

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と考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

地域には代々続く歴史ある世帯の方、縁あってこの地を選び居を構えた方、必要があってこの地で生活をされている方などなど、乳児から高齢者まで多くの方々が生活しています。

この地域にお住まいになる方々の願いや課題は、またそれぞれであると言えますが、誰でもが「健康で安心して生活できる。」という思いは変わるものではないと考えます。

地域ケアプラザの設置目的は、横浜市地域ケアプラザ条例第1条第1項で「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。」と定められています。

東本郷地域ケアプラザの運営に関しては、「地域の身近な福祉・保健の拠点」として、地域の方々、行政、社会福祉協議会などとの連携の中で、地区保健福祉計画推進委員会にも参画しながら、地域の方々と共に考えながら、「この地域に住んで良かった。」と思える取り組みを推進します。

・地域の主催する行事や福祉・保健活動や地域への協力と協働により、地域の魅力と課題を把握し、ネットワーク強化や地域の方々の支え合いのある地域づくりの支援を行います。

・地域の身近な相談窓口として、日常業務及び地域住民とのつながりを通じて把握したあらゆる相談及び情報を受け止め、その相談及び情報に対して、地域ケアプラザの各職種が連携した適切な支援や、適切な専門機関等への紹介などを実施し、ともに解決に向け取り組みます。

・地域住民の活動場所となる「場」を有しているため、有効活用していただきながら地域住民との顔の見える関係づくりを行い、必要な場合には講師紹介や職員派遣、プログラム提供などを実施し、活動がより良いものとなるよう支援します。

・地域の方々の充実した生活の一助となるよう地域の方々や諸団体、諸機関のもつ専門性や法人のネットワーク等を生かした自主事業を実施するとともに、担い手発掘やネットワークづくりを行います。

・情報ラウンジ等での行政情報や近隣施設、諸団体の活動情報の提供により必要な方に情報を届けるとともに、子育て支援スペースや図書、新聞等の継続設置を通して、多世代にわたる方々がケアプラザを活用できるよう取り組みます。

(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・協働して地域の魅力と課題を把握し、地域ケアプラザとして課題解決に向けた活動を行っていくために必要と考える関係団体等との連携方法を具体的に記載してください。

<記載場所>

港北区、神奈川区、都筑区に隣接する東本郷地区は、昭和40年代から計画的に開発された他で住宅街を中心に少子高齢化が顕著に表れており、小学校の児童数は15年前から半減しています。高齢化率は28パーセントを超え、特に高い地区は50パーセントに迫っている状況があります。また、坂道が多く、近隣に店舗が少ない状況もあります。

地域の方々の交通手段は、バスか徒歩が中心となっていますが、鴨居駅からケアプラザまでのルートバスを地域住民の力によって開設するなど地域の方々の力が非常に強い地域であります。

また、地区社会福祉協議会や自治会の活動も非常に活発であり、行事や活動は多くのボランティアが支えながら地域の方々にとって必要な活動が数多く展開されているほか、毎年11月に行われている「ひがほん郷まつり」は、自治会、地区社会福祉協議会、PTAをはじめとする地域関係者や地域にある諸学校やコミュニティハウスや地域ケアプラザも協働し、4,000人ほどの参加者が集い、地域の方々や関係者と連携・協働する地域活動の象徴的な取組みとなっています。

しかしながら、地域に住まれる方々の高齢化と相まって担い手の方々も高齢化が進み新たな担い手を発掘は喫緊の課題となっています。

地域ケアプラザとして課題解決に向け、以下の活動を重点とし取組みます。

- ・自治会、地区社会福祉協議会、地域の委員の方々や地域団体の活動に積極的に協力、協働し情報発信、支援等を通じて地域の方々との連携を強化します。
- ・地域に住まれる方々の健康作り活動を、法人ネットワークを活用しながら健康作り委員会や保健活動推進員、シニアクラブ等と協働しながら実施する。
- ・単身、高齢者世帯への見守り推進などの必要性増加に民生委員・児童委員協議会、友愛活動員等と協力しながら対応します。
- ・地域の方々が「緑区地域福祉保健計画」や「地区別計画」推進できるよう、専門委員会にも参画し、意見交換、情報共有を行うとともに、協働した活動により課題解決に取り組めます。
- ・自治会単位のカンファレンスを定期開催し、自治会、民生委員・児童委員、行政、社会福祉協議会等が協働して個別支援の経過報告、検討、地域情報の共有や課題解決に向けての検討等継続的に取り組めます。
- ・地域の方々のもつ力を活用しながら、生産年齢人口を対象とした自主事業を実施し、その世代が地域活動に関心をもつことができるよう取り組めます。

(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、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

地域の中のケアプラザということを経えず意識し、連絡・報告・連携を密にし、ネットワークを強固なものとし、ネットワークの中から、地域課題を把握し、対策や解決に向け、協力体制を構築し、必要な場合は、関係団体から助言をいただきながら、よりよい地域づくりを推進していくための核的な存在となるよう、地域の福祉保健活動の拠点として情報発信を積極的に行っていきます。

《地域》

地域の方と良好な関係を築くために、地域ケアプラザもその職員も地域の一員と認めていただけるよう関係性構築を強化します。そのために、地域行事にも担い手の一人として関わらせていただくなど、ともに汗をかく取組が重要であると考えます。

また、地域の中で支援を必要としている人への支援が「地域住民の方による支援」と「専門的な支援」との両輪で行われるよう取り組みます。

- ・地域行事の際には、できる限り前日準備や撤収を含め協力し、ともに汗をかき交流を図ります。
- ・必要場合は会議や打ち合わせの準備段階から参画し、情報提供や意見交換に努めます。
- ・地域ケアプラザのもつ情報やノウハウも提供しながら、地域ニーズや課題解決のための活動を行います。
- ・専門職が地域にでかけ、顔を合わせ、気軽に話をできる関係を構築し、小さな声に耳を傾けながら、相談支援に取り組めます。

《行政、区社会福祉協議会》

地域福祉を推進する上で、行政だけでは実現困難なもの、地域ケアプラザだけでは実現困難なもの、といった状況がどうしても起こります。地域福祉を推進する上で、区行政と地域ケアプラザが協働することで、より質を高め、地域ニーズに即した質の高いものにしていくことができます。

- ・より地域に近い地域ケアプラザが、日々の業務の中で把握したニーズや、課題などをすみやかに共有し、課題解決に向け連携、協働します。
- ・地域福祉保健計画推進のために地区支援チーム会議を活用するとともに、行政機関にて集計された統計データなどの地区診断結果なども活用し、より実践的であり、質の高い活動となるよう取り組みます。
- ・地域の方々と考える東本郷地区、4つの委員会（認知症、高齢者、健康づくり、子ども子育て）推進にあたって、行政と連絡を密にし、課題や解決法など地域、ケアプラザ、行政と三位一体となり進めていきます。
- ・協働して福祉教育や認知症サポーター養成講座を企画実施し、地域の福祉力向上に取り組めます。

《地域ケアプラザ》

港北区、神奈川区、都筑区に隣接する地域ケアプラザの立地から、菅田、城郷小机、鴨居地域ケアプラザとの連携は重要と考えます。

- ・東本郷も含めた4つの地域ケアプラザと学校とが連携し、『ちょいボラサポーターズクラブ』を推進。ボランティアとして、ケアプラザの活動に中学生に参加する中からの学びや世代間交流を支援します。
- ・菅田地域ケアプラザ、鴨居地域ケアプラザに加え、介護保険施設とも連携の中で介護者教室を実施し、地域に住まれる介護者支援を強化します。
- ・ニーズや課題に合わせ、近隣ケアプラザと協働で自主事業等を実施し、取組みを強化します。
- ・区内のケアプラザ及び特養包括と連携し、区民祭りブースやコーディネーターハウスを実施し、ケアプラザのPRを行いケアプラザの存在や機能を広く区民に知っていただくとともに、地域福祉を推進します。

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。

<記載場所>

社会福祉法人横浜YMCA福祉会は本年創立 131 周年を迎えた横浜YMCAを母体とし、人間性が尊ばれ、公正で平和な世界の実現を目指し、地域社会に深く根ざして地域福祉の推進を担うという願いのもと 1998（平成 10）年に法人格を取得しました。

当法人は、財団法人横浜YMCA、学校法人横浜YMCA、特定非営利活動法人YMCAコミュニティサポートのグループ法人と共に、その使命を以下のように成文化し、明確な目的（＝ミッションステートメント）「横浜YMCA 私たちの使命」を掲げ、活動しています。

「横浜YMCA 私たちの使命」

横浜YMCAに連なる私たちは、イエス・キリストの生き方にもとづき、人間性が尊ばれ、公正で平和な世界の実現を目指し、地域社会に深く根ざしてすべての活動を展開します。

1. 異なった文化、民族、思想、信条を尊重し、共に助け合って生きていく世界を築くことにつとめます。
2. 愛と奉仕の実現のためにボランティア精神をつちかい、人びとに仕え、共に助け合って生きていく世界の実現につとめます。
3. 神によって与えられたすべての自然の生命と人間の生命を大切にし、共生していく世界を築くことにつとめます。
4. 人びとの間に自由、平等、正義が尊重され、差別や貧困のない平和な世界をつくり出すために共に力を合わせて働くことにつとめます。
5. 世界の人びとと積極的に交流し、協力し合い、分かち合い、人間性の尊ばれる地球社会をつくり出していくことにつとめます。

このように、そのすべての活動は、常に「地域にある人々が、より豊かに、その人らしく笑顔で生活でき、新たな秘めた力を発揮でき、その家族や地域の人々も共に支え合うコミュニティの形成に寄与するよう働きを強めていく。」という願いをもち、その実現の方法として運営されています。

また、その実現のために、人格の向上に大切な価値として多くの価値から「CARING」（思いやり）、「HONESTY」（誠実さ）、「RESPONSIBILITY」（責任感）、「RESPECT」（尊敬心）の4つの価値に着目し、すべての活動に生かしていくように取り組みを進めています。

この4つの価値は目新しいものではありませんが、地域のひとびとを取り巻く社会や環境がめまぐるしく変化し、意識や行動も大きく変わってきている中で、私たちは、一人ひとりが生きていく上で大切な価値をあらためて意識し、伝えていきたいと願っています。

すべてのひとびとが、人や自然などすべてに対して思いやりの気持ちを持ち、誠実に、責任感を持って行動していくことが福祉実践のもとになると考えています。また、そのためには、自分自身が納得し、自ら進んで実行していくことが大切であると考えています。関わる全ての人が、それぞれの良きモデルとなり、また、良きサポーターとなるように、この価値の大切さに気付くことがで

できればと考えています。

人間性が尊ばれ、公正で平和な世界の実現を目指すためには、その足もとである住み慣れた地域で、皆が安心して、幸せを感じながら生活を続けていけることが大切だと考えています。

地域の方とともに歩み、専門性をもった私たちの働きをリンクさせ、地域の方々にとってより住みよい町にするために、地域の方々や行政、諸団体との連携を密に図りながら、住みやすい地域作りの一助を担えればと考えています。

そのような使命、願いのもと、横浜市戸塚区におけるYMCAとつか保育園をスタートに、現在、横浜市内で7保育園、川崎市、相模原市、大和市にそれぞれ1園の計10園を運営、介護保険事業を中心とする拠点は大和市における大和YMCAライフサポートセンター開設をはじめとして6拠点、また、戸塚区において障がい者就労支援事業として2拠点、法人全体として18拠点を運営し、地域福祉の推進に尽力しています。

なお、昨年度大和YMCAライフサポートセンター内に小規模保育園を開設。乳幼児と高齢者との日常的な交流を含めた運営は注目を集めています。

地域ケアプラザの運営は2007年の開設より横浜市鶴見中央地域ケアプラザを皮切りに、その実績を生かし2011年より生麦地域ケアプラザも指定管理運営を開始、地域の方々とともに歩みを進めています。

なお、グループ法人である専門学校グループや健康教育事業部を中心に介護予防や発達障がい児支援、学童クラブなどの放課後児童育成などにも取り組んでいます。

これらのノウハウと実績は地域づくり推進に役立てられるものと考えています。

(2) 財務状況について

予算の執行状況、法人税等の滞納の有無及び財政状況の健全性等、安定した経営ができる基盤等について記載してください。

<記載場所>

予算執行に関しては、事業計画に沿い、法人経理規定他関係法令を遵守し適切に実施し安定した運営を行ってまいります。

法人税等については、障がい者支援事業部門の製品販売等、指定管理業務である地域ケアプラザ地域交流部門、介護保険の認定調査料が消費税課税対象にあたり、遅滞なく適切に納付を行ってまいります。

2018（平成30）年度の法人決算は、介護保険事業を中心とする高齢者支援事業の事業活動による収入が予算539,692千円に対し534,908千円、保育事業が予算1,452,575千円に対し1,479,839千円、法人全体の収入は予算2,079,320千円に対し2,101,625千円となっております。

一方、法人全体の事業活動による支出は、人件費は予算1,515,621千円に対し1,520,727千円、保育事業は予算1,452,575千円に対し1,479,839千円、事業費は予算234,683千円に対し236,543千円、事務費は予算2,014,921千円に対し2,077,851千円、その他も含めた法人全体の支出は予算1,984,014千円に対し1,997,318千円となっており、当期資金収支差額は予算10,689千円に対し19,562千円となっています。

事業継続の前提となる財政状況の健全性については2018（平成30）年度決算においては、

- ①事業活動収入は前年度より若干増収、資金収支上でも重要な経常収支差額のマイナスもありません。
 - ②流動性比率も高く、設備資金借入金返済も滞りなくすすんでおり債務返済の困難性もありません。
- 以上のことから財政運営に重要な支障をきたす財務上の兆候はなく事業を支える財務基盤は安定しています。

地域ケアプラザ指定管理については、高齢者支援事業が担当いたします。

法人全体で安定した運営を行うことができおり、必要な場合にはグループ法人である財団法人横浜YMCAより運営資金を調達することも可能です。堅実な経営及び充実したサポート体制により、地域福祉をさらに促進していくことができると考えています。

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。

<記載場所>

東本郷地域ケアプラザ運営に必要な職員については、横浜市地域ケアプラザ条例他関係法令及び介護保険上の設備及び運営の基準を遵守し、適切な人員配置を行っていきます。

地域の方々の交流拠点として、地域の福祉拠点として、明るく活発な事業運営をしていくために、全ての職員が地域と歩みをともし、また、地域包括ケア推進のために、地域包括支援センター職員だけではなく、ケアプラザ全職員が福祉社会形成に向けて取り組み、常に連携した業務を行っていきけるよう、相応しい職員配置を行っていきます。

具体的には現状の職員配置を基本に、他の地域ケアプラザや地域包括支援センター勤務経験のある法人内職員の異動者も加味し、より地域に密着した効果的な運営ができるよう職員配置を計画しています。

【地域ケアプラザの所長予定者】

所長は施設の代表者であることから、関連法規を熟知し、住民からの声やニーズに耳を傾け、地域課題に対してケアプラザ全体が円滑に業務を遂行でき、またこれまでの地域との関係などを円滑に継続していくことができるように地域ケアプラザ所長経験のある者を配置します。社会福祉士等の資格をもち、子育て支援や、障がい者支援経験もあり、高齢者だけでなく広く福祉領域に精通した人材を配置する予定です。

【地域交流コーディネーター】

地域交流事業は、地域の人と人をつなぎ、地域と共同してネットワークを構築していくという、地域ケアプラザにとって非常に重要な役割を担う部門であることから、小さな子供から高齢者の、誰とでも良好な関係を築くことができる、明るくコミュニケーション能力の高い人材を配置します。なお、サブコーディネーターについては地域の情報に精通しニーズの発掘をすることができるよう、現状のすべての方々が東本郷在住の方となっています。継続して力を発揮いただくとともに、新たに雇用の必要が生じた場合にも、できるかぎり地域の人材を活用する予定です。

【地域包括支援センター】

横浜市地域包括支援センター運営事業実施要綱に沿った適正な配置は勿論のこと、地域交流事業と同様、高齢者や地域、各種専門職関連団体とをつないでネットワークを形勢していく役割を担っていることなどから、コミュニケーション能力に加え、どのような関連団体とでも円滑に連携ができる順応性や、保険福祉医療の知識をもちリーダーシップだけでなくフォロアーシップにも優れた人事をそれぞれ配置し、交流部門とも合わせた活動により有効に機能するチームを組むことができるよう配置を行っていきます。

【介護保険事業】

福祉の分野で幅広い経験があり、地域の情報を豊富に持つ介護支援専門員、生活相談員を常勤で配置します。また地域ケアプラザが行う介護事業所として、より困難なケースこそを積極的に受け入れていくことを前提に、質の高い人材を配置します。

【その他】また、予定されている人員が心身の状況により配置できないことが起こった場合には、すみやかに法人内他事業所に勤務する資格保持者や、グループ内法人に勤務している資格保持者の配置により補充を行えるよう準備を行い、安定した確保につとめます。

(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の計画について、記載してください。

<記載場所>

配置される職員それぞれが、地域ケアプラザの機能を理解し、それぞれの持つ力を十分に発揮できるように、内部研修、外部研修、現場での研修（OJT）を活用し育成します。

また、地域ケアプラザ条例、業務連携指針をはじめとする関係法令やマニュアルなどの理解を深め、法令遵守の徹底を進め、地域包括ケアシステムの推進や高齢者、子ども、障害者支援が行えるよう育成します。

日々、それらの資質向上につとめていくことは不可欠です。すべての職員がそれぞれ役割をもち、意識向上も含めて『まちの一員』としての職員チームの資質向上を図りたいと考えています。地域の声を感じ取り、地域から信頼される職員になれるように育成していきます。

なお、育成の具体的計画の一部は以下の通りです。グループ法人合同研修、法人全体研修、指定管理を中心に運営する事業部合同研修のほか、他地域ケアプラザや地域包括支援センター、介護保険事業所とも人事交流などを行うとともに、これまでの蓄積された経験も生かしながら業務に対する共通理解に取り組んでいきます。

また、非常勤職員も含め、できる限り地域活動に積極的に参加、協力し顔の見える関係等の構築や地域理解を深めて行くように計画し、地域理解を深め、安全で安心して地域で生活を行えるように、質を高め、地域の他機関とも協働していけるように育成し、市民利用施設である地域ケアプラザのスムーズな運営が行えるよう育成をします。

<2021年度 内部研修計画>

	全体	ケアプラザ	内容
4月	入会式・全体研修	ケアプラザ理解・個人情報保護	法人の願い、制度理解、法令遵守
5月	集団指導受講	地域の理解、地域協力	地域アセスメント・事業運営理解
6月	交換研修①	感染症予防1	ノロウイルスその他
7月	安全研修	安全・事故防止①	安全理解・ひやりはっと/熱中症対策
8月	平和を祈る集い	平和について	平和について
9月	全体研修	M b D理解、介護予防理解	制度理解他
10月	記念日研修	PDCA シート振り返り①	前期振り返り
11月	級別研修・交換研修②	C D理解	事業部他拠点での研修
12月	クリスマス礼拝	感染症予防2	インフルエンザ他
1月	新年礼拝	認知症の理解とケア/身体拘束・虐待防止	認知症の理解とケア/身体拘束・虐待防止

2月	会員研修会	地域包括ケア推進理解	地域包括ケアとは、推進に必要なこと
3月	新職研修	PDCA シート振り返り/次年度計画作成	年間振り返り

<外部研修>

ケアプラザ所長研修、コーディネーター研修、包括職員向け研修、介護・ケアに関する研修、認知症関連研修、介護保険事業所関連研修、資格取得研修等に参加予定。

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。

<記載場所>

全ての人が地域ケアプラザを気持ちよく利用することができる、ということを常に考え、清潔な施設運営を心がけます。ケアプラザを地域の方々に未永く快適にご利用いただくために、下記を重点とし取り組みます。

- ・所長を施設維持管理者として、各種設の安全管理を徹底します。
- ・子どもの利用も多いため、施設内の設備には特に安全の確保につとめます
- ・緊急を要する修繕にはすみやかに対応するとともに、劣化などに資する項目については、利用者や地域の方々へのアンケート結果から要望を加味し、修繕の優先順位をつけ、計画的な修繕と対応します。
- ・貸館説明会時に修繕状況の進捗状況を説明するとともに、必要な場合は、掲示物や手紙も活用し周知、伝達します。
- ・毎日、業務開始時と終了時、施設巡回し、設備点検を実施し不備を発見した場合は施設維持責任者にすみやかに報告し対応します。
- ・毎朝のミーティングや職員会で情報共有を行い、必要な修繕を計画的に実施します。
- ・高度な管理（エレベーター、自動ドア等）が必要な個所は専門業社に委託し対応します。
- ・安全面に留意し、委託管理項目は仕様書に従い、適切な管理を実施します。
- ・スタッフ全員で朝の清掃を実施し、清潔な施設管理や美化につとめます。
- ・常に不審者の早期発見や安全面の確保を徹底し、地域の拠点としての役割を果たします。
- ・コストを意識し、修繕、物品の管理にあたります。
- ・各部屋や設備をご利用になる登録団体の方々には、施設を皆が快適に使い続けていけるように、施設や備品の適切な利用の周知徹底を図ります。
- ・ご利用案内の冊子や口頭での説明に加え、わかりやすい掲示を作成し、各部屋に掲示を行い視覚的にも周知を行います。
- ・職員においても、様々な事業で利用する各部屋、事務所の設備をそれぞれが大切に扱い、全職員共通の対応が出来るように職員会議やミーティングの機会を通じて意思統一を図ります。

(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、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。※急病時の対応など。

<記載場所>

地域の方が、いきいきと生活していくためには、安全で安心できる環境作りが必要かつ重要です。ケアプラザ館内での事故を防止するために、日常業務の中では常に安全を意識し、些細な異常も見逃さないよう危機意識を持って業務に従事します。異常や変化の情報は速やかに共有し対応することで事故防止に努めます。

○事故防止・防犯・防災

- ・安全に施設を利用して頂くために、些細な異常を見逃さないよう危機意識を持って業務に従事します。
- ・月一度の職員会時にインシデントや事故報告について話し合う機会を必ず設け、改善策や今後の対応についての協議を行い、以降の対応に生かします。
- ・事故報告書や経過報告書のファイルを設置し、誰が見ても一目で状況がわかるように努めます。
- ・外出時にはケアプラザの携帯電話を持参し、事故が起こった際、所長への即時の報告、指示のもと機敏に現場担当者が対応します。
- ・開館、閉館時の会館巡回を徹底し、危険個所の掌握をすると共に、不備があった場合、即座に検討し、すみやかに対応します。
- ・法人の持つノウハウと、今までの地域ケアプラザ運営の実績を生かし、地域の特性（急坂、細い道、高齢化など）を加味した事故防止マニュアルを強化します。
- ・毎月職員会時に研修を実施し、周知徹底を図り、事故防止への意識を高めます。
- ・マニュアルは不備や変更が必要な箇所があれば速やかに更新するとともに、ファイルを活用し、誰もが速やかに一読し理解できるように整えます。
- ・法人全体で、毎年、安全週間（7月）を計画実施しており、法人全体及び施設としての安全体制の確認や、マニュアル点検を実施。職員の安全に対する意識を高めます。
- ・貸室利用団体だけでなく、地区社会福祉協議会の方々とも協働して防災訓練を実施する。事故防止への意識を高めていけるよう努めます。
- ・地域の防災訓練へ参加や災害ネットワークに参画することを通して、防災に対する意識を高めます。災害時にも役立つネットワーク作りに協力します。
- ・警察署と連携して地域住民、介護事業者向け防犯講座を行う。地域の防犯活動等に参加し、防犯に対する意識を高め、ネットワークを強化します。
- ・他事業所の事例などが報告された場合は、速やかに情報を共有し考察し、自らの改善に繋げるとともに、併せて、自らの事例は積極的に公開します。
- ・こどもたちの日頃の見守を実施。緊急時には駆け込み避難もできる場所として位置付ける。PTAとも連携し、こどもたちが安全、安心して利用できる施設を目指します。

○緊急時（防犯・防災等・震災・津波）の対応

- ・緑区防災計画とも連動した緊急時に備えたマニュアルを策定します。
- ・緊急招集体制を構築し、全職員に周知・徹底。災害時や、夜間・休日などでも迅速に行動が取れるような体制をつくります。
- ・災害時福祉避難場所となった場合、地域防災拠点や区及び局などと密接に連絡を取り合いながら運営します。
- ・防災備蓄品の確認、点検などを定期的実施し、緊急時、災害発生時に備えます。

○急病者への対応

- ・AED（自動体外式除細動器）を設置。有効に活用できるように職員講習を定期的実施し、全ての職員が迅速に対応できる体制を強化します。
- ・急病者が発生した場合、第一次救命措置をとるとともに、救急車の出動要請や家族への連絡など、必要な措置を取る。また地域や介護事業所などから急病者の発生の相談を受けた際、看護師などによる相談や専門的判断を行い、救急対応を行います。

○感染症予防への取り組み

- ・職員の健康管理を徹底し、職員自らの健康維持に努める。安全衛生委員会を組織、感染症予防に努めます。
- ・調理室に関しては、きめ細かな掲示・案内等を行い、利用者自らが確実に衛生管理に関して意識が持てるように働きかけを実施します。絶えず衛生的な環境維持に努めます。

(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、発災時に避難所を運営することを想定した事前準備（職員の参集方法や日ごろの訓練等）や発災時の避難所運営について、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

◇発災時に備えた事前準備

○平時の取組み、マニュアルなど

- ・福祉避難所開設マニュアルの整備・更新を必要に応じて行います。
- ・地域協力者を増やすよう顔の見える関係を構築します。

○防災備蓄の整備・管理

- ・横浜市より整備される発災時応急的に必要と考えられる食料、飲料水、生活必需品等の個数管理や保管状況確認を定期的（毎月の1日）に行い、発災時に適切に使用できる状態を維持します。
- ・防災備蓄庫内の配置に関しては、使用期限が近い物を順次配置して期限切れの食品が残らないような工夫をします。
- ・備蓄の品名一覧と使用期限と個数を表で掲示し、災害時に誰でも防災備蓄庫内にあるものを把握・確認できるようにします。
- ・水に関しては飲料水用以外にも備蓄を行い断水等にも数日間に対応できるようにします。
- ・寄付された車いすやポータブルトイレやおむつ等は普段は貸し出しや配布を行い定期的な点検等の管理を継続し、発災時には受け入れた要援護者のケアに活用します。

○育成、研修

- ・災害図上訓練、システム活用訓練を実施し、必要な対応ができるようにします。
- ・福祉避難所開設時、受け入れが想定される要援護者とその家族を支援できるように、基礎的なケア提供の技術研修を行います。

○知識の普及と啓発活動。

- ・近隣中学校をはじめとする職場体験、実習受入の際に自助、共助、公助を学び福祉避難所の理解を深めます。
- ・東本郷小学校防災拠点運営委員会と連携して災害に備えます。
- ・東本郷ケアプラザ広報誌やホームページで情報提供を行います。
- ・ひがぼん（子育て支援プログラム）など子育て世代に防災教育の機会を設けます。
- ・地域の方へ自身の備蓄品のおすすめ案内や施設内で展示を行い災害に備えます。

◇福祉避難場所の運営

○職員の参集

- ・配置職員の自宅からの日頃の通勤手段や、発災時徒歩での出勤の場合の経路・所要時間、家族構成等を考慮し、発災時の対応人員や役割分担を行います。
- ・震度5強以上の地震発生した際は自分自身の安全を確保し、家族や自宅の安全を確認した後、東本郷地域ケアプラザに参集します。また、情報共有ツールとして電話、SNS（Facebook、Twitter、line）を活用します。
- ・受け入れ避難者人数によっては不足となる職員人員は、区役所に設置される区本部やボランティアセンターとのやり取りを通じてボランティア人員を確保します。
- ・同法人の他施設に勤務する徒歩圏内在住の職員への応援依頼や日本各地で発生した災害時にボランティア活動を行ってきた法人ネットワーク活用し、人員の確保を行います。

○福祉避難所の開設及び要配慮者の受入

- ・施設の安全が完全に確保されてから、行政の要請、対応職員の状況に合わせ開設、受入を開始します。
- ・運営シフトを組みながら、負担が一人に集中しないよう運営します。
- ・ボランティアにはオリエンテーションを必ず実施し安全に避難所運営ができるように取り組みます。
- ・二次災害に遭うことがないように、定期的に施設や周辺状況を点検、行政とも共有しながら対応します。
- ・福祉避難所の収束については、避難者の理解と協力を得る必要も想定されるため、行政とともに丁寧な対応を行います。

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に、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

- 横浜市東本郷地域ケアプラザ防災・減災計画の推進
 - ・横浜市東本郷地域ケアプラザ防災・減災委員会を設置します。
 - ・関係行政機関と連絡を取り、必要な訓練を実施します。
 - ・職員が横浜市普通救命講習を受講し、応急手当普及員となれるよう配慮します。
- 地域の方々との協力関係を築きます。
 - ・日頃より地域関係者との協働を行い、協力関係を構築します。
 - ・地域防災拠点や自治会の防災訓練に参加し、協力関係を構築します。
 - ・東本郷小学校防災拠点運営委員会（三菱自治会、第二団地自治会、東本郷自治会、むつみ自治会）と連携して災害図上訓練を開催します。
- 防災・減災啓発活動を推進します。
 - ・ひがぼん、のんびりサロンなどの自主事業、デイサービスなどで、緑区防災マップ、洪水ハザードマップ、浸水ハザードマップ、土砂災害ハザードマップ、地震マップなどを紹介し情報提供を行うとともに、緑区防災計画（震災対策編、風水害対策編）の学びを深めます。
 - ・横浜YMCAとして、阪神淡路大震災支援、東日本大震災支援、台風19号・15号被災地支援などに派遣した職員の報告会や学びの機会を設けます。
- 災害（火災）訓練の開催
 - ・鴨居消防署と連携して、通報訓練、水消火器訓練、煙ハウス体験など地域住民に消防訓練を実施します。
- 緊急時対応や防災備蓄品の確認、点検などを定期的に行い災害発生時に備えます。
 - ・AED（自動体外式除細動器）を設置し、住民へ周知し緊急時対応を行い、救急隊・医療機関への引継ぎを円滑に行います。
 - ・自動販売機を災害対応（飲料無料提供）として設置し活用します。
- 安全週間（7月）を展開します。
 - ・施設としての安全体制の確認や、マニュアル点検を行う事などを通して、職員の安全に対する意識を高めます。
 - ・貸室利用団体だけでなく、事務所を置かれている地区社会福祉協議会の方々とも協働して防災訓練を実施し、事故防止への意識を高めていけるよう努めます。

(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に、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を記載してください。

<記載場所>

地域包括支援センターは、初めて福祉サービスを利用しようとする方が、最初に訪れる場所となることが多く、責任と役割は公正で中立でなければなりません。そのことを常に意識して、全ての人のために公正中立な福祉サービスを展開するため、以下の取組を重点とします。

- ・相談者の意思を尊重する事、複数の選択肢がある事を相談者に知って頂けるよう丁寧な説明を行います。
- ・『介護情報サービスかながわ』、『情報公表制度』、『介護サービス事業者ガイドブック（ハートページ）』事業所のパンフレットなどを活用し、相談者が選択していけるように丁寧な説明を行います。
- ・相談者が介護サービスの選択に迷うようなことがあれば、自己選択ができるよう、事業所一覧表等や、事業所の特徴などについての説明を加えサポートを行います。
- ・説明するにあたり、事業所の特徴など適切な情報を伝えられる様に最新の情報を把握します。
- ・事業所選定した際の情報を所内で共有、特定の事業所に集中しない様に取り組みを行います。
- ・居宅介護支援事業所の選定、紹介などを行った場合、その依頼先を記録として一覧表を作成しし偏りが起こらないよう工夫します。
- ・要望があった場合には情報をいつでも開示出来る様に取り組みます。

(5) 利用者のニーズ・要望・苦情への対応

利用者の意見、要望及び苦情等の受付方法並びにこれらに対する改善方法について、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

○ニーズ、要望の情報収集と対応

- ・「ご意見箱」を設置し、利用している方の意見を収集し、職員会で検討し解決策を公表します。
- ・アンケート結果及び改善策を貸館説明会時にて公表します。
- ・普段から利用者と積極的な挨拶を交し、利用者がケアプラザスタッフに対して話しやすい環境づくりにつとめます。
- ・掃除を含め整理整頓を徹底し、設備環境を整え、クレームのない場所づくりを行います。
- ・地域包括、地域交流などチームで連携して動き、問い合わせやニーズなど即座に対応できるようにします。
- ・地域の方の要望から地域課題を把握し自主事業等を実施します。
- ・運営に当たっては、広く地域の皆さんに参画していただけるよう環境を整えます。
- ・開催した事業はケアプラザニュースの掲載や館内掲示を実施し、報告します。
- ・自主事業終了後に聞き取りやアンケートを実施し、ブラッシュアップや改善に生かします。
- ・自治会、民生委員・児童委員協議会などの会議へご了解をいただき出席します。
- ・地域行事などに積極的に参加し地域のニーズを把握するアンテナを高く保ちながらケアプラザのすべての職員が地域と顔の見える関係づくりを行います。

○相談・苦情について

・利用者の相談、苦情受付に対する役割を以下のように定め、施設職員全員ですみやかに対応していきます。

役割	内容
相談苦情受付対応者	<ul style="list-style-type: none"> ・相談や苦情を受け付けたすべての職員がこの役割を担う。 ・相談、苦情の内容（主訴）を明らかにする。 ・相談や苦情は総合相談票に記入し、所長に報告。 ・その場で回答できるもの（部屋の利用方法、自主事業の内容など）については速やかに回答する。 ・その場で回答できないものについては後日回答する旨お伝えするとともに、速やかに所長に報告する。
相談苦情責任者（所長）	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザの相談、苦情の最終的な責任を負う。 ・総合相談票の内容を精査し、対応した職員や相談者から事情を聴取した上で、職員会議などで内容を全職員に周知する。 ・対応の後、すみやかに相談者に回答する。
第三者委員	<ul style="list-style-type: none"> ・法人として福祉事業相談センターを設置、第三者委員を委嘱し対応する。

・相談、苦情への対応方法を明記し館内に掲出するとともに、ケアプラザ広報誌にも掲載し周知をはかります。

- ・相談・苦情は、個人情報に配慮した形で、内容、改善策を掲示し、原則公開します。
- ・相談、苦情対応に関する個人情報は外部に漏洩することがないように十分配慮して取り扱います。
- ・受けた苦情や意見については、すみやかに行政に報告するとともに、必要な場合は助言を受け改善します。

(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、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

○個人情報の保護

個人情報は正に人間の人格そのものといえます。個人の人権を尊重し、以下のことを行います

- ・「横浜市個人情報の保護に関する条例」等、人権に関する法令や条例を遵守し、個人の人権を守ります。
- ・「横浜市個人情報の保護に関する条例」をもとに個人情報保護マニュアルを作成し、個人情報の保護についての考え方、方法、留意点について徹底を図るとともに、必要な場合は速やかにマニュアルの改訂を行い、改訂された場合は速やかに全職員に周知徹底します。
- ・「横浜市個人情報の保護に関する条例」に関する研修、法人で策定する行動規範に関する研修を全職員対象に毎年行い、人権を尊重した取組み、個人情報保護について誓約します。
- ・介護保険事業に関しては、契約締結時に個人情報使用同意書の内容を説明し、同意を得ると共に、個人情報の取り扱いについて十分な配慮を行うことを説明します。
- ・職員が使用するパソコンには、パスワードをかけることで第三者が情報を見ることができないようにします。また、ワイヤーでパソコンを机と固定することで情報漏洩を防ぎます。
- ・紙媒体による個人情報については、個人情報が含まれているファイルは鍵付きの棚へ保管し、職員以外が見ることができないよう徹底します。
- ・ファックスのご送信防止対策として、送信先の番号確認は2人体制で行います。また間違い電話防止対策として、電話番号は市内であっても市外局番から掛けるようにします。

○情報公開の取組み

- ・広報誌だけでなくホームページも活用しながらより幅広い年齢層の地域住民へ必要な情報を届けます。
- ・毎年利用者アンケート実施し結果を掲示し、より良い施設運営へつなげます。
- ・館内に職員写真等の情報を掲示し、利用者の方に安心して利用していただけるような運営を目指します。
- ・館内に活動団体のリストを掲示し、住民が活動団体の情報を得られるようにします。

○人権尊重

- ・横浜市が推進している人権施策基本指針による「横浜市のあらゆる施策・事業について、人権尊重の視点をもって推進する」ことを大切にし、各事業を実施します。
- ・法人が大切にしている4つの価値<CARING 『おもいやり』 HONESTY 『誠実さ』 RESPECT 『尊敬心』 RESPONSIBILITY 『責任感』>をケアプラザの活動全体で大切にし、互いに認め合い尊重しあう取組みを実施します。
- ・法人全体で以前から取り組んでいる「ピンクシャツデー」や「平和の鳩」などの取組を地域住民の方々と一緒に共有し、いじめ防止や平和維持についてともに考え、互いに尊重し合えるよう取り組みます。

(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ついて、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

○環境への配慮

すべての人が住み慣れた地域で、いきいきと暮らすために、次世代に豊かな環境を引き継ぐことが重要であると考えます。私たちは地域の方がたと一緒に「ヨコハマ3R夢（スリム）プラン」に積極的に取り組んでいきます。

また、法人内には「省エネ・環境委員会」が設置されております。その委員会では次世代を担う子どもから高齢者まで、すべての人が将来に「夢」を持つことが出来る社会の実現のため、毎月エコ目標などを設定し、それをもとに各拠点で環境への配慮等に取り組んでいます。

地域の方々の理解をいただきながら、共に環境に優しい取り組みを行います。

- ・ヨコハマ3R夢プラン及びSDGsに賛同し、ゴミの持ち帰りの徹底、手拭きペーパーの廃止など、リデュース（抑制）につとめます。館内のLED化を進め、電気の節約を図ります。
- ・夏には地域住民と協力してゴーヤによるグリーンカーテンを設置し、環境への配慮につとめます。
- ・人がいない部屋は電気を消す、エアコンは部屋の利用が終わったら止める、水は必要な分使う、といった基本的なことを職員だけでなく施設利用者とも共有し、節電や節水の取組をケアプラザ全体で進めます。
- ・施設を利用している地域の子どもたちともゴミ分別の理解を深め、環境への配慮の大切さについて職員も一緒に考えていきます。
- ・館内に回収ボックスを設置し、エコキャップやプルタブ、古切手、使用済みプリンターインクカートリッジを積極的に回収します。
- ・食事は食べ残さない、持参した箸を使う、過剰な包装はしないなど、ゴミそのものを減らす努力を行います。
- ・繰り返し使える、詰め替えができるなど環境に配慮した備品、消耗品の購入に心がけます。
- ・区社会福祉協議会とも協働し、「もったいないをなくそう！」という取組を継続します。

○市内中小企業振興

これまで横浜市の経済を根幹から支え、地域のまちづくりや雇用、災害時の助け合いなど、地域社会に貢献し、横浜市の発展に大きく寄与してきた市内中小企業が、近年のグローバル競争の波にさらされながらも、生き生きと活躍できる体制が必要だと考えます。

横浜市内中小企業振興基本条例の主旨を踏まえ、修繕等の発注、物品の調達にあたっては、市内中小企業の優先発注を行います。市内の経済活性化に繋がるよう中小企業の優先発注に積極的に取り組みます。

- ・日々の業務での材料、備品購入については、地産地消を心掛け地元の商店等からの購入を優先します。
- ・地元で調達できるものは地元からという方針で取り組みます。
- ・施設内の備品については基本的に職員が修理保全をしていきますが、職員による修理が難しいと判断した場合、できる限り市内企業に依頼するようにします。
- ・近隣地区で活躍されている企業、店舗の皆様と互いに協力し合うことで、地域資源の力を一層活性化させ、より良い地域づくりに貢献します。

○男女共同参画推進

横浜市男女共同参画推進条例の趣旨を踏まえ、市民のだれもが安全で安心して生き生きと豊かに暮らしていけるよう、地域特性を生かした男女共同参画社会の形成に地域の方々と共に取り組んでいきます。また、

- ・法人全体では、「ライフワークバランス委員会」を設置し、産休、育休中の方々へ交流の場を提供している他、新聞を発行し情報提供、ライフイベントについての講座実施等、様々な工夫をすることで職員が安心して働くことができるよう体制を整えています。
- ・職員が接遇マナー研修を通して適正な対人距離について学び、業務に従事します。
- ・法人は2018年に「よこはまグッドバランス賞 2018年度認定企業」として認定されています。
- ・事務所内およびケアプラザ利用において、セクシャルハラスメント防止に努めます。
- ・地域の中でDV被害、性犯罪被害により悩む人が、他者の目にはつかない状態で情報を入手できるよう、掲示物、チラシの置き場所および大きさに特に配慮した情報提供を行います。
- ・匿名の相談にも応じ、「かならいん」、無料法律相談などの公的相談窓口のご案内を行います。

○SDGsへの取り組み

当法人では、主要課題としてこれまで活動を行ってきた人権や平和、そして環境への取り組みを世界の仲間と連帯して実現していくよう「誰も取り残さない」と提唱するSDGs（持続可能な開発目標）の運動に連なって活動を行っています。私たち一人ひとりが身近な社会課題を「自分ごと」として考え、行動することがこの目標を達成する第一歩となると考えています。活動の一つとして、40を超える運営拠点で再生可能なエネルギーへの変換を進めています。持続可能な豊かな地域社会を構築できるよう地域ケアプラザ運営を行います。

5 事業

(1) 全事業共通

ア 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ついてどのように取り組むか、その考え方を記載してください。

<記載場所>

○地域活動を行う地域住民等のネットワークの構築

- ・個別課題、地域課題を早期に把握し支援に繋がるよう民生委員や自治会との情報交換会（定例カンファレンス）を継続します。
- ・地域福祉保健計画の区計画及び地区別計画の趣旨に沿った事業の取り組みが行えるよう、月1回の地区支援チーム会議に参加し情報共有と地域状況の把握に努めます。また地区別計画推進委員会への参加とその関係組織である4つの専門委員会に参加し、地域での見守り・支え合いが強化され、早期発見・早期対応に繋がるよう情報共有や課題解決に向けたネットワーク構築に取り組みます。

○専門的なサービス提供を行う専門職等のネットワーク構築

- ・個別ケース地域ケア会議、包括レベル地域ケア会議を主体的に開催します。また医療、警察、消防署、行政書士などを講師とする講座、研修を企画時には居宅介護支援事業所や訪問看護ステーションなど関係事業所職員にも参加を呼びかけ、支援に係るスキルアップと顔の見える関係性をつくる機会の提供を行い専門職等のネットワークの構築に努めます。

○地域住民等と専門職等とのネットワークの構築

- ・地域包括ケアシステム構築のための手段の一つとして、個別ケース地域ケア会議、包括レベル地域ケア会議を主体的に開催します。必要な時に関係者の参加協力が得られるよう、講座や研修会の場を通して地域住民や諸団体に趣旨を説明しその意義を伝えていくとともに、その時々地域で生じる課題をリアルタイムで考える会議を定期的におこなうことで、地域のネットワーク強化を図ります。

○活動・サービスの創出・継続・発展のための連携・協議の場

- ・地域福祉保健計画の区計画及び地区別計画の趣旨に沿った事業の取り組みが行えるよう、月1回の地区支援チーム会議に参加し情報共有と地域状況の把握に努めます。また地区別計画推進委員会への参加とその関係組織である4つの専門委員会に参加し、地域の課題を把握し、地域活動、ボランティアの創出に係る支援を行います。また継続・発展のための後方支援を行います。
- ・自治会、老人会、自主活動団体等の活動や会議の場に参加し、活動、サービスの創出・継続・発展のための情報提供（助成金活用、ボランティア派遣など）を行います。また情報提供、後方支援に協力が必要な行政や関係機関等との調整や協議の場の提供に努めます。

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をどのように進めていくか、提供の機会や手法等の考え方を含めて記載してください。

<記載場所>

すべての人、それぞれが必要な情報を知り、日々の生活に活かせることが安心、安全でいきいきとした日々の生活につながると考えます。

◇情報提供の考え方

○高齢者

認知症などになったとしても、近隣の僅かな気遣いや理解が得られるだけで、病院や施設ではなく、住み慣れた地域や家庭で暮らし続けていくことができることがあります。そのために、地域のインフォーマルな情報（見守り団体、ボランティア）などに関する情報を地域ケアプラザが把握し、必要な人に届けていきます。掲示や広報紙の活用、地域から得られた情報を基に、居宅へ訪問した際に行う情報提供などにより、地域の方に必要な情報が届くようにしていきます。また介護や医療が必要な状態になったとしても、保健・医療・福祉などに関連する地域の固有の情報を活かして、総合的サービスが受けられるように取り組んでいきます。

○子ども

子育て世代に向けては、保育園や病院、公園などの子育てに必要な施設やお役立ちスポットに関する情報や、また子育て世代同士が交流する機会に関する情報などを提供します。地域には、子育てを楽しみながら仲間と一緒に活動することができるサークルや団体が多数あります。それらの情報は、回覧や掲示に加え、子育て関連施設へも提供する事によって、幅広く情報提供していきます。

小中学生などの子ども自身についても、地域ケアプラザが子どもの居場所でもあり、困ったことがあれば相談できる場所だと言うことを、学校やPTAなどと連携して周知していきます。

○障がい

地域包括支援センターの専門職などが、権利擁護や日常生活に関することの相談がいつでもできることや、また多目的トイレなどを備え、障がいがあっても利用しやすい施設であることなどの情報を周知していきます。また近隣の障がい福祉施設とも連携し合同行事等を検討し、地域で活動できるようにしていきます。

◇情報提供方法について

利用者サービスの向上と福祉的ニーズのある方への最初の相談窓口としての機能を向上させるために、

- ・子どもから高齢者までのあらゆる年齢層に対する相談窓口であること
- ・よろず生活相談が可能であること
- ・専門職による相談窓口につながるための入り口であること
- ・短期で課題解決できない場合には継続した相談支援を行うこと等を広報し、地域住民へ広く周知を行います。

気軽に相談できる窓口がそこに存在することを地域に住まわれるすべての方々が知り、足を運ぶ、もしくは連絡してみようと思うことを目標とします。そのための手段として、館内及び町内などエリア内各所の掲示版やチラシ類配布による方法、ブログなどの電子メディアを活用した方法、ケアプラザ職員による直接的な伝達・広報を積極的に行います。

○掲示板や回覧版を使用した方法

- ・横浜市や緑区から発行されているケアプラザ利用案内に加えて、地域ケアプラザ利用案内を作成し、関連団体・関係機関へ配布する機会を持ちます。
- ・利用案内は、所管課からの通達などで変更があった場合には速やかに変更を行い、常に最新の情報を掲載するようにします。
- ・毎月開催する自主事業や地域との協カイベントなどを掲載した地域向け広報誌やチラシを毎月発行すると共に身近な相談窓口があることも掲載します。
- ・広報誌は関連団体・関係機関（区役所、区社協、自治会・町内会など）・地域のネットワークの中にある関係機関やエリア内の公共施設や商業施設（地区センター、郵便局、病院、薬局、コンビニエンスストア等）に置いていただけるよう取り組みを行います。
- ・自治会には回覧のほか町内掲示板への掲示をご依頼し、地域ケアプラザ以外の身近な場所で情報を得られるよう取り組みます。

○電子メディアを活用した方法

- ・ホームページに加え、定期的にブログを更新します。
- ・自主事業や相談受付時間などの情報を掲載し、特に子育て中の、若いスマホ世代などの情報収集の網にかかるキーワード設定を行います。
- ・写真等で視覚的に訴えるものの掲載にあたっては、「地域の身近な福祉保健拠点であり、相談機関であり、住民ネットワークづくりを支援する」ことが伝わるようなものを選定するよう心がけます。

○職員による直接的な伝達・広報

- ・主催もしくは共催する自主事業、講座の場をできる限り活用して、職員が、ケアプラザが地域の身近な相談窓口であることを伝えます。
- ・情報発信の場で、参加者の中に相談窓口を探している方を見出した場合にはその都度、それぞれの職種間で連携して対応します。
- ・フリースペースは、小学生・中学生の利用が多いため、日々のやり取りを通し、子どもからの相談・意見も受け付けます。子どもにとって居心地の良い居場所を提供しつつ、子どもの権利が侵害されないように地域の民生委員児童委員や主任児童委員などの関係者の方との見守り体制を構築します。

○地域の皆さんとの情報交換を活用した方法

- ・地域のニーズを知り、地域の方の福祉活動支援と福祉保健サービスを向上させるために、個別の相談ケースおよび関連団体・関係機関からの情報収集・情報交換を行います。

○窓口に来館された個別相談受付

- ・ケアプラザに来所される方には、保健福祉のワンストップ窓口としての機能を発揮できるように対応します。
- ・相談内容によっては、ケアプラザでは対応できない内容も予測されますが、来所された方が窓口をたらい回しにされたという印象を持ったり、相談をあきらめるといったことのないように、可能な情報は常に収集して集めます。
- ・区役所に行かなければならない手続きについては、どこの窓口に行けばよいのかについての情報提供を正確に行うよう準備します。
- ・相談室には、福祉関連案内の最新の物を常置します。

○アウトリーチによる総合相談および情報提供

- ・地域の自治会館をお借りして、出張相談会や出張講座を行います。
- ・福祉保健情報が限なくいきわたるよう情報提供を行います。

○その他

- ・地域には日本語以外を母国語とする方々もおられるので、言語や生活習慣の違いが地域社会参加の壁とならないよう配慮し対応します。

ウ 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。

<記載場所>

『みどりのわ・ささえ愛プラン』の趣旨にのっとり、支援チームメンバーが一体となってネットワークづくりができるよう、行政、区社会福祉協議会との連携を密にし、情報共有、意見交換、を通して意思統一を図ります。

ケアプラザは地域住民に溶け込んだ存在として常に地域住民からの意見、情報の収集を行い、住民目線の提言や地域住民の意見や思いを伝えていきます。

また地域の方々による地区別計画専門委員会に参画し、「顔の見える関係づくり」、「地域課題を共有し考える場づくり」を行う他、他の会議等を活用し課題や意見を伝え、ネットワーク構築や計画遂行に住民の参加、協力が多く得られるよう丁寧な説明、働きかけを行います。

- ・地域福祉保健計画の区計画及び地区別計画の趣旨に沿った事業の取り組みが行えるよう、月1回の地区支援チーム会議にできる限り指定管理部門職員が参加し、タイムリーな情報共有と地域状況の把握に努めます。
- ・課題やニーズに合わせ、必要に応じて支援チーム会議等に住民目線での住民目線の提言や地域住民の意見や思いを伝え解決に取り組みます。
- ・地区別計画推進委員会への参画と、その地区別計画専門委員会に参画し、地域の方々とともに課題の抽出とその解決の実践に取り組みます。
- ・日頃の業務を通じ、地域活動者と顔の見える関係性を構築し、要望、地域状況の把握や課題抽出を行います。
- ・地域支援の取組の方向性をまとめ、自治会、老人会、地域団体の活動や地域防災・減災力の向上等、地域の活動を支援します。
- ・地域行事に参加、協働するとともに、ブース出展などを通じて、広く地域の方々に「わが町のこと」と感じ、一緒に取り組みを推進していく一員となっていただけるよう取り組みます。
- ・地域福祉保健計画の区計画及び地区別計画にもつながりがあり、法人が積極的に展開するSDGsの取組み、オレンジリボン活動、ピンクシャツデーの取組みなどを、地域住民や諸機関、関係団体に紹介し、安心安全な生活を推進します。

エ 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、その期待される効果も含め具体的に記載してください。

<記載場所>

利便性の悪い地域ではありますが、毎年稼働率は少しずつ上昇しています。今後も稼働率が少しでも上昇するように対策します。

- ・稼働率が低く弱点となっている夜間時間帯に随時自主プログラムを実施します。
- ・他の時間帯の稼働も上昇するよう、どの時間帯が空いているかの貸館稼働率表を掲示します。
- ・貸館説明会時や広報誌に稼働率の情報提供を行い、どのような団体であれば利用できるのか地域に対して広報を強化します。

目標稼働率

指定管理期間を2期（前期・後期）に分け、目標稼働率を設定。目標に向け利用促進を行う。

【 前 期 （令和3年度・令和4年度） 】

	午前 (9-12)	午後1 (12-15)	午後2 (15-18)	夜間 (18-21)	部屋別
多目的ホール	70%	75%	70%	25%	60%
調理室	30%	30%	10%	5%	18%
地域ケアルーム	50%	50%	50%	30%	45%
ボランティアルーム	45%	70%	70%	15%	50%
時間別	48%	56%	50%	18%	43%

【 後 期 （令和5年度・令和6年度・令和7年度） 】

	午前	午後1	午後2	夜間	部屋別
多目的ホール	75%	80%	75%	30%	65%
調理室	35%	35%	15%	10%	23%
地域ケアルーム	55%	55%	55%	35%	55%
ボランティアルーム	50%	75%	75%	20%	55%
時間別	53%	53%	55%	23%	47%

○利用率向上のための対策

- ・毎月発行する広報誌に、地域住民の活動拠点として貸し室を行っていることを掲載。ケアプラザの機能を改めて周知します。施設の貸出方法や稼働率を掲載し回覧板や町内会掲示板を通して地域へ情報発信を行います。ケアプラザの存在の意識付けを継続します。
- ・地域住民が気軽に利用したいと思うような分かりやすい「利用のしおり」を作成する。手に取りやすいよう受付に設置します。
- ・東本郷コミュニティハウス、白山地区センターなどをはじめとする近隣市民利用施設や地域

住民がよく利用される郵便局などにもチラシを設置します。

- ・HP等で情報発信することにより幅広い周知を行います。
- ・貸し室の空き状況を、館内に掲示することで利用推進を図って行く。利用者の目に留りやすく、分かりやすい掲示を心がけます。
- ・仮予約時に希望の貸し室が埋まっていた場合は、代替の活動場所や空き状況を提案し利用推進を図ります。
- ・貸し室の機能をPRし、空き状況を可視化することで、より多くの地域住民の活動拠点として有効活用されるように推進します。
- ・自主事業の参加者に貸し室の利用説明を行い、参加者が地域で自発的に活動する機会を提供し、これまで利用したことのない新たな方の貸し室利用につなげます。
- ・夜間帯の利用率を向上させるために働いている世代を対象に健康づくりの視点を取り入れた自主事業を試みます。
- ・地域のニーズに見合った事業を展開すると共に、夜間帯の具体的な活用例を挙げるなど工夫を凝らした情報発信を行います。
- ・利用団体交流会を行い、利用者同士が顔の見える関係を構築し、相互の活動を促進します。
- ・利用しやすい施設を目指し、利用者との現況を評価・改善する。地域に根差したケアプラザを地域の方と一緒に作っていくことを目標とします。
- ・清潔で明るく開放された施設を目指し、施設使用後の清掃を利用者に責任を持って行って頂けるよう協力体制を築きます。また、快適で居心地の良い施設を維持するために、定期的に利用者だけでなく地域に広く呼びかけ、大掃除や近隣の清掃活動に取り組みます。地域住民と一緒に美化活動を推進します。
- ・すべての方を元気な挨拶とにこやかな笑顔で迎え入れるホスピタリティを大切にします。「ケアプラザで活動したい」と思う方を増やし、利用率向上に努めます。

オ 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に必要な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。

<記載場所>

○各事業担当間の連携

地域ケアプラザの役割を果たすためには、配置されている専門職の特性を生かした連携が不可欠です。必要な情報が各スタッフに届くよう、月1回の全体会議、事業別会議等の定例会議を実施し課題検討、ニーズ把握、情報共有を行い円滑かつ効率的な管理運営を実践します。

- ・重要な案件、緊急な事案の場合は、臨時会議を開催し、ケアプラザ全体で情報共有を行い、対応します。
- ・必要な場合には事業別会議に他事業担当者が参画し、迅速な対応ができるようにします。
- ・全体会議は安全衛生委員会を兼ねることとし、ヒヤリハットや事故報告を行い、情報共有を徹底し、より安全安心の施設運営ができるようにします。
- ・行政からの通知や情報はメール、回覧などを活用し、タイムラグなく周知、徹底し業務を推進します。
- ・各職種会議、研修参加、実施事業の実施前に必要な情報を共有し、必要な場合は協働するとともに、終了時には報告を回覧等で行い共有し、他の取組みに生かします。

○近隣教育機関等との連携

東本郷地区は地区の子供たちが通学する諸学校や地区内にあるみどり養護学校との関係が非常に良好といえます。その子どもたちが地域ケアプラザにあるフリースペースを利用したり、福祉教育や体験の場として活用をしています。地域の子どもたちのすこやかな成長のために、地域ケアプラザが子どもたちの居場所であり、子供たちを見守り、子供たちが困った時に気軽に相談できる関係性を築いていきます。

- ・各学校の主催行事にできる限り顔を出し、顔の見える関係性を継続して構築します。
- ・城郷中学校区 学校・家庭・地域連絡会に参加し関係性を強化します。
- ・東鴨居中学校区の学校・家庭・地域連絡会に参加可能かを打診し、関係性を強化します。
- ・みどり養護学校評議員会に名をつらね、ともに障がい児教育を推進します。
- ・PTA等が実施する活動の情報を収集し、可能なイベントなどに協力や協働を行います。
- ・地域のある保育所などを自主事業に招くなどし、ともに福祉の推進に取り組みます。

○公的施設等との連携

地区内には東本郷小コミュニティハウス、みどりハイム集会室があり、地域の方々に活用されています。また、白山地区センターをはじめとした区内の市民利用施設のみならず、地域特性でもある近隣区の地区センター等も地域の方々に活用されています。

- ・随時、近隣施設を訪問し、顔の見える関係の中で情報を共有します。
- ・近隣市民利用施設の広報誌を相互に共有し、情報提供を行います。
- ・地域ニーズに合わせ、必要な場合は共催事業の実施など、協働した取組みを行います。

○その他の連携

地域ニーズに合わせて、安心して暮らし続けていくことができる地域づくりや、医療や介護が必要になっても多様な専門機関を含めた、地域ぐるみのネットワークを機能させていくことが重要です。

地域ケアプラザがその役割を果たしていくためには、様々な関連施設、団体と連携していく必要があります。連携、情報共有することによって、はじめて質の高い地域包括ケアが実現するとの考えから、円滑かつ効率的な管理運営をしていきます。

- ・事業協力や会議研修、相談対応を活用し、顔の見える関係や課題やニーズ把握につとめ、医療と介護の連携を強化します。
- ・地域ニーズに合わせ、地域の関連団体、行政機関、社会福祉協議会、関連施設との連携を強化します。
- ・予防の推進、介護サービスの充実強化のために介護保険事業所等との連携強化を図ります。
- ・安全な町を継続するため警察からの情報提供や、消防の協力による訓練実施などにより、顔の見える関係を継続構築します。

カ 行政(区)との協働について

区政運営方針、区の事業等を踏まえたくえで、区との連携について具体的な取組方を記載してください。

<記載場所>

地域福祉を推進する上で、行政だけでは実現困難なもの、地域ケアプラザだけでは実現困難なもの、といった状況がどうしても起こりえます。地域福祉を推進する上では、区行政と地域ケアプラザが共同することで、より質を高め、地域ニーズに即した質の高いものにしていくことができます。

区政運営方針を推進する上でも、地域ケアプラザが行う様々な自主事業などを通して、顔の見える関係の中から把握したニーズや、高齢者や障がいのある方の意見など、重要視しなければならない意見などを、地域の中からくみ取り、その上で地域ケアプラザと行政機関とが連携し、ニーズに対応していくことによって、誰もが住みやすい町にしていくことができると考え取組みます。

- ・子育て、障がい児・者支援、高齢者支援、生活困窮者支援のみならず、その他関連会議や事業に参加、協力を行いともに推進します。
- ・各種連絡会、ケースカンファレンス、協働事業等の実施により検討を行い、個別課題や地域課題の解決に向けて、効果的な役割分担のもと、協働して取り組みます。
- ・月一回チームカンファレンス・5職種と区・社協の定例カンファレンスを行います。
- ・ケアプラザ内では月一回の職員会議以外に随時、朝の会、メールなども活用しながら報告、連絡、相談を行い職員全体が課題に取り組める体制を整えます。
- ・自立支援協議会全体会及び分科会、セーフティネット会議、子育て支援連絡会等に参加し、顔の見える関係づくりを継続します。
- ・一人暮らし・高齢世帯者・安否確認が必要な利用者などを民生委員と包括・区で現状を話し合い、必要時は訪問をするなど連携しながら高齢者地域住民の安否確認を図り安心安全な町作りをともにを行います。
- ・介護保険事業職員も積極的に、地域活動や地域の会議に参加し、顔の見える関係の中でともに推進できるよう取り組みます。
- ・地域の方にも知って頂きたい情報・生活上の役に立つ情報が得られた場合には、館内掲示、自主事業、出張講座、老人クラブでのご紹介等を行い、公的機関として区行政と共に広報に努めます。
- ・ご了解のいただいた場合は、地域の会議にも参加し、行政計画の推進の理解促進を行います。
- ・共に地域の課題解決に向けた取り組みを実践していけるように努め、メンバーの多様性を活かし、地域を様々な視点から情報収集・分析を行い、毎年の振り返り・次年度の取り組みを検討します。
- ・それぞれの専門性と知識・技術を活かし、課題解決に向けた取り組みを実践します。
- ・必要な場合には区代表の役割を担うなどし、市域全体の取組みにも協働できるようにします。

(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 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方策を記載してください。

<記載場所>

東本郷地区では、地域住民の力によって多くの福祉・保健活動が行われ、すべての方が暮らしやすい地域になるように様々な活動が展開されています。団体の既存の活動の枠組みにとらわれず、それぞれの団体の持つ力を活かして、地域の課題を解決するために、関係団体とのつながりを構築し、包括的な取り組みが行われるように地域住民主体の活動をさらに強化し支援します。また、既存の団体だけでなく活動の場を求める団体や地域活動の企画の場としてもご利用いただけるように多職種との連携を図り広報します。

○福祉保健活動拠点としての周知

- ・館内に団体活動紹介掲示板を設置し活動の紹介、団体活動の広報を行います。
- ・団体の希望に合わせてチラシの配架、参加者募集、ボランティア募集などの周知を行います。
- ・ケアプラザの部屋をより多くの福祉保健活動団体に使っていただくために、調整し活動を行いやすくします。
- ・部屋利用の仕方、団体登録方法、空室情報などを館内掲示し、施設貸出を行っていること、地域の福祉保健活動の拠点であることを地域に広く広報します。
- ・自主事業や団体活動報告をケアプラザの広報紙に掲載し、地域や関係機関での配布を行い中ケアプラザに足を運ぶことがない方にも情報を届け活用促進につなげます。
- ・ホームページ、ブログなどを活用し、多くの方々に情報を発信するとともに、情報弱者となりうる方たちに不利にならないよう配慮します。

○福祉保健活動の場の創出

- ・地域で活動しようと考えている方やボランティア方が協議や地域活動の企画のために場所を使えるように、利用方法等についてご案内します。
- ・福祉保険団体に発展できる可能性のある自主グループを見定め、協働した活動や場の提供を行います。
- ・既存の枠を超えて集い、地域の新たな活動創出の場として施設を利用していただけるように、グループ作りの支援、団体登録の方法のご案内などを行います。

○利用促進をはかる取組

- ・日頃、ケアプラザに関わりにくい年代をターゲットにした自主事業を夜間時間帯に実施し、利用拡大につなげながら、その活動が地域において福祉保健活動となるよう支援します。

イ 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、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

東本郷地区は、様々な福祉保健活動が地域住民の手によって展開されており住民主体の地域づくりがなされている地域です。地域の力で活動がさらに活性化されるようにケアプラザからも情報発信を行うとともに、地域と地域が必要とする力をつなげられるように情報の収集、発信を行います。

- ・ケアプラザで活動されている団体の団体活動紹介シートを作成、活動の場や情報を求めて来館される方が一目でわかるように活動分野などを整理し館内の掲示板に掲出し、いつでも誰でもが適切なサービスを紹介できるようにします。
- ・シートは1年に一度または、団体の代表者の変更日になった際など定期的に更新を行うことで、新しい情報を提供できるようにし、情報の収集、発信に努めます。
- ・福祉保健活動団体やボランティア同士の情報交換等を目的とした利用説明会を実施し、ニーズを把握するとともに、団体間の顔の見える関係をつくり、新たな活動を創出する機会として積極的に支援します。
- ・福祉保健活動団体や地域活動のイベントやプログラムにケアプラザの専門職やコーディネーターが参加、協力し、ニーズの把握や、ケアプラザスタッフからの情報提供を実施します。
- ・地域から要望があった場合、適合する福祉保健活動団体へ体験としてスムーズに参加できるような仕組み作りを実践する。
- ・地域の会合に積極的に参加し、地域のニーズを掌握する。何が足りていて、何が不足しているのか整理し、専門職の持つ情報など必要な情報を提供します。
- ・月1回発行する広報紙に福祉保健活動等に関する情報を掲載し、自治会等の協力を得て地域に配布し情報提供を行います。
- ・ホームページやブログなどを活用し、ケアプラザの事業や福祉保健団体の活動をより多くの方に周知できるようにします。
- ・地区社会福祉協議会や自治会のホームページとの相互リンクを行い、地域情報を得やすくします。
- ・ホームページアドレスやブログのQRコードなどを広報誌やチラシに載せてアピールし、誰でも気軽に見ることができるようにします。

ウ 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、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

地域には、その地区の形状や歴史、その地区に住まわれる方の年齢構成や世帯構成、経済状況なども含め、それぞれ特徴があると考えており、地域支援を行う上では課題や特性、ニーズを理解し、把握することが重要だと考えます。

地域活動交流事業は、地域との関係性や行政、諸団体などとの関係性を深めながら、その理解を深め、これらを十分に踏まえた上でみどりのわ・ささえ愛プランの考え方や法人の地域福祉保健への考え方を生かしながら、地域ニーズに対応し高齢者支援、障がい者支援、子育て支援、異世代交流など、地域の方の要望などを具体化する形での自主事業開催や支援を心がけていきます。

幼い頃から障がいの有無に関わらず、気軽に参加できる自主事業を実施し、育児不安を感じることなく子育てが出来るように家族（保護者）を支援し、適切な専門機関につなげます。

成長の過程で、自立に向けたつまずきや困りごとに対して、地域住民と一緒にになり、障がいに対する理解を深め、地域の支え合いの中で安心して暮らせるように働きかけます。

また、地域ケアプラザの自主企画事業として地域におけるニーズの解決を目指すとともに、「人と人のつながり」・「地域とのつながり」をつくっていくことが大切であると考えます。事業へ参加することで自らの健康・生活課題や困りごとなどの解決を図り同じ自主企画事業に参加する方たちと顔の見える関係をつくることで、ケアプラザの事業だけでなく地域の諸活動にも、参加していけるようなつながりの輪を広げていくことを目指し、お住まいになられる地域の中でさらに充実した生活が送れるように支援していきます。

○高齢者分野での取り組み

- ・高齢者の方の関心が強い健康づくり・介護予防に関連した自主企画事業を行います。
- ・フレイル予防、認知症予防、ロコモティブシンドローム予防などのプログラムを積極的に実施します。
- ・講師に関しては法人の幅広い人脈を生かしそれぞれの内容に適した講師を選定します。
- ・それぞれの事業では自主活動化へ向けて、事業の会場準備・片づけを参加者と共に行ったり、茶話会時間のお茶などは自身で行っていただいたり、ただ事業に参加するだけではなく、その場での役割を持っていただけるよう取り組みます。

○子ども分野に関する取り組み

- ・乳幼児を対象とした事業では保護者と子の触れ合いとともに、同じ地域で子育てに励む保護者と子がケアプラザに集い交流し、子育てに関する情報交換や困りごとをお互いに話したり相談したりすることができるような場を提供していきます。
- ・事業内の中で歓談する時間を設けるとともに地域の子育て支援拠点や保育園と連携し、地域で行われている子育て支援事業の紹介なども行います。
- ・学齢期の子どもたちに向けては、学年を越えた交流や世代を越えて地域の方々とともに活動する機会を、長期の休みを活用し作ります。

- ・それぞれの事業では子どもたちの自主性が伸ばしていけるよう、地域の方々にも活動フォローと見守りを協力していただき子どもたち一人一人と向き合っていけるように努めます。
- ・ちょぼら活動を継続実施し、子どもたちが主体となって取り組む活動の場を創出し、活動を通し、自分のためだけでなく、周囲のことを考えて行動する思いやりの心、地域への愛着心を育み、地域の次世代を担う人材育成の一助となるよう働きかけます。

○障がい福祉分野に関する取り組み

- ・地域交流と地域包括支援センターで連携し、親亡きあとの備えの手段の一つとして、成年後見制度などに関わる講座を、専門職を招いて実施します。
- ・生活支援センター等と協働し心の病を知る講座や個別相談会を実施し当事者の支援を行います。
- ・災害が起こった時にそなえて、障がいをお持ちの方の心配事や、障がいをお持ちの方への対応をできるよう、みどり養護学校とも連携しながら自主企画事業を実施します。

○普及啓発、自主化に向けて

- ・各自主企画事業において、地域の消防署や警察関係の方に防災や詐欺等の事件防止の普及啓発を冒頭や締め時間帯に5～10分程度で実施していただき、地域力を高めていきます。
- ・それぞれの領域における情報は、できるかぎりまとめて配架、掲示するようにしわかりやすい情報提供の工夫を行うとともに、チラシを気軽に手に取ってもらえるよう職員からも呼びかけを行います。
- ・ケアプラザの専門職やコーディネーターが地域のニーズをキャッチし、それに即したプログラムをケアプラザ事業として実施し、地域の活動に繋げ、自主サークル化できるような取り組みを行います。
- ・運営ノウハウなどを伝える自主活動を実施し、地域住民が自主的なグループを無理なく自発的に持てるよう取り組みます。

エ 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、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

地域の方々が意欲的に活動され、人と人のつながりを大切に、自助・共助・公助の営みが構築されている地域と考えます。その輪がさらに広まり、より住みやすい地域づくりに向けて、ボランティアを増やしていけるよう地域の方々と一緒に取り組んでいきます。

そのために、お一人おひとりが無理なく関心を持ち続けられるような活動のきっかけを提供し、住みやすい地域づくりのために、個々の持つ力を発揮できるようにさらに支援します。

また、ボランティア活動を通して地域に貢献したい、生きがいがあり、はつらつと生活したいという方が、ご自身のペースでボランティア活動を続け、ケアプラザ内に限らず地域のイベント等の諸活動につながるよう、ケアプラザ全体で地域と連携しながら支援を行っていきます。

- ・小学生・中学生から高齢者まであらゆる世代の人たちが笑顔で生き生きとボランティアを実践するために集える場の提供をしていく。
- ・「ボランティアに興味はあり、何かしてみたい」という思いを持ちながらも、一步踏み出せずにいる人が、気軽にできることから始められるような活動の機会を提供するため、どのような種別のボランティアがあるのかチラシを作成し、わかりやすく広く広報していく。
- ・ご自身の持つ専門性などを生かした自主事業を開催し、ボランティア発掘を行います。
- ・ケアプラザの会館清掃や作業、自主事業運営補助、特別プログラムへの参加、デイサービス支援など、あらゆる側面や角度からボランティアとして成立するものを考案し、広く携わっていただくよう取り組みます。
- ・活動希望者が、自身の経験や知識、得意分野を生かし、ボランティアを必要とする地域ニーズに応え、より住みよい地域づくり実現のための活動となるように働きかけます。
- ・ボランティア活動希望者にはボランティア登録用紙記入と面談を通して、ご本人の希望する活動内容や活動頻度など丁寧に聞き取りを行います。
- ・活動前には、電話や面談でのオリエンテーションを行い当日の活動がスムーズに行えるように支援をします。
- ・活動中のフォローも適宜行い、活動後には活動の感想や今後の希望などを聞き取り、ご本人の得意分野や活動状況を把握し、継続的な活動になっていくようにフォローを行います。
- ・個々の活動の様子や面談の中で集められた情報はボランティア登録用紙の活動記録の欄に集約します。
- ・ボランティアが何人登録され、どのような種別のボランティアに携わっていただいたか数値化し、職員間で共有し、新たな活動機会の創出に取り組みます。

(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、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

東本郷地区は、人と人との繋がりを大切にした助け合いの気持ちに富み積極的な地域活動がおこなわれています。計画的な宅地造成から50年を経過し、高齢者の方はもちろん、多くの方々がかれからも健康で楽しく暮らし続け、この地を終の棲家と考える方が多いと考えます。

地域の方々の暮らしを支えていくためケアプラザ施設の活用や地域への取組みや連携した取組みから生活上のニーズを把握していきます。

また、基礎情報として地域アセスメント基礎情報シートを作成し、歴史、地理的特徴、交通アクセス情報、住宅情報、地域活動状況、防災活動状況、地縁組織情報（町内会・自治会、地区民児協）、ボランティア等の情報を整理し、変更があれば情報を更新できるようにします。

《ケアプラザ施設を活用する取組み》

・ケアプラザに情報が届きやすいよう、安心して相談できる環境づくりを進めます。ケアプラザ利用者の方々への積極的なコミュニケーションを図り、活動団体の終了後等に気軽に相談できるようつとめます。

・ケアプラザでは自主事業として介護予防活動やサロン活動を毎月実施します。継続実施していく中で参加者との信頼関係を築き、気軽にご相談いただける環境が整ってきます。ケアプラザ職員が直接関わっていく自主事業を継続して行い、住民の方々から安心して参加、ご相談いただけるよう取り組みます。

《地域への取組み》

・ケアプラザに訪れたことがない地域住民に対しても必要な情報を届けるために、自治会館や地域の活動へ積極的に参加し、住民へのケアプラザの理解を深めることで、「この人になら相談してもいい」と思っただけのような関係性の構築を行います。

・東本郷地区は連合自治会に所属していない自治会もあり、それらの自治会については少し情報を得にくい状況があります。学校やPTAなどとも連携しながら、キーマンとなる方を見つけて関わりを持っていくことで随時情報を把握できる等、工夫してアプローチしていきます。

《連携した取組み》

・必要に応じてアンケートを実施し、東本郷地区の住民の方々は何に困っているのか数値化し、課題の見える化を図ります。

・地域活動や住民の状況だけでなく、地理的な状況も含め、ケアプラザ内で共有、分析し、より正確なニーズの把握につなげます。

・行政、区社会福祉協議会、生活支援センター等と情報を共有し、様々な視点からの分析や事業実施を行います。

・民生委員・児童委員協議会をはじめとする地域の委員や役員の方々と協力し、より身近な方々からの意見を吸い上げることで、的確なニーズ把握や分析を行います。

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、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的な取組を記載してください。

<記載場所>

担当地区は、住宅地を中心とする地区であるため、民間企業や NPO 法人だけでなく商店もあまりない地域ではありますが、地域の方々による人と人との繋がりを大切にしたい助け合いの気持ちに富んだ積極的な地域活動が行われています。

また、関係機関が少ない地区だからこその他地区の民間企業や NPO 法人等が行っている活動を把握し分析、提供することが求められます。

ケアプラザ内部で情報を共有しながら、行政や他ケアプラザとの連携の中で、把握・分析を行います。

《地域関係者の社会資源》

○地区社会福祉協議会関連の社会資源

- ・ケアプラザ内に事務局が置かれており、随時必要な情報交換を行い把握します。
- ・活動に参加協力をを行い把握します。

○民生委員・児童委員協議会関連の社会資源

- ・地域包括支援センターと協働し、ヒヤリングを実施し把握します。

○自治会・町内会に関連する社会資源

- ・主催行事や老人クラブの定期的活動に参加、協力し参加協力をを行い把握します。

○上記に関しては、必要な場合に会議に参加するなどし、ともに分析します。

○趣味などに由来する社会資源

- ・地域活動交流部門と連携し、ケアプラザの貸館利用団体の活動について確認し Ayamu 地域資源情報データベースに情報をまとめ分析します。

○その他

- ・地域情報紙（タウンニュース等）や地域の掲示板などからも、多様な活動の状況を把握するようつとめるとともに、住民の声に耳を傾け、ヒヤリングなどから、必要な情報を逃がさないようにします。

《地域内のその他資源》

○近隣グループホーム、郵便局等

- ・ケアプラザ主催行事等の情報提供や参加協力から、顔の見える関係の中で把握を行います。
- ・必要な場合に会議に参加するなどし、ともに分析します。
- ・地域行事を通して交流を深め、顔の見える関係の中で情報把握を行います。

《地域外の資源》

- ・近隣地域ケアプラザコーディネーターとの連携を深めるとともに、連絡会等を活用し、区内他地区の情報収集を行う他、ayamu を活用し、積極的な情報収集に取り組みます。

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、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

これまでの生活支援コーディネーターの活動や、各種会議や参加協力、自主事業等で集めた情報をもとに、地域住民と課題を共有する場を設定し、地域の課題解決に向けて取り組みます。

- ・東本郷地区で進められている「地域福祉計画」及び「地区別計画推進委員会」に参画し、特に高齢者支援委員会や健康作り委員会などを協議体として活用できるよう、生活支援体制整備事業の理解、促進を進めます。

- ・運営協議会を活用し、これまでの年数で積み重ねてきた会議の結果や地域のデータ、行事等で実施したアンケート等をもとに地域の課題や強みを提示し、目標を共有したうえで必要な場合は会を組織するなどし、地域の方々とともに取り組めるようアプローチします。

- ・生活困窮支援のための活動を継続し、支援者、協力者、行政や社会福祉協議会とも連携し振り返りを実施し分析を行うとともに、地域の課題解決に向け、よりよい活動となっていくよう必要な場合は会議を開催します。

- ・東本郷地区は高齢化が進む中、「医療機関が少ない地域特性の中、他地区にある医療法人と連携した出張講座を実施したい。」という積極的なご意見をいただいています。そのようなご意見を基に必要な方々を集め、話し合いの場を設けることで住民主体の活動の創出につながるよう取り組みます。

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、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

地域の方々による積極的な活動が行われているこの地域の活動を、一層よりよいものにしていくためには、「ともに」がキーワードであると考えます。

・既存の地域活動や担い手を把握し、それぞれが持っている課題について一緒に取り組む体制をとります。その第一歩としては、地域活動と一緒に取り組んでいくために地域住民との良好な関係性を築く必要であり、良好な関係性とは地域行事と一緒に取り組むことや、自治会等の活動に定期的に参加し、互いに協力していくことで信頼関係を築かれていくものだと考えます。地域活動をよりよいものとしていくために、地域に積極的に向き、気軽に相談していただけるよう業務に取り組んでいきます。

・課題だけでなく地域の強みを生かし、地域特性に応じた地域活動の発展を目指します。東本郷地区は少子高齢化が進んでいる地区で、丁によっては高齢化率が40%を超えているエリアもありますが、地域全体としては自治会活動やボランティア活動が活発な地区です。ほとんどの自治会に食事会や友愛サロンがあり、ボランティア活動に対しては意欲的な地区だといえます。そういった地域資源を継続していくために、担い手の確保や場合によっては妥協案も考えていながら住民の皆さんと一緒に取り組んでいきます。

・地域活動を共に行っていく中で、住民と地域ケアプラザだけでは困難になってくる場合もあります。困難になったときに備え、事前に行政や社会福祉協議会と連絡を取る他、必要な場合は行政や社会福祉協議会に働きかけ、地域住民と関係機関が連携して課題に取り組んでいくようつとめます。

・地域の担い手が安心して活動に参加し続けられるように、必要な研修や講座を実施します。身体的な面のフォローとしては介護予防講座や栄養講座等を実施し、担い手の方の健康面をフォローしていきます。また、知識やそれぞれの活動団体が課題として認識している点があれば、その点をフォローしていくような講座や研修会を検討していきます。

・地域活動を分析し、地域ごとに必要な社会資源を創出できるよう取り組みます。自治会毎に特徴があり、多様な活動を行っている自治会もありますが、活動が少ない自治会もいくつかあります。活動が少ない自治会については、「高齢化が進んでいる」、「今までは若い世代が多かったのが老人会の活動の必要性がなかった」などそれぞれ理由や課題があります。そのような課題に対して住民、地域のキーマンの方々と一緒に解決に向けて話し合う場を設置し、住民主体の活動創出に向けて取り組んでいきます。

(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。

<記載場所>

東本郷地区は、古くから住み続けている方々、宅地開発から住み続けておられ高齢化率が高い地区、市営住宅を中心とする地区、マンションが集中し高齢化率が低い地区など、それぞれの課題を抱える方々がお住まいの地域であります。地域の身近な相談窓口「誰にでも開かれた窓口」として相談、支援出来るようにワンストップサービス、よろず相談窓口として取り組みを進めます。

- ・総合相談窓口としての役割を地域住民に周知されるよう、自主事業実施時、自治会、老人会の活動への参加の機会を捉え、チラシ配布と説明を継続します。
- ・「支援が必要な人の情報」について、情報を早期に把握し支援に繋がるよう民生委員や自治会との情報交換会（定例会）を継続します。
- ・個別相談対応時の他、地域活動に出向いた際、ケアプラザ新聞、ホームページ、無料広報媒体を活用し、自主事業の取組や福祉・保険活動等の様々な情報について、「必要な情報」を届けられるよう努めます。
- ・高齢者、障がい児・者、子ども、生活困窮者など幅広い分野の相談について、相談を受け付け、ワンストップサービスを提供できるよう、包括支援担当職員、地域交流コーディネーター、生活支援コーディネーターと情報共有を行うとともに、区役所、区社協、生活支援センター、基幹相談支援センター、学校、民生・児童委員などと連携して支援を行います。
- ・総合相談の内容の分析や住民アンケートなどを基に地域課題の抽出を行い、各関係機関、地域住民と連携し必要な取り組みに繋がります。
- ・港北区、神奈川区、都筑区に隣接するケアプラザの立地から、必要な場合には近隣のケアプラザや行政等との連携の中で、相談支援に取り組みます。

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。

<記載場所>

対象の地域は、高齢化率が高い割に、介護認定者数は少ない割合となっており、これまでの地域での取り組みやご自身の生活スタイルが効果的なものであったともいえます。

しかしながら、今後、認知症状をもたれる方は増加していくことは確実な状況があります。

認知症になっても住み慣れた町で生活し続けるために、地域の方々や行政、諸機関と連携しながら、取り組みを行います。

- ・地域に暮らす方々が、認知症について正しく理解できるよう、地域の方々、認知症キャラバン・メイト、医療機関、学校などと連携し講座やイベントなど実施します。
- ・認知症の方と家族が安心して地域で過ごせるよう、地域住民、商店、郵便局、警察などと連携し、見守り体制の強化に継続して取り組みます。
- ・認知症の早期発見、対応が可能となるよう、民生委員や自治会との情報交換会（定例カンファレンス）を継続します。また早期発見、対応の重要性に係る講座を医療機関と連携し開催するなど、地域への普及啓発等を実施します。
- ・地域ケア会議の開催、地域ボランティアの研修の機会を確保し、医療、介護サービスの適切な提供および地域の見守りやインフォーマルサービスなどを含めた切れ目のない支援体制の構築に取り組みます。
- ・認知症初期集中支援チームの役割の周知・理解促進を民生委員や地域の方々、ケアマネジャー等に行ない認知症が疑われる方の早期発見・対応が出来るように取り組みます。
- ・月1回のチーム員会議に出席する事で支援経過の確認等を継続します。
- ・初回相談等、事業に該当する個別ケースについては、初期集中支援チームに挙げ、チーム員である横浜病院とも連携し経過報告などを密に行います。

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。

<記載場所>

地域の誰もが安心安全に、そして、その人らしく日々、過ごせる町づくりのためには権利擁護は欠かせません。

東本郷地域は高齢化率が非常に高く、高齢者のみ世帯も多くなっている地区もあり、精神的に不安をかかえる相談も多くなっている傾向や、また、一人親世帯や経済的困窮の状態にある世帯なども増加の傾向にあります。

地域の方々や行政、諸機関と連携しながら、取り組みを強化します。

- ・介護保険事業所、医療機関、民生委員などと連携し、高齢者虐待を未然に防ぐ、また発見時の対応について研修を実施するなど体制強化を図ります。
- ・窓口相談や電話相談、地域への訪問時に寄せられる権利擁護の相談を受け止め、区役所やあんしんセンターなどの関係機関と連携し継続的な支援を行います。
- ・行政書士による個別相談会の実施を継続するとともに、エンディングノートの活用や成年後見制度に関する講座を開催し、成年後見制度を周知し適切な活用に繋がるよう取り組みます。
- ・養護者への情報提供や心理面の負担軽減につながるよう、近隣の4包括支援センター共催の「介護者のつどい」を継続し養護者支援に努めます。
- ・警察、消費生活推進員委員と協働し悪質商法や詐欺被害に関する実態の周知および注意喚起を継続します。また、自治会、老人会、民生委員、介護保険事業所などと連携し、見守り支援の体制強化を図ります。

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

<記載場所>

エリア内には居宅支援事業所が一つしかない為、近隣の区も含め、連携出来る居宅支援事業所を増やし、担当地域に幅広い支援体制が構築出来る様に以下の点に力を入れて取り組みます。

- ・在宅医療拠点と連携し、ケアマネジャーに対して医療に関する情報やケアマネジメントに必要な医療知識を得るために研修などを実施します。
- ・ケアマネジャーと民生委員、インフォーマルサービスの活動団体、サービス事業所等と連絡会等を開催し地域と繋ぐ支援します。
- ・定期的な事業者訪問によりケアマネジャーとの信頼関係づくり、気軽に相談できる関係づくりを行い。
- ・支援困難事例への対応にあたっては、ケースカンファレンスの開催、同行訪問等を通して、協働で継続的に支援します。
- ・自立支援の資するケアマネジメントが実践できるように同行訪問や個別相談等支援するとともに、自分らしい生活を最期まで送れる事が出来る様に在宅医療と介護が一体的に提供出来る環境を作れるように個別支援の積み重ねや研修等の場を通じて取り組みます。

■在宅医療・介護連携推進事業

<記載場所>

医療と介護の両方を必要とする高齢者に向けて、自分らしい生活を最期まで続けることが出来る様に在宅医療と介護を一体的に提供出来ることを目指し以下の点取り組みます。

- ・区域で開催される「在宅におけるチーム医療を担う人材育成研修」等に参加し、多職種連携を図り、スキルアップに取り組みます。
- ・近隣の病院の協力や在宅医療連携拠点と協同し、多職種職員に向けて研修や出張講座を開催し、連携を図ります。
- ・エリア内に病院、サービス事業所が少ない地域であるので、地域の方々が通っている病院や利用している事業所等を把握し、出張講座などで情報発信、顔の見える関係作りが出来る場を継続的に開催します。
- ・地域の方々の情報も生かしながら、新たに連携できる往診医や訪問看護ステーションを探し、ともに在宅医療が充実出来るように、働きかけます。

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。

<記載場所>

地域包括ケアシステム構築のための手段の一つとして、個別ケース地域ケア会議、包括レベル地域ケア会議を主体的に開催します。

- ・必要な時に関係者の参加協力が得られるよう、講座や研修会の場を通して地域住民や諸団体に趣旨を説明しその意義を伝えていく。
- ・個別ケースについては、個別課題検討に限定せず、検討の中から「地域」に対する視点を共通認識としてもち、その時々地域で生じる課題や地域課題の発見等へと繋がるように運営し、会議の場そのものを活用して地域のネットワーク強化も図る。
- ・得られた地域課題を丁寧に分析、普遍化して包括レベル地域ケア会議や地域の代表者会議などの場で報告し、社会資源の開発に繋げる。
- ・区レベル、市レベルの地域ケア会議に対しても事例や地域課題の報告、必要な情報提供をおこなうなどの形で積極的に参画していきます。
- ・会議に参加した関係者の地域ケア会議に対する認識の強化、モチベーションの向上、地域力の向上にも働きかける事を目指す。
- ・会議終了後のモニタリングは本人に対する支援方針の確認のみを指すのではなく、会議参加者のネットワーク（連携）の構築の状況等についても、継続的にバックアップを行っていく。

- 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。

＜記載場所＞

＜職員体制＞

地域包括支援センター職員の兼務とし、管理者 1名（兼務） 社会福祉士 1名 看護師1名
主任ケアマネジャー 1名で運営します。

＜人材育成＞

- ・各種研修への参加や法人内合同研修等を通じ、介護予防ケアマネジメントの理解を深めるとともに、それぞれの専門分野の知識・技術を伸ばしていけるよう取り組む。
- ・介護支援専門員の資格を持たない職員には資格取得に向けた研修参加への配慮等を行い、資格取得を支援します。

＜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＞

- ・指定居宅介護支援事業所へのケアプラン作成委託については、利用される方が居宅介護支援事業所を希望する場合を基本とします。
- ・利用者の希望により居宅介護支援事業所を選定する場合、資料として、『情報公表制度』『介護情報サービスかながわ』『介護サービス事業者ガイドブック（ハートページ）』事業所のパンフレット等などを活用します。
- ・指定居宅支援事業所事業所を定期的に訪問し、その事業所の強みや特色などを把握し最新の情報を提供します。
- ・業務委託を行った場合には、その内容を記録に残し、受入状況や支援経過の確認、紹介率についても客観的に分かるようにし、顔の見える関係の中で連携した支援に努めます。

＜具体的な支援＞

- ・支援計画については、専門職の適正な支援計画の作成、評価を行い、利用者の意欲が向上出来る様に取り組みます。
- ・委託した場合には、ケアプランの内容が効果的な介護予防となっているかを地域ケアプラザの介護予防担当職員が確認し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員とともに支援します。
- ・地域のインフォーマルサービス（食事会や配食、送迎ボランティア等）の参加・活動状況を把握し支援計画に加える事で多様な主体との連携が出来る様に取り組みます。
- ・地域交流、生活支援コーディネーターとの連携でボランティア、地域活動等様々な情報を把握、共有し活用できる様に取り組みます。

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。

<記載場所>

介護予防事業の展開の際には、地区診断結果に基づいた地域の課題に合わせて、より必要度の高いものから企画、開催していきます。

ケアプラザが主となって実施している事業以外にも、東本郷地域に合った健康的な時間が過ごせる居場所ができるように努めていきます。

- 1・地域資源である介護予防活動グループが安定した自主運営ができるよう区と協力しながら、住民主体で楽しく集え、運動・趣味活動が継続してできるよう支援を行います。
- 2・ケアプラザで前期・後期に分けてロコモ予防・口腔機能向上・栄養の必要性・認知症予防などをテーマに前期・後期に分け専門の講師による講座を開催し、介護予防の普及啓発を行います。
- 3・地域の自治会の催しに出張しリハビリテーション・口腔機能向上・栄養などの専門職を招いた健康・運動講座などを開催し、GOGO健康講座などのパンフレットを配布することで、参加住民が介護予防の必要性を理解でき、意欲的にフレイル・ロコモ予防に取り組める支援を行います。
- 4・レクリエーションなどが紹介できる会などを開催し、住民の中から運動・活動グループを支えるリーダー等が輩出できるよう人材育成を行います。
- 5・自治会恒例の行事として毎年行われている体力測定・健康チェックを出張で行いません。また、ケアプラザでも地域住民を対象に体力測定・健康チェックの機会を設けていきます。

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。

<記載場所>

○顔の見える関係づくり

地域包括ケアシステムの構築に向け、行政の担当部署と日々連携、意思疎通を図りながら町内会、シニアクラブ、地域の自主活動団体、地区センター、警察、消防、医療機関や介護事業者、企業、商店など地域の多様なフォーマル、インフォーマル組織との「顔の見える関係づくり」を行っていきます。また、各組織の思いや方針を聴きながら、各組織同士の顔合わせ、意見交換のための機会、場づくりを随時おこなうこと、交流会、連絡会を企画、運営することにより組織同士の顔つなぎを行っていきます。そのために、東本郷地区に存在する多くの機関、団体、組織の把握に努めます。

○地域ケア会議の開催

地域包括ケアシステム構築のための手段の一つとして、個別ケース地域ケア会議、包括レベル地域ケア会議を主体的に開催します。必要な時に関係者の参加協力が得られるよう、講座や研修会の場を通して地域住民や諸団体に趣旨を説明しその意義を伝えていくとともに、その時々地域で生じる課題をリアルタイムで考える会議を定期的におこない、会議の場そのものを活用して地域のネットワーク強化を図るとともに、得られた地域課題を丁寧に分析、普遍化して包括レベル地域ケア会議や地域の代表者会議などの場で報告し、社会資源の開発に繋げます。区レベル、市レベルの地域ケア会議に対しても事例や地域課題の報告、必要な情報提供をおこなうなどの形で積極的に参画していきます。(再掲)

○緑区全域のネットワーク構築のための取り組み

ケアプラザ所長会、地域交流コーディネーター連絡会、地域包括支援センター各職種の連絡会への参画、研修会及び連絡会の共同企画等により区と区内全ケアプラザとの連携をより強固なものとするために、以下のことに力を入れていきます。

- ① 区との協調はもちろんのこと、ケアプラザ間で協力し合っのネットワーク構築ができるよう、積極的な提言と意見の調整をおこない、速やかな合意形成に取り組みます。
- ② 緑区介護事業所連絡会、緑区ケアマネ連絡会への参画や緑区医師会との連携を図り、医療と介護の連携を含めた緑区全体のネットワーク構築に寄与していきます。
- ③ 交流会や研修会等の場を通じて、機関、団体を構成する個人々人との信頼関係の熟成に努め、単に顔の見えるだけでなく、「会話のできる」信頼感で結ばれたネットワークづくりをおこなっていきます。さらに、信頼感で結ばれたネットワークを広く構築できるよう、関係者の顔合わせ、意見交換ができる場、機会を積極的につくり、関係者同士の橋渡しをおこなっていきます。

(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、指定介護予防支援事業者との連携について必要と考える取組について記載してください。

<記載場所>

地域ケアプラザという地域福祉の中核公的施設である居宅介護支援事業所であることを念頭に置き、地域包括支援センターと日常的に地域住民で必要な事例について情報伝達・報告を密にして共同して支援を行う。必要があれば区役所とも連携を行い、権利擁護などの観念を持ちつつ職務に当たる。

地域の特性を周知し公正中立な立場で支援に当たり、事業所内で利用者の情報を共有し、各職員が意識を持ち事業所全体での支援を行う。

地域包括ケアの実現のために、各種関連団体との連携を重視し、そのネットワークを活かして、より困難なケースこそ積極的に受け入れることによって、公の施設が提供するのに相応しい居宅介護支援を実施します。

《職員体制》管理者 1名（兼務） 介護支援専門員 2名（兼務1名 専従1名）

(6) 通所介護等通所系サービス事業（実施施設のみ）

プログラム及び運営方針について、地域ケアプラザの指定管理者として行うべきと考える取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

《運営方針》

○要介護者あるいは要支援者の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる世話あるいは支援を行います。また、ご家族の介護負担の軽減を図ります。

○関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

《方針に対する具体的取り組み》

1) 要支援者、要介護者の心身の特性をふまえて対応ができるよう、情報共有を徹底し、それぞれの方に適した介護ができるよう配慮します。

2) その能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、食事やプログラムなどにおいて、できる限り選択できる機会を提供し工夫します。

3) プライバシーを尊重するため、同性介助を実施していきます。

4) 緑区や地域包括支援センター、ケアマネジャー等と綿密な連携を図り、また家族との連携をも深めながら、総合的なサービスの提供に努めます。

5) 認知症状があっても、やすらいだ気持ちの中で力を発揮することができるよう配慮します。

《提供するサービスメニュー》

○身体機能訓練、レクリエーション、入浴、排泄、食事、送迎、その他活動

○食費負担 700円（おやつ代含む）

○実施日数 週6日（日曜日及び12月29日～1月3日はお休み）

○提供時間 9時25分～16時30分

○定員 30名

○職員体制（利用者人数規模に応じて）

管理者 1名（兼務） 生活相談員 2名（兼務）

看護職員 2名（兼務） 介護職員 4名（兼務）

機能訓練指導員 2名（兼務）

1) 生活の場として快適空間を提供します。

○地域ボランティアによる季節の生け花を置き、癒し空間を演出します。

○美味しい食事が楽しめるよう季節によって郷土料理を提供します。

○お茶会では飲料の制約がない方に飲み物を選択して楽しめるように提供します。

2) 心と身体健康づくりを行い、生きがいを持って生活できる毎日を実現します。

○身体さすり運動やレジスタンスチェアでの運動で上肢下肢の筋力維持向上を図ります。

○仲間と漢字パズルや言葉遊び・詩など脳トレを楽しみ、季節制作活動で作る喜びを感じます。

○地域ボランティアによる大正琴やミニハープ鑑賞で精神的な安定、自発性の促進を図ります。

3) 介護技術の向上に努めます。

○尊厳が守られ、適切な介護が実施されているか職員間の意見交換を利用日の始業時と終了時に行い、課題抽出や改善に取り組みます。

○定期的な研修案内と資料の回覧を行います。また、研修費や交通費を支給します。

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

利用者サービスのための経費への配分などを踏まえた、適切な収支計画とするための考え方について、施設の特性を踏まえて記載してください。

<記載場所>

指定管理部門と法人運営のデイサービスセンター部門との複合運営となりますが、ケアプラザの機能のうちの一つとして、一体の運営を行っていきます。

必要な情報提供や共有、統一された管理運営による経費削減などにより、円滑かつ効率的な管理運営を行い、効率的な収支により運営できるように取り組みます。

5年間の指定管理期間を通し、より良い運営のため、できる限り継続した人材配置を考えています。そのため、人件費の増加が見込まれます。賃金スライド制度を活用しながら以下の方法を中心に支出減に取り組み、安定的な運営を図ります。

- ・同一業者への発注などによる統一された管理運営により経費削減につとめるとともに、委託契約費などの毎年の見直しなどを通して、効率的な運営を行います。
- ・室温コントロールや、こまめな消灯などにご協力いただきながら水道光熱費を中心に管理費の削減に取り組みます。
- ・地域ケアプラザ、デイサービス各物品や備品管理徹底し、チェックリストを基にともにした定期的な確認と計画的な消耗品購入などを通して事務費の削減。
- ・自主事業については、一人あたりにかかった費用の考え方を明確にし、受益者負担の考え方に沿って参加費を徴収します。

(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。

<記載場所>

○利用料金の収支の活用

収支については利用者還元を第一に考えます。基本的に収支差の出ない運営、利用者へ還元される形式を基本とした運営を行います。

- ・消耗品の購入においては、できる限り地域内にある商店での購入に努め地域還元を図ります。
- ・その他備品類の購入、委託業者の選定においては法人の規定に沿い、適正な入札等を実施します。
- ・収支においては利用者や地域還元を主に考え運営し、人材の育成、設備の更新と充実に充ちます。
- ・自主事業においては適正な受益者負担を行えるよう、予算を計上するとともに、緑区内他ケアプラザ実施の自主事業参加費なども参考にしながら、他ケアプラザに比べ割高感がないように考慮した参加費設定とし、終了時に確認、次回実施時の金額の設定に生かします。
- ・従事する全ての職員が指定管理料は市民からの賜り物としての意識を常にもち、使用するように意識付けを行い、運営すると共にコスト削減を図ります。

○運営費等を低額に抑える工夫

職員は常にコスト削減を意識し運営に取り組むとともに、利用者などにへの啓発、理解促進を通して、ともにコスト削減について考えていただけるよう取り組みます。

- ・日常清掃は職員が行う等、日常の経費削減を行うとともに、職員会議などで状況を共有するなどし、コスト意識を高く持てるよう努めます。
- ・横浜 3R 夢を常に意識し、リユース、リデュース、リサイクルを心がけ、結果としてのコスト削減をはかります。
- ・イベントや自主事業開催時にはリサイクルの啓発活動を行うなど、地域の皆さんと一緒にコスト削減について考える取り組みを行います。
- ・節電、節水などに心がけ、利用していない場所の消灯の促進、水道光熱費の削減に努めます。
- ・館内掲示等を利用し、利用者へもコスト削減の協力を喚起します。
- ・物品購入の際は、繰り返し使える、詰め替えができるなどの環境に配慮した備品、消耗品の購入に心がけます。
- ・業務委託を行う業者にも、協力を要請しコスト削減をはかります。

7 前期の指定管理業務の実績（現在の指定管理者のみ記載してください。）

(1) 前期の指定管理業務の実績について

前期の指定管理期間における地域ケアプラザ事業の実績を記載してください。

<記載場所>

前期の指定期間は、ケアプラザ指定管理制度の中で初めてとなる指定管理者変更というできごとの中で、利用される方々、地域の方々にとっていかに混乱なく管理者変更ができるかということに尽力したスタートとなりました。

できる限り混乱がないよう前管理者の運営方法を踏襲し、地域の方々のご理解の中で、臨時休館をすることもなく前指定管理者よりの引き継ぎを行い、2,018（平成 30）年度に受審した第三者評価において「大きな混乱なく相談対応や貸館対応、介護保険事業運営を実施できたことは特筆に値するものである。」という評価をいただくことができました。

また、地域の方々との顔の見える関係構築に尽力し、地域の方々が大切にしている行事へ職員が参加させていただき、職員が自らの肌で感じ、体験し、ともに汗を流す取り組みによって、地域に住まわれるたくさんの方々との顔と顔の見える関係構築ができ、来館者や利用者により寄り添った活動や支援をすることができているほか、地域の方々による地域作り象徴的なものともいえる「ひがほん郷まつり」にケアプラザブースを出展させていただけるほどになりました。

前運営法人の良いところを生かしながら、法人の持つネットワークや専門性や地域の方々のもつ専門性、地域の方々から寄贈された物品などを活用した自主事業の実施からは、新たなグループが立ち上がるなど、利用団体や自主事業参加者、相談件数も増加させることができました。

また、地域の方々との構築した関係や行政、諸団体との協働の中で地域福祉計画、地区別計画の推進では、ともに検討する中から、ロビーを活用したこどもたちのためのスペース設置や配分会などの新しい取り組みや地域にある別施設を活用した出張講座なども実施できるようになりました。

フリースペースは放課後小学生から高校生までのこどもたちが思い思いに過ごしている中で、こどもたちにとってもケアプラザは身近なものとなっており、時には目の前の公園で遊んでいる際の困りごとなどにも対応するようになっていきます。また、通勤・通学途中の障がい者の方々の休憩スペースとしても活用されており、乳幼児の親子がデイサービスの帰宅時のお見送りを行ってくださるなど多世代交流の場としても活用されています。買って出てくれるなど関係となったことで、保護者と子どもの親子関係を知ることができ近隣で起こった緊急時に速やかに連絡をとることができました。

このように、ケアプラザの活動を通して地域の方と様々な分野で新たなネットワークを構築することができたのが大きな成果です。

(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>

2016年4月1日から2019年3月31日までは欠員することなく、全職種の配置を行いました。

指定管理料提案書及び収支予算書 (横浜市東本郷地域ケアプラザ)

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(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人件費)	11,373,500
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)	1,126,500
事業費(税込)		199,500
事務費(税込)		2,250,000
管理費(税込)	・光熱水費 ・施設維持管理費(各種保守点検費)	5,860,000
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		△3,587,500
合 計		17,696,000

※ 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	内訳(生活支援コーディネーターのうち賃金水準スライド対象人件費)	■
賃金水準スライド 対象外人件費 (非課税)	内訳(生活支援コーディネーターのうち賃金水準スライド対象外人件費)	■
事業費(税込)		100,000
事務費(税込)		62,000
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 (地域ケアプラザ所長、地域包括支援センター職員 等のうち賃金水準スライド対象人件費)	20,212,500
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)	1,597,500
事業費 (税込)		100,000
事務費 (税込)		1,541,500
管理費 (税込)	・ 光熱水費 ・ 施設維持管理費 (各種保守点検費)	1,550,000
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。)	△1,472,500
合 計		24,285,000

※ 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)		154,000
合 計		154,000

様式 3

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)	17,696,000	17,696,000	17,696,000	17,696,000	17,696,000
		生活支援体制 整備事業(b)					
		地域包括支援 センター運営(c)	24,285,000	24,285,000	24,285,000	24,285,000	24,285,000
		一般介護予防 事業(d)	154,000	154,000	154,000	154,000	154,000
		合計(a)~(d)					
	介護保険 事業収入	介護予防支援事 業・第1号介護予 防支援事業	3,168,000	3,168,000	3,168,000	3,168,000	3,168,000
		居宅介護支援 事業	7,740,000	7,740,000	7,740,000	7,740,000	7,740,000
		通所系サービ ス事業	28,173,000	28,173,000	28,173,000	28,173,000	28,173,000
	その他収入		0	0	0	0	0
	収入合計(A)						
内 訳	人件費	65,020,960	65,020,960	65,020,960	65,020,960	65,020,960	
	事業費	4,038,540	4,038,540	4,038,540	4,038,540	4,038,540	
	事務費	4,553,500	4,553,500	4,553,500	4,553,500	4,553,500	
	管理費	11,355,000	11,355,000	11,355,000	11,355,000	11,355,000	
	消費税等	1,250,000	1,250,000	1,250,000	1,250,000	1,250,000	
	その他	800,000	800,000	800,000	800,000	800,000	
支出合計(B)		87,018,000	87,018,000	87,018,000	87,018,000	87,018,000	
収支(A-B)							

団体の概要

(令和2年2月26日現在)

(ふりがな) 団体名	(しゃかいふくしほうじんよこはまわいえむしーえーふくしかい) 社会福祉法人横浜YMCA福祉会			
共同事業体又は中小企業等協同組合として応募している場合には、その名称を記入してください。				
(ふりがな) 名称	()			
所在地	〒231-8485 横浜市中区常盤町1-7 ※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	1998(平成10)年11月10日			
沿革	1998年 法人設立 1999年 YMCAとつか保育園開設 2001年 YMCAとつか乳児保育園・YMCAマナ保育園開設 2003年 大和YMCAライフサポートセンター開設 2004年 YMCAつるみ保育園開設 2005年 YMCA東とつか保育園・YMCAいずみ保育園開設 2007年 横浜市鶴見中央地域ケアプラザ指定管理・鶴見中央YMCA開設 2008年 YMCAたかつ保育園開設 横浜YMCAワークサポートセンター開設 2010年 金沢八景YMCA保育園開設 2011年 横浜市生麦地域ケアプラザ指定管理 2012年 YMCAオベリン保育園開設 2014年 YMCAライフサポートセンター鶴見開設 YMCAライフサポートセンター関内開設 2016年 横浜市東本郷地域ケアプラザ指定管理 2018年 横浜YMCAワークサポートセンター レザン開設 2019年 小規模保育園大和YMCA保育園開設			
事業内容等	人間性が尊ばれ、公正で平和な世界の実現を目指すという使命のもと、開設以来地域の方とともに歩み、以下の事業を展開。 保育事業：横浜市内7保育園、川崎市、相模原市、大和市各1園 高齢者事業：横浜市内5拠点、大和市1拠点で介護保険在宅サービス23事業を運営。 就労支援事業：横浜市内2拠点 指定管理施設：横浜市内3拠点			
財務状況	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	総収入	2,065,913,985	2,122,936,648	2,140,769,260
	総支出	1,929,881,711	2,030,876,813	2,081,874,368
	当期収支差額	136,032,274	92,059,835	58,894,892
	次期繰越収支差額	498,715,686	505,088,629	677,331,971
連絡担当者	【所属】横浜市東本郷地域ケアプラザ 【氏名】 ██████████ 【電話】045-471-0661 【FAX】045-471-0678 【E-mail】 ██████████			
特記事項				