

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

指定管理者制度の意義を踏まえ、地域包括ケアシステムや区地域福祉保健計画（とつかハートプラン）の推進、高齢者、子ども、障害者支援等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について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として、多様化する地域のニーズや地域の現状に対して、まっすぐに向き合いながら、地域住民が主体的にまちづくりに関わることができ、子どもも障がいのある人も高齢者も誰もが生き活きと暮らし、支えあえる持続可能な仕組みを作っていくことを目指します。この身近な地域において心豊かに安心して暮らすことができる地域社会の実現に向けて、「横浜型地域包括ケアシステムの構築に向けた戸塚区行動指針」の5つの柱を基本に介護予防・生活支援・医療・介護・住まいが地域の特性に応じて提供できるように支援していきます。

また、とつかハートプラン及び大正地区の地区別計画の推進に向け、地域の方々への周知、地域活動の創出・継続・発展に向けた取り組み、医療・福祉・介護だけではなく多種多様な社会資源と連携をすることが必要不可欠になっていきます。

大正連合町内会自治会、大正地区東西民生児童委員協議会、大正地区社会福祉協議会、大正地区老人クラブ連合会、大正地区保健活動推進委員会はもちろん企業や地域活動団体、学校等とも連携を深めることができます。特に幼少期から地域とつながることができるようにケアプラザの役割の周知等、福祉教育にも力をいれていきます。障がい者支援については、イベント等を活用し交流を行うことで関係性を深めていきます。地域の福祉拠点として、今まで培ったネットワークを活かし、地域の方々が幸せな生活を送ることができるような支援を全部署、関係機関と協力し合いながら地域力向上に取り組んでいきます。

通所介護事業においては、近隣の保育園・小学校・中学校との連携をさらに強化し、世代を超えた交流を積極的に行なっていきます。高齢者の特徴や支え合うことの大切さを理解できるような取り組みを行っていきます。また、地域の活動団体やボランティアの受け入れを今まで以上に行なうことで、ケアプラザや地域をより身近に感じて頂けるようにしていきます。

居宅介護支援事業所においては、ご利用者が自立した生活を営むことができるようにケアプランを立案し、ご家族、地域の方々、各関係機関と連携を密に取り、チームとして支援をしていきます。また、ご期待と信頼に応えられるように他事業所では対応しきれない困難ケースの受け入れを積極的に行い、迅速に対応していきます。

(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について

地域住民や関係団体等と連携・協働して地域の魅力と課題を把握する方法、地域ケアプラザとして把握した地域の魅力と課題を基にどのような地域を目指すかの将来像（以下、「目指すべき地域像」とする）及びその実現に向けた方策や取組、また、そのための関係団体等の連携方法について具体的に記載してください。

平成29年7月に横浜市深谷俣野地域ケアプラザが開設し、担当エリアは人口約24,000人(令和元年9月末時点)、高齢化率や要介護認定率は区内でも高い地域となっています。その理由の一つに大規模な医療機関や開業医院の充実、多くの福祉施設や活動団体があり、安心して定住しやすい成熟した地域として捉えております。築年数の経過した複数の集合住宅や戸建てのエリア等があり地域特性や課題も様々です。高齢者単身・高齢者のみの世帯は年々増加傾向にあることから、家族や地域との関わりが希薄化し、家族の介護力の脆弱さ、特に認知症により理解力・判断力が低下した対象者への対応についても課題となっています。また、生活課題としては移動手段の確保や買い物等も挙げられます。運営協議会、大正連合町内会自治会、大正地区東西民生児童委員協議会等の各種定例会、地域活動、地域ケア会議、協議体等を活用し、地域の魅力に焦点をあてながら、皆さまの声を大切に広い視野で情報収集を行い、地域特性や課題の把握に努めていきます。

今後も地域ケアプラザとして、福祉サービス等に加え、地域住民による自助・共助等を促す働きかけを行ってまいります。ハートプラン推進におけるサービス創出や継続、発展、小地域レベルの地域ケア会議や協議体等を継続して行い、地域の魅力を最大限に発揮し、地域福祉力を向上させられるように取り組んでいきます。しかし、地域性やその他様々な要因があり理想通りにはならない現状があります。

地域、行政、企業、教育機関、医療機関、介護・福祉関係団体等と目指すべきビジョンを共有し、丁寧なコミュニケーションやコーディネートを行い、多様な主体が相互理解し合い、地域に合わせた方法で寄り添いながら末永く支援してまいります。

(3) 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。

地域ケアプラザ全部署が地域アセスメントの視点を持ち、地域の特性や課題に応じて今まで培ってきたネットワークを十分に活かして連携し対応してまいります。大正連合町内会自治会、大正地区東西民生児童委員協議会、大正地区社会福祉協議会をはじめとする地域の皆さまとは地域特性や課題、目指すべきビジョンの共有を行いながら連携し、支援方法の確認をしていきます。

行政機関とは個別ケース対応から区地域福祉保健計画(ハートプラン)の推進等、戸塚区社会福祉協議会とは、より具体的な地域活動や課題を意識したハートプランの推進と大正地区社会福祉協議会の理事会員としてより一層の連携と協力をして取り組んでいきます。また、地域福祉力向上のため、ボランティア情報の共有や地域活動支援も行っていきます。医療機関とは、対象者の情報共有や地域住民向けの健康講座、協力医による相談等、地域支援のご協力をお願いしてまいります。保育園や幼稚園、小学校・中学校等の教育機関、障がい者・高齢者施設、区民活動センター等とは出張授業等の福祉教育やボランティア受け入れ、イベント、運営推進会議や入所判定会議、施設研修への参加等、相互に活動を理解しながら取り組みを進めていきます。引き続き保健活動推進委員会とは地域の体操等の介護予防活動、その他、大正地区各委員の皆さまにはその役割に応じた地域の活動やイベント等で連携してまいります。他の地域ケアプラザとは協議体(栄区等の隣接するケアプラザ)やサービスB補助事業、地域活動における情報交換や視察等で適切な連携を図ります。子育て支援

団体等（戸塚区地域自立支援協会、戸塚区地域子育て支援拠点等）とのつながりは、多世代の地域づくりの大切なポイントであることから、地域ケアプラザの役割として連携を通して広めていきます。より開かれた地域ケアプラザとして、地域の方々に寄り添えるよう多様な主体と連携・協働しながら地域支援に取り組んでいきます。

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。

●社会福祉法人聖母会 基本理念

「愛と真理に基づき、最も困っている人々に手を差し伸べる」

援助を必要としている人々すべてに福祉活動を行ってきた創立の精神を保持し、時代の沿革の中で社会のニーズに応じてその使命を果たす。

●基本方針

1. 基本理念に基づいた精神的基盤に立ち戻り「人間の尊厳」「いのちの大切さ」に視点を置いたサービスの向上に努める。
2. 地域関係機関や事業内チームの連携を大切にし、地域福祉の向上に努める。
3. 心のこもった暖かいサービスを提供できる職員の育成。
4. 各事業体の健全な運営を図り、利用者に喜ばれ、職員の働きやすい環境を整える。

●事業実績

明治31年10月 熊本にて救ハンセン病事業を始める。

昭和27年5月 社会福祉法の施行を受け、「社会福祉法人聖母会」認可。

北海道から奄美大島まで病院、児童養護施設、保育園、生活困難者相談事業、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、短期入所、訪問介護、訪問看護、地域包括支援センター等の事業を行っている。

●横浜市における事業実績

昭和22年6月 横浜市戸塚区原宿にて「聖母の園養老院」認可。

現在、聖母の園では、特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、短期入所事業、通所介護事業、認知症対応型通所介護事業、訪問介護事業（介護予防を含む）、高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業、配食サービス事業を実施している。

昭和43年4月 横浜市戸塚区原宿にて「聖母の園保育園」開設。

平成11年10月 地域活動交流の場、福祉保健に関する相談・助言を行う在宅介護支援センターとして「横浜市原宿地域ケアプラザ」の運営を横浜市より委託される。

平成29年7月 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地域包括支援センターとして、「横浜市深谷俣野地域ケアプラザ」指定管理者の指定を受ける。

※ 戦後、戦災孤児等の保護養育のため養護施設・乳児院を横浜市山手町に開設。

（後の聖母愛児園。現在は他の社会福祉法人へ移管）

多種多様なニーズに対応できる人材育成に努め、長い歴史の中で積み重ねられた様々な経験を活かし、地域福祉事業を通じて地域の皆さまに貢献している。法人内研修により理念の浸透や施設職員間の交流を深め、法人外研修の積極的な参加により、意欲向上のある職員にとって働き甲斐があり、自分らしく、自己実現がしやすい環境整備に努めている。

居宅介護支援事業

(平成30年度実績)

施設名	年間延べ利用者数
聖母の丘（熊本県）	1,851
奄美の園（鹿児島県）	523
聖母の園（横浜市）	999
横浜市原宿地域ケアプラザ（横浜市）	1,241
横浜市深谷俣野地域ケアプラザ（横浜市）	1,011
聖母ホーム（東京都）	1,205

通所介護事業

施設名	年間延べ利用者数	平均介護度
聖母の丘（熊本県）	6,911	1.9
奄美の園（鹿児島県）	5,114	1.9
聖母の園（横浜市）	7,905	2.3
横浜市原宿地域ケアプラザ（横浜市）	11,195	2.5

認知症対応型通所介護事業

施設名	年間延べ利用者数	平均介護度
聖母の丘（熊本県）	484	3.2
聖母の園（横浜市）	1,464	3.3
聖母ホーム（東京都）	2,374	2.6

(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。

●令和元年度の予算執行状況(12月31日現在)

【収入】介護保険事業収入(71.8%) 児童福祉事業収入(64.6%) 保育事業収入(75.4%)
医療事業収入(68.6%)

【支出】人件費支出(66.1%) 事業費支出(67.2%) 事務費(60.6%)

●財務状況・経営基盤等

社会福祉法人聖母会の計算書類は我が国において一般的に公正妥当と認められる社会福祉法人会計基準に準拠しており、財産・収支及び純資産の増減の状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認められています。(独立監査人の監査報告書より)

法人税、消費税及び地方消費税について未納はなく、納税は速やかに行われています。

3 職員配置及び育成

(1) 地域ケアプラザ所長及び職員の確保、配置について

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

所長、5職種職員（包括支援センター保健師等・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）の法人での勤続年数（平均12年以上）も長く、引き続き地域との信頼関係を保ちながら、職員が働きやすい環境を維持し、経験豊富な職員を配置します。今後も人材育成と確保に向けて自己研鑽とともに、内・外部研修等も多く取り入れながらスキルアップを図り、働きやすい職場づくりを行うことで人材の確保に努めていきます。入職後に資格を取得している職員も多数おり、一層の資質向上を目指し業務に取り組んでおります。より良い地域支援のため、適材適所への人材配置が行えるようにしていきます。また、欠員が生じた場合には、昨今の人材不足も考慮し、早めにハローワーク、インターネットの求人サイト等、様々な募集手段を通じて職員募集をするとともに、同一法人施設内、或いはケアプラザ内他部署からの異動による補充、派遣職員の手配等により、人材の育成と欠員期間が発生しないようにします。また、働き方改革への十分な対応ができるよう社会保険労務士と連携し、就業規則や給与規程等の整備をしていきます。

(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。

年間研修計画に基づき、法人研修及び聖母の園・横浜市深谷保野地域ケアプラザとの合同研修、職場内研修（人権・個人情報保護・感染症ほか）を実施すると共に、必要な外部研修にも業務と位置づけて参加していきます。常勤職員・非常勤職員に関わらず、職員の能力・経験等に合わせた研修に参加できるようにします。研修参加者には、報告書の提出及び職員会議等において研修内容について発表してもらうこととし、職場全体のスキルアップを目指します（欠席者には報告書等で内容を周知）。

また、業務上必要な法定研修等は業務とし、研修費用、交通費等を経費はすべて職場負担とすることで、優秀な人材の育成・確保・発掘ができる体制としています。

さらに、資格取得後は給与に反映され、モチベーションアップにつながるように工夫をしています。新職員に対しては、入職時個別にオリエンテーションを実施するとともに、新職員対象の合同研修を年2回（4月と10月）実施します。また、新職員オリエンテーションや職員会議、聖母の園との合同研修、法人研修において基本理念や基本方針等について全職員に周知し、仕事のやりがいや業務の基本の心得を身につけてもらいます。

職員が社会人としての基本的マナーを身につけるよう、挨拶や丁寧な言葉遣い、名札の着用や適切な服装、電話等で氏名を名乗る等の指導を徹底します。

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について

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

基本協定書に基づき、業者委託にて日常清掃・定期清掃・施設管理業務を行い、施設の快適な環境

維持管理に努めます。

また、建築物や建築設備等の破損または汚損に対する予防保全に努めるとともに、建築基準法第12条に基づく点検、施設管理者点検（簡易点検）の実施により経年劣化状態を判断し、区と協議の上、ご利用者の安全を第一に考えた上で速やかに回復または保全措置を行います。

小破修繕については、日常的な点検により早期発見に努め、区と協議の上（10万円以上は協議書提出、10万円未満は修繕実施報告書の提出）対処します。

ご利用者に対しては、施設を快適・安全に利用できるよう「利用の手引き」を渡し、必要な助言等を行います。

物品等については、Ⅰ種物品管理簿（横浜市所有物品）・Ⅱ種物品管理簿、固定資産物品台帳、物品管理シール等により適切な管理を行い、横浜市所有物品を廃棄する際には、物品返納等処理票にて区へ報告をします。

植栽管理については、職員による除草作業の実施の他、地域のボランティアの協力も得ながら良好な景観を保持します。

施設や設備の経過年数及び指定管理期間を考慮し、修繕や購入、保守契約等の計画を立てていきます。

(2) 事件事故の防止体制及び緊急時の対応について

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

法人作成のマニュアルを職員に周知徹底し事故防止に努めるとともに、ヒヤリハット記録簿にて事故につながりそうなヒヤリとした事は記録にとどめ、その日の引き継ぎ時や会議の時に検証し具体的な解決策を検討します。事故発生時の対応については、マニュアルに基づき適切な対応を行うとともに、その日のうちに関係者で事故原因と対策を検討し再発防止に努めます。

また、定期的に事故予防についての職場研修を行うとともに、事故が起きてしまった際には、職員会議において事故防止委員会より全職員が事故報告を受けて情報を共有し、事故防止意識を高めます。車両事故防止については、道路が狭い箇所、過去に事故のあった場所等事前に要注意箇所をリストアップし、車両事故防止に努めます。

防犯については、日常の館内巡回や点検を行い、夜間不在時は機械警備により犯罪や事故防止に努めます。ケアプラザ所有の鍵は、管理責任者を所長とし、適切な管理に努めます。

事故、災害発生時には、迅速な対応を図るとともに、関係者及び行政機関、警察、消防署等に対してその旨報告し指示に従います。また、必要に応じて市営戸塚原宿住宅自治会、住宅供給公社等にも報告します。

各種のマニュアルは、更新状況の確認のため、随時及び定期的に職員会議で内容の報告を行い、見直しを行います。

(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。

「福祉避難所開設・運営マニュアル」に基づいて開設準備を行い、区本部の要請により、いち早く要援護者の受入体制を整えることができるよう、備蓄物資や発電機動作確認、ローテーション表の作成等、職員間で共有し訓練することで災害に備えます。具体的な事前準備として、横浜市より支給される備蓄物資の管理および更新手続き、年に一回以上職員会議時に保管場所、使用方法等についての確認を行います。原則、震度5強以上の地震等の災害時には職員や家族の安全が確認された後、ケアプラザに駆け付けるように周知し、緊急連絡網も作成し配布しています。事務所職員を中心にローテーション表で勤務が生まれ、適切な運営ができるようにしています。また、横浜市戸塚区災害時電話も常設し、区役所からの要請に備えています。

ボランティアについては、区本部や区ボランティアセンターと連携、情報共有しながら円滑に受け入れを行います。「災害時こころのケアハンドブック」を準備し、被災者、支援者のこころの健康についても配慮していきます。

福祉避難所緊急通行車両の登録を2台行い、要援護者の移送についても協力を行います。

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。

<記載場所>

防災については、マニュアルに基づきご利用者参加による防災・避難訓練を年2回以上実施します。また、市営戸塚原宿住宅・原宿地域ケアプラザ共同防火管理協議会の開催及び戸塚原宿住宅住民との共同防災訓練を年2回実施します。

災害時は福祉避難場所開設マニュアルに基づいて福祉避難所を開設します。また、施設において防災委員を任命し、年1回以上、災害時応急備蓄物資の点検（補充・廃棄）、備蓄物資使用訓練、災害時の役割分担の確認のための訓練を行います。

近年、大型化し頻回に発生する台風（風水害）については、速やかに情報を収集し、特に災害弱者であるご利用者への注意喚起を行うとともに、自助努力による備え（窓ガラスの飛散防止対策等）を行います。

震災については、「横浜市内一斉被災状況報告訓練」等も行い、災害への意識を高めています。また、発生時期の予測が困難なため、地震を想定した避難訓練等も実施し、日頃より什器等の転倒防止策を講じ、二次災害が発生しないよう、備えを充実していきます。貸館利用者には年1回書面と口頭で避難経路と災害時避難マニュアルを説明するとともに館内掲示を行い、自主事業時にも避難経路について説明し、安心してご利用頂けるように努めます。

(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。

施設利用にあたっては、「横浜市地域ケアプラザ施設利用マニュアル」に基づき、各部屋に「ご利用案内」「貸館の予約について」を掲示・周知し、また、年末年始の休館日にかかる場合等は、広報紙やSNS等にも掲載して公正にご利用頂けるよう努めています。自主事業の申込については、広報紙が回覧板でまわる期間を考慮し、申込開始日を記載する等ルールを設ける工夫も行っています。地域包括支援センター事業や居宅介護支援事業所における介護予防ケアマネジメントやケアプラン作成の委託、介護保険サービス事業所等を紹介する際には、ご本人・ご家族にハートページ等を提示し選択して頂けるようにしています。また、特定の事業所に偏らないように紹介した事業所を記録するとともに利用者アンケート（年1回）を実施し、皆さまからのご意見も頂くようにしています。

(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。

苦情解決責任者（所長）、苦情受付担当者（事務所職員）、第三者委員（民生委員・主任児童委員・介護者の会代表）を置き、苦情を受けた際には苦情対応マニュアルに基づき誠意ある対応をして苦情解決に取り組みます。また、公的機関においても苦情申し出ができる旨を説明し、「横浜市福祉調整委員会」「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」等の連絡先を紹介します。なお、第三者委員会議を11月第3金曜日に定期開催し、その他にも必要に応じて臨時会議を開催し、苦情内容の報告及び助言を求めるとします。

ホームページや館内設置のご意見箱、貸館利用者へは部屋利用チェック表で日常的に利用者のニーズや要望、苦情を受け付けるとともに、地域活動参加時も常に要望等を聞き入れるよう努めています。運営協議会（年2回）、第三者評価受審、区役所による事業実績評価等を通じて関係者の意見・要望をケアプラザ運営に活かしていきます。

ご利用者のニーズ把握については、年1回以上全部署でアンケート調査を行い、その結果、改善策を検討・実施し、その後の振り返りも含めて、館内掲示等で公表します。また、アンケート結果については第三者委員に報告し助言を求めます。

(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。

法人の「個人情報取扱規則」に則り、個人情報及び文書等の管理を徹底し、関係者に「個人情報に関する誓約書（職員用）」・「職員の個人情報に関する同意書」・「個人情報に関する誓約書（ボランティア用）」等の書類提出を義務付け、個人情報漏洩防止に努めます。

FAXや郵送等で個人情報を扱う際は2名で確認することやFAXの際には個人を特定できる箇所は削除する等具体的なルールを設け、個人情報漏洩防止に努めます。職員教育については、年1回職場にて個人情報保護研修を行い、職員全員が常に緊張感を持ち個人情報を取り扱うようにします。

パソコンの個人情報データについては、ウィルス対策ソフトの導入により常に最新のデータベースを更新し、外部からの不正アクセスに対してセキュリティ対策を施します。また、パソコンに専用の盗難防止チェーンをつなぐか、退勤時に鍵付き書庫にしまうことを職員に義務付け盗難防止に努めるとともに、パソコンを使用する際にはパスワード入力が必要とする等、盗難時の被害を最小限にするための処置を施します。その他、個人情報データのUSB保存は禁止とし、紛失等のリスクを回避します。

情報公開については、ホームページやツイッター、フェイスブック、施設の窓口、掲示板、広報紙「生き活き」等で運営状況等の情報を公開し、広報紙は町内会自治会に回覧(回覧板を通して)、その他学校、医療機関、近隣ケアプラザ、区役所、区社会福祉協議会、地区センター、区民活動センター等への配布、大正地区東西民生児童委員、老人クラブ、地域の福祉保健活動団体等や希望者には郵送します。また、事業計画書(予算書含む)・事業報告書(決算書含む)を館内ロビーのラックに置き、来館者が自由に閲覧できるようにし、ホームページにもアップします。介護保険事業については介護サービス情報の公表制度に基づき、通所介護および居宅介護支援のサービス内容や事業所の運営状況等について、指定機関を通じてインターネット上で公表します。その他、法人が所有する情報について文書の開示の申出を受けた際は、法人の「情報公開規程」に則り適切に対応します。人権尊重への取り組みについては、外部研修への参加や職員会議において「横浜市人権施策基本方針」の3つの基本姿勢に基づき人権についての研修機会を設け、職員の人権に関する意識を高めます。また、互いの価値観を認め合うことが人権尊重につながることを職場内において実践できるよう指導していきます。

人権について相談したい時には、「横浜市市民相談室」や「みんなの人権110番」「子どもの人権110番」「女性の人権ホットライン」等の相談機関やインターネットでの受付もご紹介します。また、「犯罪の被害」「よこはまLGBT」等も適宜ご紹介します。

(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。

ごみの分別収集、パソコン等のデータ管理による紙の使用量削減、コピー用紙の裏面再利用、節水、節電、冷房および暖房の適正温度設定、電動自転車の活用により車の使用を控える等環境に配慮した取り組みを行います。また、通所介護のご利用者にご提供する食事のロスを少なくするため、ショートステイ等の休みを考慮し、ご利用者数に合わせて食材数を発注する取り組みも行っております。なお、使用電力については横浜市節電・省エネ対策基本方針に基づき、通年目標として使用電力総量平成22年度比10%以上の削減に取り組みます。

物品購入、施設整備等にかかる発注先については、横浜市の有資格者名簿(物品・委託等)等を参考に市内中小企業からも見積もりをとる(相見積り)等の配慮をします。

横浜市男女共同参画推進については、短時間勤務での雇用や働き方改革の推進、法人におけるハラスメント窓口相談者を設ける等、誰もが働きやすい環境の整備を行ってまいります。

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。

引き続き地域の方々、団体の皆さまが安心して適切にご利用頂けるようにしていきます。貸館の空き情報については、3ヶ月分を館内に掲示し、SNSにも同様の情報を更新して掲載します。貸館の利用方法については団体登録時に書面と口頭でご説明し、各部屋にも掲示板や掲示スペースを設置してお知らせします。福祉保健活動や地域に有益な活動をされている団体には部屋利用について配慮しております。また、作品を展示（掲示）できるスペースもあり、有効に活用されています。避難経路や災害時避難マニュアル等の掲示や口頭でのご説明も行い、安心してご利用頂けるように努めております。稼働率については、現在午前中は80～90%以上の部屋もあり、午後についても体操・運動系以外の講座・趣味の活動の団体に利用をして頂けるように周知を図ります。

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。

現在、個別ケースだけでなく、家族・地域システムとして高齢・障がい・子どもと隔てることなく課題の把握や包括的な対応ができており、これを継続するために職場内のサイボウズメールで情報の共有を図ります。

耳の不自由な方の相談にも対応できるように窓口用のコミュニケーションボードを用意しております。

パンフレットラックを提供するカテゴリに分け地域の皆さまにわかりやすい情報提供を行います。これまでも地域住民向けの回覧板や公式ホームページ（SNSを含む）、地域の町内会館・自治会館へ出張講座、ケアプラザでの研修会、自主・共催事業等の場を通じて、様々な情報を提供してきましたので、これを継続していきます。「子育て連絡会」「障がい学習会」等も活用し、参加者に対し、適切な情報提供をタイムリーに行います。また、ホームページについては、ウェブアクセシビリティの確保に向けて取り組んでまいります。

大正連合町内会自治会、大正東西地区民生委員児童委員協議会、大正地区社会福祉協議会、大正地区老人クラブ連合会において5職種で情報提供やニーズ把握、情報収集・共有等も行ってきましたので、これからも地域特性や将来予測を意識してよりわかりやすく、しっかりと理解して頂けるよう工夫を重ねていきます。

大正地区地域福祉まっぷ紙版や大正地区カフェまっぷ等の制作物も活用しながら、インターネットをお使いになることができない方々への情報も提供していきます。

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

目指すべき地域像の実現に向けて地域ケアプラザが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。

地域ケアプラザの役割は、地域の皆さまの施設として将来にわたり誰もが住み慣れた地域で安心して生活を送ることができるような福祉のまちづくりをしていくことであり、地域の方々の課題解決力を支援していく役割も担っていると思います。

とつかハートプランを基に、日ごろから地域と顔の見える関係づくりを大切に取り組み、町内会自治会、民生児童委員、子育てグループ、障がい者活動団体、保健活動推進員他エリア内活動団体、区役所、区社協、医療機関、地区センター、福祉施設等の関係機関と連携・協力し、地域の現状や課題の把握等を行い、子育て連絡会、障がい学習会、地域ケア会議、協議体等、ネットワ

ークを活かした支援を行い、より良い地域づくりを目指していきます。

また、ケアプラザ内においては、全部署が縦割りにならないよう情報の共有化を図るため、パソコンを活用し、日々多量に流入してくる情報を整理・共有していきます。毎月7職種会議（5職種、デイサービス、居宅介護支援事業）を開催してより密な連携をとるようにしていきます。各職種が専門性を発揮し、協力しながら迅速な対応をとれる体制を整え、地域の皆さまにとって身近な施設として「地域ケアプラザがあって良かった」と思われるような施設を目指します。

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。

大正連合町内会自治会・大正東西民生児童委員協議会・大正地区社会福祉協議会・大正地区老人クラブ連合会には適宜参加し情報共有を図る他、小学校や中学校については、出張授業やボランティア活動等を通して相互理解に努めていきます。また、地域行事は大切な情報共有、ネットワーク構築の機会であり、引き続き積極的に参加していきます。医療機関・施設等とは、地域住民の生活課題に迅速に対応する為に制度やサービス、地域の情報交換を図り、共有した地域課題の解決に向けて意見交換や役割分担の為の検討を行います。制度の狭間の問題に対応するために企業、ボランティア、社会福祉法人、地域の皆さまとともに「地域ケア会議」や「社会福祉法人と地域つながる連絡会」等も活用しながら課題の共有を図ります。

障がいの分野については、施設やNPO法人と連携を深め、個別課題から地域貢献活動まで幅広い関わりをもてるように取り組んでいきます。特に相談については、基幹相談支援センター等と連携し引き続き支援していきます。子育ての分野については保育園や子育て支援団体との情報共有、父親育児支援にも視野を広げて地域づくりを目指していきます。介護予防の分野については、特に体操教室等の担い手不足があり、保健活動推進員を主に地域活動団体との関係を密にし、活動の継続支援を行っていきます。成年後見制度についての相談も年々増えてきており、司法書士や行政書士等専門性を有する職種との連携も深めていきます。

また、介護者支援の視点から、地域の介護者の集い（よつばの会）とも協力し、新規会員の紹介や定例会（毎月1回）での情報交換、外部講師を招いての勉強会を開催することで、より相談しやすい関係づくりを行っていきます。

お一人暮らしの高齢者をはじめ、高齢世帯、若年性認知症の方やその世帯等、社会的に見守りや支援を必要とされる方々、自ら助けを求めることが困難な方々等に対して、適切な支援が出来るようこれまで構築した町内会自治会や民生児童委員、地域ボランティア、医療機関、介護保険事業所等とのネットワークを強化して、セーフティーネットワークの輪を広げていけるよう努め、「我がごと丸ごと」の地域づくりに向けた支援を行っていきます。

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。

日常業務において必要な情報や課題等を円滑に共有できるように連携をしていきます。地区担当者との個別ケース対応では迅速かつ柔軟に優先順位をつけながら支援していけるよう連携を図ります。

とつかハートプランについては、第3期計画の推進及び振り返り、第4期計画策定のために地域連携チームとして連携し、役割分担を確認しながら自主的な地域づくりができるような支援に努

めていきます。ハートプラン推進のツールとして「大正地区地域福祉マップ」の更新や「大正地区カフェマップ」の作成、周知のためのアンケート調査等、今後も住みやすいまちづくりを行っていきます。

区の事業等では、区レベル地域ケア会議等で地域の実情や事例を他地区に提供していくことで、より良いまち戸塚を上げるために協働をしていきます。「元気づくりステーション」や「地域リハビリ事業」等を通して、介護予防活動を身近な地域で行えるように支援していきます。また、戸塚区寄り添い型学習支援事業「スタディーサポートトライ」への会場提供を行ったことがきっかけとなり、活動団体「おむすび隊」やヘルスメイトとの新たなつながりができました。今後も区役所との連携を大切にしながら、問題解決に向けて取り組んでいきます。

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

区地域福祉保健計画（とつかハートプラン）の区計画及び地区別計画の策定・推進の事務局及び地域連携チームのメンバーとして参画し、住民、事業者、行政等と協働して地域の課題解決・目指すべき地域像の実現に向けて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。

区地域福祉保健計画の区計画及び地区別計画については、毎月行われている大正地区社会福祉協議会役員会へ参加し、地域課題の共有から課題解決に向けて、区役所、区社協、連合町内会自治会、民生児童委員協議会や地域住民等と協力して取り組んでいきます。また、地域連携チームにおいても役割分担を行い、地域の力を最大限発揮できるように支援していきます。

地域の問題解決、地域像の実現に向けて、ハートプラン推進・周知のためのアンケートの実施や、ケアプラザで行っているイベント等でも地区別計画についての周知を実施することができました。引き続き地域の活動を通して、住民、事業者、行政等と協働しながら、とつかハートプランをより身近に感じていただけるような仕組みづくりに向けて取り組んでいきます。

(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

目指すべき地域像の実現に向けて、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どのように取り組むか、具体的に記載してください。

高齢者支援については、地域活動への参加や活動状況、地域ケア会議等から見てきた課題をもとに、新たな活動の場や居場所作りを行い、高齢者が地域から孤立することを予防していきます。また、外出が困難な高齢者への支援として、傾聴ボランティアの派遣を継続していきます。そのために毎年「傾聴ボランティア養成講座」を開催していきます。

子ども・青少年の支援については、近年の子どもを取り巻く環境が大きく変化していく中、改めて子どもたちの貧困や進学、就労についての困難さを知ることとなりました。そこで、令和元年度より町内会自治会、民生児童委員、ボランティアグループ等と連携を行い、新たに地域食堂を実施することができました。引き続き関係機関との連携を行いながら、問題解決にむけて支援を行っていきます。また、地域とのつながり作りとして、地域のイベント等でのボランティアコーディネート等の支援も引き続き行っていきます。

子育て支援については、近隣幼稚園、保育園、子育て支援拠点等と地域の状況に合わせ「子育て交流会」「子育て連絡会」を通じて課題の把握や支援を継続していきます。その中で、新たな課題として、近年町内会への加入率も減少傾向の為、地域情報の格差をなくすためにも、地域の情

報を必要な人へ必要な情報を伝えることを目的として、アクセスがしやすいQRコードやSNS等を活用し周知を図っていきます。

障がい者支援については、学齢期から成人期に切れ目のない支援を行うために、関係機関や、既存の支援団体とも連携を密にしながら支援を行っていきます。また、現在継続支援をしている「障がい学習会」「大正プロジェクト」を通して、当事者家族同士の情報共有や新たな支援者を増やし、活動の場の提供・障がいの理解に向けた取り組みを行っていきます。手話講座も継続開催し、支援の幅も広がっていきます。

目指すべき地域像の実現に向けて、大正連合町内会自治会や大正地区社会福祉協議会等とも連携を図りながらできることをできる範囲で行い、誰もが安心して心豊かに生活が送れるような仕組みと場づくりをしていきます。また、地域とのつながり作りや、多世代交流、まちづくりを担う地域の福祉活動の拠点として、震災や台風等の自然災害で被害を受けた産業や地域の復興の為にチャリティイベントは令和元年度までに12回実施しており、今後も継続していきます。

イ 福祉保健活動団体等が活動する場の提供について

福祉保健活動団体及び地域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。

ケアプラザの貸し出しについては3か月分の空き状況を館内に掲示するほか、SNS等に毎月最新の情報を掲載し、利用促進を図ります。ケアプラザの利用方法については館内への掲示以外に、毎年活動団体への説明を行っていきます。近年高齢化に伴い、活動の休止や解散等の事案も増えてきているため、既存の団体への支援や新たな活動のきっかけとなるよう、積極的にケアプラザの利用を勧めるとともに、新たな担い手を増やしていきます。また、既存の団体の許可を得て、活動内容の紹介やメンバーの受け入れ状況等について、他のご利用者へ広報紙等を通じて情報提供を行い、利用促進を図っていきます。

稼働率に関しては体操等、運動系の活動が多い平日は70～90%で推移していますが、土日、祝祭日・夜間の稼働率は平日に比べて低いため、自主事業の開催や、趣味・講座等の活動団体に利用して頂けるよう、広報紙、SNSや、地域の会合等を通して周知していきます。

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。

ボランティア登録については、稼働世代向けへのアプローチや区社協ボランティアセンター、区民活動センター等との定期的な情報共有、よこはまシニアボランティア登録研修会等も開催し、新たなボランティア活動へつながるように働きかけを行っていきます。

傾聴ボランティア養成講座を今後も継続的に開催し、ボランティアの育成を行います。講座終了後は自主活動団体「傾聴ボランティア虹」を紹介し活動して頂けるように、活動施設との調整、個人宅の訪問やケアマネジャーとの調整等の支援を行っていきます。

育成については、障がい児・者余暇活動「ひだまり」「あったまり場」「大正プロジェクト」等の活動を通して障がいの理解や協力者の育成を行います。

コーディネートについては、活動者の希望や要望と受入れ側が求める活動をマッチングできるように調整していきます。そのために継続した社会資源の把握と新たな活動の創出等、幅広く紹介できるように多種多様な主体と連携していきます。

エ 福祉保健活動等に関する情報収集及び情報提供について

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

情報収集については、とつかハートプランの取り組みを推進するために、活動内容や活動団体等の情報を集約した「大正地区地域福祉まっぷ」の更新を大正地区社会福祉協議会と連携して行い、全戸配布することで周知を図りました。引き続き福祉保健活動団体等とも情報共有を行い、次の更新に向けて情報収集を行っていきます。

情報提供については、広報紙やホームページ及び稼働世帯に向けてはQRコード等を活用し、必要な情報が、必要な人へ届けられるように、関係機関とも連携し周知を行っていきます。また、地域住民向けに新たな地域課題を解決する為のツールとして「お買い物宅配サービス情報」、「大正カフェまっぷ」を作成し、適時更新を行い情報発信と周知を行っていきます。今後も地域課題やニーズ等の情報収集を行いながら、必要に応じて情報提供できるツールを作成していきます。近年、町内会自治会への未加入の方が増えてきている為、希望される方には広報紙等の個別郵送や、近隣の活動拠点等でも、情報発信していることを周知し、情報の格差が生じないように努めていきます。*稼働世帯とは職業に就き、収入を得ることのできる稼ぎ手のいる世帯のこと

(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。

担当地域における町別のアセスメントシートの作成や地域に足を運び地域の方々や団体、施設等へのヒアリングを行い、高齢者の生活上のニーズを把握していきます。大正連合町内会自治会、大正地区東西民生児童委員協議会、大正地区社会福祉協議会、保健活動推進員等の各種委員会、企業や施設等が開催する地域行事や活動へも積極的に参加し、多種多様な場面が重要なニーズ把握の機会であると捉えています。把握したニーズや課題をもとに自主・共催事業を実施し、アンケート等で振り返り、所長・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等と連携し分析を行い、課題解決に向けた取り組みや支援を行っていきます。特に可視化することが重要であると考えており、高齢者の生活上の困りごとや地域課題を含めた情報提供に取り組んでいきます。(大正地区地域福祉まっぷ、大正地区お買い物宅配サービス情報、大正地区カフェまっぷ等)

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。

企業やNPO法人、地域活動団体等のそれぞれの主体がもつ役割や機能、取り組みを理解したうえで、目的をもってその活動に参加させて頂くことが社会資源把握の第一歩であると考え、顔の見える関係性を構築していきます。把握した情報については、5職種会議等を活用し所内で情報共有するとともに、「横浜市地域活動・サービスデータベースシステム Ayamu」を活用し

て更新を行います。Ayamuにおいて分類・分析等（運動系プログラム・文化系・生活支援等）を実施し、情報公開に向けた準備をしていきます。また、ハートプラン地区別計画（重要な取り組みにおける4本の柱）と照らし合わせ、現状の分析も行っていきます。社会資源の運営者側のニーズも理解し、継続した資源となりうるような支援も行い、区域や市域等の広域のより多くの情報も収集していけるように区役所や区社協等と協力・連携してまいります。広がりや深みのあるネットワークを構築し、多種多様な社会資源を把握することで、地域の求めるニーズとマッチングできるような支援を行っていきます。

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、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。

大正連合町内会自治会、大正地区東西民生児童委員協議会、大正地区社会福祉協議会等の定例会、地域活動への参加、地域ケア会議等を活用し、地域像や課題等を共有し、地域の方々とケアプラザ職員を含む専門職の地域像が一致するように働きかけを行っていきます。協議体の設置や運営にあたり、信頼関係を築き、地域の目指す姿の共有、役割、負担感等を確認しながら、地域づくりの一員として認識されるように支援していきます。また、参加者全員が発言すること、振り返りや記録の作成、フィードバックを行うことで共有し理解を深め、参加者がチームとして機能できるように支援していきます。

2025年に向けてこの地域にお住まいの高齢者が自分らしく暮らし続けるために、多様な主体による高齢者の生活支援・介護予防・社会参加ができる環境を整えた地域づくりを目指していきます。

エ 地域の活動・サービスの創出、継続、発展に向けた支援について

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

協議体や地域ケア会議、地域活動等から地域や団体の情報、課題等を把握し、信頼関係を構築していきながら目指すべき姿を共有していきます。地域のキーパーソンや関係性を把握しながら働きかけを行い、サービスの創出については運営者の役割分担や負担感を整理し、町内会や自治会の協力を頂きながら周知活動を行います。サービスの継続については現状の再認識を共有し、多様な視点から活動の方向性を確認していきます。サービスの発展については目指すべき将来像を特に意識して支援をしていきます。同時に担い手の発掘や育成の視点を持ち、協力者の強みを活かせるような関わりをしていきます。また、助成金や他地区の活動団体等の情報提供を行うことで円滑な運営ができるように支援していきます。

(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。

総合相談支援については相談内容が多岐にわたることから、相談者への情報提供資料等の蓄積に加え、必要に応じて他機関への連絡調整を行い、つなぐ役割も果たします。

ワンストップサービスの相談窓口として機能できるように、専門性を高め、多様な機関との連携体制を強化していきます。

相談に来所される方のプライバシーが保たれること、相談しやすい雰囲気を実現することを目的に、相談スペースの環境作りや対応の仕方について定期的に見直し、改善を行っていきます。

相談を受ける中でその課題が地域特有のものと思われる事例については、必要に応じ地域ケア会議のテーマとして検討していきます。

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。

認知症の方を介護するご家族からの相談については、その悩みや不安に対し真摯に向き合い、家族介護者の精神的・身体的負担を軽減することと、同時に発症したご本人自身の思いにも耳を傾け、出来る限りその希望がかなうような支援を目指していきます。

具体的には、ご本人が希望する生活の場（地域）で、安心して日常生活を送ることができるよう、地域住民の理解と見守りの輪が広がるような支援体制を構築していきます。

ケアプラザとして、認知症サポーター養成講座等を開催し、認知症に関する知識の普及啓発活動を地域住民向けに行うことで、早期発見、早期対応できるようにしていきます。

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。

高齢者や障がい者等の権利が守られるように細心の注意を払い、相談を受けていきます。

成年後見制度については、「法定後見制度」を利用することでご本人の行動に制限が出る可能性もあり、このことについては十分にご本人・親族の了解をとりつけて進めていきます。親族申立てへの支援では、可能な限り申し立てを行う親族の負担感・不安をやわらげるため、ご本人の診断書作成のための受診や後見人等が選任されるまでの間の金銭管理については、行政機関だけでなく様々なサービス事業者や区社協等の協力を得ながら、ご本人およびご家族を支えています。後見人等が選任されたのちも、後見人等と連携をとりフォローしていきます。

また将来、判断力が低下した際の備えとして有効な「任意後見制度」については、必要性がまだ十分に周知されていないこともあり相談件数が少ないのが現状です。この現状を踏まえ、地域住民向けに講座等を開催し、更に周知を図っていきます。

高齢者虐待については、予防の観点と早期発見・早期対応の体制作りの両面からの取り組みを、今後も区役所と連携して行っていきます。特に認知症の高齢者を介護しているご家族への支援（負担軽減・精神面でのフォロー）を進めていきます。

消費者被害の防止については、民生児童委員や事業所等からの情報提供による早期発見、横浜市消費生活総合センター等と連携し、地域住民向けの講座等で啓発活動をしていきます。

相談を受ける中で家族介護者の介護負担が大きいと思われるケースでは、介護者の想いに耳を傾け精神的な負担の軽減に努めます。必要に応じて「よつばの会」（介護者の会）の情報提供を行

い、参加への働きかけを行っていきます。

エ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務等

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

■包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

ケアプラザに集積する地域団体の活動事業や福祉保健医療等の情報を整理して、ケアマネジャーや担当ケースの家族介護者に役立つ社会資源等の情報を提供していきます。居宅介護支援事業所訪問を継続的に行い、ケアマネジャーが抱える課題の把握に努め、共通した課題の解決に向けて関係機関との連絡・調整等の必要な支援や地域ケア会議を開催していきます。居宅介護支援事業所連絡会では、ケアマネジャーのスキルアップや民生委員等との連携促進を目的とした研修会を開催します。

また、地域住民向け研修を実施し、研修カリキュラムには独自の統計分析結果を活用した地域特性の説明や高齢化予測、介護保険制度の概要、施設情報、ケアマネジャー業務の内容や役割、目的等を伝えることで、意識啓発とケアマネジャーの業務支援となるような研修を構成していきます。

主任ケアマネジャー連絡会において、新任ケアマネジャーの実務研修会を実施し育成支援を行っていきます。

■在宅医療・介護連携推進事業

平成12年から毎月開催してきた「介護リハビリ研究会」（令和2年1月現在で218回開催）のメンバー（ケアマネジャー、医師、歯科医師、薬剤師、訪問看護師など）とスキルアップ研修や事例検討会を通じて、人材育成・支援を行うことができたため、今後も継続的に開催支援を実施していきます。戸塚区在宅療養連絡会（ほーめっと）等にも参画し、医療知識の向上や顔の見える関係づくりを行い、連携を深めていきます。また、医療依存度の高いケースの検討会開催や戸塚区在宅医療相談室との連携を強化し、在宅医療の充実を目指していきます。地域ケア会議開催と協力の呼びかけのため、介護事業所、医療機関等との連携も強化していきます。

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。

総合相談支援業務やケアマネジャーの相談の中から、類似した課題を持っているケースを選定し、多職種を交えて、多角的な視点から検討し課題解決に向けた、個別ケース地域ケア会議を開催します。

個別ケース課題を積み重ねることで、地域に共通した課題やニーズの抽出を行い、包括レベル地域ケア会議を開催します。地域ケア会議開催を通じて、地域特性や課題を整理し、専門多職種を交えた検討、個別支援の充実、参加者のスキルアップとノウハウの蓄積、関係団体や職種間の連携強化を図っていきます。地域ケア会議開催後は、振り返り作業を行い、具体的な課題解決に向

けた連携・調整をしていきます。

また、区役所と連携して、地域ケア会議および振り返りの中で得られた様々な意見について検証分析を行い、地域活動の創出や継続、発展に向けた取り組みや多種多様な社会資源と連携した、まちづくりに向けて活動していきます。

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、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。

事業実施に係る人員の確保・育成の方法として、平成28年より導入された総合事業により、フォーマルサービスだけでなくインフォーマルサービスも積極的に取り入れた多様で柔軟なケアマネジメントが求められているため、研修会を実施して積極的に多くの社会資源の情報提供を行っていきます。また、ケアマネジャー等に対してケアプランに取り入れてもらえるような働きかけを随時していくことで、自立に資するケアマネジメントの立案に向けた支援を行っていきます。

また、担当エリアの介護予防プランケースの十分な把握に努め、適切な支援や助言が行える体制づくりを行っていきます。

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に関しては、ご利用者のニーズや状態の変化等を予測し、かつ、特定の事業所に偏ることなく公正中立に配慮し選定します。業務委託の際には可能な限り同行訪問し、ご利用者自身が意欲的な生活を継続できるよう、担当ケアマネジャーと情報共有を密に行い、ケアプランの作成が円滑に行えるよう支援していきます。

キ 一般介護予防事業（介護予防普及強化業務）について

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

介護予防の普及啓発に関しては、地域特性を考慮した啓発活動となるよう、地域高齢者の生活状況や健康課題、介護予防に関連するニーズの把握に努めます。その方法として、自主事業やその他事業の場でアンケート等を実施し、内容を集計分析し事業計画を立案、実施していきます。

地域活動支援に関しては、身近な介護予防活動の拠点となる元気づくりステーションやその他既存の介護予防活動団体の活動に可能な限り参加し、関係性の構築、課題やニーズの把握・解決に努めながら、継続的な活動が行えるよう支援していきます。また、その継続に必要な人材であるボランティアの発掘、育成、支援を区役所や保健活動推進員等と協調していきます。

高齢者人口の増加に伴い、年々増加傾向にある認知症に対して正しい理解の普及啓発・予防講座を開催していきます。また、地域の高齢者だけでなく壮年世代の方々も日頃から介護予防を意識して生活できるよう、身体面、精神面、栄養面等、多面的に捉え講座を開催し情報を提供していきます。

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。

7職種会議を継続的に開催し、地域活動報告やアセスメントシートの更新を町別に原則毎月実施し、地域特性、社会資源等を情報共有することにより、地域団体との良好な関係性を築き、多様な主体による地域づくりを意識して業務に取り組んでいきます。

原宿地域ケアプラザエリアには、地域密着型事業所が10事業所（原宿、東俣野、小雀、影取）あり、年間に50回ほどの「地域運営推進会議」の開催と参加要請に対応していきます。また、5つの特別養護老人ホームがあり、そのうち一箇所の入所判定会議（毎月）に出席する等して、施設と地域の課題等、情報の交流をする役割を持って連携を図っていきます。

生活支援交流会・居宅介護支援事業所連絡会において、ケアマネジャーと民生委員が合同で研修会を開催し、インフォーマルサービス、ボランティア団体等の紹介を行い、顔の見える関係作りを行っていきます。

(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。

公の施設における事業提供であることを踏まえ、土曜日・日曜日・祝祭日もケアマネジャーを配置し、安心してご相談ができる体制を継続していきます。また、信頼して頂ける事業所になるため、毎年利用者アンケートを行うことで業務を振り返るとともに、ご利用者（ご家族）のご意見やニーズに寄り添いながら、公正中立な立場でサービス事業所を調整していきます。

ご利用者からケアマネジャーに24時間連絡相談ができる体制をつくり、万一担当者が不在の場合でも、その時に対応した職員が適切に対応できるよう、ケアマネジャー間でケースの状況を共有する会議を毎週実施していきます。

地域福祉拠点として、ケアマネジャーの試験合格者の実務研修機関の役割を果たし、実習生の受け入れを行い、専門職の育成に向けた体制を整えており、今後も継続していきます。

指定介護予防支援事業者との連携体制については、地域包括支援センターとは同一建物である利点を活かし、地域包括支援センターからの依頼に対して迅速な対応に努め、日々の朝礼や社内メール等を活用し継続的に情報共有していきます。

(6) 通所介護等通所系サービス事業

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。

○サービスメニュー

送迎・健康チェック・入浴・趣味活動・娯楽・昼食（昼食・おやつ作り）・体操・選択レクリエーション・外出機能訓練・生活機能維持プログラム

○運営方針

要支援・要介護状態となった場合においても、心身の特性を踏まえて、ご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、さらにご利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持並びにご利用者のご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るために、必要な日常生活上の世話又は支援、機能訓練等の介護その他必要な援助を行います。

具体的には、おやつ・昼食づくり等、生活機能を維持していく自立支援に向けたプログラムを取り入れ、自己選択・自己決定・自己行動することで、より活動的に過ごして頂いています。

6 収支計画及び指定管理料

(1) 指定管理料の額及び施設の課題等に応じた費用配分について

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

収支計画について、単年度ごとに事業計画と当初予算案・補正予算案を立案して、収益の確保、職員の安定確保、経営基盤の強化、業務効率化による経費削減と業務体制の整備を行い、経営の安定を図ります。

また、中長期計画も立案して、高額備品（コンピュータ・サーバーや福祉送迎車両）の買い替え等計画的に行い、滞りなくサービス提供が継続できる体制を構築します。

毎年度の決算では会計事務所において収支状況を精査してもらい、限られた予算の中で次年度の運営を行っていきます。

利用者サービスのための経費に対する考え方について、安全・安心で良質なサービスの提供をするため、設備の故障による危険性を考慮した「事故予防」に重点をおいて、計画的に経費を活用します。特に備品の管理について、市民の皆さまから借り受けているという気持ちで、建物や備品を大切に使用します。従来通り利用者アンケートやホームページ、ご意見箱等のツールを使い、環境整備や備品購入等のご利用者の意見を反映し、サービスの向上に努めていきます。

施設の特性と課題について、原宿地域ケアプラザの建物は1999年10月に竣工し、20年が経過しているため、経年劣化による故障、修繕等の頻度が多く発生しています。

そのため大型修繕が予測される事案については、事前に区役所に相談し長寿命化対策工事の対象工事として頂けるよう建物・設備の定期保守点検及び施設管理者点検、建築基準法12条に基づく点検等を通じて修繕箇所の早期発見に努め、計画的に対応していきます。

また、原宿地域ケアプラザの職員は定着率が高く、所長・地域交流・生活体制整備事業コーディネーター・地域包括支援センター3職種の法人での勤続年数は平均12年以上と長いこと、人件費比率が高いですが、約17年間もケアプラザ2館分の業務を遂行できたのも経験豊富な質の高い職員体制を維持できたことによるものであり、今後も多忙な業務をこなしていくためには欠かせない存在となっております。引き続き地域の皆さまに質の高いサービスを提供していくため、研修等により更なる資質向上を図り、人件費の不足分（地域ケアプラザ運営事業・生活支援体制整備事業・地域包括支援センター事業）は介護保険収入を充当し、現在の職員体制を維持していきたいと考えています。

(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、指定管理料で不足する場合は、利用料金（介護保険事業収入）を充当し、施設全体での収支が黒字になるような運営を行っていきます。

運営費等を低額に抑える工夫について、様々な固定費の削減にむけて、毎回の各職種の会議で実行するように呼びかける工夫をしています。一例として通信費の削減にむけて、固定電話より携帯電話の無料通話分を活用する等して、10円でも安くなるようにしています。そのほか日常的に節電・節水、備品類の長期使用をするように努めていきます。

10,000円以上の備品購入の際には、複数の業者から見積りを収集し、適正な価格帯を算出してから購入します。また、高額な契約等に関しては入札を実施します。残業を減らすことによる人件費の節約、電動自転車の使用頻度を高めることによるガソリン代やバス代等の交通費の節約、紙のプリントアウト量の少量化、印刷用紙の裏面使用、関係者・関係団体の協力による低予算での自主事業費の実施、職員による敷地内除草作業の実施、参加費無料の外部研修への積極的な参加等の他に、法人のスケールメリットを活かし、自動車の任意保険、パソコン等のネットワーク機器の保守契約を法人単位で結び、料金を下げる等指定管理料の運営費を低額に抑えるよう取り組みます。

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。

前期（第3期）の平成28年から32年の指定管理期間の運営ビジョンでは、「生活者の最善の幸せの実現と大正地区の福祉拠点として役割を果たす」「全部署が関係機関と連携して地域福祉力の向上のために取り組む」としていました。地域ケアプラザとして地域の特色に合わせて適切な事業や運営を行うにあたり、運営協議会、大正地区連合町内会自治会、大正東西地区民生児童委員協議会、大正地区社会福祉協議会を中心に地域の関係団体や区役所、区社協等と綿密に連携し、とつかハートプランの推進や地域包括ケアシステムの構築に向けて取り組んできました。

地域活動交流事業では、とつかハートプランの推進にあたり、上記機関等と連携し、情報共有を図りながら地域福祉マップ（大正地区地域福祉まっぷ）の更新をし、全戸配布を行いました。また、多世代交流、居場所づくりを目的とした「たいしょう食堂」の立ち上げと運営支援を行いました。高齢者、子ども、障がい児・者等への支援のため、個別の相談対応だけでなく、必要に応じて専門機関等への引継ぎも行いました。また、ダブルケアへの支援として、父親育児講座、母親育児（職場復帰）支援講座等を実施し、父親の育児参加や母親の育児負担軽減の必要性、地域の子育て拠点等の情報提供を行いました。地域支援全般としても、新たなコミュニティーサロンの立ち上げや企画、地域を含めた被災地支援を継続していきます。地域のネットワークが広がり、つながりも深くなってきており、新たな協力者や団体も増え、着実な地域支援に結びついてきました。

生活支援体制整備事業では、大正東地区民生児童委員協議会と連携して、一人暮らしの高齢者を対象とした「ふれあい会食会」への送迎支援について、近隣の福祉施設（車両・職員）の社会資源をコーディネートする等して、福祉拠点としての役割を果たしました。

また、協議体を通じて地域課題とされた「居場所づくり」について、町内会自治会、民生児童委員、保健活動推進員、施設等と連携をして、誰もが気軽に集うことができるカフェを立ち上げ、運営の支援を行いました。

地域包括支援センターでは、平成29年7月から深谷俣野地域ケアプラザの開所により、窓口相談件数が減少したことに伴い、訪問での相談対応により力を注ぐことができるようになりました。

9時から21時まで（日曜祝日は17時まで）、相談担当の職員を配置し、その全員がケアマネジャーの資格を所有しており、専門的な相談と適切な支援を行うことのできる体制を整えています。また、これまでの相談記録は社内サーバーで管理し、相談担当職員の誰もが速やかに対応できる仕組みを構築してきました。

介護予防事業については、出張講座研修会や予防啓発研修の開催、元気づくりステーションの立ち上げや継続支援等の啓発事業を実施してきました。同時に出張先では地域特性を肌で感じる機会を逃さず持ち帰り、社内共有をして次回の事業の企画に反映してきました。

その他、地域のケアマネジャーや医療機関とも連携を密にとり、区役所関係部署や区社協職員と共同して課題解決に取り組みました。そして必要に応じて地域ケア会議を開催し、その結果、支援困難ケースの解決のために様々な方々とのネットワークを活用して対応できるようになりました。また、緊急時の支援困難ケースへの対応についても、地域交流コーディネーターやケアマネジャー、通所介護事業所職員等他部署職員と協力して対応し、ケースの状況悪化を未然に防ぐことができました。

通所介護事業全体では、緊急時の特別利用や振替利用等、可能な限りご利用者・ご家族のニーズに合わせた対応を実施しています。また、自立支援に向けたプログラムを取り入れ、自己選択・自己決定・自己行動することで、より活動的に過ごして頂いています。継続して土日祝日もサービスを提供しており、団地の階段を車いすごと上げ下げすご利用者（エレベーターなし）や胃ろう造設、人口肛門、尿カテーテルのように医療管理が必要のあるご利用者も受け入れられるように毎日看護師を配置して、他の事業所から断られるケースへの受け入れも積極的に行なってきました。

近隣の保育園や小学校、中学校との多世代交流も盛んに行われ、高齢者や認知症の理解等、福祉教育にも力を入れて取り組むことができました。地域の福祉拠点として、地域ケアプラザをより身近に感じて頂けるようにしていきます。

居宅介護支援事業では、平成30年度から特定事業所として、地域包括支援センターからの支援困難ケースの受け入れと24時間連絡が取れる体制を確立して、ご利用者が要介護状態になっても、安心してその人らしく自立した在宅生活を送ることができるよう支援してきました。

前期の指定管理期間での取り組みやネットワーク構築を活かし、目指すべき地域像を一緒に考えながら支援方法に反映させ、地域福祉力を向上させることができるように地域ケアプラザとしての役割を果たしていきます。

(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。

前期指定管理期間中の過去3年間（平成28年度・29年度・30年度）の常勤職員充足率は81%となりましたが、その大きな理由としては二つあります。

平成29年7月に深谷俣野地域ケアプラザが開所し、スムーズな運営をしていくために、原宿地域ケアプラザに配置した保健師等・社会福祉士・主任介護支援専門員の3名を実務研修した後、人事異動させたことと次期期間（第4期）は、減員されることを予測し積極的な採用活動を控えました。

（人事異動がない場合：97.97%）

地域活動交流コーディネーター（継続配置）と生活支援コーディネーター（平成28年8月から配置）は現在に至るまで退職することなく1人の職員が継続勤務しております。指定管理業務の常勤職員の法人での勤続年数（平均12年以上）は長く、地域との信頼関係を保ちながら、適切な配置を行い、職員が働きやすい環境を維持できています。

通所介護事業については、介護職員、看護職員ともに人員配置基準以上の職員体制を継続しながらサービス提供を行い、より手厚い支援に努めています。

居宅介護支援事業については、退職者もなく常勤3名（うち1名が主任ケアマネジャー）を維持し、24時間連絡相談ができる体制を整えています。

指定管理料提案書及び収支予算書 (横浜市原宿地域ケアプラザ)

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(賃金水準スライド対象人件費:地域ケアプラザ所 長■■■■、地域活動交流コーディネーター■■■■、 サブコーディネーター等■■■■)	8,063,960
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)	4,006,532
事業費(税込)	自主事業等については地域や関係団体の協力を仰ぎ、謝 礼やかかる経費の削減を図りながら、ニーズに対応した 事業を行うためにかかる費用を算出しました	316,426
事務費(税込)	引き続き購入物品の精査をはかること等で経費の削減 を図ることとし、過去の決算額を元に算出しました	2,092,469
管理費(税込)	・光熱水費 通所介護事業の稼働率を上げて指定管理料の負担額 を減らすとともに引き続き節電・節水を図ることと し、過去の決算額を元に算出しました。 ・施設維持管理費(各種保守点検費) 施設管理業者の選定見直しや要不要の精査を行うこ とで経費の削減を図ることとし、過去の決算額を元に 算出しました。	5,949,978
指定額	小破修繕費 474,000 円	474,000
利用料金の活用	地域活動交流コーディネーター、サブコーディネ ーター、事務職員、所長ともに勤続年数が長く、人件費が年々 増えているため、指定管理料で賄えない額に関して介護 保険収入を充当します	△304,365
施設使用料相当額 ※2		△3,990,000

合 計	16,609,000
-----	------------

※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		
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) 勤続年数が長く、指定管理料で賄えない額に関しては介護保険収入を充当します	
事業費(税込)	自主事業等については地域や関係団体の協力を仰ぎ、謝礼やかかる経費の削減を図ることとし、過去の決算額を元に算出しました	
事務費(税込)	引き続き購入物品の精査をはかること等で経費の削減を図ることとし、過去の決算額を元に算出しました	
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(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)	15,079,731
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)	10,127,442

事業費（税込）	自主事業等については地域や関係団体の協力を仰ぎ、謝礼やかかる経費の削減を図りながら、ニーズに対応した事業を行うためにかかる費用を算出しました	258,593
事務費（税込）	引き続き購入物品の精査をはかること等で経費の削減を図ることとし、過去の決算額を元に算出しました	1,944,564
管理費（税込）	<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費 通所介護事業の稼働率を上げて指定管理料の負担額を減らすとともに引き続き節電・節水を図ることとし、過去の決算額を元に算出しました。 ・施設維持管理費（各種保守点検費） 施設管理業者の選定見直しや要不要の精査を行うことで経費の削減を図ることとし、過去の決算額を元に算出しました。 	1,581,436
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	3 職種、事務職員、所長ともに勤続年数が長く、人件費が年々増えてため、指定管理料で賄えない額に関して介護保険収入を充当します	△157,766
合 計		29,590,000

※ 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）	令和 2 年度介護予防普及強化業務委託事業計画を元に算出しました。	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)	16,609,000	16,609,000	16,609,000	16,609,000	16,609,000
		生活支援体制 整備事業(b)	5,802,000	5,802,000	5,802,000	5,802,000	5,802,000
		地域包括支援 センター運営 (c)	29,590,000	29,590,000	29,590,000	29,590,000	29,590,000
		一般介護予防 事業(d)	154,000	154,000	154,000	154,000	154,000
		合計(a)～(d)	52,155,000	52,155,000	52,155,000	52,155,000	52,155,000
	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	15,238,560	15,286,480	15,334,400	16,005,280	16,005,280
		居宅介護支援 事業	20,076,581	20,076,581	20,076,581	20,076,581	20,076,581
		通所系サービス 事業	115,166,288	115,421,590	115,823,394	116,098,617	116,368,558
	その他収入		1,638,600	1,638,600	1,638,600	1,638,600	1,638,600
	収入合計(A)		204,275,029	204,578,251	205,027,975	205,974,078	206,244,019
内 訳	人件費	148,611,154	149,994,214	150,951,267	152,108,316	153,210,687	
	事業費	11,140,759	11,140,759	11,140,759	11,140,759	11,140,759	
	事務費	25,482,270	24,877,080	24,919,240	25,045,720	25,045,720	
	管理費	16,522,127	16,522,127	16,522,127	16,522,127	16,522,127	
	消費税等	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	
	その他	0	0	0	0	0	
支出合計(B)		201,956,310	202,734,180	203,733,393	205,016,922	206,119,293	
収支(A-B)		2,318,719	1,844,071	1,294,582	957,156	124,726	

団体の概要

(令和2年2月1日現在)

(ふりがな) 団体名	(しゃかいふくしほうじん せいぼかい) 社会福祉法人 聖母会			
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	〒161-0032 東京都新宿区中落合2-5-1 ※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8同意書による)に使用します)			
設立年月日	昭和27年 5月			
沿革	明治30年頃熊本市本妙寺境内に集まったハンセン病患者に、フランス人宣教師ジャン・マリー・コール師は救助の手を差し伸べ、マリアの宣教者フランシスコ修道会に援助を求めた。この要請に応え、救ハンセン病事業が始まり聖母会の発祥となった。その後、行路病死者の遺児や身寄りのない老人の世話をするため、各地に老人施設、養護施設、病院、保育所が設立された。			
事業内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・養護老人ホーム ・特別養護老人ホーム ・児童養護施設 ・生活困窮者のための無料または低額な料金で診療を行う事業 ・横浜市高齢者住宅生活援助員派遣事業 ・貸診療所 ・老人デイサービスセンター ・老人介護支援センター ・訪問看護ステーション ・居宅介護支援事業 ・地域包括支援センター ・保育所 ・駐車場業 ・助産施設 ・貸農地 ・児童家庭支援センター ・老人短期入所事業 ・老人居宅介護等事業 ・認知症対応型老人共同生活援助事業 等 			
財務状況	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	総収入	7,801,339,475	7,954,219,290	7,886,458,534
	総支出	7,673,844,070	7,949,633,195	8,093,485,431
	当期収支差額	127,495,405	4,586,095	-207,026,897
	次期繰越収支差額	9,929,268,487	9,543,324,442	8,973,526,829
連絡担当者	【所属】社会福祉法人聖母会本部事務局 [Redacted] [Redacted] [Redacted]			