様式ア

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を具体的に記載してください。

地域ケアプラザの指定管理者は、高齢者、子育て世帯、障害のある方など、誰もが地域の中で困りごとを抱えて孤立することのないよう、介護・医療や生活支援・介護予防等と地域住民による見守りや助け合い等の一体的な支援を、身近な日常生活圏域で行う役割を担っています。

また、地域住民が主体となって、つながり支え合う地域づくりを進められるよう、横浜市地域福祉保健計画の策定・推進等を通じて、地域の課題を地域住民や関係機関と共有し、解決に向けた話し合いや活動を支援する必要があります。

(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づけられています。本会の活動理念と地域ケアプラザ設置目的が合致しており、その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、引き続き二ツ橋第二地域ケアプラザの指定管理者選定に応募します。

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よいものになるよう昭和 26 年に設立されており、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。

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、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、本会の活動理念および事業目的は目指すところが同じであると考えます。

(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、情報収集及びデータ分析等により、地域の特色や魅力、課題を把握できる具体的な計画を記載してください。

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

1　担当地域の特色について

瀬谷第四地区は二ツ橋町、東野、東野台、瀬谷２丁目からなる地区です。二ツ橋町は駅から平坦

で距離が近く、区役所や警察署などの行政機関が置かれています。また、地域ケアプラザが入っている複合館施設「せやまる・ふれあい館」（区社協・区民活動センター・地域子育て支援拠点・生活支援センター・二ツ橋第二地域ケアプラザ）や、二ツ橋小学校、三ツ境支援学校、二つ橋高等特別支援学校、休日夜間診療所等が立地しています。地区の人口は 11,876 人、世帯数 5,087 世帯、高齢化率は 29.1%で、瀬谷区の平均より 1.0%高くなっています。東野、東野台は造成が始まってから時間が立った住宅地のため高齢化が進んでおり、市営楽老ハイツ、県営相原沢団地なども高齢化が進んでいます。

相沢地区は瀬谷駅北口から北部地域をエリアとして丘陵地と谷間が続く住宅地を形成しており、狭い道路が多く、緊急車両の通行にも支障がある区域です。駅に近い地域はアパートなどの借家の割合が高く、遠い地域は定住性の高い戸建住宅の割合が多くなっています。世帯構成にもこの影響が現れており、駅近くでは子どもが少なく、単身世帯が多い一方、駅から遠くの地域では高齢の単身世帯の増加傾向が見られます。地区の人口は 13,068 人、世帯数 6,831 世帯、高齢化率は 25.8%となっています。

（令和５年９月１日現在　※第四地区・相沢地区の世帯数のみ令和２年のデータ）

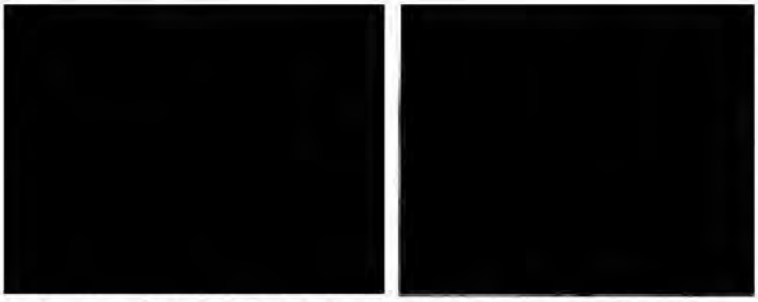
２　課題及び将来像並びにそれに係る取組について

三ツ境駅に近いエリアは商業施設も充実していますが、駅から離れるにつれて、商店街等もなくなり、特に高齢者の買い物や移動手段に支障が生じています。

また、地域活動も活発に行われていますが、地域の担い手の高齢化が進んでおり、人材不足に直面していることが共通の課題です。

現在、稼働している移動販売については、集客状況や地域ニーズを把握し、区社協等の関係機関と協力し、販売業者と運営主体である自治会との情報交換や意見交換の橋渡しを行うなど、地域の社会資源として継続実施できるように支援します。また買い物だけでなく、地域住民同士の安否確認や見守りを含めたコミュニティの場としての機能が担えるように支援します。

移動手段については、東野地区の交通利便性の向上に向けて、瀬谷第四地区交通サポートメンバーとともに協議体の場で検討し、令和５年 10 月から瀬谷ふたつばし病院のシャトルバスの定期運行につながっています。しかし、運行回数が減便になるなど地域住民のニーズに沿えていない部分も出てきているため、今後も地域住民の声に耳を傾け、シャトル便の運行方法について検討することが必要です。



≪楽老峰・上楽老峰自治会（左）相沢原団地（右）の移動販売≫

≪シャトルバス時刻表≫

地域の担い手不足については、まず地域ケアプラザが地域に出向いて活動状況を把握し、地域活動者の方にケアプラザを身近に感じてもらう関係性を構築することが必要です。地域ケアプラザ広報誌に地域のサロンや活動団体を掲載し、地域住民の方に活動を知ってもらうことで、新たな地域活動の参加者や将来的な担い手発掘につながるよう支援します。

相沢地区はケアプラザまでの距離があり、身近な場所に集会施設等がなく、神社の集会所等を利用しているため、地域の福祉施設等を会場として活用し地域住民のニーズに沿った出前講座等を開催します。

(4) 担当地域における関係団体等との連携について

地域、行政、区社会福祉協議会、関係機関及びその他様々な団体に加え、他の地域ケアプラザとの連携について、具体的に記載してください。

1　連合町内会自治会、民生委員児童委員協議会、地区社協の定例会、地域のサロン、ボランティア活動との連携について

民生委員児童委員協議会（以下、民児協）では、民生委員の気づきの醸成や、相談しやすい関係性を構築するための一助として、地域包括支援センターの総合相談から得たデータや相談エピソードの共有を継続します。

生活支援ボランティア（瀬谷第四地区女性のボランティア・相沢助け合いの会）は２地区ともに地域ケアプラザが事務局を担うとともに、定例会議への出席や生活上の課題を抱えている住民対応については現場作業への同行を行うなどの活動を通じて、ボランティアとの連携を進めます。

配食サービスボランティアは、連絡会を通じて課題を共有し、他の地域ケアプラザとも情報を共有しながら連携していきます。

≪あやめ会ミニデイ(左)≫　≪配食団体活動:相沢地区火曜の会≫　≪第四地区はあのとの会(右)≫

2　区役所、区内地域ケアプラザとの連携について

区役所とは担当地域別に地区支援チームを組んでおり、情報共有や支援内容のすり合わせを行い、協働で地域支援を行っていきます。

区内地域ケアプラザとは、月１回の定例会議の場で地域や事業の情報等を共有し、個別支援が必要なケースは、区役所職員との定例カンファレンスで情報共有及び支援方法の検討を行います。

3　区内施設やNPO関係機関との連携などについて

瀬谷区在宅医療相談室とは、地域の在宅医療など高齢期のライフプランに役立つ情報を、地域住民に届けるために連携して情報発信するとともに、地域から得た情報を適時共有します。

子育て支援団体や障害関係施設・団体とは、会議や連絡会、行事等を通して、他の地域のニーズを共有し、課題解決に向けた顔の見える連携を進めていきます。

障害者施設（せや福祉ホーム）とは、地域に住民が集まれる会場が少ないこともあり、地域での出前講座や介護予防講座等で会場をお借りして講座を開催するなど、協力関係を継続していきます。

(5) 合築施設との連携について

（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記載）

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。

「せやまる・ふれあい館」は６つの関係機関が併設されています。定期的にせやまる・ふれあい館管理委員会を開催し、区役所及び館内の関係機関との情報共有・情報交換を行っていきます。区社協・区民活動センター・生活支援センター・地域子育て支援拠点と連携し、子ども・障害分野の相談では、「せやまる・ふれあい館」の複合館としての強みを活かし、地域子育て支援拠点や生活支援センターと相談ケースの情報共有と支援策の検討を行い、専門的な支援につなげます。

2　団体の状況

(1) 団体の理念、基本方針及び事業実績等について

団体の理念や基本方針、事業実績等について、記載してください。

当法人では、「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」という活動理念の実現に向けて、会員組織としてのネットワークを活かした地域福祉活動を推進し、地域住民や関係機関の皆さまとともに地域の支えあい活動などの共助の層を厚くする取組を展開してきました。

１　基本方針（長期ビジョン・横浜市地域福祉保健計画）

団塊の世代が後期高齢者となり、要介護認定者数の増大等、介護をはじめ様々な課題が想定される「2025年問題」など、将来にわたる福祉課題に対して当法人の組織・活動の方向性を「長期ビジョン」としてまとめ、これを具体的に推進するために５年を単位とする中期計画を策定して取組を進めています。

現在、2040年までを見越した新たな長期ビジョンを策定中（令和６年度末完成予定）です。そのため、中期計画については、令和元年度～５年度としていた期間を延長して適用しています。次期中期計画は、新たな長期ビジョンを踏まえ、令和７年度中に策定する予定です。

また、横浜市地域福祉保健計画については、横浜市と共同事務局として策定・推進にかかわっており、これらの計画を事業に反映して取組を進めています。

2 事業実績 ※令和6年3月31日時点

当法人は18区の区社会福祉協議会（以下、区社協）との連携のもと、市全体として地域福祉の推進を図ってきました。また、数多くの指定管理施設を運営するほか、横浜生活あんしんセンター及び障害者支援センターなど幅広い福祉分野の事業を実施しています。

（1）施設運営

福祉保健研修交流センターウィリング横浜、横浜市健康福祉総合センター、地域ケアプラザ、老人福祉センター、地区センター、障害者研修保養センター横浜あゆみ荘等、複数の指定管理施設を運営しています。

個々の施設の特長を生かし、行政や区社協と連携しながら、地区社協、民生委員、ボランティアなど福祉関係者とともに助け合いのまちづくりを進めています。

（2）幅広い福祉保健人材の育成

社会福祉センターの運営や地域ケアプラザとの連携、ウィリング横浜における研修等を通じて地域福祉保健の人材育成に向けた取組を進めています。

（3）地域における権利擁護の推進

横浜生活あんしんセンターを運営し、法人後見の受任、市民後見人の養成・活動支援、18区社協あんしんセンターの支援など地域における総合的な権利擁護の事業を実施しています。

（4）障害福祉の推進

障害者支援センターを中心として障害理解の啓発や障害当事者団体の支援を進めるとともに、横浜市からの受託事業である障害者後見的支援制度の運営を通じて、障害当事者が地域で自分らしく暮らせる地域づくりに取り組んでいます。また、障害児者の地域生活、社会参加を促進するため、訓練会や地域活動ホーム、地域活動支援センター等の運営を支援しています。

（5）会員活動と地域福祉の推進

当法人は社会福祉施設、事業所、地域福祉活動団体、ボランティア団体などさまざまな立場、種別の会員で組織された協議体組織です（会員数： 5881団体・人）。それぞれの組織課題や地域課題を解決するため、会員相互の課題解決力や専門性を活かした取組を行っています。

3 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で組織するケアプラザ分科会の事務局運営

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しています。

（2）地域ケアプラザの人材育成

分科会全体会での所長向け研修や、職種別に組織された研究会における情報共有や課題検討等を介して、地域ケアプラザを運営する職員全体の業務の質向上を図っています。

（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を支援しています。具体的には、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等を実施しています。

(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 予算の執行状況について

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、必要に応じて予算の補正も適切に行っています。令和５年度決算においては経常増減差額及び当期活動増減差額ともにマイナスとなっており、その主な要因は、本会が実施する年金共済事業で運用しているシステムにかかる減価償却費が生じたことや、地域ケアプラザにおいて、賃金上昇や物価高騰に伴う費用増に対し、介護保険事業収入や指定管理料収入が不足したことです。システムの減価償却が令和８年度末で終了予定のため、システムの大規模改修や入替がなければ令和９年度以降は費用が発生しない見込みです。また、介護保険事業については、通所介護事業における介護報酬加算の取得による収益増や、営業日数の見直し等による収支改善に取り組んでいます。

法人全体としては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について

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、税理士に一部業務を委託し、また同者の指導のもと、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 財務状況の健全性について

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、情報を把握しています。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し、収支状況を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、民間の社会福祉施設整備のための資金貸付事業における借入金がありますが、償還金を原資として確実に返済しており、法人運営に支障をきたすことはありません。なお、本事業は新規貸付を終了しており、今後借入金は増加しません。

4 安定した経営ができる基盤について

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を行っています。

また、本会では平成29年度から会計監査人による監査を実施し、財務・会計等の指導を随時受け、社会福祉法人会計基準を遵守した財務活動を行っています。そのうえでより安定的な経営が行えるよう、内部検討のみならず、所管局でもある横浜市健康福祉局と密に連携しながら安定的な法人運営に努めています。

3　職員配置及び育成

(1) 地域ケアプラザ所長及び職員の確保、配置について

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

また、欠員が発生しないための環境づくりと、万が一欠員が発生した場合の対応策についても記載してください。

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法人全体で育成することで、適切な人員を配置します。

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、法人内で特に地域福祉の推進に意欲ある職員を配置します。

また、本会の人材育成計画及びキャリアアップ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たジョブローテーションにより、継続的に適切な人材を配置します。

外部へ向けては就職相談会等の実施、また職員紹介・職場紹介動画など、わかりやすいコンテンツを活用して有資格者の確保に努めます。

非常勤職員は、様々な媒体を活用し地域に根ざした施設として、できる限り地域の方を採用することにより、施設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職位ごとの「求められる職員像」や、地域ケアプラザでは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、法人全体の方針をふまえた個人目標設定・業務遂行・自己評価・上司の評価・指導（振り返り）を職員ごとに行い、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

横浜市が示す「地域ケアプラザ業務連携指針」のほか、本会では次のとおり指針等を作成し、地域ケアプラザに従事する職員を育成しています。これらを活用して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）５職種連携のあり方（保健師等、主任ケアマネジャー、社会福祉士、地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーター）

（４）地域ケアプラザ自己評価シート

（５）地域ケアプラザ業務に取り組む姿勢

３　研修計画について

法人の研修計画に基づき、各地域ケアプラザにおいて非常勤を含めた研修計画を作成し、職員一人ひとりが求められる役割を遂行するために必要な研修を実施することで、知識・技術の向上に努めています。新人育成リーダーの配置をはじめ、非常勤職員も含め日常的にＯＪＴを実施ししていくと共に、外部研修にも積極的に参加し、全体的な資質向上に努めます。

【組織内研修　主な内容】

（１）実務研修

介護保険基礎研修
地域ケアプラザ職員研修（職種連携研修、新任包括支援センター職員研修 等）
介護予防支援研修
地域活動交流コーディネーター研修
第２層生活支援コーディネーター研修
サブコーディネーター・コミュニティスタッフ研修
職種別実地研修　等

（２）職場研修

人権研修
ハラスメント研修
虐待防止研修
事業継続計画（BCP）に係る研修
衛生管理研修
感染症予防研修
個人情報保護研修
コンプライアンス研修
倫理及び法令順守研修
認知症ケア研修　等

（３）基幹研修

新任職員採用時研修
人権研修、ハラスメント研修、メンタルヘルス研修
コンプライアンス研修
階層別研修（対象別：新採用職員、新人育成リーダー、中堅、主任、管理職員など）
地域福祉実践力向上研修
コミュニティソーシャルワーク研修

法人全体研修　等

（4）**課題別研修**

苦情解決研修

権利擁護の視点を学ぶ研修　等

4　施設の管理運営

(1) 施設及び設備の維持保全、管理及び小破修繕の取組について

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

地域ケアプラザは、乳幼児から高齢者、障害のある方などさまざまな市民が利用する施設です。ご利用者が安心して安全に、かつ快適に利用できるよう、区役所と十分な連携をとり施設を維持管理します。また、施設の長寿命化に向け、計画的な維持保全を実施します。

1　安心・安全・快適に利用していただくために

日常清掃や定期清掃により施設を清潔に保持し、来館者の衛生に配慮します。また、地域の方々に施設を安全に利用していただけるように、実際にご利用される方々のご意見を取り入れながら、設備を維持管理します。

2　法令に基づく施設・設備の管理

建築物・建築設備・電気・消防等の各種法令に基づき、保守点検作業を実施します。

3　定期的な保守点検

設備の管理について、職員による日常点検と年間を通じた委託業者による専門的な定期点検を実施して、施設の不具合で利用者に不都合を生じさせないよう、不具合の早期発見、早期修理を心がけ、大規模な修繕を未然に防ぐよう取り組みます。

4　計画的な施設・設備の改修

利用される方が快適かつ安全に利用できるよう、計画的に施設および設備の改修を実施します。経年劣化等に対し長寿命化を図るために、施設や設備の状況を正確に把握し、必要に応じて区福祉保健課を通じて改修します。

(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、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。

当法人内で発生した事件・事故やヒヤリハット事例を共有するとともに、日常点検の実施や各種手順の見直しを行うことで、重大な事故等の未然防止に取り組んでいます。

事件事故が発生した際は、「事故対応マニュアル」に則り、速やかに区役所等の関係機関への第一

報を行うことで、適切な初動対応を行います。
また、災害発生時に地域と協力体制が取れるよう、日頃から関係づくりを進めます。
あわせて福祉避難所としての役割を着実に果たすことができるよう、各種マニュアルや事業継続計画の整備、防災訓練や職員研修を計画的に実施します。

(3) 災害等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。

発災時には、本会の災害対策マニュアルに基づき、自身と利用者の安全確保や情報収集、必要に応じて避難誘導を行う等、安全確保に向けた対応を行います。
福祉避難所の開設要請があった場合に備えた事前準備として、区防災計画に基づき、「福祉避難所開設・運営マニュアル」を作成し、全職員で福祉避難所の役割や機能、運営方法等を共有することで、いざという時にも円滑に運営できるよう準備します。また、福祉避難所情報共有システムについても、迅速に対応ができるよう操作マニュアルを参照し、操作の訓練を行います。
福祉避難所の運営にあたる職員の確保に向けて、交通機関が機能しない状況でも迅速に参集できるよう机上参集訓練を法人全体で年１回実施し、最短の参集経路の確認や参集人数に応じた対応の検討等のシミュレーションを行います。
防災備蓄についても適切に管理し、避難者が安心して避難生活を送れるよう備えます。

イ 災害等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や、感染症の発生・まん延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。

災害対策マニュアル以外にも、法人として初動行動マニュアル、事業継続計画等を整備するほか、全職員を対象とした安否確認訓練を行い、震災や風水害といった災害に備えています。
ケアプラザでは介護保険部門の事業継続計画を作成し訓練するほか、相談業務等で把握した発災時に特に安否確認が必要なケースについては、日頃から地区社協、民生委員等と情報共有するなどして、地域の見守りの取組につなげます。
また、地域防災拠点運営委員会が実施する地域の訓練等に参画し、有事に備えた日頃からの顔の見える関係づくりを進めます。
国内での大規模災害発生に伴う災害ボランティアセンターの運営への応援要請があった際には、法人として職員を派遣しており（能登半島地震：18名）、報告会等で知見を共有することで具体的な発災時の状況等についての理解を深め、万一の発災に備えます。

(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ます。介護保険サービス事業者等に対しても公正・中立な立場にたち、利用者やその家族に介護保険サービス事業者を紹介する際は、偏りが生じないよう情報提供します。

1　利用者への公正中立な情報提供

居宅介護支援事業所を紹介する際は、複数の事業者情報を伝え、相談者が自ら選択できるよう、また、不利益が生じないように努めます。

あわせて情報を提供する際、特定の事業所に偏る事が無いよう、日頃から情報を収集するとともに、日常的に所内で情報共有や相談を行います。

2　介護保険事業所との公正・中立な連携

公正・中立に情報提供できるよう、ハートページなどを活用して、特定の事業所に情報が偏らないよう心がけます。

3　コンプライアンスの推進

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

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

(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。

利用者アンケート（毎年実施）を実施するとともに、館内にご意見箱を設置することで、施設を利用される方からのご意見・ご要望をお受けする体制を整備します。

また、日常的な利用者とのコミュニケーションの中から聞き取ったご意見・ご要望は、業務改善の機会ととらえ、部門会議等で検討の上、改善に取り組みます。

申し出ていただいた苦情については、それぞれの申出者の思いを真摯に受け止め、解決策や対応策について検討し、苦情相談対応マニュアルに沿って迅速に対応します。

なお、当法人では、３名の外部有識者（法律、人権、社会福祉）で構成する苦情解決調整委員による苦情解決制度を有しており、地域ケアプラザに係る苦情についても本制度に基づき、適切に対応しています。所属（一次対応）、当法人幹部職員で構成される苦情解決推進チーム（二次対応）において解決に至らない苦情については、苦情解決調整委員（三次対応）の対応により解決を図りま

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、常勤、非常勤を問わず、職員全体に実施する内容を具体的に記載してください。

1　個人情報の保護について

個人情報保護法や横浜市個人情報保護に関する条例に基づき策定されている当法人の「保有する個人情報保護に関する規程」に基づき、適切に個人情報を管理・活用します。

また、個人情報保護に関する研修を実施するとともに、取得する個人情報は必要最低限のものとし、不要となった情報は適切に廃棄処理するなど個人情報の適正な取り扱いを徹底します。取得した情報の管理については、個人情報の記載された書類は事務室内の書庫に保管し、終業時には施錠を徹底しています。各職員のパソコンについても、セキュリティワイヤーで固定するとともにパスワード管理をしており、外部への個人情報の持ち出しは原則禁止としています。

あわせて年に１回、全部署を対象に自主点検を実施し、改善に取り組んでいます。

2　人権尊重について

相談対応や事業実施にあたっては、すべての職員が常に相手の立場に立って行動するように努めています。

また、社会福祉の従事者として、人権問題に対して正しい理解と認識を深め、人権尊重を基調として行動できることを目指して、人権研修を人材育成計画における基幹となる研修として位置づけ、実施しています。

(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

横浜市地球温暖化対策実行計画、ヨコハマプラ５．３（ごみ）計画、市内中小企業振興条例の趣旨及び男女共同参画推進等に対する考え方について記載してください。

1　環境への配慮

少量化を目的にゴミ自体を減らすとともに、ゴミを排出する場合は適切に分別し、大切な資源としてリサイクルに取り組みます。また、リサイクルペーパーなどエコロジー商品を積極的に購入します。

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

2　市内中小企業への優先発注

業務委託や物品購入などの発注については、横浜市中小企業振興条例と本会経理規程に基づき、中小企業への優先発注を意識した取扱いとします。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。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、優良な企業として認定を受けています。本施設の運営においても、男女ともに全職員が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、定期的およ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、就労支援センター等とも連携し、法定雇用率を達成しています。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障害者雇用推進に取り組みます。

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。

各時間帯・各部屋が市民の福祉保健活動に有効活用されるよう、各部屋の特徴や設備・貸出物品などの情報を提供し、利用者数の増加を目指します。

貸館団体懇談会や利用アンケート等を通じてご利用者のご意見を伺い、改善点等を常に検討し、より使いやすい施設運営に努めます。いただいたご意見や改善点等は、館内掲示や広報紙等で周知していきます。また、廊下の壁面のスペースを利用して作品の展示ができる「せやまるギャラリー」は、利用団体や地域の方に様々な活動を知っていただく機会となっており、掲示した方や関係者の方々、来館された方にも好評です。今後も施設を利用していただくきっかけ作りとなるように努めていきます。また、地域包括支援センター、地域活動交流における相談や居宅介護、それぞれが地域の方に活用していただけるよう、情報提供にあたり様々な媒体（各施設の取組）を使用して、必要な人に必要な情報を提供します。

《多目的ホール１自主事業》　《ふれあいルーム入口掲示》　《せやまるギャラリー展示》

イ　総合相談について（高齢者・子ども・障害者分野等の相談への対応）

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

また、相談時間が重複した時など、繁忙時のフォロー体制についても記載してください。

どのようなお困りごとにも対応することを目指し、日頃から区役所や関係機関、地域住民と連携し顔の見える関係を構築することで、複合的なニーズを含む幅広い相談に速やかに対応できるようにします。

相談者の抱える課題への助言、情報提供はもちろんのこと、「相談に来てよかった」と思えるようなきめ細かな対応を心がけます。どんな分野の相談であってもまずは受け止め、整理して、必要に応じて専門機関につなぐ総合相談窓口としての役割を徹底します。子ども・障害分野の相談では、せやまる・ふれあい館の複合館の強みを活かし、地域子育て支援拠点「にこてらす」や瀬谷区生活支援センターと連携して支援します。

ウ　各事業の連携及び関連施設（地区センター等）との連携について

地域ケアプラザの役割を果たすための、各事業担当間（５職種：保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員、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）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。

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

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

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。

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

1　顔の見える関係づくり

ネットワークの構築において、「顔の見える関係づくり」は不可欠です。自治会町内会、地区社協、民児協、老人クラブ等、地域関連団体の会議や行事に定期的に参加し、地域ケアプラザの役割をお伝えし、気軽に相談しあえる関係をつくります。

2　地域ケア会議や協議体の推進

個別ケースの検討を積み重ねる中で、地域に不足している資源やサービス、連携が不十分な職種や機関、深刻化が予測される地域の課題等を明らかにしていきます。これらを地域住民等の関係者で共有し、加えて地域ケアプラザの５職種が連携することで、地域課題の検討や課題解決に向けた検討を行う会議等を進めていきます。

3 身近な地域でのつながり・ささえあい活動の推進

「身近な地域のつながり支えあい活動推進事業」は、必要な支援に結び付いていない人を近隣住民の気づきによって早期発見し、住民との協働による支援や居場所づくり・役割づくりを行いながら、「個」を意識した地域づくりを進めて行く本会独自の取組です。

市社協本部・区社協の連携とともに関係機関の協力を得ながらこの取組を推進します。

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。

区の防災対策や子育て支援、高齢者・障害のある方への支援、地域福祉保健計画及び地区別計画の推進、区の魅力を創出するための事業や取組みに積極的に参加・協力し、区政運営方針である、「安全・安心の住みやすいまち」、「健やかな成長・誰もが健康で自分らしい生活」、「地域のつながり・支えあい」、「賑わいと魅力の創出・GREEN×EXPO2027 に向けた機運醸成」の実現のために各関係機関と協働を進めます。

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。

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、地域の主体的な課題解決を支援するために、区役所・区社協とともに計画の推進に積極的に取り組みます。

地域ケアプラザは、最も地域に近い福祉施設であるという位置づけを意識して、地区連合の定例会や行事などに参加し、地域と顔の見える関係をつくり、地域情報の収集と地域ケアプラザの機能を活かした支援を継続していきます。また、受け止めた情報は、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。

(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。

より多くの地域住民に地域ケアプラザに動れてもらえることを目的に、各世代に向けての事業を展開し、地域ケアプラザの機能や役割を周知します。

事業実施にあたっては、地域ニーズの把握と解決に向けて、地域ケアプラザ内の他部門と協力し、全部門をあげて実施するとともに、地域住民と連携・協働して取り組みます。

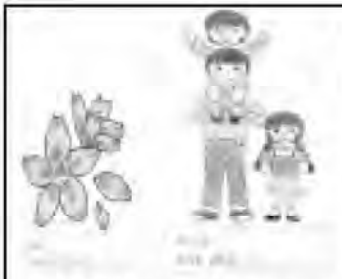
１　高齢者事業について

年間を通じて、高齢者や障害のある方でも参加できる活動を地域ケアプラザの自主事業として開催し、地域の方が気軽に地域ケアプラザに立ち寄れる環境を作ります。

JAGES（日本老年学的評価研究）等のデータをもとにした地域アセスメントより、フレイルそれぞれの項目（概論、運動、栄養、口腔、社会参加）について、必要な地域に重点的な支援を行います。

２　子育て支援事業について

コロナ禍で在宅勤務が増え、子どもと接する時間が増えた父親を対象に、講座やサロンを同じ施設内にある地域子育て支援拠点と連携して開催し、父親同士の情報交換、交流の場を設けてきました。引き続き地域子育て支援拠点、近隣の保育園・幼稚園とも連携し、事業の検討、推進を行います。また、地域や区域で行われる子育て支援事業についても、会議への参加、場所の提供、物品の貸出し、周知等、地域ケアプラザとしてできることを協力して地域の方、関係機関との連携を強化し、事業の推進に努めます。



≪障害事業所に作成を依頼したイラスト≫　≪未就園児親子対象:パパサロン≫　≪ゆうスリー≫

3　障害児・者支援事業について

地域ケアプラザが場の提供、日程の調整を行っている障害事業所やボランティアグループによるふれあいショップ(物品の販売)は、貸館利用者や近隣施設にも定着し、地域の方々とふれあう場となっているため、今後も継続します。また、自立支援の一助となるよう、イラストやチラシ等の作成等、当事者の得意とすることを仕事として依頼し、広報や資料、イベントの景品等で使用することで障害の理解啓発に努め、地域に向けても周知します。

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、利用促進を図るための具体的な取組を記載してください。

安全で使いやすい場を提供するため、清掃や施設備品の点検、見やすい掲示等に配慮した運営を心がけます。また、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、団体活動一覧や団体紹介等を作成し、活動の周知に努めていきます。また、ご利用される団体からの意見や要望を伺う機会を定期的に設け、いただいたご意見を施設運営に反映していくことで、利用される方々の視点に立った利用しやすい施設づくりを実現します。

多目的ホール１活動の様子　≪音楽のたまてばこ≫　≪せやまるふれあいふくしまつり≫

≪楽々金曜会≫

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、これまで地域の福祉保健活動に参加したことが無い方に対して、情報を提供

すことで参加のきっかけを作るなど、関係機関や地域団体と協力体制を整えてボランティアの発掘や育成を実施します。また、イベントや地域サロン等での活動調整を積極的に行い、ボランティア活動の場づくりに努めます。

個人ボランティアの活動支援や相談に対して、区社会福祉協議会のボランティアセンターと連携し対応していきます。

≪ふれあいショップ ふわっとサポート≫

≪相沢ふれあいサロンⅡ≫

≪相沢原団地 移動販売≫

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。

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

貸館利用団体懇談会を開催し、地域活動団体同士の情報交換や情報提供の場として活用するとともに、団体同士の協力・連携などの関係づくりを進めます。

(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。

指定管理部門の５職種と所長だけではなく、介護保険部門の職種についても個別課題から地域課題をとらえる視点を常に意識し、その結果として集約した情報を共有することで、部門間の連携を図るための会議を定期的に開催します。あわせて、職員それぞれの専門性を高めるよう日常的なＯＪＴや研修参加を通して個々のスキルアップと多職種の役割等についてお互いに理解し施設全体のチーム力の向上を図ります。

また、市・区行政から発信されている統計データを地区ごとに分析し、生活ニーズを把握します。データについては、専門職で共有するだけでなく、地域にも可能な限り開示しながら、地域と共に現状を把握していきます。

イ　多様な主体による活動・サービス及び社会資源の把握・分析について

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

他施設で行われている民間企業やNPO法人等、多様な主体による社会資源との連携事例を共有し、地域活動交流事業、地域包括支援センター、生活支援体制整備事業の５職種が連携して単位町内会ごとの地域活動の情報収集や分析、個別ケースの課題分析をすすめ、地域ごとの特徴や傾向を明らかにし、区社協の地区担当者と地区の地域活動支援の状況、取組・支援方針について情報を共有します。

瀬谷第四地区・相沢地区にそれぞれ担当職員を配置していることを活かし、地域支援記録を活用して、５職種で適時情報を報告・共有します。その他、地域住民である貸館利用団体や訪問で地域に出ることの多い居宅介護支援事業所のケアマネジャーからも地域情報を収集するなど、地域ケアプラザの強みを活かした手法で情報を収集します。

地域課題に対し、多様な主体とともに地域課題を抽出の上、課題解決に臨みます。具体的には地域ケア会議や協議体に民間企業やNPO法人、様々な専門職機関を招いて、多角的な視点で課題について検討していきます。

ウ　目指すべき地域像の共有と実現に向けた取組（協議体）について

目指すべき地域像を地域住民等と共有し、地域の活動・サービスを創出・継続・発展させるための取組（協議体）について、具体的に記載してください。

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

地域課題に対し、地域からの情報を地区支援記録に随時記録した上で、５職種会議や区とのカンファレンスなどの場で、地域の情報分析と課題抽出を行います。抽出された地域課題について協議体を開催し、地域住民の方をはじめ、福祉、障害、医療の専門職とともに、課題解決に向けた方策や地域の強み・特長などについて話し合います。

エ　高齢者の生活ニーズと社会資源のマッチングの支援の取組

高齢者の生活上のニーズと多様な主体による社会資源のマッチングの支援及びその成果の把握方法について、具体的に記載してください。

地域包括支援センターや関係機関に寄せられる相談などから、フレイルから要支援の状態にある高齢者の個別の生活ニーズ把握に努めます。ニーズにあわせて必要な社会資源等を把握・開発し、高齢者が住み慣れた地域の中で、これまでの生活が維持できるように、高齢者自身が適切に活動を選択できるよう支援します。

これまで把握・整理を行ってきた資源について、フレイルから要支援の個別ニーズに併せたマッチングが行えるよう、再度アセスメントと整理を行います。

具体的な取組として、楽老峰・上楽老峰自治会では近隣に買い物をする場所が少ないことから

令和６年から協働体を設置し、相鉄ローゼン（株）による移動販売が開始となりました。買い物客の中には認知機能の低下を心配される方も少なくなく、民生委員や自治会長からも心配の声が上がっています。しかし、買い物を終えるとすぐに帰られてしまうため、そうした人たちにもっとアプローチできるような環境が必要であると考え、地域ケアプラザ内に令和７年度から買い物客が集まり、交流できるような集いの場の設置を企画・実施します。

(4) 地域包括支援センター運営事業

ア　総合相談支援事業について

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

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

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

地域包括支援センターが困った時に気軽に相談できる地域の相談窓口であることを広く地域に伝えるべく、地域住民に向けた周知を徹底していきます。具体的には、地域ケアプラザの機能や連絡先、担当者の情報が掲載されている地域包括支援センター専用の名刺を作成し、相談者や地域住民、民生委員などへ配布します。

地域ケアプラザへの来所が困難な方には、ご自宅に訪問し必要なサービスが受けられるように、丁寧な説明と支援を行います。

総合相談では、個別相談対応だけでなく、相談データの集積や分析を行い、地域の相談傾向やエピソードを地域に還元していくことで、住民が地域課題を自分ごととして捉え、地域住民同士で助け合えるように自助・共助の力を高める取組にも力を入れていきます。

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。

認知症に関する知識、最新の情報を収集するとともに、地域包括支援センターが相談窓口であることを周知します。相談があった場合には、本人の状況、家族をはじめとする支援者や関係者の状況を迅速、かつ的確に把握し、適切な支援が受けられるように対応します。また、継続的な状況把握に努め、ケアマネジャーとも連携・協力して支援します。併せて、常時情報共有ができるように、日頃から区役所や関係機関等との連携を密に図ります。

令和７年度からチームオレンジ事業を開始し、認知症本人の支援強化や支援者の拡充・ネットワークづくりに取り組みます。具体的には、認知症が疑われる方やその他地域住民が集まり、食事やおしゃべりを楽しめるような集いの場を創設し、認知症の早期発見やゆるやかな見守りを地

域住民同士で行える環境を目指します。

認知症サポーター養成講座は、地域のキャラバンメイトと協働して地域からの依頼に対応していきます。また地域の方でキャラバンメイトとして活動できる人材を、アンケートや様々な地域情報をもとに発掘し、育成するための講座を開催していきます。

≪傾聴ボランティア向けに実施した認知症サポーター養成講座の様子≫

ウ　権利擁護事業について

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

高齢者がライフプランを考える上で重要な「相続」「葬儀」「医療」などテーマをピックアップし、連続講座を開催します。

高齢者虐待防止について、地域の介護サービス事業所や所内全職員に向けて研修を実施し、高齢者虐待の基礎知識や緊急性の判断、早期発見、予防等について理解を深める機会をつくります。また、虐待と疑われる相談・通報があった場合には、速やかに行政へ報告するとともに、支援の方向性を共有し、行政との役割分担に基づき、適切な支援を行います。

消費者被害防止について、瀬谷区の消費生活推進員、警察署の生活安全課、横浜市消費生活総合センター等と協働しながら地域に向けて注意喚起を行います。また地域包括支援センターが消費者被害の相談窓口であることも周知していきます。

≪泉区在宅医療相談室と共催したもしバナゲームとエンディングノートの講座の様子≫

エ　包括的・継続的ケアマネジメント支援事業等

地域性を踏まえた上で、地域包括支援センターの基本機能である包括的・継続的ケアマネジメン

ト支援事業等をどのように展開していくか、具体的に記載してください。

■包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

介護支援専門員を軸にインフォーマルサービス、サービス事業者、行政、医療機関、地域住民などが連携し、支援を必要とする方とその家族がその人らしい生活が維持できるように、支援するために体制を構築するために、定期的な関係機関の連絡会を開催します。個別支援の中核となる介護支援専門員へ向けて多様な社会資源についての情報提供や介護保険に関する新しい、かつ正しい情報を提供するなど、介護支援専門員の実践力向上のための支援を行います。

■在宅医療・介護連携推進事業

在宅医療相談室の協力のもとで、地域住民が住み慣れた地域で最期まで過ごすことについて、意思決定支援の一環として考いじたく講座を行います。

人生の最後に関することについてゲーム形式で話し合う「もしバナゲーム」の体験会を通じて、人生において大切な「価値観」や自分自身の「あり方」を見つめ直す機会を提供するほか、瀬谷区版エンディングノート講座の開催、ACP（アドバンス・ケア・プランニング：人生の最終段階で自身がどのような医療や介護を望むのかについて考え、家族や医療・介護従事者と話し合い、共有する取組みです）の勉強会の開催など様々な手段と機会を通じて、地域住民の意思決定支援を進めます。

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、地域ケア会議の実施回数を含め、具体的に記載してください。

医療・介護の専門職や地域住民と検討を実施してきた個別地域ケア会議結果を自治会や民児協等の機関と成果を共有し、地域課題の把握と分析をします。

地域ケア会議から見出された課題に対し、地域ケアプラザ５箇所、区社協とも連携し地域包括ケアシステムを推進します。

介護支援専門員から寄せられた相談や地域ケアプラザが実施した地域支援の中で得た情報などから、地域を支える専門機関と連携し、特に当地域ケアプラザでは、生活支援センターや区社協が同一建物にあるメリットも活かし、ネットワーク構築を目的とした個別地域ケア会議や包括レベル地域ケア会議を必要時に開催していきます。

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

事業実施に係る人員の確保・育成について記載してください。また、業務委託をする場合の基準や、業務委託先である指定居宅介護支援事業者の選定方法及び事業者に対する具体的な支援内容の計画について記載してください。

適正なケアプラン作成のため、プランナーの確保と資質向上に向けた研修を定期的に実施します。また、公正・中立な立場を基本に居宅介護支援事業所への委託は、委託先が偏らないよ

うに幅広い事業所へ委託します。
ケアプラン作成にあたっては、地域で行われる活動への参加もプランに加えることで、地域全体でその方の介護予防が進められることを意識したプラン作りを心がけます。

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。

高齢者が住み慣れた地域で可能な限り自立した生活を継続できるよう、介護予防に係る知識を普及します。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づくりを進めます。
また、講座や事業の終了後も継続して自発的な介護予防への取組につながるように支援します。
横浜市が『健康長寿日本一』を目指した取組として実施している「よこはまウォーキングポイント事業」「よこはまシニア　ボランティアポイント」等のよこはま健康スタイル推進事業について周知し、健康増進を進めていきます。

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。

生活支援ボランティアグループ３団体（地域ケアプラザが事務局）、民生児童委員協議会３団体（地域ケアプラザ包括圏域内）、指定居宅支援事業所等による情報共有や意見交換を目的とした連絡会を開催し、地域の個別支援を担う機関・団体の連携が円滑に行えるように支援します。

(5) 居宅介護支援事業

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

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

１　尊厳の保持・自立支援の視点

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

計画を作成します。

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

2　多職種、関係機関との連携

区役所や地域包括支援センター、地域の福祉・保健・医療サービス、ボランティア団体等の関係機関と連携を図るとともに、多様な事業者から総合的かつ効率的にサービスが提供されるように調整します。その際には公の施設における事業提供であることを踏まえ、公正中立な立場で対応します。

3　個別課題から地域課題へ

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

4　研修・情報共有による人材育成

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

また、地域包括支援センター主任ケアマネジャーの協力を得て、所内で事例検討を定期的に行い、アセスメント力の向上を図ります。

(6) 通所介護等通所系サービス事業

（二ツ橋、阿久和、中屋敷、下瀬谷地域ケアプラザのみ記載）

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。

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。

■収支計画

1　人件費

地域活動交流部門は当該地域における地域福祉を住民とともに推進し、地域包括支援センターは専門部署として相談や事業を実施していきます。そのため、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、職員の配置が可能な額を積算しています。

2　事業費

事業計画を基本に、必要経費を積算しています。期中における新たな取組による費用発生も想定されますが、限られた人員の中で事業を拡大し続けることは困難であるため、既存事業も見直しながら予算の範囲内で執行できるよう努めます。

3　事務費

必要最低限の経費を計上し、経費節減に努めます。特に施設利用者の使用する備品類の劣化が進んでいるため、指定期間中に計画的に更新できるよう費用を配分しています。

4　管理費

利用者の安全性、快適性に直結する設備保守費用や清掃費用は不足することがないよう、前指定管理期間中の金額を基本に積算しています。また、光熱水費については、引き続き省エネを徹底することを前提に、費用をこれまでの支出状況に合わせて積算しています。

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

(2) 利用料金の収支の活用及び運営費の効率性について

利用料金の収支の活用や運営費等を低額に抑える工夫について記載してください。

1　利用料金の収支の活用について

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

2　運営費の効率性について

（1）一括入札・契約の実施

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

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

（2）省エネの徹底

利用者の快適性を損なわない範囲で節電、節水を徹底して経費の縮減を図ります。

（3）契約における競争性の確保

本会経理規程に則り、保守管理契約はもとより、施設単体で契約する備品や消耗品の購入に

至るまで入札や見積もり合わせを行って業者の競争性を確保し、経費を縮減します。

（4）ワーク・ライフ・バランスの推進による効率性の向上

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

（5）スケールメリットを活かした職員採用、育成

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

様式イー①

指定管理料提案書
（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

項目		積算根拠	団体本部経費の含有	金額				
				令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
人件費	賃金水準スライド対象	【内訳】 賃金水準スライド対象人件費 ・地域ケアプラザ所長 ・地域活動交流Co ・サブCo等	□	13,867,938円	13,867,938円	13,867,938円	13,867,938円	13,867,938円
人件費	賃金水準スライド対象外	【内訳】 賃金水準スライド対象外人件費 ・地域ケアプラザ所長 ・地域活動交流Co ・サブCo等	□	210,187円	210,187円	210,187円	210,187円	210,187円
事業費		事業にかかる消耗品費、保険料、諸謝金費、広報費等	□	190,000円	190,000円	190,000円	190,000円	190,000円
事務費		通信費、複合機リース・保守、施設賠償責任保険、職員等研修費、振込手数料、租税公課、業務システム関連経費　等	□	2,985,875円	2,985,875円	2,985,875円	2,985,875円	2,985,875円
管理費		・管理費 ・施設維持管理費 （各種保守点検費）	□	4,100,000円	4,100,000円	4,100,000円	4,100,000円	4,100,000円
小破修繕費		・小破修繕費　474,000円		474,000円	474,000円	474,000円	474,000円	474,000円
利用料金の活用		＜介護保険収入等を充当する場合は記載してください。＞		0円	0円	0円	0円	0円
合計				21,828,000円	21,828,000円	21,828,000円	21,828,000円	21,828,000円
	うち団体本部経費			0円	0円	0円	0円	0円

※1：（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）地域包括支援センター運営事業

項目		積算根拠	団体本部経費の含有	金額				
				令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
人件費	賃金水準スライド対象	【内訳】 賃金水準スライド対象人件費 ・地域ケアプラザ所長 ・地域包括支援センター職員等	□	24,815,813円	24,815,813円	24,815,813円	24,815,813円	24,815,813円
人件費	賃金水準スライド対象外	【内訳】 賃金水準スライド対象外人件費 ・地域ケアプラザ所長 ・地域包括支援センター職員等	□	630,562円	630,562円	630,562円	630,562円	630,562円
事業費		諸謝金費 等	□	40,000円	40,000円	40,000円	40,000円	40,000円
事務費		通信費、複合機リース・保守、施設賠償責任保険、職員等研修費、振込手数料、業務システム関連経費 等	□	1,344,000円	1,344,000円	1,344,000円	1,344,000円	1,344,000円
管理費		・管理費 ・施設維持管理費 （各種保守点検費）	□	945,000円	945,000円	945,000円	945,000円	945,000円
小破修繕費		・小破修繕費 126,000円		126,000円	126,000円	126,000円	126,000円	126,000円
協力医		・協力医 630,000円		630,000円	630,000円	630,000円	630,000円	630,000円
利用料金の活用		＜介護保険収入等を充当する場合は記載してください。＞		-1,733,375円	-1,733,375円	-1,733,375円	-1,733,375円	-1,733,375円
合計				26,798,000円	26,798,000円	26,798,000円	26,798,000円	26,798,000円
	うち団体本部経費			0円	0円	0円	0円	0円

※2：（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）

(3) 生活支援体制整備事業

項目		積算根拠	団体本部経費の含有	金額				
				令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
人件費	賃金水準スライド対象	【内訳】 賃金水準スライド対象人件費 ・生活支援Co	□	[redacted]				
人件費	賃金水準スライド対象外	【内訳】 賃金水準スライド対象外人件費 ・生活支援Co	□					
事業費		事業消耗品費、保険料、諸謝金費 等	□					
事務費		備品等購入費 等	□					
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。>		-121,000円	-121,000円	-121,000円	-121,000円	-121,000円
合計				6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円
	うち団体本部経費			0円	0円	0円	0円	0円

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

(4) 一般介護予防事業

項目	積算根拠	団体本部経費の含有	金額				
			令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
事業費	事業消耗品費、保険料、賃借料、諸謝金費 等	□	154,000円	154,000円	154,000円	154,000円	154,000円
合計			154,000円	154,000円	154,000円	154,000円	154,000円
うち団体本部経費			0円	0円	0円	0円	0円

様式イ－②

収支予算書
（横浜市二ツ橋第二地域ケアプラザ）

項目			令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
収入	横浜市支払想定額	地域ケアプラザ運営事業	21,828,000円	21,828,000円	21,828,000円	21,828,000円	21,828,000円
		地域包括支援センター運営事業	26,798,000円	26,798,000円	26,798,000円	26,798,000円	26,798,000円
		生活支援体制整備事業	6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円	6,185,000円
		一般介護予防事業	154,000円	154,000円	154,000円	154,000円	154,000円
			54,965,000円	54,965,000円	54,965,000円	54,965,000円	54,965,000円
	介護保険事業収入	介護予防支援事業・第1号介護予防支援事業	13,686,000円	13,686,000円	13,686,000円	13,686,000円	13,686,000円
		居宅介護支援事業	10,908,000円	10,908,000円	10,908,000円	10,908,000円	10,908,000円
			24,594,000円	24,594,000円	24,594,000円	24,594,000円	24,594,000円
	その他収入		0円	0円	0円	0円	0円
			79,559,000円	79,559,000円	79,559,000円	79,559,000円	79,559,000円
支出	内訳	人件費	57,830,000円	57,830,000円	57,830,000円	57,830,000円	57,830,000円
		事業費	10,704,000円	10,704,000円	10,704,000円	10,704,000円	10,704,000円
		事務費	4,750,000円	4,750,000円	4,750,000円	4,750,000円	4,750,000円
		管理費	5,045,000円	5,045,000円	5,045,000円	5,045,000円	5,045,000円
		その他	1,230,000円	1,230,000円	1,230,000円	1,230,000円	1,230,000円
			79,559,000円	79,559,000円	79,559,000円	79,559,000円	79,559,000円
		うち団体本部経費	0円	0円	0円	0円	0円
収支			0円	0円	0円	0円	0円

様式イ－③

賃金水準スライドの対象となる人件費に関する提案書
（横浜市二ツ橋第二地域ケアプラザ）

1 地域ケアプラザ運営事業における基礎単価及び配置予定人数

(1) 地域ケアプラザ所長

		令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
正規雇用職員等	基礎単価	[redacted]				
	配置予定人数	0.1875人	0.1875人	0.1875人	0.1875人	0.1875人

(2) 地域ケアプラザ所長以外

			令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
正規雇用職員等		基礎単価	[redacted]				
		配置予定人数	1.0000人	1.0000人	1.0000人	1.0000人	1.0000人
臨時雇用職員等	①	基礎単価	[redacted]				
		配置予定人数	2.4000人	2.4000人	2.4000人	2.4000人	2.4000人
	②	基礎単価					
		配置予定人数					
	③	基礎単価					
		配置予定人数					

2 地域包括支援センター運営事業における基礎単価及び配置予定人数

(1) 地域ケアプラザ所長

		令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
正規雇用職員等	基礎単価	[redacted]				
	配置予定人数	0.5625人	0.5625人	0.5625人	0.5625人	0.5625人

(2) 地域ケアプラザ所長以外

			令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
正規雇用職員等		基礎単価	[redacted]				
		配置予定人数	3.0000人	3.0000人	3.0000人	3.0000人	3.0000人
臨時雇用職員等	①	基礎単価					
		配置予定人数					
	②	基礎単価					
		配置予定人数					
	③	基礎単価					
		配置予定人数					

3 生活支援体制整備事業における基礎単価及び配置予定人数

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

4 人員配置の理由

提案する職員の人員配置について、次の欄に理由を記入してください。

「1地域ケアプラザ運営事業」及び「3生活支援体制整備事業」は主事または嘱託、「2地域包括支援センター運営事業」は主事または介護主事の有資格者、保健師または地域経験のある看護師を配置

様式２－１

団体の概要

（令和７年　１月　１日現在）

（ふりがな） 団体名	（しゃかいふくしほうじん　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
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	〒231-8482 神奈川県横浜市中区桜木町一丁目１番地 ※法人の場合は登記簿上の本店所在地を、任意団体の場合は代表者の住所をご記入ください。 （市税納付状況調査（様式６同意書による）に使用します）
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）受託開始 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　横浜市地域福祉活動計画　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」受託開始 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 2025」を策定 平成 25 年　横浜市地域福祉活動計画を第３期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　策定 令和　２年　中核機関「よこはま成年後見推進センター」受託・設置 令和　５年　第５期横浜市地域福祉保健計画　策定
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）　（１）から（３）のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業 （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）　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 （９）　横浜生活あんしんセンター事業の実施 （１０）横浜市老人福祉センターの受託経営 （１１）横浜市地域ケアプラザの受託経営 （１２）障害者支援センター事業の実施 （１３）障害者更生センターの受託経営 （１４）横浜市福祉保健研修交流センターの受託経営 （１５）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 （１６）横浜市社会福祉センターの受託経営 （１７）横浜市地区センターの受託経営

	（１８） 生活支援体制整備事業の実施 （１９） 保育士修学資金貸付事業の実施 （２０） ひとり親家庭高等職業訓練促進資金貸付事業の実施 （２１） 民間社会福祉事業従事者年金共済事業の実施			
財務状況 ※直近３か年の事業年度分	年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
	総収入	14,702,540,780	15,538,112,796	16,807,322,619
	総支出	14,520,111,657	15,516,193,414	16,660,945,940
	当期収支差額	182,429,123	21,919,382	146,376,679
	次期繰越収支差額	1,443,964,089	1,462,333,249	1,431,531,464
連絡担当者	【所　属】[redacted] 【氏　名】[redacted] 【電　話】[redacted] 【ＦＡＸ】[redacted] 【E-mail】[redacted]			
特記事項				