

# 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り組みを具体的に記載してください。

#### 【基本的な考え方】

地域ケアプラザは、地域福祉保健計画の地区別計画の策定・推進する役割と、身近な日常生活圏域（主に中学校区程度）で介護・医療などの専門的ケアと生活支援・介護予防等が一体的に提供される地域包括ケアシステムを推進する地域の中核的な拠点です。本会は篠原地域ケアプラザの指定管理者として、子どもや高齢者、障害者等、地域に暮らす全ての人たちが孤立することなく地域の一員として、自分らしく暮らせる地域づくりを目指して、次のとおり取り組みたいと考えます。

#### 【具体的取り組み】

- 1 各部門が協働して地域アセスメントにより個別や地域の課題把握を行います。また、港北区社会福祉協議会（以下、「区社協」という）とも協力して地域支援計画書を作成し、関係機関とともに課題解決に取り組みます。
- 2 区役所・区社協・地区社会福祉協議会（以下、「地区社協」という）等の関係機関との連携・協力により、見守り活動等、地域住民が主体的に支えあう仕組みづくりを推進し「共助の層の充実」を目指します。
- 3 福祉活動が活発な地域であるため、事業等を実施する際には地域の方々と協働し進めていくとともに、ボランティアの育成等幅広い地域福祉活動の担い手の育成に取り組みます。
- 4 身近な関係づくりとして、地域の方々が住み慣れた地域で安心して暮らし続けていくために、困ったときだけでなく、日頃から相談ができる身近な存在になれるよう、地域の各種定例会議や地域行事へ積極的に参加し、顔の見える関係づくりを進めていきます。
- 5 通所介護・居宅介護支援・介護予防支援の介護保険事業は、地域の社会資源として地域活動交流部門や地域包括支援センター部門と情報を共有し、地域住民の安心した生活が継続するよう積極的に関わります。

(2) 担当地域の特色、課題及び将来像並びにそれに係る取組みについて

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

港北区は人口が34万人を超え、市内でも最も人口の多い区です。港北区連合町内会13地区の一つである篠原地区は、人口が約38,000名と13地区中で4番目に多く、高齢者世帯、子育て世帯ともに多い地区です。高齢化率は22.37%（平成31年3月現在）港北区19.7%よりはやや高いですが、要介護認定率は区内で最も低く、元気な高齢者も多いのが特徴です。

篠原地区連合自治会は10の自治会で構成されています。各自治会の活動が活発で、以前より9ヵ所（2自治会合同含む）で実施しているミニデイサービスの他、様々な事業が行われています。

地理的には、山坂による高低差が有り、狭い坂道や階段に囲まれた住宅も多くあります。坂が多いことで、外出が困難な高齢者の存在もあります。戸建ても多く、古くからの住宅街では、家の様子が分かりにくく、他者との交流を望まない方も少なくありません。また、高額金銭詐欺や悪徳訪問販売、リフォーム詐欺等が頻発しています。今後、高齢者世帯や独居世帯、認知症の方は増加していく見込みのため、これまで以上に地域における支え合いの活動が重要になると考えます。

こうした課題の解決に向け、地域の様々な会議（地区民児協、連合自治会町内会の定例会議等）や事業（ミニデイサービス、子育てサロン等）への参加や活動団体の支援を通じて、個別課題や地域課題の把握に努めます。また、地区の民生委員児童委員（以下、「民生委員」という）や自治会町内会の方より寄せられる個別の相談から浮かび上がる地域課題について、地域ケア会議や協議体を用い、共有、課題解決に向けた検討を行います。地域ケア会議や協議体にて繋がりを得た地域の医療関係者や介護保険事業所、様々な専門職を始め、区役所や区社協とも連携し、支え合いの地域づくりを推進します。

### (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。

#### 【基本的な考え方】

地域ケアプラザの強みを活かし、関係機関と連携し地域住民とともに、個を支える地域づくりを支援していくことが必要です。そのため、地域、区役所、区社協、関係機関が共通する目的や互いの役割を理解した上で、業務にあたります。

また、職員の知識や支援技術の向上を図り、課題解決の検討や相互の人材育成が必要です。緊急時に近隣や区域の地域ケアプラザ間の連携が不可欠と考えます。

#### 【具体的な取り組み】

##### 1 地域、行政、区社協、関係機関との連携

###### (1) 地域、関係機関との連携

連合町内会自治会、地区民生委員・児童委員協議会（以下、「地区民児協」という）、地区社協の定例会や、地域のミニデイサービス、ボランティア活動に担当職員が参加するなどして、地域ケアプラザの事業や福祉保健情報等を発信します。地域との関わりから得た情報や支援内容を地区民児協との情報交換会や活動報告会等において、地域や関係機関と共有します。

###### (2) 区役所との連携

月に1回、区役所、区社協との定例会議を実施し、情報交換や個別事例の共有、事業の進捗状況についての共有を行います。

###### (3) 区社協との連携

月に1回、区社協との定例会議を実施し、情報交換や事業の進捗状況についての共有を行います。また、地域住民が主体的に支えあう仕組みづくりを推進し「共助の層の充実」を図るため、事例検討や連携を強めることを目的に合同研修を実施します。

##### 2 他の地域ケアプラザとの連携

###### (1) 区内の地域ケアプラザとの連携

区域での課題解決や相互の人材育成、区内地域ケアプラザ間の連携強化を目的に合同研修や連絡会を実施します。また、地域ケアプラザ機能の周知を目的に、共催事業（高齢者虐待防止ハンドブック研修、医師とケアマネジャー懇談会、よこはまシニアボランティアポイント登録研修会等）を区役所、区社協とも連携し実施します。

###### (2) 他区の地域ケアプラザとの連携

神奈川区との区境にあるため、地域住民の日常生活エリアが接している六角橋地域ケアプラザと「篠原六角ネットワーク会議」を継続開催し、地域状況や生活ニーズについて、情報を共有し、課題解決に向けた検討を行います。

#### (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。

##### 【基本的な考え方】

篠原地区センターと合築施設です。

地域住民が自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション等を通じて相互の交流を深めることのできる場として設置されている地区センターと、地域住民が地域で健康に安心して生活を営めるよう、地域の福祉・保健活動等を振興し福祉・保健サービス等を身近な場所で総合的に提供するために設置されている地域ケアプラザが連携することで、より多くの世代へアプローチや、地域からの期待に応えていくことが可能となります。

##### 【具体的な取り組み】

#### 1 事業やイベントの共催

日常的なやり取りを密にしてお互いの機能を理解し合い、その機能を周知するためのイベントとして、「篠原地区センター・篠原地域ケアプラザ合同文化祭」を始めとする事業の共催をします。共催等を介して、より幅広い世代に求められる情報を提供していきます。

#### 2 活動団体の相互コーディネート

これまでの実績である、地区センターで活動している団体と自主講座を共催し健康づくり活動の推進を図ることや、地区センターで活動している団体を講師として招くことなどを介してケアプラザの団体活動につなげることなど、お互いの活動団体を共有しそれぞれの強みを活かしながら福祉的視点でマッチングすることも継続します。

#### 3 合同消防避難訓練の実施

施設利用者に安心して利用して頂けるよう、年に2回、管轄の消防出張所による指導の下、地区センターと合同の消防避難訓練を実施し、お互いの施設に於ける避難経路や手順の確認を行います。

## 2 団体の状況

### (1) 団体の理念、基本方針及び事業実績等について

団体の理念や基本方針、業務実績等について、記載してください。

#### 1 法人の理念

本会の活動理念は「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ます」です。地域におけるつながりづくりや地域福祉活動を支援し、地域住民、関係団体、区社協や行政等との協働により「誰にも居場所や役割があり、支えあえる地域社会」の構築を目指しています。

#### 2 基本方針（長期ビジョン・横浜市地域福祉保健計画）について

本会では活動理念の実現に向け「長期ビジョン（2025年度到達目標とした基本方針）」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、5つの重点取組を中心に事業を展開しています。また、横浜市地域福祉保健計画は横浜市役所と本会が共同事務局として策定しており、長期ビジョンや中期計画とも方向性を合わせて推進しています。

#### 3 業務実績について

本会では、市内における地域福祉の推進を目的とする団体として、多様な実績があります

##### (1) 小地域福祉活動支援

自治会町内会、地区民児協、地区社協等との協働により、単位自治会町内会圏域や地区域における住民相互のつながりづくり（ミニデイサービス 子育て支援事業、障害児余暇支援事業等）、見守り活動、助けあい活動の支援を実施。

##### (2) 区域・市域における重層的な支援体制づくり

市・区社協が連携して小地域から区域・市域における支援体制づくりを展開。  
（ボランティア・NPO等と連携した高齢者サービス B 事業の推進、社会福祉法人・施設の地域貢献活動の推進、企業と連携した見守り、および外出支援の実施 等）

##### (3) 権利擁護の推進

日常生活自立支援事業、法人後見事業の実施、市民後見人養成・活動支援事業、障害者後見的支援制度の受託実施により、高齢者、障害者等の権利擁護を推進。

##### (4) 指定管理施設の運営

地域ケアプラザ（17施設）、老人福祉センター（5施設）、地区センター（1施設）、ウィリング横浜、横浜あゆみ荘、横浜市社会福祉センター

##### (5) 災害時対応体制の推進

横浜市災害ボランティアネットワーク会議の運営、被災地支援及び支援の経験を踏まえた横浜市における災害ボランティア支援体制の推進

##### (6) その他

ウィリング横浜の運営を通じた福祉保健人材の育成、ボランティアセンター運営を通じたボランティア活動の推進、障害者支援センター事業による障害者団体支援 等

#### 4 地域ケアプラザ事業への貢献実績

##### (1) 市内全地域ケアプラザの連絡会事務局運営

市域での職員連絡会や所長会の事務局を担い、共通課題の検討や研修を実施。

##### (2) 地域ケアプラザの人材育成

地域ケアプラザコーディネーター共通研修、新任所長研修を受託実施。

(3) 生活支援体制整備事業の推進支援

区社協と連携し、地域ケアプラザ等に配置されている2層コーディネーターへの支援（地域課題の検討、研修実施、事業創出、事例集等による取組の可視化）を実施。

(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

予算の執行にあたっては、過不足ないよう支出経過を見るなど予算管理を徹底し、また必要に応じて予算の補正も適切に行っています。また、平成30年度決算においても計算書類の通り経常増減差額及び当期活動増減差額ともに支障ない運営を行っており、健全な経営に努めています。

2 法人税等の滞納の有無

法人税や消費税、固定資産税など納税に係る業務については、公認会計士事務所に一部業務を委託し、また同者の指導の下適切な納付に取り組んでいます。現時点で滞納などはありません。

3 財政状況の健全性

法人全体の財政状況については、月次試算表作成に合わせ流動比率や人件費比率、経費比率などを確認し、情報把握に努めています。また、施設の運営状況については、法人本部と連携し収支状況を常に把握確認しながら事業活動が滞ることがないように努めています。法人全体としては、市の施設整備に協力した結果の負担がありますが、施設運営に影響を与えるものではありませんので、健全な財務状況と言えます。

4 安定した経営ができる基盤

本会財務状況は、予算管理を徹底することでより安定した経営ができるよう努めています。日々の経費支出から資産等の管理に至るまで、予算の範囲内で行うことを前提とし、必要に応じて予算の補正を行うことで安定した事業活動が行えるよう進めています。

また、本会では平成29年度より会計監査人による監査を行っており、財務・会計等の指導・助言を随時受け、社会福祉法人会計基準を順守した財務活動をおこなっています。その上でより安定的な経営が行えるよう、内部検討は勿論、所管局でもある横浜市健康福祉局との連携も密に行いながら法人運営に努めています。

### 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。

地域ケアプラザ業務の質が高まるよう、福祉における多様な事業を経験した人材を育成し、適切な人員配置を行います。

##### 1 所長予定者の配置について

本会は、市内で数多くの福祉施設の運営や幅広い福祉事業を実施しています。所長予定者には、施設管理者として必要な経験のある管理職、もしくは区社協における地域福祉の推進や地域ケアプラザでの勤務実績がある職員を内部登用により配置します。

##### 2 必要な職員の確保、適正な配置について

常勤職員は、介護保険関連の専門職採用による配置や法人内部における地域福祉の推進に意欲ある職員の配置を行います。

本会の人材育成計画及びキャリア形成支援制度による有資格者の確保と法人のスケールメリットを活かしたジョブローテーションにより、継続的に適切な人材の配置を行います。

また、外部へ向けて職場説明会や交流会を実施し、有資格者の確保に努めていきます。

（非常勤職員は、ハローワークへの求人やホームページ掲載、新聞折込広告などにより公募し、採用します。地域に身近な雇用創出の場としての認識をもち、できる限り地域の方を採用することにより、非常勤職員には地域ケアプラザと地域をつなぐ役割を担ってもらいます。）

## (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。

### 1 本会の人材育成について

本会では「人材育成計画」を作成し、「横浜市社協が組織として遵守すべき規準」を柱として、初任者から幹部までの職位ごとの「業務確認シート」や地域ケアプラザの職種別に経験年数に応じた「職務遂行能力」を具体的に示しています。それらに基づき、全職員に対して人事考課制度を導入しており、法人全体の方針を踏まえた個人目標設定・業務遂行・自己評価・上司の評価・指導を職員ごとに行って人材を育成しています。

さらに、新任職員を対象とする教育システムとして「新人育成リーダー制度」を実施し、職場における日常的なOJT（実務を通じての教育・訓練）体制を構築しています。

### 2 地域ケアプラザの職員育成について

横浜市と本会が作成した「地域ケアプラザ業務連携指針」や本会独自の以下の指針等に基づき、地域ケアプラザに従事する職員の育成を行っています。これらを定期的に各々の業務能力を確認しながら、自身に不足している部分を明確化し、足りないスキルを向上することで質の高いサービスが提供できるよう取り組んでいます。

(1) 地域ケアプラザ基本指針

(2) 地域ケアプラザ業務指針

(3) 地域ケアプラザが取り組む地域支援～5職種連携-地域づくり編～（保健師等、主任ケアマネジャー、社会福祉士、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）

(4) 地域ケアプラザ自己評価シート

(5) 地域ケアプラザ業務に取り組む姿勢

### 3 研修計画について

法人の研修計画に基づき、各地域ケアプラザにおいて非常勤を含め研修計画を作成し、職員一人一人が求められる役割を遂行するために必要な研修を実施し知識・技術の向上に努めます。新人育成リーダーの配置を始め、非常勤職員も含め日常的にOJTを実施していくと共に、外部研修にも積極的に参加し、全体的に資質を向上に努めます。

【組織内研修 主な内容】

(1) 実務研修

(2) 職場研修

身体拘束・虐待防止研修、認知症ケア研修、感染症対応研修、接遇マナー研修事故予防研修 等

(3) 基幹研修

人権研修、コンプライアンス研修、階層別研修（対象別：新採用職員、新人育成リーダー、主任、管理職員など）地域福祉実践力向上研修、コミュニティソーシャルワーク研修法人全体研修 等

(4) 課題別研修

苦情解決研修、権利擁護の視点を学ぶ研修 等



## 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。

#### 【基本的な考え方】

地域ケアプラザは、乳幼児から高齢者や障害者の方など様々な市民が利用する施設です。快適・安全に安心して利用していただくために、設備の故障等により利用者に不便をかけることの無いように、区役所と十分な連携をとり施設の維持管理に努めます。また、施設の長寿命化に向け維持保全を計画的に行ってまいります。

#### 【具体的な取組み】

篠原地域ケアプラザは平成9年開所、22年目を迎えました。経年劣化による老朽化はありますが、平成29年度には横浜市 ESCO 事業が実施され、LED 照明の導入や冷温水器の更新、空調関係の更新、温水発生器等の更新が行われ、エネルギー削減、CO<sub>2</sub>削減、光熱水費削減に繋がっています。

今後も引き続き、安全で使いやすい施設運営に努めます。

#### 1 施設・清掃

- (1) わかりやすい案内掲示、定期的な設備保守管理により 安全で快適な施設運営に努めます。
- (2) 日常清掃や定期清掃により、施設を清潔に保持します。
- (3) 施設内の通路をはじめ各部屋、トイレ、洗面所等、誰もが使いやすいよう整理整頓を励行します。また、施設内案内図、施設の機能やサービス内容を見やすく、わかりやすく表示します。

#### 2 設備の保守

- (1) 設備の日常的な保守・点検については、故障等より利用者の皆様に迷惑が掛からないように、12条点検項目や消防法の規定等に基づき委託事業者による、定期的な整備・点検を行っています。
- (2) 主な業務は、設備管理・一般清掃、自家用電気工作物、エレベーター、自動ドア、空調機、中央管制装置制御機器、機械警備、消防設備等の点検保守  
※年間10件以上の修繕を実施しています。

※過去の主な修繕実績状況

- 平成28年度 ケアプラザ入口自動ドア機械交換工事
- 平成29年度 館内非常放送用電池交換工事
- 平成30年度 2階階段上部通路誘導灯交換工事



【篠原地域ケアプラザ全景】

#### 3 警備業務

- (1) 夜間や休日の管理業務は、専門業者に委託しています。
- (2) 利用者の安全第一を考え、危機管理マニュアルを整備して職員の迅速な対応ができる体制をとります。
- (3) 施設内外を安全に保つために、適宜、巡視します。

#### 4 修繕計画

- (1) エレベーター改修工事（令和2年度実施予定）
- (2) 脱衣所及び浴室大型換気扇工事
- (3) その都度、小破修繕等、必要な修繕を行っていきます。

## (2) 事件事故の防止体制及び緊急時の対応について

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

ヒヤリハットや市内各施設の事件事例を共有し、日常点検や手順の見直しを行い、未然防止に取り組みます。事件や事故、急病等緊急時には、対応マニュアルに則り、速やかに区役所等の関係機関へ連絡し、連携を取りながら対応します。利用者等の急な病気、けが等に対応できるように、対応マニュアルやAEDを整備するとともに全職員に対して習熟研修を定期的に実施します。あわせて、近隣の医療機関と連携を進めます。

防犯や防災に対して、犯罪や災害発生時に地域と協力体制が取れるよう、日頃から関係づくりを進めます。福祉避難所の役割を果たすため、各種マニュアルや事業継続計画の整備、防災訓練や研修を計画的に行います。

## (3) 災害に対する取組みについて

### ア 福祉避難所の運営について

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

区防災計画に基づき、「福祉避難所開設・運営マニュアル」を作成し定期的に更新します。福祉避難所の開設訓練を計画的に実施し、地域の方々とも協力して実施していきます。発災時を想定して、定期的に参集訓練を実施していきます。福祉避難所としての備蓄の準備や管理を適切に行っていきます。

また、安否確認の必要なケースについては、日頃から地区社協、地区民児協の方々とは情報共有を行っていきます。

職員は発災時を想定し、定期的に参集訓練を実施します。自宅から地域ケアプラザまで、災害を想定した道順で、徒歩もしくは自転車でどれくらいの時間がかかるのか把握します。

また、道程で危険箇所がないか、より良い道順はないか等の確認をします。

### 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。

#### 【基本的考え方】

地域での「地域防災拠点運営委員会」等の定期的な会議に参加し、必要な支援を積極的に把握していきます。地域包括支援センターで把握した個別ケースや、介護保険事業者等のサービス提供から把握した支援が必要な方を地域の見守りの取組につなげます。

#### 【具体的な取組み】

防災・消火・避難訓練等を地区センターと合同で年2回実施します。

緊急対応マニュアルに基づき、休日を含め全日対応できるように役割分担や緊急連絡網を作成し迅速に対応します。

日頃から地域と顔の見える関係を築き、防災拠点との情報交換が行えるよう協力体制を整えていきます。

港北区防災マップ及び、港北区土砂災害ハザードマップを全職員が見える場所に掲示し、災害が想定される場所を職員間で定期的に共有する機会を設けます。

#### (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。

##### 【基本的な考え方】

地域ケアプラザが横浜市の公共施設であることを認識し、常に地域住民や利用者の視点にたった対応を心がけるとともに、介護保険サービス事業者等に対しても公正中立な立場にたち、利用者やその家族に介護保険サービス事業者を紹介する際は、偏りが生じない様に情報提供します。

##### 【具体的な取り組み】

#### 1 利用者への公正中立な情報提供

居宅介護支援事業所の紹介の際は、複数の事業者の情報を伝え、相談者が選択でき、不利益が生じないよう情報提供することに努めています。

また、情報提供を行う際、特定の事業所に偏る事が無いよう、情報収集に努めるとともに常に所内で情報共有や相談をしています。

#### 2 介護保険事業所との公正・中立な連携

公正・中立に情報提供が出来るよう、ホームページを活用して、特定の事業所に情報が偏らないようにしています。

#### 3 コンプライアンスの推進

本会の職員は、関連する法律・諸規定を遵守し、社会福祉を担う職員として、公私ともに常に良識を持った行動をとることを心がけます。その取り組みとして、コンプライアンスハンドブックを全職員が携帯し、公正・中立な立場で業務にあたります。

また、法令順守のみにとどまらず、積極的に市民の願いや期待に応え、行動することを目指します。地域福祉の推進役として職員一人ひとりが改革意識をもって考え、行動し、市民や関係機関との協働のもと、地域の福祉課題の解決に取り組みます。

#### 4 貸館業務について

申込期間を設定し、複数申込が有った際は抽選とします。また、貸出用のロッカーについても特定の利用団体に偏らないよう、定期的に抽選を行います。

## (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。

### 【基本的な考え方】

利用者アンケート（毎年実施）やご意見箱の設置、日常的な利用者とのコミュニケーションの中から意見を収集し、改善に繋がります。要望や苦情は業務改善の機会と捉え、部門会議等で検討し、改善に取り組みます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 利用者アンケートの実施

各部門で年1回利用者アンケートを実施して、アンケート結果を基に改善計画を立て改善に向けた取組を実施します。また、その取組を「改善宣言」とし、アンケートの集計結果とともに施設内に掲示します。

#### 2 施設利用者からの意見収集について

館内にご意見箱を設置して、施設を利用される方々からの意見を受けられる体制を整えています。ご意見をいただいた場合には速やかに職員会議等で改善に向けた取組を検討し、全職員が一体となって業務の改善に取り組んでいきます。法人のホームページでもご意見を伺っていきます。



#### 3 苦情への対応

苦情についてはその大小に関わらず真摯に受け止め、事業内容や接遇が適切に実施できるよう反映させます。利用者個人の尊厳を尊重し、利用者の権利を擁護する仕組みとして、苦情解決を位置づけサービスや事業の質の向上につなげます。「苦情解決規則に基づく苦情相談対応マニュアル」に沿って、苦情受付の体制を整えています。受付担当者、実務責任者（所長）、所管部長、苦情解決推進チーム、総括責任者という流れで苦情の解決にあたります。

#### 4 法人内での事例の共有について

法人運営の施設で発生した苦情対応事例について、法人内施設長会議で情報共有を行っています。また、法人内の事例についても半期毎に報告を行い、各施設・部署で同様の苦情が発生しないように業務改善につなげていきます。

#### 5 運営協議会の開催

運営協議会を年2回以上開催し、地域の運営委員の方々よりご意見をいただき、施設の運営・事業へ反映していきます。

#### 6 具体的な意見の取り入れ方について

日頃の相談中に頂くご意見、ボランティア交流会や貸館登録団体連絡会、また、デイサービス利用者やそのご家族へのヒヤリング、講座参加者へのアンケートにより意見収集を行い、業務へ反映していきます。今後も積極的に地域の方々の意見を取り入れていきます。

## (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。

### 【基本的な考え方】

個人情報保護法や横浜市個人情報保護に関する条例に基づき策定されている本会の「個人情報取扱マニュアル」により、適切に個人情報を管理・使用します。法人の運営状況について、本会ホームページに掲載するとともに事業計画・事業報告の冊子を窓口を設置する等、積極的に情報公開へ取り組みます。また、情報開示については、本会の「保有する保有個人データの開示等の請求に関する規程」に基づき対応します。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 職員の意識啓発

個人情報の取扱い、人権およびプライバシーへの配慮について、年度当初の職員全体会議において研修を実施します。また、本会主催のLGBT・ハラスメント研修などの人権研修等に参加し、伝達研修により職員全体の意識向上に取り組みます。

#### 2 個人情報取扱基準に基づいた作業の継続

##### (1) 個人情報の管理

個人情報が含まれるケースファイル・データ保存の媒体等は施錠管理を徹底し、必要時以外の外部への持ち出し禁止また机上放置をしません。契約書等の外部持ち出しが不可欠な場合は、上司の許可を得て書類持ち出し管理簿により確実に管理し、訪問先から直接帰宅しない、自転車の荷物カゴへは盗難防止カバーをかぶせる等、細心の配慮に努めます。また、書類送付時は原則として、直接持参または郵送で対応し、誤りがないよう複数の職員で確認します。パソコンを廃棄する際は、職員立会いのもとデータを確実に消去します。

##### (2) パソコンのパスワード設定

パソコンは起動時やスクリーンセーバーからの復帰の際は、パスワードを入力しないと使用できないように設定します。パソコン本体もセキュリティワイヤーでデスクに固定しています。なお、パスワードについては毎月変更しています。

##### (3) パソコンの廃棄

パソコンを廃棄する際は、職員立会いのもとデータを確実に消去します。

##### (4) 個人情報の回覧

個人情報に係る文書回覧については、内部が見えないケースに入れて回覧を行い、回覧後は施錠管理を徹底します。

##### (5) 守秘義務の徹底

守秘義務については全職員はもとより、ボランティア等事業に携わる者すべてに施設で作成したマニュアルを配布・説明して、個人情報に対しての意識の統一を図ります。

(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。

1 環境への配慮

ごみの少量化・分別・リサイクルへの取組(ヨコハマ3R夢)を進めるため、ごみ自体を減らすとともに、ごみを排出する場合は適切に分別を行い、大切な資源としてリサイクルに取り組みます。また、リサイクルペーパーなどエコロジー商品を積極的に購入します。

地球温暖化への対応(横浜市地球温暖化対策実行計画の推進)として、未使用の部屋の消灯、クールビズ・ウォームビズを推進し、空調機の室内温度設定を夏は28度、冬は20度として節電に努めるなど、施設運営の省力化を進めます。

2 市内中小企業への優先発注

業務委託や物品購入などの発注については、横浜市中小企業振興条例と本会経理規程に基づき、中小企業への優先発注を意識した取扱いを行います。特に100万円以上の費用が発生する契約については、市内中小企業を優先指名することを規定した本会業者指名基準要綱に則り、本会業者選定委員会においてその対象となる業者を選定しています。

3 障害就労施設等からの物品等の積極的な調達

障害者就労施設等からの物品等の積極的な調達については、エリア内を中心とした障害者就労支援施設等へ発注しています。また、法人として『よこはま障害者共同受注総合センター事業』を横浜市から受託し、企業や行政等からの市内対象施設への受注促進等に取り組んでいます。

4 男女共同参画の推進

女性が活躍できる環境を整備し女性活躍の取組を加速させるため、法人として『女性の職業生活における活躍の推進に関する行動計画』を定め、女性職員が、職業生活において十分に能力を発揮できる雇用環境づくりを進めています。本施設の運営においても、職業生活と家庭生活との円滑な両立を可能にするため、ワーク・ライフ・バランスを推進するとともに、定期的及び不定期にも面談を実施する等、本人の意思が尊重される機会を積極的に設けます。

5 障害者の就労推進

法人として定めた『障害者雇用推進方針』に基づき、法定雇用率を達成(令和元年6月現在3.42%)しておりますが、今後も各職場で障害の有無に関わらず各職員がいきいきと働ける職場づくりを目指し、本会全所属における雇用推進に取り組んでおります。就労支援センター等とも連携し、各施設における障害者雇用推進に取り組んでいます。

## 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。

##### 【基本的な考え方】

各時間帯・各部屋が市民の福祉保健活動に有効活用されるよう、各部屋の特徴や設備・貸出物品などの情報提供を行い、利用者数の増加を目指します。また、地域包括支援センター、地域活動交流における相談や居宅介護、通所介護部門それぞれが地域の方に活用していただけるよう、情報提供にあたり広報紙やインターネットホームページ、ブログなどの様々な媒体を使用して、必要な人に必要な情報を提供します。

##### 【具体的な取り組み】

#### 1 予約状況表(空き情報)の情報提供

福祉保健活動団体や地域団体に効率的にご利用いただけるよう、会場予約状況表を掲示して、来館者にわかりやすい貸館の最新の空き情報の掲示を引き続き、行っていきます。

また、ホームページ及び、ブログを通して、貸館の空き情報をタイムリーにお知らせしていきます。

#### 2 設備や備品等の情報提供

各時間帯、各部屋が市民の福祉保健活動に有効活用されるよう、貸館についての周知を行い、部屋の設備や特徴などをお伝えし、貸出備品などの情報提供を継続していきます。

#### 3 登録団体連絡会の実施

年に1回程度、登録団体連絡会を実施し、団体間の交流から新たな福祉保健活動へつなげるようなコーディネートを引き続き、行っていきます。

《会場予約状況表》

## 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。

### 【基本的な考え方】

「断らない相談支援」を目指し、ニーズの的確な把握や複合的なニーズへの対応など、幅広い相談に対応するとともに、日頃から区役所や関係機関と連携を図り顔の見える関係作りを行うことで、対象者への情報提供や対応を速やかに行います。「5職種カード」を配布し、身近な相談窓口として周知します。

アセスメントにより地域の特徴やニーズを整理するとともに、様々な分野の相談者に対する情報提供の手法に取り組みます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 窓口及び電話等で寄せられる個別の相談

窓口や電話等での個別相談には、お待たせすることなく対応できるよう窓口当番を決めて相談対応を行います。

#### 2 地域の身近な相談窓口として

高齢者、子ども、障害児・者及び生活困窮者、ひきこもり等分野を問わず、まずは身近な相談者として受け止めます。

高齢者に関わる相談は地域包括支援センター業務を通じて具体的な支援につなげていきます。

#### 3 受け止めた相談について

受け止めた相談については、区役所や専門機関等へつなぐとともに、地域ケアプラザの強みを生かして、地域の活動団体や地域ケアプラザの自主事業等につなぐ等、地域住民とともに解決方法を考えていきます。

#### 4 相談窓口の周知

地域ケアプラザの自主事業の他、地域のミニデイサービスや子育てサロン、高齢者食事会、体操教室等の利用者に対して、地域包括支援センター、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が連携しながら相談窓口の周知を行います。

#### 5 地域との関係づくり

解決困難な生活課題を抱えていても自らSOSを出せない住民について、近隣者や自治会関係者、民生委員児童委員等が困っていることについて気付いた際に、普段と様子が違う等わかるように早い段階から地域ケアプラザに情報を伝えてもらえるような関係づくりに努めます。

#### 6 子育て世代への対応

子育てサロンの中で気になる方と支援者への橋渡しや、虐待が疑われる方の把握など、子育て世代にとっても気軽に相談できる場所として周知していきます。

#### 7 関係機関との連携

子どもや障害者分野、生活困窮、ひきこもり、介護予防など多岐に渡る相談に対してもより一層の連携が図れるように、各関係機関主催の会議（子育てサークルリーダー会議、COCOしのはら地域連絡会等）に適宜、出席して顔の見える関係づくりを進めます。



《包括カード》



## 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。

### 【基本的な考え方】

地域ケアプラザを運営する上で、区役所や地域内の関係機関及び区内各専門機関との連携が最重要であると考えています。日頃からの顔の見える関係づくりに努め、双方向での情報把握や連携した関係づくりを目指します。

所内においては、地域ケアプラザが日常生活圏域における地域支援を進めるため、本会が作成した「地域ケアプラザが取り組む地域支援～5職種連携編～」の考え方により、地域活動交流事業、地域包括支援センター、生活支援体制整備事業と協働し、地域課題の把握、地域支援業務を進めます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 5職種連携

所内においては常勤職員会議の他、各部門会議、5職種会議を毎月実施しています。また、区役所と区社協とともに毎月ケアカンファを行い、支援が必要な地域住民について共有するとともに各職種の役割を生かした支援をしていきます。

#### 2 地区センターとの連携

イベントの共催として、年1回開催する「篠原地区センター・篠原地域ケアプラザ合同文化祭」では、2日間を通し、5,000人の住民が参加します。役割分担を行い、連携し運営を行います。また、お互いの活動団体それぞれが強みを活かし、健康づくりの推進や講師の派遣等、活動団体の相互コーディネートを実施します。

施設利用者が安心して利用出来るよう、年に2回、管轄の消防出張所による指導の下、地区センターと合同の消防避難訓練を実施し、お互いの施設に於ける避難経路や手順の確認を行います。

#### 3 近隣施設との連携

菊名寿楽荘(老人福祉センター)とは介護予防事業や出張相談会などを共催しており、区社協、区内外の近隣地域ケアプラザとともに協力して高齢者情報の共有などを行っていきます。

また、区主催の施設間連携会議に参加し、各施設について互いに学び、情報共有に努めます。年間事業を共有し、互いの事業に役立てていきます。

そのほか、平成28年度より連携を始めている六角橋地域ケアプラザ(神奈川区)とは、年に数回の連携会議を開催し情報共有や、区境で生活圏域の重なる地域住民を対象に、共催講座などを行っていきます。

#### 4 地域密着型サービスとの連携

担当圏域内にある地域密着型サービス事業所で開催される運営推進会議への参加等を通じ、各施設職員や自治会長、民生委員と情報交換等を行いながら、地域包括ケアシステムの実現にむけて連携を強化していきます。

## エ 地域福祉保健のネットワークの構築について

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

### 【基本的な考え方】

区社協、地域ケアプラザが一体となり、住民活動の拡充や専門機関も含む支援体制の整備を進め、必要な地域活動を住民とともに考え、組織化や活性化(つながりづくり、担い手の育成、新規事業化 など)を支援・協働していきます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 顔の見える関係づくりの推進

日頃から相談できる身近な存在になれるよう、地域での行事やミニデイサービス、シルバークラブ(老人会)、商店・コンビニ等へ出向いて、地域ケアプラザの役割を周知し、積極的に顔の見える関係づくりを進めます。

#### 2 地域ケア会議や協議体の推進

個別ケースの検討を積み重ねる中で、地域に不足している資源やサービス、連携が不十分な職種や機関、深刻化が予測される地域の課題等を明らかにしていきます。これらを地域住民等の関係者で共有をするため、地域ケアプラザ5部門(地域包括支援センター、地域活動交流、生活支援体制整備、居宅介護支援、通所介護)が連携し、地域課題の把握や課題解決に向けた検討を行う会議等を進めていきます。

#### 3 身近な地域でのつながり・ささえあい活動の推進

区社協と市社協との連携を深め、身近な地域での自助・共助・公助、それぞれの大切さ、連携の必要性を発信しながら、地域の支え合い活動の推進に取り組みます。

地区内で活動している9つのミニデイサービスの代表者が集う「篠原福祉ネットワーク委員会」では、ちょこっとボランティアを実施している「しのはら相談室」や、子育てサロンの関係者等が集える場となるよう、支援します。

## オ 区行政との協働について

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

### 【基本的考え方】

港北区の運営方針の基本目標「活気にあふれ、人が、地域がつながる『ふるさと港北』」に沿って、その目標達成のため“地域で支えあう福祉・保健のまちづくり”を柱の一つに掲げています。地域ケアプラザは、その実現のため港北区地域福祉保健計画の地区別計画の推進にサポートスタッフの一員として、積極的に取り組みます。また、各関係機関と協働を進め、区の事業等に積極的に参加・協力します。

地域ケアプラザは、最も地域に近い支援機関としての位置づけを意識して、地域情報の収集とケアプラザの機能を活かした支援を継続していきます。また、受け止めた情報は、地区サポートスタッフの会議などで提供し共有と共に、解決や地域への協力につなげます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 安心して暮らせるまちづくり

福祉避難場所として災害時要援護者の支援、地域防災拠点との連携強化に努めます。

#### 2 活気にあふれるまちづくり

##### (1) ウォーキングから始まる健康づくり

区域で実施するウォーキングの健康づくりに参加することで、地元での身近な健康づくりとして、健康ウォーキングを実施していきます。

##### (2) 企業・NPOとの連携

商店街をはじめとする企業・NPOと繋がりを持ち、それぞれの特徴を活かした事業を展開していきます。例えば、銀行や大手スーパーと連携を取り、認知症高齢者の理解を進め、見守り体制の構築を図ります。

#### 3 地域で支え合う福祉・保健のまちづくり

ひっとプラン港北「ひろがる」「つながる」「とどく」をスローガンに事業を展開します。

##### (1) ひろがる

世代を超えて、福祉保健計画の理解と参加を促し、活発で持続可能な地域づくりを進めます。健康づくりワークショップの「味噌づくり」講座を継続し、より多くの世代に参加してもらう事により、地域活動への参加を促進します。

##### (2) つながる

住民同士の交流ができ、人との繋がりを通して、健康で安心して暮らせるまちづくりを進めます。自治会館等で開催されているミニデサービスや老人会、地域ケアプラザで開催している「しのはら人生一服亭」で、参加する人も手伝う人もいきいきと活動できるよう、活動内容や魅力を地域へ発信していきます。

##### (3) とどく

必要とする人に的確に支援が届く仕組みづくりや、身近な地域で相談できる環境整備をとして、地域包括支援センターとしての相談業務、地域ケア会議、協議体などを積極的に実施します。

## 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・推進の事務局及び地区別サポートスタッフ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。

### 【基本的な考え方】

第4期港北区地域福祉保健計画における地区別計画のサポートスタッフの一員として、区役所・区社協とともに、計画の推進に積極的に取り組みます。サポートスタッフ会議には、地域活動交流コーディネーターや生活支援コーディネーターが主体となって参画するとともに、所長や地域包括支援センターの専門職も必要に応じて随時加わります。

地域ケアプラザは、最も地域に近い福祉施設としての位置づけを意識して、地域情報の収集と地域ケアプラザの機能を活かした支援を継続していきます。また、受け止めた情報は、サポートスタッフの会議などで提供し共有すると共に、課題解決や地域への協力につながります。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 サポートスタッフ会議への参加

区役所、区社協、地域ケアプラザで構成する地区別計画のサポートスタッフ会議に参加し、計画推進における進捗状況を把握していきます。把握した状況や課題等について、5職種会議で共有・検討を行い、地域ケアプラザとしての情報提供や助言に活かしていきます。

#### 2 第4期区計画策定に向けて

第3期区計画での振り返りを踏まえ、住民、事業者等との日常的なコミュニケーションの中からも地域課題を探り、第4期区計画が住民視点での取組となるよう支援していきます。

#### 3 地区別計画「わがまち篠原」の推進に向けて

広報紙に開催情報を掲載する等、広く地域の意見を募ることで、住民主体の計画が策定できるように支援します。また、グループワーク等を用い、意見の出やすい環境づくりに努めます。

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

ア 自主企画事業について

高齢者・こども・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。

**【基本的な考え方】**

地域に設置された施設という利点を活かし、自主事業を通じて福祉保健活動の開発や実施、新たな地域の福祉課題に対する取組を地域の実情や地域のニーズに合わせて行います。また、区社協・関係機関との協働により、子ども・子育て・障害者支援に係る事業についても実施します。

そこで生活する誰もが安心して生活できる地域になるよう、幅広い地域福祉活動の促進を地域活動交流と生活支援体制整備、地域包括支援センターの各部門が協働で取り組みます。

**【具体的な取り組み】**

**1 高齢者分野**

毎週開催されている高齢者ミニデイサービス（しのはら人生一服亭等）の共催し、介護保険サービス等を使っても参加できることを周知します。また、地域包括支援センターと連携し、個人の健康状態を把握するよう努め、健康状態の変化に対応し、相談・支援につなげる機会として継続していきます。

**2 子ども分野**

未就園児親子を対象とした親子学級「ふれんど」を開催し、集団生活をする前の子育て世代を支援します。長期的に開催しているため、当時の参加者が支援者側として参加することや、参加児童がその後の福祉教育やボランティア活動とつながり、福祉の道へ進んでくれることを目指し、啓発活動の一環としても開催していきます。

0歳児から未就学児の世帯に対し、子育てサロンの共催を実施していきます。子育ての悩みなどを把握した場合、必要に応じて区役所こども家庭支援課等と連携して見守り、子育ての不安がやわらぐよう支援していきます。

父親の育児参加が求められる中、母親の自由時間の確保や父親同士のつながりができる為のパパ支援事業「パパれん」を継続実施し、参加者を増やします。

また、参加者が地域デビューのきっかけを作る為に、合同文化祭や地域の催し物への参加を計画します。

**3 障害者等分野**

障害のある住民が地域の中で自分らしく暮らすために、障害理解の啓発に努めるとともに地域の中で安心して暮らせるよう関係づくりの支援を行います。

障害のある小中学生が地域とつながるきっかけの場として、地区社協が主催する障害児放課後余暇支援事業「とも・とも篠原」を引き続き支援します。当事者が地域のボランティアや担い手と繋がることで顔の見える関係づくりや地域住民の障害理解に繋がるよう取り組みます。

地域作業所の自主製品のクッキー等を地域ケアプラザの講座や運営協議会にて提供し、事業所のPRを引き続き行っていきます。

## イ 福祉保健活動団体等が活動する場の提供について

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

### 【基本的な考え方】

地域ケアプラザの貸館事業が、地域の方々に有効に利用していただけるよう最新の空き状況の提供を行うとともに、ご利用される団体からの意見や要望を伺う機会を定期的に設け、いただいたご意見を施設運営に反映していくことで、利用される方々の視点に立った利用しやすい施設づくりを目指します。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 貸館の空き状況を掲示

福祉保健活動団体や地域団体に効率的にご利用いただけるよう、最新の貸館の空き情報について、引き続き掲示していきます。

#### 2 貸館利用の周知

貸館利用について年1回以上、広報紙等で周知していきます。また、ホームページ及び、ブログを通して、貸館の空き情報をタイムリーにお知らせしていきます。

#### 3 利用者アンケートの実施

利用団体向けアンケート結果に基づき、改善に努めていきます。結果と改善については利用者団体の懇談会などでお伝えする他、室内にアンケート結果を表示していきます。

#### 4 利用団体の活動紹介

来館者に活動を紹介できるよう、新規参加が可能な団体の紹介を掲示板などで紹介していきます。また、年に1回、登録団体連絡会を実施し、お互いの活動内容を発表して頂き、交流の場を提供します。

#### 5 備品の管理

経年劣化や故障などで不備のある備品を更新し、安全で快適な利用につなげます。

#### 6 ロッカーの貸し出し

活動しやすいよう、活動に必要な物品を収納するために、ロッカーの貸し出しを行います。なお、公正中立の観点から、年に1回、抽選を行います。

## 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。

### 【基本的な考え方】

地域福祉保健計画 地区別計画などから挙げられる通り、地域活動を担う人材の発掘・育成を念頭に、これまで地域の福祉保健活動に参加したことが無い方に対して、情報を提供することで参加のきっかけ作りを行うなど、関係機関や地域団体と協力体制を整えてボランティアの発掘や育成を実施します。

個人ボランティアの活動支援や相談に対して、区社協のボランティアセンターと連携し対応していきます。定期的なボランティア登録者の更新を行い、継続的に関わっていきます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 新たな担い手の発掘・育成

健康づくりや食育をきっかけに、多世代の地域住民にアプローチができるよう「健康づくりワークショップ」(味噌づくり講座)を毎年実施し、新たな地域活動の担い手発掘に繋がります。また、過年度の受講者でボランティア登録をしている方に声かけし、次回講座の企画などから手伝いをしていただく等、育成にも繋がっていきます。

#### 2 シニア層へのアプローチ

よこはまシニアボランティアポイント登録研修会を今後も継続的に実施し、シニア層の福祉啓発に努めます。また、セカンドライフ講座を開催し、特に男性に向けた地域活動デビューのきっかけになるように企画します。

#### 3 近隣の教育機関へのアプローチ

近隣の小中学校や高校にボランティア募集のチラシを配布し、区社協のボランティアセンターと連携しながら、学生ボランティアを育成していきます。また、職業体験や福祉体験を通してボランティア活動について周知・啓発します。

#### 4 ボランティアのコーディネート

音楽ボランティアや手品、手芸など様々な特技を活かしてボランティア活動ができるよう活動場所を考えながらコーディネートしていきます。普段の会話やヒヤリングからボランティアの特性を考えながら活動の場所へ繋がっていきます。

## 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。

### 【基本的な考え方】

地区社協などの地域の会合やミニデイサービス等（地域の事業など）に参加した際には、活動記録や地域から得た情報などを地域支援記録に整理し、部門間での情報共有を行い課題把握に努めます。また、地域アセスメントシートを常に更新し、そこから見えてくる課題に対して解決に向けた取組を行います。

貸館利用団体懇談会やボランティア交流会などの開催により、地域の活動団体、および個人ボランティア同士の情報交換や情報提供の場として活用するとともに、お互いの協力・連携などの関係づくりを進めます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 交流による相互の情報交換

貸館利用団体懇談会やボランティア交流会を開催していきます。

#### 2 様々な媒体の活用

広報紙、ホームページやブログ、各団体の活動紹介パネルの展示など、様々な媒体を活用し、活動内容や募集状況等の情報提供をします。また、広報紙に於いては、地域行事・イベント等の紹介ページを設けます。

#### 3 対象者を意識した情報発信

広報紙やチラシなどの発行物は、文字の大きさや色など、対象となる人を意識し、情報が伝わりやすく、効果的な情報発信に努めます。また、ホームページに於いては、情報ウェブアクセシビリティ対応に努め、ホームページ等で提供される情報や機能を、誰もが支障なく利用できるようにします。

#### 4 地域との連携

福祉関係機関・事業所その他、身近な商店・銀行・医院などに地域ケアプラザの各種広報紙やチラシを引き続き配架していきます。



### (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。

##### 【基本的な考え方】

指定管理部門の5職種だけではなく介護保険部門の職種についても、個別課題から地域課題をとらえる視点を常々念頭に置き、その結果として集約した情報を共有することで、部門間の連携を図るための会議を定期的を開催します。

##### 【具体的な取り組み】

#### 1 地域活動や会議への参加

地域のミニデイサービスや老人会、会議等の様々な場に出向き、地域ニーズの収集に努めます。

#### 2 地域資源や活動の調査・ヒヤリング

これまで把握していた地域資源の状況の確認や、地域ケアプラザとして把握していなかったことや新たな領域の情報を含め、地域のミニデイサービスや老人会、ちょこっとボランティア「しのはら相談室」等の高齢者の暮らしを支える多様な活動や地区民児協の定例会議等に参加し、調査・ヒヤリングを実施します。

#### 3 所内や関係機関との連携

5職種や区役所、区社協と連携し地域の状況、団体の地域アセスメントに取組み、ニーズの把握に努めます。また5職種が地域で収集した内容や、アプローチした内容を地域支援記録に記録するとともに、職員会議及び、5職種ミーティングや地域ケア会議、協議体などで定期的に最新の情報を共有し、地域ニーズや資源の分析を行います。

#### 4 個別課題から地域課題へ

地域包括支援センターで把握している個別ケースから個人の困りごとの把握に努め、生活に於ける個別課題から地域課題を探っていきます。

#### 5 情報発信

既存の地域活動支援やノウハウをベースに、地区社協や各種団体などの地域団体を始めとする多様な主体へ生活支援体制に関する情報提供を行い、地域に応じた働きかけを行います。

## イ 多様な主体による活動・サービス及び社会資源の把握・分析について

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

### 【基本的な考え方】

指定管理部門の5職種と所長が連携して地域活動等に積極的に参画することで、単位町内会ごとの地域活動の情報収集や分析、個別ケースの課題分析をすすめ、地域ごとの特徴や傾向を明らかにし、区役所、区社協の地区担当者と地区の地域活動支援の状況、取組・支援方針について情報の共有をします。現行の機会において不十分な場合は、新規に関係者を集めた連絡会を開催すること等、新たな活動の創出にも取り組みます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 社会福祉法人との連携

社会福祉法人の地域における公益的な取り組みが求められており、その地域の一員として社会福祉法人の強みを活かして、取り組みが進められるよう区内の社会福祉法人等を把握し、区社協と連携し、顔の見える関係を築くことで、ネットワーク構築を図り、地域課題の解決につなげます。

#### 2 民間企業やNPO法人、商店街等との連携

5職種それぞれが多様な主体の社会資源について情報収集できるよう意識し、地域の活動に参加した際には住民が利用しているサービスや商店等のヒヤリングを行います。どういったサービスを行っているのか、福祉分野に関わらず広い視点で情報を収集します。

小規模多機能型居宅介護事業所や、サービスBを実施しているNPO法人においては、地域行事や合同文化祭への参加を通して、地域とのつながりを支援します。

#### 3 個別課題から地域課題へ

地域ケアプラザの強みを活かし、個別ケースの情報収集を行い、集めた情報は職種間で共有しデータとしてまとめ、利用者の傾向やエリアごとの傾向を知ることによって、地域に足りない活動の分析に役立てます。

## 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。

### 【基本的な考え方】

地域が把握している情報や地域ケアプラザ全部門での連携を通じた情報の整理や課題の把握や地域づくりにおける意識の統一を図りながら、地域から必要とされる主体的な取組に繋がるよう協議体を位置付け、運営していきます。

### 【具体的な取組み】

#### 1 将来を踏まえた連携

5年、10年後の地域状況を踏まえ、区役所や区社協の地区担当等と協働し、地区の活動団体、介護保険事業所、関係機関のネットワークを構築します。

#### 2 協議体の設置

地域ケアプラザの担当する地区の地域福祉保健計画で掲げられている目標達成に向けた具体的取組の推進を地域、区役所、区社協とともに進めていきます。「若い世代や男性シニアの地域活動への参加が少ない」「認知症や判断能力の低下している高齢者の見守り体制の構築が必要」「要援護者の援護体制整備」等、それぞれ抱えている課題解決に向けた取組等の検討を行います。

## 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。

### 【基本的な考え方】

地域活動の場への参加や利用者の声を聴くことで、既存の活動・サービスが抱える課題等を積極的に把握し、適切に支援します。また、地域・保健分野以外のサービス提供、支援・活動等を行う企業、関係機関、団体等についても、福祉保健への関心を向けるような働きかけを行うとともに地域の活動等につなげたり、活動の幅を広げる支援を行っていきます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 「支え合いのまちづくり」の創出

支えられる側・支える側だけでもない、「困ったときはお互い様」として、ミニデイサービスでは参加する人も役割を持つ等、活躍できる場を創出し、地域での一人ひとりが役割を担うことで、「支え合いのまちづくり」を進めます。

#### 2 気軽に集える居場所

地域につながり、地域で支え合う活動の基盤となるミニデイサービス等、高齢者が参加できる居場所の活動周知や出前講座等による活動支援をします。

#### 3 担い手の発掘

既存の地域活動へ参加することにより担い手と顔の見える関係を築き、既存の活動の継続・発展に取り組みます。次世代の担い手不足に関する声が多いため、ボランティア講座を開催したり、広報・周知に力を入れます。

#### 4 関係機関との連携

地域住民や幅広い関係団体・機関と連携し、地域で支援を必要とする人の早期発見や、見守りの仕組みづくりを進めます。

#### 5 情報の発信

地域活動交流や地域包括支援センターと協働し、担い手育成、発掘につなげる「健康づくりワークショップ」を開催します。また、地域の商店街、コンビニ等に働きかけケアプラザのパンフレット等の配架を依頼し広く情報の発信に努めます。

#### 6 地域の活動・サービスの創出

地域住民より声が挙がり、1人でも気軽にお出かけを楽しみながら、介護予防や健康づくりに繋げる目的で作成した「しのはら敬老パス活用ハンドブック」について、地域の協力者や企業と協働し、更新作業を継続します。また、更新を進める中で、地区における外出支援や外出困難者への支援(を協議する場)へ繋がります。

#### (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。

###### 【基本的な考え方】

地域の住民が住み慣れた地域で、安心してその人らしい生活を継続していくことができるように、地域へ積極的に出向き地域のニーズ把握に努めるとともに、住民の交流の場づくりや見守り活動を地域の方と協力し推進していきます。

また、介護予防の取組や要介護状態になっても安心して生活を継続できるよう地域の関係機関と協力し、地域包括ケアシステムの推進を図ります。

###### 【具体的な取り組み】

###### 1 早期発見・早期対応

窓口及び電話相談のみならず、地域住民や関係機関から寄せられた情報をもとに訪問する等して早期に介入することで問題の深刻化を防ぎ、継続的な支援が行えるよう関係機関との連携体制を図ります。

###### 2 家族（介護者）への支援

本人への支援にとどまらず、その家族や地域との関係性にも着目し、家族や地域住民への働きかけを行います。また、介護者の介護負担の軽減のための情報提供や介護者同士の交流の場を提供します。

###### 3 地域の身近な相談窓口として

地域住民に対し「包括だより」を定期発行して地域の身近な相談窓口である地域包括支援センターの機能を周知するとともに、介護予防や権利擁護にかかる情報を発信します。また、地区民児協定例会、地域のミニデイサービスや老人会、高齢者食事会等に出向き、相談窓口の周知を行います。

###### 4 関係機関との連携

区役所及び区社協と定期的にカンファレンスを実施し、支援の検討や情報共有を行っています。そのほか必要に応じて、地域の福祉保健関係者、医療機関、居宅サービス事業者等の関係機関とも連携し相談機能の充実を図ります。

## 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。

### 【基本的な考え方】

認知症のひとり暮らしや夫婦世帯の増加という地域性を踏まえ、認知症のある方でも安心して暮らせる地域づくりを目指します。認知症の方やその家族を支援する体制ができるよう地域住民や関係機関・団体と連携し、認知症についての啓発や本人・家族のつどいの場づくり、見守り体制構築などに取り組みます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 認知症サポーターキャラバンの推進

地区のキャラバンメイトで結成された団体「オレンジ♡しのはら」のメンバーとともに、認知症に関する正しい知識の普及を目的として、地域住民や子育てグループ、企業、エリア内の教育機関等において「認知症サポーター養成講座」を開催し、地域住民の認知症の理解を広めます。

地区センターとの共催講座では幅広い年代への理解を図ります。また、新たな講座開催の場を開拓するために、「認知症サポーター養成講座」開催希望者を募るチラシにて周知をします。さらに、開催の場を増やすことにより、認知症サポーターが活躍できる場を作ります。

#### 2 認知症介護者への支援

認知症の人を介護している家族を対象に、介護者の知識やスキルの向上を目的とした講座や、介護者同士の情報交換、悩みを共有する機会として、定期的に「介護者のつどい」を開催します。

#### 3 認知症高齢者に優しい地域づくり

認知症高齢者への支援の充実と地域における見守り体制の充実を目的に、地域の役員及び福祉保健関係者、担当ケアマネジャーを含めたカンファレンスや地域ケア会議を開催します。

また、認知症の人や家族、地域住民などの誰もが気軽に立ち寄れ、情報交換や相談を通じ、介護者の負担軽減等を目的とした「誰もが集える場」の立ち上げ支援を住民やボランティア、介護保険事業者等とともに取り組みます。

#### 4 認知症医療連携

認知症に関する現状や課題を踏まえ、認知症の方の早期発見・早期受診につなげます。また、受診につながっていない独居及び高齢夫婦のみの認知症高齢者においては、区役所及び認知症初期集中チームや地域の医療機関と連携して継続した支援を行います。

## ウ 権利擁護業務について

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

### 【基本的な考え方】

虐待や経済的な侵害など権利侵害を受けている、または受ける可能性が高い高齢者が、地域で安心して尊厳のある生活を送ることができるよう、個別ケースの対応を行うとともに、権利擁護についての周知等を行います。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 地域における権利擁護の周知・啓発

地域住民に対し「包括だより」を定期発行して権利擁護の相談窓口であることを周知し、地区民児協定例会、地域のミニデイサービスや老人会、高齢者食事会等に出向き権利擁護にかかる情報提供やミニ講座を開催します。また、自己決定支援の一環として、港北区版エンディングノート「わた史ノート」普及啓発や資産管理等、セカンドライフの充実にかかる講座を開催します。

#### 2 成年後見制度等の利用促進

成年後見制度をはじめとした権利擁護に関して、区役所、区社協、ケアマネジャー、専門職（弁護士、司法書士、行政書士、社会福祉士）等による事例検討などを行っていきます。また、成年後見制度の利用促進に向け、区役所、区社協や専門職と連携し、地域住民に対し講座や相談会を実施します。

#### 3 高齢者虐待防止

高齢者虐待の通報が入った際は速やかに区役所と連携し、情報共有と支援方針の検討を行います。また、虐待疑いの段階から区役所と情報共有し、虐待を未然に防ぐことができるよう連携を図ります。

地域の福祉保健関係者や介護サービス事業所に対し「港北区高齢者虐待防止ハンドブック」を活用し、研修を開催します。また、区内の医療機関や調剤薬局、介護サービス事業者を対象に区役所及び区内地域包括支援センターとの協働で「港北区高齢者虐待防止連絡会」を実施し、高齢者の虐待において早期発見や発生予防に向け、虐待対応におけるチームアプローチに必要な連携の強化を図ります。

#### 4 消費者被害等の防止

エリア内における独居及び高齢夫婦のみの世帯からの相談件数が増加し、さらなる消費者被害を未然に防ぐために、地域のミニデイサービスや老人会に出向き、詐欺被害防止情報を周知します。また、横浜市消費生活総合センターと連携していきます。

## 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。

### 【基本的な考え方】

高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、ケアマネジャー、主治医、地域の関係機関等の連携、在宅と施設の連携など、地域において多職種相互の協働を推進します。また、個々の高齢者の状況や変化に応じたケアマネジメントを実現するため、地域における連携・協働の体制づくりや個々のケアマネジャーに対する支援等を行います。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

- (1) ケアマネジャーの質の向上が図れるように研修会を開催したり、区役所、区内地域包括支援センターと連携し、ケアマネジャー、新任ケアマネジャー、主任ケアマネジャーの研修や意見交換会を開催します。
- (2) 地域のミニデイサービスや老人会等で出前講座を行い、介護保険制度等の普及啓発を行います。
- (3) 地区民児協定例会等の地域の会合へ参加することで、顔の見える関係づくりに努め、普段から連携を取りやすい体制を整えます。
- (4) 地域の会合への参加等を通し、単位自治会町内会ごとの地域アセスメントを通じてインフォーマルサービスの把握を行います。把握した情報はリスト化し、地域住民やケアマネジャーへの情報提供等に活用します。

#### 2 在宅医療・介護連携推進事業

- (1) 担当エリア周辺の医療機関へ訪問し、地域包括支援センターの機能の周知を行うことで、医療と介護が連携しやすい体制をつくり、支援が難しいケースの相談を行っていきます。
- (2) 他の地域包括支援センターと共催で「医師とケアマネジャーの懇談会」を実施し、医療と介護が連携したケアマネジメントの実践ができるように支援していきます。
- (3) 区高齢者支援ネットワークや区在宅医療連携室と連携し、多職種に対して医療に関する情報提供や医療知識を習得するための研修会を実施します。



## オ 地域ケア会議について

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

### 【基本的な考え方】

地域ケア会議は、多職種の専門職や地域住民の協働のもと、「高齢者個人に対する支援の充実」と「それを支える社会基盤の整備」を同時に進めるための手法として地域包括支援センターが開催します。地域ケア会議を積み重ねるとともに、地域福祉保健計画とも連動しながら推進します。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 個別ケース地域ケア会議

個別ケース地域ケア会議においては、日頃の相談内容の傾向等からケース選定し、個別課題の解決を通して、ネットワーク構築に取り組んでいきます。

#### 2 包括レベル地域ケア会議

包括レベル地域ケア会議においては、個別ケース、総合相談、地区支援記録等分析し、テーマ、地区の選定を行い、ネットワーク構築、地域課題発見、地域づくりに取り組んでいきます。

#### 3 参加者について

両会議の参加者については、地域ケアプラザ5職種をはじめ、民生委員、自治会町内会、医師や区在宅医療相談室等の医療従事者は勿論、ケアマネジャー、警察、コンビニ、商店等、テーマによって様々な方への参加を促し、ネットワークの構築に取り組んでいきます。

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

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

### 【基本的な考え方】

適正なケアプラン作成のため、プラン作成者の資質向上に向けた研修を定期的実施します。また、公正・中立な立場を基本に居宅介護支援事業所への委託は、委託先が偏らないように幅広い事業所へ委託します。

ケアプラン作成については、地域で行われる活動への参加もプランに加えることで、地域全体でその方の介護予防が進められるよう意識したプラン作りを心がけます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 利用者主体のサービス提供

利用者の目指す自立した日常生活を継続できるよう一緒に考えていく基本姿勢を大切に支援していきます。また、利用者自らが十分納得し、選択できるように丁寧な説明と情報提供を行い、目標を共有したうえで、その人らしい意欲的な生活が送れるよう支援していきます。

#### 2 研修・情報共有による人材育成

定期的勉強会や研修へ積極的に参加できるよう体制を整え、プラン作成者のスキルアップを図ります。法人独自の取り組みとして、内部講師による「介護予防支援基礎研修」及び「介護予防フォローアップ研修」を継続して開催します。また、区域で実施する「介護予防支援基礎研修」を区役所や区内の他包括と共働で開催します。

#### 3 居宅介護支援事業所への業務委託における公正中立性の確保

特定の事業所に委託先が偏る事などが無いように、常に所内で情報共有し幅広い事業所に委託を依頼しています。また、委託先の居宅介護支援事業所のケアマネジャーが、自立に資するケアマネジメントが実践できるよう、スキルアップの機会を提供していきます。

#### 4 地域における介護予防の推進

介護保険サービスなどのフォーマルサービスだけでなく、地域の資源である地域活動などのインフォーマルサービスも積極的に活用しケアプランを作成していきます。また、プランを立てるにあたり不足していると思われる社会資源について、委託先の居宅介護支援事業所のケアマネジャー等から情報収集するとともに、ケアプラザ独自で開催している「ケアマネサロン」において、インフォーマルサービスなどの地域活動の情報を周知していきます。

## 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。

### 【基本的な考え方】

健康づくりや介護予防のための教室等を行うことで、介護予防に対する意識づけや取り組みきっかけを作ります。また、教室終了後も継続して自発的な介護予防への取り組みにつながるよう支援します。

横浜市が『健康長寿日本一』を目指した取組として実施している「よこはまウォーキングポイント事業」「よこはまシニアボランティアポイント」等のよこはま健康スタイル推進事業について周知し健康増進を進めていきます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 健康づくりや介護予防を目指した取り組みの充実

健康づくりや介護予防を目的に介護予防教室「GOGO 健康！教室」を開催し、健康づくりのための体操や認知症予防等の普及・啓発を行い、継続して自発的な介護予防への取り組みにつながるよう支援します。また、地域のミニデイサービスや老人会に出向き、グループの活動に健康づくりや介護予防の視点を取り入れてもらうとともに、参加者自身が取り組む健康づくりや介護予防につながるよう普及・啓発を継続的に行います。

#### 2 担い手・人材の発掘

ボランティア活動の担い手の高齢化・固定化により、活動の継続が難しくなっていくことが考えられるため、次世代の発掘・育成に向けた講座を開催していきます。

#### 3 元気づくりステーション事業

各地域における必要な介護予防の取り組みと仲間づくりを目的とした元気づくりステーションが継続して活動を続けていけるようなプログラムの提案や、希望に沿った講師の紹介を区役所と協働して行います。

## 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。

### 1 地域ケア会議を活用したネットワークの構築

多職種における効果的なネットワークを構築するためには、そのネットワークを通じて高齢者個人に対する支援の充実を図るとともに、個人の生活を支える社会基盤の整備を図る必要があります。

上記を達成するための1つの手法として「地域ケア会議」があります。個別レベル地域ケア会議や包括レベル地域ケア会議を開催することで支援方法や必要な地域活動等について関係者間で具体的な検討ができ、より実践的なネットワーク構築につながります。

### 2 地域ケアプラザ5職種連携の推進

地域包括支援センター3職種は、地域活動交流コーディネーターおよび生活支援コーディネーターと連携し、各職種がそれぞれ構築しているネットワークを把握・共有することで、地域ケアプラザとして持つネットワークを広げ、強化します。

## (5) 居宅介護支援事業

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

### 【基本的な考え方】

介護保険法の目的に添い、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援を行うと同時に、利用者の家族が身体的、精神的負担を軽減できるよう介護計画（居宅サービス計画）を作成します。身近な相談・支援の窓口としての機能が発揮できる居宅介護支援事業所を目指します。

### 【具体的な取り組み】

#### 1 尊厳の保持・自立支援の視点

利用者の意思を尊重し、心身の状況や環境等に応じて、可能な限り住み慣れた地域で自立した日常生活（要介護状態の予防、軽減又は悪化の防止等）が送れることを目標にして、居宅サービス計画を作成します。

また、介護保険サービスなどのフォーマルサービスだけでなく、地域の資源である地域活動等のインフォーマルサービスも積極的に活用します。

#### 2 多職種、関係機関との連携

区役所や地域包括支援センター、指定介護予防事業所、地域の福祉・保健・医療サービス、ボランティア団体等の関係機関と連携を図ります。

また、多様な事業者から総合的かつ効率的にサービスが提供されるように調整します。その際には公の施設における事業提供であることを踏まえ、公正中立な立場で対応します。

#### 3 個別課題から地域課題へ

利用者支援を通じて把握した個別課題を整理し積み重ねていくことが、地域課題の把握につながると考えます。そのため、整理した個別課題を区役所や地域包括支援センターに発信するとともに、地域の社会資源である居宅介護支援部門として、他部門と連携し、地域課題の解決に取り組んでいきます。

#### 4 研修・情報共有による人材育成

定期的に勉強会や研修へ積極的に参加できるよう体制を整え、ケアマネジャーのスキルアップを図ります。

法人内研修：事例検討研修、課題整理総括表研修等

所内研修：施設見学・アセスメント・対人援助技術研修

(6) 通所介護等通所系サービス事業（実施施設のみ）

プログラム及び運営方針について、具体的に記載してください。

**【基本的な考え方】**

本会の理念に基づいたデイサービス提供方針により、利用されるお一人お一人の生き方を大切に、その人らしく生き活きと健やかに過ごせるように、季節を感じる食事・レクリエーション・カラオケ・麻雀・一日通しての入浴等、お好きな事を選べるサービスを提供します。また、ご家族に対しては単なるサービス提供の場ではなく、安心して生活上の相談ができる身近な窓口として、住み慣れた地域で在宅生活が継続できるように取り組みます。

**【具体的な取り組み】**

**1 自立支援の視点**

- (1) ご自身でできることを増やし、ご自宅での生活を生き生きと過ごしていただけるように利用者の意欲や能力を引き出す支援に努めます。
- (2) 集団体操や個別機能訓練では、ご自宅での生活を送るために目的のある動作を取り入れています。個別機能訓練では、計画・実施評価を行います。
- (3) 個別性を尊重し、ご自身で選択・自己決定できるように選択制プログラムを提供します。  
レクリエーション内容：カラオケ・麻雀・オセロ・刺し子・布巾縫・折り紙等を準備しています。

**2 地域住民、関係機関との連携**

- (1) 地域に開かれた施設として、ボランティア活動の受け入れを積極的に行い交流を広げていきます。また、学校等の関係機関との交流を図り、教員免許取得実習生や福祉学習の小中学生から高校生の受入を行い、福祉活動のきっかけづくりを行います。
- (2) 他部門・他機関との協力・連携を図り、地域に発信していきます。具体例：健康体操・レクリエーション・福祉用具の使い方・介護技術等の講師として出張出前講座に参加することでケアプラザを知るきっかけ作りに取り組みます。

**3 職員の資質向上**

法人の研修計画にプラザ独自の研修プログラムを設定し、習熟度に合わせた研修に参加できる体制を整えていきます。また、研修参加が難しい職員に対しても会議等を通してミニ研修を実施し、専門職としての知識・技術を向上するよう努めていきます。

研修内容：事故予防研修・感染症研修・認知症ケア研修・マナー接遇研修・虐待防止研修等。

## 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。

#### 1 人件費

地域活動交流部門は当該地域における地域福祉を住民とともに推進し、地域包括支援センターは専門部署として相談や事業を実施していきます。各部門の効果的な業務推進、質の高いサービス提供ができるよう、経験と知識のある職員の配置が可能な額を積算しています。

#### 2 事業費

事業計画を基本に、講座の材料費相当分など、受益者負担も適正に徴収することとして費用を積算しています。期中における新たな取組による費用発生も想定されますが、限られた人員の中で事業を拡大し続けることは困難であるため、既存事業も見直ししながら予算の範囲内で執行できるよう努めます。

#### 3 事務費

特に施設利用者の使用する備品類の劣化が進んでいるため、指定期間中に計画的に更新できるように費用を配分しています。光熱水費は、引き続き省エネを徹底することで費用の増額は見込まずに積算しています。

#### 4 管理費

利用者の安全性、快適性に直結する設備保守費用、清掃費用は不足することがないように、前指定管理期間中の金額を基本に積算しています。

以上のような費用積算の考え方により費用を積算し、指定管理料の不足分は介護保険事業の利用料収益を活用して充当する計画としています。

## (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について

経験豊富な職員を地域包括支援センター等、指定管理料での事業部門に配置することとし、指定管理料に不足分が生じた場合には、介護保険事業における収支差額（収益）を充て、質の高いサービスを提供します。

また、上記の充当後の収支差額（収益）を、地域活動の推進に取り組む財源として活用することを検討します。

### 2 運営費の効率性について

#### (1) 一括入札・契約の実施

市内で複数の指定管理施設を受託している利点を活かし、引き続き、建物・設備保守管理業務契約等の一括入札が可能な契約を集約し、効率的な運営費の執行に努めます。

また、備品・消耗品についても一括購入するなどし、経費の節減に努めていきます。

#### (2) 省エネの徹底

利用者の快適性を損なわない範囲で節電、節水を徹底して費用の縮減に努めます。

#### (3) 契約における競争性の確保

本会経理規程に則り、保守管理契約はもとより、施設単体で契約する備品や消耗品の購入に至るまで入札や見積もり合わせを行って業者の競争性を確保し、経費の縮減に努めます。

#### (4) ワーク・ライフ・バランスの推進による効率性の向上

ノー残業デー、年休取得目標の設定などワーク・ライフ・バランスを推進することで、各職員の業務の効率性を向上させ、職員の定着率を上げるとともに超過勤務経費の縮減を図ります。

#### (5) スケールメリットを活かした職員採用、育成

職員採用の事務と職員育成のための研修を法人が一括で行うことで、施設単位での職員採用、育成に係るコストを軽減します。

## 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。

地域ケアプラザは、地域における福祉・保健活動の振興と住民に身近な場所で、福祉・保健サービスを総合的に提供することで、その人らしい生活が安心して送れるような地域社会をつくるのが役割と認識し、地域ケアプラザの運営を通じて、専門的かつ質の高いサービスの提供と地域住民や関係機関との協働による地域づくりに取り組み、「誰もが安心して暮らすことのできる地域」を目指し取り組んできました。

#### 【地域活動交流部門】

##### 1 地域福祉保健計画地区別計画について

第3期地域福祉保健計画地区別計画の取り組みとして、地区社協が主催の「わがまち篠原活動報告会」及び「福祉講座」では、開催をサポートしました。

また、第4期地域福祉保健計画地区別計画策定に向け、住民の意見を幅広く聞く場として、新たに地区社協が開催した「ひっとプラン港北 わがまち篠原連絡会」では、グループワークの進行や議事録の作成など、サポートスタッフとして関わりました。

##### 2 高齢者分野

高齢者ミニデイサービス（しのはら人生一服亭等）を共催しました。毎回平均40名もの参加者が週1回集います。介護保険サービス等を使っても参加できる事業です。インフォর্মールサービスとして、地域の中で大きな役割を果たしています。

また、地域包括支援センターと連携し、個人の健康状態を把握することができ、健康状態の変化に対応し、相談・支援につなげる機会になっています。

##### 3 子育て分野

集団生活をする前の子育て世代の支援を目的に、未就園児親子を対象とした「親子学級ふれんど」を長期的に開催することで、当時の参加者が支援者側として参加する等、地域福祉の循環が見られました。

また、普段接する機会の少ない父親と子どものふれあいの場の提供として、パパ支援事業「パパれん」を開催することで、母親の自由時間の確保や父親同士の繋がりができ、自主的な活動に繋がりました。地域デビューのきっかけができました。

##### 4 障害者分野

障害のある小中学生が地域とつながるきっかけの場として、地区社協が主催する障害児放課後余暇支援事業「とも・とも篠原」に於いては、活動内容の検討や活動運営がスムーズに行くように区役所・区社協と連携し、支援を行いました。当事者が地域のボランティアや担い手と繋がることで顔の見える関係づくりや地域住民の障害理解に繋がる取組となっています。

##### 5 隣接する他区の地域ケアプラザとの連携

神奈川区との区境にある為、地域住民の日常生活エリアが接している六角橋地域ケアプラザと「篠原六角ネットワーク会議」を開催し、地域状況や生活ニーズについて、情報を共有し、課題解決に向けた検討を行いました。それにより、健康づくり講座を共催しました。



## 6 地域防災拠点との連携

地区内の篠原小学校地域防災拠点の運営委員会、及び拠点運営訓練に参加しました。また、自治会町内会では福祉避難所としての役割を住民へ周知する等、顔の見える関係づくりに努めました。

### 【生活支援体制整備事業】

#### 1 地域福祉交流スペース、及び通所型サービスBの開設・活動支援

平成 29 年度に子どもから高齢者まで過ごせる地域福祉交流スペース「COCOしのはら」がエリア内に開所しました。この拠点が地域に根差したものとなるよう、地域への周知、協議体の開催、共催事業の実施、サービスBの支援などを区役所、区社協と共に取り組み、連携を深めてきました。

#### 2 よこはまシニアボランティアポイント登録研修会

横浜市に於ける介護予防事業である「よこはまシニアボランティアポイント」の登録研修会を地域活動交流コーディネーターと開催し、ボランティア活動を始めるきっかけづくりに取り組みました。現在は月約 90 名弱のシニアボランティアが活躍しています。

### 【地域包括支援センター】

#### 1 総合相談

「包括だより」を定期発行して地域の身近な相談窓口である地域包括支援センターの機能を周知するとともに、介護予防や権利擁護にかかる情報を発信しました。また、地区民児協定例会、地域のミニデイサービスや老人会、高齢者食事会等に出向き、相談窓口の周知を続けることにより、相談件数は平成 28 年度と比べ約 16%増加しました。

#### 2 認知症キャラバンメイト連絡会の活動支援

地区のキャラバンメイトとして「オレンジしのはら」が結成され、自主グループ化できました。地域の商店街、銀行、学校や子育てサークル等からの要望により、認知症サポーター養成講座を企画、実施することができるよう、生活支援コーディネーターと共にサポートしました。

#### 3 権利擁護事業

いつまでも自分らしく安心して生活するための備えとして、資産の管理や活用にかかる知識や情報の提供を目的に、横浜市ボランティアセンターと協働し、終活セミナーを開催しました。

また、港北区版エンディングノート「わた史ノート」の普及啓発や資産管理等、セカンドライフの充実にかかる講座を開催しました。区役所・区内地域包括支援センターとの共催講座、ミニデイサービスや老人会での出前講座を開催したことで「わた史ノート」の周知につながり、活用したいという人が増えてきています。

#### 4 包括的・継続的ケアマネジメント

しのはらケアマネアカデミー及び、区域の主任ケアマネジャー連絡会と共催し、事例検討や、研修会、情報交換会を実施することにより、ケアマネジャーのスキル向上を図りました。

## 5 介護予防事業

健康づくりや介護予防を目的に介護予防教室「GOGO 健康！教室」を開催しました。健康づくりのための体操や認知症予防等の普及・啓発を行い、継続して自発的な介護予防への取り組みとして、受講者によるグループの自主化に至りました。

また、エリアの保健活動推進員に企画や周知の協力を頂きながら、生活支援コーディネーターと協働し、ウォーキング事業「しのはらみんな DE ウォーク」を十数年ぶりの復活開催をしました。

## 6 介護者のつどいの定期開催

介護者のつどいでは、参加者の介護力の向上につながる講座を開催しました。また、参加者の介護の話をしつくりしたいとの声を大切に、必要に応じて、個別支援へ円滑に繋がるよう、フォローしました。

### 【5 職種連携の事業】

#### 1 民生委員児童委員協議会との情報交換会

平成 29 年度より、地区民児協との情報交換会を実施し、自治会町内会エリアごとの高齢者の生活課題やニーズを把握しました。地域特性や地域課題について見える化し、地域住民へ提供しました。また、平成 31 年度(令和元年度)はテーマを設定し、グループワークにて意見交換を行い、ニーズの把握や地域情報の収集に努め、次年度に行うケアプラザの事業に繋がりました。

#### 2 地域ケアプラザブログの開設

ケアプラザの役割や取組について本会HPだけでなく、より幅広く、タイムリーに情報を届けるための情報発信ツールとして「篠原地域ケアプラザのブログ」を開設しました。これにより、ケアプラザの自主事業の周知、報告を始めとして、悪天候による事業延期のお知らせ等もスムーズに行うことができました。

#### 3 実習等の受入について

福祉保健やボランティア活動の周知・体験として、近隣の小中学校からの職業体験や福祉体験、大学や専門学校からの教職実習や看護実習、及び企業からの新人研修に於ける実習生の受入れることにより、幅広い福祉教育(啓発)に取り組みました。毎年、約 60 名強の実習生を受け入れています。

## (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。

前期(平成 28 年度～平成 30 年度)における常勤充足率は 97.25%を超過しています。第 4 期指定管理期間内には 100%の雇用が実現できるよう、法人としての採用活動を強化します。

## 指定管理料提案書及び収支予算書 (横浜市篠原地域ケアプラザ)

### 1 指定管理料提案書

#### (1) 地域ケアプラザ運営事業

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
賃金水準スライド 対象人件費 (非課税) ※ 1	内訳(地域ケアプラザ所長、地域活動交流コーディネーター、サブコーディネーター等のうち賃金水準スライド対象人件費)	12,428,000
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)	78,000
事業費(税込)	地域交流事業、世代間交流、ボランティア育成・支援事業、障害児者余暇支援事業、子育て支援事業等	2,429,000
事務費(税込)	備品費、通信運搬費、複合機リース、事務消耗品費等	100,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	5,021,000
指定額	小破修繕費 474,000 円	474,000
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。>	△78,000
施設使用料相当額 ※ 2		△3,185,000
合 計		17,267,000

※ 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)	協議体、ネットワーク構築等生活支援体制整備事業	■
事務費(税込)	備品費、通信運搬費、研修費等	■
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)	25,579,050
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)	6,802,000
事業費(税込)	権利擁護啓発事業、包括的継続的ケアマネジメント事業、介護予防普及啓発事業、介護者教室等	1,780,950
事務費(税込)	備品費、通信運搬費、複合機リース、事務消耗品費等	100,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	1,335,000
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	〈介護保険収入等を充当する場合は記載してください。〉	△6,802,000
合 計		29,551,000

※ 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）	講師謝金、会場使用料、消耗品費等	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)	17,267,000	17,267,000	17,267,000	17,267,000	17,267,000
		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)	29,551,000	29,551,000	29,551,000	29,551,000	29,551,000
		一般介護予防 事業(d)	154,000	154,000	154,000	154,000	154,000
		合計(a)～(d)	52,774,000	52,774,000	52,774,000	52,774,000	52,774,000
	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	4,920,000	4,920,000	4,920,000	4,920,000	4,920,000
		居宅介護支援 事業	17,292,000	17,292,000	17,292,000	17,292,000	17,292,000
		通所系サービス 事業	100,879,000	100,879,000	100,879,000	100,879,000	100,879,000
	その他収入	0	0	0	0	0	
	収入合計(A)		175,865,000	175,865,000	175,865,000	175,865,000	175,865,000
内 訳	人件費	126,238,000	126,238,000	126,238,000	126,238,000	126,238,000	
	事業費	29,968,000	29,968,000	29,968,000	29,968,000	29,968,000	
	事務費	1,013,000	1,013,000	1,013,000	1,013,000	1,013,000	
	管理費	14,132,000	14,132,000	14,132,000	14,132,000	14,132,000	
	消費税等	4,512,000	4,512,000	4,512,000	4,512,000	4,512,000	
	その他	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	
支出合計(B)		175,865,000	175,865,000	175,865,000	175,865,000	175,865,000	
収支(A-B)		0	0	0	0	0	

## 団体の概要

(令和 2 年 1 月現在)

(ふりがな) 団体名	(しゃかいふくしほうじんよこはまししゃかいふくしきょうぎかい) 社会福祉法人横浜市社会福祉協議会			
所在地	〒231-8482 横浜市中区桜木町 1 丁目 1 番地			
設立年月日	昭和 26 年 3 月 (昭和 28 年 3 月 社会福祉法人認可)			
沿革	昭和 56 年 社会福祉センター (ボランティアセンター・情報センター・研修センター) 受託 福祉情報紙「福祉よこはま」発行 昭和 59 年 地区センター・老人福祉センター受託開始 平成 3 年 在宅支援サービスセンター (現: 地域ケアプラザ) 受託開始 平成 6 年 地域福祉活動計画 策定 平成 9 年 福祉保健研修交流センター「ウィリング横浜」開所 平成 10 年 横浜生活あんしんセンター開所 平成 16 年 (財) 在宅障害者援護協会が統合し、障害者支援センターとして設置 平成 25 年 中長期的な組織・活動の方針「長期ビジョン」を策定 平成 26 年 横浜市地域福祉活動計画を横浜市地域福祉保健計画と一体的に策定 平成 28 年 生活支援体制整備事業受託 平成 30 年 第 4 期横浜市地域福祉保健計画			
事業内容等	(1) 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施 (2) 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助 (3) 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成 (4) 社会福祉を目的とする事業に従事する者の養成及び研修 (5) 区社会福祉協議会の相互の連絡及び調整の事業 (6) 保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡 (7) 共同募金事業への協力 (8) 横浜生活あんしんセンター事業の実施 (9) 横浜市老人福祉センターの受託経営 (10) 横浜市地域ケアプラザの受託経営 (11) 障害者支援センター事業の実施 (12) 障害者更生センターの受託経営 (13) 横浜市福祉保健研修交流センターの受託経営 (14) 横浜市高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業の受託経営 (15) 横浜市社会福祉センターの受託経営 (16) 横浜市地区センターの受託経営 (17) 生活支援体制整備事業の実施			
法人税、消費税及び地方消費税滞納の有無	有		無	
財政状況	年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
	総収入	25, 215, 194, 127	17, 849, 621, 296	15, 493, 939, 867
	総支出	24, 660, 464, 338	19, 084, 630, 470	15, 369, 310, 618
	当期収支差額	554, 729, 789	- 1, 235, 009, 174	124, 629, 249
	次期繰越収支差額	3, 336, 778, 438	2, 101, 769, 264	2, 226, 398, 513
連絡担当者	【氏名】 <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span> 【所属】 社会福祉部施設管理担当 【電話】 045-201-2069 【FAX】 045-201-1661 【E-mail】 <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span>			
特記事項				