

事業計画書

1 運営ビジョン

(1) 地域における地域ケアプラザの役割について

地域包括ケアシステムの推進や高齢者、子ども、障害者支援の視点を含めて地域ケアプラザの指定管理者として行うべき取組みを具体的に記載してください。

地域包括ケアの推進、地域共生社会の実現に向けて、ひっとプラン港北（第4期福祉保健計画）の基本理念でもある「誰もが安心して健やかに暮らせるまち 港北」を目指し、地域の皆様と共にいつまでも暮らしやすい地域づくりを進めて参ります。

具体的な取組内容としては、次の通りです。

(1) 高齢者支援

- 1 地域アセスメントをもとに、それぞれの地域の特性や社会資源などを把握し、それぞれの地域で行われている取組、皆様からの声を生かしながら、地域住民の皆様が住みやすい街づくりを地域の皆様と進めて参ります。
- 2 団塊の世代の方々が地域活動に興味を持ち、やりがいをもって担い手として貢献できる場や事業などを企画実施し、新たな担い手の育成に取り組んでいきます。
- 3 地域へ出張講座、様々な事業を通じて地域のニーズの把握を行い、地域が一体となって、健康増進や介護予防への取組が行えるように支援していきます。
- 4 どんな些細なことでも気軽に相談していただける「身近な相談者」であることを、広報紙や地域の会合、イベントへ参加した際などに地域の皆様に向けて積極的に広報します。地域ケアプラザへのご相談には真摯に向かい合い、迅速かつ的確・丁寧に対応します。
- 5 認知症の方々が住み慣れた地域で暮らすことができるように、認知症カフェの普及啓発、当事者支援など地域での活動の充実を図ると共に、認知症サポーター養成講座を開催し地域の皆様が認知症に対する理解を深めて頂ける機会を作ります。

(2) 子育て支援

港北区地域子育て支援拠点や地域の各団体、保育園、小学校等の積極的な連携によるネットワークを作り、乳幼児の子育て支援につながる事業、児童養育者の支援、小中学生などへの福祉教育の実施、さらに地域の中でのつながりを大切にして頂くために、多世代交流の場を提供するなど幅広い取組みを行っていきます。

(3) 障害者支援

障害の方々が住み慣れた地域で安全、安心して暮らしていけるように基幹相談支援センター、自立支援協議会、近隣の地域活動ホームなどの関係機関と協力を図り、地域の皆様の障害に対する理解を深めると共に、ケアプラザを活用して当事者への支援事業を行います。

(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。

1 地域ケアプラザの周辺地域の状況

- (1) 大豆戸地域ケアプラザの担当エリアは、港北区の比較的中央に位置しており、区役所、港北区スポーツセンター、地区センター、港北警察署などの施設が近くにあります。
- (2) 大倉山地区は平成30年3月時点で人口約25,319人、鶴見川沿いから大倉山方面にかけて平坦な地形が広がっています。0～14歳が13.9%と若い世代が多い地区です。
- (3) 菊名地区は平成30年3月時点で人口約57,085人、鶴見区に接しており山坂が多い地域があります。菊名、新横浜、大豆戸、篠原北からなる大きな地域です。新横浜駅周辺は都市開発が進み、比較的新しい街ですが、一方で篠原北、大豆戸、菊名地区については一戸建ても多く、歴史がある街並みです。
0～14歳の比率が11.2%で若い世代が多くなっています。一方高齢者も19.3%と増加傾向です。
- (4) 菊名駅、大倉山駅、新横浜駅が最寄り駅となっており、交通量の多い環状2号線、東海道新幹線、JR横濱線、東急東横線が通っているため、交通の利便性は良いのですが、道路や線路で地域が分断されているところがあります。

2 地域の魅力

(1) 菊名地区

菊名地区は利便性が良く、昔ながらの住民が住まわれている地域です。大豆戸地区は港北区の中心地で警察署、区役所などの公共施設が立ち並ぶ地域です。新横浜地区は平坦な地形で整備された街並みの生活しやすい環境が整っています。

(2) 大倉山地区

東横線沿線のため、交通の利便性が良く、活気ある商店街の近くには梅園や記念館など歴史ある建造物があります。大きな公園が4か所あり地域住民の憩いの場となっています。

3 地域の課題

- (1) 担当エリアの高齢者人口は13,294人となっており、その中で要支援の方々のサービスの利用が毎月400名ほどあり、地域ケアプラザに寄せられる相談は令和元年度に入って毎月300件を超える状況で、毎年増加傾向にあります。
- (2) 大豆戸・菊名・大倉山・篠原北の4つの地域は、それぞれ活発に活動をされているため、各地域の課題に応じた対応が求められています。
- (3) 新横浜1～3丁目と大倉山全域はマンションなどに住む人の人口比が高くなっています。古くからのマンションでは高齢者世帯や独居も多くなり、エレベーターが隔階にしか止まらないため外出がしにくく、認知症により生活に支障があるにもかかわらず、支援を受けられないなどの課題があります。新築のマンションも多く、オートロック式のため個々のご家庭の

状況が分かりにくくなっています

- (4) 団塊の世代の方が地域の事業に参加する機会が少ないため、地域では担い手不足という声が聞かれています。
- (5) 東海道新幹線、JR 横浜線、東急東横線が通っているため、道路や線路で地域が分断され、高齢者、障害者にとっては移動の妨げになっています。大豆戸地域ケアプラザは担当エリアの北部に位置しているため篠原北や錦が丘などからは遠く坂も多いため、地域ケアプラザまで足が遠のきがちです。

4 具体的な取組

(1) 地域ケア会議の活用

地域ケアシステムの推進のため、地域の課題解決に向けた多職種連携、社会資源の開発や地域づくりを推進するために、地域ケア会議を活用します。地域ケア会議では地域住民が主体的に取り組めるように地域の現状を伝え課題を認識して頂き、地域住民と民生委員、各関係機関が連携して課題解決に向けて検討しています。

(2) 地域団体との連携

自治会町内会や地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、老人クラブ、保健活動推進委員、既存の組織とボランティア団体などが共に連携して相互理解を図り情報を共有することにより、誰もが住みやすい街づくりを進めています。

(3) 地域の人材育成

地域の課題を分かりやすく住民の皆様に説明、共有し、地域団体と協力しながら人材を発掘、育成していきます。

(4) 見守りネットワークづくり

町内会館、自治会館などで民生委員の協力を得ながら事業を実施するなど地域の方が参加しやすいように工夫をしています。

(5) 地域ケアプラザの周知

幅広い層の住民の皆様に地域ケアプラザの機能や役割を知ってもらうために、地域のイベント（大倉山地区さくら祭り、菊名地区らくらく市、ウォータープラザ祭り、港北区地域子育て支援拠点どろっふ祭りなど）で、当地域ケアプラザのオリジナル井の販売、まめっちの着ぐるみでの広報活動を行っています。

(6) 災害時への取組

地域ケアプラザでは緊急時（防犯・防災・水害）に備え、対応マニュアルを整備しています。地域ケアプラザの防災計画に基づき、福祉避難所開設マニュアル、水害時の浸水想定区域であるため、避難確保計画を作成しています。災害時に具体的にどのように対処するのかをまとめた事業継続計画（BCP）を策定しており、定期的に見直しを行っています。

(7) 福祉講座の実施

- ア 各学校、地域の皆様を対象とした車いす講習、介護技術講習、その他様々な出張講座を行っています。
- イ 地域ケアプラザ周辺の小、中学校で認知症サポーター養成講座や車いす体験などを通じて、理解を深め、生徒が未来の担い手として活動できるように支援します。

(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。

1 港北区社会福祉協議会との連携

- (1) 毎月実施している区役所とのカンファレンスのメンバーとして、港北区社会福祉協議会と連携して地域情報の収集や検討を行っています。
- (2) ボランティア育成やボランティアコーディネートに関して協力体制をとっています。
- (3) 権利擁護事業の「あんしんセンター」と連携し、相談対応を行っています。

2 医療関係者との連携

- (1) 協力医の来所時に、各事業担当者が医療的なアドバイスを受けるなど、情報交換を行い、より質の高いサービス提供に活かしています。
- (2) 担当地域の医療機関や薬局等に地域ケアプラザの広報紙や事業の案内を配布するなど、医療関係者とより良い関係を構築し、信頼を高めています。
- (3) 区役所、港北区医師会、港北区歯科医師会、港北区薬剤師会、訪問看護事業所、ガンバ港北（ケアマネジャー連絡会）、区内の地域包括支援センターが連携した「高齢者支援ネットワーク」の中で、区内の地域包括支援センターの主任ケアマネジャーが中心となって医療と介護の更なる連携を図っています。
- (4) 港北区医師会主催で行う地域包括ケアシステム部会、区災害医療担当による勉強会などに出席し、地域ケアプラザ所内において積極的に連携できることを検討しています。

3 他機関との連携

- (1) 地域の作業所等と連携し、講演・講座などを共催することで、地域での理解を深めています。
- (2) 地域ケア会議を主催し、多くの専門職とともに地域における課題を整理し、解決方法を検討し地域にフィードバックしていきます。
- (3) 学校、地域子育て支援拠点等と情報交換や共有、事業、福祉教育などを通して、連携を深めてまいります。

4 地域団体との連携

- (1) 民生委員児童委員協議会の定例会に出席し、意見交換をしながら各地域の情報を共有して

います。また、各団体の活動内容を把握するとともに、地域ケアプラザの事業案内や介護予防の啓発等を行っています。

- (2) 民生委員児童委員との連携を密にして、地域で孤立する可能性がある高齢者に関する情報の共有を図っています。
- (3) 各地域防災拠点や自治会町内会の防災訓練に参加し、災害防止の啓発や非常時における協力関係を強化していきます。
- (4) 港北区自立支援協議会のネットワークを通じて、障害に関する課題の共有や各機関の取組等を把握し、メンバー間で連携して課題に取り組んでいます。

5 他の地域ケアプラザとの連携

区内の連絡会、および法人内の地域ケアプラザの専門職別に行われる専門職会議などで、情報交換を積極的に行い、自主事業やネットワーク会議などでより充実した取組を行えるように努めています。また、区内の地域ケアプラザ、区役所、ガンバ港北と協力し、ケアマネジャーや専門職のニーズに添った研修の企画、運営を行っています。

(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。

毎年開催している「わくわくまつり」は併設の国際交流ラウンジと合同での開催としています。

実行委員会形式で会場全体の受付や広報紙の作成など、積極的に意見交換をしながら準備を進めています。また、国際交流ラウンジで行う事業向けに貸室の貸し出しを行っています。

2 団体の状況

(1) 団体の理念、基本方針及び事業実績等について

団体の理念や基本方針、業務実績等について、記載してください。

1 基本理念

お客様の満足

- ・ お客様のご満足を第一に「お客様の生活、お客様が必要とされること、お客様の気持ち・願いにそって、高品質のサービスを提供する」ことを徹底して追求します。
- ・ 日常活動において、お客様への迅速な対応、約束の遵守、適切な電話対応・挨拶等ビジネスマナーの基本を確実に実践します。

人を大切にし 共に育ちあう企業風土

- ・ 職員一人ひとりが「人」として、互いに高めあい支えあいながら、より高いスキル、よりしっかりした人権感覚、いつも変わらぬ温かい思いやりの心を目指す風土をつくりまします。
- ・ 職員が誇りと生きがいを感じることができる法人を目指します。

公正で透明感のある企業倫理

- ・ 公正、責任、透明性を重んじ、社会から信頼される行動に努めます。
- ・ 社会とのコミュニケーションが私たちを鍛え、育ててくれるとの認識に立ち、お客様からのご意見・ご要望・苦情等への対応を明確にし、情報開示、説明責任を重視します。

この理念を具現化するために、平成 27 年に中期経営計画（平成 27 年度～令和元年度）を策定し、以下の基本方針の下、運営をしています。なお、次期計画は、現在策定中です。

2 基本方針

- (1) 基本理念に基づいたお客様お一人おひとりにきちんと向き合ったサービス提供をいたします。
- (2) 市内全域で在宅・施設サービスの両面を総合的にサポートできる福祉サービス提供体制を目指しています。
- (3) 在宅サービスでは、住み慣れた地域で安心して生活していただけるように、地域におけるご相談の窓口として地域ケアプラザの地域包括支援センターや居宅介護支援事業所の設置、そして、訪問介護や通所介護、地域密着型サービス（定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護等）、福祉用具貸与・販売、また、医療対応が必要なお客様の対応として、訪問看護事業を実施しており、お客様のニーズにお応えする多様なサービス提供ができる体制の整備を図っています。
- (4) 施設サービスでは、特別養護老人ホームとして、神奈川県下最大のベッド数である大型規模の老人ホームや養護老人ホームの運営、喀痰吸引等医療依存度の高い方の積極的受け入れや嚥下ショートステイ等、高い介護技術の提供ができるよう職員教育に力を注いでいます。
- (5) 職員こそが財産であり、「人財」と考えた育成をします。
福祉専門職集団であることを自負し、徹底した専門性を追求し、質の高いサービスを提供できるよう研鑽を積んでまいります。
- (6) 職員の心身の健康増進に努めています。
平成 30 年 9 月に「健康経営宣言」を行い、平成 31 年 4 月より「横浜健康経営認証クラス A」の承認を受けました。
- (7) 健全で安定した経営を行います。
理事会を中心としたガバナンスを基にした経営を実行します。監査法人による監査や内部監査を実施し、透明性・健全性・安定性を維持していきます。



3 業務実績

社会福祉法人横浜市福祉サービス協会は、昭和 59 年 12 月に財団法人横浜市ホームヘルプ協会として設立され、35 年間にわたり、ホームヘルプサービス（訪問介護事業）のパイオニアとして歩むとともに、地域ケアプラザや老人ホームの運営など総合的な福祉の担い手として、幅広い福祉サービスの提供に取り組んでいます。

事業内容は訪問介護事業（27事業所）・訪問看護事業（5事業所）の他、地域ケアプラザ（20館）や特別養護老人ホーム（3館）の運営、小規模多機能型居宅介護（1事業所）、高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業、福祉用具貸与・販売事業など、ここ横浜の地でお客様である市民の皆様お一人おひとりの状況に真摯に向き合い、質の高いサービス提供に努め、「できるコト、まだまだ。」を合言葉に地域の皆様とともに、様々な課題解決に取り組んでまいりました。

- ① 本部(★)
- ② 地域ケアプラザ(■) 20館
- ③ 訪問介護事務所(●) 27事業所
- ④ 居宅介護支援事業所(▲) 21事業所
- ⑤ 老人ホーム(◀) 3館
- ⑥ 訪問看護(♥) 5事業所
- ⑦ 福祉用具事業所()
- ⑧ 小規模多機能型居宅介護(✕)



また、法人の基本の理念に基づき、様々な取組を行ってまいりました。

例を挙げると、横浜市に根差した社会福祉法人として、市民の皆様への認知症等の専門家による公開講座の開催や、市内の介護事業者等への介護技術講座や研修など、他に先駆けた社会貢献事業にも力をいれてきました。

<研修例>



令和元年度一般公開講座
「地球の今と災害対策」



介護技術研修の様子



介護職員初任者研修の様子

さらに大規模災害等における地域の福祉避難場所として迅速、的確に機能するよう事業所ごとに事業継続計画（BCP）を作成し、災害時への備えを強化しています。

業務の透明性や、適正な事業運営を行えるよう、法人として各事業所をバックアップする本部体制も整えています。

(2) 財務状況について

予算の執行状況、法人税等の滞納の有無及び財政状況の健全性等、安定した経営ができる基盤等について記載してください。

1 予算の執行状況

理事会の承認を得た予算計画に基づいた執行を原則とし、毎月各部門別実施している収支振り返りや四半期ごとに実施している経営会議等において、予算執行状況を把握し、適正な管理の徹底を図っています。

また、毎月顧問会計事務所による会計チェックを受け、予算の執行状況を確認しています。
さらに、監査法人により、会計監査及び指導を受け、適正な財務管理に努めています。

2 法人税等の滞納の有無

社会福祉法人のため法人税は原則非課税で、消費税については顧問会計事務所の指導を受け適正額を納付しています。なお、平成30年度分の消費税納税額は1,186万円です。

3 財政状況の健全性

平成30年度の収入総額は、129億余円でした。

また、制度融資以外の有利子負債は平成19年度に完済しており、現在の借入金は特別養護老人ホーム建設資金と法人本部ビルの購入資金の一部（テナント部分相当分）のみで、計画に基づき返済しています。

平成30年度決算は、総資本回転率1.22回、流動比率221.5%、当座比率221.3%であり、財政状況は健全な状況です。

4 安定した経営基盤

安定した経営基盤を作るため、地域ケアプラザや老人ホーム、介護事務所の各課題についてプロジェクトを組み課題解決を図る等、収支向上に努めています。また、経営の安定化や将来の新規事業展開等に備え、平成30年度は事業資金積立金2億円、経営安定化基金3億8千万円の積み立てを行っており、今後も計画的な積立を継続していきます。

財政面以外でも、35年を超える実績、地域との信頼関係が法人の財産であり、安定した地域福祉の推進を継続するため、このような良好な関係性をさらに高めていきます。

3 職員配置及び育成

(1) 地域ケアプラザ所長及び職員の確保、配置について

地域ケアプラザを運営していく上で、地域ケアプラザ所長（予定者）及び職員の人員配置並びに勤務体制、必要な有資格者・経験者の確保策について、その考え方を記載してください。

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

職員の確保には、身分保障や資格取得、給与の面などキャリアパスを明確にし、職員の努力と熱意に応える体制としています。職員に多くの職種の体験や経験を積ませるなど、深みのある人材育成を行っています。

1 身分保障と待遇

職員の経験年数に応じて待遇が向上するシステムの導入や管理職試験による公平な人材登用などにより、勤労意欲の向上に繋がっています。また、法人内に職員の相談窓口を設置し改善を図るなど、



インターンシップの様子

誰もが働きやすい職場の雰囲気づくりに力を入れています。

新採用者のために、当法人では採用前からのインターンシップ、独自の研修システムや育成プログラムをきめ細かく確立させています。

2 人員配置基準の遵守

当法人では計画的な人材採用や定期的な人事異動を行い、事業運営に支障がないように基準を遵守して、人員を配置しています。

地域ケアプラザにおいては、より安定した運営のため、独自に事務職員を配置しています。また、有資格者配置においては、法人のスケールメリットを活かし、他部署等で経験を積んだ有資格者等を適切に配置してまいります。

3 専門職や経験者配置の工夫

地域の様々な相談や問い合わせ等に適切に対応できるよう、地域福祉保健・地域医療の経験者を配置し、信頼と安心を得ています。

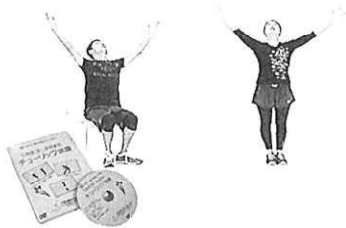
地域活動交流・生活支援コーディネーターの配置においては、法人として、介護・福祉資格を一定程度有している職員を、地域との関係性を重視し、配置しています。また、専門職の専門性の追求と習得については、スケールメリットを活かし、20館の地域ケアプラザの職種別の専門職会議を行い、専門性を磨いています。

専門性を身に着けた職員にはスペシャリストとして管理職に当たる専任職制度を設け、その職種をリードする仕組みを設けています。

<専門性を活かした取り組み例>



スケールメリットを活かし、区を越え、法人内 20 館協働で子育て支援事業開催



オリジナル介護予防体操 DVD 製作。
貸し出ししています。



生活支援コーディネーター事例集の作成

(2) 育成・研修について

地域ケアプラザの機能を発揮するための人材育成及び研修計画について、記載してください。

地域ケアプラザを利用されるお客様に常に満足していただけるサービス内容にしていくためには、福祉専門職としての能力向上と専門的資格取得が重要と考えます。

そのために日常的なOJT体制を重視しています。また、新人教育はもちろん、採用年次による定期的な研修やフォローアップ研修で質を高め、介護福祉士や介護支援専門員、社会福祉士等の資格取得を正規職員・非常勤職員を問わず奨励・支援しています。さらに待遇にも力を入れ、お

お客様への質の高いサービス提供を行います。

また、法人本部ビル内に研修センターを設置し、職種・年齢層・入社年数・職制等様々な区分による研修を実施し、人材育成に努めています。平成30年度の研修実績は、総実施件数45回（延べ実施回数100回）、延べ参加職員数は、2,985名となっています。

<研修センター研修実施状況>

<実施回数>

	階層別 研修	課題別 研修	職種別 研修	資格取得 研修	合計	公開 講座	合計
H29	30	17	46	6	99	1	100
H30	33	21	33	12	99	1	100

<受講者数>

	階層別 研修	課題別 研修	職種別 研修	資格取得 研修	合計	公開 講座	合計
H29	616	778	1,416	175	2,985	285	3,270
H30	750	830	1,182	193	2,955	150	3,105

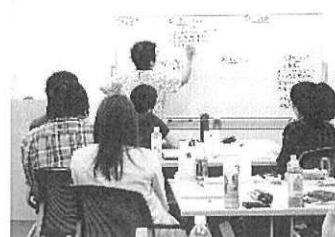
※ 事業所ごとの職場研修(H30):1,070回/受講者数(延べ)13,938人
(H29):1,144回/受講者数(延べ)14,660人

(上) 当法人研修センター主催 研修実績

(右) 介護福祉士実務者研修の様子



(上) 採用時研修



その他、正規職員・パートともに対象とし、研修受講費など費用面で資格取得をサポートする資格取得支援制度や、介護福祉士実務者研修、喀痰吸引等研修など法人の研修センター主催による研修もあり、職員のスキルアップや資格取得を支援しています。

4 施設の管理運営

(1) 施設及び設備の維持保全、管理及び小破修繕の取組みについて

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

地域ケアプラザは高齢者、障害児・者、乳幼児等、地域の様々な方が利用されます。そのため安全確保を最優先するとともに、常に「地域の皆様が快適に安心して利用できるよう施設・設備の安全と清潔を確保する」ことに最善の注意を払っています。

なお、定期点検は専門業者へ委託して、安全の徹底を図っています。

1 保守点検

設備総合巡視、空調設備、消防設備、エレベーター・自動ドア、機械警備、冷暖房機器、ボイラー、自家用電気工作物、自動制御盤等の保守点検を定期的に行っています。

2 施設清掃・整頓

施設の清掃につきましては、日常的に行い清潔を保持していくとともに、空調のフィルター清掃等も定期的に行い、空気環境の清浄度の維持、向上に努めています。

また、車椅子や杖歩行の方にも安全に利用していただくために、通路に物を置かない等、安全面に配慮しています。

3 衛生管理

建築物環境衛生管理、簡易水質検査、害虫駆除等を定期的に行っています。特に調理室は、調理室専用の履物を用意するなど、衛生管理には万全を期しています。

また、館内入口や洗面所に手指消毒液を設置するなど感染症予防にも注意を払い、手洗いの徹底を職員が励行し、お客様に対しての呼びかけもポスター等で行います。

さらに感染症発生時にも職員が迅速、かつ的確に対処できるよう研修や訓練を行っています。

衛生委員会を毎月実施し、産業医の指導により館内の安全・衛生の徹底と職員自身の健康管理に努めています。

4 緑化の管理

植栽は年 2 回の剪定とボランティアさんによる植え込みの美化活動など、緑化の推進に努めています。

5 改善・改修

定期点検や日常管理で発見された不備は、適切・迅速に対応し、利用されるお客様が安心して、また安全にご利用いただけるよう保守管理を行っています。建物の老朽化に伴う改修については、区と協議を行い適切に対応していきます。

6 ウェブアクセシビリティ方針について

横浜市福祉サービス協会は、どなたにも支障なくウェブをご利用いただけるように「日本工業規格 JIS X 8341-3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 3 部：ウェブコンテンツ」の適合レベル AA に準拠し、ウェブアクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます。

(2) 事件事故の防止体制及び緊急時の対応について

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

地域ケアプラザは、高齢者、障害児・者、乳幼児等、地域の様々な方が利用されます。皆様に安心して利用していただくために、事故防止や事故・急病・犯罪・災害時の対応について、日常点検、チェック表の活用、マニュアルの整備・遵守、定期的な訓練により、万全を期しています。

1 事故防止・防犯防災体制

緊急時（事故、急病、犯罪等の発生）に備えて、対応マニュアル・連絡網を整備しています。日中は職員が巡回を行い、夜間は職員が館内を確認した後、機械警備を行っています。

2 事故・急病への対応

(1) 日常点検と対応準備

設備の法定点検や、チェック表とマニュアルによる日常点検を行うとともに、急病時には緊急対応ができるよう、AED 操作方法を含む救急救命研修を定期的実施しています。

緊急事態となった場合には、救助や消防・警察への通報などの緊急対応を行うとともに、区役所等の関係機関に連絡し、適切な対応を行います。

(2) 再発防止のための対策

ア 再発防止に向けて、迅速に状況分析や原因究明を行います。

イ 対策を検討し、改善等を実施した後、市・区・法人本部へ報告します。

ウ ミーティングや全体会議で報告・共有し、職員全員に周知・徹底をします。また事例に基づいた実践的な緊急時対応に関する研修を行います。

エ ヒヤリハット報告書を必ず作成するとともに、法人内の地域ケアプラザ所長会等を通じて事故の事例検討を行います。

オ 本部のサービス向上委員会で、事業所（地域ケアプラザ、介護事務所、老人ホーム等）でのヒヤリハット事例を検証して、事故発生防止に努めます。

(3) 災害に対する取組みについて

ア 福祉避難所の運営について

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

災害時の対応

1 マニュアル策定と訓練

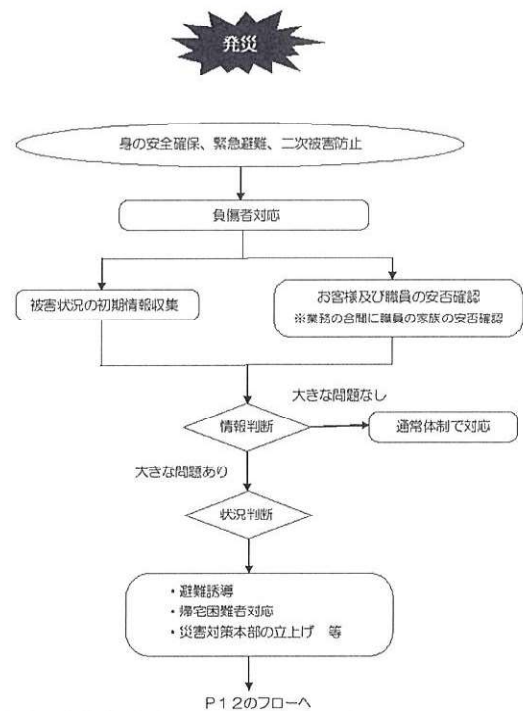
地震・火災等の災害時に速やかに対応できるよう、防災対応マニュアル・消防計画等を策定しています。さらに独自に地震等の大規模災害発生時にサービスを必要とするお客様に可能な限り迅速的確に対応するため、全事業所の事業継続計画（BCP）を整備しています。また、職場訓練を実施し、適正な対応に備えています。

年2回、消防との防災訓練を行う際には、日頃地域ケアプラザを利用される方や近隣住民の方にも参加していただき、職員が適切な対応をとれるように努めています。職員間で予め役割を取り決め、実際の災害発生時に対応できるよう実践的な訓練を実施しています。

その他、年1回、管理職を対象に徒歩参集訓練や年に2回、全職員を対象にメールによ

3. 災害が発生したら…

(1) 緊急時の対応フロー



(上)「緊急時の対応フロー」
事業継続計画より

る安否確認訓練を行っています。

2 災害時の近隣との協力体制

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

また、当法人では平成18年1月に横浜市と災害時相互援助協定を締結しており、災害ボランティアヘルパーとして援助可能なボランティアを有しています。

3 福祉避難所の体制

区と福祉避難所の協定を結び、災害時に地域防災拠点や自宅での生活を維持することが困難な方の受け入れができるよう、体制づくりに努めています。また、市からの応急物資の他、法人独自に物資の整備を行っており、定期的に数量や保管状態の点検を実施しています。

地域ケアプラザが果たす福祉避難所の役割を広く地域住民に周知するために、地域の総合防災訓練への参加や地域行事等の機会をとらえ、福祉避難所の広報を行うなど、災害発生時に備えています。

イ 災害に備えるための取組みについて

震災や風水害等といった災害に備えるための取組みについて、具体的に記載してください。

地震等の大規模災害発生時にサービスを必要とするお客様に可能な限り迅速的確に対応するため、全事業所の事業継続計画（BCP）を整備しています。

具体的には、震度5強以上の地震発生時には、職員全員に安否確認メールを配信し、状況把握を行います。安否確認メールについては、定期的に訓練を行い、災害発生時に職員が戸惑うことなく対応できるようにしています。

また、大規模災害が予想される場合には、法人本部と連携してお客様や職員の安全を確保します。

地震の発生に備え、ロッカー等の備品は転倒しないよう固定し、ロッカーの上には物を置かない等落下による事故防止に日ごろから努めています。

災害発生時の職員用応急備蓄を独自に行っています。また、発災時に速やかに利用できるようヘルメットを各職員の席に配置し、職員の安全確保に配慮しています。

(4) 公正・中立性の確保について

公の施設として、市民、団体及び介護保険サービス事業者等に対して、公正・中立な対応を図るための取組について記載してください。

コンプライアンスの徹底

- 1 地域の様々な事業者等のアセスメントに基づいた、それぞれのサービスの特色や地域のサロン、ボランティア等のインフォーマルサービスも的確に捉え、お客様お一人おひとりに合わせたサービスのコーディネートを行っています。

- 2 お客様の要望やニーズを踏まえた事業所の選定ができるよう、エリア内のサービス事業者の連絡会を定期的に行っています。
- 3 法人本部にコンプライアンス推進課を設置し、法令の遵守等、業務の公正・透明性を高めています。

(5) 利用者のニーズ・要望・苦情への対応

利用者の意見、要望及び苦情等の受付方法並びにこれらに対する改善方法について、具体的に記載してください。

地域ケアプラザのお客様のニーズ・要望・苦情につきましては、職員で検討して改善するほか、お褒めいただいた意見につきましては、さらに発展させるよう努めています。

1 要望・苦情への対応

法人では「苦情解決規則」を定めており、それに基づき地域ケアプラザにおいても苦情受付担当者、苦情解決責任者を設置して、お客様からのご意見、ご要望、また苦情等に対して、可能な限り、その場で解決を図る等、迅速に対応しています。

2 第三者委員会の設置

公正・中立な立場から斡旋、調整を行う第三者委員を設置し、適切な苦情解決に向けての体制を整備し、取り組んでいます。

3 「ご意見箱」の設置

地域ケアプラザでは「ご意見箱」を設置し、いつでもどなたからでもご意見などを受付できるようにしています。苦情を真摯に受け止め、原因・事実関係を明らかにし、対策を講じて再発防止に努めています。

4 アンケートの実施

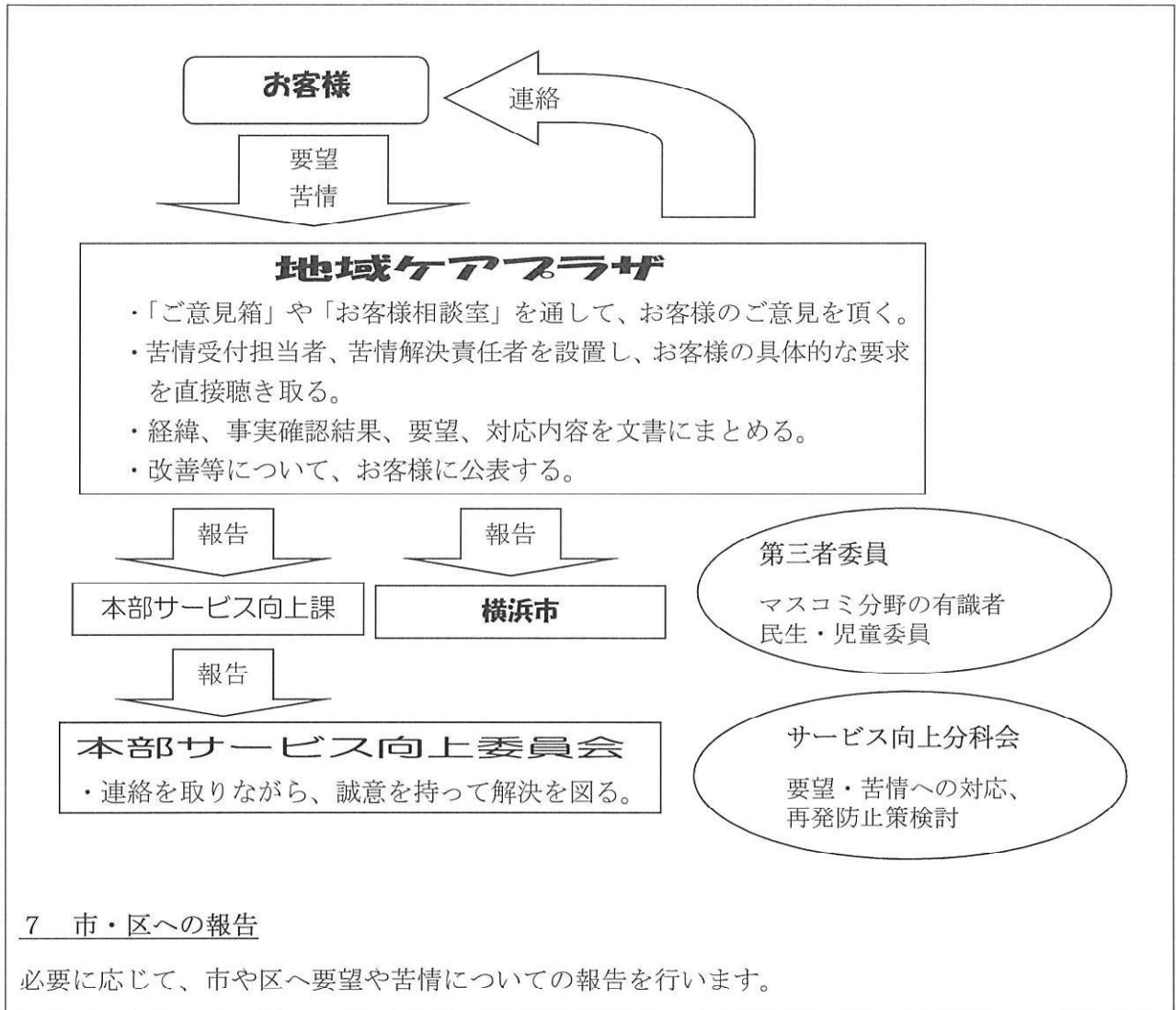
事業ごとにお客様アンケートを頂き、改善、発展につなげています。

5 「お客様相談室」の設置

お客様からのご意見、ご要望、苦情を直接お受けする窓口「お客様相談室」を法人本部に設置し、丁寧にお客様の声を受け止め、広く業務改善できるよう努めています。

6 サービスの向上

法人本部のサービス向上課担当職員が地域ケアプラザを訪問、モニタリング等により状況把握を行い、サービス向上の推進に努めています。



(6) 個人情報保護・情報公開、人権尊重について

個人情報保護及び情報公開の取組、人権尊重など横浜市の施策を踏まえた取組について、具体的に記載してください。

1 個人情報の保護

地域ケアプラザは、高齢者、障害児・者、乳幼児等、地域の様々な方が利用され、大切な個人情報を取り扱う機会が多くあります。それだけに、個人情報の取り扱いには意識をもって対応するよう具体的な取り扱いマニュアルを定め、さらに毎年度法人で研修を組み、全職員に徹底し、遵守するよう努めています。

(1) 個人情報保護規程の策定

当法人では横浜市が制定する「個人情報保護条例」の趣旨に則り、「個人情報保護規程」を定め、各地域ケアプラザでは個人情報の管理に関する責任者と担当者を定め、管理体制と責任を明確にしています。

(2) 研修

全職員に対し、年1回「個人情報の取り扱いについて」の研修を実施し、報告書を区役所に提出するほか、法人本部で実施する「個人情報保護・情報セキュリティ研修」を各事業所に設置しているセキュリティ責任者及び担当職員が受講し、職場で他職員への伝達研修を実施しています。

さらに、実際に個人情報取り扱いチェックを実施し、自己を振り返り、緊張感をもって個人情報を取り扱うように周知、徹底しています。

(3) 個人情報の取り扱い

ア 実際の個人情報の取り扱いとして、契約書、個人ファイル、電子媒体などは施錠できるロッカーなどで保管することとし、業務上持ち出しが必要な場合には、紛失や漏えいのないよう最小限の情報のみとし、持ち出し返却の確認簿により管理しています。

イ 個人情報の漏洩防止のため、郵便物の発送やFAX送信などの際には、複数の者が必ずダブルチェックをした後、記録を行い、注意喚起内容をFAX前に張り出し、FAX送信の際は氏名等にマスキングをしています。

ウ 広報紙等において、個人が特定できる写真や記事等を掲載する場合には、必ず書面と口頭で了解を得たうえで掲載しています。

エ すべての事業において個人情報管理者を定め、責任体制を明確にしています。

2 情報公開の取組

地域ケアプラザは、地域の皆様からの信頼のもとに運営しています。健全な組織や財務であることは当然ながら、当法人がどのような団体であるか、どのような運営状況にあるかを広く周知することが重要と考えます。ホームページの公開やパンフレット・チラシの配布を通し、地域の皆様に当法人・当地域ケアプラザを知って頂き、信頼を得られるように努めています。

(1) 情報公開規程の策定と実施

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

(2) 情報提供

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

3 人権尊重への取組

法人では「横浜市福祉サービス協会倫理綱領」を制定し、援助者として持つべき視点や人権意識を、採用時研修や事業所内研修などで適宜確認しています。また、全職員を対象にした人権研修を年に1回、外部の講師を招いて実施し、各所属での伝達研修を徹底しています。高齢者や子ども、

障害者など、幅広い視点で人権研修の実施をしています。

(7) 環境への配慮、市内中小企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

ヨコハマ3R夢(スリム)プラン、市内中小企業振興条例の趣旨及び男女共同参画推進等に対する考え方について記載してください。

地球の環境保護は、私たちが今行わなければならない義務と考えます。そのための第一歩として、できることを身近な家庭や職場で行うのが当然であり、当地域ケアプラザでも率先してゴミの減量、3R*、省エネルギーに努めています。

* 3R：廃棄物の発生抑制(Reduce)、再資源化(Recycle)、再使用(Reuse)

1 ヨコハマ3R夢【スリム】プラン(市が進める環境都市を目指した政策)の推進

省エネルギー対策、資源ゴミの徹底した分別収集に協力し、ゴミの減量化など良好な環境の維持のために、節電、節水をこまめに行います。また、コピー用紙の裏面使用などの資源の有効利用にも努めます。地域や各施設の状況に応じて、ペットボトルのエコキャップやインクカートリッジの回収等を地域にも呼びかけ、収集したものはエコ活動につなげています。

2 省エネルギー対策

電力消費がピークとなる夏季には軽装での執務を心がけ、冬季には服装で調節を行いながら室内温度を調整し、経費節減に努めます。また、不要な照明の消灯、電力の節約を図っていきます。

3 目標管理

省エネ法改正によって、エネルギー使用量の記録の保管が義務づけられており、年間使用量の推移を見守りながら省エネルギーに努めています。

4 市内中小企業優先発注

工事や備品等の発注に関しては、横浜市内中小企業振興基本条例に基づいて執行します。

5 環境への配慮

(1) 来館者や職員の健康に配慮し、敷地内全面禁煙としています。

(2) 施設周辺の植栽を行い、緑化の推進に取り組んでいます。

6 男女共同参画推進

働きたい、働き続けたい職員が男女の別なく、出産・育児や介護などの理由でキャリアをあきらめることなく、継続して働き続けられるように、育児・介護休業を取得しやすい体制を整えています。平成30年度の育児・介護休業の申請件数は、育児休業が38件、育児時短が18件、介護休業が4件となっています。

また、管理職(課長級以上)51名中、28名が女性であり、女性が管理職の半数以上を占めており、女性が活躍している法人でもあります。

5 事業

(1) 全事業共通

ア 施設の利用促進について

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

1 施設稼働率向上のための対策や効率的な施設貸出方法

地域の多くの皆様に利用していただくために、広報紙や地域の会合等で案内する等、積極的な広報を行い、これまであまり地域ケアプラザに関心のなかった方にも活用していただけるように情報提供を工夫して行っています。

2 有益な情報提供の方法

ホームページや広報紙、チラシを活用するとともに、様々な機会を捉えた情報提供をしています。

(1) ホームページ

各種事業はホームページに掲載し、最新の情報を提供するほか、書面による広報を併せて行い、幅広い年代の方に情報をお知らせできるよう工夫しています。

(2) 広報紙やチラシの活用

地域の民生委員児童委員協議会や連合自治会町内会、自治会町内会等でのご説明やご案内をさせていただき、各事業のチラシや広報紙（年6回発行）を町内で配布、回覧をしていただくことで、周知を図っています。病院、薬局、郵便局、銀行などにも配布を行い、配布部数は増加傾向にあります。

地域ケアプラザの情報コーナーに、今後の事業についての月間予定表やチラシを配架、掲示しています。

(3) イベントを活用した情報提供

区民まつりや地域ケアプラザまつり等イベント実施の機会を利用して、今まで地域ケアプラザを利用されていない方々へも、周知や情報提供を行っています。

イ 総合相談について（高齢者・子ども・障害者分野等の情報提供）

高齢者・子ども・障害者等の分野に関する情報提供の取組についての考え方、提供手法について記載してください。

1 様々な方に気軽に相談していただけるよう、機会があるごとに相談機関であることを広報しています。相談には真摯に向かい合い迅速に対応することを心掛けており、具体的な資料の提示、必要に応じてインフォーマルサービスの情報提供を行い、適切な関係機関へつなげていきます。

2 高齢に限らず、障害・子育てについての相談も適切な関係機関へ連絡し、迅速な対応を行っています。

- 3 サービス事業者や医療機関、専門機関と連携し、情報共有をしています。
- 4 令和元年度に入り、1か月あたり300件を超える相談に迅速に対応するため、地域包括支援センター職員が不在にならないように午前、午後共に相談業務担当として1名配置し、電話相談、窓口相談にスムーズに対応出来るように心掛けています。

ウ 各事業の連携及び関連施設（地区センター等）との連携について

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

1 各部門での連携

地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーター、地域包括支援センター職員（保健師職・主任ケアマネジャー・社会福祉士、以下「地域包括支援センター職員」という）、所長の6職種（以下、「6職種」という）は月に1回、6職種会議を開催し、地域状況、課題の共有や支援方法の検討を行っています。情報共有にあたっては、地域アセスメントシートを活用し、地域ニーズの抽出し、地域ニーズに基づく支援を行えるように努めています。多職種による認知症サポーター養成講座の実施など、積極的に所内連携を図っています。毎月開催している職員会議を通じてそれぞれの事業の状況を確認、情報共有し、地域の実情を把握しニーズに合ったサービスを提供できるように努めています。

2 関連施設との連携、情報共有

- (1) 自主事業の講師選定などで、他の地域ケアプラザや地区センター、区民活動支援センターなどと情報交換に努める等連携していきます。
- (2) 各種事業の開催にあたっては、近隣の施設と協力して後方支援に努めます。
- (3) ネットワーク会議や地域福祉保健計画推進会議などを通して、情報共有・交換を行い、地域の皆様がより利用しやすい環境づくりに努めます。併せて共催事業を行うなど、協働して地域支援に取り組みます。
- (4) 地域子育て支援拠点や学校、保育園と福祉教育や、交流、職場体験の受け入れ、共催事業などを通して情報を共有し、連携を深めてまいります。

エ 地域福祉保健のネットワークの構築について

地域の関連団体や関連機関との情報共有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 各地区の社会福祉協議会推進委員会、及び定例会議へ出席や地区社会福祉協議会、地域住民の皆様が主催で開催する地域行事に積極的に参加し、地域ケアプラザの周知や関係性の構築に努めます。
- 2 ひっとプラン港北（第4期地域福祉保健計画）を通じて、地区社会福祉協議会や自治会町内会、民生委員やシニアクラブ等の地域の関係団体との連携を密にし、地域課題の解決に向けて

協働しています。

- 3 港北区自立支援協議会に参加し、地域課題を共有し、解決に向けた取組を行う事で、各機関と積極的に連携を図り、更なるネットワークの構築に努めていきます。
- 4 乳幼児の子育て支援、児童養育の支援など、港北区地域子育て支援拠点「どろっぷ」や地域の各団体、保育園、小学校等と連携し、切れ目のない子育て支援ができるよう、ネットワークを構築します。
- 5 エリア内の新任ケアマネジャー対象の勉強会を開催し、研修や施設見学を通して地域包括支援センター、区役所、サービス事業所とのネットワークを広げていきます。

オ 区行政との協働について

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

- 1 港北区の区政運営方針【活気にあふれ、人が地域がつながる「ふるさと港北」を目指して】について、地域福祉の推進を担う地域ケアプラザとして、自治会町内会や民生委員をはじめ地域活動グループと連携をとり、その実現に向けて行動しています。
- 2 港北区福祉保健センターとの協議により、ひっとプラン港北（第4期地域福祉保健計画）の各地区別計画策定に向けた取組に参画し、区の福祉保健等についての動向や地域の状況等の情報共有をしています。
- 3 地区別計画では6職種が地区支援チームの一員として参画し、連携を図りながら課題解決に向けた取組や、地区別計画推進の委託業務や地区別計画策定委員会へ事務局として参加し、地域に向けた活動を行っています

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。

港北区の地域福祉保健計画の中で推進されている取組については、地域のニーズを踏まえて検討しています。地区別支援チーム及び地区別計画の会議で検討された課題等については、所内でも情報共有を行い、地域ケアプラザ全体で地域の皆様に支援できるように努めます。

また、地域の関係団体との連携を密にし、地域課題の解決に向けて協働し、地域の皆様が主役となって取り組めるように支援してまいります。

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

ア 自主企画事業について

高齢者・子ども・障害者等の分野それぞれの福祉保健活動の開発・実施及び自主活動化への取組について、具体的に記載してください。

- 1 高齢者、障害児・者、子育て支援など、それぞれの地域ニーズや特性に応じた企画を行い、幅広い階層の参加が得られるような自主事業を展開します。
- 2 実施にあたっては地域グループなどの協力を積極的に呼びかけ、積極的に受け入れを行っています。デイサービスと近隣の保育園や知的障害者施設との交流なども行います。
- 3 参加者の方々に、それぞれの事業の目的や地域ケアプラザの役割等を明示、周知して、福祉保健の推進につながる事業を実施し、ボランティア活動や地域貢献活動につながるように、参加を働きかけます。
- 4 ボランティアや参加者とともに企画、運営できる事業を充実させ、ボランティアの拡充を図ると共に、新規の事業参加者の増加を目指します。
- 5 地域ケアプラザの自主事業から発展した自主活動グループが、スムーズに活動できるよう支援します。ここ最近では、「大豆戸川柳クラブ」の自主化を行いました。
- 6 自主事業を通して捉えた地域の課題は、自治会町内会、地区社会福祉協議会をはじめとする地域の諸機関や学校等の関係機関、および地域包括支援センターと共有し、解決に向けて協働します。

イ 福祉保健活動団体等が活動する場の提供について

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

1 施設の利用率向上の対策

(1) 施設の積極的紹介

- ア 各自治会町内会の総合防災訓練等、地域の行事に積極的に参加し、これまで地域ケアプラザを利用されたことがない方々に施設紹介を行っています。
- イ 高齢者、障害児・者、子育て世代など幅広い層に施設を紹介し、各種事業を案内しています。
- ウ 特に、利用率が低いと予想される土曜、日曜及び平日の夕方から夜間の時間帯について学齢期や青年期の障害者を対象とした余暇事業（書道、ペタンクなど）の実施や、幅広い世代に来ていただける事業（ヨガ講座・映画会など）の開催、来館頻度の少ない養育世代の父親も気軽に参加できる子育てフリースペースの開催など工夫しています。

(2) イベント開催

- ア 地域ケアプラザまつり（ワクワクまつり：10月第2日曜日）等、どなたでも気軽に参加できるイベントを積極的に行っています。

イ 地域住民、港北区社会福祉協議会、障害者施設等との共催事業の実施により、地域の方々が様々な方と関わりあえる機会を提供しています。

2 効率的な施設貸出の方法

当地域ケアプラザを拠点に活動するサークルやボランティア等のグループを育成・支援し、グループの自主活動に向け、施設を貸し出せるようにします。

また、貸室の希望が重なった際などは調整を行い、少しでも多くの方に利用頂けるよう工夫します。今後は貸室の空き情報を館内、ホームページに掲載する予定です。

ウ ボランティア登録、育成及びコーディネートについて

ボランティア登録、育成及びコーディネートについて具体的に記載してください。

1 ボランティア育成についての考え方

多様化・複雑化する地域のニーズに対応するため、柔軟に、きめ細かく対応できるボランティアとの協働が必要です。

そこで、ボランティア間の協働やネットワーク化による活動内容の充実や活動しやすい環境を整備するなど、今後増加が見込まれる団塊世代の方々が活動しやすいような取り組みを行っています。

2 ボランティア育成の取組

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

(1) 育成体制

ア 地域活動交流事業担当が、ボランティア活動に関しての相談、情報提供を一元的に行っています。

イ 個人またはグループで活動のできるボランティアの登録を受け付け、地域ケアプラザ内や地域での保健福祉に関する活動の場を提供し、「よこはまシニアボランティアポイント事業」につなげています。また、地域での活動の場については、港北区社会福祉協議会とも連携しながら、コーディネートを行っています。

ウ 今後もボランティアがより安心して活動できるように月に1回ボランティア団体との定例会議を実施するなど、直接声を聞きながら後方支援を行います。

エ ネットワーク形成の一步として、年1回、日頃の活動への感謝を含めたボランティア感謝会を開催しています。また、貸室登録団体のボランティア活動を支援するために、自主事業の中でのボランティア活動の場の提供を積極的に行っています。

オ 様々な場所でボランティア活動が行えるよう、施設見学なども企画実施しています。

(2) 活動環境整備

ア ボランティア交流会や感謝会を実施し、日頃の活動に関しての感謝と労いを伝え、情報交換を通じた他の活動の理解を深めることで、ボランティア相互のつながりを強め、活動の刺激となるよう交流を深めていきます。

イ 貸室利用団体のボランティア活動を支援するために、様々な活動の場を提供しています。地域ケアプラザの自主事業でのお手伝いなど、連携を図りながら、活動の奨励を行っています。

ウ 「よこはまシニアボランティアポイント事業」へ参加し、ボランティア活動のモチベーションがあがるよう情報提供や働きかけを行い、活動開始のきっかけづくりを支援しています。ボランティア講座の中でもよこはまシニアボランティアポイント登録研修を実施します。

エ 福祉保健活動等に関する情報収集及び情報提供について

地域における福祉保健活動団体や人材等の情報収集及び情報提供について具体的に記載してください。

1 情報収集

- (1) 各職種が担当事業等において、地域における福祉保健活動に関する情報の収集に努めます。それぞれが集めてきた地域情報は、当法人で作成した地域アセスメントシートに落とし込み、所内会議や6職種会議、区役所との連絡会等で共有します。
- (2) 各職種が連絡会や研修会等に積極的に参加し、より広域における福祉保健活動に関する情報や社会資源等について常に最新情報を収集するよう努め、地域における支援に活かします。
- (3) 地域で開催されている会合やサロン、自治会町内会等各団体の催しに積極的に参加することで、地域の方の声を直接聞いて情報収集に努めます。

2 情報提供

- (1) 地域ケアプラザで実施されている通年の事業やプログラム等は、それぞれにチラシやポスターを作成して館内の見やすい場所に配架、掲示します。また、自主事業、地域のイベントなどでも宣伝し周知に努めます。
- (2) 地域の方に向けた広報紙を作成し、地域ケアプラザ自主事業やボランティア団体に関する情報を提供しています。広報紙は地域内に回覧し、同時に主な事業を紹介するポスターを、地域内の掲示板に掲示しています。
- (3) ホームページを随時更新し、回覧板や掲示板を目にする機会の少ない、若い世代や仕事等で忙しい方にも大豆戸地域ケアプラザの情報や地域の情報が伝えられるようにしています。

(4) 港北区地域子育て支援拠点「どろっぷ」が配信する「ココアプリ」を活用して子育て事業の情報をメール登録している子育て世代へ配信しています。ココアプリの編集にも参加しています。

(5) 貸館利用登録団体の活動情報作成のお手伝いや、館内掲示を行うなどの協力を行います。

(3) 生活支援体制整備事業

ア 高齢者の生活上のニーズ把握・分析について

担当地域における高齢者の生活上のニーズを把握・分析する方法について、具体的に記載してください。

- 1 各町別の地域アセスメントシートを作成し、それぞれの町の特性を把握した上で支援目標を設定し、それぞれの地域の皆様の声を聞きながら支援に取り組みます。
- 2 地区センター、コミュニティハウス等の地域の活動拠点とも連携し、地域における住民主体の活動について情報収集を行います。また、担当エリアにある商店街や、エリア内の介護保険サービス事業所に聞き取りを行い、生活支援サービス等の社会資源を把握します。
- 3 関係団体、自主サークル等からの情報、地域住民との会話や、要支援者のサービス利用状況等から地域で暮らす高齢者の生活課題を把握し、地域の資源とどう結びつけるか所内で検討します。

イ 多様な主体による活動・サービス及び社会資源の把握・分析について

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

地域で活動している企業、NPO法人、社会福祉法人などの各団体の情報を、6職種会議など所内で情報共有し、必要に応じて地域の方やケアマネジャーに案内をしています。さらに、所内で連携して必要と思われるお客様に個別に連絡し、職員と一緒にその場所まで同行し、紹介することもあります。

また、地域ケアプラザの出張講座の会場として地域のサロンなどをお借りして、各種団体がどのように活動しているのか地域の皆様に知って頂く機会を作るなど、把握、分析だけでなく更に広がりを高めています。

ウ 目指すべき地域像の共有と実現に向けた取組み（協議体）について

目指すべき地域像を地域住民等と共有し、その実現に向けた協議の場（協議体）を設置・運営する方法について、具体的に記載してください。

地域ケアプラザは日頃から地域の皆様の希望を聞き、実現に向けて何ができるか検討しています。地域の皆様が望むことを一つでも実現できるようにするため、地域の状況を分析し地域の皆様とその情報を共有し、地域の方が主体となって活動できるように支援を行っています。

地域住民が主体となっている団体の会議や定例会へ継続的に参加し、情報共有と活動への助言

を行います。また、来所される地域の方々との意見交換を日々行っています。

地域住民主体の活動に参加し、顔の見える関係づくりから、検討の場で最終的な活動目標などの想いを聞き、一緒に課題解決に向かって取り組みます。

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。

積極的に地域活動を行いたい地域の方々には、その地域の現状、目指すべき今後の方向性などの情報を提供する事で意識を高めていくと共に、地域ケアプラザで対応している総合相談の中からインフォーマルサービスの利用が必要と思われる方については地域包括支援センターと連携を図ってサービスBなどのサービスをお勧めしています。場合によっては、その方の送迎対応も行っています。今後も活動団体の後方支援、サービス利用が必要と思われる方の個別支援を継続していきます。

地域活動に参加した際は皆様の声を聞き、閉じこもり防止のための居場所づくりなど、生活課題の解決に向けて取り組みます。

(4) 地域包括支援センター運営事業

ア 総合相談支援業務について

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

- 1 地域の高齢者等からの総合相談に関しては、当事者のみならず家族や地域の状況も踏まえ、地域包括支援センター職員が速やかに訪問し、対応しています。
- 2 区役所や地域の関係者（民生委員など）、ケアマネジャーとのネットワーク構築を図り、地域での話し合いを開催するなど、密接な連携と情報共有により、地域のニーズを把握するように努めています。
- 3 地域ケアプラザの特性を活かし、地域活動交流コーディネーターと地域包括支援センター職員が連携し、各ネットワークを活かして課題の把握を行い、支援につなげています。
- 4 当地域ケアプラザの担当地域は、坂が多く交通手段が少ない所があります。地域ケアプラザまで来られない方もいるため、福祉全般の相談会を各自治会町内会等の身近な場所で実施しています。

イ 認知症支援事業について

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

- 1 地域の方々が認知症について理解を深め、地域で支えていけるよう、「認知症サポーター養成講座」をエリアのキャラバンメイトと一緒に積極的に開催し、地域の方々が認知症の理解

を深める機会を作ると同時に、キャラバンメイトの育成も行っています。

- 2 認知症の方であっても、住み慣れた地域で生活を継続して頂くために横浜市総合保健医療センターと連携を図り、民生委員、ケアマネジャーに向けて、医療連携も視野に入れた認知症講座を開催しています。必要に応じて認知症初期集中支援チームでの検討も行います。
- 3 認知症の早期発見、対応に向けて、身近な相談窓口である地域ケアプラザの役割を周知するとともに、出張講座、専門医による相談会の開催など、積極的に情報の発信を行います。これからも、最新の認知症情報や、当事者との関わりなどを通じて、認知症を身近に感じて頂けるように様々な取組を行っていきます。
- 4 エリア内の2か所の認知症カフェについても、ゆったりとした雰囲気の中で地域の当事者の皆様に過ごして頂けるように引き続き地域ケアプラザ全体で支援を行っていきます。

ウ 権利擁護業務について

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

- 1 高齢者等の虐待に関しては「港北区虐待防止ハンドブック」を活用し、他の地域ケアプラザと合同での研修開催や、各民生委員児童委員協議会などへの出張講座などを引き続き行っています。実際に相談件数も増加傾向にある中で、区役所と十分連携をとりながら相談者自らが主体的に問題解決に当たれるように、専門職とも連携して、専門的・継続的な視点から支援していきます。医療ニーズの高い方に関しては医療機関の協力のもと、迅速に対応できるように連携強化を図っていきます。
- 2 権利擁護についても相談件数は増加しているため、各地区での成年後見制度の出張講座や弁護士、司法書士、行政書士による無料相談会も定期的に開催し、成年後見制度の普及啓発にも努めます。
- 3 「振り込め詐欺」「成年後見制度」等については、寸劇など様々な方法を取り入れて、誰にでもわかりやすく周知できるように工夫をしています。

エ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務等

地域性を踏まえた上で、地域包括支援センターの基本機能である包括的・継続的ケアマネジメント支援業務等をどのように展開していくか、具体的に記載してください。

■包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

- 1 地域のネットワークづくりのため、毎月、民生委員・児童委員協議会の定例会や地域の行事に出席し、地域の状況やニーズの把握に努めるとともに、個別ケースの対応に努めています。
- 2 区役所や専門家等を招いた勉強会を開催し、ケアマネジャー等のスキルアップを図るとともに、安心して相談できる場を提供しています。
- 3 ケアマネジャー等からの相談を随時受けるとともに、困難事例については適宜同行訪問

し、区役所との定例カンファレンス等で支援方法を検討しています。

- 4 区役所と区内の地域包括支援センター合同で、新任ケアマネジャー向けの研修を行い、継続的に個別支援、サポートをしています。
- 5 在宅療養者への対応がスムーズに行えるよう、医療と介護の連携を意識したケアマネジャー支援に努めています。

■在宅医療・介護連携推進事業

個別課題や地域課題の解決に向けて、医療機関・介護事業所（個人、組織及び団体）等が、その日常の中で必要な情報や各々が抱える問題・課題などをお互いに円滑に共有し、一体的な支援、サービスを行うことができるネットワーク、連携体制の構築を目指します。

オ 地域ケア会議について

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

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

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

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

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

1 運営方針

高齢化が進み、要支援者が増える傾向にある中、要支援者の意思及び人格を尊重し、適切な保健医療サービス及び福祉サービスを提供することで、お客様が住み慣れた地域で自立した日常生活を営むことができるよう支援します。

一人ひとりの心身状況や環境に応じて、ご本人と計画作成者がともに目標に向けて取り組むことを大切にし、きめ細やかな対応しています。

(1) 人員の確保、育成

地域ニーズに適合した人員を確保し、介護予防ケアプラン作成担当者の専門性を高めるため、研修への参加、日常的にスキルアップにつながる指導を行います。

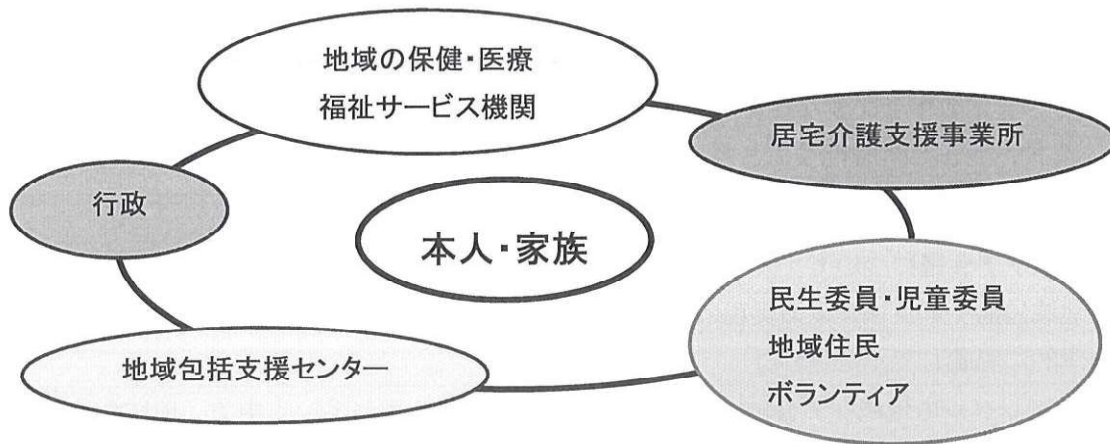
(2) コンプライアンスの徹底（公正中立なサービス調整）

関係法令の遵守を基本とし、区役所や地域の保健・医療・介護サービス事業者、ボランティア団体等から総合的かつ効率的にサービス提供されるよう、常に公正中立な立場に立ち介護予防ケアプランを作成します。

(3) 居宅介護支援事業所との連携強化

お客様やご家族の状況に合わせて効果的な介護予防ケアプランが提示できるよう委託先のケアマネジャーと連携し、支援を行っています。

関係機関との連携図



キ 一般介護予防事業（介護予防普及強化業務）について

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

1 運営方針

全ての高齢者に対して、「自立支援」や「尊厳保持」を図り、住み慣れた地域で生活を継続できるように「自立を支援する」「要介護状態になることを遅らせる」「維持・改善を図る」ことが介護予防事業の目的です。

地域ケアプラザは事業の中核になる存在として支援活動及び普及啓発活動を行います。

当地域ケアプラザ担当地域も高齢者が増加傾向にあるため、実際の支援活動だけでなく、普及啓発に取り組んでおり、総合相談時や地域の食事会や交流会、老人クラブ、地域ケアプラザの自主事業等の機会に、介護予防につながる地域の取組などの情報提供を行っています。

2 普及啓発

- (1) 地域の民生委員、保健活動推進員との連携により、地域の食事会や老人会へ出向き、虚弱高齢者に関する認識を高めています。
- (2) 介護予防の普及に向け、令和元年度は地域の集いの場を利用してフレイル（加齢による衰え）予防講座（全10回）を実施しました。地域の方々が集う場を利用して実施する事で、介護予防の取組の普及啓発になるだけでなく、地域の方々がつながるきっかけづくりの場にもなっています。

- (3) 区役所、港北区社会福祉協議会、居宅介護支援事業所、区内の地域ケアプラザ、医療機関、サービス事業所、学校、企業等と連携し、介護予防の必要性の普及、啓発をしています。

3 介護予防事業の展開

- (1) 地域包括支援センター担当エリアの現状と地域アセスメント結果から課題の解決に向けて介護予防に効果がある事業を実施しています。
- (2) 地域での介護予防の理解を深めるとともに、住民自らが担い手として地域で活動できるように必要な支援を行います。

4 地域活動の支援

- (1) 「自分の健康は自分で守る」を目標に、自主的に活動できるように生活支援コーディネーター、地域活動交流コーディネーターとも連携し、自主グループの立ち上げを支援しています。
- (2) 「いつまでも住み慣れた地域で生活できる」を目標に、認知症に対する地域住民の理解が深まり、地域で支えていけるよう、認知症サポーター養成講座を積極的に展開しています。
- (3) 地域ケアプラザの講座から自主的な活動を始めたスクエアステップ（エクササイズ）、スリーA（明るく、頭を使って、あきらめない）などの活動について、支援者のフォローアップや広報を行い参加者の確保に努めます。
- (4) 地域ケアプラザから遠い地域での支援者を増やすため、地域の声を聞きながら出張講座等を企画・実施しています。

ク 多職種協働による地域包括支援センターネットワークの構築について

包括的支援事業を効果的に実施するために、介護サービスに限らず、地域の保健・福祉・医療サービスやボランティア活動、インフォーマルサービス等の社会資源が有機的に連携できるためのネットワークづくりをどのように行っていくかを記載してください。

- 1 ひっとプラン港北（第4期地域福祉保健計画）を通じて、地域の関係団体との連携を密にし、課題の解決に努めています。
- 2 港北区医師会、港北区歯科医師会、港北区薬剤師会などの地域の医療機関や介護事業所との連携を図るために、高齢者支援ネットワークを活用し様々な情報共有を行っています。

(5) 居宅介護支援事業

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

1 運営方針

要介護者へ質の高いケアマネジメントを実施するべく、エリア内のさまざまな関係機関とネッ

トワークを構築し、多職種が協働して対応できる地域に根ざした身近でかつ信頼される事業所となるよう努めています。

地域ケアプラザ内の居宅介護支援事業所という特色を生かし、地域包括支援センターとの連携も密にしながら、きめ細やかに個別対応をしています。

また、特定事業所としてお客様の相談に随時対応できるよう 24 時間相談体制としています。

(1) 在宅生活の支援

要介護状態になった方が住み慣れた地域で自立した生活が送れるよう、一人ひとりの能力や状態、解決すべき課題（ニーズ）を的確に把握し、心身の状況や環境等に応じた適切なサービス提供に努めています。

- ・ 自立支援（身体的自立・精神的自立）
- ・ 認知症支援
- ・ 医療連携
- ・ 自己実現（QOLの向上）
- ・ 家族支援（レスパイトケア）

(2) コンプライアンスの徹底（公正中立なサービス調整）

関係法令の遵守を基本とし、区役所や地域の保健・医療・介護サービス事業者、ボランティア団体等から総合的かつ効率的にサービス提供されるよう、常に公正中立な立場に立ちケアプランを作成します。

(3) サービスの質及び職員の資質向上

- ア お客様やご家族の意向を尊重し、予後予測の視点をもって適正にケアマネジメントができるよう人材育成に努めています。
- イ ケアマネジャーの専門性を高め、質の向上を図るために、法人本部で採用時及び定期研修を年1回以上実施しています。
- ウ 定期的に、法人本部にてケアマネジャー担当者会議を開催し、情報交換や制度理解、ケアプラン作成研修、業務改善等に取り組んでいます。
- エ 「自立支援」「認知症支援」「医療連携」に強いケアマネジャーを育成するために、テーマ別の勉強会を行っています。
- オ 毎週ケアマネ会議を開催、事業所内で対応困難ケースの共有や必要に応じて事例検討を行い、ケアマネジャーのスキルアップとサービスの質の向上に努めています。
- カ 港北区ケアマネジャー連絡会の「ガンバ港北」にて事務局、役員、幹事などの役割を担っています。

(4) 他の居宅介護支援事業所との連携

地域ケアプラザ内にある居宅介護支援事業者として、近隣の事業所のケアマネジャーに声をかけ、年2回、事例検討会を開催しています。

他事業所のケアマネジャーにとって学びの場となるように、様々な事例について検討を行っています。

(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。

1 運営方針

(1) わかりやすい事業呼称

通所介護や認知症対応型通所介護という名称はサービスの内容がイメージしにくいいため、当地域ケアプラザでは誰にでもわかりやすい「デイサービスこもれび」「認知デイひだまり」という呼称にし、わかりやすく広報を行っています。

(2) 「お客様に信頼され、笑顔でつながるデイサービス」

誰にでも解りやすい言葉で法人全体のデイサービスの目標を設定し、一丸となって運営にあたっています。

(3) 在宅生活の支援

住み慣れた地域での在宅生活を長く継続できるよう、自立に向けた支援を行っています。

機能訓練指導員を中心に個別機能訓練を実施し、ご自宅での日常生活の自立を目指した支援を行います。

(4) サービスの質及び職員の資質向上

サービスに対する、より広い視点と発想を持てるよう、定期的に全職種のスタッフを対象に研修に取り組んでいます。法人独自の研修センターがあり、職員に向けて様々な研修を毎年実施しています。具体的には、職員の経験年数、職位に応じた「階層別研修」、接遇や介護技術などテーマ別の「課題別研修」、職種毎に必要な知識・技術の習得を目指す「職種別研修」、介護福祉士などの資格取得を支援する「資格取得支援研修」などがあります。平成30年度は、延べ100回の研修に延べ2,985人が参加しました。

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

また、ドライバーには安全運転研修を実施しました。

2 サービスメニューについて

(1) 当法人共通の独自サービスメニュー

ア 定期的に体力測定を行い、その間の機能訓練の効果を可視化することで、お客様が機能訓練に意欲的に取り組めるよう工夫しています。

イ 認知症の方を対象とした機能訓練ボードを独自で考案・作成し、個々のお客様の状態に合わせて使い方をアレンジするなど、認知症予防だけでなく、職員とお客様、またお客様同士のコミュニケーションツールとしても活用しています。

ウ 毎月のお客様・ご家族への報告は写真付きで報告しており、ご希望にされる場合は、ご利用時の写真の提供をしています。

(2) 当地域ケアプラザの独自サービスメニュー

ア スタッフが考案した季節の行事を取り入れたレクリエーションで体を動かして頂き、楽しみながら介護予防につながる機能訓練を行っています。

イ 機能訓練指導員（看護職員）による個別機能訓練に力を入れています。ストレッチや上下肢の筋力維持、向上に向けて行う訓練だけでなく、日常生活で欠かせない動作、課題となっている事柄を詳しく聞き取り、実際の日常生活動作訓練も行っています。

ウ 地域にある保育園の園児、未就学児の訪問や、小学生、中学生、高校生の職業体験の受け入れなどを行い、お客様からご好評を頂いております。また、地域で活動されているボランティアの訪問も多く、人と人とのふれあいの場としての交流も楽しんで頂いています。

エ 大豆戸地域ケアプラザのオリジナル丼「まめっち丼」を地域ケアプラザまつり以外にも、大倉山ふれあい祭り、菊名地区らくらく市、ウォータープラザまつりなど地域のお祭りで提供しました。地域の皆様より「いつも美味しい」とのお声を頂いています。

オ 令和元年度より出張寿司をデイにお呼びしています。職人さんがその場で握ったお寿司を皆様に提供しています。

カ 食事はお客様の大きな楽しみの一つです。当地域ケアプラザでは栄養バランスだけでなく、お客様の嗜好や出身地等を考慮し、メニューや食材選び、味付け等を行い、お客様に楽しんで召し上がっていただけるような食事の提供に努めています。

6 収支計画及び指定管理料

(1) 指定管理料の額及び施設の課題等に応じた費用配分について

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

地域ケアプラザをご利用くださるお客様のニーズに合わせた運営を行い、サービスの質の向上を図るための経費を支出しています。

1 収支計画

地域ケアプラザを適切に運営するための収支計画を立て、地域活動交流事業と地域包括支援センター事業等、指定管理料を適切に支出しています。

2 利用者サービスのための経費

地域活動交流事業、地域包括支援センター事業、生活支援体制整備事業における、テキスト代や材料費等については実費相当額を頂き、収支報告書において適切に報告しています。また、通所介護・認知症対応型通所介護事業については、介護保険法における利用料徴収を法令に基づき行っています。

(2) 利用料金の収支の活用及び運営費の効率性について

利用料金の収支の活用や運営費等を低額に抑える工夫について記載してください。

1 利用料金の収支の活用

- (1) 自主企画事業の開催に当たっては、その事業の趣旨や内容を考慮した上で、必要に応じてその実費相当額を参加費として徴収しています。徴収した参加費は、材料費やテキスト代、講師謝金、保険料等として使用しています。
- (2) 通所介護・認知症対応型通所介護事業においては、食費や制作物に係る材料費等実費相当額をご負担いただき、その費用の一部に充当しています。材料費等をご負担いただくことで、ご本人の希望に沿ったレクリエーション等を提供できるよう、バリエーションに富んだサービス提供を行っています。

2 運営費等を低額に抑える工夫

(1) 組織的な取組

- ア 指定管理の運営経費が軽減されるよう、組織的に取り組み、全スタッフへコスト意識を徹底させるとともに、建物管理・保守、清掃等の委託業者の選定には、電子入札等を実施し、コストを可能な限り低額に抑えています。
- イ 法人が受託している他の地域ケアプラザとの合同による車両リースの一括入札や消耗品の共同購入などにより、経費節減を図っています。
- ウ 超過勤務の適正管理を徹底することで、人件費の節減を図っています。

(2) 事務の効率化

地域ケアプラザの労務、経理等の事務処理に関しては、事務職員が法人本部と連携を取り、業務や役割の分担を図りながら、事務の効率化に努めています。

(3) ヨコハマ3R夢【スリム】プラン(横浜市が進める環境都市を目指した政策プラン)の推進

ごみの減量や資源のリサイクル、リユースを積極的に実施し、環境への取組に力を入れるとともに、節電、節水をこまめに行い、コピー用紙の裏面使用などの資源の有効利用を励行しています。

(4) 省エネルギー対策

節水システムの導入及び、電気使用量の節減効果が見込める力率改善用コンデンサーの設置、電力会社を変更する等、より安価な契約をすることにより、光熱水費の削減を行っています。

あわせて、電力消費がピークとなる夏季には軽装での執務を心がけ、冬季には服装で調節を行いながら室内温度を調整し、経費節減に努めています。また、不要な照明の消灯、使用していない事務用機器の電源を落として電力の節約を図っています。

7 前期の指定管理業務の実績（現在の指定管理者のみ記載してください。）

(1) 前期の指定管理業務の実績について

前期の指定管理期間における地域ケアプラザ事業の実績を記載してください。

1 地域活動交流事業

平成 30 年度は自主事業を延べ 69 件実施し、参加者は 3,065 人でした。多目的ホール、地域ケアルーム、ボランティアルーム等の施設の利用は延べ 19,945 人で、ボランティア活動の参加者は団体活動 186 回、個人活動は 1,346 回でした。これらの件数は過去 5 年間で増加しています。

様々な事業を企画、継続して運営していく中で計画的に自主化を支援し、その後も継続的にサポートを行いながら、地域の社会資源の創出を地域の皆様と一緒に行ってきました。

2 生活支援体制整備事業

所内では 6 職種会議で地域の課題や今後の方向性について協議を行い、情報を共有する事で、スムーズな所内連携を図っています。実際に地域活動に参加し資源を把握すると共に、参加者からの困りごとや要望を聞くことができます。また、地域行事への参加、民生委員児童委員協議会への出席、出張講座を行った際などに、地域の現状などの情報提供も行っています。実際に地域活動をしている団体（通所型サービス B）とも積極的に連携を図り、出張講座なども実施しました。

3 地域包括支援センター事業

平成 30 年度は総合相談・訪問が延べ 3,406 件でしたが、令和元年度は第 3 四半期までで 2,777 件と年々多くなっています。相談内容についても成年後見に関する事や、虐待の事例など時間を要するものが増えている傾向にあります。成年後見、虐待いづれについても出張講座や研修を開催し普及啓発に努めています。さらに各関係機関と連携し、積極的な周知活動・出張相談等を行いながら、早期の相談、援助につなげました。認知症支援事業では図書館を活用した連続講座「認知症のイメージを変える図書館の集い」を開催しました。集いでは、当事者の講演や最新の認知症の情報提供などを行い、参加者からは認知症の理解を深める機会になったという多くの声を頂きました。

認知症サポーター養成講座を積極的に開催、延べ約 700 名の方が受講されました。

3 ケアマネステーション大豆戸（居宅介護支援事業）

平成 30 年度は居宅介護支援のお客様は延べ 2,357 人、介護予防支援のお客様は延べ 177 人です。お客様がいつまでも住み慣れた地域で、ご自分らしく、自立した生活が送れるよう、質の高いケアマネジメントを提供しています。

4 通所介護事業

平成 30 年度の「デイサービスこもれび（通所介護）」のお客様は延べ 10,660 人、第 1 号通所事業のお客様は延べ 843 人、合計 11,503 人です。「認知デイひだまり（認知症対応型通所介護：平成 22 年開設）」のお客様は延べ 2,611 人でした。

これからもお客様のニーズをしっかりと伺い、自立を支援し、お客様の持てる力の維持、向上を目指したサービスを提供していきます。

(2) 職員配置状況について

前期の指定管理期間における職員配置の実績を記載してください。

第3期指定管理期間における職員配置実績は以下の通りです。

【不在期間】

平成28年度 主任ケアマネジャー 4月1日～8月17日 (139日)

生活支援コーディネーター 4月1日～4月30日 (30日)

平成29年度 生活支援コーディネーター 4月1日～4月30日、5月11日～8月31日

(143日)

不在日数合計： 312日

合計配置日数： 8,328日

指定管理料提案書及び収支予算書 (横浜市大豆戸地域ケアプラザ)

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)	13,677,500
賃金水準スライド 対象外人件費 (非課税)	内訳(地域ケアプラザ所長、地域活動交流コーディネーター、サブコーディネーター等のうち賃金水準スライド対象外人件費)	750,000
事業費(税込)	自主事業等にかかる経費(材料費、講師謝金等)	980,000
事務費(税込)	備品購入費、通信運搬費、研修費、印刷製本費、広報費、保険料、賃借料、業務委託費、事務消耗品費等	440,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	3,950,000
指定額	小破修繕費 474,000 円	474,000
利用料金の活用	1 運営費の軽減に組織的に取り組み、全職員への経費削減の意識づけを徹底します。 2 協会本部や協会内他事業所と連携し、電子入札による委託業者の選定や物品の共同購入等で経費削減を図ります。 3 超過勤務の適正管理の徹底により、人件費の削減を図ります。 4 節電、節水やコピー用紙の裏紙使用など資源の有効活用を励行します。 5 今後も地域のニーズにあった事業展開を行っていくため、指定管理料に加えて、介護保険収入を活用します。	△704,500
施設使用料相当額 ※ 2		△3,990,000
合 計		15,577,000

※1：(地域ケアプラザ所長基礎単価×配置予定人数(0.125人工)) + (地域ケアプラザ運営事業に係る正規雇用職員等基礎単価×配置予定人数) + (地域ケアプラザ運営事業に係る臨時雇用職員等基礎単価×配置予定人数)

※2：指定管理業務に通所系サービス事業が含まれる場合のみ記入して下さい。

(2) 生活支援体制整備事業

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
賃金水準スライド 対象人件費 (非課税) ※3	内訳(生活支援コーディネーターのうち賃金水準スライド対象人件費)	
賃金水準スライド 対象外人件費 (非課税)	内訳(生活支援コーディネーターのうち賃金水準スライド対象外人件費)	
事業費(税込)	生活支援体制整備事業を実施するためにかかる経費	
事務費(税込)	備品購入費、通信運搬費、研修費、印刷製本費、広報費、保険料、賃借料、業務委託費、事務消耗品費等	
合 計		5,802,000

※3：生活支援体制整備事業に係る生活支援コーディネーター基礎単価×配置予定人数

(3) 地域包括支援センター運営事業費

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
賃金水準スライド 対象人件費 (非課税) ※ 4	内訳（地域ケアプラザ所長、地域包括支援センター職員等のうち賃金水準スライド対象人件費）	38,177,500
賃金水準スライド 対象外人件費 (非課税)	内訳（地域ケアプラザ所長、地域包括支援センター職員等のうち賃金水準スライド対象外人件費）	1,100,000
事業費（税込）	材料費、講師謝金等、事業にかかる経費	1,450,000
事務費（税込）	備品購入費、通信運搬費、研修費、印刷製本費、広報費、保険料、賃借料、業務委託費、事務消耗品費等	570,000
管理費（税込）	・光熱水費 ・施設維持管理費（各種保守点検費）	1,050,000
指定額	協力医謝金 630,000 円、小破修繕費 126,000 円	756,000
利用料金の活用	1 運営費の軽減に組織的に取り組み、全職員への経費節減の意識づけを徹底します。 2 協会本部や協会内他事業所と連携し、電子入札による委託業者の選定や物品の共同購入等で経費節減を図ります。 3 超過勤務の適正管理の徹底により、人件費の削減を図ります。 4 節電、節水やコピー用紙の裏紙使用など資源の有効活用を励行します。 5 今後も地域のニーズにあった事業展開を行っていくため、指定管理料に加えて、介護保険収入を活用します。	△2,814,500
合 計		40,289,000

※ 4：（地域ケアプラザ所長基礎単価×配置予定人数（0.375 人工））＋（地域包括支援センター運営事業に係る正規雇用職員等基礎単価×配置予定人数）＋（地域包括支援センター運営事業に係る臨時雇用職員等基礎単価×配置予定人数）

(4) 一般介護予防事業

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
事業費（税込）	介護予防事業にかかる経費	154,000
合 計		154,000

2 収支予算書

(単位：円)

項目		3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	
内 訳	横浜市支払 想定額	地域ケアプラザ 運営事業(a)	15,577,000	15,577,000	15,577,000	15,577,000	15,577,000
		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)	40,289,000	40,289,000	40,289,000	40,289,000	40,289,000
		一般介護予防 事業(d)	154,000	154,000	154,000	154,000	154,000
		合計(a)～(d)	61,822,000	61,822,000	61,822,000	61,822,000	61,822,000
	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	23,081,158	23,196,563	23,312,545	23,429,107	23,546,252
		居宅介護支援 事業	44,281,652	44,503,060	44,725,575	44,949,202	45,173,948
		通所系サービ ス事業	166,052,151	168,542,933	171,071,076	173,637,142	176,241,699
	その他収入	800,000	800,000	800,000	800,000	800,000	
	収入合計 (A)		296,036,961	298,864,556	301,731,196	304,637,451	307,583,899
内 訳	人件費	205,898,269	208,760,254	211,662,021	214,604,123	217,587,120	
	事業費	14,536,731	14,738,791	14,943,660	15,151,376	15,361,980	
	事務費	25,418,530	25,771,847	26,130,075	26,493,283	26,861,539	
	管理費	15,431,076	15,645,567	15,863,040	16,083,536	16,307,097	
	消費税等	0	0	0	0	0	
	その他	135,000	135,000	135,000	135,000	135,000	
支出合計 (B)		261,419,606	265,051,459	268,733,796	272,467,318	276,252,736	
収支 (A - B)		34,617,355	33,813,097	32,997,400	32,170,133	31,331,163	

団体の概要

(令和2年1月 日現在)

(ふりがな) 団体名	(しゃかいふくしほうじん よこはましふくしきーびすきょうかい) 社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会			
共同事業体又は中小企業等協同組合として応募している場合には、その名称を記入してください。				
(ふりがな) 名称	()			
所在地	〒220-0021 横浜市西区桜木町6丁目31番地 6階			
設立年月日	平成9年1月14日			
沿革	<p>前身である財団法人横浜市ホームヘルプ協会（横浜市外郭団体）は、昭和59年12月に設立され、横浜市の在宅福祉サービスを担い、先駆的に取り組んできました。平成9年1月に発展的に改組し、社会福祉法人横浜市福祉サービス協会を設立、横浜市の外郭団体から自立をしました。以降、老人ホームや地域ケアプラザの施設運営をはじめ、定期巡回や訪問看護ステーション、小規模多機能型居宅介護等にも取り組み、総合的な福祉サービスを目指した先進的な事業展開を続けています。</p>			
事業内容等	<p>当協会は訪問介護事業のほか、地域ケアプラザ（20館）や特別養護老人ホーム（3館）の運営、高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業や訪問看護事業、小規模多機能型居宅介護事業、福祉用具貸与・販売事業等、ここ横浜の地でお客である市民の皆様一人おひとりの状況に真摯に向き合い、お客様の満足を第一に高品質なサービス提供を追求した事業を実施しております。実施している事業は以下の通りです。</p> <p>①訪問介護 ②訪問看護 ③通所介護 ④短期入所生活介護 ⑤福祉用具貸与 ⑥特定福祉用具販売 ⑦認知症対応型通所介護 ⑧小規模多機能型居宅介護 ⑨定期巡回随時対応型訪問介護看護 ⑩夜間対応型訪問介護 ⑪地域密着型通所介護 ⑫居宅介護支援 ⑬介護予防訪問看護 ⑭介護予防短期入所生活介護 ⑮介護予防福祉用具貸与 ⑯特定介護予防福祉用具販売 ⑰介護予防認知症対応型通所介護 ⑱介護予防小規模多機能型居宅介護 ⑲第一号訪問事業 ⑳第一号通所事業 ㉑介護予防支援 ㉒介護老人福祉施設（老人ホーム） ㉓居宅介護 ㉔重度訪問介護 ㉕移動支援 ㉖計画相談支援 ㉗在宅生活支援ホームヘルプ事業 ㉘地域ケアプラザの受託運営 ㉙養護老人ホームの受託運営 ㉚高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業 ㉛福祉用具・用品販売</p>			
財務状況	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	総収入	14,007,089,189	13,639,946,889	13,412,692,290
	総支出	13,881,513,750	13,624,858,272	13,413,882,693
	当期収支差額	125,575,439	15,088,617	△1,190,403
	次期繰越収支差額	3,638,575,138	3,545,593,350	3,276,924,691
連絡担当者	<p>【所属】地域ケア推進課 【氏名】 XXXXXXXXXX 【電話】045-227-1737 【FAX】045-227-1701 【E-mail】 XXXXXXXXXX</p>			
特記事項				