

# 事業計画書

## 1 運営ビジョン

### (1) 地域における地域ケアプラザの役割について

地域包括ケアシステムの推進や高齢者、子ども、障害者支援の視点を含めて地域ケアプラザの指定管理者として行うべき取組みを具体的に記載してください。

高齢者のみならず生活上の困難を抱える障がい児者や子どもなどが、地域において自立した生活を送ることができるよう、地域住民による支え合いと公的支援が連動し、地域を『丸ごと』支える包括的な支援体制を構築し、切れ目のない支援を実現できるよう、地域の方々と共に地域づくりに取り組む必要があります。また、地域の多様で様々なニーズを把握し、地域生活の中で個人へも寄り添って支援をしていく事も重要であり、地域ケアプラザ全職員が一体となって地域支援に取り組む姿勢が求められていると考えます。

#### 【屏風ヶ浦地区】

各自治会町内会がそれぞれの地域の実情を踏まえ独自の取組を実施し「共助」を築いてきている事から、連携して健康増進の「介護予防」、閉じこもり予防の「社会参加」につながる様ケアプラザでの自主事業を行っていきます。また、各自治会町内会において開催されているサロンなどには出張講座として関わることで、地域ぐるみの健康づくりの一環として支援させて頂きます。ケアプラザだけではない身近な場所での支援を行う事で「生活支援」の第一歩となるべく関わりを重視し、各自治会町内会及び関係団体と連携を密にしていきます。

高齢化率は高いものの、古い家の建替えによる若い世代向け住宅も増えており、また障害児者施設も多数あることから、身近な地域の支え合いに貢献できるようケアプラザのハード、ソフト両面を活用して頂ける関わりを各関係者と築いていきます。

#### 【汐見台地区】

マンション等集合住宅で形成されている地域事情から、支え合いの関係が築きにくい状況であることが伺えます。地域の支えあいの活動が進められていますが、関係者の方々と情報の共有を行い、必要な方にはケアプラザの相談機能を窓口だけではなく訪問という形で実現していきます。また、連合会が中心となり様々な取組を行っていますが、活動場所としてケアプラザは交通事情により活用が難しいことから、連合会や各自治会単位で行っている行事へ参加させて頂き、介護予防や保健福祉に係る情報等の普及啓発を行っていきます。マンションの増加により年少人口、若い親世代も増加している事を踏まえ、その方々の求める情報をケアプラザとして発信できる工夫を各関係機関と協力しながら行っていくべく連携を密にしていきます。

## (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みについて

地域住民や関係者と連携・協働して地域の魅力と課題を把握し、地域ケアプラザとして課題解決に向けた活動を行っていくための取組みを具体的に記載してください。

### 【屏風ヶ浦地区】

区内でも高齢化率が高く一人暮らし世帯も多い地域であることから、高齢者支援を中心に事業運営を行う必要があります。地域によっては山坂や狭い道もあり、また交通の便が悪いところから、地域の関係者とより一層の連携を強めていくことで、要援護者の早期発見、早期対応ができるネットワークを構築していく事も重要と考えます。また、各自治会町内会がそれぞれの実情を踏まえ独自の取組を実施し「共助」を築いてきている事から、継続して実施できるようそれぞれの実情に合わせた後方支援を中心に連携を行っていきます。「まち歩き」事業を地域の方々と一緒に行う事で、その地域特性から出てくる課題や魅力などの地域情報を共有し、課題についてはそこに住まわれている方々の意見をお聞きし、課題解決の実現に向けた具体的な案を後押しできるよう、各自治会単位と連携して取り組んでいきます。

しかしながら最近では古い家を取り壊し、新しい家が建つことにより若い世代が生活を始めるところも見受けられ、「生活支援」の視点から若い世代向けの情報発信の拠点となるべく、学校や保育園、幼稚園等との連携を密にし、様々な世代に向けた情報があるケアプラザという位置づけになる様、周知や発信への取組が必要と考えます。また、外国籍の住人も増えてきている事を踏まえ、その方々へも情報が発信できるよう、地域の実情を踏まえながら地域の方々と連携を図っていきます。

### 【汐見台地区】

区内では高齢化率が低く、特に汐見台2丁目においては高齢化率も11.9%と低い地域ではありますが、高齢者人口は確実に増加しています。地区内に病院や幼稚園、コンビニエンスストアやスーパー、商店街があり、地区内での生活がしやすい環境が整っていますが、マンション等集合住宅事情から支え合いの関係が築きにくい状況であることが伺えます。連合会が中心となり各自治会を取りまとめ様々な取組を行っているため、行事参加などを通じて後方支援をさせて頂きながら、地域の方々や関係者との連携を図っていきます。

汐見台自治会連合会は11月に「災害時要援護者名簿の提出に係る協定」を締結した事から、地域の見守り活動には特に力を入れている状況が見受けられます。活動されている方々と連携を密にし、ケアプラザに来る事が困難な方々へはこちらから出向き、地域の方々の「安心して暮らせる」の支援につながる様、関係者の方々との連携を強めていきます。

また、新しいマンション増加に伴い年少人口が増加している事から、現在行っている子どもや子育て世代を対象とした事業の実施や情報発信を行い、小中学生向けに認知症サポーター養成講座や福祉教育における学校との連携を密にしていき、ケアプラザの更なる周知となるよう努めていきます。

### (3) 担当地区における関係団体等との連携について

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

地域との連携については、連合町内会、民生委員児童委員協議会、地区社協活動等主要な会議や行事の企画会議等の事務局として関わることで支援をさせて頂くと共に、地域の現状を把握した上で連携していきます。また、地域活動として開催されるイベントやお祭り、地域防災拠点訓練等についても同様に連携をさせて頂く事で、地域活動を支援させて頂きます。

地域で行われる会議への参加のみならず、訪問活動や窓口対応等で得られた地域課題やニーズについては、その内容を分析して区役所や区社会福祉協議会の各担当と情報提供し、一体的に地域支援のチームとして関わる事ができるように致します。また、スイッチON磯子や横浜型地域包括ケアシステム推進について、地域で推進されている方々との連携を密にし、その進捗を区役所や区社会福祉協議会と共有し、支援の方向性についても共通理解の上で連携を致します。「いそっぴゴールデンウィーク」等区単位での合同開催事業については積極的に参加し、連携を図っていきます。

個別の相談ケースにおける関係機関との連携については、合築施設の生活支援センターをはじめ、各関係機関と連携がスムーズに取れるよう定期的な情報共有の機会を確保します。

他のケアプラザ連携として、専門職の連絡会を通じて情報交換を行い、協働での事業への取組や研修の開催等を実施していきます。また、空き家活用支援や横浜市介護予防・生活支援サービス補助事業、障害者支援事業等についてはご利用される地域の方々を中心に考えたとき、地域ケアプラザ担当地域を超えて支援が必要となることから、他の地域ケアプラザと協力、連携しながら支援を行っていきます。地域の方は自宅から近い地域ケアプラザを利用されることから、普段から中原地区は新杉田地域ケアプラザ、磯子駅に近い地域は磯子地域ケアプラザと連携して課題解決を行っていきます。隣接する区についても情報交換等行うことで連携し、地域支援を行っていきます。

### (4) 合築施設との連携について

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

合併施設である磯子区生活支援センターは、地域で生活をされている精神障害者の社会復帰、自立及び社会参加を促進するための施設です。地域で生活されている方を対象としている事では共通する部分が多く、8050 問題をはじめ地域ケアプラザ包括支援センターに相談されるケースに精神疾患や精神障害をお持ちのご家族が関わる場合が増えてきています。合併して運営している施設としての強みを活かす様、月1回のケースカンファレンスでの情報共有を行い協力して地域の方の相談に対応していけるよう連携を図っていきます。カンファレンスの機会だけではなく、それぞれの専門性を尊重するとともに、お互いが相談し合える関係となるよう、また相談対応についても協力して訪問活動を行うことができるよう、普段からケアプラザに立ち寄って頂く生活支援センターのご利用者様情報をお伝えすることで交流を図っていきます。

また、年に1回11月に開催する「文化祭」は共同で開催しており、地域の皆様へ地域ケアプラザ及び生活支援センターの周知についても一体的に行い、連携を強めていくことができると考えます。

## 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、業績実績等について、記載してください。

社会福祉法人伸こう福祉会は、「たくさんのよきものを人生の先輩たち、後輩たち、そして地域に捧ぐ」を基本理念としております。出会った方々に仕事を通じて「たくさんのよきもの」をささげること、より豊かな生活が送れるようにすることが私達の使命です。

そして、この使命を永続させていくために、「必要とされるサービスを常に探しチャレンジすること」「お客様そして地域に喜んでいただける価値のある仕事をしていくこと」「法人もスタッフも成長し続けること」に職員全員で取り組んでおります。

#### 【クロスハートベーシック】

～伸こう福祉会設立当初から大切にしており今後も次の世代に受け継いでいく心のあり方～

- ① お客様から学ぶ  
サービスに正解はありません。私たちは謙虚になり、その時々のお客様の表情や言葉から、今自分がしているサービスが正しいものかどうかを判断します。
- ② 今を大切に  
来客を笑顔と明るいご挨拶でお迎えすること、お客様のお見送り…など、今を逃したら二度と来ない瞬間の対応を何よりも優先させます。
- ③ 地域のお役に立つ  
私たちが今日ここで仕事ができるのは、すべて地域の理解と協力によるものです。そのご恩に報いるためにも、地域のお役に立てる機会は決して逃しません。
- ④ おもてなしの心  
お客様に対するおもてなしは、私たちの仕事の一部、当たり前のことです。私たちが「おもてなし」する相手は、一緒に働く仲間たち、施設を訪ねてくださったご家族や来訪者など、私たちのホームに足を運んでくださった全ての方々です。
- ⑤ ONE ファミリー  
スタッフも、そのご家族も同じように私たちにとって大切な存在です。伸こう福祉会で働くすべてのスタッフとその家族は「ONE ファミリー」として、ともに助け合います。
- ⑥ 背伸びをすれば背は伸びる  
自分にはできないと思った時、とても受け入れることはむずかしいと思った時、あえてチャレンジしてみましょう。最初はつたなくても、学ぶこと・挑戦することを続けているうちに気がつくことができるようになっていくものです。
- ⑦ 福祉バカにならない  
福祉の世界では当たり前のことが、世間の非常識だったりします。私たちは、「福祉の業界」のみではなく「一般社会」で通用する仕事をします。

#### 【ISO（国際標準化機構）の取り組みについて】

よりよいサービスをお客さまへ提供するための仕組みをつくり、第三者の目線で評価をしていただくため、各施設で品質マネジメントシステム「ISO9001」の認証を取得し、更新を重ねています。

#### 【品質方針について】

- 「2025年問題」を見据え、伸こう福祉会では2013年以降3年をひとつの区切りとし、それぞれの区切りごとに力を注ぐテーマ（中長期計画）を定めております。
- Ⅲ期のテーマであった「連携の強化」を土台に、2022年からのⅣ期では「第三の柱となる事業の確立」をテーマに重点的に取り組んでおります。
- 中期計画Ⅲ期目の2019年度の品質方針は、「まずは自分から歩み寄り、感じのよい挨拶からスタートする」として、法人内部の連携のみならず、国や地方自治体、企業、医療機関、他の社会福祉法人等との連携体制を構築することで、各々の強みを活かしつつ連携する事で利用者へのより良いサービス提供の実現、新しい社会の在り方の提案ができる体制づくりに重要な「信頼」関係の構築を推進してきました。
- 神奈川県内を4つの地域に分割したエリア制度を導入し、各エリアにおいて実行計画を作成、高齢・児童・障がいの事業領域に関わらず、その地域に必要とされているサービスを模索し、そのニーズに対して地域内事業所間で協働しスピーディーに対応ができるよう、連携の強化に取り組んでいます。

#### (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。

- 伸こう福祉会設立から現在まで事業活動収入は増収を維持しており、令和元年度は、事業活動収入64億5千万、事業活動支出58億8千万、事業活動収支差額5億7千万、当期資金収支差額2千万を見込んでおります。法人税等の滞納はありません。
- 毎月、経営会議・理事会を開催し、法人全体の方針を確定・確認し課題を洗い出しています。重点方針に基づき、各エリアで予算や実行計画を作成しております。エリア実行計画に基づき、各施設でも実行計画を策定し、全職員に発信することを徹底しています。
- エリア会議にて実行計画の進捗や、稼働率表等をもとに予算実績の確認を行い、経営会議で実行管理・共有・対策指示、理事会・評議員会にて報告しており、翌年度に向けた計画を策定していきます。

### 3 職員配置及び育成

#### (1) 地域ケアプラザ所長及び職員の確保、配置について

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

- 職員体制は、下記【職員配置】で考えておりますが、地域活動交流部門（サブコーディネーター）や地域包括支援センター職員は、今後の高齢者人口の増加や居住者の多国籍化に伴う地域ニーズ解決に向けて増員が見込まれます。
- 欠員が生じた場合には、伸こう福祉会が過去 21 年間に磯子区内外で培ってきた人的資源を最大限に活用し、地域ケアプラザの業務を速やかに遂行できる人員補充を行い円滑な事業推進に努めます。

#### 【所長（予定者 経歴）】

一般企業 自動車販売店の営業職（3年）

商社営業職（2年）

デイサービス相談員・管理者経験 12年

グループホーム管理者・計画作成担当者経験 4年

有料老人ホーム施設管理者経験2年、特別養護老人ホームショートステイ相談員経験1年

小規模多機能型居宅介護 計画作成担当者兼介護職員経験1年

#### ※資格

社会福祉士、介護福祉士、介護支援専門員、社会福祉主事任用資格

#### 【職員配置】

所長1名

地域活動交流事業5名（地域交流コーディネーター1名、サブコーディネーター4名）

地域包括支援センター5名

（主任ケアマネジャー1名、保健師等1名、社会福祉士2名、事務員1名）

生活支援体制整備事業1名（生活支援コーディネーター1名）

予防介護支援2名（予防プランナー2名）

居宅介護支援事業所4名（介護支援専門員4名）

地域交流コーディネーター、生活支援コーディネーター、主任ケアマネジャー、社会福祉士、保健師（看護師）5職種の業務は多岐にわたり、その役割は重要になってきています。その業務を補佐するための事務員や環境整備職員等を配置し、本来業務に集中できる環境を整えていきます。

## (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。

地域ケアプラザの職員には、地域の様々なニーズを把握し、検討・分析の上、地域全体に新しい取り組みを展開していく役割があります。そのため、年間の人材育成・研修計画を立て、OJT (On the job training) の推進・充実を図り、各職種の業務連携や実践に繋がる研修を積極的に活用していきます。

- 法人内では、社会福祉法人の職員として基礎的な能力を身につける研修や専門職に向けた研修やプロジェクトを継続的に実施しております。
- 各職種向けの研修には、目的を持って積極的に参加し、専門職としてのスキルアップを図っていきます。研修終了後は、地域ケアプラザ職員会議等で研修内容を伝えることで、職員全体への成長へ繋げていきます。
- 個別支援と地域支援を一体的に行っていくために、毎月 5 職種（地域包括支援センター3 職種、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）会議を実施し、地域ケアプラザ職員としてのあり方、方向性・業務の視点などを学び合い、価値観・判断力の確立に繋げていきます。また、包括支援センター3 職種と居宅介護支援事業所、介護予防プランナーとのカンファレンスを実施し、個別ケースについても情報の共有、連携した支援体制作りを行っていきます。
- 市で実施する業務別研修や区役所や社会福祉協議会で実施する研修、県等の他機関が開催する研修では、個人のスキルアップはもとより、市・区役所・社会福祉協議会・近隣地域ケアプラザ等との情報交換・地域課題共有・課題解決に向けた貴重な場として捉え、意識を持って参加していきます。

## 4 施設の管理運営

### (1) 施設及び設備の維持保全、管理及び小破修繕の取組みについて

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

地域ケアプラザが、広く市民にご利用いただく公共施設として「安心・安全な施設」であり続けるために、下記の内容で施設管理を実施します。

#### 【開館時間】

基本協定書に基づいた開館時間を遵守します。

月曜日～土曜日 午前 9 時～午後 9 時

日曜日・祝日 午前 9 時～午後 5 時

2 名以上の常勤職員が地域ケアプラザ内に常駐し、電話や利用者への対応に不備がないように努めます。

#### 【閉館日】

基本協定書に基づき、年末年始は休業します。

月 1 回の全館点検・清掃日は貸館業務を休業致しますが、総合相談業務は実施致します。

#### 【建物の保守点検】

以下の設備については、外部委託先による点検を定期的を実施します。

異常事態や緊急事態が発生した場合は、施設利用者の安全を守るために区役所と密に連携し迅速に対応します。

- ・消防設備
- ・建物設備（十二条点検）
- ・昇降機
- ・自動ドア
- ・空調設備
- ・電気設備
- ・害虫駆除や植栽等、必要に応じてメンテナンスを実施し清潔で居心地の良い施設づくりに努めます。

#### 【日常的環境整備について】

- 施設内の各部屋・エリアに「環境整備担当者」を配置し、担当者は午前・午後に清掃状況や施設・設備の不具合等について「環境整備チェックシート」に記載します。異常等が発見された場合は速やかに所長に報告するとともに、区役所等と密に連携し迅速に対応します。
- 日常清掃は出勤職員全員で行い、月1回外部委託業者による全館清掃を実施します。
- 感染症対策として、施設内に最新の感染症情報や手洗い方法等の掲示、手指消毒用アルコール・感染症対応キットの設置を行い衛生環境の整備を行います。

## (2) 事件事故の防止体制及び緊急時の対応について

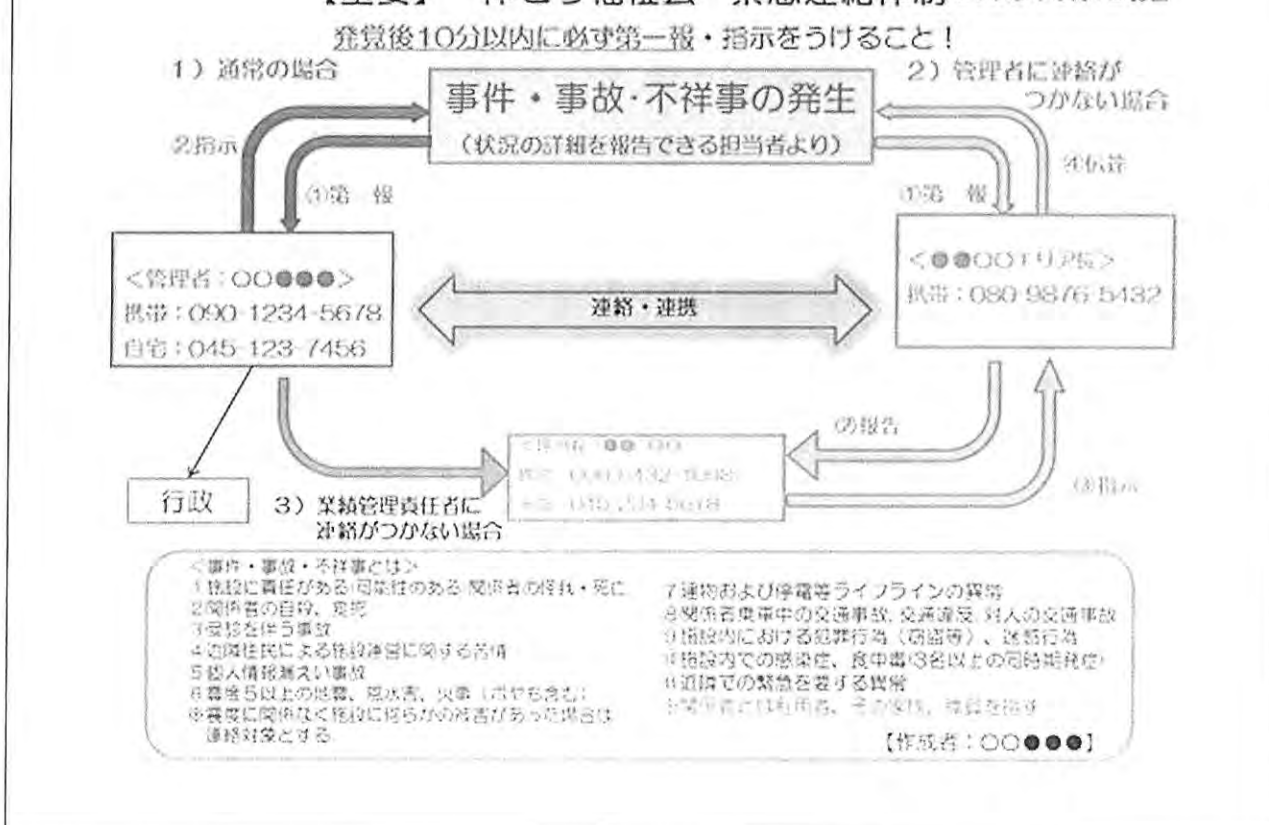
事件事故の防止体制及び事件事故発生時における緊急の対応について、具体的に記載してください。※急病時の対応など。

#### 【事故防止体制、緊急時対応・連絡体制について】

- 日常業務の中で実施する研修や避難訓練を通して、事故防止・防犯・防災に関する職員の意識向上に努めます。  
「環境整備担当者」は、毎日施設内外の設備の目視点検や防犯巡回を実施します。
- 警備会社による機械警備や地域交番による巡回パトロール、地域の防犯パトロール隊にご協力頂き、関係機関との連携を通して事故・防犯・防災体制を強化していきます。
- 日常業務の中で起こるヒヤリハットの報告を義務付け、地域ケアプラザ職員会議等で情報共有するとともに、再発防止計画を立案し、ヒヤリハット発生日の翌月末に再発防止計画の効果確認を行い、積極的に事故予防を図ります。
- 発生した事故等の経緯や対応については、運営協議会にて地域関係者に報告します。
- 地域ケアプラザ来館者及び施設利用者の急病を含む緊急時は、法人で整備している緊急連絡体制をもとに、職員が携帯するスタッフハンドブックに記載されている緊急連絡網を使い報告・連絡・対応が速やかに行えるよう整備しております。
- 区役所等へ迅速に連絡できるように連絡先を地域ケアプラザ事務所に掲示します。
- 万が一、施設の事業や設備に起因する事故が発生した場合は、区役所と相談の上、法人が契約している損害保険会社による保証を検討します。



下記参考図： 伸こう福祉会緊急連絡体制



### (3) 災害に対する取組みについて

#### ア 福祉避難所の運営について

地域ケアプラザは、区防災計画に基づき福祉避難場所として開設及び運営を行うことが規定されていますが、発災時に備えた事前準備や福祉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。

地域防災拠点での避難生活が困難な要援護者とその介護者を受け入れる特別避難場所（福祉避難所）としては、開設・運営マニュアルを整備し、マニュアルに基づいて特別避難場所開設訓練を実施します。発災時に具体的な行動がとれるよう、職員にはマニュアルを配布し、訓練実施時には各自役割を確認し、施設職員全員で行動の確認・共有を行うことで、実際の発災時には集合した職員の人数によって臨機応変な役割分担が行えるよう準備していきます。参集については、ケアプラザ近隣在住職員が初期準備にあたるよう周知しています。備蓄品については計画的に在庫数、期限の確認を行うと共に、入替補充等を行っていきます。

#### イ 災害に備えるための取組みについて

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

- 消防計画に基づき、避難訓練を併設施設と合同開催します。  
その中で、消防署職員による AED 使用した救命救急の訓練、水消火器を使用した消火訓練等実践を想定した訓練も同時に実施し、災害に備えていきます。
- 発災時における利用者の安全確保のため、災害時簡易マニュアルを整備し周知しています。緊急避難案内図を各貸室に掲示すると共に貸室チェック表の裏面にも印刷し貸館利用時等に周知していきます。
- 地域防災拠点委員会にケアプラザとして参加させて頂き、日頃からの顔の見える関係を構築していきます。
- 昨年の台風により担当地域においても倒木の被害が発生している事も踏まえ、風水害対策として日頃の訪問活動において地域の状況を把握すると共に、洪水、土砂災害、内水ハザードマップの確認を行っていきます。地域の会議等風水害についての関心も高まっている事から、地域ケアプラザとして各ハザードマップ情報や実際の活動時に気づいた点等情報共有を行っていきます。

#### (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。

- 公正・中立性を確保する為に、介護保険サービスに関しては相談受付時に「ハートページ」や主任ケアマネジャーが作成している「磯子区ケアマネ空き情報」を活用し、相談者が自由に選択できるように配慮します。また、重要事項説明書にも記載することで契約の際等ご利用者に説明することで周知を図っていきます。
- 地域活動交流の貸館業務に関しても「貸館マニュアル」に準じて実施致します。多くの方に貸室を公平に利用していただけるよう、月初に「貸室希望票」にて団体の希望を確認し、希望日の調整を団体の方とすることですべての団体が万遍なく利用できるように調整をしていきます。また、地域活動交流部門だけでなく他のケアプラザ職員が同様の対応ができるよう、所内会議で共有するとともに新任の職員に対してOJTを実施していきます。

#### (5) 利用者のニーズ・要望・苦情への対応

利用者の意見、要望及び苦情等の受付方法並びにこれらに対する改善方法について、具体的に記載してください。

- 利用者のニーズに応えるために、地域ケアプラザが関わる自主事業において、アンケート内容・項目を自主事業講師や担当職員間で検討・作成する事で、より正確で細やかな利用者のニーズの把握に努めます。アンケート結果から、新たな取り組みや自主事業の発展を検討するとともに、改善策については地域ケアプラザ職員会議等で共有し次の取り組みに活かしていきます。
- 年1回各部門から利用者アンケートを実施・分析し、振り返りシートを作成します。結果・改善策については、実行責任者を決めて区役所へ報告のもと地域ケアプラザ情報ラウンジに掲示するとともに広報誌で周知します。
- 苦情の受付体制として、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員会を設置するとともに、「苦情受け体制」「苦情受付体制のフローチャート」「地域ケアプラザ以外の苦情受付窓口の案内」を地域ケアプラザ情報ラウンジに掲示します。また、「ご意見箱」や法人の理事長へ直接申し立てできる「理事長への意見箱」を設置し、いつでも要望・苦情申し立てがしやすい環境を整備します。
- 匿名でいただいた要望・苦情についても、対応状況や回答が利用者へ伝わるように掲示板等で「見える化」していきます。

#### (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。

##### 【個人情報保護、法人の運営状況等の公開について】

個人情報の適切な取り扱い等については、法人の定める「個人情報保護に対する基本方針」「個人情報取り扱いについて」及び横浜市個人情報保護に関する条例に則り、以下に示すとおり個人情報の保護に努めます。

##### (1) 個人情報の取得、管理、利用、開示、委託

- ①個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。
- ②個人情報の取得、利用、第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③当法人が委託する医療・介護関係事業者は、業務の委託にあたり、個人情報保護法とガイドラインの主旨を理解し、それに沿った対応を行なう事業者を選定し、且つ秘密保持契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

##### (2) 個人情報の安全確保の措置

- ①当法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に徹底させるために、個人情報保護に関する規定類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ②個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、または毀損の予防及び是正のため、当法人内において規定を整備し安全対策に努めます。

(3) 個人情報の開示、訂正、更新、利用停止、削除等への対応

当法人は、本人もしくは後見人が自己の個人情報について、開示、訂正、更新、利用停止、削除等の申し出がある場合は、速やかに対応します。

(4) 苦情の処理

当法人は、個人情報取り扱いに関する苦情に対し、適切且つ迅速な処理に努めます。

- 毎年、地域ケアプラザ全職員に個人情報保護に関する研修を実施し、研修報告書と誓約書の提出を義務付け法令遵守に努めます。
- 地域ケアプラザ（指定管理業務）に関わる文書保存期間である5年間、その他、社会福祉法人会計基準等の基準に従い、文書、パソコンやUSBメモリ等の記録媒体についても鍵のかかる書棚等に適正に保管し、盗難・紛失防止、個人情報保護に努めます。
- 地域ケアプラザの事業計画・事業報告については、年2回運営協議会にて報告致します。伸こう福祉会の運営・財務状況等は、ウェブサイト等を使用し積極的に情報発信していきます。

【人権尊重への取り組みについて】

- 毎年、地域ケアプラザ全職員に人権を意識し業務に当たる事ができるよう人権に関する研修を実施し、研修報告書の提出を義務付けます。
- 伸こう福祉会として、東日本大震災の被災によって、避難している方へ他者とのつながりや、生きがいをもって前向きに生活することに少しでも貢献していけるよう、復興庁が主管する被災者支援総合事業「心の復興事業」を受託・実施しております。地域ケアプラザとしても、震災から9年目の今、震災が私たちに残したことを忘れないために本事業の一環である「風化防止事業」として、地域ケアプラザ情報ラウンジや地区センター等関係機関での展示フォーラムを行っていきます。
- 伸こう福祉会として、働きにくさを抱えた方も含めた人材の雇用を推進しております。働きにくさに応じて仕事内容や勤務時間を調整し、誰もが活躍できる社会を目指しています。（※満70歳定年とし、健康状態等を考慮し希望する方は最長80歳まで継続雇用、障がいを持つ方の雇用、外国籍の方の雇用、難民の方の雇用等）
- 新たな取り組みとして、法人に関係する全ての利用者の人権を尊重し、侵害しないことを具体的な行動で示すことが出来るように「宣誓書」を作成しております。屏風ヶ浦地域ケアプラザにおいては、情報ラウンジに掲示するとともに毎月実施状況を確認していきます。

※●伸こう福祉会 事業本部 宣誓

「先入観に捉われず相手の話を最後まで聴きます。」

●伸こう福祉会 財務本部 宣誓

「これが普通と決めつけません。」

●伸こう福祉会 管理本部 宣誓

「個人情報と法人外へ漏らしません。持ち出しません。」

●横浜市屏風ヶ浦地域ケアプラザ 宣誓

「個人情報を取り扱う際は、声の大きさにも配慮します」

(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。

- 「ヨコハマ3R夢プラン」に基づき、ごみの分類表を掲示し地域ケアプラザ全職員に周知することで、ごみの少量化や資源化に取り組んでいきます。
- ごみの分別やリサイクルだけでなく、ごみそのものを減らすリデュース(発生抑制)の取組を推進することで、ごみ処理に伴う環境負荷の更なる低減を図っていきます。
- 地域ケアプラザ職員については、服装は夏季クールビズ・冬季ウォームビズを推奨し、外出時はできるだけ燃焼エネルギーを使用しない徒歩、自転車、公共交通機関を利用することで温暖化対策・CO2削減にも取り組んでいきます。
- 地域ケアプラザ利用者にはご理解をいただきながら、冷暖房の設定温度を定めさせていただきます。こまめな消灯や事務機器未使用時の電源OFFの徹底等、節電に対する取り組みも継続実施していきます。
- 横浜市中小企業振興基本条例の趣旨に則り、地域のまちづくりや災害時の助け合い、地域経済が活性化していくよう、地域ケアプラザ各種点検・清掃業務等の発注や物品等の調達については、市内中小企業者に積極的に依頼・委託していきます。
- 伸こう福祉会として、子育て中の職員を支援できるよう一部の介護・保育施設内に職員向け「事業所内保育所」を設置しています。事業所内保育所を用意することで産後のスタッフも安心して職場に復帰でき、子どもが比較的小さなうちから育児と仕事の両立を図ることができています。

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。

- 地域ケアプラザは、地域の身近な福祉保健の拠点として「地域のつながりづくり」を実践する「場」を有しています。情報ラウンジを開放し、コーヒーやお茶の提供、図書館の本の貸出、自由に閲覧できる新聞や各種活動団体の情報誌等を設置し、気軽に立ち寄れる場の提供を実施していきます。
- より広く地域住民に施設を見て知っていただける機会として、年1回「文化祭」を継続的に企画・実施していきます。その際は同一敷地内合築の磯子区生活支援センター及びデイサービスについても合同で開催することで、各事業所の周知を行っていきます。
- 自主事業については、高齢者、子ども、障がい児者等の課題解決にも広く繋がっていくように事業の目的や課題を確認して、次の取り組みに繋げていきます。  
また、自主事業後に参加者の自主活動グループの新たな立上げに協力し、その後の活動のための場の提供、活動支援を継続的に行うことで、施設稼働率の向上も同時に図っていきます。

- 福祉保健活動の場として、利用団体向け説明会や空室状況の掲示等、利用者が利用しやすい環境づくりに努めます。ボランティア情報や地域貢献活動等の情報提供を行い、より地域における福祉保健活動従事者が増えるよう積極的に働きかけていきます。
- 情報提供については、広報誌「ケアプラザニュース」を年10回発行するとともに、広報よこはま磯子区版、タウンニュース、自治会町内会回覧板、階段掲示、ブログ等で周知していく事で、地域住民にとって広域に有益な情報提供を継続的に実施します。

#### イ 総合相談について（高齢者・子ども・障害者分野等の情報提供）

高齢者・子ども・障害者等の分野に関する情報提供の取組についての考え方、提供手法について記載してください。

- 地域の身近な相談窓口として、窓口・電話・訪問等でいただく個別の相談や、自治会町内会等の会議、自主事業や地域ケアプラザ利用団体の活動等、様々な機会の中でニーズを把握し、相談・支援を実践していきます。個別相談に限らず、地域サロンや地域ケアプラザ利用団体等の担い手発掘・育成に関わる活動支援も重要な課題の一つです。
- 高齢者に関する相談については、地域包括支援センター3職種を中心に医療・介護事業所と密に連携し支援に繋げていきます。
- 相談内容から把握出来る生活支援ニーズを地域と一緒に解決していけるよう、生活支援コーディネーターを中心に課題共有・解決に向けて、関係機関と検討していきます。  
また、相談内容やニーズによっては、地域ケアプラザで実施する自主事業や地域ケアプラザ利用者団体へ繋いでいきます。
- 子ども、障がい児者、生活困窮者等に関する相談についても、「困った時の屏風ヶ浦地域ケアプラザ」として、内容に応じて区役所や障害者支援事業所等へ繋いでいきます。
- そのためには、地域活動団体、区役所、社会福祉協議会、近隣地域ケアプラザ、医療・介護事業所、NPO法人との日頃から「必要な時に繋がる事の出来る関係」の構築を推進していきます。

#### 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。

- 毎月5職種（地域包括支援センター3職種、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）会議や適時、個別のニーズや相談内容の分析、地域の魅力や課題について情報共有を行います。
- 個別支援においては、地域包括支援センター3職種を中心に制度のみに限らず様々なサービスや支援が相談者に届くように実践していきます。

- 地域支援においては、地域活動交流コーディネーターや生活支援コーディネーターを中心に自治会町内会、地域関係団体等との定期的な会議で地域ケアプラザの業務を通して得た情報を提供し、また地域から情報収集することで相互に連携していきます。
- 自主事業においては、それらのニーズを反映させたものを展開していくとともに、自主事業参加者からはアンケートで更なるニーズ把握に努めていきます。
- 地域の担い手発掘・育成を目的とした事業や、介護予防・健康づくりに関する事業については、地区センター等と密に協働して事業を展開していくことで、広く普及啓発し参加者の社会参加・健康づくりを促進していきます。

## 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。

地域福祉保健ネットワークは、自治会町内会や医療・介護等関係機関等が地域の魅力や課題を情報提供・共有し、お互いの活動・事業を理解することで、共通の目標設定や課題解決に向けた取り組みを実践していくために重要であります。日々の活動・業務の中で、ネットワークが構築されることにより、高齢者・子ども・障がい児者等全ての住民に対する見守り機能が強化されるとともに、医療・介護等関係機関の支援の質も高まっていきます。

地域ケアプラザとして、住民主体の地域づくりを積極的・効果的に支援するために、定期的に実施される区役所を中心とした地区支援チーム等の会議で各関係機関と情報提供・共有を実施していきます。また、既存の会議に限らず、NPO法人や企業等の社会資源や地域人材にも積極的に働きかけ、更なるネットワークの拡大を図っていきます。

その中で、地域住民と各関係機関等と目指す目標をすり合わせて一緒に取り組んでいきます。

## 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。

高齢者見守り支援の一環として、訪問活動で得た情報は常日頃から情報の共有を行っていきます。共有を行う事で緊急時については電話連絡でも即対応できる体制作りを努めていきます。介護予防として地域の自治会単位で行われている集まりに参加し、区の担当者と協働で体力測定等行うことで、介護予防の普及啓発として連携した活動を行っていきます。

権利擁護の柱として消費者被害や虐待防止について、区全体として発信する磯子区消費者被害瓦版や消費者被害に関しての講座や研修会の開催等その時々最新の情報を地域の方々へお伝えできるように、また磯子区高齢者虐待ネットワーク研修等を含め協働で開催していきます。

## カ 地域福祉保健計画の区計画及び地区別計画の推進について

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・推進の一員として参画し、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。

- 地域ケアプラザの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がそれぞれ地区の地域福祉保健計画推進組織委員の事務局として、地域づくりを継続的に支援していきます。年に数回開催されている地域住民参加の身守りネットワークの組織づくりや地域課題、支え合いについて話し合う会議に向けて、コーディネーターが地域福祉保健計画推進組織委員と共に企画運営の協働を行っていきます。
- 第4期磯子区地域福祉保健計画（スイッチON磯子）の策定に向け、区役所や社会福祉協議会と協働し、事務局としての役割を果たすと共に、地区別計画の策定に向けて区計画を更に取り込んだ計画の策定を支援していきます。
- 所長会、5職種の各連絡会等で示される区事業の方針や取り組みを積極的に把握し、区役所、社会福祉協議会、近隣地域ケアプラザ等と連携し事業展開していきます。

## (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

高齢者・こども・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。

- 高齢者
  - ・健康をサポートし、高齢者でも安全に出来る体操を講師と蜜に相談をし、継続していく。
  - ・団塊の世代の男性を対象とした料理講座の継続。アンケートや講師の意見を取り入れ、社会参加のきっかけや積極的なコミュニケーションの場としても活用していきます。
  - ・住まいや介護保健についてなど、老後の備えとして役立つ講座を地域包括支援センターやケアマネジャーと協働し、開催していきます。
- 障がい児・者
  - ・放課後余暇支援で出来た仲間との繋がり、地域との繋がり維持、そして広げることが出来る様、定期的に同窓会や外出支援を行い、集まれる場所を提供していきます。
  - ・技術の向上と共に、日頃の運動不足の解消、体力の維持、また横（チーム）の繋がりや相手の立場を思いやるなど、日常に大切な部分の向上を目指して障害のある就労者を対象としたフットサル「COSMOS」を継続していく。また、新規の参加者を募るため、近隣の障がい者支援施設への周知と受け入れのための環境作りに努めていきます。（新杉田地域ケアプラザとの共催）
  - ・個別学級に通う児童・生徒を対象とした親子で参加出来る、地域との繋がりに結びつく事業を企画、開催していく。
- こども
  - ・「情操」を育み「潜在的な基礎能力」の発達を自然と促し、また子育て支援に繋がるコミュニ



ケーションの場として親子リトミックを開催、継続していく。

- ・子育て中のママとパパの居場所、仲間作り、地域との繋がりなどに結びつく、子育てを頑張っているママとパパに気軽に遊びに来れる場所を提供していく。
- ・近隣の保育園との共催事業を情報共有しながら、地域の資源の周知も含め継続していく。

●地域一般（20代～60代）

- ・20代～60代を対象とした、誰でも参加出来るエクササイズを行い、日頃の運動不足や健康作りに役立つ自主事業を開催する。また日頃地域ケアプラザを利用することのなかった方に、この事業への参加によって、ケアプラザの事業や福祉保健活動への参加のきっかけとなるよう促していく。
- ・人気の高い登録制の歌の講座を、毎年新規申し込みにし、幅広く地域のみなさんに参加してもらえよう企画・開催・継続していく。また自主的活動に結びつき展開出来るよう、後方支援をしていきます。
- ・文化祭の開催を継続し、地域の方へのケアプラザの周知とともに、貸室団体の日頃の活動の紹介、発表の場としていきます。また、福祉保健活動の場としての役割、障害者の方たちの地域の人たちとの交流の場としての役割も十分に果たせるよう努めていきます。

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、利用促進をはかるための具体的な取組を記載してください。

- 福祉保健活動の場として、利用団体向け説明会や空室状況の掲示等を行う事で利用しやすい環境づくりに努めます。また、地域の福祉保健活動の拠点として、利用団体との協力体制を常に築いていきます。
- 地域ケアプラザがボランティア活動の拠点としての機能を持つことや、一般団体でも利用が可能なこと等広報誌ケアプラザニュースを使用して周知し、新たな活動者や団体の活動拠点となるよう働きかけていきます。
- ボランティア交流会を開催することで利用団体同士の交流促進を図り、相互に協力し合えるきっかけづくりを推進していきます。

## 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。

- 区社会福祉協議会ボランティアセンター等関係機関とも連携し、ボランティア活動をする方のニーズに合わせた場の提供に努めます。
- ボランティア活動を継続して行えるよう、活動の場の開拓やボランティアのスキルアップ講座を開催していきます。
- よこはましニアボランティアポイント登録会を開催し、ボランティア活動を始めるきっかけづくりを行います。
- 生活支援コーディネーターと協力して、既存のボランティアの活動支援や新たなボランティアの発掘・育成を行っていきます。
- ボランティア交流会を開催し、ボランティア同士の情報交換と活動紹介を行います。

## 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。

- 自治会町内会や、地域防災拠点委員会、地域福祉保健計画の運営推進母体等の定例会議への出席や、地域サロンや食事会等への参加を通して情報収集に努め、地域住民との関係を構築するとともに、地域特性やニーズ、地域課題の把握に努めていきます。
- 地域ケアプラザ自主事業や貸室利用団体の紹介や案内チラシを情報ラウンジに掲示・配架することで、福祉保健活動の情報提供を行っていきます。
- 貸室利用団体を対象にボランティア交流会を開催し、利用団体間の交流を図るとともに、新たな活動の場の情報提供を行っていきます。
- 1年に1回「文化祭」を開催する事で、地域ケアプラザで活動する福祉保健団体の活動の発表の場にするるとともに、地域への情報発信の場としていきます。
- 自主事業毎に実施する参加者へのアンケートや年1回実施する利用者アンケート等自治会町内会等からの聞き取りによる地域ニーズの情報把握に努め、自主事業の開催や地域支援を行っていきます。
- 区役所や社会福祉協議会等で行われる会議や連絡会研修会に参加し、地域支援事例や最新情報の収集に努めます。
- 広報誌ケアプラザニュースを年10回発行し地域回覧するとともに、区役所、社会福祉協議会、近隣施設等に配架します。
- ホームページやブログの更新を行い、地域ケアプラザの自主事業等を積極的に発信していきます。

### (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。

地域福祉保健計画の推進委員会や地区社会福祉協議会の定例会議に参加し、地域の支え合いの現状を把握します。また地域住民が集まるサロン等において、ケアプラザの情報や役割を周知する場を設け、住民の意見や要望を直接お聞きする場を持っていきます。

関係機関で行われているエリア会議等の場で地域の情報やニーズを共有し、各支援機関の連携や協働など検討していきます。

自治会町内会や地区民児協、地区社協やボランティア団体等と身近な関係の構築を継続し、地域にある個別の課題や地域特有の課題の解決に向けて活動や検討を住民と共に行っていきます。また、それらの情報やニーズをケアプラザ内だけの共有や検討でなく、区役所や社会福祉協議会等関係機関とも共有し、地域についての理解を深めることで理想の地域の姿やなりたい姿を話し合い、その実現に向けて協働していきます。

#### 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。

地域にある居場所として、民間企業が運営する介護予防・生活支援サービス補助事業や、空き家を活用した取り組みなどでは、実情や課題を共有し、継続的発展的な運営が行われ地域にある居場所として住民が活用できる場となるよう定期的な話し合いの場を作っていきます。

地域の強みや既存の活動が継続するために、地域の一員となって継続的に関わっていくことで、地域の方々の安心した生活につながり、活動継続、更なる発展へと繋がっていくと考えていきます。活動支援の方法として、地域の居場所の利用や助成金の情報提供、民間企業や施設、病院などとの共催など地域にある社会資源を幅広い視野と柔軟な発想を持ってコーディネートしていきます。

#### ウ 目指すべき地域像の共有と実現に向けた取組み（協議体）について

目指すべき地域像を地域住民等と共有し、その実現に向けた協議の場（協議体）を設置・運営する方法について、具体的に記載してください。

一つの課題から地域住民や地域の関係者との話し合いの場を設け、課題の解決までに至るか至らないかに関わらず、意見交換や情報共有を継続的に行っていくことで地域の関係性を深めていきます。協議体運営については多様な主体の参画を求め、地域の生活支援体制や資源の開発に向けて働きかけを継続的に行っていきます。また、話し合いの場が活発に行われるような場づくりにも考慮することで、次につながる協議ができるよう支援していきます。

## 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。

地域においてこれまでに継続して行われている取り組みに地域の一員として参画し、地域ケアプラザの強みや情報を提供するなどして協働していきます。

地域の担い手の高齢化がみられることから、ボランティア向けの講座や居場所づくりの講座などを開催し、次の担い手の創出につながるよう取り組んでいきます。

これから地域で活動したい人や、高齢者自身が生きがいややりがいを発揮できる場所の提供を支援していきます。

## (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。

地域住民が住み慣れた地域で安心して生活が出来るように、「困った時の屏風ヶ浦地域ケアプラザ」として地域ケアプラザ全体でご相談をお受けいたします。

- 地域包括支援センター職員を中心に個別課題を把握し、解決に向けて各関係機関と連携して支援を行っていきます。
- 個別課題を集約した地域課題に対しては、解決に向けて地域ケアプラザ職員全員で保健・医療・福祉サービス等関係機関やNPO法人や企業、地域住民と一緒に取り組んでいきます。
- 毎月、相談方法・相談内容・対応等を分析し、地域活動交流コーディネーターや生活支援コーディネーター、区役所や社会福祉協議会と共有し、各自治会町内会単位で地域情報シートを作成します。作成した地域情報シートを活用して、自主事業の企画立案や各種団体への働きかけを行っていきます。
- 地域ケアプラザまで来所出来ない方に対してはご自宅への訪問相談を実施し、相談者が「必要な時に繋がる事ができる」よう努めていきます。

### 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。

地域住民の方々が「認知症になっても住み慣れた地域で安心して暮らせる地域づくり」が実現できる活動を行っていきます。

- 認知症高齢者の増加が現実となってきたなかで、弁護士、司法書士、行政書士、警察、消費生活総合センター、区役所、社会福祉協議会等と密に連携し、成年後見制度や消費者被害防止等の普及啓発を自治会町内会が開催しているサロンなどに出向き実施していきます。

- 成年後見サポートネット会議への参加、区社会福祉協議会あんしんセンターや市民後見人との連携強化を図っていきます。
- 若年性認知症の人とその家族の支援を目的に、区役所や社会福祉協議会、近隣地域ケアプラザ等と継続的に情報共有し、勉強会や講座、意見交換会等の情報発信を行っていきます。
- 認知症の方とその家族への支援の一環で、月一回「介護者のつどい」を継続的に開催していきます。また、地域のキャラバンメイトの方々と協働して、担当地域の小中学校向けや一般事業所、地域一般向けに認知症サポーター養成講座を開催し「地域で支える」を支援していきます。
- 人生の最後まで自分らしく生きることが出来るよう、「エンディングノート」の普及啓発を自治会町内会に実施継続していきます。

#### 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。

- 地域住民が尊厳ある生活を維持することが出来るよう地域の身近な相談窓口の拠点として、「高齢者虐待の防止や早期発見に向けた支援」「成年後見制度の利用促進」を行っていきます。
- 横浜市高齢者虐待防止事業指針をもとに、区役所、関係機関と迅速且つ密に連携し、虐待が疑われるケース対応時は、チェックシートを使い関係機関との共通理解と役割分担をチームで実践していきます。
  - 高齢者虐待の予防や早期発見を目的に、近隣地域ケアプラザ等と共催で介護保険事業所に出張講座を行います。
  - 高齢の親と障がいのある子の世帯の相談が増加していることから、障がい者支援事業所や関係機関への権利擁護についての研修会を実施していきます。
  - 地域サロンや自治会町内会等の会合に積極的に参加し、虐待予防の普及啓発や出張講座を定期的に開催していきます。
  - 高齢者虐待防止連絡会等の会議に積極的に参加し、区社会福祉協議会あんしんセンターや市民後見人との連携強化を図っていきます。

## 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

医療・介護事業所との連携・協働の体制づくりや、個々のケアマネジャーに対する支援等を行っていきます。

- ・担当エリアの民生委員と地域ケアプラザ 5 職種との情報交換会を定期的で開催していきます。その中で把握できる個別課題や地域課題に対して、民生委員やケアマネジャー、各関係機関と一緒に解決に向けて取り組んでいきます。
- ・地域サロン団体や、ケアマネジャー、介護サービス事業所等と合同の勉強会を開催し、担当エリアの地域課題の共有や、新たな取り組みについて検討していきます。
- ・個別支援において、ケアマネジャーが地域サロン等インフォーマルサービスを積極的に利用者に説明し、地域と繋げていけるよう後方支援していきます。

### ■在宅医療・介護連携推進事業

医療的ニーズの高い在宅療養者の増加が見込まれる中、医療と介護が連携し、適正なサービスが提供されるよう、関係職種との連携支援及びケアマネジメントの支援に努めていきます。

- ・地域ケアプラザ協力医や在宅医療連携拠点と協力し、地域住民向けの医療講座を開催することで、在宅医療や看取り等に係わる住民理解を促進していきます。
- ・近隣地域ケアプラザと共催で、新人ケアマネジャーに対する勉強会を継続的に開催していきます。

## 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。

- 地域ケア会議では担当エリアの個別支援ニーズを多職種・各関係機関と検討し、地域課題を抽出・共有していくことが重要であると捉えています。また、個別ケースの検討を積み重ね地域課題の解決に向けたネットワークを構築し、新たな活動に繋げていくことも地域ケア会議の役割であると考えます。
- 一人暮らしや高齢夫婦二世帯、認知症の方も含め見守りに対する課題や、エレベーターのない団地の上層階在住での孤立、山坂が多い立地のため引きこもりに陥ってしまいそうな方への支援に対する課題があります。また、関わりを拒否している方や 8050 問題、高齢の親と障がいのある子の世帯への支援に対する課題も多くなってきています。
- これらの課題に対して、地域ケア会議を積み重ね地域課題を整理していく事で、単一町内会等で「安心して暮らしていくために、地域の中で何ができるか」を検討し、地域住民と一緒に具体的な取り組みに繋げていきます。担当圏域で解決できない課題については、近隣ケアプラザや区役所、社会福祉協議会等と共有し課題解決に向けた検討を行っていきます。

**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。

- 高齢者自身が地域で自立した日常生活を送れるよう、地域包括支援センター職員によって実施していきます。
- 介護予防等に関する研修や制度改正に伴う説明会に積極的に参加し、指定居宅介護支援事業所と共有していきます。また、利用者の支援について一緒に考え、利用者とその家族にとって最も良いサービスを検討していきます。
- 指定居宅介護支援事業所への業務委託については、公正中立性を確保するために毎月、給付管理業務時に委託状況の確認を行うとともに、利用者やその家族が適切に事業所を選定できるように情報提供を行います。

**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。

- 人と人との繋がりを通して、地域住民主体の通いの場の充実や、介護予防リハビリテーション専門職等を活かした自立支援に資する事業を推進していきます。
- 腰や膝に痛みがあっても椅子に座ったまま出来る体操「プラチナ体操」を実施していきます。一般介護予防体操事業として「プラチナ体操」より負荷の高い「すまいる体操クラブ」も継続的に開催していきます。
- 地域ケアプラザに来ることが困難な方に、ケアプラザのみならず横浜市介護予防・生活支援サービス補助事業所や地域で開催されているサロン等でも体操教室を継続的に実施していきます。また、介護予防の普及啓発を目的に、フレイル予防の講演会等出張講座を地域の中で積極的に開催していきます。
- 既存の元気づくりステーション等に参加し、定期的に介護予防に資する情報提供を積極的に行っていきます。
- 地域ケアプラザや社会福祉協議会等で登録しているボランティアや教室参加者の中から、介護予防を推進する担い手を発掘・育成していきます。

#### 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。

- 地域包括ケアの実現に向けて、医療や介護が必要になっても地域で安心した生活が送れるよう在宅生活を支える関係機関等との連携を強化していきます。そのために、介護事業所、地域ケアプラザ協力医や在宅医療連携拠点、近隣薬局を中心とした医療機関、地域のボランティア団体や活動者等と各団体の役割が相互に理解できる情報交換・懇談会を定期的で開催していきます。
- 特に、ボランティア団体と介護事業所との交流会や、各関係機関と個別ケースを通しての勉強会を積極的に実施していきます。
- 区域の民生委員、自治会町内会、老人会、磯子区生活支援センター、在宅医療連携拠点相談室「かけはし」、基幹相談支援センター「いぶき」、認知症初期集中支援チーム、区域の診療所や介護保険事業所、区や社会福祉協議会等関係機関と連携を図り、個別ケース解決や地域課題へのアプローチ等の目的達成のためにネットワークを構築していきます。

#### (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。

- 要支援・要介護状態になっても、住み慣れた地域で安心して自立した日常生活が送れるよう、利用者の意思を尊重し支援を行っていきます。
- 介護予防等に関する研修や制度改正に伴う説明会に積極的に参加し、利用者にとって最も良い支援が出来るよう、地域包括支援センターと共有し連携・協働を密に行っていきます。
- その中で、地域のインフォーマルサービスを把握し、利用者の選択による様々なサービスの提供に努めていきます。利用者の心身の状態に変化があった場合は、地域ケアプラザ内の指定介護予防支援事業と連携し、切れ目のない支援が継続して行える体制と整えます。
- 担当している利用者の生活ニーズを地域ケアプラザ内会議で発信していく事で、その地域の現状や必要な資源について地域ケアプラザの職員として検討していきます。

#### (6) 通所介護等通所系サービス事業

公の施設における事業提供であることを踏まえ、通所介護等通所系サービス事業について、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。

<記載場所>



## 6 収支計画及び指定管理料

### (1) 指定管理料の額及び施設の課題等に応じた費用配分について

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

- 今後、多様化する地域ニーズに効果的・効率的に応えていくために必要な費用を適切に配分していきます。
- 公費である指定管理料は、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」ことが実践されることに使用できるもので、様々な事業を通じて地域に還元されるよう計画し、実行していきます。
- 施設管理・修繕について、基本協定書に基づき併設施設と連携し一体的に整備・管理を実施していきます。共有部分については予め決められた経費負担割合に則り適正に計上致します。

### (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。

- 地域ケアプラザの年間事業計画に基づき、自主事業を遂行するとともに、新たに出てくるニーズに対して地域と一緒に事業を実施していきます。事業後の振り返りから改善策を検討することで、必要な費用を適正に使用していきます。
- 施設・設備管理、保守点検等については、併設施設と連携し一体的に整備・管理を実施していくとともに、予め決められた経費負担割合に則り適正に計上致します。
- 竣工から13年が経過していることから経年劣化に伴う修繕についても、点検業者とともに異常を早期発見・対応することで大きな修繕にならないよう努めていきます。
- 毎日職員が実施する環境整備により施設・建物設備を良好に保っていきます。
- 水光熱費については、不要個所の電気、空調等こまめに消し節約に努めます。
- 手洗い場やトイレの水洗についても、自動水洗機能付きの機器を使用し節水に努めます。
- 備品については、横浜市物品規則に則り、物品管理簿で適正に管理するとともに、事務消耗品についても丁寧な取扱いと無駄のない利用・使用に努めます。

## 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。

#### 【地域活動交流事業】

平成 30 年度 ボランティア登録団体 32 団体（活動回数 139 回）

個人登録 174 人（活動回数 285 回）

団体登録数 155 団体（延べ利用件数 3,358 件）

●ボランティア団体の活動支援として、地域ケアプラザにあるデイサービスにとどまらず、様々な場所へのボランティアコーディネートを行い、活動の幅が広げられるよう支援していきました。

●区・地区別地域福祉保健計画の推進のため、屏風ヶ浦地区、汐見台地区の推進組織委員の事務局として後方支援すると共に、地域ケアプラザの情報提供、地域の情報収集を行いました。地域のサロンや講座に参加し保健福祉活動支援に繋げていくことができました。

●地域から要望の多かった高齢者を対象とした健康体操、子育て世代対象とした事業を展開することで、地域ニーズに合った事業展開を行うことができた。自主事業実施においては参加者アンケートによって参加状況の確認を行い、開催時の様子や地域の方の意見を把握し、次につながる計画の参考にしました。

●貸室について、団体が積極的に利用することで活動の活性が図れるよう、空き情報を受付に掲示することで、次回の活動の支援となるよう工夫を行った。また、月初に「貸室希望票」にて団体の希望を確認し、希望日の調整を団体の方とすることですべての団体が万遍なく利用できるように調整を行いました。

#### 【地域包括支援センター】

平成 30 年度 相談件数 1,109 件（内 訪問 756 件）

●地域ケアプラザと地域の顔が見える関係作りや周知、ネットワーク構築を目的に、屏風ヶ浦地区、汐見台地区の民児協連絡会に毎月参加し、会議後に個別ケースについての話し合いや講座等の打ち合わせを行うなどすることで推進していきました。磯子区地域福祉保健計画スイッチON推進委員会にも参加や夏祭り、餅つきなど地域行事へも積極的に参加し、地域ケアプラザの周知や意見交換による情報収集を行いました。

●地域ケアプラザが実施する自主事業のみならず、自治会主催の茶話会や集まりの場へ出前講座の実施のため出向き、ホームページやケアプラザニュース等を活用することで地域ケアプラザの周知と包括支援センターの役割や機能、介護保険制度についての説明を行ってきました。

●権利擁護事業として、地域住民や事業所に向けた権利擁護講座を開催し、権利擁護事業に関わる利用、普及啓発を行いました。また、エンディングノート普及啓発として地域 8 か所実施し、成年後見制度については個別相談から任意後見利用支援を行い、繋げることができました。

●区役所、他の地域ケアプラザと共催で高齢者虐待防止研修を介護保険事業所対象に実施しました。また、毎月「介護者の集い」を開催し、認知症キャラバンメイトの方に参加して頂く事で高齢者虐待防止に繋がるよう支援してきました。

●屏風ヶ浦地区、汐見台地区の小中学校を対象に「認知症サポーター養成講座」を開催しました。

また、一般事業所向けにも開催することで、より広く普及啓発ができるよう工夫できました。認知症キャラバンメイトの方々と2カ月に1回連絡会を開催し、地域ケアプラザのデイサービス、地域にあるグループホーム等に傾聴ボランティア活動を行っていただきました。

●徘徊高齢者安心ネットワーク事業の普及啓発として、新聞配達店、スーパー、ドラッグストア、コンビニエンスストア等で実施することで「地域を見守る」を推進しました。

#### 【生活支援体制整備事業】

●事業実施として「今からはじめる地域デビュー講座」を全5回で開催、参加者同士の交流を持ちながら実施をすることで一体感を感じられる講座を目指した。開催場所を地域ケアプラザだけではなく、空き家を活用した「Yワイひろば」で開催することで、地域ケアプラザでの雰囲気と違った連帯感を持つことができ、同時に「Yワイひろば」の周知にもつながることができた。事業の中で美味しいコーヒーの淹れ方を学ぶ機会があり、参加者からコーヒーの淹れ方を更に深めていきたいという意見が高まり、「プロに学ぶコーヒーの淹れ方講座」を企画、実施することができた。

●横浜市介護予防生活支援サービス補助事業「もりもり広場」がH30年1月に開所し、毎月「もりもり広場連絡会」を開催し情報共有を実施してきた。7月には連絡会の拡大版を開催し、区役所・区社協・ボランティアなど「もりもり広場」に関わる方々が集まり、意見交換会を行うことで連携を強めることができた。

●空き家活用「Yワイひろば」では区役所、磯子区社会福祉協議会の地区担当者と連携し、家主と運営団体とのつなぎ役となりH30年4月に賃貸契約を結ぶ運びとなった。その後9月の開所に向けて、地域への周知や運営に関する協議を進めていった。

開所後にあっては新杉田地域ケアプラザとも連携し、今後の事業計画等に関して協議し支援体制を構築してきました。

#### 【居宅介護支援事業】

●精神疾患や障がいの課題を抱えている高齢者世帯等、地域ぐるみで支援が必要なケースについて、地域包括支援センター等と連携し課題解決に向けて取り組んできました。

●地域の行事や地域サロン等にも地域ケアプラザの職員として参加し、特にインフォーマルサービスの把握に努め、利用者支援に繋げてきました。

#### 【介護予防支援事業所】

●地域の介護保険事業者や地域団体等関係者との連絡調整や、民生委員や地域ボランティアと日常的な連携や定期的な情報交換会を行い、利用者が地域で安心して生活していけるよう努めています。

●サービス担当者会議や適時カンファレンスの開催支援や指導・管理を行い、地域において指定居宅介護支援事業所が適切な介護予防支援の提供ができるよう努めています。

(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。

<記載場所>

地域ケアプラザ 所長 1名（常勤専従）

【地域活動交流事業】

地域活動交流コーディネーター 1名（常勤専従）

サブコーディネーター 3名（内1名常勤専従、2名非常勤専従）

【生活支援体制整備事業】

生活支援コーディネーター 1名（常勤専従）

【地域包括支援センター】

主任ケアマネジャー 1名（常勤専従）

保健師 1名（常勤専従）

社会福祉士 2名（常勤専従）

事務員 1名（非常勤専従）

【介護予防支援事業】

予防ケアプランナー 2名（非常勤専従）

【居宅介護支援事業】

管理者 1名（常勤専従）

ケアマネジャー 3名（内2名常勤専従、1名非常勤専従）

指定管理料提案書及び収支予算書  
(横浜市屏風ヶ浦地域ケアプラザ)

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、 所長 [REDACTED] 地域活動交流コーディネーター1名 [REDACTED] サブコーディネーター4名(常勤1名、非常勤3名) [REDACTED]	12,406,463
賃金水準スライド 対象外人件費 (非課税)	内訳 所長 [REDACTED] 地域活動交流コーディネーター1名 [REDACTED] サブコーディネーター4名(常勤1名、非常勤3名) [REDACTED]	603,537
事業費(税込)	講師謝金、材料費、事業保険料など	950,000
事務費(税込)	通信運搬費、研修費、広報費、印刷製本費、消耗器具備 品費等	1,200,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	3,100,000
指定額	小破修繕費 474,000 円	474,000
利用料金の活用	<介護保険収入等を充当する場合は記載してください。>	△
施設使用料相当額 ※ 2		△
合 計		18,734,000

※ 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 : 指定管理業務に通所系サービス事業が含まれる場合のみ記入して下さい。

## (2) 生活支援体制整備事業

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
賃金水準スライド 対象人件費 (非課税) ※3	内訳 生活支援コーディネーター1名	
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1名	
事業費 (税込)	講師謝金、材料費、事業保険料 等	
事務費 (税込)	通信運搬費、研修費、広報費、印刷製本費、消耗器具備 品費等	
合 計		5,500,000

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

## (3) 地域包括支援センター運営事業費

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
賃金水準スライド 対象人件費 (非課税) ※ 4	内訳 所長 主任ケアマネジャー 保健師等 社会福祉士 (2名配置) 包括事務員	23,450,188
賃金水準スライド 対象外人件費 (非課税)	内訳 所長 主任ケアマネジャー 保健師等 社会福祉士 (2名配置) 包括事務員	739,812
事業費 (税込)	講師謝金、材料費、事業保険料 等	650,000
事務費 (税込)	請求システム保守料、通信運搬費、消耗器具備品費 等	900,000
管理費 (税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費 (各種保守点検費)	800,000
指定額	協力医謝金 630,000 円、小破修繕費 126,000 円	756,000
利用料金の活用	〈介護保険収入等を充当する場合は記載してください。〉	△
合 計		27,296,000

※ 4 : (地域ケアプラザ所長基礎単価×配置予定人数 (0.5625 人工)) + (地域包括支援センター運営事業に係る正規雇用職員等基礎単価×配置予定人数) + (地域包括支援センター運営事業に係る臨時雇用職員等基礎単価×配置予定人数)

## (4) 一般介護予防事業

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
事業費 (税込)	講師謝金、事業保険料、会場費 等	150,000
合 計		150,000

## 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)	18,734,000	18,734,000	18,734,000	18,734,000	18,734,000
		生活支援体制 整備事業 (b)	5,500,000	5,500,000	5,500,000	5,500,000	5,500,000
		地域包括支援 センター運営 (c)	27,296,000	27,296,000	27,296,000	27,296,000	27,296,000
		一般介護予防 事業 (d)	150,000	150,000	150,000	150,000	150,000
		合計 (a)～(d)	51,680,000	51,680,000	51,680,000	51,680,000	51,680,000
	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	7,900,000	7,900,000	7,900,000	7,900,000	7,900,000
		居宅介護支援 事業	18,600,000	18,600,000	18,600,000	18,600,000	18,600,000
		通所系サービ ス事業					
	その他収入		150,000	150,000	150,000	150,000	150,000
	収入合計 (A)		78,330,000	78,330,000	78,330,000	78,330,000	78,330,000
内 訳	人件費	66,190,000	66,190,000	66,190,000	66,190,000	66,190,000	
	事業費	1,950,000	1,950,000	1,950,000	1,950,000	1,950,000	
	事務費	2,250,000	2,250,000	2,250,000	2,250,000	2,250,000	
	管理費	3,900,000	3,900,000	3,900,000	3,900,000	3,900,000	
	消費税等	1,880,000	1,880,000	1,880,000	1,880,000	1,880,000	
	その他	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	
支出合計 (B)		77,670,000	77,670,000	77,670,000	77,670,000	77,670,000	
収支 (A-B)		660,000	660,000	660,000	660,000	660,000	





子育て支援拠点「子育てキデイ・洋光台」事業開始  
 平成 21 年 デイサービス「サロンドデイ・クロスハート」開設  
 横浜市野七里地域ケアプラザ 指定管理者受託  
 併設 地域包括支援センター事業受託  
 併設 予防介護支援事業開始  
 併設 居宅介護支援事業開始  
 特別養護老人ホーム「クロスハート野七里・栄」開設  
 併設 ショートステイ事業開始  
 平成 22 年 グループホーム「クロスハート南・横浜」開設  
 グループホーム「クロスハート円行・藤沢」開設  
 認可保育園「キデイ百合丘・川崎」開設  
 有料老人ホーム「クロスハート石名坂・藤沢」開設  
 併設 ショートステイ事業開始  
 平成 23 年 認可保育園「キデイ鶴沼・藤沢分園」開設  
 認可保育園「キデイ湘南 C-X」開設  
 平成 24 年 グループホーム「クロスハート鶴見・横浜」  
 小規模多機能型居宅介護支援事業「クロスハート鶴見・横浜」開設  
 グループホーム「クロスハート十二所・鎌倉」開設  
 小規模多機能型居宅介護支援事業「クロスハート十二所・鎌倉」開設  
 併設 デイサービス事業開始  
 「アリストージュ経堂」運営受託事業開始  
 平成 25 年 認可保育園「キデイ古市場保育園（民営化受託）」開設  
 認可保育園「キデイ石川町・横浜」開設  
 特別養護老人ホーム「クロスハート幸・川崎」  
 併設 ショートステイ事業開始  
 小規模多機能型居宅介護支援事業「クロスハート幸・川崎」開設  
 複合型サービス「クロスハート港南・横浜」開設  
 訪問看護「クロスハート港南・横浜」開設  
 平成 27 年 認可保育園「キデイ鈴木町・川崎」開設  
 有料老人ホーム「クロスハート湘南台二番館」開設  
 デイサービス「サロンドデイ・クロスハート」廃止  
 平成 28 年 認可保育園「キデイ元住吉・川崎」開設  
 障がい者グループホーム「クロスハートハイツ東蒔田」開設  
 平成 29 年 障がい者グループホーム「クロスハートハイツ南太田」開設  
 就労継続支援 B 型・就労移行「クロスハートワーク戸塚」開設  
 平成 30 年 障がい者グループホーム「クロスハートハイツ矢部」開設  
 障がい者グループホーム「クロスハートハイツ上倉田」開設  
 平成 31 年 認可保育園「キデイ大倉山・横浜」開設

事業内容等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケアプラザ事業</li> <li>・特別養護老人ホーム事業</li> <li>・グループホーム事業</li> <li>・介護付有料老人ホーム事業</li> <li>・デイサービス事業</li> <li>・小規模多機能型居宅介護事業、看護小規模多機能型居宅介護事業</li> <li>・保育事業</li> <li>・障害者グループホーム事業 等</li> </ul>			
財務状況	年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
	総収入	5,700,542,239	5,849,166,653	5,883,136,453
	総支出	5,587,966,884	5,654,950,924	5,768,817,700
	当期収支差額	112,575,355	194,215,729	114,318,753
	次期繰越収支差額	2,260,102,662	2,397,505,984	2,452,544,932
連絡担当者	<p>【所属】横浜市屏風ヶ浦地域ケアプラザ  【氏名】<span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span>  【電話】045-750-5411  【FAX】045-751-2322  【E-mail】<span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span></p>			
特記事項				