

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。

1 地域保活ケアシステムの推進として

おひとりおひとりがいきいきと暮らせるまち、お互いさまで支えあう、つながりのあるまちの実現を目指し、世代ごとの取組だけではなく、世代間の交流も含めた取組を行います。また、サービス事業者、医療機関、専門支援機関、企業、商店等とのつながりも大切にし、ネットワークの構築を進めます。

2 具其他的な取組みとして

地域の情報発信基地として、介護保険サービス情報、子育て支援情報、障害児者支援情報をお伝えします。また、情報ラウンジを活用し、様々な地域の情報を掲示します。

身近な地域の相談窓口としての地域ケアプラザの役割や名称の周知を進め、様々な情報提供に努めます。また、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。

(1) 高齢者支援

ア 地域のサロン等に伺い、各種出前講座を実施します。

イ 健康長寿を目指し、運動・社会参加・栄養の3点を意識した介護予防事業を行います。

ウ 認知症になっても地域で暮らすことができるよう「キャラバンメイトこすがや」と協力し、認知症サポーター養成講座を広く実施します。

エ 様々な相談に対応できるよう個々の質の向上、他機関との連携に努めます。

(2) 子育て支援

ア 子育ての不安を話ができる場を提供します。

イ 小学生同士でケアプラザに気軽に来られる事業を開催します。

ウ 世代を超えて交流できる場をつくります。

(3) 障害者支援

ア 栄区基幹相談支援センターサポートセンター径、栄区生活支援センターと協力し、8050問題等に取り組みます。

イ 地域の障害児・者団体と地域に向けて障害に対する理解が深まるよう啓発活動を行います。また、活動の場が増えるよう支援します。

ウ 災害時は、合築施設である栄区生活支援センターと協力し、福祉避難所を開設します。

(2) 担当地域の特色、課題及び将来像並びにそれに係る取組みについて

地域住民や関係者と連携・協働して地域の魅力と課題を把握し、地域ケアプラザとして課題解決に向けた活動を行っていくため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および課題

最も高齢化率の高い小山台は少子高齢化が深刻になっていますが、共助意識が高く、高齢者を対象としたサロンやカフェ、自治会町内会活動が活発です。高い高齢化率に反して元気な高齢者が多いと考えられる反面、担い手不足から今後の地域活動の継続に課題を抱えています。

駅前に位置する小菅ヶ谷一丁目には築40年以上の公団や市営住宅等の団地が多く、徒歩圏内に商店・病院があることから高齢者の転入が進んでいます。同時に小菅ヶ谷二丁目～四丁目の比較的新しいマンション群には子育て世代が転入しています。今後も駅周辺に大型マンションの建設などもあり、他区・他市町村からの子育て世代の転入が見込まれると共に、地域に馴染むような子育て支援が必要です。

駅前国家公務員住宅跡地に建設予定の大型マンションの建築が始まり、今後は桂町の年齢層が変化していくと予測されます。

後期高齢者の増加に伴い介護相談も多く、相談内容も多岐にわたっています。地域のニーズに合わせて継続して各関係機関との情報共有や連携が求められます。また、認知症の相談件数も多く、昨年度から始まった認知症初期集中支援チームの活用も求められています。

地域福祉保健計画推進のため、地区支援チーム会議活用やつながるプラン推進会議の発展も求められています。

2 地域の魅力

いたち川が流れ、緑の多い地域でもあり、市内に3カ所しかない大きな駅前広場が特徴です。商業施設は他に比べ少ないですが、落ち着いた環境で子育てには最適な地域です。今後、駅周辺に大型マンションの建設などもあり、若い世代の流入も見込まれます。

また、長く続いているサロンなども多く、地域力の強さも魅力の一つです。

3 具体的な取組

- (1) 地域の会議や行事に参加し、顔の見える関係づくりを進め、社会資源の把握と活動支援を行い、ネットワークの構築につなげます。
- (2) 地域の商店、企業、各種学校や施設等を訪問し、地域福祉にかかわる方々や関係団体との関係づくりを進め、地域の課題解決に向けてネットワークの強化を図ります。
- (3) 地域住民をはじめ関係団体や地域組織がつながるように地域ケア会議を開催します。
- (4) 自治会町内会、シニアクラブ、各関係団体と様々な事業を企画から協働することで、ネットワークの強化を図ります。

- (5) 小菅ヶ谷つながるプラン（地域福祉保健計画地区別計画）を推進し、地域の福祉保健に関わる方々と共に課題解決ができる協働関係づくりを進めます。

(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 栄区社会福祉協議会との連携

- (1) 地域福祉保健計画の推進や協議体、各種連絡会などを通し、連携をとっていきます。
- (2) ボランティア育成やボランティアコーディネートに関して協力体制を取っていきます。
- (3) 権利擁護事業の「あんしんセンター」と連携し、高齢者、障害者支援を行います。

2 行政との連携

- (1) 地域福祉保健計画の推進や協議体、各種連絡会などを通し、連携をとっていきます。
- (2) キャラバンメイト連絡会、栄区地域づくりキャンパスの企画協力など、栄区と連携して行います。
- (3) 地域の相談内容に応じて、栄区役所担当部署職員と連携し課題解決に取り組みます。

3 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ます。
- (2) 担当地域の医療機関や薬局等に接点を持ち、ケアマネジャーが連携しやすい時間帯・方法等について情報を収集するなど、医療関係者とより良い関係を構築します。
- (3) 横浜栄共済病院と連携し、医師による地域住民向けの健康講座を実施します。また、認知症初期集中支援チームへの連携事例を通して、より広い協力関係を構築します。

4 他機関との連携

- (1) 栄区医師会、栄区在宅医療相談室との共催により、多職種勉強会を開催し、連携、スキルアップを図ります。また、他機関が主催する勉強会にも積極的に出席し連携に努めます。
- (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、保育園、地域子育て支援拠点等との共催事業等を実施し、連携を深めていきます。

5 地域団体との連携

- (1) 連合自治会町内会の定例会や民生委員児童委員協議会の定例会に出席し、意見交換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、災害対策の啓発や非常時における協力関係を強化しています。

6 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、近隣の地域ケアプラザと協力し、自主事業の開催等を通して地域福祉保健計画の推進に努めます。

(4) 合築施設との連携について

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

地域で生活する精神障害者の社会復帰、自立及び社会参加促進を目的として、相談等を行う「栄区生活支援センター」が合築されています。

- 1 栄区生活支援センターと協力して共有部分の整備を行い、施設保持に努めます。
- 2 精神障害に関する相談については、協力して相談支援を行います。
- 3 栄区生活支援センターとの勉強会を開催します。
- 4 定期的に防災会議を行い、防災訓練（年2回）および福祉避難所開設訓練（年1回）を協働で実施します。また、お互いに設置している緊急連絡用通信機の受信送信状況をチェックします。
- 5 小菅ヶ谷地域ケアプラザ、栄区生活支援センターの役割周知のため、施設として「いたちまつり」を共同開催し、「駅前まつり」へは共同参加しています。また、地域ケアプラザ主催の出勤講座やケアマネジャー勉強会等へも栄区生活支援センターに積極的に参加していただいています。

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。

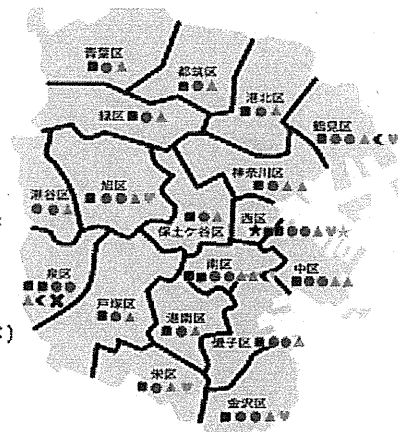


3 業務実績

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んできました。

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。

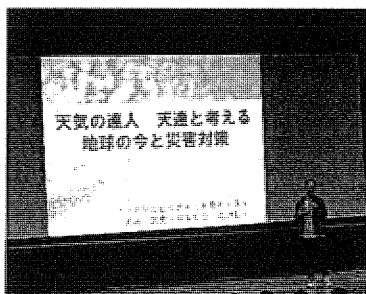
- ① 本部(★)
- ② 地域ケアプラザ(■) 20館
- ③ 訪問介護事務所(●) 27事業所
- ④ 居宅介護支援事業所 (▲)21事業所
- ⑤ 老人ホーム(◐) 3館
- ⑥ 訪問看護(◎) 5事業所
- ⑦ 福祉用具事業所(○)
- ⑧ 小規模多機能型居宅介護(✱)



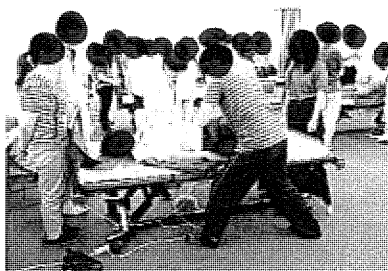
また、法人の基本の理念に基づき、様々な取組を行ってまいりました。

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

(2) 財務状況について

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

1 予算の執行状況

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

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

2 法人税等の滞納の有無

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

3 財政状況の健全性

平成 30 年度の収入総額は、129 億余円でした。

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

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

4 安定した経営基盤

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

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

3 職員配置及び育成

(1) 地域ケアプラザ所長及び職員の確保、配置について

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

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

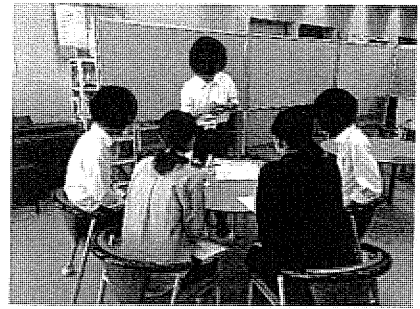
職員の確保には、身分保障や資格取得、給与の面などキャリアパスを明確にし、職員の努力と熱意に応える体制としています。職員に多くの職種の体験や経験を積ませるなど、深みのある人材育成を行っています。

1 身分保障と待遇

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

るなど、誰もが働きやすい職場の雰囲気作りに力を入れています。

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。



インターンシップの様子

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います。

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。

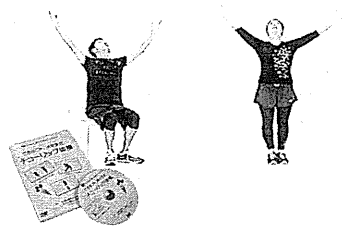
地域活動交流・生活支援コーディネーターの配置においては、法人として、介護・福祉資格を一定程度有している職員を、地域との関係性を重視し、配置しています。また、専門職の専門性の追求と習得については、スケールメリットを活かし、20館の地域ケアプラザの職種別の専門職会議を行い、専門性を磨いています。

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を開催しました。



オリジナル介護予防体操DVD製作し、貸し出ししています。



生活支援コーディネーター事例集の作成

(2) 育成・研修について

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

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

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

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

<研修センター研修実施状況>

<実施回数>

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

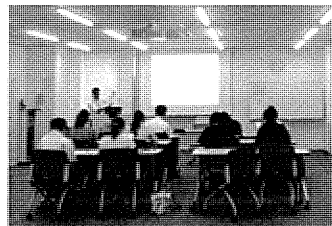
<受講者数>

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

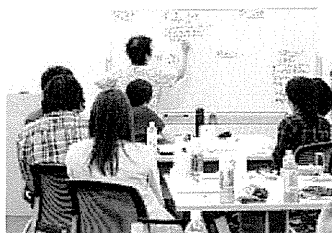
※ 事業所ごとの職場研修(H30):1,070回/受講者数(延べ)13,938人
(H29):1,144回/受講者数(延べ)14,660人

(上) 当法人研修センター主催 研修実績

(右) 介護福祉士実務者研修の様子



(上) 採用時研修



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

4 施設の管理運営

(1) 施設及び設備の維持保全、管理及び小破修繕の取組みについて

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

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

また、この施設は「栄区生活支援センター」との合築施設であるため、館内他施設の管理者とも施設長会議等で協議し、地域の皆様に快適・安全に利用していただけるような施設・設備の保守管理に努めています。

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

空きスペースの植栽や、菜園等により緑化の推進に努めています。

5 改善・改修

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

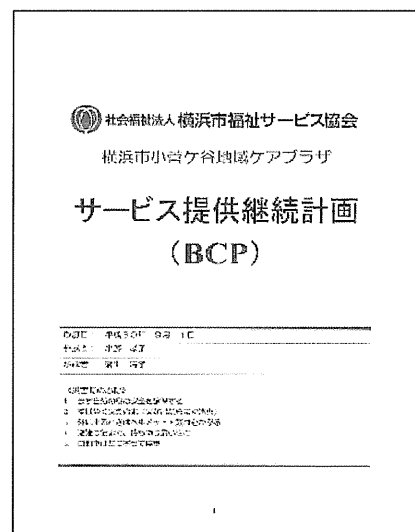
ア 福祉避難所の運営について

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

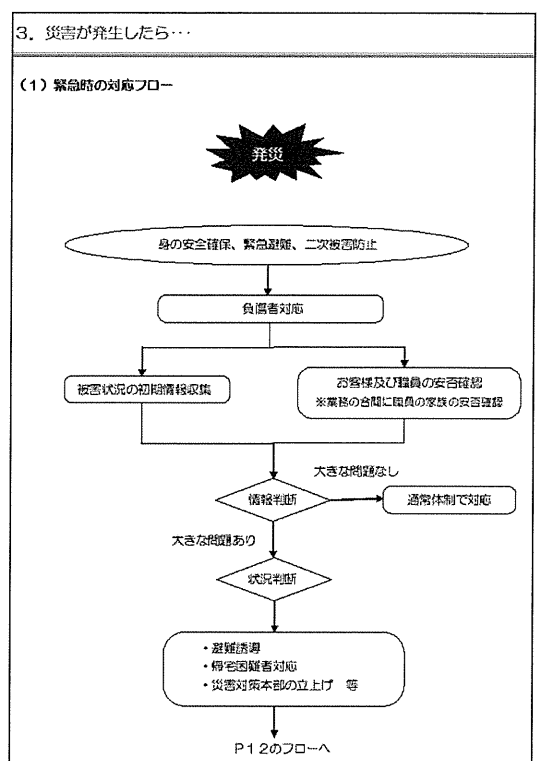
(1) 地震・火災等の災害時に速やかに対応できるよう、防災対応マニュアル・消防計画等を策定しています。さらに独自に地震等の大規模災害発生時にサービスを必要とするお客様に可能な限り迅速的確に対応するため、全事業所のサービス提供継続計画（BCP）を整備しています。また、管理者不在時でも迅速に対応できるように自宅と職場間が近い8名を招集に合わせて管理者代行を行うルール（通称：こすがや8）を定めています。定期的に、職場訓練を実施し、適正な対応に備えています。



(2) 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。

(3) 年2回、栄区生活支援センター、栄区シニアクラブ連合会と協力し防災訓練を行います。その際は、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。訓練終了後は、消防署による消火器、AED訓練や災害についての講話など行います。

(4) 年1回、管理職を対象に徒歩参集訓練や年に2回、全職員を対象にメールによる安否確認訓練を行っています。また今後は、状況に合わせて事業所単位でもメールによる安否確認訓練もできるよう整備しています。



(上)「緊急時の対応フロー」
サービス提供継続計画より

2 災害時の近隣との協力体制

各地域防災拠点、各自治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。

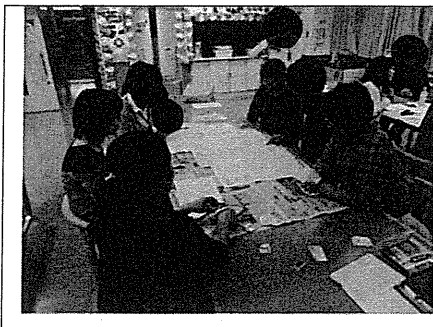
また、当法人では平成18年1月に横浜市と災害時相互援助協定を締結しており、災害ボランティアヘルパーとして援助可能なボランティアを有しています。

3 福祉避難所の体制

栄区と福祉避難所の協定を結び、災害時に地域防災拠点では避難生活を送ることが難しい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。

その他、開設を想定し年1回、栄区生活支援センターと共同で福祉避難所開設訓練を行います。訓練は、横浜版HUG（避難所運営ゲーム）を活用しつつ、協力体制を構築します。



(左：福祉避難所開設訓練)

(右：横浜市版HUG)



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、法人において全事業所のサービス提供継続計画（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。

夜間等開設時間外の発災には、開錠、福祉避難所の開設体制が速やかに行えるよう、自宅と職場間が近い8名を招集に合わせて管理者代行を行うルール（通称：こすがや8）を定めています。

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職員分のヘルメットを準備し、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

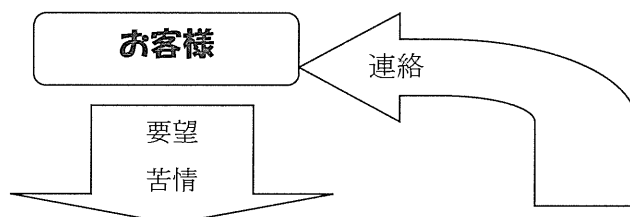
事業ごとにお客様アンケートを頂き、改善、発展につなげています。

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。

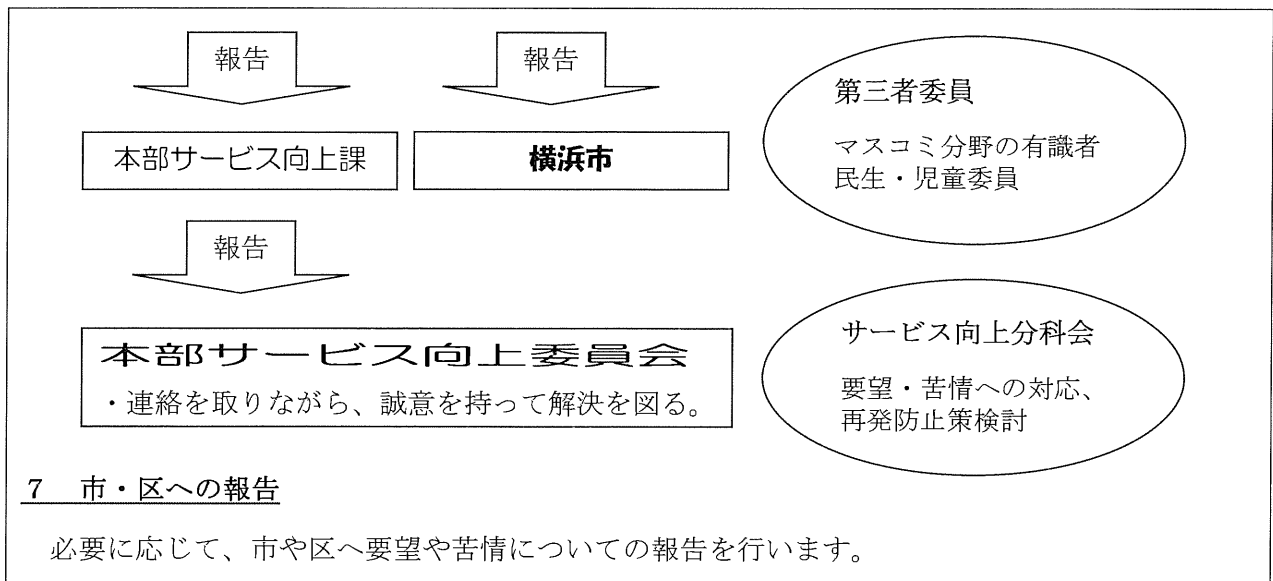
6 サービスの向上

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。



地域ケアプラザ

- ・「ご意見箱」や「お客様相談室」を通して、お客様のご意見を頂く。
- ・苦情受付担当者、苦情解決責任者を設置し、お客様の具体的な要求を直接聴き取る。
- ・経緯、事実確認結果、要望、対応内容を文書にまとめる。
- ・改善等について、お客様に公表する。



(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、使用済切手（カトリック幼稚園と連携）、ベルマーク（本郷台小学校と連携）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、横浜市中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

(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 初めて福祉保健活動を行う団体には、ボランティアの場を提案・提供し、団体が保健福祉活動の第一歩を踏み出せるよう、支援しています。

(2) イベント開催

ア 「いたちまつり」(施設まつり)、世代交流サロン「ひだまり」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、栄区社会福祉協議会、障害者施設等との共催事業の実施により、地域の方々が幅広くふれあう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、施設を貸し出しています。

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。

3 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。また、ブログ「小菅ケ谷地域ケアプラザ 徒然なるままに…」への施設情報のアップを定期的に行います。

(2) 広報紙やチラシの活用

地域の民生・児童委員協議会や連合自治会町内会、シニアクラブ連合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4回発行)を町内で配布、回覧をしていただくことで、周知を図っています。

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チラシを設置、掲示しています。

(3) イベントを活用した情報提供

「駅前まつり」や「いたちまつり」(施設まつり)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。

(4) よこはまウォーキングポイントのリーダー設置

リーダーを設置したことで、これまで地域ケアプラザについてご存じなかった地域の方が立ち寄ってくださることとなり、施設の周知にも役立っています。また、積極的な声掛け案内も行っています。

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 自主事業・出前講座・まつりや貸室団体、地域住民へチラシや広報紙、掲示物などを利用して広報をします。
- 2 地域の関係機関の会合への出席、サロン訪問を通して、意見交換などからニーズの抽出を行います。
- 3 個別課題や収集した情報を、6職種（所長、地域包括支援センター保健師・主任ケアマネジャー・社会福祉士、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、以下「6職種」という）で共有し、役割をもって支援します。
- 4 関係機関と検討会や情報交換を行いながら連携を深めます。
- 5 総合相談窓口として、気軽に相談していただけるよう、情報の周知・広報に努めます。相談には真摯に対応し、必要な専門機関を紹介します。
- 6 インフォーマルサービスの情報を収集、整理し、必要に応じた形で提供をしています。

ウ 各事業の連携及び関連施設（地区センター等）との連携について

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

1 各部門での連携

地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーター、地域包括支援センターの職員、所長で月に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、エビデンスに基づく支援を行えるように努めています。また通所介護、居宅介護支援の職員とも職員会議を通じて、情報を共有し、地域の実情、ニーズにあったサービス提供に取り組んでいます。

2 関連施設との連携、情報共有

- (1) 自主事業の講師などで、他の地域ケアプラザや地区センター、区民活動支援センターなど情報交換に努める等連携してまいります。
- (2) 各種事業の開催にあたっては、近隣の施設と協力して広報に努めます。
- (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めます。
- (4) 地域子育て支援拠点や保育園との共催事業や小中学校等の福祉教育、職場体験、ボランティアの受け入れを通して情報を共有し、連携を深めてまいります。
- (5) 区民活動支援センターと共催で、事業を企画、開催します。

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 地域の会議や行事に参加し、顔の見える関係づくりを進め、社会資源の把握と活動支援を行い、ネットワークの構築につなげます。
- 2 地域の商店や小中学校、施設等を訪問し、地域福祉にかかわる方々や関係団体との関係づくりを進め、地域の課題解決に向けてネットワークの強化を図ります。
- 3 地域住民をはじめ関係団体や地域組織がつながるように地域ケア会議を開催します。
- 4 自治会町内会、シニアクラブ、各関係団体と様々な事業を企画から協働することで、ネットワークの強化を図ります。
- 5 小菅ヶ谷つながるプラン（地域福祉保健計画地区別計画）を推進し、地域の福祉保健に関わる方々と共に課題解決ができる協働関係づくりを進めます。

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 第4期栄区地域福祉保健計画を念頭に置き、事業展開していきます。
- 2 小菅ヶ谷つながるプラン（地域福祉保健計画地区別計画）の事務局として栄区役所・栄区社会福祉協議会と協働し、プランの推進を図ります。
- 3 地域アセスメント会議を定期開催し、栄区役所高齢・障害支援課、栄区社会福祉協議会を交えて、地域情報の共有を行います。
- 4 栄区セーフティコミュニティの推進について、関係機関、自治会町内会、民生委員児童委員協議会をはじめ地域活動グループと連携を取り、その実現に向けて行動していきます。「いたちまつり」（施設まつり）等、イベント実施の機会を利用して、地域の方々にセーフティコミュニティに関心を持ってもらう機会を作ります。
- 5 多様な業務・職種を横断して結成された地区支援チーム会議にて、地域情報の共有や専門職による地域課題の抽出、課題へのアプローチなどの検討を行います。

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。

- 1 小菅ヶ谷つながるプラン事務局として、地域住民、栄区役所、栄区社会福祉協議会と連携して地区別計画の策定・推進および小菅ヶ谷つながるプラン推進会議の実施に取り組みます。
- 2 6職種全員が小菅ヶ谷地区支援チーム会議、小菅ヶ谷つながるプラン推進会議、企画委員会

に参画し、計画の推進に努めます。

- 3 自主事業の企画については、栄区の地域福祉保健計画を意識して行い、多職種で計画の推進に取り組みます。
- 4 地域住民が主体となって地域課題の解決に向かえるよう、関係機関と連携して支援します。また、支援をする上で、6職種全員で情報を共有し連携して取り組みます。

(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 栄区地域福祉保健計画を念頭に置き、高齢者、子ども、障害児・者等、幅広い層を対象に自主企画事業の展開を図ります。

- (1) 「ちょっぴんカットボランティア」、「ミシンボランティア」、「植栽ボランティア」等自主事業への参加者の自主性を生かして活動を展開し、地域に向けて広報し、地域の担い手として社会参加し続けられるよう支援します。

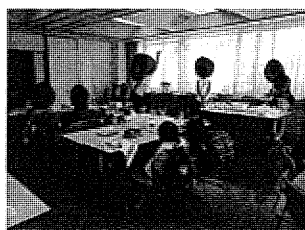


(左：ミシンボランティア作品)



(右：植栽ボランティアの活動の様子)

- (2) さかえ華シニア等のボランティアグループの自主化に向け支援します。
- (3) 栄区子育て支援拠点や近隣保育園等と協力し、未就学児やそのご家族を支援します。
- (4) 夏休み等の長期休みを利用し、自主事業を通して小学生が地域ケアプラザに来られる機会を増やします。



(左：小菅ヶ谷地域ケアプラザ自主事業「わくわく体験講座」)



(右：基幹相談支援センター共催事業「うたっちゃお」)

- (5) 栄区基幹相談支援センターサポートセンター、栄区生活支援センターと協力し、障害者の活動の場、ボランティアの受け入れ、研修会の実施等支援します。
- (6) 栄区民文化センター、栄区地区センター等とも協力し事業を実施します。
- (7) 寄り添い型学習支援事業の学びの場として支援します。
- (8) 世代交流サロン「ひだまり」の事務局として、サロンの広報活動やボランティアの受け入れ、研修会の実施等、支援します。

(9) 認知デイ「はまなす」と協力し、認知症の方と地域の方の交流を支援します。

- 2 さまざまな年代の方に地域ケアプラザに集っていただけるよう、貸室利用団体や事業参加者にアンケート等でニーズ調査を行い、興味を持っていただける自主事業を実施します。
- 3 アンケートや聞き取りからニーズを抽出し、専門職間でアセスメントを行い、住民の関心が高い事業を企画、運営します。
- 4 高齢者、子育て等の団体については、使える場所や補助金、講師等の情報発信に努め、地域特性に合わせて支援します。また、継続できるよう見守り支援します。

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。

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な情報提供を工夫して行います。

1 施設の利用率向上の対策

(1) 施設の積極的紹介

- エ 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います。
- オ 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、各種事業を案内します。
- カ 初めて福祉保健活動を行う団体には、ボランティアの場を提案・提供し、団体が保健福祉活動の第一歩を踏み出せるよう、支援します。

(2) イベント開催

- ウ 「いたちまつり」(施設まつり)、世代交流サロン「ひだまり」等、どなたでも気軽に参加できるイベントを積極的に開催します。
- エ 地域住民、栄区社会福祉協議会、障害者施設等との共催事業の実施により、地域の方々が幅広くふれあう機会を提供しています。

2 効率的な施設貸出の方法

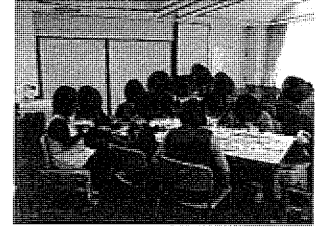
当地域ケアプラザを拠点に活動するサークルやボランティア等のグループを育成・支援し、グループの自主活動に向け、施設を貸し出しています。

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ご利用頂けるよう工夫します。

ウ ボランティア登録、育成及びコーディネートについて

ボランティア登録、育成及びコーディネートについて具体的に記載してください。

- 1 貸室利用団体に対して、デイサービス、地域ケアプラザ事業等のボランティア活動へとつながるよう働きかけを行い、人材発掘に努めます。
- 2 「ボランティア感謝会&交流会」を開催し、活動紹介や情報交換などにより、お互いの活動に理解と連携が深まるよう働きかけ、新たな人材発掘や活動の拡大につなげます。
- 3 介護予防普及強化事業開催後、地域サロンとして立ち上がったグループに対して、サロンを運営するボランティアの育成と支援、講師の紹介を行い、自立化を図ります。
- 4 「ちょっぴんカットボランティア」、「ミシンボランティア」、「植栽ボランティア」等自主事業への参加者の自主性を生かした活動を展開し、地域に向けて広報するとともに、地域の担い手として社会参加し続けられるよう支援します。
- 5 よこはまシニアボランティアポイント研修会を実施します。区内6地域ケアプラザで順次開催する他、少人数であっても研修開催要請があれば実施します。



ボランティア感謝会&交流会

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 「ボランティア感謝会&交流会」を開催し、ボランティアからの情報収集とボランティア同士の情報交換を進めるとともに、様々な福祉保健活動についての情報提供を行います。
- 2 地域サロン等の訪問を積極的に行い、最新の地域の声を集め、ニーズを把握するとともに、様々な福祉保健活動についての情報提供を行います。
- 3 小菅ヶ谷つながるプラン推進会議や地域の会合・行事・イベントに参加し、地域活動に役立つ情報を提供します。
- 4 「小菅ヶ谷地域ケアプラザだより」を年4回発行し、地域ケアプラザの事業を周知し、福祉保健活動に利用できる貸室情報の提供を行います。開催事業をわかりやすく紹介した「事業予定カレンダー」も掲載し、参加を促します。
- 5 各事業の詳しいチラシを作成し、館内に掲示および地域に配布します。
- 6 ホームページやブログ「小菅ヶ谷地域ケアプラザ 徒然なるままに…」を活用し、事業の様子やボランティアの活動を伝え、地域ケアプラザに興味を持っていただけるように努めます。
- 7 「広報よこはま 栄区版」に事業案内の掲載を依頼し、広域に周知を図ります。

(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各職種が協力して把握・分析を行い、地域ケアプラザ内で目指すべき地域像を共有したうえで、具体的な取組の検討を行う方法について、具体的に記載してください。

- 1 地域包括支援センターと協働し、介護予防と社会参加につながる事業を行います。介護予防講座終了後に体操クラブの立ち上げ支援を行い、地域特性や希望を生かし、自主化を進めます。
- 2 高齢者が地域とのつながりをもって社会参加できるよう、地域に開かれた事業を行います。「植栽ボランティア」、「ミシンボランティア」、「ちょっぴんカットボランティア」などの活動を広報し参加者の意見を取り入れ、社会貢献につながるよう、活動を支援します。
- 3 高齢者が地域で役割をもって社会参加できるよう、ボランティア活動を継続支援します。「華シニア連続講座」の参加者が、生活支援に関わるボランティアとして活動を展開できるよう、打ち合わせや振り返りを行い、活動支援を行います。
- 4 地域包括支援センター職員、地域活動交流コーディネーターと協働して、自治会町内会やシニアクラブ向け出前講座を積極的に実施し、地域ケアプラザの役割を理解していただいた上でアンケートや聞き取りを実施します。
- 5 地域包括支援センターエリア内のケアマネジャーから、要支援者のサービス利用状況やニーズを伺う機会を設け、アセスメント、課題の抽出を行います。
- 6 地域の方（民生委員含む）からの情報を整理し、ケアマネジャー等が集まる会議、勉強会で情報提供しやすいよう可視化します。
- 7 収集した情報や意見にポータルサイトからの数値を加え、単位自治会町内会ごとの地域特性が把握できるようアセスメントシートにまとめ、地域支援に生かします。



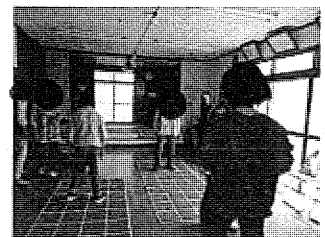
華シニア連続講座
(工場見学)

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・分析し、地域住民やケアマネジャー等と共有するための発信を行う方法について、具体的に記載してください。

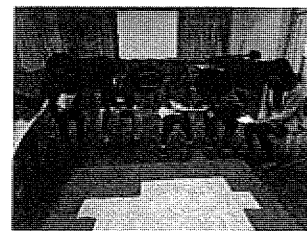
また、多様な主体と連携した取組について、具体的に記載してください。

- 1 けやきロード本郷台駅前商店会、本郷台駅前アーケード商店街とは、小菅ヶ谷連自治会町内会定例会での情報収集だけではなく、駅前まつりの参加や自主事業等の物品等の買い物など行うことで話がしやすい関係づくりを図っています。
- 2 NPO法人「積み木」とは、こまめにサロン訪問を実施し活動状況の把握を行います。



サロン訪問

- 3 6職種会議、地域アセスメント会議等で専門職と情報共有し、地域特性を考慮したつなぎ方を検討します。
- 4 小菅ヶ谷地域包括支援センターと生活支援コーディネーターが協働して、地域住民やケアマネジャーとの勉強会を開催し、知りえたインフォーマルサービス等の地域情報を発信します。
- 5 地域のサロンなどへも情報提供を行い、必要に応じて活動につながります。

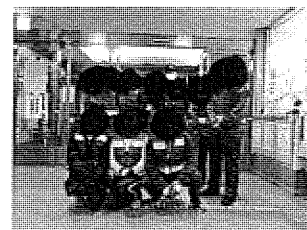


ケアマネジャー勉強会

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）を設け、資源開発につながる取組を行っていく方法について、具体的に記載してください。

- 1 地域のサロン、ボランティア活動の打ち合わせや振り返りに参加し、地域情報や意見などを伺い、抽出した地域課題について問題意識を持てるよう、6職種会議で共有します。必要に応じて地域ケア会議を開催し、協議体へつなげます。
- 2 小菅ヶ谷第一町内会の安全パトロールから認知症の理解や見守りについて協議の場を設け、地域の方が安全で安心して暮らせるまちづくりを行います。
- 3 サロン活動でつながりのあるマンションにて協議の場を開催しました。その結果、住民主体の助け合える関係づくりから近隣住民への助け合いの輪が広がりました。この関係が継続かつ近隣のボランティア活動団体へと発展するよう支援します。



安全パトロール

エ 地域の活動・サービスの創出、継続、発展に向けた支援について

地域の活動・サービスを創出・継続・発展させるための取組について、具体的に記載してください。

- 1 地域活動への訪問や出張講座の実施等を通してつながりが持てるよう、打ち合わせや振り返りに同席して参加者の意見を伺います。
- 2 サロン支援者等へ横浜市等の支援制度の情報の提供や栄区社会福祉協議会の広報紙や小菅ヶ谷地域ケアプラザの広報紙を活動し広報活動の支援を行います。
- 3 サロン支援者やボランティアのスキルアップにつながる講座の案内や情報提供を行います。
- 4 必要な人に必要な支援を届けられるよう、情報更新と情報提供に努めます。
- 5 地域の方の声が活かされるよう、各種団体や関係機関に情報提供し、課題をつなぎます。

(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 地域ケアプラザから遠いエリアに対し、出張相談会を実施し、地域包括支援センターの啓発や潜在的ニーズの発掘を行います。
- 2 要支援者や元気な高齢者からの相談については、生活支援コーディネーターとも情報共有を行い、地域で活躍できる場やボランティアにつながるような支援を行います。
- 3 栄区役所、栄区社会福祉協議会、民生委員、医療機関、障害関係機関など様々な機関や団体と連携し、迅速で丁寧な対応に努めます。
- 4 栄区役所高齢・障害支援課の定例の包括カンファレンスにて支援方針を検討したり、個別カンファレンスを適宜開催し、関係機関も含めて支援方針・役割の確認などを実施します。



出張相談会

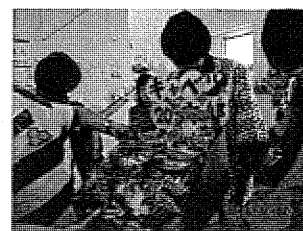
イ 認知症支援事業について

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 担当エリアの市民キャラバンメイト『キャラバンメイトこすがや』を結成し、交流会・連絡会を定期開催し、認知症サポーター養成講座の企画実施や認知症理解の為の風土づくりへの取り組みを行います。
- 2 認知症サポーター養成講座を市民キャラバンメイト『キャラバンメイトこすがや』と一緒に地域住民、様々な団体へ実施します。
- 3 認知症理解ならびに認知症予防のための啓発講座を行います。
- 4 認知症の方を介護する介護者の集いを年6回開催し、介護者支援に努めます。
- 5 エリア内の地域密着型サービス事業所（小規模多機能型居宅介護・グループホーム・認知症対応型通所介護）の運営推進会議に出席し、連携しやすい関係づくりを継続して行っています。
- 6 「いたちまつり」（施設まつり）で、認知症対応型通所介護と協力し「駄菓子屋はまなす」を開催し、地域との交流の支援を行います。
- 7 対応困難な認知症の相談については、栄区役所と相談し、積極的に認知症初期集中支援チームに提案し、問題解決に向けて取り組みます。



認知症サポーター
養成講座

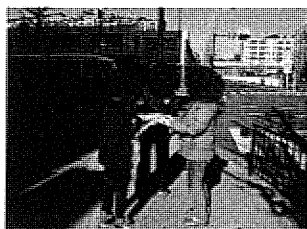


いたちまつり（施設まつり）
で駄菓子屋を出店

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 地域住民向けの講座を実施し、成年後見制度や消費者被害防止等の啓発を行います。
- 2 他の地域包括支援センターと共催で個別相談会を実施します。
- 3 権利擁護サポートネットへ出席し、関係機関とつながりを持ち、個別相談者へ情報提供、迅速な対応ができるようにします。
- 4 防犯協会のメンバーが実施している啓発活動に参加し、地域への消費者被害防止活動を実施します。また、いたちまつり（施設まつり）や事業を通して防犯協会の取り組みを広報します。



（左：消費者被害防止活動）

（右：F B A活動紹介）

※F B A：振り込め (F)
詐欺防止 (B)
アドバイザー (A)



- 5 高齢者虐待防止のために、栄区役所や他の地域包括支援センターと共催で介護保険事業者へ出前講座の実施を行います。

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。

1 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

- (1) 地域住民、関係機関等との勉強会や交流会、地域ケア会議などの連携の場を設けます。
- (2) 医療関係者、サービス事業者、ケアマネジャーを招き、地域の医療課題について、情報交換や事例検討会を開催します。

2 在宅医療・介護連携推進事業

- (1) 医療関係者、サービス事業者、ケアマネジャーを招き、地域の医療課題について、情報交換会や事例検討会を開催します。
- (2) 地域ケアプラザ協力医と連携し、定期的に住民やケアマネジャー向け相談会を開催します。
- (3) 在宅医療連携室と共催で多職種向け事例検討会を開催します。

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。

- 1 個別地域ケア会議であがった課題を、包括エリアの地域ケア会議につなげます。
- 2 栄区役所と協力し、区域での地域ケア会議を進めていきます。
- 3 サービス事業者、医療機関、専門支援機関、民生委員児童委員、自治会町内会、シニアクラブ、インフォーマルサービスなどを結び、ネットワークの構築を推進します。
- 4 地域ケア会議で検討した地域課題について、地域の関係者や栄区役所、栄区社会福祉協議会と情報共有し、関係機関で協力して課題解決に取り組みます。



包括レベル地域ケア会議

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、きめ細やかな対応を行います。

(1) 人員の確保、育成

地域ニーズに適合した人員を確保し、介護予防ケアプラン作成担当者の専門性を高めるため、採用時及び定期研修を年1回以上実施します。

(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、栄区役所や地域の保健・医療・介護サービス事業者、ボランティア団体等から総合的かつ効率的にサービス提供されるよう、公正中立な立場に立ち介護予防プランを作成します。

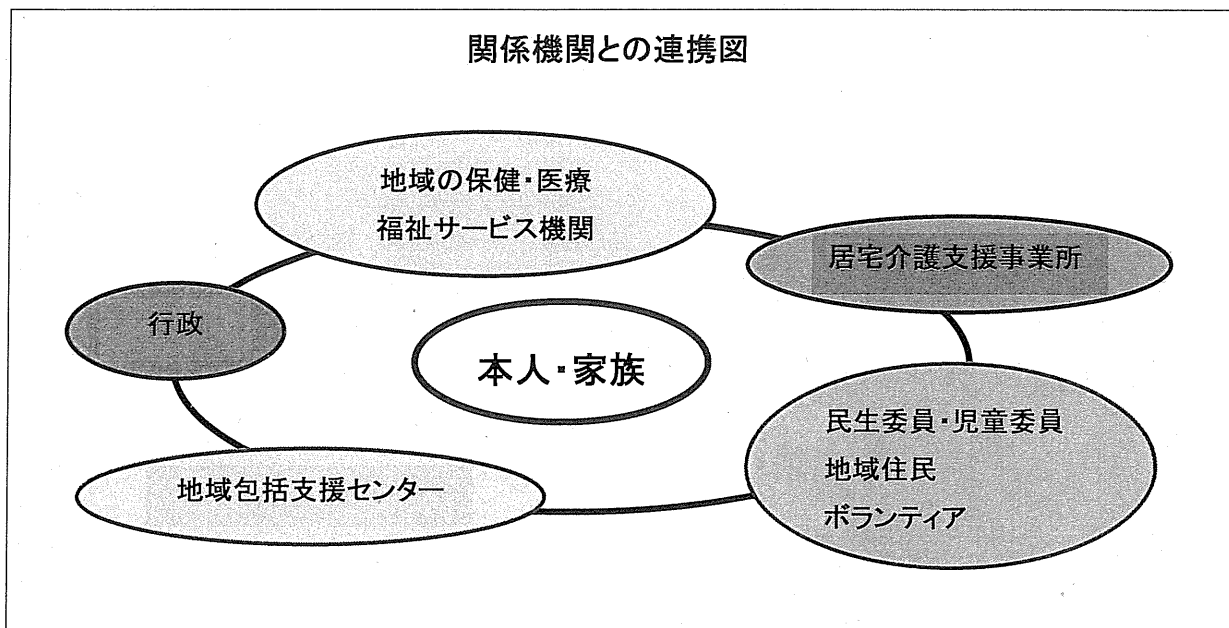
(3) 居宅介護支援事業所との連携強化

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

(4) その他

生活支援コーディネーターと協働し、地域のインフォーマルサービスを利用した介護予防プランを作成します。

関係機関との連携図

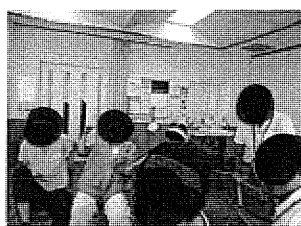


キ 一般介護予防事業（介護予防普及強化業務）について

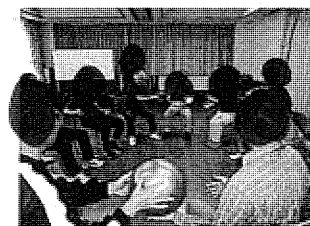
市や区の方針に沿って、介護予防に関する普及啓発や地域活動支援等の介護予防事業をどのように展開していくか具体的に記載してください。

- 1 高齢者が健康づくりに積極的に取り組めるように地域のニーズを把握し、介護予防教室、出前講座を開催していきます。

- (1) スリーAを使った認知症予防教室を開催します。



(左：スリーA講座)



(右：男性介護予防教室)

- (2) 男性、女性それぞれに合わせた介護予防教室などを開催します。

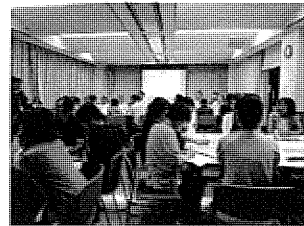
- 2 地域サロン、体操グループが継続的に活動していけるよう、リーダーの支援、健康教室の実施を行います。

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。

- 1 ケアマネジャーやサービス事業所と地域の関係団体との繋がりが強くなるよう交流会や勉強会を実施します。

- 2 医療関係者、サービス事業者、ケアマネジャー等を招き、地域の課題について情報交換や事例検討会を開催します。
- 3 地域ケア会議を開催し、介護サービスに限らず障害機関、医療機関、民生委員、自治会町内会、地域のボランティア団体等意見交換の場を設け、地域包括支援ネットワークの強化を行います。
- 4 小菅ヶ谷つながるプラン推進会議を通じて、地域の関係団体との連携を密にし、課題の解決に向けて協働します。



多職種勉強会

(5) 居宅介護支援事業

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

1 運営方針

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

要介護者へ質の高いケアマネジメントを実施するべく、エリア内のさまざまな関係機関とネットワークを構築し、多職種が協働して対応できる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（土日の対応、連携しやすい環境など）を生かし、地域包括支援センター、生活支援コーディネー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、栄区役所や地域の保健・医療・介護サービス事業者、ボランティア団体等から総合的かつ効率的にサービス提供されるよう、公正・中立な立場に立ちケアプランを作成します。

(3) サービスの質及び職員の資質向上

- ア お客様やご家族の意向を尊重し、予後予測の視点をもって適正にケアマネジメントができるよう人材育成に努めています。
- イ ケアマネジャーの専門性を高め、質の向上を図るために、法人本部で採用時及び定期研修を年1回以上実施しています。
- ウ 定期的に、法人本部でケアマネジャー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みます。
- 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、地域の居宅介護支援事業所と定期的に勉強会を行っています。
- オ ケアマネジャー個々に研修計画を立て、内部研修に限らず外部研修や地域包括支援センターが開催する勉強会等に参加しサービスの質の向上に努めます。
- カ 特定事業所として週1回、事業所内でケアマネジャー会議を行い、業務内容の確認、共有や対応困難ケースの共有および事例検討を行い、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ます。
- キ 栄区ケアマネ連絡会（栄ケアネット）で、栄区内のケアマネジャーの連携が図れるよう書記の役割を担っています。

(4) 指定介護予防支援事業者との連携体制

- ア お客様やご家族の状況に合わせ、効果的な介護予防プランが提示できるよう指定介護予防支援事業者と連携し、支援を行います。
- イ 指定介護予防支援事業者、生活支援コーディネーター等より情報収集を行い、地域のインフォーマルサービスを利用した介護予防プランを作成します。また、合同で勉強会を実施します。

(5) 他の居宅介護支援事業所との連携体制

公の施設における特定事業所として、地域内の居宅介護支援事業所5事業所に声をかけ、3カ月に1回事例検討会「ハナミズキ」を立ち上げ、地域内におけるケアマネジャーのスキルアップを図ります。

(6) 地域貢献

小菅ケ谷地域ケアプラザの自主事業や地域のサロン等に小菅ケ谷地域ケアプラザのケアマネジャーが伺い、介護保険制度の啓発、ケアマネジャーの役割の説明等行います。

(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

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ため、当ケアプラザでは誰にでもわかりやすい「認知デイはまなす」という呼称にし、わかりやすく広報をしています。

(2) 「お客様に信頼され、笑顔でつながるデイサービス」

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

(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。

お客様の生活背景を考慮し、個人を尊重しつつお一人おひとりに合った生活向上支援ならびに介護者への支援を行います。

(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みます。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。



機能訓練研修

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) 法人共通のサービスメニュー

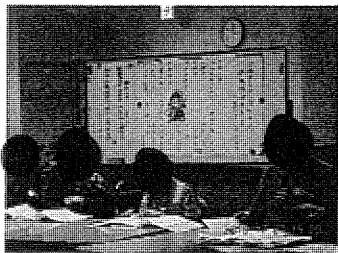
ア 定期的に体力測定を行い、その間の機能訓練の効果を可視化することで、お客様が機能訓練に意欲的に取り組めるよう工夫します。

イ 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ます。

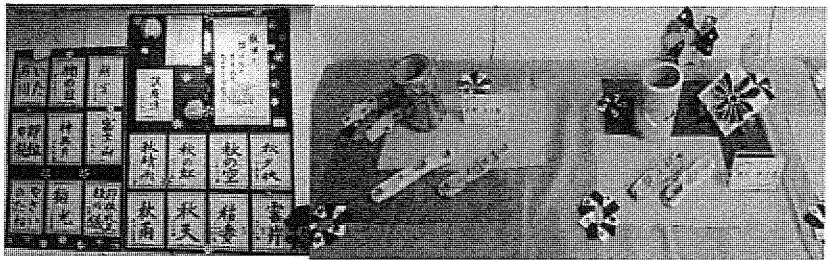
(2) 当地域ケアプラザ独自のサービスメニュー

ア 運動指導員の講師による機能訓練を毎週実施し、お客様の身体機能の維持を行います。

イ 趣味活動（麻雀、詩吟、習字、百人一首等）を揃え、日常生活の活性と発表の場を設けることで意欲の引き出しを行います。



クラブ活動（詩吟発表会）



栄区民文化センターリリースの作品展に出席

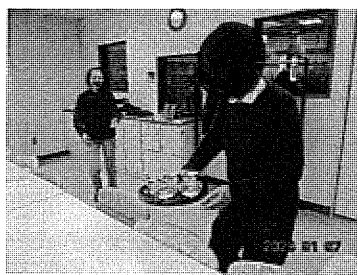
ウ 歩行マシンや平行棒等を使って、積極的に自ら運動できる環境づくりを行います。

エ 認知症という病気の理解を広めるため、地域との繋がりを大切にし、認知症の人達との交流の機会を持ちます。

オ 認知症の方が「できること」を考え、「できること」をしてもらうために、地域ケアプラザ職員全員で支える環境を作ります。



壁面制作



ボランティアさんに
コーヒーのおもてなし



建物内の飾り付け

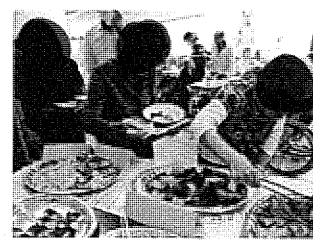
カ 駅弁や地域の地場産業と繋がり、食の楽しみを提供します。



地域のカレー店
ぷらさんぬ「カレー」



おぎのや「峠の釜めし」



地域の惣菜店
はたの「バイキング」

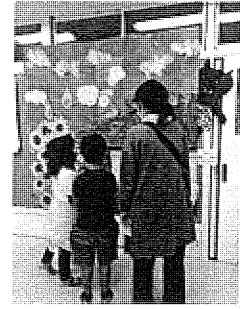
(7) 地域貢献

小菅ヶ谷地域ケアプラザの自主事業や地域のサロン等にデイサービスの生活相談員が伺い、認知症の理解、介護技術講習の講師やデイサービスの説明等を行います。また、赤い羽根共同募金や「いたちまつり」（施設まつり）にデイサービスのお客様が積極的に参加します。お客様が作成した壁面制作を希望される施設等に展示や寄付をします。



(左：赤い羽根共同募金)

(右：小山台中学校文化祭に展示)



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。

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245件実施し、参加者は2,488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2,258団体、延べ18,662人にご利用いただきました。ボランティア活動の参加者は団体活動79回、個人活動774回でした。

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

2 生活支援体制整備事業

平成30年度はサロン訪問は39件伺いました。インフォーマルサービスの問い合わせは、平成30年度で23件でしたが、令和元年度12月の時点で25件と昨年の相談件数を超えました。昨年に比べ問い合わせが増えつつあります。今後も様々なニーズに対応できるようインフォーマルサービスの情報収集を継続して行います。

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 1,886 件でしたが、令和元年度は第 3 四半期までで 1,582 件と年々多くなっています。今後も各関係機関と連携し、積極的な周知活動・出張相談等を行いながら、早期の相談、援助につなげていきます。

4 ケアマネステーションこすがや（居宅介護支援事業）

平成 30 年度は居宅介護支援のお客様は延べ 1,643 人、介護予防支援のお客様は延べ 307 人です。お客様がいつまでも住み慣れた地域で、ご自分らしく、自立した生活が送れるよう、質の高いケアマネジメントを提供しています。

5 通常型デイ「ききょう」認知デイ「はまなす」（通所介護事業）

平成 30 年度の通常型デイ「ききょう」のお客様は延べ 7,278 人、第 1 号通所事業のお客様は延べ 1,347 人、合計 8,625 人です。認知デイ「はまなす」（認知症対応型通所介護：平成 25 年開設）のお客様は述べ 3,471 人でした。

これからもお客様の自立を支援し、お客様の持てる力の維持、向上を目指したサービスを提供していきます。

(2) 職員配置状況について

前期の指定管理期間における職員配置の実績を記載してください。

第 3 期指定管理期間における職員配置実績は以下の通りです。

職種	不在期間
地域包括支援センター 保健師	なし
地域包括支援センター 社会福祉士	なし
地域包括支援センター 主任介護支援専門員	なし
地域交流コーディネーター	平成 30 年 9、10、11 月不在（不在期間 91 日）
生活支援コーディネーター	なし

不在日数合計：91 日間

合計配置日数：5,384 日

指定管理料提案書及び収支予算書 (横浜市小菅ヶ谷地域ケアプラザ)

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)	11,225,000
賃金水準スライド 対象外人件費 (非課税)	内訳(地域ケアプラザ所長、地域活動交流コーディネーター、サブコーディネーター等のうち賃金水準スライド対象外人件費)	500,000
事業費(税込)	自主事業等にかかる経費(材料費、講師謝金等)	2,400,000
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	1,600,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	3,555,000
指定額	小破修繕費 474,000 円	474,000
利用料金の活用	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	△104,000
施設使用料相当額 ※2		△3,587,000

合 計	16,063,000
-----	------------

※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		

※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)	21,600,000
賃金水準スライド 対象外人件費 (非課税)	内訳(地域ケアプラザ所長、地域包括支援センター職員等のうち賃金水準スライド対象外人件費)	600,000
事業費(税込)	材料費、講師謝金等、事業にかかる経費	938,000
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	366,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	945,000
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。	△1,355,000
合 計		23,850,000

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

(4) 一般介護予防事業

(単位：円)

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

2 収支予算書

(単位：円)

項目		3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	
内 訳	横浜市支払 想定額	地域ケアプラザ 運営事業(a)	16,063,000	16,063,000	16,063,000	16,063,000	16,063,000
		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)	23,850,000	23,850,000	23,850,000	23,850,000	23,850,000
		一般介護予防 事業(d)	154,000	154,000	154,000	154,000	154,000
		合計(a)～(d)	45,869,000	45,869,000	45,869,000	45,869,000	45,869,000
	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	15,919,552	15,999,150	16,079,146	16,159,541	16,240,340
		居宅介護支援 事業	35,006,424	35,181,457	35,357,364	35,534,151	35,711,821
		通所系サービ ス事業	140,499,501	142,606,993	144,746,098	146,917,290	149,121,048
	その他収入		600,000	600,000	600,000	600,000	600,000
	収入合計 (A)		237,894,477	240,256,600	242,651,608	245,079,982	247,542,209
内 訳	人件費	174,913,773	177,345,074	179,810,170	182,309,531	184,843,633	
	事業費	13,447,346	13,634,264	13,823,780	14,015,930	14,210,751	
	事務費	21,291,198	21,587,145	21,887,206	22,191,438	22,499,898	
	管理費	13,260,641	13,444,963	13,631,847	13,821,329	14,013,445	
	消費税等	0	0	0	0	0	
	その他	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	
支出合計 (B)		223,112,958	226,211,446	229,353,003	232,538,228	235,767,727	
収支 (A-B)		14,781,519	14,045,154	13,298,605	12,541,754	11,774,482	

団体の概要

(令和2年1月31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	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。			
事業内容等	<p>当協会は訪問介護事業のほか、地域ケアプラザ（20館）や特別養護老人ホーム（3館）の運営、高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業や訪問看護事業、小規模多機能型居宅介護事業、福祉用具貸与・販売事業等、ここ横浜の地でお客様である市民の皆様一人おひとりの状況に真摯に向き合い、お客様の満足を第一に高品質なサービス提供を追求した事業を実施しております。実施している事業は以下の通りです。</p> <p>①訪問介護 ②訪問看護 ③通所介護 ④短期入所生活介護 ⑤福祉用具貸与 ⑥特定福祉用具販売 ⑦認知症対応型通所介護 ⑧小規模多機能型居宅介護 ⑨定期巡回随時対応型訪問介護看護 ⑩夜間対応型訪問介護 ⑪地域密着型通所介護 ⑫居宅介護支援 ⑬介護予防訪問看護 ⑭介護予防短期入所生活介護 ⑮介護予防福祉用具貸与 ⑯特定介護予防福祉用具販売 ⑰介護予防認知症対応型通所介護 ⑱介護予防小規模多機能型居宅介護 ⑲第一号訪問事業 ⑳第一号通所事業 ㉑介護予防支援 ㉒介護老人福祉施設（老人ホーム） ㉓居宅介護 ㉔重度訪問介護 ㉕移動支援 ㉖計画相談支援 ㉗在宅生活支援ホームヘルプ事業 ㉘地域ケアプラザの受託運営 ㉙養護老人ホームの受託運営 ㉚高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業 ㉛福祉用具・用品販売</p>			
財務状況	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	総収入	14,007,089,189	13,639,946,889	13,412,692,290
	総支出	13,881,513,750	13,624,858,272	13,413,882,693
	当期収支差額	125,575,439	15,088,617	△1,190,403
	次期繰越収支差額	3,638,575,138	3,545,593,350	3,276,924,691
連絡担当者	<p>【所属】 XXXXXXXXXX 【氏名】 XXXXXXXXXX 【電話】 045-227-1737 【FAX】 045-227-1701 【E-mail】 chiiki-care@hama-wel.or.jp</p>			
特記事項				