

# 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

瀬谷区地域福祉保健計画及び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。

#### 【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を策定・推進する役割と、身近な日常生活圏域（主に中学校区）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。本会は二ツ橋第二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。

#### 【具体的な取り組み】

1. 地域の中で福祉の課題を抱えた方が暮らしやすい環境をつくるため、生活支援体制整備事業を中心に、「地域包括システム瀬谷区行動指針」に沿って、各部門の密接な連携で、個別のニーズ把握や認知症等の課題を抱えた方や家族が集える場所づくり、見守り活動の体制づくりや介護予防のための諸事業を進めます。
2. 連合町内会、地区民生委員児童員協議会（以下「民児協」とする）、地区社会福祉協議会（以下「地区社協」とする）との連携を進め、地区支援チームにおける情報共有を図るとともに、地域住民や専門機関・団体に事業の周知を行い、理解促進と多様な主体との連携強化を図ります。
3. 単位町内会でのニーズ把握・社会資源の把握・アセスメントを進め、日常生活の個別の課題を地域での解決に向けるよう地域住民・団体と協議し生活支援体制整備事業を進めます。
4. 個別課題解決のために、瀬谷第四地区「女性のボランティア」や「相沢助けあいの会」の育成・支援をはじめ、地域活動グループや活動を希望する方々の人材育成、子ども支援事業の推進への支援などを進めます。
5. 地域の単位町内会などとの協働で、出前講座や健康講座などを実施し、介護予防事業を広めます。
6. 相談者の立場に立った総合的な相談対応・サービス提供を行い、地域の高齢者の方々が目標を持った生活ができるよう、社会資源の紹介や介護予防の普及強化へつなげます。
7. 介護保険利用者が可能な限り居宅で、状況に応じ自立した生活を営めるよう支援をすすめます。

## (2) 応募理由

当該地域ケアプラザに応募した理由について、記載してください。

地域ケアプラザは横浜市における地域福祉推進の中核として位置付けられ、また、生活支援体制整備事業の開始に伴い、その重要性は増しています。運営を通じて本会の目指す地域づくりを進めることができるため、引き続きニツ橋第二地域ケアプラザの運営を行っていきます。

### 1. 本会の活動理念と地域ケアプラザ設置目的の合致

本会は地域住民や地域活動団体及び施設運営団体により、横浜市の福祉活動がより良いものになるように協議をするために必要な組織として、昭和 26 年に任意団体として設立された団体ですが、地域の福祉活動の活性化については設立当初からの使命です。

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つくりだす」ことであり、社会福祉法に位置づけられた地域福祉を推進するための中核となる団体です。地域でのボランティア活動の推進・支援をはじめ、地域住民と共に地域福祉の推進に取り組むことを目指しています。地域ケアプラザの設置目的である市民の誰もが地域において健康で安心して生活を営むことができるように、地域における福祉活動、保健活動等の振興を図るとともに、福祉サービス、保健サービス等を身近な場所で総合的に提供することと本会の理念および事業目的は合致しています。

### 2. 地域福祉保健計画における地域ケアプラザ業務の捉え方

本会は、市計画を横浜市と協働で策定し推進しています。地域ケアプラザを「地域の保健福祉の拠点」として捉え、「地域福祉保健活動推進のための基盤づくり」「身近な地域で支援が届く仕組みづくり」「幅広い市民参加の促進、多様な主体の連携・協働の推進」という市計画の推進の柱に基づき施設運営にあたります。

### 3. 市内地域ケアプラザの牽引役としての役割

本会は数多くの地域ケアプラザを運営する法人として、市内地域ケアプラザの牽引役としての役割を担っています。区内地域ケアプラザについても、必要な情報等を提供しながら地域ケアプラザ全体の底上げを担います。

### 4. 地区別計画の推進役としての役割

地区支援チームの一員として、区役所、区社協と連携し地区別計画を推進するため、計画の方向性に基づき、地域に対して事業の企画や計画を立案し実行することで、地域福祉の推進を図ります。

(3) 担当地域の特色、課題及び将来像並びにそれに係る取組について

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。

二ツ橋第二地域ケアプラザは、瀬谷第四地区（一部二ツ橋地域ケアプラザと重複するところあり）と相沢地区の2地区を担当エリアとしており、両地区とも地域活動が活発な地域で、連合自治会エリアに組織化されている地区社協とも連携が保たれています。瀬谷第四地区については二ツ橋地域ケアプラザと情報交換等を行い連携を密に取っていきます。

【連携の方法】

1. 瀬谷第四地区は地域の人材育成・高齢者見守り体制づくり・子ども支援事業・サロン活動などが活発で、地域ケアプラザはそれらの活動への支援を地域活動交流、生活支援体制整備・地域包括支援センターが一体となり連携し進めます。
2. 相沢地区では「見守り活動」「ふれあいサロン」「助け合いの会」などが活発で、地区の活動拠点はケアプラザまで距離もあり、道のりも分かりづらいため、諏訪神社か瀬谷センターを利用していますが新たな活動拠点についても拡充していきます。あわせて企画・運営のためのボランティア育成について進めます。
3. 各連合町内会の定例会に参加し、地域ケアプラザの情報発信を行っていきます。中でも高齢者見守り体制の構築は地域包括支援センターを中心に重点的に進めます。
4. 地区社協や民児協の事業推進への支援や、地域の活動団体の支援を行います。特に子ども支援事業やサロン活動を中心に地区別計画に沿った活動を進めます。
5. 出前講座や地域でのサロンなどの場を活用し、介護予防のための啓発や助け合いの会・地区社協の活動支援などに力を入れていきます。
6. 両地区とも活発に地域活動に取り組んでいる反面、担い手の高齢化も進み人材に苦慮していることが大きな共通の課題でこれを受け、地域活動の人材育成を進めます。
7. 相沢地区周辺の連合未加入自治会が3自治会あり、状況把握をし、介護予防事業を立ち上げ、「元気づくりステーション」につなげることができました。さらに、区役所や区社協と連携して、事業をきっかけとした地域の情報収集や課題解決を図ることを目指します。

#### (4) 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。

担当地区の各団体とは次の連携を進めます。

##### 【連携の方法】

1. 地区の各町内会・連合町内会とは、地域の課題把握やニーズ把握・ケアプラザの活動周知のためアンケート調査や講座などの事業の協働実施を進めます。
2. 地区社協とは、地域福祉保健計画地区別計画の推進を目指し子ども支援事業やサロン活動などの各事業を進めます。
3. 地区民児協とは、見守り体制の推進を基に、地域の個別の課題を抱えた方々への支援を地域包括支援センターを中心に各部門連携の体制で進めます。
4. 瀬谷区とは、地区支援チームとして各地区への活動の支援・課題や状況把握を進めるとともに、個別の問題ケースについて定例のカンファレンスを通し解決に向け検討を行います。
5. 区社協とは、地域の課題把握・活動支援・人材育成を地区担当とともに進めます。
6. 子育て支援団体や障害関係施設・団体、とは地域のニーズや寄せられた相談に応じ事業の協働や個別課題の解決に向けた連携を進めます。
7. 他の地域ケアプラザとは、地域の介護予防・人材育成・地域福祉保健計画全区計画の推進を共に連携し進めます。

#### (5) 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。

(阿久和地域ケアプラザ、中屋敷地域ケアプラザ、二ツ橋第二地域ケアプラザのみ)

せやまる・ふれあい館の各団体との連携を次のように進めます。

1. 福祉保健活動拠点の区社協とは、地域の課題把握・活動支援・人材育成を地区担当とともに進めるとともに、貸館利用団体の利用を促進します。
2. 子育て支援拠点「にこてらす」とは協働事業として子育て支援事業・高校生の育児体験を共に進めます。
3. 瀬谷区民活動センターとは、地域のボランティア育成や地域活動の担い手である人材育成・貸館利用団体の利用促進を進めます。
4. 瀬谷区生活支援センターとは、ケアプラザに寄せられる総合相談での障害者関係の課題解決のための連携を地域包括支援センター・生活支援体制整備を中心に進めます。
5. シャローム三育保育園とは、幅広く地域ケアプラザをPRするための連携を進めます。
6. 共通の課題や館全体の祭りなど協働で行う事業などについて「せやまる・ふれあい館管理委員会」を活用し協議し進めます。

## 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」ことです。地域におけるつながりづくりや地域福祉活動を促進し、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、民生委員児童委員、地区社会福祉協議会等との協働により、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（サロン、子ども食堂等）、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等と連携した子どもの居場所づくりの推進、社会福祉法人・施設の地域貢献活動の推進、企業と連携した食支援の実施等）

##### (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設備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、職員の継続的な配置等の計画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、市内で多数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スケールを活かし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、採用に向け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を行います。地域の雇用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、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「求められる職員像」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、生活支援体制整備コーディネーター)

(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

介護保険基礎研修・介護予防支援研修

地域ケアプラザ職員研修（5 職種連携・相談対応研修等）

地域活動交流コーディネーター研修

2層生活支援コーディネーター研修

サブコ研修・人権研修・緊急対応研修・個人情報研修・防災研修

#### (2) 基幹研修

人権研修・コンプライアンス研修・地域福祉実践力向上研修

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）

コミュニティソーシャルワーク研修・法人全体研修 等

#### (3) 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）計画及び修繕計画について、具体的に記載してください。

二ツ橋第二地域ケアプラザは、平成 23 年に開所して以来 8 年が過ぎており壁や床、設備なども汚れや劣化が進んでいます。

また、建物自体は旧アレルギーセンターの施設を再活用しているためヒビによる雨漏りなどの修繕が必要な状況にあります。

##### 【具体的対応】

1. 床や壁等各所に汚れや傷が目立ち始めているため一斉点検を行い 3 年計画で解消していきます。
2. 地域の方々が安心して利用できる施設を目指し、日常清掃や定期清掃はもとより、日々の点検業務・月 1 回の総合点検など、衛生的で清潔な施設の維持管理に努めます。
3. 電気・消防設備・エレベーターなどの維持管理については、専門業者による業務委託を行い適切な管理を行うとともに、せやまる・ふれあい館内の各施設と費用按分により経費を負担します。
4. 雨漏りなどの施設の補修や修理については、瀬谷区役所との事前協議により実施するとともに館内の共有スペースに関しては、瀬谷区役所および「せやまる・ふれあい館管理委員会」と十分に協議し連携を図りながら、適切に対応します。

##### (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。

ケアプラザにおける事件・事故・事務ミス等の防止や緊急時の対応についてマニュアルを設け防止に努めます。

##### 【事故・事務ミス対応】

1. 法人が運営する施設の事故報告を集計分析し、当施設でのリスクを確認することで再発防止に向けた検討・対応を行い事故防止に役立てます。
2. 事故や事件・事務ミス等の発生防止のため、法人が運営する施設で発生した事故報告や当ケアプラザ内でのヒヤリハット・事務ミスを毎月の定例職員会議で、原因や改善点について振り返り、日々の業務改善等につなげます。
3. 事故等緊急時対応マニュアル（不信者対応・誤送付誤送信・窓口トラブル・ヒヤリハット）をはじめとする各種マニュアルを、職員全体会議等を活用し毎年全職員に確認し定着させます。  
(マニュアルの内容：施設内の転倒・怪我、体調急変、車両事故、感染症、誤送付等個人情報漏洩、利用者からの暴言暴力、不審者・不審物、火災・震災他)
4. 毎日の朝礼・夕礼での申し送りを通し、ヒヤリハット発生の情報収集を行い、報告の案件があれば、その場で原因や対応策などを検討します。

#### 【防犯対応】

1. 防犯について、日中は各部屋の点検時に職員が見回り、夜間等閉館時の警備体制は、警備会社に委託し機械警備システムにより、異常時には警備会社により所長・主任に連絡があり駆けつけられるように備えています。
2. 職員が貸館利用後の点検等で館内を見回る際、不審者の侵入がないことも併せて確認します。
3. せやまる・ふれあい館各団体で共有の「不審者対応マニュアル」を作成し、全職員に配布し周知しており、対応を全体会議で再度確認しています。
4. 夜間の防犯対策として警備会社との連携による「緊急ブザー」を設置し対応します。

### (3) 災害に対する取組について

#### 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福祉避難所の運営方法（職員の参集方法や日ごろの訓練等）について、具体的に記載してください。

1. 職員連絡網や法人内の管理職連絡網を整備し、有事の際の情報伝達の仕組みを構築します。
2. 職員の安否確認と参集のルールを設けることで、速やかな参集と避難所運営の人員体制の整備を円滑に行える仕組みを整えます。
3. 地域ケアプラザが災害時の福祉避難所としての役割を認識し、防災備蓄物資の適正な保管管理を行うとともに、区福祉避難所連絡会への参加などを通して区役所・関係機関と連携して体制整備を進めます。
4. 災害時に福祉避難所を円滑に開設するために、地域住民への福祉避難所の周知を行います。
5. せやまる・ふれあい館及び周辺施設、特別支援学校、養護学校と年1回以上、発災時対応の役割を確認する機会を設けます。

#### イ 災害に備えるための取組について

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

1. 防災・消火・避難訓練等を年2回実施します。（1回はせやまる・ふれあい館合同の訓練を実施）
2. 防火設備について職員の簡易点検を毎日、業者による点検を定期的に行います。
3. 日頃から地域の行事や地域防災拠点の防災訓練に積極的に参加し、職員と地域の皆様と顔の見える関係をつくることで、非常災害時などに相互に協力し合える関係性を築き有事に備えます。
4. 災害等緊急時の事業継続計画（BCP）の見直しを行い、発災から復旧に至るまでのプロセスを円滑に行う体制を整えます。また年1回以上非常勤を含めた全職員への周知の場を設けます。

#### (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。

地域ケアプラザは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事業者に関する情報提供にあたっては、事業者や利用者に対して不利益にならないよう、幅広い情報提供を行います。

##### 【具体的な取り組み】

1. 本人や家族の希望とアセスメント結果を踏まえて、本人に最も有効なサービスを提供できるように心がけています。
2. 各種専門職のネットワークで区内サービス事業所の情報を収集し、自ケアプラザ内で共有していきます。
3. ケアマネットのネットワークで各サービス事業所の特性を記載した情報マップを作成し、適切なサービスにつなげていきます。
4. 月に1回の所内ミーティングで特定の事業所に偏らないようにすり合わせを行っていきます。

#### (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。

利用者からのニーズ把握は、窓口での把握だけではなく、地域に出向くことが基本的な姿勢です。要望や苦情は業務改善の機会と捉え、適切に速やかに対応します。ご利用者から頂くご意見や要望に沿って各部門が業務改善に取り組みます。また、積極的に意見を頂けるように、定期的に利用者アンケート（年1回以上）を実施すると共に、ご意見箱による意見収集・改善に努めます。

苦情への対応については、利用者個人の尊厳を尊重し利用者の権利を擁護する取組みとして苦情解決規則を位置づけ、本会の苦情解決の仕組みにより対応します。また、受付けた苦情についてはその大小に関わらず真摯に受け止め、迅速な対応を常に心掛けるとともに、サービスや事業の質の向上につなげます。

##### 【具体的な取り組み】

1. 地域で行われているサロンや食事会に参加し、直接利用者と接することにより、ニーズ把握をします。また、外出に困難がある方に関しては、直接家庭に訪問して把握に努めます。
2. 日頃より、区民生委員児童委員協議会に参加するなど、顔の見える関係をつくり、ニーズ把握できやすい環境を整えます。
3. 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。
4. 苦情受付担当者と苦情実務責任者を情報掲示板や貸館の室内に掲示し、利用者に対して苦情受付の体制を周知します。合わせて、横浜市ご意見ダイヤルの周知も行います。
5. 横浜市社会福祉協議会「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。また、法人では苦情解決調整委員（第三者委員）として、法律・福祉・人権の各分野の専門家に依頼して、上記の仕組みで解決できなかった場合の対応や助言をもらいながら円滑な解決とサービスの改善に努めます。

6. 各部門でアンケート調査を行い、ご利用者の方々からご意見やご要望をお聞きする機会をつくります。
7. 館内のわかりやすい所にご意見箱を設置して、日頃から地域ケアプラザやせやまる・ふれあい館に関するご意見・ご要望をいただける仕組みを整えます。

#### (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。

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いて策定されている本会の「個人情報取扱マニュアル」に基づき、適切に個人情報を管理・使用します。また、本会「地域ケアプラザにおける個人情報取扱い基準」により、使用媒体毎の取扱い方法を定め、これに基づき作業を実施して個人情報を大切に扱います。

また、法人の運営状況について、本会ホームページの理事会・評議員会議事録の掲載、事業計画書・事業報告書の館内閲覧等により、積極的に情報公開へ取り組みます。

##### 【具体的な取り組み】

1. 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資料の持ち出しや机上放置をしません。
2. パソコンは盗難防止のため、ワイヤーと鍵で固定します。また廃棄するときは職員立会いのもとにデータを確実に消去します。
3. 契約書・フェイスシート・介護保険申請書等の書類は、外部への持ち出しが不可欠なので携行にあたっては、出かける前に持ち出し簿に個人情報の内容を記入し、他の職員に確認を得てから外出します。また、訪問先から個人情報を持ったまま帰宅しないことを徹底し、事務所に戻った際、持ち帰った個人情報を他の職員が確認後、持ち出し簿に持ち帰りの記録をおこないます。
4. 法人内で実施する個人情報保護研修に、毎年、管理職または職員が出席し、受講後は、職員会議において伝達研修を実施し、全職員に対して個人情報の取り扱いや人権尊重に係る意識の向上に努めます。
5. 個人情報取扱い方針を本会ホームページおよび、当地域ケアプラザのパンフレットに掲載して、利用者の皆様に周知します。
6. 年に2回実施している職員全体会議で虐待・障害者問題などの「人権研修」を実施します。
7. 区役所や法人が実施する LGBT・ハラスメント研修などの「人権研修」の開催日時の情報を集め、職員に出席を促します。（出席した職員は職場での内部研修で内容を説明します）

(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

- (1) ゴミの少量化・分別・リサイクルへの取組（ヨコハマ3R夢）を進めるため、ゴミ自体を減らすとともに、ゴミを排出する場合は適切な分別で、大切な資源としてリサイクルに取り組みます。
- (2) また、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28度、冬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。
- (3) コピーや印刷は裏紙で済むものは積極的に裏紙を利用し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。
- (4) 館内の各トイレは自動照明や自動水栓が設置されており、全館を挙げて節電・節水に取り組みます。
- (5) パソコンは節電設定して、離席時の無駄な電力消費を予防します。
- (6) せやまる・ふれあい館に雨水タンクを設置して、植栽の水やりなどに雨水を使用します。

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は、横浜市内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、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が、本施設においても物品調達の際は、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いきます。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を推進します。

## 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。

二ツ橋第二地域ケアプラザは、他のケアプラザに比べデイサービスがありません。その反面他のケアプラザに比べ貸出し用の各部屋が多いため、特に貸し出し事業により力を入れ進めます。

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、各部屋の特徴や時間毎に利用が考えられる方へ情報提供を行い、利用者数の増加を目指します。

情報提供にあたり、リーフレット、ホームページ、広報誌等様々な媒体を使用して、施設を周知します。必要な人に必要な情報が届くよう施設予約の状況も情報提供します。

#### 【具体的な取り組み】

1. ケアプラザの事業から立ち上げた高齢者サロンや、音楽サロン、スポーツサークル、男の料理サークルなど各々の活動も自主的にされているため、フォローアップ講座等の実施により継続的にサポートしていきます。
2. ケアプラザエリア内の活動拠点が無い自治会へ、活動拠点として活用していただけるように周知啓発を進めます。また、拠点がある自治会に対しても、総会や大人数の集まり等での施設利用を提案していきます。
3. 地域団体やケアプラザ登録団体へは予約や受付・部屋の貸し出しがしやすいよう工夫し、貸出し物品は不足が生じないよう整備します。
4. せやまる・ふれあい館内には、区社協など6団体が拠点を設けています。互いの強みを知り、互いに連携し、より効率的な運営を行えるようケアプラザとしても館内の他施設との情報共有を進めていきます。
5. 貸館利用者懇談会で、貸館の利用説明のほか、同館の他施設の情報提供なども試行します。
6. ケアプラザの周辺は、商店が無く日常的な買い物において不便さがあります。隣接する養護学校などで作る野菜の販売や、障害者やボランティアによる日用品販売コーナーなど定期的に障害者の地域作業所のパンや弁当などの販売を依頼し、毎月販売カレンダーを作成し周知します。館内利用者だけでなく、近隣住民にも買い物や憩いの場のみならず障害理解促進も図ります。
7. 施設全体のイベントとして、館内施設職員とともに、地域とのネットワークが強固になるよう、地域団体やボランティア団体と協働で実施します。
8. ケアプラザ内にフリースペースを設置し、地域住民が気軽に利用できるように子どもから高齢者まで多世代の方が交流できる場を提供します。

## 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。

「ワンストップサービス」「断らない相談対応」を目指し、幅広い相談に対応できるように、区役所や関係機関と日頃から連携を図り顔の見える関係作りを行う事で、対象者への情報提供や対応を速やかに行います。

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に取り組みます。

### 【具体的な取り組み】

#### 1. 地域との連携

地区民児協、地区社協、自治会等地域での会議へ出席し、ケアプラザの役割を周知するとともに地域情報・地域課題の把握に努めます。また、地域へのアウトリーチを兼ねた出前講座を開催します。

#### 2. 区役所・区社協との連携

区役所・区社協と月例会議において個別事例の対応検討や地域課題を共有し、ネットワーク構築に向けた検討を行います。

#### 3. 窓口体制

1日を通し常勤職員が交代で窓口相談担当者となり、相談者を待たせることのないよう対応します。

#### 4. 施設内連携

相談内容に応じた適切な職種や機関と連携を図り、窓口相談のたらいまわしが起きないようにします。

#### 5. 複合館共有

施設内の位置関係からケアプラザが「せやまる・ふれあい館」の総合相談窓口のようになっているため、日頃から館内の団体の業務内容を把握し、適切に案内ができるようにします。自主事業の企画の際も、子育て支援拠点や生活支援センターなど館内団体と、共催することを心がけます。窓口相談の内容によっては、館内団体に声かけし、一緒に相談も行っていきます。複数の専門的視野からの適切な相談支援につなげていきます。

#### 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（5職種）や関連施設との情報共有及び話し合う場、円滑かつ効果的な運営に対する考え方を記載してください。

地域ケアプラザを運営し、地域包括ケアシステムを円滑に推進していくためには、5職種連携は不可欠と考えます。

所内において、本会が作成した5職種連携（地域包括支援センターの保健師・主任ケアマネジャー・社会福祉士および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）の方針により、地域活動・交流事業、地域包括支援センターの協働により情報共有しながら各職種が有機的に連携し地域の個別の課題を地域の力で解決に向けるよう日頃より「連携は当たり前」との考えを定着し業務を進めます。

また、隣接する三ツ境養護学校・二ツ橋高等特別支援学校・多機能型拠点「こまち」・夜間救急医療センターとの障害等の相談・事業面の連携も不可欠と考えます。

##### 【具体的な取り組み】

1. 毎年事業計画の策定の検討を全常勤職員により1～2月に実施する際、各事業での部門間の連携体制についても検討し策定します。
2. 各部門の常勤職員で交代制の窓口相談担当を担い、ケアプラザに寄せられる様々な相談に対応します。
3. 介護予防事業やサロン事業など自主事業も多く展開するとともに、専門職の個別の事業とせず、部門間を超えた関わりをもつような事業展開を進めます。
4. ケアプラザに寄せられた総合相談について、必要に応じ生活支援・地域活動交流コーディネーターにより地域の助け合いの会等のボランティア活動での対応に繋がります。
5. 総合相談の内容によっては、区社協だけでなく、せやまる・ふれあい館内の各施設と連携し、施設の専門性を活かした支援につなげ、相談の特徴として家族等に心の障害などの課題を抱えたケースなども多くあり、生活支援センターとは密接に連携を進めます。
6. 地域子育て支援拠点と区内薬局の管理栄養士と協力し、「離乳食教室」を実施します。
7. 「せやまる・ふれあい館管理委員会」で各施設の情報交換・事業のPR・建物の管理運営について協議し各団体の連携を強化します。
8. せやまる・ふれあい館は元より周辺施設との災害時における協力体制のための連絡会を開催し福祉避難所開設のための準備態勢をいつでも取れるように進めます。



## 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。

高齢化が急激に進む中で、増々高齢者や障害者、子育て家庭など、地域の見守りや支援を必要とする方々が増加する傾向にあります。それらの人を深刻な状況になる前に発見し支えるためには、地域や近隣による見守り助け合いなど、地域社会の中で解決する取組が必要であり、こうした日常からの近隣との関係づくりは災害時にも有効なものとなります。そのためケアプラザでは行政や地域住民とともにきめ細かな支えあえる地域社会を目指します。

連合町内会、地区社協、民児協の定例会への参加を通じて、情報交換とともにネットワークづくりの構築を進めます。

また、各関係機関との情報交換から見えてきた地域の課題を、地域の方々が主体的に解決できるよう、地域ケアプラザが福祉のまちづくりの活動拠点となるように働きかけを行います。

### 【具体的な取り組み】

1. 担当地区の連合自治会、民児協、地区社協の定例会に出席して地域情報を得ると共に、所内はもちろんのこと地区支援会議や地区支援チーム会議において情報を共有します。
2. 地域域行事（祭りや運動会・防災訓練など）に参加することにより、地域との関係づくりを進め、連携をより強化します。
3. 保健活動推進員・スポーツ推進委員・老人クラブ・ボランティア団体とは、ケアプラザ自主事業や貸し館事業を通じて密接な関係があります。連携して事業を企画することで幅広いネットワークづくりを進めます。
4. せやまる・ふれあい館では、保育園・子育て支援拠点・区社協・福祉保健活動拠点・区民活動センター・生活支援センターの様々な関連団体が事業を行っています。事業を企画する上でそれぞれの専門機能を生かし、協力体制を素早く取ることができるよう、「せやまる・ふれあい館管理運営委員会」での情報共有を行います。

## オ 区行政との協働について

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

瀬谷区の運営方針の基本目標「幸せが実感できる瀬谷づくり」に沿って、その目標達成のため“健康増進、福祉の充実”を柱の一つに掲げています。地域ケアプラザは、その実現のため瀬谷区地域福祉保健計画の地区別計画の推進に地区支援チームの一員として、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、最も地域に近い関係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、地区支援チーム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. 第3期地域福祉保健計画の振り返りとともに、より地域から近い立場で、第4期地域福祉保健計画の策定・推進に向けて事務局の一員として参画します。
2. 連合自治会、民児協、地区社協の定例会や、地域のサロン・ボランティア活動に担当職員が参加するなどして、これらの地域との関わりから得た情報や地域の活動状況を地区支援チーム会議や地区支援会議において、区役所各課と共有します。
3. 瀬谷第四地区「第四地区のきずな」の推進に向けた取り組みが本格化しています。  
地域が進める事業へのサポートのため、PRやイベントなどが円滑に運営できるよう地区支援チームと情報共有や支援方法の協議を密にします。
4. 連合未加入などで、情報が入りにくい地域には、区役所や区社協と協働で行っている「地域アセスメント」に基づき、介護予防事業などを展開します。このことをきっかけにして顔の見える関係づくりを進めます。
5. さらには、地域の活動の担い手についての区民意識調査により「何らかの地域の身近な活動を希望している方々が多い」という結果があり、担い手の発掘や育成を行っていきます。

## 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

瀬谷区地域福祉保健計画の全域計画及び地区別計画の策定・推進の事務局及び地区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。

第4期瀬谷区地域福祉保健計画における地区別計画の地区支援チームの一員として、区役所・区社協とともに、区計画・地区計画の策定・推進に積極的に取り組みます。

1. 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、地域情報の収集とケアプラザの機能を活かし、地区別計画の推進への支援を継続していきます。
2. 各計画の推進にあたり、地域・個別のアセスメントの共有や日ごろから連携のある障害者・介護保険事業所等の協力を仰げるように各コーディネーターの他、地域包括支援センター職員が計画推進の協議の場に参加します。
3. 定期開催される地区支援チーム会議や区地域支援会議に参加し、地域の動向やアセスメントの情報共有、地域支援の計画のすり合わせを積極的に行います。
4. 計画の進行に応じて、行政や区社協、事業所と連携し役割分担をしながら推進します。
5. 地区支援に当たっては全職員が共通の「地区支援記録」を作成し情報共有を通じて支援が切れたり重複したりしないようにします。
6. 計画の事務局として、シンポジウム等の準備や懇談会・推進会議などに出席し活動状況の情報提供などを積極的に行います。

## (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。

自主事業を通じて福祉保健活動の開発や実施、新たな地域福祉のための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、館内の他施設、隣接する多機能型拠点との協働により、子ども・子育て・障害者支援に係る事業についても企画実施します。

また、幅広い地域活動の促進と地域にある拠点を活かし、地域ケアプラザ以外の場所での事業実施と自主的な活動につながる様に、地域活動交流部門だけでなく、生活支援体制整備部門や地域包括支援センターと協働で取組みます。

#### 【具体的な取り組み】

1. ケアプラザが立ち上げから携わったサロンも自主事業化し、定期的利用のあるサロンが5団体あり、引き続きそれぞれ特色に応じたサポートをしていきます。高齢者向けの事業は地域包括支援センターの介護予防講座などもあり、地域活動交流としても協働していきます。介護予防講座から波及してサロンへの参加や運営へのサポートをしていきます。
2. 子育て世代向け事業を計画し子育て世代へのケアプラザへの利用を促すきっかけ作りをしていきます。また、同施設内にある子育て拠点「にこてらす」関連の団体の利用もあり、子育て世代の利用を広げていきます。利用団体に声かけし拡充を図っていきたくと考えています。
3. 障害児余暇支援事業も定着し、新たなニーズを受けながら実施していきます。協力いただいている養護学校や障害者団体、区社会福祉協議会に加え、重症心身障害児を対象としている

隣接する多機能型拠点とも協働し実施していきます。この事業ではボランティアの受け入れを幅広く行い障害児者支援のボランティアの発掘も行います。

4. 介護者の集いや認知症カフェなども地域内で開催し、ケアプラザ内に留まらず、地域の方が参加しやすい福祉事業所のスペースをお借りしてサロン等を実施していきます。他所で行う事業にはボランティアの人材発掘もしていきます。
5. 健康増進事業・介護予防事業として、「ノルディックウォーキング講座」や「カラーリング講座」「男の料理」を実施し自主グループ化した団体へのフォローアップ講座を実施し引き続き伴走支援をしています。地域包括支援センターと地域交流部門の共同事業として実施します。
6. 区内各ケアプラザと共催で、地域福祉推進計画にある音楽に関する交流事業を行い対象を多世代に広げていきます。

#### 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、利用促進を図るための具体的な取組を記載してください。

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や、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貸館利用につなげ、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. 上半期実施の「ふれあいカフェタイム」や12月実施の「せやまる・ふれあいまつり」の中で、貸館利用登録団体や自主グループの方にご協力いただいています。このことにより、各団体の活動紹介・発表の場も提供します。また、ケアプラザ内の廊下壁面を利用して、地域の方の作品展示や活動紹介をしていただける「せやまるギャラリー」の利用率を向上させるために積極的に広報活動を行います。
2. 瀬谷第四地区が立ち上げを推進する女性のボランティアの事務局として、活動を促進します。
3. 貸館稼働率を向上させるため、ケアプラザの開館時間の周知を積極的に行い夜間帯の利用率の向上を図ります。
4. 登録団体の活動情報を来館者が自由に閲覧できる台帳を作成し、地域の活動に興味を持つ方々が活動につながるよう促します。
5. 会場利用団体の交流会を実施し、貸館に関する留意事項の周知や利用者の意見・要望などを貸館事業に反映します。

## 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。

地域福祉保健計画 地区別計画などから挙げられる「必要とされる地域活動」を担う人材の発掘・育成を念頭に、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育成を実施します。

個人やグループのボランティアの相談への取り組みは、区社協ボランティアセンターとの連携により、活動したい人が希望する場所で活動できるように調整します。

貸館登録されている福祉保健活動団体についても、継続的なボランティア活動につながる様、活動場所の情報提供や、イベントなどで団体の特技の披露できる場所を紹介するなど、地域に対しての取組につなげる働きかけを行います。

サロンのボランティアや、異世代広場の計画、地区社協の人材育成にも協力していきます。

### 【具体的な取り組み】

1. 区社協ボランティアセンターと協力し、ボランティア人材の発掘や情報共有をしていきます。
2. ケアプラザエリアのボランティア団体の運営を支援することにより、地域でのボランティアコーディネート機能が発揮できるように支援します。インフォーマルサービスとして高齢者等の生活支援になるようサポートしていきます。
3. ボランティア同士の交流と情報交換の機会として、ボランティア交流会を定期的を実施します。定期的に行うことによって、各々の活動に伴う課題解決のきっかけやネットワークの構築を行います。
4. 地区社協の人材育成事業などにも協力し、ボランティアや地域福祉の理解を得るためのきっかけにしていきます。
5. シニアボランティア登録者を拡大するために、登録説明会を実施し、シニア層が地域で生きがいを持った生活ができるよう支援します。

## 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。

地域ケアプラザの貸館事業に伴い、利用者団体交流会等で交流し団体の情報共有をしていきます。

同施設内にあるボランティアセンター、区民活動センターなどとも情報共有し事業や団体間の案内などもしていきます。

ケアプラザの広報紙を通じ、担当エリアの地域情報や事業の案内などをしていきます。

### 【具体的な取り組み】

1. せやまる・ふれあい館全体のお祭りで貸館利用登録団体や自主グループの方にご協力いただき、各団体の活動紹介・発表の場を提供します。また、ケアプラザ内の廊下壁面を利用して、地域の方の作品展示や活動紹介をしていただける掲示コーナーを提供していきます。
2. 福祉保健団体が利用しやすいように、広報紙・パンフレット・掲示物などにより、貸館情報を分かりやすく周知します、また地域の方にもボランティアグループの活動やケアプラザの

事業の周知をしていきます。

3. 登録団体の活動情報を来館者が自由に閲覧できる台帳を作成し、地域の活動に興味を持つ方々が活動につながるよう促します。
4. ケアプラザエリアにおける「女性のボランティア」「相沢助け合いの会」の運営促進や、様々なボランティア団体との密なる連携をしていきます。地域包括支援センターとも協働しインフォーマルサービスへの連携もしていきます。
5. 担当地区の会議等や行事、ケアプラザの事業として地域に出向き、地域の特性を収集し、人材の情報収集及び情報提供をしていきます。
6. 広報紙を隔月発行し、福祉保健活動で活躍されている方の紹介や地域やボランティア団体の活動紹介、ケアプラザ事業の紹介をします。地域住民が目にしやすく、必要な福祉保健情報がいきわたるような紙面づくりをしていきます。

### (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

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。

##### 【具体的な取り組み】

1. 人口動態や高齢化率、介護保険認定率等の統計データ、地理や歴史等のなどの基礎情報を横浜市のHPや文献で把握するほか、高齢者の生活を支援する社会資源（地域団体、地域活動、企業・商店のサービス等）を地域踏査により把握し、また地域踏査の中でヒアリングやアンケートなどを実施し、生活課題の把握を行います。
2. 把握した情報は1つのアセスメントシートに集約し、分析を行います。
3. 地域包括支援センターが総合相談やケアマネジャー支援で把握した個別の課題をアセスメントに反映させます。地域包括支援センターと各コーディネーターが出席する5職種会議などで個別と地域の両面から分析を行います。
4. 日々変化する地域活動の情報を全職員が「地域支援記録」に記録し、動向に応じて再アセスメントを行う体制を整えます。
5. アセスメントシートは地区別、町内会別に作成し、きめ細やかな分析と情報の整理を行います。
6. 地域で実施するサロンや交流会・地区社協等の関係団体の定例会に出席し、情報収集により地域の個別等の課題を収集します。

#### 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

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。

##### 【具体的な取り組み】

1. サロンやシニアクラブ等の地域活動の場に訪問、またはケアプラザの自主事業開催の際に、地域住民に対し日ごろ利用している企業や商店等の生活支援のサービスや求められるサービスについて、ヒアリングやアンケートを用いて調査します。
2. 地域包括支援センターの総合相談の分析や担当エリアに利用者を持つケアマネジャーへのヒアリングから把握します。またそれぞれの専門職の視点から地域に必要なサービスについてもヒアリングします。
3. 担当エリア内を対象とする商品の宅配・困りごとの相談対応などの生活支援のサービスを展開する商店や事業所に訪問や電話などをし、サービスの内容の確認、ケアプラザやボランティア団体の事業に協力が可能かどうかヒアリングを行います。

#### ウ 目指すべき地域像の共有と実現に向けた取組（協議体）

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。

##### 【具体的な取り組み】

1. 自治会や地区社協など、各地域団体の活動や地域福祉保健計画の取組みと連動させ、協議体を開催します。メンバーは各地域組織やボランティアの他、必要に応じて介護保険の事業所などの専門職、地域の企業や商店にも協力を仰ぎます。
2. メンバー全員が地域課題や目指すべき地域像の共通認識を持って推進するため、ケアプラザで把握した個別・地域のニーズ等のアセスメントの共有を行います。
3. 調査等で抽出した地域課題・個別課題を職場内で検討し、課題に応じたメンバーにより方向性・到達目標等につき企画し協議体を進めます。

#### エ 地域の活動・サービスの創出、継続、発展に向けた支援

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。

##### 【具体的な取り組み】

1. 活動やサービスに対する地域住民の認知度を向上や見守り意識の啓発のために、ケアプラザの広報紙への掲載、ホームページやSNS等を活用して多世代へ広く周知・PRを行います。
2. 活動の担い手の確保のために、人材発掘・育成のためのボラ講座の企画を行います。また多世代による地域活動の参画を目指し、若い世代が参加しやすい「地域デビュー講座」「男の腕まくり講座」などの内容を企画します。
3. コーディネーターが活動に参加し、担い手へのヒアリングなどを行いながら現状把握を行います。また、必要に応じ団体に対して制度やアセスメント、地域情報などの情報提供を行

います。

4. 地域包括ケアシステムの構築のため、交流会など通じてインフォーマルサービスと専門職、インフォーマルサービスの担い手同士の連携を深め、課題解決のためのネットワーク形成を行います。
5. 上記の取組みは地区社協等の各地域団体の活動や地域福祉保健計画との連動も視野に入れ、連携を図りながら進めます。



#### (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、具体的に記載します。

総合相談の機能は、「地域の身近な相談窓口」としての機能を基本に、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせるよう専門職が連携し、総合的に支援します。

ケアプラザの他部門や区役所、せやまる・ふれあい館内を中心とした関係機関と日頃から連携し、幅広い視点で相談対応を行っていき、対象者やその家族に対して迅速な対応を行うことで困りごとを拡大しないようにします。

##### 【具体的な取り組み】

1. 地域ケアプラザの他部門との情報交換（職種会議）などを通し、地域での困りごとなどのアセスメントを行います。
2. 個別支援や地域支援の両方の側面を視野に入れ、民児協の定例会に参加します。民生委員・児童委員が対応困難なケースなどに関しては、同行での自宅訪問などを行い、解決に結びつけます。
3. 日々のミーティングでケース共有を行い、初回対応した職員以外でも迅速に継続した相談対応が行えるようにします。
4. 総合相談窓口としての役割を果たすうえで、地域包括支援センターの職員に限らず各職員を交代で窓口相談要員として配置します。また、事業等で包括職員が不在の場合でも、他の職員が相談対応でき、包括職員に的確に繋げるようマニュアルや簡易な受付表を活用する等の体制を整えます。
5. パソコンを利用して、相談票（相談内容）を記入し、再来相談（継続相談）の際速やかに対応できるようシステム化していきます。
6. 区カンファレンスでのケース共有により、区役所地区担当・区社協との連携を密にして、必要な支援を的確に行います。
7. 高齢者の相談対応のみならず、障害・子どもに関する相談においても対応し、必要に応じて、迅速に関係機関に情報提供を行い、適切な相談につなげます。
8. 職員研修などを通して、館内の団体の業務内容を理解し、適切な案内ができるようにします。また、自主事業企画においても、区社協や生活支援センターなど館内団体と、共催にて行います。
9. 広報紙、ホームページ、各種事業などで、地域包括支援センターのPRに努めます。
10. 地域の老人会や食事会、自治会の会合に参加し、必要に応じて、地域包括支援センターの役割をPRします。



## 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。

### 【具体的な取り組み】

1. 認知症キャラバンメイト主体でエリア内の小学校（相沢・瀬谷・二つ橋）3校で認知症サポーター養成講座を実施し、子どもたちが認知症を正しく理解し身近な高齢者を思いやる気持ちを育む機会を設けます。その他高齢者サロン等でも講座を実施することで、認知症の方を地域で見守ることができる地域づくりを目指します。
2. 介護者のつどいを定期的に開催し、認知症の方を支える家族支援、また介護者や介護に興味のある方たちが交流や介護に役立つ知識を学ぶ機会を作ります。
3. 認知症高齢者徘徊ネットワークの協力機関として、行方不明になった高齢者の発見への協力、地域等への普及啓発を行います。
4. 行政・医療機関・ケアプラザの連携を深めるために、認知症医療連携検討会へ参加します。
5. 施設協力医による地域住民向けの認知症講座を行うことにより、地域住民が認知症を身近なことだと捉え、正しく理解する機会を設けます。
6. 特別養護老人ホームを使用した誰でも参加できるコミュニティカフェ「ほっこりカフェ」を定期開催することで、認知症の方も気軽に参加でき地域で認知症の人も地域住民と交流できる場を提供いたします。
7. 地域ケア会議の場に警察署・消防署・郵便局にも協力機関を広げることで、認知症事例の検討・共有を深めていきます。



## 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。

高齢者や障害がある方の権利を守るため、成年後見制度、権利擁護事業、消費者生活保護等に関する相談について、的確な判断のもと区役所や区社協と連携し支援します。

### 【具体的な取り組み】

1. 成年後見サポートネットへ参加・事例共有を通し、適切な支援方法について多職種で検討します。
2. ケアマネジャーや家族に対し権利擁護に関する専門職団体についての情報提供を行います。
3. 総合相談やケアマネジャー等の担当するケースの中で、あんしんセンターの権利擁護事業の対応が必要な場合は区社協と連携を行います。また、担当エリアのあんしんセンターの契約ケースにおいても、必要に応じ同行訪問します。
4. 区社協と共催で「瀬谷区版エンディングノート書き方講座」を皮切りとした権利擁護講座を行います。
5. ケアプラザ内外で発生した振り込め詐欺等の情報提供について民児協やサロン・食事会等で周知し、注意喚起を行い再発防止に取り組めます。
6. 国民生活センターの発行している「見守り新鮮情報」等を館内掲示し、注意喚起を促します。
7. 瀬谷区の月例ケア会議・社会福祉士分科会で虐待が疑われるケースについて共有し、区役所や同職種間で意見交換を行い迅速に対応します。
8. 介護者のつどいを定期的で開催し、認知症の方を支える家族支援、また介護者や介護に興味のある方たちが交流や介護に役立つ知識を学ぶ機会を作ります。(再掲)
9. 区役所主催の福祉事業所向け虐待防止研修に協力し、ケアプラザの内部研修に反映します。



## 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。

### (ア) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

#### <包括的・継続的ケアマネジメント支援事業>

1. 地域包括・生活支援体制整備・地域活動交流とが協働で、地域アセスメントを行います。
2. 地域の自治会や民生委員児童委員の会合に出席し、地域アセスメントを行うとともに、地域とのネットワーク構築に努めます。
3. 毎年、「ケアマネジャーと民生委員との交流会」を開催し、処遇困難ケースにおける連携や緊急時（災害時）の対応について検討し、ネットワーク構築を図ります。
4. エリア内のグループホームや小規模多機能型居宅介護の運営推進会議に地域包括支援センター職員が出席し、施設職員や自治会会長、民生委員等と情報交換を行います。
5. 生活支援体制整備部門とともに、地域の生活支援ボランティアを中心に会合に参加し、ボランティアの抱える課題や地域ニーズを共有するとともに、課題解決に努めます。  
インフォーマルサービスを広く知ってもらう機会として、ケアマネジャーや訪問介護事業所向けの勉強会を開催します。
6. 中堅のケアマネジャーを中心とした事例研究の場を設け、ケアマネジャーのスキルアップや地域連携について学ぶ機会を設けます。
7. 新任ケアマネジャーや就労予定のケアマネジャー向けの研修を実施し、日頃の課題や行政・区社協サービスについて、学ぶ機会を設けます。
8. ケアマネジャー向けのカレンダーや広報紙を発行し講座などの参加啓発につなげます。



#### <介護予防ケアマネジメント>

1. 居宅介護支援事業所向けの「介護予防マネジメント研修」を行い、自立支援に向けたプラン作成などの研修を行います。
2. 介護保険サービスにのみ着目せず、ケアマネジャー向けのスキルアップ講座を通し、地域のインフォーマルサービスや行政サービスの活用方法についても学ぶ機会を設けます。
3. 新任ケアマネジャー向けに介護予防の意識啓発を図る講座を行います。

### (イ) 在宅医療・介護連携推進事業

1. 瀬谷区医師会の医療相談室と連携し、共催にて講座を開催します。
2. 医師会・薬剤師会・歯科医師会とケアマネジャーとの顔の見える関係を構築できるよう、研修の開催支援を行います。
3. 病院の医療相談員との日常的な情報交換を行います。
4. 病院の医療相談員とケアマネジャーとの連携強化や適切な入退院時の連携が図れるよう交流の場を設けます。
5. 瀬谷区のケアマネジャー連絡会・訪問介護連絡会・通所介護連絡会などに参加するとともに、相互交流や必要な連携が図れるよう支援します。



## 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. 地域の一人暮らし高齢者・高齢者世帯・認知症高齢者の事例について、地域の福祉保健関係者や専門職と地域づくりを視野に入れ、検討します。
  2. 地域での見守り体制の構築や高齢者の閉じこもり予防について、民生委員児童委員・自治会長・地区社協を交えて、検討の場を設けていきます。
  3. 会議を通じて、地域課題や取り組む必要のあることを検討し、地域の福祉保健関係者やボランティア・専門職を交えて検討し、地域でのさりげない見守り体制の実現を目指します。
  4. ケースに応じて、警察・消防・鉄道などの公共機関やスーパー・銀行・郵便などの幅広い職種の方に参加いただき、さりげない見守り体制の構築の実現を目指します。
  5. 高齢者の閉じこもり予防が図れるよう、地域での趣味・嗜好に関するアンケートを行うとともに、生活支援コーディネーターと協働し、地域ボランティアの育成を行い、新たな居場所づくりを検討していきます。
  6. 地域包括支援センター職員だけでなく、生活支援・地域活動交流の担当者も会議の場に参加し、地域ケア会議での課題を継続的に検討していきます。
- 常に、会議の参加者には報告書の送付や会議の場での報告を行い、地域課題としてとらえていただき、課題解決に向けた取り組みを協働で行えるようにします。



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。

要支援認定を受けている方が適切なサービスを利用ができるよう支援していきます。本人の意向や目標を明確にし、個々の“なりたい状態像”を反映した介護予防支援・介護予防ケアマネジメント計画の作成に努めます。本人の現在できていることやできそうなことを常に意識し、過剰サービスにならないよう支援をしていきます。介護保険サービスのみならず、地域のインフォーマルサービスなどの情報提供を行い、自身の意欲向上に向けた取り組みをしていきます。

### 【具体的な取り組み】

1. 介護予防支援を中心とした非常勤職員（介護予防支援プランナー）を雇用します。地域包括支援センター職員と介護予防支援プランナーとのミーティングを随時行い、ケース検討を行います。法令に関する確認や自立支援に向けたプラン作成について協議していきます。
2. 指定居宅介護支援事業所への委託に関しては、常に公正中立を意識し、利用者の意向に沿った支援を行います。

#### 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。

体力向上・認知症予防などの介護予防講座や体操教室等を企画・運営することで、介護予防に対する意識づけや取り組むきっかけをつくります。事業終了後はOB会を開催することで、自主グループ立ち上げの支援を行い、継続して自発的な介護予防への取り組みと仲間づくりができるようにします。

また、地域に元気づくりステーションを立ち上げ、住民主体の介護予防事業の取組につなげます。

地域の高齢者が住み慣れた地域で自身の健康的な生活について意識し介護予防への取り組みが出来るように、介護予防事業の開催によるきっかけづくりと維持継続できる社会資源の構築、既存の社会資源への支援を行います。

##### 【具体的な取り組み】

1. 区とともにしている地域アセスメントを根拠とし、介護予防普及啓発事業の開催を行い身近な介護予防へ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の立ち上げ支援を行います。
2. 既存の介護予防を目的とした自主運営グループ（元気づくりステーション・地域の体操等の自主グループ他）が今後も介護予防に意欲的に取り組む事ができるように適宜相談対応やフォローアップ講座の開催を行います。
3. 地域の老人会やサロンなどの寄合の場所に出向き、介護予防講話や健康体操を始めとする出前講座等を通じての普及啓発を月に1回以上行います。

## 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、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。

地域包括ケアシステムの構築に向けた、地域の保健・福祉・医療サービスやボランティア団体によるフォーマルサービス等の様々な社会資源と連携を構築するための情報交換や定期的な会合により地域ネットワークの構築を進めます。

個別の課題から地域課題を抽出し、現在の制度や活動では解決が難しい課題に対応できる体制やしきみを作るとともに、地域支援事業への展開を検討します。

### 【具体的な取り組み】

1. ケアマネジャー向けのスキルアップ講座を通年で行い、「民生委員児童委員とケアマネジャー交流会」・「インフォーマルサービス団体とケアマネジャーとの交流会」を行います。
2. 民児協・連合町内会の定例会だけでなく、地区の会合や老人クラブの会合などに参加し、地域包括支援センターの活動周知や情報交換を密に行っていきます。
3. 区役所主催の「在宅高齢者サポートネットワーク」「区レベル地域ケア会議」を通じて、ケアマネジャーと医療や地域住民との連携を進めます。
4. 区内の地域包括支援センターと協力し、「ケアマネジャーと病院の医療ソーシャルワーカーとの連絡会」を開催し、顔の見える関係づくりを行います。
5. 区内5包括支援センターと区社協で協力し、福祉マップ一覧（インフォーマルサービス）の更新を行います。
6. 医師会の協力のもと、区内5包括支援センターと区役所・区社協と協力し、医療連携に関するツール（瀬谷区医療情報）の更新を行い、ケアマネジャーだけでなく、地域住民にも活用できるようにします。
7. 瀬谷区医師会医療相談室と協力し、地域向けの医療講座を実施します。
8. グループホームや小規模多機能型居宅介護の運営推進会議に地域包括支援センター職員が出席し、施設職員や自治会会長、民生委員等と情報交換を行います。



## (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。

介護保険法の目的に添い、利用者が可能な限り自宅で、自立した日常生活を営むことが可能なよう支援を行い、さらに利用者の家族の身体的、精神的負担が軽減できるようケアプランを作成します。

また、地域資源の収集・情報提供をし、身近な相談・支援の窓口としての居宅介護支援事業所を目指します。

### 【具体的な取り組み】

1. 虐待や引きこもり家族などの多問題ケースを地域包括支援センターと連携して支援します。所内で困難ケースを定期的にカンファレンスし、問題の共有と支援方法の検討を行います。また、事例研究を通し職員一人一人の自己覚知、自己研鑽を図ります。
2. 個別の困りごとやニーズの情報収集を行い、地域資源の開発ができるよう生活支援体制整備事業につなげます。
3. 住み慣れた地域での生活が継続できるように、また地域支援が個別の問題解決につながるよう地域ケア会議への出席を積極的に行います。
4. 地域ケア会議などの課題解決に向けて、地域包括支援センターに協力し、地域住民向けの介護保険や認知症の理解を深める講座を実施します。
5. 複合施設の特徴を活かしインフォーマルサービスを活用し支援します。
6. 広報紙で広く地域の方へ介護保険情報を発信いたします。
7. 多面的な支援が行えるよう、区内の地域ケアプラザや居宅介護支援事業所連絡会で行う講座に積極的に参加します。
8. 介護予防支援における目標志向型の計画を居宅介護支援事業においても意識し、利用者の方が、住み慣れた地域で、自分らしく生活できるよう支援します。
9. 介護予防支援事業所からのケアプランの委託を積極的に受け、介護予防に対する意識を確立し、計画書の作成に努めます。



## 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。

二ツ橋第二地域ケアプラザはデイサービスが無くその収入は、指定管理料と事業の参加費や居宅支援サービスによるものに限定されています。

支出を抑える中でいかに利用者サービスの向上と安定化を図るかが重要と考えます。

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。

#### 【具体的な取り組み】

##### 1. 人件費について

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ます。

##### 2. 事業費について

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、既存事業の見直しを行って予算の範囲内で執行できるよう努めます。

##### 3. 管理費について

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。

(1) 法人が複数の指定管理施設を受託している利点を生かし、引き続き、事務経費の一括入札等により、経費を抑えるよう努めます。

(2) 電気・消防設備・エレベーターなどの維持管理については、専門業者による業務委託を行い適切な管理を行うとともに、せやまる・ふれあい館内の各施設と費用按分により経費を負担します。

##### 4. 事務費について

支出をできるだけ抑える方向でコピーの裏紙使用や省エネの推進・備品類の計画的な購入に努めます。反面施設利用者の使用する備品類の劣化が進んでいることもありサービスの向上も見据えた計画的なものを目指します。

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。

利用料金の収支の活用については、介護保険事業における収支差額（収益）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から生じる指定管理料の不足分に充当し、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。

### 【具体的な取り組み】

1. 通所介護事業の収支差額から充当される予算がないことから、嘱託職員や非常勤職員の適宜採用を行い、人件費予算の抑制を行います。
2. 介護保険事業における収支差額については、消耗品の購入など施設全体の経費に充当します。
3. 施設の補修や修理について、瀬谷区役所との事前協議により実施します。また、館内の共有スペースに関しては、瀬谷区役所および「せやまる・ふれあい館管理委員会」と十分に協議し連携を図りながら、適切に対応します。
4. 経費の削減は、無駄な印刷は行わない、内部打合せなどの用紙は裏紙の使用、使用していない部屋の電気は点灯しない、などにも注意喚起を行います。
5. 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省エネを徹底します。
6. 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。
7. 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。

## 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。

二ツ橋第二地域ケアプラザは、瀬谷第四地区の一部と相沢地区をエリアとしています。両地区の課題は、災害時の対応のための日常的な地域の見守りの必要性和地域活動の人材不足です。ケアプラザは、これらの課題の解決も含めた地域への支援と、地域の課題を抱えた方々への個別の支援を中心に区役所・地区社協等地域の関係団体・関係機関・事業者等との連携により第3期の指定期間中次の事業を展開してきています。

#### 【地域支援】（生活支援・地域活動交流共通）

1. 連合自治会、民児協、地区社協との連携を進め、地域住民や専門機関・団体に事業の周知を行い、理解促進と多様な主体との連携強化を図りました。
2. 地域行事（祭りや運動会・防災訓練など）や地域サロンにも積極的に参加し、地域との関係づくりや個別の相談や情報提供に努めました。

#### 【地域活動・交流部門】

1. エリア内のボランティアを対象とした「ぼらんていあカフェ」を連続講座で開催しました。
2. 「女性のボランティア」・「相沢助け合いの会」の立ち上げ・育成を進め地域の個別支援に結び付けられるよう体制を整えました。
3. 瀬谷第四地区では、地域福祉活動の人材育成の「よんたくん倶楽部」、子ども支援の活動である「よんたくん広場」の実施への支援を進めました。
4. 広報誌は毎年隔月で発行しました。主な読者である地域住民が目を引きやすいような、地域のお役立ち情報を掲載できるように毎回心がけました。
5. 重症心身障害児対象の余暇支援活動「みーとすまいる」を年2回開催しました。
6. 「結果にコミット！カラダづくりのコツ！！」を3回連続講座で実施しました。  
（医師と管理栄養士から運動の効果や食事についての講義）
7. 区内地域ケアプラザとのリレー方式で「音の駅」（音楽による地域交流）を実施しました。
8. ボランティア育成は、区内地域活動交流C0と協働で、新しくボランティアを始める方を対象に、「ボランティアデビュー講座」を実施しました。（よこはまシニアボランティアポイントの登録研修会・区ボランティアセンターや地域子育て支援拠点からもボランティアの情報提供を行い個別に相談対応したことで、実際の活動参加へつながりました）
9. 地域子育て支援拠点と区内薬局の管理栄養士と協力し、「離乳食教室」を実施しました。
10. 各部の貸し出しは、地域の自治会や地区社協を始め様々な団体の活動拠点としてご利用いただき、障害者団体や子育てサークルの利用も増えています。各室空き状況掲示板を継続すると共に、懇談会にて予約早見表を配布しました。

#### 【生活支援体制整備部門】

1. 単位町内会でのニーズ把握・社会資源の把握・アセスメントを進め、日常生活課題への解決方法を地域住民・団体とともに協議し生活支援体制整備事業を進めました。
2. 対象を限定しないサロン「ほっこりカフェ」をボランティアの育成からはじめ特別養護老

人ホーム「愛成苑」との連携で定期開催となりました。

3. 活動拠点の少ない相沢地区において新たな活動拠点の設置を目指し運営のためのボランティアを育成しました。
4. 相沢地区の「助けあいの会」について協議体として、具体的な活動を始めるための体制づくりについての検討を行い活動できるまでに育成しました。
5. 職員全員に対し地域状況の情報提供し、地域の活動資源地図の更新を行い所内全体が生活支援体制整備事業への関心と理解を深め連携強化の基盤としました。また、包括支援センターと同行して個別課題の把握を行いました。
6. 総合相談票システムを活用し、町別での生活課題を抽出できるようになり、各職員が事業へ反映できるようにしました。
7. 区連絡会と生活支援体制整備事業を PR する新たな媒体として Facebook を開設し、新たなターゲットへの情報発信ができるツールとしました。

#### 【地域包括支援センター部門】

1. 相談を受けた際、迅速な対応に努めています。来館が困難な利用者の方へは、訪問対応をするようにしています。継続的な支援を心がけ、介護保険サービスにつながっていない方やこれからサービス利用を検討している方等を中心に、安否確認やサービス調整の支援を行っています。
2. 地区民生委員児童委員の定例会に参加し、民生委員の方々との連携について検討しました。その結果、民生委員の方からの情報提供が毎年増加しています。民生委員の方が困難と感じられているケースにおいては、電話および訪問相談につなぎ、必要に応じてサービス調整を行いました。
3. 権利擁護・虐待・精神障害を中心とした障害ケースなど多問題のケースが毎年増加しています。地域包括支援センターだけで解決が困難なケースに関しては、区役所とともに、複合館である特性を生かし、館内にある機関（区社協・生活支援センター）と連携しながら相談対応を行いました。館外の機関（基幹相談センターなど）とも連携を密にし、対応しました。
4. 地域住民の方に介護予防を意識していただけるような自主事業（尿漏れ予防体操・体力測定会・栄養・運動講座・音楽プログラム）を展開しました。また、元気づくりステーションの運営にも参画し、健康意識を高めるきっかけとなりました。
5. ケアマネジャーのスキルアップを目的に、各種講座を実施しました。特に、介護保険外のサービスへの意識づけを目的とし、インフォーマル団体との連携との交流会を毎年実施しました。他にも、区社協・民間の配食サービス・瀬谷区在宅医療相談室などケアマネジャーが関わりのある団体との交流会を実施し、ネットワーク構築に努めました。
6. 民生委員とケアマネジャーの交流会を毎年開催し、事例検討などを通じた顔の見える関係づくりを行いました。包括が橋渡し役となることが多いですが、民生委員とケアマネジャーの連携がスムーズになりました。
7. 区内地域ケアプラザと協力しながら、医療連携に対する取り組み（ケアマネジャーと医療相談員との交流会や 3 師会【医師会・薬剤師会・歯科医師会】とケアマネジャー交流会）

や介護サービス事業所とケアマネジャーとの連絡会（訪問介護事業所・通所介護事業所など）を実施しました。地域包括ケアシステムの確立に向けた取組みとして、継続的に行うことができました。

8. ケアマネジャーのスキルアップを目的とした事例研究を継続して行いました。中堅職員向けの研修として定着し、事業所同士の連携の機会ともなりました。
9. 認知症や見守りとともに、地域のネットワークづくりをテーマに、地域ケア会議を行いました。福祉保健関係者だけでなく、多数の民生委員・自治会の方々の協力のもと、今後のネットワーク構築に向けた話しあいを行うことができました。
10. 認知症キャラバンメイト主体でエリア内の小学校（相沢・瀬谷・二つ橋）3校や高齢者サロン等での認知症サポーター養成講座を実施しました。子供たちが認知症を正しく理解し身近な高齢者を思いやる気持ちを育む機会づくり、また認知症の方を地域で見守ることができる地域づくりを支援しました。
11. 介護者のつどいを定期的に開催し、認知症の方を支える家族支援、また介護者や介護に興味のある方たちが交流や介護に役立つ知識を学ぶ機会を作りました。
12. 生活支援体制整備事業と共催で特別養護老人ホームを使用した誰でも参加できるコミュニティカフェ「ほっこりカフェ」を定期開催しました。認知症の方も気軽に参加でき地域住民と交流できる場づくりを支援しました。またカフェ運営に携わるボランティア育成も行いました。
13. 瀬谷区社会福祉協議会と共催で「瀬谷区版エンディングノート書き方講座」を皮切りとした権利擁護講座を行いました。成年後見制度・遺言・相続・老後のライフプランニングなど各回にテーマを設けた連続講座として開催し、老後に備えた老いじたくを元気なうちから考えられるよう実施しました。

#### 【居宅介護支援部門】

1. 地域交流や地域包括支援センター事業に積極的に協力しています。このことの実験がケアプラン作成の際、地域のサロンなどインフォーマルサービスを組み入れることが多くなりました。
2. 相談者には、複合施設の特徴を生かし、各専門機関の情報を提供しています。このことにより、利用者の問題解決に迅速に対応でき、信頼関係が深まっています。

#### 【介護予防支援】

1. 毎年、要支援者のサービス利用が増加し、毎月180名程度の給付管理を行いました。平成31年3月から非常勤の介護予防支援のプランナーを採用し、より効率的な運営が行えるようにしました。
2. 介護保険サービスの利用だけにとどまらず、対象者の方が目標達成に向けた取り組みが行えるよう、自身の有する能力を意識した計画作成が行えるよう努めました。委託事業所に対しても、区域での研修を通して、目標志向型の計画作成に向けた研修を開催しました。

#### 【その他】

1. 全館の各団体の協働で「せやまる・ふれあい祭り」を開催し、団体の特徴を活かしたブースを設置し、運営補助のボランティアを募り、関係構築や円滑な運営に繋げました。

2. 第三者評価を受審し、振り返りを全職員で行うと共に、利用者アンケートの意見を振り返りに結び付け、利用者の利便性を重視した細かな改善及び適切なサービスの向上に反映しました。
3. 区社協との協働で、せやまる・ふれあい館とその周辺3施設（三ツ境養護学校、二つ橋高等特別支援学校、多機能型拠点）とが集まり、大規模災害発災後の具体的な対応方法について、情報共有する機会を設けました。

(2) 職員配置状況について

平成28年度から平成30年度まで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。

平成28年度から平成30年度まで資格要件を満たした適正配置が行えました。

## 指定管理料提案書及び収支予算書 (横浜市二ツ橋第二地域ケアプラザ)

### 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 <del>人</del> 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 <del>人</del> 件費)	12,909,525
賃金水準スライド 対象外 <del>人</del> 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 <del>人</del> 件費)	179,475
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	3,985,475
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	200,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	3,666,000
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。>	-179,475
施設使用料相当額 ※ 2		0
合 計		21,235,000

※ 1 : ①デイサービスあり(二ツ橋、阿久和、中屋敷、下瀬谷地域ケアプラザ)

(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デイサービスなし(二ツ橋第二地域ケアプラザ)

(地域ケアプラザ所長基礎単価×配置予定人数(0.1875 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 : 二ツ橋、阿久和、中屋敷、下瀬谷地域ケアプラザ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)	22,482,375
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)	4,428,625
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	1,058,625
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)	974,000
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。〉	-4,428,625
合 計		25,371,000



※4：①デイサービスあり（二ツ橋、阿久和、中屋敷、下瀬谷地域ケアプラザ）

（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）

②デイサービスなし（二ツ橋第二地域ケアプラザ）

（地域ケアプラザ所長基礎単価×配置予定人数（0.5625 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		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和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)	21,235,000	21,235,000	21,235,000	21,235,000	21,235,000
		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)	25,371,000	25,371,000	25,371,000	25,371,000	25,371,000
		一般介護予防 事業(d)	154,000	154,000	154,000	154,000	154,000
		合計(a)～(d)	52,562,000	52,562,000	52,562,000	52,562,000	52,562,000
	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	3,600,000	3,600,000	3,600,000	3,600,000	3,600,000
		居宅介護支援 事業	19,800,000	19,800,000	19,800,000	19,800,000	19,800,000
		通所系サービ ス事業	0	0	0	0	0
	その他収入		10,936,000	10,936,000	10,936,000	10,936,000	10,936,000
	収入合計(A)		86,898,000	86,898,000	86,898,000	86,898,000	86,898,000
内 訳	人件費	68,141,000	68,141,000	68,141,000	68,141,000	68,141,000	
	事業費	10,160,000	10,160,000	10,160,000	10,160,000	10,160,000	

事務費	1,051,000	1,051,000	1,051,000	1,051,000	1,051,000
管理費	5,840,000	5,840,000	5,840,000	5,840,000	5,840,000
消費税等	1,706,000	1,706,000	1,706,000	1,706,000	1,706,000
その他	0	0	0	0	0
支出合計 (B)	86,898,000	86,898,000	86,898,000	86,898,000	86,898,000
収支 (A - B)	0	0	0	0	0

## 法人の概要

(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】 <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span>		【電話】 045-201-2069 【FAX】 045-201-1661	
	【E-mail】 sisetsu-k@yokohamashakyo.jp			
特記事項				