡ 20戸	設置
		訪問介護「わかたけの杜 訪問介護事業」	開所
平成26年	8月	認知症対応型通所介護「わかたけの家」	開所
平成26年	10月	夜間対応型訪問介護	
		「わかたけ ナイトケアステーション 青葉」	開所
		定期巡回・随時対応型訪問介護看護	
		「わかたけ 24ケアステーション 青葉」	開所
平成26年	11月	障害者グループホーム支援センター「アシスト」	開所
平成26年	12月	複合施設「品川区立杜松ホーム」	開所
		特別養護老人ホーム・小規模多機能型居宅介護	
		認知症対応型共同生活介護・ショートステイ	
平成26年	12月	サービス付き高齢者向け住宅 わかたけの杜	
		第2期 約50㎡ 22戸	設置
平成27年	2月	横浜市障害者後見の支援事業	受託
		障害者支援事業協同生活援助	
		グループホーム「なでしこ」	開所



		ほのぼの 相談分室 開所
	平成27年11月	複合施設「品川区立杜松ホーム」 看護小規模多機能型居宅介護 設置 小規模多機能型居宅介護より移行
	平成28年 3月	障害者支援事業協同生活援助 グループホーム「やまと」開所
	平成28年12月	横浜市すすき野地域ケアプラザ 開所
	平成30年 9月	居宅介護支援事業 「わかたけケアプラン青葉」 事業認可
	平成31年 3月	こがね町すこやかクリニック 名称変更（旧 わかたけプラザ クリニック）
	平成31年 3月	横浜市富岡東地域ケアプラザ内 認知症対応型通所介護 廃止
	令和 元年 3月	認知症対応型通所介護「わかたけの家三ツ沢」 廃止
	令和 2年 4月	介護老人福祉施設 「わかたけ南」 開所
	令和 3年12月	訪問看護 「わかたけ訪問看護ステーション」 開所
	令和 5年 4月	介護老人福祉施設 「わかたけ都筑」 開所
	令和 6年 4月	わかたけクリニック 開院
	令和 6年 5月	こがね町すこやか内科・内視鏡クリニック 名称変更（旧 こが ね町すこやかクリニック）
	令和 6年11月	複合施設「品川区杜松ホーム」指定管理運営 撤退
	令和 8年 8月	介護老人福祉施設 「わかたけ新子安（仮称）」 開所予定
事業内容等		社会福祉事業の運営
		・介護老人福祉施設【若竹苑、わかたけ富岡、わかたけ青葉、わかたけ鶴見、 わかたけ南、わかたけ都筑】
		※短期入所生活介護事業も含む
		・介護老人保健施設【リハリゾートわかたけ、リハリゾート青葉】
		※短期入所療養介護事業も含む
		・サービス付き高齢者向け住宅【わかたけの杜】
		・地域ケアプラザ【片倉三枚、東寺尾、富岡東、沢渡三ツ沢、中川、六角橋、 すすき野】
		・認知症対応型共同生活介護【わかたけ西菅田、わかたけ小机】
		・地域活動ホーム【ほのぼの】
		・神奈川区障害者後見支援室【おんぶ】
		・障害者通所支援事業【中川地域ケアプラザ】
		・障害者支援事業協同生活援助【ひだまり、むさし、なでしこ、やまと】
		・訪問介護 【訪問介護わかたけ、わかたけの杜訪問介護】
		・訪問看護 【わかたけ訪問看護ステーション】
		・夜間対応型訪問介護 【訪問介護わかたけ、わかたけの杜訪問介護】
		・居宅介護支援事業【若竹苑、わかたけケアプラン、わかたけケアプラン青葉、

	各地域ケアプラザ】 ・通所事業【若竹苑、わかたけ青葉、ケアプラザ（片倉三枚、東寺尾、富岡東、沢渡三ツ沢、中川）】 ・通所リハビリテーション【リハビリゾートわかたけ、リハビリゾート青葉、夢タウンわかたけ】 ・クリニック【こがね町すこやか内科・内視鏡クリニック、わかたけクリニック】			
財務状況	年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
	総収入	8,087,332,735	9,113,303,562	9,241,027,148
	総支出	7,914,124,770	8,863,172,474	9,074,068,473
	当期収支差額	173,207,965	250,131,088	166,958,675
	次期繰越収支差額	4,319,056,120	4,569,187,208	4,736,145,883
連絡担当者	【所 属】			
	【氏 名】			
	【電 話】			
	【FAX】			
	【E-mail】			
特記事項				