

## 事業計画書

### 【注意事項】

1部あたり 50 ページ程度を限度に作成してください。

### 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。

〈あなたもわたしも ともに生きる（生きる）互助のステーションとして〉

- ・公の施設管理について民間団体の力を活用し、住民サービスの向上・経費の削減等を図ることが指定管理者制度の意義とされます。その中でも横浜市の地域ケアプラザは『住民の孤立を防ぎ、必要な支援にむすびつける身近な福祉保健の拠点』といった設置趣旨からも公共性が高く、また住民の近くに在ることが求められます。特に下倉田地域ケアプラザは、乳幼児が絵本を読めるような交流ロビーや多くの団体が利用する貸館、担当エリアが 1 連合町内会であり密接な関係作りができる等、住民との接点の多さが強みのケアプラザとなっています。
- ・住まいを中心にして、医療・介護・介護予防・生活支援が一体的に支援されることで住民が住み慣れた地域でいきいきと暮らしていく仕組みとしての「地域包括ケアシステム」が各地域で進んでいます。担当エリアである下倉田町でも様々な環境変化や制度変更がある中、なによります目の前にいるローカルな「ひと」一人ひとりを中心に据え、実践していくことが必要です。地域住民の集まりに参加して顔の見える関係を作る・民生委員と気になる高齢者を同行訪問する等、暮らしの課題があっても表に出てこない住民と接点を持てるようケアプラザは活動しています。それには当法人が社会福祉の実践者として戸塚・泉エリアで 35 年間活動してきた住民との関係構築や人を排除しない支援の理念・ノウハウを活かすことにより住民の孤立感解消、福祉的支援の向上に寄与できるのではないかと私たちは考えます。
- ・上記地域包括ケアシステムや介護保険・行政サービス含め、福祉医療の「しくみ」はここ数年で充実してきました。しかし、一部地域住民はそれらサービスの単なる「受け手（消費者）」という視点でいるのではないか？介護事業者等も「お客様」といった視点でしか住民を見ていないのではないか？こう思うことがあります。地域包括ケアシステムは一方向的でなく「支えあいの輪の中に住民が包摂されている」イメージと我々はとらえています。自助・共助・公助と言われる中で社会保険制度の共助より目の前にあるお互い様の支えあい「互助」をすすめる前線拠点が地域ケアプラザなのではないか、その認識でスタッフとともに行動していくことが重要と考えます。
- ・2025 年問題は高齢者、子ども、労働世代、障がい者を含めた社会的・経済的な仕組みの崩壊危機を抱えたまま真っ只中になりました。社会保障システムや DX 化含め対応施策も出ていますが、地域包括ケアシステムの中でそれらを活かしながら、いかに小地域単位（ローカル）の住民が主体的に自分たちの町の暮らしを考え、行動できるかが変わらず重要となります。戸塚区地域福祉

保健計画（とつかハートプラン）の、いくつかある基本目標の中でも、「支えあいと助け合いのあるまち」が一番重要との住民からの声が今もありますし、新たな計画策定でも大きく変わることのない内容と考えます。下倉田地区も現在「思いやり 助け合うまち 下倉田」というスローガンの下、祭りの開催等を通じて住民同士のつながり作りを実践しています。そのような住民の具体的な活動を支えるにあたり、地域ケアプラザが持つ機能（介護保険法や障がい者自立支援法といった制度と人をつなげる・ボランティア活動を希望している人を依頼したい人とつなげるといった「互助」を推進する役割）は、排除されがちな（支援の届きにくい）認知症の方や精神障がいの方等も含めた住民の「今この町で暮らしていることをお互いに認め合い、支えあう仕組みをつくること＝共生社会の実現」を広く支え、積み重ねていけると考えます。

## (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。

### 〈「思いやり助け合うまち」を目指して地域特性に合った関係作りと企画〉

- ・下倉田地域ケアプラザの担当エリアは戸塚区の下倉田町です。栄区との区境に位置し、平坦なJR線沿いから東に向かうと狭い階段や坂道もある高台となる、区内でも比較的小さなエリアです。新旧一戸建てに加えマンション世帯も多く、現在10自治会で下倉田地区連合会を組織しています。そして永勝寺や南谷戸の大わらじといった指定文化財に関する行事、自治会毎の夏祭りや高齢者食事会の開催など住民同士がふれあうきっかけとなる活動が多くあるのは特徴です。
- ・またこの5年（R1年3月～R6年3月）をみるとエリア人口は約12,000人台で変わりませんが、14歳以下の割合が2%減、高齢者は特に後期高齢者の割合が約3%増となり、併せて介護認定率も着実に上がってきました。少子高齢化は他市内圏域と同様です。そしてエリア内には中学校・保育園のほか、介護保険サービス事業所が増えてきました。しかし活動場所の提供もできる公共施設は地域ケアプラザのみとなっており、活動場所が限られていることも特徴です。
- ・上記高齢化と新型コロナ感染症のまん延、活動停止を機に今まで活発であったボランティアグループやサークルがいくつか解散になり、新たな地域住民の活動やその受け皿を考える時期になっています。
- ・地域ケアプラザの地域状況把握については、小さなエリアであり1連合の担当ということで密な関係性を構築できることはメリットとなります。エリア内自治会館などで実施される地域行事に出向く、連合会から民生児童委員、地区社会福祉協議会、シニアクラブの集まりにも参加して介護保険や健康のミニ講座をする等ケアプラザ機能の周知と顔の見える関係構築をすすめ、身近な相談者となることで情報収集をすすめています。

- ・総合相談及び地域ケアプラザ各専門職が収集した情報は、地域ケアプラザ内の会議や行政とのカンファレンス等で共有整理していきます。長く自治会が運営できなくなってきた・民生委員が決まらないといった、住民が目指している「思いやり 助け合うまち」という地域づくりの基盤となる担い手不足が課題となっています。自治会等もZOOMやLINEを駆使して働きながらもゆるやかな責任の中で関われる運営の仕方がすすめられていますが、その工夫を後方支援しつつ地域ケアプラザも課題解決に向け、各団体と連携した地域ケア会議や協議体、またハートプラン会議や子育てネットワーク等により住民と具体的な方策の検討を推進します。元気な高齢者が樹木手入れや調理といった趣味講座から自主グループ化し、ボランティア活動として地域に還元する、また地区社会福祉協議会や区と協働して乳児や学齢期の子どもにむけた親子工作会や小学生の学習支援・食支援、親子音楽会を企画する等、子どものみならずその親の地域活動のきっかけにつなげる等幅広い住民への情報提供・意識啓発・地域資源コーディネートを実行していきます。

### (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、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。

#### ＜情報や経験の共有を効果的に住民支援に繋げるための幅広い連携＞

- ・地域住民団体（自治会や地区社会福祉協議会等）との連携は上記（2）の通り実践していきます。
- ・下倉田の地域住民が支えあいの仕組みの中で暮らし続けるために、その最前線にある地域ケアプラザは公助の側面を持つ区役所はじめ行政機関と、共助の側面を持つ区社会福祉協議会との連携が不可欠となります。定期的な区内地域ケアプラザ所長会や専門職種連絡会、その他カンファレンス等から情報の共有を行い、地域住民に有益な情報として還元していきます。
- ・エリアに隣接して明治学院大学があり、エリア内には学生も居住しています。下倉田のハートプランでは支えあいの仕組みつくりに向けて大学との連携をすすめており、地域ケアプラザも学生の実習受け入れ等関係作り、将来に向けた支えあい意識の啓発を行っていきます。
- ・市内140以上、区内11ある地域ケアプラザでは担当地域に応じた様々な知識や経験の蓄積があります。所長会はじめ各専門職連絡会、研修の参加から多様な地域アセスメント方法や事業実践事例・効果的な運営方法を学び、エリア支援に活かしていきます。
- ・同じ倉田地区に上倉田地域ケアプラザ、そして施設が栄区の境界脇の為近隣の豊田地域ケアプラザとは顔の見える関係を構築し、必要な情報共有、柔軟な連携支援をすすめます。
- ・エリア内には小規模多機能型居宅介護事業所ほか地域密着型の福祉サービス事業所があります。運営推進会議に定期的に参加することで有用な情報収集、情報提供を行っていきます。

#### (4) 合築施設との連携について（上矢部・東戸塚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。

該当なし

## 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。

＜人が人との関係や暮らしを「開いていこう」と意志する支援を＞

#### ●法人理念

- ・人は誰もが自分以外の人とのかかわりによって自分がどんな人であるかを知り、他者との関係のなかで生活しています。社会のなかで様々な関係を豊かにもって暮らすことはどんな人にとっても必要な「幸せの要件」であると言えます。
- ・こうした人との関係が「障がい」や「老い」によって狭められてしまうことは社会から閉ざされ、生活上の困難に立ち向かう力を失ってしまいがちです。『開く会』という当法人の名称は、支援を必要とする人にとって「関係する人」として自らを位置づけ、その人が人との関係や暮らしを「開いていこう」と意志する力を持てるための「人としての支援」を自分たちの使命とし、その上で福祉の専門性を最大限発揮していこうとする法人の理念を表現するものです。

#### ●基本方針

- ・私たちは、35年前に泉区で社会福祉法人としての活動を始めました。法人の認可を受ける前15年間は、障がい児者・こども・学童たちが過ごせる居場所や社会的養護の子供たちが暮らすファミリーホームを泉区中田の地で実践してきました。こうした実践により獲得した、「福祉」的な視点でとらえた人間観は、一言でいえば「関係論的人間観」と言えるものです。私たちは人と人、人と社会との関係から対象をとらえ、その対象に生じる困難を関係の調整や修復などの試みにより解決することを目指しています。
- ・地域ケアプラザという仕組みの特徴は、こうした福祉的な視点を土台として、「保健」という視点から見えてくる「統計学的人間観」とを「一元的」に扱い、人と地域にアプローチしていくことがあります。健やかさを保つという観点から、いわゆるデータを駆使し、予防を呼びかけ、統計学的視点で人をとらえることは近年大きく発展を遂げた分野です。
- ・一方で福祉実践とは「倫理的」なかかわりであり、データ等科学的に「するべきこと」が解つてはいても「できない」ことがあるという事実からのかかわりを大切にするものだといえます。一見相反する二つの人間観を別々のものとするのではなく、これを一元的にとらえ、その視点から人や地域と向き合っていくという試みに、これから社会にとってとても有効な可能性を私たちは地域ケアプラザの仕組みに見出しています。
- ・こうした地域ケアプラザの視点を現実の運営においてどう実現していくのか、それは難問ともいえる大きな課題です。そうであるがゆえに、どんな業務、どんな取組みにおいてもこの難問を意識に上らせ、これにアプローチしていこうとすること、これがケアプラザの運営における私たちの基本方針です。

- ・その実現には専門的な知見を有することはもちろん、このことを理解し、違う視点を有する職員同士での対話に可能性を見出そうとする誠実さとエネルギーをもった職員が不可欠となります。地域ケアプラザでの職務を一定年数経験している職員を有し、この優れた仕組みを引き継いでいけるのであれば私たちにとって大きな財産と考えます。

### ●業務実績

- ・障がい福祉サービス事業所

「共働舎」（定員 60 名）（平成 2 年 7 月～設置運営）  
「はたらき本舗」（定員 20 名）（平成 6 年 4 月～設置運営）  
「ファール ニエンテ」（定員 40 名）（平成 26 年 11 月～設置運営）  
「フラワーアーク」（定員 38 名）（令和 4 年 4 月～設置運営）  
「きくみみ」相談事業（平成 27 年 4 月～設置運営）

- ・障がい者グループホーム

「ウィズ」（11軒 66 名）（平成 4 年 7 月～設置運営）

- ・指定管理者として下記施設を運営

横浜市上倉田地域ケアプラザ（平成 8 年 12 月～ ）  
横浜市下倉田地域ケアプラザ（平成 15 年 12 月～ ）  
横浜市新橋地域ケアプラザ（平成 21 年 12 月～ ）  
横浜市倉田コミュニティハウス（平成 18 年 10 月～ ）

### （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。

＜地域ニーズをとらえた複数分野にわたる福祉事業から安定経営をすすめています＞

### ●予算の執行状況

- ・法人本部管理部門は経理規程に基づき毎月の月次試算表を作成し年度予算・月別予算との実績差異から執行状況を見て、分析評価レポートを事業所に提出していきます。
- ・事業所では年度予算を基にして月別予算と法人本部管理部門からの月次試算表を比較し、現場での予算執行状況が計画どおり執行されているかを検証し担当役員へ報告を行います。
- ・理事長・担当理事・事務局長が参加する執行役員会にて毎月予算・実績分析と次月以降の対策について検討をします。
- ・介護保険事業部分については外部コンサルタントの導入等から具体的な対策を毎月検討していきます。
- ・法人全体での支出の共通化や法人全体でのスケールメリットを活かしての契約などを進めています。

### ●法人税等の滞納の有無

- ・法人税等については税理士事務所に依頼し適正に納付しています。法人税等の滞納はありません。

### ●安定した経営ができる基盤等

- ・創業以来約35年に渡り、障がい福祉サービス事業・障がい者グループホームの運営、地域支援として地域ケアプラザやコミュニティハウスの運営等多岐にわたった福祉事業を展開しています。
- ・小麦の生産からパン作り、畑の野菜を使用したカフェレストランの経営など多様な福祉就労の機会を提供する多機能型事業所を泉区内に開設し、障がい者の自立支援に貢献しています。
- ・障がい者グループホームは泉区栄区に11か所の設置、障がい者計画相談事業所も外部からの相談を積極的にうけ、法人内だけでなく、他の専門機関との連携により事業を実施しています。
- ・事業所による分析及び執行役員会での経営状況の分析は、法人全体で目標を共有し、現場と経営を繋ぎ、一層の財務の健全化安定化に役立っています。
- ・社会福祉法人として公益に資するためには「事業の継続性」が不可欠と考え、不測の事態に備えるための人件費積立金や修繕積立金、新規事業準備のための積立金、新規事業のための積立金も可能な年度については計上しています。
- ・前述のとおり、障がい者支援の事業、高齢者のためのデイサービス等の介護保険事業、地域ケアプラザやコミュニティハウスといった地域支援を実施する指定管理事業などの多様な事業形態を持つこと。またグループホームといった生活を支援する直接支援の事業から相談支援の事業までの様々な事業種別を持つことで、多様なニーズにこたえていくとともにリスクを分散することで安定した経営の基盤を作ってきました。
- ・今後、福祉や地域のニーズや社会変化等に応じ現在実施している事業についても形態や事業内容の変更等を検討し、また泉区、戸塚区等にある農地や農業の継続にも福祉施設として寄与できるような事業なども検討しながら、安定した継続的な経営ができることを目指します。

### 3 職員配置及び育成

#### (1) 地域ケアプラザ所長及び職員の確保、配置について

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

＜地域福祉に資する人材確保・配置を行います＞

##### ○所長職の確保

- ・地域包括ケアシステムの推進のために各職種が連携して業務にあたることが求められていますがその要となるのが所長職です。地域との関係・職員間のチーム連携・指定管理業務遂行のための区行政との連携等様々な事柄を絡み合わせ同時進行で進めていく進行管理役となります。昨今の福祉業界の人材難では管理職・監督職候補の人材確保が厳しい状況ですが、法人全体で人事に取り組み継続的な運営につなげていきます。
- ・法人内で所長職を取りまとめる統括を置く等管理職同士の連携力を高め、トータルで経営管理する力を高めます。
- ・所長職は地域ケアプラザの顔として地域の関係団体から信頼を得られるようにします。
- ・現場職員が各役割を發揮するために事業推進の助言や連休の確保といった働きやすい環境整備を行います。
- ・法人の人事制度にて係長職や主任職を配置し運営のOJTを進める等、次代の所長職確保については法人全体で取り組んでいきます。

##### ●職員の確保

- ・職員採用には法人全体で取り組み有効な求人媒体や適材適所の配置をしていきます。
- ・新人常勤職員には事業所長だけでなく法人担当者も定期的な面接を実施し、定着していくよう支援を行っていきます。
- ・常勤職員を募集する際には非常勤職員にも情報提供し、可能性が在る者には非常勤職から常勤職となるための後押しをします。
- ・専門職については意欲ある職員について費用一部補助、研修による業務調整等資格取得支援を行い法人内での育成を実施します。
- ・常勤職員とは毎年1回～2回の定期面接を行ない、業務の到達度合いや今後の目標等共有評価し、就労継続の意向が高まるよう配慮していきます。また昨今複合的な、困難な相談事例も多いことからチーム内で相談内容のフィードバックやカウンセリング等職員が孤立しない仕組み作りを行います。
- ・法人内異動のほか職員募集には有料媒体、法人ホームページ、在勤スタッフからの紹介も利用し法人の事業・求人を事業所内に周知し職員確保のチャンスを広げます。
- ・常勤職員については公募と内部登用により採用し、非常勤職員についてはなるべく地域の人材を採用するべく、広報誌や掲示板・新聞広告折込も交え募集します。
- ・SNSの環境を見直し、スマートフォンでの閲覧や応募に対応できるようにしています。また求職者向けのパンフレットから当法人就職後の働き方の道筋を見える化しています。
- ・福祉系の大学との連携強化を図り、実習の受け入れ態勢を整えて人材確保の流れをつくることへの取り組みを法人全体で行っています。
- ・必要に応じて人材紹介会社等の利用も行い欠員がでないよう努めています。

### ●適切な配置

- ・子育てや介護など職員個別の状況に配慮し継続して働く環境を整備します。
- ・所長は常勤職員とは年2回、非常勤職員とは年1回の面接を実施し、職員のモチベーションを確認したり異動希望を聞きます。
- ・職場の活性化を図ることと、法人内の人材育成のために異動も行います。
- ・定期的に執行役員会に組織図を提出し、人材不足業務過多等についてチェックを行い適切な人員配置を検討していきます。
- ・残業時間数が多い場合には法人管理労務担当より現状報告のヒアリングをする、有給休暇取得が少ない職員への声掛けを行う等個々のスタッフが自身の業務状況を意識でき、また法人が業務把握できるような環境整備を行います。

### (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。

#### ＜知るだけでなく「考える」人材育成を＞

### ●人材育成について

- ・人材育成は現場の業務をしながらその力量を高めていく「OJT」と外部・内部の「研修」に参加することを大きな柱として実施します。特に重要視しているのは現場での「OJT」で、毎日の実践の中から学びとる力を職員間のチームで取り組みたいと考えています。そのために毎日のミーティング、担当者が集まる会議は重要な振り返りの場で「OJT」として積極的に活用していきます。
- ・人材育成の基本は現場での実践の積み重ねとその検証にあります。
- ・チームで実践の振り返り、検証が可能になることを重要視しています。
- ・会議やミーティングは人材育成・チーム力アップの重要な場であると考え、内容や目的について所長は報告を受けます。また必要に応じ所長も参加しケアプラザの目的遂行に必要なコミットを行い現場スタッフが「考える機会」を創出していきます。
- ・うまくいかなかったこと、クレームは学びと成長のチャンスと捉えます。
- ・自分の所属する事業部門の理解とともに他部門・他機関とも連携の機会を持つことで地域ケアプラザの機能を活かすことができる職員の育成を目標とします。
- ・資格取得に前向きに取り組めるように業務での研修参加等配慮を行います。

### ●複数館運営による効果創出

- ・当法人が運営している3館のケアプラザで情報共有を行うことでより良い運営を目指します。
- ・次期所長職候補の育成や監督職の育成も兼ねた3館合同の所長会のほか、適宜同事業部門・同職種での会議を実施し組織知を深めていきます。
- ・会議を通じて法人内のケアプラザの状況理解や、地域特性の理解、ケアプラザのあり方の共有にもつなげ、どの事業所でも勤務できる人材を育成します。

### ●個別の研修プラン

- ・常勤職員は、所長との面接を経て毎年事業実施のために必要な個別の研修計画を立案していきます。また研修の進み具合等は所長面接で評価します。
- ・個別の研修計画とともに毎年事業部門ごとに必要な知識・スキル・態度を身に付けるための研修を、外部研修やOJTを活用し1年かけ実行します。
- ・個別・事業部門の両面から研修計画を策定することで、個人で取り組みたい課題、チームとして身に着けてほしい力量、どちらにも対応でき研修計画が個人の選り好みにならないようにしていきます。
- ・研修報告は必ず提出し、事業部門内や事業所全体で回覧し必要に応じて研修参加者が講師となり、事業所内研修会を実施することで知見をチーム内で広めます。

## 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、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。

＜設備更新や日頃の整理整頓から住民が気持ちよく利用できる施設を＞

- ・築20年を超えたが住民から「きれい」「20年経つとは思えない」といった声も聞かれます。一方で大規模設備の経年劣化が目立っており、特に空調設備は毎年故障し利用者に不便をかけてしまう状況が続いています。スタッフ全体で整理、整頓を心がけ館内を清潔に保つとともに、区や建築局と協議し設備更新をすすめます。
- ・備品の欠損等不備が見つかった場合は修理など速やかに対応するとともに、法令点検で見つかった設備の不具合については行政と協議し適切かつ効率的な修繕を行います。
- ・多くの照明で使われている蛍光管については製造中止になる予定であり、市のesco事業に則りLED化をすすめます。
- ・多数の方が利用される館内は分かりやすい案内表示や廊下に物を放置しない等、快適で事故のない環境作りを目指します。
- ・感染症対策として日常清掃での清掃・消毒を行います。特に手すりやドアノブ、スイッチなど多くの方が触れる場所については感染症に対応した消毒薬でのふき取りを実施し衛生状態を保持するようにしていきます。国内の感染症拡大期等は入口での手指消毒資材の設置をします。
- ・事故防止、来館者に利用の不便をかけないように職員による館内外の日常点検の他、建築設備・電気設備・消防設備等は法令、協定書に基づき定期的な保守点検作業を実施します。
- ・外環の植栽については地域交流コーディネーターや生活支援コーディネーターと連携し地域ボランティア団体の力を借りて管理を行います。

## (2) 事件事故の防止体制及び緊急時の対応について

事件事故の防止体制、事件事故発生時における緊急の対応について、具体的に記載してください。  
※急病時の対応など。

### ＜地域に貢献するために取り組むリスクマネジメント＞

- ・当法人では地域に貢献する社会福祉法人として、リスクマネジメントにどう取り組むかを提示する「事故対応及び予防に関する規程」「個人情報保護規程」「防災規程」「防犯規程」「苦情解決に関する規程」「ハラスメント防止に関する規程」等を定め、それに基づきマニュアル類を作成し、全職員で研修を実施しています。
- ・事故対応のフローチャートを整備し、事務所内に掲示する等各スタッフが適切に対応できるようにします。
- ・事件事故発生時にはサービスに係る法令遵守を基底に置き対応します。また行政担当部署への報告も適時に行います。
- ・対応の適切性については事故後会議などで振り返りを実施し、「リスク分析」と業務改善を検討していきます。
- ・日頃からの「ひやり・はっと」事例を蓄積し、会議やミーティングで共有することから事件事故を未然に防ぐように取り組みます。
- ・防犯については生命の安全を第一に考え迅速・誠実に取り組みます。
- ・館内のパソコンは鍵のかかる棚に保管するかセキュリティワイヤーを設置します。また個人情報が含まれるファイル類については鍵のかかる書庫に保管します。スタッフのいない夜間・休日には機械警備を外部委託します。
- ・防犯防災のエリアメールに登録し、防犯に関する情報の収集をします。
- ・行政や地区連合会連絡会と地域の防犯状況の情報を収集し、広報誌等を用いてなど地域住民への啓発を行います。
- ・急病者が館内で出た場合は出勤の医療職（地域包括支援センター保健師等や通所介護看護職）等と連携して症状把握し、必要に応じて設置のAED使用、救急対応、ご家族への連絡等適切な対応をすすめます。
- ・介護保険事業は虐待防止及び感染症防止のための委員会を設置し職員への研修等リスクマネジメントをすすめます。

### (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（職員の収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。

#### ＜住民と平常時から連携あっての福祉避難所として＞

- ・福祉避難所の運営について、行政はもとより地域防災拠点とも平常時からの連携が必要と考えます。エリア内にある豊田中学校地域防災拠点の会議に出席するとともに福祉避難所について適切な情報共有を行います。
- ・非常災害物資は倉庫でリスト作成して適切な管理を行い、消費期限を見越した入替を実施します。また災害時優先電話は事務所内で必要時すぐに使用できる状態にします。
- ・福祉避難所としての要綱やマニュアルはどのスタッフも手に取れるよう書棚で保管し、会議や研修で収集含めマニュアルの共有・シミュレーション等訓練を実施していきます。
- ・介護保険事業では業務継続計画（BCP）の策定が義務付けられました。災害時には複合的な対応が求められる中、単に縦割りにするのではなく行政からの要請と被災者住民のニーズに柔軟に対応できるよう各事業スタッフには福祉避難所及びBCPについての知識共有・シミュレーション等を実施していきます。
- ・開設時は、スタッフやその家族も被災している事が予想されます。必要な人材については法人スタッフの他、行政や災害ボランティアセンターへの依頼など運営継続していけるよう努めます。

#### 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。

#### ＜2次災害の防止も視野に入れた取り組みを行います＞

- ・当法人防災規程により、各事業所で1) 消防計画 2) 災害時フローチャート 3) 自主検査表（日常・定期） 4) 消防設備点検表等を定めることとしています。事業所長を防災管理者として日頃からスタッフへの防災意識高揚を図ります。
- ・スタッフに対しては利用者を含めての避難訓練を定期的に行い災害時対応力を向上していきます。また緊急連絡先の把握により災害時連絡体制のルール作りを行います。
- ・エリア内には土砂災害警戒区域の民家や災害時避難場所としての豊田中学校があります。エリア内の要援護者については、避難後に孤立せず必要な福祉的支援につなげられるよう民生委員等と情報共有していきます。

- ・施設内は防災設備点検や巡回点検、建築点検での危険個所把握を行うことで災害時の物理的な損傷を最小限にできるよう、計画的な修繕等を実施します。また災害を受けた建物により住民が被害を受けないよう破損部分の応急処置方法を確認する等リスクマネジメントをしていきます。
- ・貸館での利用者には、定期的に利用時に避難経路、消火器の設置場所等のアナンスを行ったり館内掲示や利用確認書への災害時の対応の添付を行います。また新たに登録されるボランティアや団体については規約に災害時対応方法の記載を行い、必ず確認いただいたうえで登録をいただきます。
- ・感染症対策として日常清掃での清掃・消毒を行います。特に手すりやドアノブ、スイッチなど多くの方が触れる場所については感染症に対応した消毒薬でのふき取りを実施し衛生状態を保持するようにしていきます。国内の感染症拡大期等は入口での手指消毒資材の設置をし、対応するスタッフにはマスクおよび使い捨てガウン・フェイスシールド等の備蓄を行い有事に備えていきます。
- ・スタッフには定期的に感染症予防及び対応の研修・訓練を定期的に行います。

#### (4) 公正・中立性の確保について

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

#### <市町村の福祉を担う公的機関であることを認識した事業運営を行います>

- ・エリア内の相談者にとって一番身近な機関が地域ケアプラザとなります。スタッフは特定の事業所に偏るような紹介は一切行わず、公費による事業費であることを認識し、「公益性」の視点を持ち対応に取り組みます。
- ・共助の一環である介護保険制度の理念に基づき近隣事業所の状況把握をし、必要な利用者に情報を届けていけるよう顔の見える関係を広く構築していきます。
- ・相談にいらした方に居宅介護支援事業所を始めサービス事業所を紹介する際は丁寧な説明を心がけます。そして本人や家族自らが選択し個々に適したサービス選択が行えるよう複数事業所の提示を行い、公正中立な対応を図ります。
- ・上記対応が実践できているか検証していくために、ケアプラザ相談者への定期的な公正中立アンケートを実施し、結果を相談支援のスキルアップに反映させます。

## (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。

### ＜業務改善の種として誠実に受け止める体制を作ります＞

- ・利用者からご意見、要望等を受け付ける上で大事なことは、まず皆様が気軽に話していただける雰囲気や態度を持つ事と考えます。そのために来館者のみならずエリア行事参加の際も積極的に挨拶し、「あなたを認める」態度を表します。また要望や苦情は業務改善のチャンスと捉え誠実に取り組みます。
- ・各事業の利用者に毎年1回アンケートを実施し、意見や要望を聞くことから業務改善を行っていきます。アンケート結果と改善策については交流ラウンジに配架し住民が閲覧できるようにします。また交流ラウンジにはご意見箱を設置し、来館利用者や地域住民が要望や苦情を伝えやすい環境を作ります。
- ・各事業に寄せられた声については部門の責任者と相談し、把握や対応を行います。また会議等を利用して全職員で共有し、対応策を検討する機会を設けていきます。
- ・当法人の「苦情解決に関する規程」に則り、苦情があった場合は謙虚に受け止めます。また苦情解決責任者を事業所長として受付・対応手順を定め迅速に解決に努めるとともに記録を整備して説明性を高めます。法人内には苦情解決第三者委員を設置しています。
- ・介護保険サービス利用者に対しては契約時に相談窓口や苦情受付・対応等について説明し同意を得ます。施設内にも苦情受付窓口・苦情解決責任者・ご意見ダイヤルの掲示をして苦情や要望の受付体制を周知していきます。
- ・住民の話を受け止めるにあたり、状況によってはカスタマーハラスメントのような場面も出できます。カスハラやその対応研修、スタッフへのケアについても法人として取り組んでいきます。

## (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。

### ＜全て「人」を中心据えた事業であることを念頭に置いて取り組みます＞

#### ●個人情報保護

- ・横浜市の個人情報保護条例等市の基準とともに、法人の定める「個人情報保護規程」に則り個人情報を適切に取り扱い、保有個人情報の正確性の維持、安全性の確保を図っていきます。また適宜行政機関に必要な安全管理措置報告書を提出します。
- ・法人として全職員向けに個人情報保護の研修機会を設け、地域ケアプラザ個人情報漏えい防止チェックシートにより個々の取り扱いについての点検を行う等コンプライアンス遵守の意識を高めます。
- ・守秘義務については 全職員採用時に個別に説明し退職後を含め漏洩しない旨の契約書を交わしており、個人情報の取り扱いには作成したマニュアル類に基づいて行動していきます(外部持ち出しするときは許可をとる・FAXや郵送をするときは個人を特定できる箇所を隠しダブルチェックで実施・デジタルデータはセキュリティのあるサーバー内に保管等)。

- ・館内に個人情報保護方針についての掲示を行い、利用者及びその家族の情報保護に努めています。
- ・事業所内、法人内および市内公共事業所で発生した個人情報漏洩事故の情報についてはスタッフ間で共有し、再発防止策等検討して業務改善を図ります。

### ●情報公開

- ・指定管理者としてケアプラザの運営管理のために作成された情報については情報公開規程を定め、希望する住民には情報の対象となる個人に不利益がないよう適切な手続きに沿って管理をします。
- ・法人の運営状況が分かるようにホームページ掲載していきます。また収支報告書・決算書をはじめとした理事会資料は直近1年分を情報ラウンジに配架し誰でも閲覧できるようにします。
- ・広報誌は毎月1200部発行しエリアへの回覧、病院への配架を行っています。ホームページでも掲載することでより広くケアプラザの情報を知っていただく機会を確保していきます。各事業所の様子や予定については、タイムリーな情報を載せられるようにブログという手法で各事業所が情報の掲載をしていきます。
- ・通所介護事業、居宅介護支援事業については、介護サービス情報公表制度の計画に沿ってかながわ福祉サービス振興会のホームページに運営情報を掲載しています。

### ●人権尊重への取組

- ・一人ひとりがそれぞれに価値や希望を持つ人間として尊重され、挨拶や言動含め「まずあなたを認める」態度を大事にした事業運営を行います。またSNS等で情報発信をしていく機会も増えていることからネットリテラシーに照らした発信活動を行います。
- ・高齢者・障がい者・子ども含め社会的弱者やマイノリティと言われる住民を含めこの下倉田エリアは成り立っており、ケアプラザはその中で地域支援を展開していきます。「みんな同じ」という見方でなくそれが「個性ある存在」として関わる態度をスタッフの態度から発信していきます。また所長や職員が受講した人権に関する外部研修については職員会議や回覧等の手法を用いて地域ケアプラザ内でその内容を共有していきます。
- ・障がいを理由とする差別の解消に向け、横浜市の情報アクセシビリティ方策等に則りホームページでの情報公開や窓口での筆談といった方法で法人やケアプラザの情報が公開できるよう方針を定め対応していきます。

## (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。

＜持続可能な環境・社会を実現できるようアクションを行います＞

### ●環境への配慮

・横浜3R夢プランを引き継ぎつつ、SDGsをより意識したヨコハマプラ5.3に則り館内のアクションをすすめます。

#### ○リデュース

館内利用者にもご協力いただき、節電・節水を心がけます。また効果的な供給を行う電力会社の検討等を行います。

ゴミの量を削減させる意識の向上を図り、生ゴミの水きり、回収品目別にゴミ箱を設け、事業系ごみの削減に取り組んでいきます。

プラスチック製品がゴミでなく資源として循環していくよう分別や、イベントなどで使い捨てではない容器選定を行っていきます。

送迎車両、地域訪問車両のエコドライブを実施します。

#### ○リユース

館内で使用する文書類については裏紙の使用を徹底します。

職員会議などの資料では、電子媒体の利用等ペーパーレスを心がけます。

また未就学児の衣服のリサイクル会を地域団体と連携して推進します。

#### ○リサイクル・リニューアブル

裏紙として使用した用紙やコピー用紙等の包み紙、シュレッダー用紙などリサイクル可能な紙類は古紙回収や再利用に努めます。

横浜市のルート回収事業に参加する事で分別回収を徹底し必要な資源循環につなげます。

様々な製品購入に際し、再生可能素材を意識して情報収集していきます。

### ●市内中小企業優先発注などの取組

・小破修繕など事業所規模で発注できるものについては、所在事業周辺区での発注を行っていきます。

・法人での入札業者等の選定の際には、市内中小企業を意識して選定を行っていきます。

### ●男女共同参画の取組

・当法人の従業員約250名のところ、運営経営のリーダーである管理監督職の昇進機会は差別がなく、令和7年2月現在で6割以上が女性となっています。また毎年産前産後休業・育児休業を取得するスタッフがおり、男性も育児休業や介護休暇を取得できる体制を作っています。

・スタッフの待遇のみならず、男女を問わずその人の置かれた状況や役割の中で持っている力を発揮し、同じ業務であれば同じだけの責任感ややりがいを持って取り組む素地を法人で創っていきます。

## 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。

<今よりも住民に地域ケアプラザの機能を伝えていきます>

#### ●施設機能の周知

- ・部屋の貸し出しについては地域ケアプラザのパンフレットや利用案内に記載するとともにホームページにも写真入りで紹介していき、広く周知していきます。また窓口や電話での問い合わせにも丁寧な説明を心掛けることで活動団体の登録、利用促進を図ります。
- ・エリア内で活動している団体情報を一覧にして配架・掲示し、相談場面やサロン等での配布もしていきます。エリア内唯一の公共機関ですが、新型コロナ流行を境に施設内の主要な貸館率（日中）は60～70%程度と下がっており、改めて地域ケアプラザの機能周知を計画的に進めていく必要があります。住民にとっての貴重な活動拠点として利用者アンケート等実施しながら業務改善していくことで既存の活動を活発にしていくこと、自主事業等住民の興味のある活動を刺激していくことで稼働率の向上につなげていきます。
- ・部屋の予約状況をみて団体が利用計画を立てやすくなるよう、受付前で貸館予約状況を誰でも閲覧できるようにします。また利便性を高めるためにインターネットで貸館状況を確認したり予約できるシステム導入をすすめています。
- ・団体の活動に資するWIFI設定、必要に応じてプロジェクターや大型モニターの貸出等使い勝手の良い貸館環境を構築します。
- ・病気や障がいを抱えていたり、施設の立地がエリアの中心から外れていたりするためにアクセスしづらい住民もいます。地域ニーズに応じて自治会館、集会所などで講演会などの企画を実施し配慮していきます。

#### ●有益な情報提供

- ・情報提供においては毎月の広報誌発行が地域で浸透しており、エリア内自治会・町内会の回覧部数は350部、エリア内60箇所の掲示板に掲示しています。自治会のみならずエリア内の医院やドラッグストア等にも配架依頼するとともに、広報誌や事業開催チラシはホームページでも公開することでより広い層の住民がイベント情報等を得られるようにしていきます。
- ・施設内の情報ラウンジ、玄関ホールの掲示板にも、事業や各登録団体の活動内容を掲示し、来館者が気軽に施設情報を得たり講座申込・問い合わせができる仕組みを作ります。

## 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についての考え方、他機関との連携方法等について記載してください。

**＜住民が気軽に話しかけてもらえる関係作りを目指します＞**

### ●基本姿勢

- ・地域の高齢者、子ども、障害児・者等どのような人からでも『身近な相談窓口』として必要な支援が届けられるよう情報提供を行うことが地域ケアプラザの使命と考え行動していきます。そのためには自治会館での定期的な地域の集まりや要援護者宅への訪問・自主事業開催を通して、気軽に話してもらえる「顔の見える関係」を構築することが重要と考えます。
- ・何気ない会話からでもアンテナを張り、相談者の見えていないニーズも把握して必要な情報を提供するとともに、必要に応じ課題解決に必要な関係機関に適切につなげていきます。
- ・日頃からケアプラザ来館者とコミュニケーションを図ることで、地域のさまざまな情報や、意見収集しやすい関係作りを目指します。地域包括支援センターのみならず、コーディネーターへの地域相談も記録し、内容によりインフォーマルサービスの紹介や適切な関係機関につないでいきます。

### ●高齢者にかかる相談

- ・高齢者の相談については、地域包括支援センターの業務を通じ具体的な支援につなげていきます。
- ・スタッフは常に介護保険等相談者に提供する情報をアップデートし、専門用語についても分かりやすくかみ砕いて説明したりと工夫をしていきます。
- ・高齢者の介護の相談の場合、「今何をすればいいのか」「いつまで続くのか」ということに強い不安を感じられる方も多いです。今すぐの支援だけでなく、必要に応じ継続した相談支援を心がけます。

### ●障がいにかかる相談

- ・発達障害の方を含め、生きづらさを感じながら地域生活を送ったり親の介護をしている方も多く見受けられます。自主事業や利用団体の活動などの中から支援が必要な方を見つけ、必要な支援を探ります。また、具体的な支援がない場合や支援につながったあとも、継続して見守り等の支援をしていきます。
- ・日頃から、障害児・者支援に関わるフォーマル・インフォーマルなサービスの情報を収集し相談があった際に提供できるよう準備をしていきます。
- ・公的な制度や支援が必要な方については必要な支援につながるよう区役所の担当部署や地域活動ホーム、生活支援センターと連携して支援します。

### ●子育てにかかる相談

- ・インターネットやメールでの情報収集をされる方が多いため、法人のホームページへの情報掲載とともに区内子育て情報を提供されている施設へお願いをし、なるべく多くのサイトやメールに情報が掲載されるようにしていきます。
- ・エリアの子育て連絡会の機能を活用し子育て中の家庭にエリア内の事業や相談先がより届けられるよう情報共有・発信していきます。
- ・自主事業などでいらした際に他施設や団体の情報を提供することで、様々な子育て支援の機関に繋がっていく機会を作っていきます。

- ・継続して情報を更新している「エリアマップ」では地域ケアプラザエリアで行われている定期的な活動について記載していきます。新規に転入してきた子育て世代には「赤ちゃん訪問員」と連携し情報提供していきます。

## 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

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

**＜役割の相互理解からより効果的な地域支援を実行するチームを目指します＞**

### ●基本姿勢

- ・ケアプラザの役割を果たすためには、まず果たすべき役割の理解が重要になります。区や区社会福祉協議会担当者とのコミュニケーションを密にし、相談をしながら事業を進めていきます。

### ●施設内各事業連携

- ・多様な地域住民がいきいきと生活を継続していくための『身近な拠点』としての機能は、1事業の専門職種だけでも、複数の専門職種がいるだけでも発揮されません。ケアプラザの各事業が他事業の専門性を了解し、情報交換を密にしながらエリアの地域課題や個別課題に向き合うことで重層的な支援につなげます。
- ・介護保険事業である通所介護・居宅介護支援事業等も個別支援のみならず、本人や家族支援から見えた地域ニーズをケアプラザ内で共有することから新たな課題解決の展開につなげられることができます。
- ・上記のような事業連携を行うために定例的なミーティングを活用していきます。（全事業常勤スタッフ会議や地域活動交流・生活支援体制整備・地域包括支援センターと所長の計6職種で行う地域支援会議等）。また共有した情報は各事業の会議で非常勤スタッフにも伝え、効果的な支援につなげます。

### ●関連施設

- ・関連施設との情報共有や連携のために、日ごろの会議や訪問などを通じて顔の見える関係作りを行っていきます。
- ・市内、区内の地域ケアプラザとは、所長会や各職種連絡会等を通じ関係づくりを行っています。担当エリアを超えたニーズの把握をした場合には、関係ケアプラザと連携し支援策や事業を実施していきます。
- ・区社会福祉協議会や区子育て支援拠点とは事業を通じ連携し、他エリアも含めた状況や情報交換を行い、地域アセスメントに役立てます。
- ・定期的に担当エリア内のグループホーム及び小規模多機能施設の運営推進会議へ参加し地域情報の収集、ネットワークの構築につなげます。
- ・担当エリアの近くには倉田コミュニティハウスがあり、また隣の上倉田地域ケアプラザとも同一法人が運営することでお互いの広報誌配架や事業共催・ニーズ把握の共有等連携していきます。
- ・近隣学校は職場体験やボランティア体験の場として機能していけるよう連携していきます。

## 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。

### ＜自ら足を運んでの信頼関係を基にしたネットワーク構築＞

- ・地域の関連団体はエリアの支援者であり、同時に暮らしの主体者でもあります。様々な地域団体とのネットワーク作りを抜きにして地域ケアプラザが行う地域アセスメントや支援はできないと考えます。机上では見えない事も多くあるためスタッフが現場に足を運び地域との信頼関係を築いていくことが基本的なスタッフの態度とします。
- ・地区連合定例会、地区社会福祉協議会運営会議には毎回スタッフが出席して情報共有し、地域ケアプラザからも自主事業や総合相談から得た地域ニーズ等情報提供をします。
- ・地区民生児童委員協議会では毎回地域包括支援センタースタッフが参加し、民生委員から地域状況の把握や相談を受け、必要な支援につなげます。
- ・地区社会福祉協議会や民生委員が実施する地域の活動場所に直接足を運び（ミニデイサービス・サロン・体操会等）、地域団体との情報交換や対象者との交流から地域アセスメント、課題把握をすすめます。
- ・地区連合会が行っている地域事業（スポーツレクリエーション・地域防災拠点訓練会・連合まつり・賀詞交歓会）、各町内会の夏祭り等には積極的に参加することで「顔の見える関係」を深めます。
- ・各種団体が実施する事業の企画や準備等サポートを行い、活動が継続的発展的になるよう支援をしていきます。
- ・エリア子育てネットワークでは主任児童委員、区社会福祉協議会、とつとの芽等地区的支援者と情報交換を行いながら、より地域の子育て状況に根差した課題把握と支援検討を行います。
- ・下倉田エリアのハートプランでは事務局の一員として、そして住民の身近な拠点の一員として計画策定、実行をサポートしていきます。

## 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。

### ＜互助や共助を下支えする「公助」と地域住民をつなげるために行動します＞

- ・「こころ豊かにつながる笑顔元気なとつか」といった区のスローガンを体現するための地域福祉保健計画推進であり地域ケアプラザ事業の推進と考え、区行政と協働して業務を行います。また区の推進事業については積極的に地域住民に周知をしていきます。
- ・各事業の区担当とは日常的な情報交換を心がけ、必要や役割に応じて同行訪問や講座企画等を行っていきます。またケアプラザ事業の計画・振り返りは区の担当者とも意見をすり合わせ次年度計画につなげていきます。
- ・介護予防普及強化委託事業は健康講座を開催し住民の介護予防について意識啓発をすすめています。また元気づくりステーションがエリア内4箇所で継続していくよう運営ボランティアグループを支援します。

- ・精神障害者活動支援事業では地域の精神障害者理解のための講演会を実施し、エリア内の精神障害者の生活支援・居場所作りについて住民と考える機会を作ります。
- ・毎月開催される区の担当者とのケースカンファレンス、所長会、各職種連絡会に参加することで定期的に情報交換や事業検討を行います。
- ・みつけてネットでは地域包括支援センターがケアマネジャー等と連携し、認知症の介護をしているご家族に情報を紹介し登録をサポートしていきます。
- ・見守りネットワーク事業では連絡会等で登録事業者と情報交換とともに、必要時に区との連絡調整や同行訪問等連携していきます。

## 力 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。

### ＜支えあい助け合いに向けた地域住民の発想とアクションの具体化支援をします＞

- ・現在の戸塚区地域福祉保健計画について、定期的に現在の実行状況を区内 11 ケアプラザでまとめ、また住民により近い拠点から区への情報提供を行い、次期計画作りに区や区社会福祉協議会等と連携して参画していきます。
- ・地区別計画では第5期計画策定に向け、「思いやり助け合うまちしもくらた」は理念として大きく変わるものではないと考えます。現在実施している祭りなど交流・仲間づくりや高齢者食事会の開催等できていることを確認しながら新たな「担い手」や「横のつながり」といった課題解決の具体的なアクションを住民主体で検討・実行していくよう支援していきます。
- ・下倉田ハートプランのアクションは連合会活動そのものという認識ですすめられているが、町内会役員からも説明の仕方が難しいとの話が聞こえています。連合会活動とハートプランと具体的な住民のイキイキとした暮らしが結びつくよう図解する等参加メンバーと周知の工夫と浸透をサポートしていきます。
- ・計画推進の事務局として区や区社会福祉協議会との定期的な地域アセスメント共有、計画の実行のためにイベントでの周知などを行います。またハートプラン推進会議の参加者に依頼文を手渡ししたり意見を伺う等、円滑かつ効果的な会議運営となるよう支援します。

(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。

**<住民の力、他機関の力を活かした事業コーディネート>**

●福祉保健活動の開発・実施

- ・住民が自分たちで福祉保健活動をしたいのだけどどうしたらよいか、等相談を受けた場合は地域交流コーディネーターを中心に話し合いをすすめ、目的の明確化と共有を行います。地域ケアプラザが把握している地域ニーズと合致している場合はその方たちを巻き込んだ自主事業を行うなど後方支援していきます。また既存の活動に参加したい、という場合には活動団体の紹介を行い登録団体への紹介を仲介していきます。

●自主企画事業への取り組み

- ・自主事業として開催したキッズサロンは、地区社会福祉協議会の協力で、現在は共催事業となっています。地域の学生やボランティアの受け入れも行い、地域ニーズに即した子供たちの居場所として今後も継続して開催していきます。またコーヒー淹れ方講座に参加した有志が認知症カフェ「アランチャ」のボランティアとして参加しています。自主事業参加者がそのまま住民主体のグループ活動になることに抵抗のある方も多くいます。地域ニーズを把握し、必要な活動の「お手伝い」から住民に参画していただき、時間をかけて運営を担っていけるようコーディネートしていく事も視野に入れ、自主事業企画を行っていきます。
- ・地域ケアプラザの場所がエリアの端にあるため、施設内での開発・実施を行うだけではなく、担当エリア内の自治会・町内会館や学校、コミュニティハウスなど住民の身近な場所を利用した福祉保健活動の支援に取り組んでいきます。
- ・区主催の子育て支援事業会場として多くの母子に利用していただけています。又ケアプラザ独自の子育支援事業にも力を入れ、参加者のニーズ把握ができるように取り組みます。
- ・健康な高齢者の方については「地域ケアプラザ＝介護の必要な人が行く場」というイメージがあり、来館や講座への参加があまりすすまない傾向にあります。その方達が利用する近隣関係施設や地域団体と連携し、興味をもっていただくような内容での講座開催を行い、地域ケアプラザ周知からのボランティア活動へつながるようすすめます。
- ・健康に不安や興味関心のある方については地域包括支援センターと連携し、介護予防や啓発のための事業を行い、自主活動につなげていきます。
- ・精神障がい者支援については生活支援センターと協働し、精神障害についての理解を深める講座を開催してきます。また当法人の障害福祉サービス事業所や地域活動ホームと連携し、障がい者の権利擁護講座等から共生社会の住民啓発を企画していきます。

#### イ 福祉保健活動団体等が活動する場の提供について

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。

##### ＜エリア内唯一の公共施設としての活動場所創り＞

- ・エリア内唯一の交流ロビーや部屋貸し出しのある公共施設として、自動販売機の設置及び、貸し出し書籍（絵本等）の充実を図り、多種多様な地域住民が気軽に来館できる地域ケアプラザを目指します。
- ・地域の福祉・保健活動に貢献している地区連合会や各種団体等の事業は必要に応じて共催で行う等、各団体の活動と地域住民との接点を増やせるよう支援します。
- ・地域活動をしたいのだけどどうしたらよいかという地域住民の相談には団体登録の仕方、メンバーの集め方や広報・運営の方法をアドバイスする等後方支援していきます。
- ・認知症や健康等住民の関心が高い講座開催から地域ケアプラザに足を運んでいただき、施設の機能や地域活動ができる場所を具体的にイメージできるようにします。
- ・趣味団体からの相談について、毎月廊下に館内やデイサービス他福祉施設でのボランティア依頼情報を掲示、声掛けする等地域活動を促しながら部屋利用促進も図ります。
- ・部屋の予約状況をみて団体が利用計画を立てやすくなるよう、受付前で貸館予約状況を誰でも閲覧できるようにします。また利便性を高めるためにインターネットで貸館状況を確認したり予約できるシステム導入をすすめています。

#### 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。

##### ＜身近なことから、学齢期からの支えあい意識醸成＞

- ・地域の支えあいの仕組みを構築するにあたり、住民のボランティア活動意識の醸成は重要と考え、マンパワーの発掘とフォローアップをすすめます。
- ・必要に応じて生活支援体制整備事業と連携し、ボランティアデビュー講座と銘打つのではなく園芸やDIY、LINEといった住民の興味から始めやすい趣味的な講座開催により今後の地域活動を具体的に依頼し、ボランティア登録につなげていきます。
- ・地域ケアプラザの貸館利用団体にはボランティア活動依頼を毎月館内に掲示することで、利用者の積極的なボランティア活動につながるように支援します。
- ・ケアプラザ祭り等自主事業で学校と連携し、学齢期からボランティア活動への興味を持てるよう啓発していきます。
- ・ケアプラザのデイサービスや近隣福祉施設はじめ地域団体からのボランティア要請については登録者の紹介等積極的にコーディネートしていきます。
- ・現在活動しているボランティアを対象に「ボランティア交流会」を実施し、日頃の忙いとボランティア同士の情報交換を行います。ここから他の活動に興味を持ったり継続して活動してもらうような働きかけをしていきます。

## 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。

### ＜情報流通は人から、紙から、ネットから＞

- ・地域で活動している自治会町内会、地区民生委員・児童委員協議会、地区社会福祉協議会等の活動に継続的に参加し、「顔の見える関係」を作ることから情報収集をすすめ、また他機関や住民から得た有効な情報提供ができるようにします。
- ・地区で開催される高齢者食事会等に定期的に参加をします。その中で参加されている支援者や参加者から情報収集することで現状や個別のニーズを把握していきます。また適宜介護保険ミニ講座等を開催させていただき具体的な情報提供を行います。
- ・貸館利用の地域団体は地域資源の一つととらえ活動内容等把握し、活動を探している住民に情報提供することで地域活動の参加者が増えていくよう支援していきます。
- ・情報ラウンジや館内壁面を活用して「活動団体の紹介」を掲示し登録団体の活動広報やメンバー募集を呼びかけます。また地域ケアプラザ以外で活動している自治会町内会の活動についても持ち帰ることができるよう活動一覧を編集印刷し、下倉田エリアの地域活動を広報していきます。行政からの情報も館内に配架していきます。
- ・サロンや講座、ボランティア情報を掲載した地域ケアプラザの広報誌「はなだて」を毎月発行し、町内会の回覧や掲示板で情報提供をします。また普段地域ケアプラザにかかわりが薄い住民にもより広く情報提供できるようホームページの掲載やエリア近辺の医療機関、ドラッグストア等にも配架依頼をしていきます。
- ・生活支援コーディネーターを中心にヨコハマ地域活動・サービス検索ナビを適宜アップデートし、住民が得たい地域活動の情報をどこからでもアクセスできる仕組みを継続していきます。

## (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。

### ＜高齢者の「居場所」と馴染みの関係を作ることから始めます＞

- ・エリア内の高齢者ニーズを把握していくために、まず地域ケアプラザスタッフが地域の一員として住民に認識されるよう努めます。
- ・地域で行われているサロン、サークルを定期的に訪問して馴染みの関係を作り、運営者や参加者からより具体的な話を聞く事でニーズ把握を行っていきます。また自治会町内会、地区社会福祉協議会等の会議や活動場所へ訪問することから地域の特長や課題等を整理していきます。
- ・訪問や聞き取り等からエリア内での地域住民の居場所、介護予防や生きがいづくりの拠点を確認し、横浜市の地域活動データベース（AYAMU）への登録・変更等アップデートします。また活動拠点をマップに落とし可視化することで場所の偏りや不足サービスを把握していきます。

- ・所内事業間での情報収集も密に行います。地域で得た情報や課題を共有するために、定期的に所長・地域包括支援センター三職種・地域交流コーディネーターと生活支援コーディネーターの6職種で会議を開催します。そこで各専門職が持つ地域・高齢者の情報交換・分析を行います。
- ・常勤スタッフ会議では上記6職種に加えデイサービススタッフ・ケアマネジャーの持つ高齢者情報を収集し、インフォーマルサービスの必要性を探る等チームで検討していきます。
- ・総合相談・要支援認定者のニーズ分析を行ない、運営協議会、地域ケア会議等から地域住民とも共有していきます。個別ニーズ分析を包括3職種が担い、そのニーズに基づいて生活支援コーディネーター中心に住民主体のプロジェクトを検討、地域交流コーディネーターと担い手や場のコーディネートを進める等各専門職が連携しながら進めます。
- ・概ね月1回区・区社会福祉協議会・他ケアプラザとの連絡会に参加し、情報共有と課題分析を行っていきます。

#### 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。

##### ＜エリアを越えた生活圏域にも情報収集していきます＞

- ・エリア内のドラッグストアや不動産屋といった企業商店とは広報誌の配架依頼や地域ケア会議他事業の参加から関係を構築し、情報収集の幅を広げてきます。
- ・サロン等の参加時に、参加者がよく行く場所や商店の情報を収集します。担当エリアは比較的小さいため戸塚駅、栄区の行動エリアについても聞き取ることで高齢者の生活エリアにある社会資源（公共機関・企業・NPO法人の活動）を把握していきます。また掲示板や広告などでのどのような企業、NPO法人があるか常に情報収集を行います。
- ・ボランティアグループについてはエリア内の他活用できそうな団体情報を区社会福祉協議会や区の専門職連絡会から情報共有していきます。

## 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。

### ＜住民が創る「思いやり 助け合うまち」の具体化を支えます＞

- ・上記ア、イの通り地域訪問や相談支援からのアセスメント、地域ケア会議や運営協議会で得た地域ニーズについて地域ケアプラザの専門職・区・区社会福祉協議会で整理します。そこからニーズの高いテーマを絞りながら話し合いの場（協議体）設置の企画を検討します。
- ・協議体の参加者はテーマの課題解決に関する重要な社会資源（団体・個人・企業等）とし、目的・ゴールの共有から始めます。その際は地域住民と地域ケアプラザ等の専門職が同じ方向を向いているか、区や所長、他ケアプラザ専門職がチェックをしていきます。
- ・現在下倉田エリアでは10年後、20年後切れ目なく生活支援ボランティア活動が行われている下倉田を目指し「下倉田町の高齢者支援活動についての検討会」という協議体が会議を重ねています。下倉田地区連合会、民生委員児童委員協議会、下倉田地区社会福祉協議会、ボランティアグループの代表や役員を構成員として検討や情報交換を行い、新たな生活支援ボランティアグループ創出と継続運営を目指します。
- ・生活支援だけでなく住民の孤立化防止、認知症にやさしい環境作り、より住まいに近い介護予防の拠点整備等ニーズとして上がっているテーマについて具体的な取り組みとなるようコーディネートしていきます。

## 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について、具体的に記載してください。

### ＜コーディネーター・包括スタッフで切れ目ないマッチング支援＞

- ・地域包括支援センター経由で高齢者の生活ニーズを聞くと、介護保険事業者の自費サービスやふれあい収集等の行政サービスに加え、上記ウで記述したように新たな生活支援ボランティアグループの創出を行うことで、生活上のニーズに対してほぼ満遍なく対応できる仕組みが出来ると考えます。またそのようなグループの創出だけではなく運営に関わったり、後方支援を行うことで安定してニーズに対応できる仕組みが持続できると考えます。
- ・地域で行われているサロンなどの活動へ定期的に顔を出することで得た情報を掲示や回覧を通して広く地域の高齢者へ発信し、高齢者から要望があった際には活動主体者との連絡調整を行い支援していきます。

#### (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。

＜「あなたに話してよかったです」そう言つていただける相談事業をつくります＞

- ・もう一度この人に相談したいと思って頂けるよう個々の相談者の困り事に丁寧に耳を傾け、寄り添い、ご本人の力を最大限に引き出しながら問題解決に導いたり、支援に結び付けます。
- ・地域の身近な相談窓口として誰もが気軽に立ち寄り、プライバシー配慮等相談しやすい環境作りに努めます。
- ・住民の方々に機能や活動を知つて頂けるよう、地域包括支援センターの分かりやすいチラシを作成したり、広報誌等に掲載します。出前講座や地域訪問の際に説明し周知を図ります。
- ・相談者の訴える内容により、各職種（社会福祉士、主任ケアマネジャー、保健師／看護師）が連携や協働し専門性を活かした支援を行います。
- ・地域や住民の情報が多く寄せられ、支援が必要な人を早く相談につなげられるよう日頃から民生委員や病院等との信頼関係作りをすすめ、支援ネットワークの構築に努めます。
- ・ケアプラザはエリア内の端に位置し、また坂の上にある事から来館が困難な相談者がいます。そのような場合には直接自宅訪問を行い相談につなげます。
- ・認定を受けていない方やサービスに繋がっていない方でも必要な場合は区と情報共有し、継続相談者として定期的な安否連絡を行う等支援していきます。
- ・相談内容については事業所内で情報共有し、担当相談員が不在の時でも相談を受けられる体制を整えます。

##### 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。

＜認知症で本人や家族が排除されない下倉田を目指します＞

- ・市内では 2025 年から向こう 15 年で認知症の方が 12.6 万人から 17.9 万人と実人数が増えると予想するデータがあります。区内でも比較的高齢化率が高くなってきた下倉田エリアは、認知症の方も相対的に増えていく事が予想されます。認知症等で判断力が低下しても、可能な限り住み慣れた地域で尊厳ある生活を維持することが出来るよう専門的継続的な視点を持ち当事者・家族と周辺住民の支援を行います。
- ・認知症の疑いがありながら医療や福祉支援につながりにくい方がいる場合は認知症初期集中支援チームとも連携して対応していきます。

- ・地域住民が認知症の理解を深める事が出来るように、基礎知識や予防法、関わり方等認知症についての講座を年1回以上開催していきます。
- ・認知症当事者の支援だけではなく、介護者支援のための介護者の集いを開催します。多くのメンバーを確保するため、定期的に広報誌での周知や、デイサービスに協力依頼をチラシの配布、またイベントと合わせた形での開催も行います。
- ・戸塚区のみつけてネットやみまもりネットといった住民や企業と連携した支えあい制度の普及啓発として、相談時に案内や地域の人が集まる講座等で周知を行っていきます。
- ・生活支援体制整備事業と連携し、認知症の方でも気軽に立ち寄れる居場所「アランチャ」を月1回開催します。必要な相談支援等につなげられるよう支援とともに、地域ボランティアを巻き込み認知症にやさしいまちづくりの啓発につなげます。
- ・チームオレンジの取組として、認知症カフェの継続開催、講座開催、映画上映会、若年性認知症の方へ支援を行います。認知症の方自身が活動の場に通い続けられたり、参加できる環境作りのサポートを行います。
- ・カフェやサロンに参加することで認知症の方やそのご家族の困り事や悩み事を一早く察知し、対応できるよう日頃から見守り支援やサポートを行い関係性の確保に努めます。
- ・認知症カフェの活動日には事前に電話を入れたり、当日に声をかけるなどの支援を行い、認知症の方が安心して活動に参加し、活動の場を絶やすことが無いように支援します。

## 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。

### ＜住民一人ひとりの生命や尊厳が守られるよう地域支援をすすめます＞

- ・高齢者が住み慣れた街で人生の最後まで尊厳を持って暮らしていくことを念頭に置いて支援していきます。
- ・高齢者虐待の早期発見・早期対応は民生委員や地域住民、ケアマネジャーからの情報や相談支援により早期に発見できるようにし、区役所等関係機関と連携し対応します。また、区のサポートネットに参加し、各機関や弁護士・司法書士といった先生方に相談や助言を受けられる体制作りをしていきます。
- ・実際に高齢者虐待（疑い）を確認した時には関係者から情報収集をした上で区役所担当者と連携します。ネットワークミーティングなどに参加し、効果的なアプローチの方法を全体で検討していきます。
- ・介護者の集いを開催し、介護についての日ごろの悩みや経験を共感して話し合える場とし、虐待防止等の啓発に努めます。
- ・エリア内でも詐欺の不審な電話や訪問があったとケアプラザに相談がきています。地域住民が集まる食事会やサロン等でも最新の消費者詐欺等防止についての啓発活動を行います。

- ・成年後見制度の啓発活動として権利擁護や消費者の法的制度理解について地域住民向けに講座を開催します。また区をはじめ、一人暮らしの方の金銭管理等に有効な区社会福祉協議会のあんしんセンター、今後増えることが予想される市民後見人等とも連携して個別支援をすすめます。
- ・相談の対応時、また関わる高齢者の中で成年後見制度や民事信託などが必要と感じた場合には丁寧に介入し、説明を行い、必要な機関に繋げるなどの援助や支援を行います。

## 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。

＜住み慣れた下倉田でいきいきと暮らすための介護・医療連携をすすめます＞

### ●包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

- ・このエリア内で高齢者が必要な医療や介護、地域の助け合いを切れ目なく、途切れることなく一貫して暮らし続けることができるよう支援します。
- ・ケアマネジャーの後方支援者として様々な悩みや相談を受け止め、必要な情報提供を行うとともに、支援困難事例や緊急対応時にはスーパーバイズを実施します。また必要に応じてサービス担当者会議支援や同行訪問も行います。
- ・ケアマネジャーのサロンや事例検討会を開催し、ケアマネジメント技術向上と幅広い知識習得、またケアマネジャー同士の連携や情報交換の場をコーディネートします。
- ・新任ケアマネジャーにアセスメントやケアプラン立案等のアドバイスを行い、ケアマネジメント力を高められるよう支援します。
- ・生活支援体制整備事業と連携し、地域の生活支援ボランティアの一覧をケアマネジャーに配布しインフォーマルサービスを活用したケアマネジメントにつなげます。

### ●在宅医療・介護連携推進事業

- ・ケアマネジャーと様々な医療機関等が支援の中で協働し連携を促進できるようなネットワーク構築を目指し研修会や情報交換会を開催します。
- ・エリア内の医療機関（医師や薬剤師等）とは利用者の支援過程や訪問等から必要な情報共有を行い、スムーズな連携ができるよう日頃から連絡を取り関係構築を図ります。
- ・在宅医療相談室と連携し、ケアマネジャーや地域住民に対して医療や介護の連携推進を図れるように研修会や事例検討会等を開催します。
- ・戸塚区ケアマネジャー連絡会「ケアマネット戸塚」や戸塚区在宅療養連絡会「ほーめっと」との連携や後方支援を行い、医療機関を交えた多職種での情報交換の機会を作ります。

## オ 地域ケア会議について

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

### ＜個別の課題を始め、地域全体の課題を住民や専門職と共に検討していきます＞

- ・エリアで活動するケアマネジャーや民生委員、企業やインフォーマルサービス団体等を募集した個別ケースの地域ケア会議を適時開催し、高齢者の実態把握、課題抽出や問題解決、多職種協働に向けたネットワーク構築の促進を図ります。
- ・会議の開催にむけては区や5職種でミーティングを重ね協議します。それぞれの専門職種が多面的に地域を捉え効果的に地域課題や実態の把握に資する会議を企画していきます。
- ・個別地域ケア会議等での検討を通じて得た地域課題については、公的サービスで補いきれないインフォーマルサービス等の社会資源の開発を目指してエリア別ケア会議を実施します。同じ目的となる場合は効果的に地域住民・団体の参加を得るために生活支援コーディネーターと連携して「協議体」との共催をし、住民主体で支えあいの仕組みを構築していくようすすめます。

## 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、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具体的な支援内容の計画について記載してください。

### ＜インフォーマルサービスを活用した介護予防プロセスをすすめます＞

- ・要支援1・2、事業対象者と認定された高齢者がご自身の選択に基づき、フォーマル・インフォーマルのサービスを効果的に利用しながら住み慣れた街での暮らしやサークル活動等社会参加が続けられるよう介護予防のケアマネジメント支援をします。
- ・生活支援コーディネーター等と連携し、地域人材からインフォーマルサービスに資する活動につながるボランティアを発掘し、研修等の育成・活動の場の提供といった継続支援を行います。
- ・介護予防ケアマネジメントを指定居宅介護支援事業者へ業務委託する際は、利用者の意向に基づき公正中立に選定します。また委託事業者とは必要な情報共有がスムーズにできるよう状況把握を定期的に行います。
- ・指定居宅介護支援事業者の開催する委託利用者の担当者会議や予防ケアプラン確認、相談等を通して情報共有・助言・インフォーマルサービスの情報提供等を行います。

## 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。

### ＜住民のための、住民による介護予防活動を支えます＞

- ・区と協議しながら健康や介護予防という側面で下倉田地区をアセスメントし、地域住民が自ら介護予防に取り組めるよう関心の高い講座を開催し、知識技術の普及を図ります。
- ・現存する4か所の元気づくりステーションが継続するよう、地域住民への周知を広げるとともに、運営するボランティア団体「きずな」の支援を行います。
- ・リズム体操や尿漏れ予防体操、栄養や口腔機能といった異なる健康課題に対応した学習の機会を提供できるよう専門講師を派遣しての教室や、地域交流コーディネーターと共にサロンを開催し、グループの自主化、より住民が参加しやすい介護予防拠点の整備へと支援していきます。
- ・生活支援コーディネーターと協働して健康や介護予防に関する地域のニーズを把握し、各自治会館での介護予防講座等地域住民と連携した事業を行っていきます。

## 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。

### ＜様々な社会資源との連携で支援が必要な世帯へのアンテナを増やします＞

- ・担当エリアでの相談支援では、認知症高齢者の年金を利用して無職の50代60代の方が同居していたり、介護者に精神疾患のあるケースが増えています。地域ケアプラザの機能では補えない複合的な地域課題の解決に向け、介護サービスのみならず地域の保健福祉や医療機関、ボランティア活動団体、自治会や地域のインフォーマルサービス等様々な社会資源が個々の持つ特性を理解しつつ連携していく体制を整備します。
- ・上記地域包括支援ネットワークを構築する手段として地域ケア会議、協議体、居宅介護支援事業者連絡会、区とのカンファレンスを活用します。また自治会や地域ボランティア組織とは日頃の活動参加や個別支援の依頼等を通して顔の見える関係作りにつなげていきます。
- ・地域包括支援センター3職種に地域交流コーディネーター、生活支援コーディネーターを含めた5職種と所長との定例会議を開催し地域の課題解決に向けて情報共有、連携していくことで地域包括支援ネットワークの構築を企画調整していきます。

## (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。

### ＜地域ケアプラザである特長を活かした高い公共性と多様な連携＞

- ・地域ケアプラザは介護保険制度をはじめとする市町村の介護福祉を担う公的な機関であることを認識し、居宅介護支援の事業でも公正で中立性が高い事業運営を行います。
- ・利用するサービス事業所の選択については、複数事業所の提示、複数個所の見学を勧め、本人や家族が自ら選択できるように説明していくことで公正中立な対応を図っていきます。
- ・ケアプラザ内にある居宅介護支援事業所として、地域包括支援センターと連携し地域ケア会議や地域の民生委員、医療機関との交流会等参加を積極的に行い、地域包括ケアシステムの重要な1機関としてネットワーク構築に協力していきます。
- ・要介護と要支援の認定を行き来するような方や地域包括支援センターと緊急的に介護保険に結びつける必要があるケースは、地域ケアプラザにある居宅介護支援事業所の使命と考え連携して支援していきます。
- ・生活支援体制整備事業等と連携し、電球交換等住民による生活支援ボランティアといったインフォーマルな地域資源を最大限活用するとともに、利用者の生活ニーズをケアプラザ専門職にフィードバックし、新たな資源開発に寄与していきます。
- ・法定で義務化された災害時・感染症拡大時の業務継続計画（BCP）の策定、研修、訓練をすすめケアプラザ全体ともすり合わせながらリスクマネジメントをすすめます。

## (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。

### ＜介護が必要になってもご自宅で生活するあなたを認めるデイサービス＞

- ・介護が必要な状況となった高齢者でも社会との接点が外されることなくこの町の生活者として認められ、支え合える仕組みの一端を地域ケアプラザのデイサービスは担います。
- ・地域ケアプラザ及び地域の居宅介護支援事業所と連携し、送迎により車いす他介護の必要な方が自宅で閉じこもることなく、その方一人ひとりの能力に応じた排せつや入浴介助をはじめ、栄養の考えられた昼食提供等によりご自宅での暮らしが長く続けられるよう支援していきます。
- ・広く平らなフロアを利用しての歩行練習をはじめ、昼食前の口腔体操、午後の機能訓練体操といったメニューにより日常生活機能の維持向上を目指します。
- ・支えあいの仕組み作りの拠点であるケアプラザの利点を活かし、地域交流コーディネーターと連携して地域サークルの活動発表の場として利用していただきたり、書道や話し相手といったボランティアが定期的に来館し活動していただく事は利用者の楽しみ、そしてリハビリーションにつながっています。ボランティアの活動場所、また小学校、中学校の職場体験や近隣大学の実習等学びの場としても広く地域に開かれたデイサービスを展開します。
- ・穏やかな在宅生活の継続のために家族の介護負担の軽減や、生活上の困りごとなどにも相談に乗れるような体制をとります。

- ・要支援1、2や事業対象者と認定を受けた利用者には横浜市の第1号通所事業として、地域包括支援センターや居宅介護支援事業と連携し要介護状態に陥らないための生活リハビリ、日常生活上の相談支援からいきいきとした在宅生活が継続できるよう支援します。
- ・介護を担うスタッフ不足が全国的な課題となっている中、DXや職場環境設定の変更等生産性向上、相応の賃金を分配できる処遇改善に取り組んでいきます。
- ・法定で義務化された災害時・感染症拡大時の業務継続計画（BCP）の策定、研修、訓練をすすめケアプラザ全体ともすり合わせながらリスクマネジメントをすすめます。また虐待防止や介護技術向上のためのスタッフ研修・ミーティングを定期的に開催します。

●サービスメニュー

- ・提供時間：9：30～16：30
- ・定員：30名
- ・提供サービス：送迎、健康チェック、入浴、昼食、体操、口腔ケア、レクリエーション、本人や家族への生活動作や介護に関する相談支援。またボランティアの参加による趣味活動（習字・陶芸等）、本人及び介護されるご家族の相談支援

## 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。

＜指定管理と介護保険を合算し施設全体の安定収支を図ります＞

- ・単館の地域ケアプラザとして開所20年を超えました。スタッフや業者による日頃からの保守管理や貸館団体の丁寧な設備取り扱いにより、いまだに住民から「きれいな地域ケアプラザ」という声も聞かれています。しかしここ数年でエアコンはじめ大規模設備の故障が目立っています。第5期については区や建築局とも大規模修繕を検討して建物の長寿命化をすすめつつ、引き続き住民利用者にも協力を得ながら保守管理を徹底し修繕・買い替え費用を抑えていきます。また経年劣化等への対応は定期的な設備巡視点検や建築点検結果を基に計画的な修繕を試みます。
- ・地域住民が住み慣れた身近な場所で福祉・保健のサービスや地域活動の支援を総合的に受けられるように、指定管理事業・介護保険事業を一体的に提供することが地域ケアプラザの特色と考えています。そのために収支計画についても指定管理料と介護保険料収入等を合算し、施設全体の収支として黒字化を図ることで安定的な経営を行っていきます。
- ・地域ケアプラザ会計に収支が生じた場合には、その一部を職員研修等サービスの質の向上や施設利用者の利便性向上のための経費に充てていきます。

## (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。

### ＜施設の継続運営を念頭に置いた修繕や経費節減＞

#### ●利用料金の収支の活用

- ・介護保険事業における収支差額については、黒字決算が見込まれる場合備品の買替や交換等、館内利用の方が安全で快適に使っていただくために活用します。今後増加が見込まれる人件費や修繕費の一部にあてる等継続的な事業運営のために活用していきます。
- ・地域包括支援センターや地域活動交流事業等の指定管理事業部分で生じたプラスの収支があった場合には人件費や研修費に当て質の高いサービスを提供するために活用します。

#### ●運営費等について低額で抑える工夫

- ・法人内で3館の地域ケアプラザを受託運営していることを活かし、業務委託事業・保守管理業務の法人一括契約等で経費削減を行います。
- ・自主事業において、地域の人材を活用したり家庭にある素材の有効活用等も取り入れ、事業費負担を減らす工夫をしていきます。
- ・消耗品の購入のムダをなくすことや、小売電力会社の比較検討から法人で光熱水費を抑える等経費節減の努力をしていきます。
- ・設備管理にも地域の人材を活用し、効率的・効果的な植栽管理や館内整備を目指します。
- ・横浜市のesco事業に則り照明のLED化をすすめることで継続的な電気代の削減を行います。
- ・ひかり電話の利用等から通信費用の削減をすすめます。

**指定管理料提案書**  
(横浜市 下倉田 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	□	10,887,380円	10,887,380円	10,887,380円	10,887,380円
	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	□	1,500,000円	1,500,000円	1,500,000円	1,500,000円
事業費	地域ケアプラザ運営事業 の自 主事業を実施するために必要な 経費	□	500,000円	500,000円	500,000円	500,000円	500,000円
事務費	地域ケアプラザ運営事業の備品 購入費、研修費、通信運搬費、 リース代、印刷製本費、消耗品、 本部経費他	■	4,250,000円	4,250,000円	4,250,000円	4,250,000円	4,250,000円
管理費	・管理費 ・施設維持管理費 (各種保守点検費)	□	5,600,000円	5,600,000円	5,600,000円	5,600,000円	5,600,000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。>		-28,380円	-28,380円	-28,380円	-28,380円	-28,380円
施設使用料相当額			-1,406,000円	-1,406,000円	-1,406,000円	-1,406,000円	-1,406,000円
合計			21,777,000円	21,777,000円	21,777,000円	21,777,000円	21,777,000円
	うち団体本部経費		1,382,500円	1,382,500円	1,382,500円	1,382,500円	1,382,500円

※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) 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	□	16,955,772円	16,955,772円	16,955,772円	16,955,772円	16,955,772円		
	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	□	3,921,300円	3,921,300円	3,921,300円	3,921,300円	3,921,300円		
事業費		地域包括支援センター事業の自主事業を実施するために必要な経費	□	400,000円	400,000円	400,000円	400,000円	400,000円		
事務費		地域包括支援センター事業の備品購入費、研修費、通信運搬費、リース代、印刷製本費、消耗品、本部経費他	■	2,800,000円	2,800,000円	2,800,000円	2,800,000円	2,800,000円		
管理費		・管理費 ・施設維持管理費 (各種保守点検費)	□	1,500,000円	1,500,000円	1,500,000円	1,500,000円	1,500,000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。>			-8,072円	-8,072円	-8,072円	-8,072円	-8,072円		
合計				26,325,000円	26,325,000円	26,325,000円	26,325,000円	26,325,000円		
			うち団体本部経費	367,500円	367,500円	367,500円	367,500円	367,500円		

※2:(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)

(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	□					
	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	生活支援体制整備事業の自主事業を実施するために必要な経費	□	300,000円	300,000円	300,000円	300,000円	300,000円	300,000円
事務費	生活支援体制整備事業の備品購入費、研修費、通信運搬費、印刷製本費、消耗品他	□	200,000円	200,000円	200,000円	200,000円	200,000円	200,000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	0円
合計			6,185,000円	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	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	講座等事業実施のために必要な経費	□	154,000円	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	154,000円
うち団体本部経費			0円	0円	0円	0円	0円	0円

**収支予算書**  
(横浜市 下倉田 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	21,777,000円	21,777,000円	21,777,000円	21,777,000円	21,777,000円
		地域包括支援 センター運営事業	26,325,000円	26,325,000円	26,325,000円	26,325,000円	26,325,000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
			54,441,000円	54,441,000円	54,441,000円	54,441,000円	54,441,000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	6,000,000円	6,000,000円	6,000,000円	6,000,000円	6,100,000円
		居宅介護支援事業	13,000,000円	13,100,000円	13,100,000円	13,100,000円	13,200,000円
		通所系 サービス事業	68,000,000円	68,250,000円	68,500,000円	68,750,000円	69,000,000円
			87,000,000円	87,350,000円	87,600,000円	87,850,000円	88,300,000円
	その他収入		0円	0円	0円	0円	0円
			141,441,000円	141,791,000円	142,041,000円	142,291,000円	142,741,000円
支出	内訳	人件費	95,650,000円	96,000,000円	96,350,000円	96,700,000円	97,050,000円
		事業費	7,200,000円	7,200,000円	7,200,000円	7,200,000円	7,200,000円
		事務費	10,100,000円	10,100,000円	10,100,000円	10,100,000円	10,100,000円
		管理費	27,000,000円	27,000,000円	27,000,000円	27,000,000円	27,000,000円
		その他	1,250,000円	1,250,000円	1,250,000円	1,250,000円	1,250,000円
			141,200,000円	141,550,000円	141,900,000円	142,250,000円	142,600,000円
	うち団体本部経費		3,500,000円	3,500,000円	3,500,000円	3,500,000円	3,500,000円
収支			241,000円	241,000円	141,000円	41,000円	141,000円

**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 下倉田 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					
	配置予定人数	0.1250人	0.1250人	0.1250人	0.1250人	0.1250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					
	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				
		配置予定人数	2.2000人	2.2000人	2.2000人	2.2000人
臨時 雇用 職員等	②	基礎単価				
		配置予定人数				
臨時 雇用 職員等	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					
	配置予定人数	0.3750人	0.3750人	0.3750人	0.3750人	0.3750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					
	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	0.2000人	0.2000人	0.2000人	0.2000人
臨時 雇用 職員等	②	基礎単価				
		配置予定人数	0.2000人	0.2000人	0.2000人	0.2000人
臨時 雇用 職員等	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					
	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。

所長1名。地域ケアプラザ運営事業は常勤コーディネーター1名・非常勤サブコーディネーター8名と事務員1名(非常勤は計2.2人工)。地域包括支援センター事業は常勤3職種各1名・非常勤相談員と事務員2名(非常勤は計0.4人工)。生活支援体制整備事業は常勤コーディネーター1名。
---

## 団体の概要

(令和 7 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 ひらくかい) 社会福祉法人 開く会			
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	〒245-0015 横浜市泉区中田西一丁目 11 番 2 号 ※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	平成 2 年 3 月			
沿革	昭和 50 年より地域活動していた任意団体「んとすの家」(活動内容: こども文庫、幼児グループ、学童保育、障害児のお泊まり会、横浜市指定ファミリーグループホーム、障害者作業所) を母体として平成 2 年 3 月社会福祉法人を設立。同年 7 月に精神薄弱者通所授産施設「共働舎」を開所。社会福祉法人としての事業を開始。			
事業内容等	障害福祉サービス事業所「共働舎」 (平成 2 年 7 月～設置運営) 同 「はたらき本舗」 (平成 6 年 4 月～設置運営) 同 「ファール ニエンテ」 (平成 26 年 1 月～設置運営) 同 「フラワーーーク」 (令和 4 年 4 月～設置運営) 障害者グループホーム「ウィズ」(11 軒) (平成 4 年 11 月～設置運営) 指定管理者として下記施設を運営 横浜市上倉田地域ケアプラザ (平成 8 年 12 月～) 横浜市下倉田地域ケアプラザ (平成 15 年 12 月～) 横浜市新橋地域ケアプラザ (平成 21 年 12 月～) 横浜市倉田コミュニティハウス (平成 18 年 10 月～)			
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	1,024,972,029	1,058,600,646	1,079,310,192
	総支出	1,011,769,557	1,067,638,320	1,070,211,937
	当期収支差額	13,202,472	-9,037,674	9,098,255
	次期繰越収支差額	348,152,218	331,692,242	333,206,664
連絡担当者	【所 属】横浜市下倉田地域ケアプラザ 【氏 名】 【電 話】045-866-2020 【F A X】045-860-0200 【E-mail】 [REDACTED]			
特記事項	令和 6 年 12 月 横浜市新橋地域ケアプラザのデイサービス閉鎖			