

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。

当施設の担当圏域である左近山と市沢地区は他の地域よりも高齢化が進み、独居世帯・老々介護世帯が多く、継続した見守り体制の構築が必要であると考えます。そこで左近山地域ケアプラザとして最も必要なことは、身近な地域における個別の課題に対応する中で、それを集約したものを地域におけるニーズとしてしっかりと捉えて、事業として発展させていくことだと考えています。今後も高齢者世帯の個別訪問や近隣住民、自治会、NPO、民生委員、医療機関、介護サービス事業所、店舗などの地域ネットワークを通じて情報収集を行い実態の把握を強め、さらに自治会、民生委員など、様々な機関等と協力した高齢者の見守りネットワークの形成に取り組んでいきます。介護予防取組みの推進では元気ステーションの継続的な支援や閉じこもり防止のための自主事業など、様々な事業を継続して実施します。また、高齢者に限らず既存の制度やサービスに留まらない新たな支援や、住民がお互いに支え合う仕組みづくりがさらに必要と考え、地域ケア会議や地域支えあいネットワーク等を通じて取組を進めていきます。地域における認知症サポーター養成講座等による認知症の啓発や、介護予防に関する啓発など、多種にわたる啓発を通じて、居場所づくりの推進や、地域の力でその生活を見守っていく体制の構築を目標とし、地域社会で活躍できるボランティアの担い手の発掘・養成や地域資源のネットワーク化も進めていきます。地域の子育て事情が時代と共に変わりつつありますが、どの世代でも暮らしやすい地域を形成していくためにも子育て支援には、生活スタイルやニーズ、時代に合わせた事業展開を進め、関わり続けることを意識し取り組んでいきます。継続した子育て支援のためのサロンの充実や、この地域に転入された家族がスムーズに地域に溶け込むことができる支援を地域の子育て支援関係者や、近隣保育園や小学校等と協働した事業を展開していきます。また、地域の障害者施設や作業所等と関係性を深めながら、障害を持った子ども達への継続的な支援や精神障害者対象のサロンを行い、障害のある方が将来に渡って地域で安心して暮らせる街づくりに貢献したいと考えています。

今後も全ての地域住民が利用できる施設づくりをめざして、左近山地域ケアプラザの施設利用の促進を図るとともに、地域住民に対して地域ケアプラザの更なる周知のための方策として、地域住民への広報活動はもとより、地域住民が集う場へ積極的に向き、情報提供・収集、個別相談会を実施し、地域住民や地域の関係機関との顔の見える関係づくりを強化していきます。

(2) 担当地域の特色、課題及び将来像並びにそれに係る取組について

地域住民や関係者と連携・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。

担当する地区の高齢化率は、左近山約47%、市沢約22%と超高齢社会であり、どちらの地区においても独り暮らし高齢者が多く、それに伴う高齢者に関する様々な課題が増えています。またUR団地や県営団地、アパートも多くあることから、生活困窮世帯や一人親家庭における養育困難世帯、外国人居住者なども見受けられ、障害や子ども、その他住民を取り巻く環境の課題も多岐に渡ります。このような課題に対し、各地区ごとに地域住民が地域性を発揮し、住民支援に向け想いを持って取り組んでいることが魅力です。両地区に住民が生活を支援するボランティア団体があることや、移動支援や昼食会、サロン等の高齢者の生活を支える活動が多く行われており、また、学習支援や居場所に加え、地域（こども）食堂が新たに開設されるなど、子どもの支援活動も行われています。今後、より地域住民自らで地域の魅力や課題を把握・発信でき、各地域の特色に合わせた活動が定着し、また新たな活動に広がるよう支援をしていくことが役割であると考えます。その為に、町内会や地区社協、民生児童委員、地域のボランティア団体等の活動の場に積極的に出向き、「見る・聞く・参加する」ことでより具体的な活動状況の把握に努めます。また、多くの地域住民にケアプラザ職員を認知していただくことで、主催者・参加者共に率直な意見を伺う機会を作り、これらの情報をもとに各関係機関と連携し、より良い支援の方向性を考えます。団体の協議の場等にも積極的に参加し、互いの考えを共有し理解し合うことで、手を取り合い共に考える関係づくりに努めます。

各々の団体の取り組みを支援するだけでなく、支えあいネットワーク等で団体同士を繋ぐとともに、地域住民との橋渡しをすることで、地区別計画推進による地域課題の解決と旭区福祉保健計画の「地域で支え合い 安心して自分らしく暮らせるまち 旭区をつくろう」の実現を目指します。

(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。

地域の連携には、行政・区社会福祉協議会、関係機関や地域の為に活動している団体等が、各々の特性を活かし、地域の為に活動できるネットワークが必要です。互いの役割を理解し協働できるよう、日頃からの情報の共有とコミュニケーションが大切と考え取り組みます。

高齢者の支援に関しては、定例の区の地区担当とのミーティングに加え、その都度の電話連絡などで情報を共有し密に連携をとります。また、地区社会福祉協議会や民生児童委員、地域の活動団体の定例会等に参加することで関係を築き、虐待・権利擁護などを含めた高齢者の支援を早急に行えるよう努めます。その他、区の障害担当や子ども家庭支援課の地区担当と地域の状況や個別支援に関わる情報共有を密に行える関係を築きます。ケアプラザが持つ地域情報を活かし、地域を巻き込んだ支援も併せ、課題解決に向けた支援を共に検討していきます。

地域支援に関しては、支えあいネットワークの支援チームの体制を活かし連携を行います。また、地域アセスメントから担当地域の状況を把握し支援を検討する段階で、行政・区社会福祉協議会や他地域ケアプラザが把握している、類似した情報を提供してもらい活かします。

区内13ケアプラザとは、各々の職種での連絡会や分科会、種別連絡会等を通して横のつながりを持ち区内の各活動を把握します。旭区の各分野における情報を共有し、情勢や施策等を共に検討し合うことで、左近山・市沢の地域の活動の支援に活かします。また、他ケアプラザとの自主事業の共催や協働事業を開催することで、単体では開催の難しい事業に取り組むことができ、質の高い内容で開催することができます。

市内のケアプラザとは、市域での情報を共有し、ケアプラザの業務連携指針を根本に各業務についての確認や検討を行います。また、同じ地域課題を持つケアプラザと情報共有を行い、良い事例を参考により質の高い地域支援に繋がります。

(4) 合築施設との連携について ※ 今宿地域ケアプラザのみ対象。

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。

＜記載場所＞

2 団体の状況

(1) 団体の理念、基本方針及び事業実績等について

団体の理念や基本方針、事業実績等について、記載してください。

当法人の基本理念は「温かい心・冷たい頭・秀れた技能」であります。幸済会全職員は、一人ひとりの人生を慈しむ「温かい心」と、様々な場面で求められる冷静な判断力を持ち、的確な介護サービスを提供する「冷たい頭」、そして常にニーズにかなったサービスの提供を裏付ける「秀れた技能」を念頭に、「一日でも長く住み慣れた環境での生活を考えた親身な介護サービス」、「日頃より地域とのコミュニケーションを大切に、地域に開かれ、信頼され、必要とされる施設」を目標に歩み続けています。

【地域福祉の拠点としての実績】

1. 地域住民がいつでも福祉保健を目的とした活動が出来る環境を整える事が出来ました。
2. 近隣施設、自治会（町内会）、民生委員・主任児童委員、老人会、子ども会等のネットワークにより、住民のニーズに素早く対応する事が出来ました。
3. 学校教育・生涯学習等を通じて福祉への意識の啓発を行う事が出来ました。
4. ボランティア団体の育成と活動の場を提供する事が出来ました。
5. 他の施設等も含め、実習生の積極的な受け入れと福祉人材の開発育成の支援を行う事が出来ました。

(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。

社会福祉施設は、公費を主たる財源として運営される極めて公共性の高い組織です。予算を執行管理する所属長は、常に予算の執行状況を把握し、適正に計画どおり執行されるよう必要な指導を行っております。また当法人は、収益事業は実施しておりませんので、法人税及び法人市民税は課税されておりません。消費税及び地方消費税の申告・納税を行っており、未納の税額等は一切ございません。経営基盤として土地・建物等も法人所有であり、現在、借入等なく安定した経営が出来ております。

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。

ケアプラザ所長については、福祉についての知識だけでなく、多岐にわたる知識が必要であると考えます。特に左近山地域ケアプラザの担当エリアにおいては、地域包括支援センターの困難事例や緊急対応などをはじめ、様々な場面において適格な判断やアドバイスが必要となります。

地域との関係においても、地域ケアプラザの顔として様々な会議や会合などに参加し、顔の見える関係性も求められます。その様な観点から、相談業務に対応可能な資格（社会福祉士や社会福祉主事任用）や介護の経験が有る人材が適任であると考えます。また、地域包括支援センター・地域交流事業・生活支援事業・居宅介護支援事業・通所介護事業それぞれの事業で働く職員が 100%の力が発揮できる環境を整える事も重要な職務で有ると考えます。

5 職種については、地域包括支援センターをはじめ有資格者でなければ従事出来ない職種については、紹介会社などを活用してでも不在の期間をつくらず採用が出来る様に努めています。その為、職員退職後においても、長期間の職員不在の状況を作ること無く運営が行えています。相談内容の複雑化やケアプランの増加などに対応する為、自主的にプランナーの採用も必要であると考えます。

有資格者でない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においても、出来る限り必要と思われる資格（認知症や地域のコーディネート等）が取得出来る環境を整えており、認知症サポートの研修や資格取得を奨励しています。

職員との意思疎通・情報の共有を円滑に図る場として、5 職種会議には所長の参加も必須であると考えます。

(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。

幸済会では平成18年度より全事業所から教育的指導的立場の職員から構成された研修委員会を発足し、毎月研修委員会を開催しています。委員会では研修内容・進行方法作成者・総合司会者・参加者リスト作成者・パワーポイント作成者・グループワーク事例集約担当者等、一部の委員で取り組むのではなく、研修委員会メンバー8名全員で取り組み、担当をローテーションする事で委員メンバーのスキルアップを図ります。研修委員会が主催・運営する法人内研修は、年間予定表を作成し、年間に30回開催しています。同内容を複数回設ける事で大勢の職員が参加出来る仕組みになっています。研修内容は、接遇研修（ウィリング横浜主催研修を参考に作成）・幸済会における自動車事故再発防止研修（講師：当法人損害賠償保険会社）・リスクマネジメント（幸済会事故防止委員会主催）・個人情報保護（講師：当法人顧問弁護士）・食中毒予防（講師：管理栄養士）・感染症予防（講師：理事長・医療関係者）・非常災害時の対応（講師：消防署長）・倫理及び法令遵守・認知症ケア・身体拘束廃止虐待防止・普通救命講習（講師：幸済会応急手当普及員）・かながわ高齢者福祉研修大会発表者選抜大会・他法人施設での1日研修等、幸済会職員として習得すべき内容であると共に、地域ケアプラザの機能を発揮する為にも必要不可欠な内容です。全ての研修に研修委員が参加し、研修終了後、その場で委員会を開催し振り返りを実施しています。改善を要する点を抽出・対策を確定し、次回の研修開催に繋げています。

参加職員については事前に研修資料を予習した上で当日は参加しています。研修報告書を作成し、また、各施設毎に研修振り返りシートを作成して研修受講後の取り組み、実践している事を職員間で共有しています。

外部研修については、各部署で専門性の向上を目的として主催が横浜市・旭区・社協・分科会・財団法人・あんしんセンター・弁護士会等、多岐にわたって参加し、外部研修で習得した内容を参加していない職員へも周知・共有しています。

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。

当施設では、20年以上にわたり専門的かつ技術的に優れた業者と連携し、年間管理内訳表に基づき、毎月の床窓清掃・自動扉・消防設備・空調設備を始めとした施設全体の点検を継続して実施しています。業者より報告のあった設備総合巡回点検報告書においては、点検終了後、ファイル化し施設設備の維持保全状況を職員間で常に共有しています。修繕計画については、専門業者より指摘のあった軽微な劣化箇所は早急に随時修繕実施完了しています。経年劣化の修繕においては区役所への報告・相談及び法人本部との協議をした上で、施設利用者の継続した安全性を担保する事を目的とし、優先順位に基づき年間で計画的に修繕しています。（例えば大型湯沸機・温度計・冷蔵庫修理・ボイラー故障等）大規模修繕計画については、全館電球のLED化・現在、故障発生していないが能力低下して来ているエアコンの新規への入替えについては横浜市へ申請し順番を待っている状況です。積極的取り組みとして最近では、台風対策として屋外設置の物置をコンクリート壁に固定しました。施設職員においては、多角的な角度から実施する事を目的として、3～4名の職員（清掃点検専従職員含む）が日替わりで各階・各部屋・各備品の「館内チェック表」に基づき日々、点検・清掃を実施し清潔の維持・劣化防止・保全箇所の早期発見と対応ができています。また、「消防自主点検記録表」に基づき、厨房・消火器・消火栓・自動火災報知設備・誘導灯等にも異常がないかの目視点検も日々、積極的にできています。

(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。

事件事故の防止体制について、職員一人一人が事故防止マニュアルを熟知し、事故を起こさない対応、事故を未然に防ぐ対応を日頃から心掛けています。毎朝の朝礼時、管理者より今日も事故無く業務に取り組む事を呼称し全職員で意識付けを毎日実施しています。意識付けが出来る事で未然に事故を予見する・回避する防止体制が業務中の言動として確立されていると考えています。また、当法人の研修委員会や事故防止委員会より介護事故・虐待・自動車事故・集団感染症・詐欺・介護報酬不正受給・利用料金着服・有罪判決など日本国内で発生している様々な事故事件を法人内全体で共有し、同様の事故事件が幸済会で発生しない様に勉強会や会議を通して継続して注意喚起しています。定例の所長会で配布された横浜市記者発表資料についても施設内職員で共有し同様の事故事件が発生しないように注意喚起しています。不特定多数の出入りがある当施設において、入口自動ドアには防犯対策強化中の大きな掲示板を貼り、全ての来館者に挨拶を心掛け、不審者が入りづらい環境作りを継続しています。また、貴重品や個人情報ファイルは、利用者の目に触れないよう保管庫に収納し、扉には鍵を施しています。急病時や事故発生時における緊急の対応について、当法人には全施設に応急手当普及員を配置しており、毎年複数回に渡って普通救命講習を開催する事で幸済会職員は、急病時、迅速な対応が出来ます。また、事故発生時対応マニュアルに基づき、何時でも・どの職員でも迅速に同レベルの対応が出来る様な組織体制を日々のミーティング・定例会議で確認しています。急病時の対応では、まず利用者に対して可能な限りの緊急処置を行います。引き続き、看護職員を呼び、最善の処置を施しています。速やかに管理者へ報告、看護師等で対応出来ない場合は、主治医の指示を得ます。また、主治医に連絡が取れない場合には速やかに救急車対応しています。処置が一段落すれば、速やかに利用者や家族等に誠意を持って説明し、家族の申し出についても誠実に対応しています。施設側の過誤が明らかな場合、管理者が率直に謝罪しています。しかし、過誤の有無、利用者への影響等は発生時には不明確な事が場合によってはあるので、事故発生状況下における説明は慎重かつ誠実に行うようにしています。事故発生前・事故発生後、随時詳細に記録に残しています。介護事故により施設が賠償責任を負った場合は、あいおい損保の損害保険により利用者及び家族に補償しています。利用者への処置が一通り完了した後、早急に事故報告書を介護事故当事者が作成しています。事故概要を担当ケアマネージャーに漏れなく報告すると同時に、事故の概要、利用者の状況、現在の治療、今後の見通し及び利用者等への説明した内容等を記録に必ず記載しています。行政への報告は原因・再発防止策を含め、書面及び口頭にて詳細に報告しています。

(3) 災害等に対する取組について

ア 福祉避難所の運営について

地域ケアプラザは、区防災計画に基づき福祉避難所として開設及び運営を行うことが規定されていますが、発災時に備えた事前準備や福祉避難所の運営方法（職員の参集方法や日ごろの訓練等）について、具体的に記載してください。

当施設では防災対策委員会があります。発災時に備えた事前準備（平常時における対策）として、震災時における非常時災害対応マニュアルに基づき、点検班は定期的に施設内外の安全確認・設備備品の落下転倒防止対策を実施し、福祉避難所開設に必要な職員チェック表・避難者待機者カード・ボランティア受付表等や、施設状況報告書（確認票）開設要請書等の行政指定書類が何時でも直ぐに使用できる様に管理確認しています。備蓄班は特別避難場所として必要な食糧・飲料水等備蓄の整備と定期点検実施。教育班は、研修会参加等により職員の防災知識の向上を図ります。また、施設利用者へも施設内で全館放送等を実施する事により理解関心を高めています。訓練班は年間3回の大規模地震を想定した避難訓練を計画実施しています。訓練内容においては、福祉避難所開設の手順が誰でも出来る様に職員行動チェック表に基づき全職員で福祉避難所を開設。行動だけではなく、旭区特別避難所運営頭上訓練想定カード（AHUG）等も全職員で使用、普通救命講習・AED使用方法の確認等、福祉避難所の運営が出来る様に毎回訓練を実施しています。幸済会職員は、保土ヶ谷区・旭区において震度5強以上の地震が発生した場合、当日勤務の職員は法人本部の指示に従い行動する事。本部の指示に基づき当施設の所長は当日勤務の職員へ指示。休日職員については、到着想定時間に関わらず、徒歩にて勤務する事業所に集合。職員の参集人数及び当施設近隣の被害状況を勘案して福祉避難所開設有無を所長が判断する事としています。

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。

震災や風水害等といった災害・感染症まん延に備えるための取組についてBCP（業務継続計画）を策定しています。策定したBCPを基に机上訓練を実施しマニュアルの見直しを行っています。

備蓄は福祉避難所とは別にデイサービス利用者（職員）全員分の食糧等も常時整備しています。風水害対策では屋外物置を業者にて固定する等、強風で備品が飛ばない施設外周環境を整備しました。

また、窓の飛散防止テープや土嚢等も常備しています。火災を想定した避難訓練は年間2回継続実施。訓練は基本として職員が全員参加します。毎年2月に当法人研修委員会主催で消防署長を講師とし、全職員を対象に非常災害時の対応（震災への備え）について勉強会を開催し自身の震災に対する事前対策・震災時に家族の安否確認方法・自宅から職場への参集方法と経路確認・職場での任務分担の確認等を行っています。連絡手段では、左近山地域ケアプラザ防災専用ラインの開設や当法人全事業所に設置の無線を駆使し、法人内の各施設の状況把握が出来、各施設同士が助け合う環境が出来ています。

(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。

利用者本位を基本とします。ケアプラザ職員は公共施設の一員であることを自覚し、公正中立であることを意識するために、利用者が必要とするサービスの提供内容を職員間で常に検証し、情報の共有を図ります。利用者がサービス事業所を必要とする場合は、ハートページ等の事業者一覧を使い、利用者自らで決定できるように説明します。その際、ただ一覧表を見せつけるだけでなく、相談者のニーズに合致させるために、相談内容に照らし合わせて事業所を選定できるように説明を加えます。説明する内容は、市民、団体、サービス事業者のどれにも偏ることのないように客観的な視点で行います。客観的な視点は、常日頃から職員間で利用者カンファレンスやサービス事業所の特徴を話し合うことで培っています。

(5) 利用者のニーズ・要望・苦情への対応

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

日頃から挨拶やさりげない声掛けなど積極的なコミュニケーションを心がけることで要望や不満などを言いやすい環境・関係性が構築できるよう意識しています。

利用者の声を傾聴し、そこで挙げた意見や要望などは職員間で情報を共有し希望に沿った対応が可能であるかどうかを検討し状況に応じた回答をさせていただいているほか、各事業等にて書面でのアンケートを実施し、より詳細な意見・ニーズの把握と内容の実現に努めています。

考え方の違いやコミュニケーションの不足による行き違いなど些細なことから苦情に繋がる場合もあるため、相手の話を傾聴し話の内容の理解に努めています。

また、第三者委員を設置し早期の不満解消・苦情解決に助言をいただける様、受けた苦情の報告を行い迅速に解決に向けて行動しているほか、受付に意見箱を設置し、随時利用者からの申し出が行えるようになっています。苦情やニーズなどについて適切に職員が対応できるよう、法人として職員向けのサービスマナー研修を定期的実施し、正しい接遇や言葉遣い・傾聴の姿勢を学び見直すことができる場を設けています。

(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。

個人情報保護について

- ・個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドライン、横浜市個人情報の保護に関する条例を遵守し、全職員および委託業者との間で「個人情報保護に関する誓約書」「契約書」を取り交わして徹底を図ります。また、法人独自に「個人情報保護に関する取扱い要項」を取り決めて整備し、地域ケアプラザ内で適正な情報管理を行えるよう、ケアプラザ職員への周知徹底を図ります。
- ・所長会で個人情報流出による記者発表の報告が出されると、ケアプラザの朝礼等で即時報告することで、職員に対する事故予防の意識づけを行っています。
- ・個人情報保護に詳しい弁護士を呼んでの個人情報保護研修を併せておこない、福祉に携わる者として当然の個人情報保護を再認識し、業務を振り返る機会を設けています。
- ・具体的な個人情報保護について、個人ファイルを施錠可能な棚にて管理。各職員のPCはメインサーバーで一括管理し、端末には個人情報を残しません。個人情報を他機関と共有のためFAXを使用する場合、マスキングやダブルチェックにより、安全に相手へ到達するよう確認しています。

情報公開の取組について：

- ・法人全事業所の事業計画・事業報告について、地域ケアプラザ内に情報コーナーを設置し、自由に閲覧できるようにします。ホームページでも引き続き事業内容の公開を行います。また、毎月地域向けに発行する広報紙で、事業紹介や活動報告、職員からのメッセージ等を掲載し、情報発信に努めていきます。地域での集まりに顔を出し、対面での情報公開にも積極的に取り組みます。

人権尊重について

- ・地域ケアプラザの各事業において、利用者の人権が尊重され、心豊かに地域でその人らしい生活を営めるように個別の背景に合わせた支援に努めます。また、利用者に対する差別的な発言が起これぬよう、職員会議の場等で、お互いに気付いたことを共有しあえる環境づくりを心掛けます。法人内でサービスマナー研修（全職員対象）を行ない、利用者への言葉遣いや接し方等を自己評価・多己評価して課題や対策を検討。この研修も人権尊重の取り組みの一環として継続していきます。

(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、障害者就労施設等からの物品等の調達方針、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。

横浜市地球温暖化対策実行計画、ヨコハマプラ５．３（ごみ）計画に従い、職員は厳格に分けて捨てる事ことを共有、実施しています。

また職員だけではなく、ケアプラザを利用される団体や地域住民、自主事業参加者等には原則ゴミの持ち帰りに協力を仰ぎますが、それ以外のゴミに関しては、職員による説明や分別を促す貼り紙等を利用し周知に努め、職員による確認にも行います。できる限りの細かい分別とゴミの資源化に努めます。

市内中小企業優先発注についても、できる限り地元の企業を優先的に利用できるよう努めます。

障害者就労施設等については、日ごろの業務や施設の行事、支えあいネットワーク、会合等を通じ関係づくりを行い、施設の事業内容等十分に把握するよう努め、ケアプラザの広報誌や地域の各団体活動のチラシ等の印刷をはじめ、各自主事業で利用するものなど、物品の調達を積極的に行います。その際は、地域住民の利用に繋がるようパンフレットやチラシ等を用い、施設紹介やイベント案内をし、また、地域の方の多くみえる事業内での販売協力も依頼し、施設利用者と地域住民との交流を通し、施設周知も行えるよう努めています。

男女共同参画推進については、男女が、互いにその人権を尊重しつつ、喜びも責任も分かち合い、性別にかかわらず、それぞれの個性と能力を十分に発揮し、あらゆる分野に対等に参画できる事を職員一人一人が意識して日々業務に従事しています。短時間勤務を希望する女性職員や、母子家庭への配慮、職員間での勤務変更など柔軟に日々対応しています。

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。

地域の高齢化と共にケアプラザ利用者も超高齢化しており、夜間帯の活動は難しく、午後2の枠の利用減少が見受けられますが、放課後の園児親子を対象とした親子の体操事業や、比較的外出しやすい男性を対象とした事業など、その時間帯に開催する意義のある事業を企画します。また、ケアプラザを利用される高齢者より平日に限らず土日にも活動に参加できるとのお声も多く聞かれ、そのことに着目し、利用の少ない土日に自主事業を当てることで稼働率の向上を図ります。

施設貸出については、年に数回、貸部屋の紹介や用途例、空きの情報等を広報誌に掲載し、地域住民の新たな活動の開拓きっかけとなるよう、施設貸出についての周知を行います。新規の団体登録についての相談をお受けする際、きっかけや目的、内容等を丁寧に聴取し、希望に添えるよう提案を行い、その段階で、既存団体と利用日、時間帯が重ならないよう空きのある枠を勧めたり、既存団体との調整を行うなど、固定した施設利用が行えることで定着した稼働率が期待できます。単発の自主事業企画の際は、登録団体の活動を妨げることのないよう空きのある枠を優先して利用するよう努めます。

利用者に有益な情報提供を行う方法については、利用者の活動の計画や追加予約の検討に活用していただくため、2か月先の月と当月分の予約状況表をいつでも確認できるよう受付に常時掲示を行います。また、夜間開閉館に関する情報も同様に、横浜市による情報開示期間に伴いカレンダーにて掲示を行います。

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。

ケアプラザが地域の身近な相談窓口であることを地域住民に知っていただく為、自治会町内会や老人会、各団体の定例会や住民の集いの場に参加し周知に努めます。また、地域内に出向き介護予防事業の開催や各種事業等を行うことで、より多くの方に周知できる機会を創出します。高齢者に関する相談については、相談専用電話を主回線以外にも設け、専門職が即座に相談に対応できる環境を整備しました。各自治会町内会の掲示板に相談電話についてのチラシの掲示に協力をいただくことで、ケアプラザから離れた地域での周知も行います。

子どもや障害者等の相談については、自主事業等の案内時に相談窓口である事も周知し、ケアプラザの自主事業や区の子育て事業等の場をきっかけに、会話の中から相談内容を掴み、日頃の小さな悩みも職員に相談できる関係性に発展するよう心掛けます。必要であれば専門的な支援を受けられるよう専門職や関係機関に繋がりますが、その後も身近な支援者として寄り添うことを第一に、それぞれの特性を活かし連携することで、様々な角度からの支援の手を上げておくことが重要だと考えます。また、小学生や中高生等地域を担う若者を地域と共に支える役割であることも念頭に置き、福祉教室や授業、行事等の場で身近な相談窓口であることを広く周知していきます。

また、ケアプラ相談室を開設し、身近な場所で専門機関の相談を受けやすくなり、早期の対応に繋がるよう努めます。協力医による医療相談、よこはまユースプラザによる若者相談（ひきこもり、不登校）、区の生活支援課による生活相談（困窮等）を週替わりで設置することで、専門機関に繋がる機会となり、ケアプラザも関わることで継続的に連携した支援を行うことができます。

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。

地域の高齢化が進み、ケアプラザを利用する方も包括支援センターが対象とする世代が占める中、各部署間の情報共有や連携なくしてケアプラザの機能を発揮することはできないと考えます。情報共有を図るため各部署で開催する企画書・事業報告書の回覧を行い把握に努めます。また、参加者に対しての各部署の気付きなども共有し、多面的に適切なサービスに繋げられる体制作りを行い取り組みます。

複数の課題を持つ住民も増え、支援の方向性も多種多様に広がってきていることから、近隣施設との連携や協働も不可欠です。地区内にある医療関係や各事業所、保育園や各学校等をはじめ、地区センターやコミュニティハウス、スポーツセンター等、市が運営する他施設にも毎月広報紙を手渡しでお届けし、日頃から顔の見える関係づくりを心がけます。各施設の特色を捉え、利用者や地域情報の共有を図り、共催事業を企画したり互いに周知協力をするなど、地域住民のニーズに沿える事業の広がりを持てるよう、互いの強みを生かした連携を図っていきます。また、近隣施設間や地域との調整も含め、事務局として地域と施設をつなげる役割も果たせるよう取り組みます。

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。

個別の支援を行うにあたり、地域の関連団体や関係機関と連携することで、地域での見守りや支え合いが強化され、早期発見・早期対応に繋がると考えます。また、複雑な課題を抱える世帯が多くなっているため、日ごろから関わりを持つことで各分野の相互の立場や役割を理解し、信頼関係を築き情報や課題を共有しすることで、各々だけでは解決できない部分を互いに埋め合わせ、厚い支援に繋がります。昨今地域で見受けられる、課題のある家庭の子ども・子育て支援に関しては、区や区社協、児童相談所や家庭支援センター、学校や放課後デイサービスなどの近隣施設、主任児童員などを含めた世帯に関わる関係機関との情報共有を行うことで、各分野が連携した支援を考えることができます。日頃から事業等を通じ、区の保健師や子育て支援者、地区内の保育士と関係を築き、地域の子どもや子育ての現状、気になる世帯や子どもについての情報共有を行い、ケアプラザでのより良い子育て支援に努めます。

地域の支えあいネットワークをきっかけに地区内にある各分野の関係者が参加し、地域住民と各専門分野が情報共有することで、互いに地域課題を捉えより深く検討することができます。また、課題解決に向けたネットワークの構築の場となり、日頃からの連携もしやすくなります。

ケアプラザが各団体や関係機関と繋がることで、地域や団体間の橋渡しを行う役割も果たすことができるため、積極的に各団体や関係機関との関わりを持つよう努めます。

地域の関連団体が運営課題の解決や本来の活動目的を遂行できるよう、団体間が連携・協力することで地域を支える活動へと発展すると考え、団体間のネットワークの構築に努めます。

オ 区行政との協働について

区運営方針、区の事業等を踏まえたうえで、区行政との連携について具体的な取組を記載してください。

区政運営方針の運営や施策、各事業の目的等を十分に理解し、旭区ケアプラザの地域活動交流コーディネーター連絡会の分科会担当として各取組に関わり、ケアプラザとしての情報提供や協力を行います。地域福祉保健計画の推進を始め、民生児童委員の支援活動や災害時の福祉避難所運営、また子ども障害関係の事業協力や各種PR事業等、各課の関わる取組への協力や地域への発信、支援の役割を果たします。

区との情報共有の機会を定期的に作ることで区政運営方針に沿った内容かつ住民のニーズに沿った内容である自主事業の実施が可能となり、問題や課題等があれば速やかに情報共有することができる関係性が構築されるよう努めます。

カ 地域福祉保健計画の区計画及び地区別計画の推進について

区地域福祉保健計画の区全体計画及び地区別計画の策定・推進の事務局及び地区別支援チームのメンバーとして参画し、住民、事業者、行政等と協働した地域の課題解決に向け、どのような体制でどのように取り組むか記載してください。

地域福祉保健計画の区全体計画の基本理念や目指す姿に繋がる地区別計画の策定ができるよう、区・区社協と連携を図り支援します。地域住民が、各地区の現状やそこから抽出される地域課題に気付くよう、また、解決に向けた取組を考え住民主体の推進ができるよう、支援チームそれぞれの役割をもって、地域に寄り添った支援を行います。

その中で、地域ケアプラザは地域に一番近い施設である強みを生かし、地域情報の収集や各会長や団体等との調整役を担い、支援チームと地域住民の橋渡し役に努めます。また、支援チームの協議の場においても、地域の特性を踏まえ、地域住民に合わせた提案をし、支援チームと共に検討し、支援チームが捉える地域発展に必要な地域課題や課題解決に向けた取組みなどがある場合は、地域にフィードバックを行い共に検討し、地域のサポートを行います。

地区別計画推進を進める支えあいネットワークが計画の推進に向けた協議の場と機能するよう、支えあいネットワーク会長や核となるメンバーと共に検討を行います。住民を中心に近隣施設や事業者、さまざまな分野の情報共有ができ、連携が図れる機会となる会議の開催に努めます。

(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。

時代背景と共に、各分野の現状を把握した上で地域のニーズを拾い、地域の課題解決や活性化につながるよう自主事業の企画をします。地域住民がケアプラザや福祉保健活動、地域包括支援センターの介護予防や各種業務につながるきっかけは、地域活動交流の自主事業にあると考え、地域に住む多くの方がケアプラザの利用に繋がるよう、他施設の広報等や市内・区内のイベントや事業の情報も参考にし、多種多様な内容の企画をするよう努めます。

地域の高齢化に伴いケアプラザを利用される方の多くが高齢者となってきますが、人との出会い、居場所となり生きがいに繋がるなど、生活と心を豊かにすることで健康に繋がる事業展開を行います。引きこもりがちな男性の活動のきっかけとなる男性向け事業や、高齢者の特性に配慮をしつつも、新たな経験につながるような魅力ある事業企画を目指します。

子ども・子育て世代や障害児を対象とした事業は、時代背景や地域の特性により状況の変化が激しく、よりニーズ把握に努める必要があります。そのような中でも、妊産婦、赤ちゃんから未就園児・園児、小学生、その後も一貫して見守り、支援することができる事業展開を基本に、ニーズに合わせ柔軟に対応しながら企画します。こどもの成長段階に合わせ、親子でふれあう時間や団体行動を学ぶ場、仲間づくりや居場所づくりといった目的の他、職員が参加者と繋がり、子どもの成長に関わりながら親と子双方の子育て支援を行う事も目的として行います。また、地域内の公園やその他身近な資源を活用したり、区や旭区地域子育て支援拠点、近隣保育園や学校、障害児支援施設や子どもに関わる地域活動等と連携し、幅広く参加しやすい事業企画を行います。

精神障害者をはじめとする障害や生きづらさを抱えた方を対象とした事業では、地域包括支援センターと連携し、当事者のペースに合わせ負担なく参加できることを重点に置いた事業を企画しますが、各々専門的支援の場との違いを意識し、地域住民の一人として参加できるような場づくりを心がけます。また、地域住民向けの自主事業への参加も促し、居場所や活動場所が増え地域共生社会の実現のきっかけとなるよう努めます。

自主活動化については、どの自主事業も念頭に置き企画・実施していきます。ケアプラザの役割や福祉保健活動の活性化を目的としていることを日頃から周知し、自主活動化後もスムーズな運営ができるよう、自主事業の段階から内容や活動方法を検討し、参加者の自立心を育てながら準備期間を慎重に進めます。また、自主化後のフォローを十分に行うことで長く続く活動へと導きます。

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。

地域内には左近山コミュニティハウス・市沢地区センター・旭スポーツセンター・各自治会町内会の集会所等、それぞれの活動にあった利用方法などで選ぶことができる資源が多く揃っています。他施設とは異なるケアプラザの特質や利用することで生まれる付加価値も併せて、年に一度実施する登録団体に向けた説明会や利用についての問い合わせ時に説明し利用に繋がります。

貸室についての紹介や利用方法等を広報紙に掲載し、担当地区内の回覧板や掲示板等で広く周知するよう努めます。また、空き室の情報をいつでも確認できるようわかりやすく掲示し、利用者が利用しやすい環境づくりを行います。

貸室利用についての問い合わせについては、ケアプラザに来館していただき対面で利用説明を行います。各部屋の見学や利用事例を用い活動がイメージできるよう提案し、施設利用に繋がります。

他の施設や資源を利用して活動している地域団体においても、日頃から活動内容を把握し、より有意義な活動に繋がる場合はケアプラザの利用も勧めます。また、福祉保健活動の場があることを生かし、利用団体発足に向けた啓発事業や自主事業を企画実施することで、利用促進を図っていきます。

ウ ボランティア登録、育成及びコーディネートについて

ボランティア登録、育成及びコーディネートについて具体的に記載してください。

ボランティア活動をしたい方の相談を受け付け、その方の希望に沿った活動が継続的にできるよう支援します。また、職員が持つよこはまシニアボランティア講師認定を活用し、地域住民向けの研修会や地域内にある受入指定施設での研修会を開催し、ボランティアの育成・きっかけづくりを行います。

ケアプラザの自主事業やデイサービスでのボランティア等を積極的に受け入れ、その他地域内の保育園や学校、地域の活動団体、旭区内の子育て支援拠点や各施設、事業所も含め、日頃からボランティアの募集状況や内容等を幅広く把握するよう努め、希望のボランティア活動に繋がります。また、区内の関係機関、区社協ボランティアセンターや市民活動支援センター等とも、互いにボランティア活動を希望する方の活動の機会に繋げるよう連携します。

ボランティア希望の問い合わせに対しては、ケアプラザに来館していただき、必ず対面にて詳細に希望を伺います。また、ケアプラザ内での活動に繋げる場合は、活動の場所や様子を見学していただくことで、ご自身にあったボランティアを選んでいただけるようコーディネートします。最近では、希望を決めてお問合せいただくより、「何かできそうなことはありますか」といった問い合わせの方が多くなっている印象があり、お話を伺う中で好きなことや得意なことを探り、提案するよう心がけています。また、活動しやすい環境づくりができるよう、活動の場の職員や他のボランティアに繋ぎ、慣れるまでのフォローを行い、長く続けられる活動へと繋がるよう努めます。

障害や何かしらの課題等を抱えるや社会復帰を目指す方、近隣の障害施設の相談については、当事者の状態と本人の意向をしっかりと把握し、人との交流の機会であることも重要視しながら、ボランティア活動を提案します。

福祉保健活動協力団体である登録区分Ⅱの団体については、団体の定義や性質を理解いただき自主的に福祉保健活動の参加ができるよう支援します。団体の活動周知も兼ね、団体主催の自主事業の提案や、ケアプラザの事業の場を活かした活動発表、当デイサービスでのレクリエーションなど、それぞれの団体に合った活動の場を提供します。団体より活動内容について相談があった場合は、団体の状況に合わせいくつかの活動内容を提案し、ボランティア活動自体を楽しんでいただけるようコーディネートを行います。

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。

地域における福祉保健活動団体や人材等の情報収集については、職員が各団体の活動に触れる機会を作り、把握することが大切と考えます。ケアプラザの貸室を利用し活動している団体については、活動の目的や目指すところ、日頃の活動の様子を把握するよう心掛け、何かあればご相談いただく役割として努め、そこから情報収集をします。地域で行われている活動については、各種サロンや高齢者昼食会、移動支援団体、こども支援の場、地域食堂、フードバンク等、各団体の目的や目指すところ、活動内容や会の雰囲気、魅力などを知るため、様々な活動の場に積極的に参加し、ボランティア・参加者の声から情報収集を行います。また、5職種が連携し、各職種が得る地域の福祉保健活動団体に関わる情報をケアプラザ全体で共有することに努めます。

団体の継続した活動の支援として、各団体の定例会等の検討の場にも積極的に参加し、地域内にとどまらず、市域や区域の様々な事例を参考に情報提供を行います。

ケアプラザには福祉保健活動団体とその活動を必要としている方や活動を担う人材等、双方のつなぎ役としての役割もあり、職員が団体メンバーと顔つなぎができていて、相談者をしっかりと団体に引き継ぎ、継続した活動に導くことができます。ケアプラザに来館される方や地域住民との会話からニーズを拾い、求める活動へと繋ぐ情報提供を行います。

(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。

生活支援体制整備事業の根本は交流・居場所、生活支援、見守り・つながりです。高齢者自身ができることは自分で行いつつも、日常生活に必要な支援が受けられ、社会の中で居場所や役割を持ち、生き活きと生活ができることを目指す事業であり、この根本を意識して地域に出向きます。地域のイベントやサロン、地域住民主体の支援活動等に積極的に参加し、日頃から高齢者と交流する機会を多く持つことを心がけます。さらに近い距離で定期的にニーズ把握できるよう、生活支援体制整備事業の自主事業として交流の場も開催しています。また、ケアプラザの自主事業や貸室利用で来館される方々とも顔をつなぎ、いつでも気軽に話しができる関係を構築し、ニーズ把握に努めます。

自治会町内会・地区社協・民生委員児童委員等の定例会や活動に参加することで、地域の団体とも関係を築き、活動者からも幅広く情報が得られるよう取り組みます。様々な角度から把握した地域住民の意見を集約し、自治会町内会や活動支援団体等の定例会等の場で報告することで、高齢者の生活ニーズについて地域全体で把握する機会を設けます。

また、担当地区の高齢者の現状について、日頃から地域包括支援センター職員と定期的に情報共有を行います。地域包括支援センターに寄せられた高齢者のニーズを共有してもらい、生活支援体制整備事業で把握している地域情報の共有やインフォーマルサービスを紹介することで、双方のニーズ把握と活用につなげます。

個々のニーズ把握と分析から地域課題を見出し、地域住民に伝え共に考えることで地域に必要な各活動が創出され、より良い地域づくりに繋がると考えます。地域住民の話を伺う中で、本人が気づいていない他のニーズが出てくることがあります。地域の高齢者が、自分でできることは自身で行うことや、出来る限り自立し続けることを軸にそれらを分析し、発信していくのが生活支援体制整備事業の大きな役割であると捉え、高齢者のニーズ把握に取り組んでいきます。

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。

ケアプラザ5職種をはじめ、地域支えあいネットワークや地域で活動している様々な団体等から地域の社会資源を把握します。また、区や区社協と情報交換をすることで幅広い主体や把握できていなかった情報を入手することができます。把握することによって、地域の資源の有無が分かり、その理由等を地域の方々から聞くことで、地域の社会資源として必要なのかどうかの判断をします。地域にある社会資源についてはリストを作成し、直接出向いて顔つなぎを行います。

生活支援体制整備事業を理解し、同じ考えを持ち共に進めてくれる方も大事な社会資源だと考えます。少しずつ地域の意識を変えていくことが必要であり、左近山地区の左近山おでかけワゴンや市沢地区のキャッツハンズクラブ等、両地区にある高齢者等の生活支援活動団体に対して、地域のニーズや変化、活動の目的や必要性などを伝え続けることで、地区のボランティア団体から地域の方々へも高齢者の生活支援に必要な活動を広めていくことができます。また、日頃から地域の方々とイベントや地域の活動に出向くことで話をする機会を持ち、より幅広い地域の方に「交流・居場所、生活支援、見守り」といった柱を意識してもらえるように取り組みます。

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

地域アセスメント・分析をして見えてきた情報・課題をケアプラザ内だけでなく、関係機関などと共有します。それぞれの立場によって思い描く地域像や課題は異なる場合があるため、お互いの認識をすり合わせ、解決すべき課題を明確化していきます。また団体の活動者と地域の状況を共有し、活動について共に検討していくため、その活動に参加し、ボランティア・利用者の様子を観察、お話を伺うなど把握をするよう心がけます。

生活支援体制整備事業が始まって間もなく、困難になってきている高齢者が多くいるとのニーズから生まれた移動に関する協議体を引き継ぎ、現在も継続し活動についての検討を行っています。また、毎月開催されるボランティア会議に参加し、地域住民と地域像を共有・理解する機会となっています。これらの会議から、活動者の増員や地域への周知を広めることを目的に、また利用者増のきっかけづくりの活動の更なる発展のため、ハマボノミニを活用しました。また、地区内のコミュニティカフェにて使用できる、ポイントカードを作成、季節に合わせたイベントを実施する等、移動支援から新たなサービスを創出し、集いの場や見守りの意識を持ってボランティアが利用者に関わる団体と発展しています。地域住民目線で意見を出してもらうことで、地区全体が目指すものの協議体を設置することができており、生活支援コーディネーターとして、住民主体、地域の活動ということを貫いて全面的にバックアップしています。

このような活動を視察に来る関係者も多く、研究している学生の中でも移動支援の重要性を感じていたり、他地区の立上げ団体からヒアリングを受けるなど、他地域で行われるこれからの取り組みの土台となっていると感じています。

1つの課題を各団体が役割を持ち、つながることで1つの取組が行われています。引き継ぎの協議体の実施と地域で新たに目指すべき地域像の共有ができ、実現に向けた協議体が必要になった際は地域の多様な団体にお声かけし、必要に応じて講師の方を交えた協議体を開催していきます。

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。

担当地区は高齢化率が高く、UR都市機構の賃貸住宅の特徴として高齢になってから移住される方も多いため、独居の方や団地の高層階に住む方が引きこもりがちになる傾向があり、社会との関わりが薄れることを予防する必要があります。しかし比較的元気な方も多いため、地域の集いの場や移動支援を活用され、出来る限り継続して介護予防に努める方も多く見受けられます。

一方の地区では、高齢化率はそこまで高くはないが潜在化している高齢世帯が多くあり、日中独居の方も多く見受けられます。エリア内に商店がないことで、買い物支援や生活支援が必要となります。そのため、高齢者昼食会（配食）、サロン、移動支援、ちょこボラ団体など高齢者に関わる活動や支援団体も数多く存在しています。地域に必要なニーズは時期によって変わることやタイミングも重要となるので、日頃から定例会や活動視察を行うなど、多様な主体の特徴や得意分野等を把握し、どのような連携ができるかを想定しています。そのような関わりから、高齢者お一人おひとりの生活課題やニーズに合った社会資源にマッチングし、その後も本人の状態や希望に沿った社会参加が継続できているか、フォローアップすることも心がけています。

地区の社会資源の継続的支援も大切な業務の一つと捉え、既存の活動に対して活動を担っている方々に定期的なヒアリングを行い、目指す方向性を確認した後に継続や発展に向けたフォローも行っています。新たなサービスの創出には社会資源と地域住民のニーズを把握し、区や区社協の地区担当と意見交換を行い共に検討しています。また他地域で取り組まれているサービスを参考にするなど、必要なサービスを常時地域に提案しています。

担当地域には2箇所横浜介護予防生活支援サービス補助事業を行っており、事業の継続と発展に向けて地域包括支援センターや地域活動交流コーディネーターと協力して支援を行っています。地域主体のサービスBが行われることで地域に拠点が増え、住民の方々の居場所が広がっています。拠点に出向き会の様子を見学、参加者よりお話を伺うなどで得た情報を、代表者と定期的に支援関係者会議の場を持ち共有しています。意見交換することで団体の運営状況の把握も行い、より良い集いの場となるよう支援することで要支援者等の行き場となっています。この事業は地域住民のボトムアップにより進んでいく特徴があり、主催者・参加者双方の意見が重要です。目に見えるサービスの立ち上げ等や成果も大切ですが、地域でしっかり土台を作り、地域の意識や力が育っていく循環が生まれ、具体的な取組へと踏み出していけるように取り組んでいきます。また、課題解決のためには多様な団体や人がつながりあうネットワークが必要です。会議等だけではなく、お互い顔が見え相談し合える関係を広げ、ちょっとしたやりとりを日頃からコミュニケーションとして重要にし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 総合相談支援事業について

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

●地域特性の認識

・担当地区の左近山団地は高齢化率が高く、一方で市沢町は若い世代が増加し、高齢化の進行は遅い。左近山では急速な高齢化に伴い、孤独死や認知症による徘徊、老々介護、80－50問題、などの福祉課題がさらに増えてくることが予想されます。また、市沢町では若い世代が多い反面、市沢団地などの公営住宅や戸建て住宅群の中に独居高齢者等が点在しており、孤立化が懸念されます。

●実態把握とネットワークの構築

・両地区の特性を踏まえ、両地区それぞれで、自治会、老人会、民生委員協議会等に積極的に出向き、情報収集や意見交換に努め、地域住民の実態やニーズ把握を行ないます。

・地域の医療機関、居宅サービス事業者、地区社協等、各専門機関との密接な情報交換に努め、併せて地域での多職種ケース検討会などの企画を実施し、支援が必要な高齢者等の実態について共通認識を持つと共に、地域のネットワーク化も進めます。

・高齢者見守り事業を通じ、アウトリーチによる状況確認や民生委員からの情報収集を行います。

・収集した情報は、毎朝の定例職員ミーティングに加え、月1～2回行なう包括職員会議により共有し、必要に応じ戸別訪問や電話等で更なる情報収集に努めます。

●総合相談支援

・足腰が弱く、ケアプラザに来られない高齢者や家族も多いことから、来所相談が難しい場合は積極的に訪問をおこなうなど、フットワークの軽い相談機関を心掛けていきます。

・包括支援センター職員の顔写真入り相談カードを作成。訪問時や来所相談の際にお渡しし、自宅の冷蔵庫や電話の前などに貼っていただき、手軽に相談していただけるよう工夫していきます。

・包括で企画した介護予防教室や認知症サポーター養成講座等で、顔の見える相談機関であることを意識して地域住民と関わります。その成果として、認知症高齢者や道ばたで具合の悪い人を見かけたら「まず、包括に」という意識が地域に根付いており、その関係性の維持発展に力を注いでいきます。

・年々、相談が複雑かつ複合領域にまたがる内容が増えている。3職種の専門性を生かしながら、行政、民間の居宅サービス事業者、医療機関などと連携を図り、地域包括ケアシステムの中で支援していくことを心掛けています。

・ケアプラザが「子供から高齢者まで」を対象としていることから、高齢者や介護保険に限った相談に留まらず、障害者（知的・精神等）からの相談、80-50問題などの引きこもり相談、生活困窮者やゴミ屋敷の相談等を積極的に受け、専門機関につなぎ、情報提供に努めていきます。

●相談スキル向上の取り組み

- ・包括各職員が複雑化する相談内容に対応すべく、積極的に外部研修（社会福祉協議会、こころの健康相談センター等）へ参加し、その内容を情報共有しながら、相談スキルの向上に努めます。

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。

●認知症啓発事業の実施

・担当地域は、介護予防の意識が高い住民が多く、「私は大丈夫」と考えて病院の受診につながらなかったり、本人に BPSD が現れてから相談が入ることも少なくない。そのような背景から、認知症サポーター養成講座を今後も実施して、地域住民向けだけでなく、関心の高い民間（郵便局、銀行等）を含め、地域全体で認知症高齢者を支えられるよう、すそ野を広げる啓発活動を展開します。また、認知症をテーマにした映画上映や専門家の講演会なども、啓発事業の一環として企画していきます。

●地域ケア会議で認知症支援を検討

・認知症による徘徊や介入拒否、地域での高齢者の孤立など、地域特性に合わせた具体的なケースを材料とし、地域ケア会議を開催して民生委員やケアマネジャー、地域の医療職（医師、看護師、薬剤師等）、当事者家族なども交え、多様な立場から意見交換を行います。地域特有の福祉課題について検討する場を構築し、認知症があっても住み慣れた家で暮らせる地域づくりを目指していきます。

●介護者支援の取り組み

・認知症家族が孤立するケースが多いことから、家族同士の交流や情報交換、レスパイトの場として「介護者のつどい」を定期的に開催します。また、地域で介護者が孤立しないための場づくりに努めます。

●認知症初期集中支援チーム「あさがお」での検討・支援

・認知症初期集中支援チームに参加します。毎月開かれる支援チーム会議には包括職員が可能な限り出席します。初期支援を包括的かつ集中的におこない、自立生活をサポートする必要がある人には、認知症初期集中支援チームでケース検討をおこない、医学的・精神保健的な助言を受けながら支援の方法を探っていきます。

●認知症高齢者等 SOS ネットワークの取り組み

・認知症で BPSD 等が現れて相談に來所した家族等に「認知症高齢者等 SOS ネットワーク」の制度理解に努め、制度利用につながるよう相談支援に取り組みます。併せて、発見協力機関や協賛店を回り、制度の周知や協力依頼を定期的に続けていきます。

●チームオレンジ事業への取り組み

・令和 7 年度から施策となるチームオレンジ事業に関して 5 職種で検討・協働してチームオレンジ計画書を作成し、計画に沿って取り組みます。また、事業理念となる『横浜市チームオレンジの 3 つの基本』の、①認知症の人と家族の希望・困りごとを把握し、継続して支援できる。②認知症の本人や家族も地域の一員として活躍している。③認知症のひとが住みよいまちづくりに向けた活動に取り組んでいる。について、既存の団体・グループに周知し、「3 つの基本」を満たす活動を把握して協力を仰いでいきます。

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。

●権利擁護対応と啓発

・認知症に関する相談内容が年々増加しており、それに連動して権利擁護に関する相談が増えています。地域での権利擁護の相談窓口が地域包括支援センターであることを、自治会や老人会、包括自主事業などの機会を利用して情報発信していきます。

・自身が権利擁護の必要な状況を理解できない人もおり、その際に地域の民生委員等と連携を図り、本人の権利が守られるよう、必要に応じて制度利用へのつながりも含め、支援していきます。

●成年後見についての活用支援・申立支援

・自治会、町内会、区社協、その他法律の専門職との共催により、地域住民向けの成年後見制度の説明会を定期的実施し、制度の理解促進に努めます。また、来所相談だけでなく、戸別訪問での相談にも積極的に応じます。独居で家族後見対象者がいない高齢者等については、必要に応じてつなぐだけでなく、包括みずから本人申立て支援にも取り組みます。

・今後は成年後見制度利用促進法の主旨に沿い、よこはま成年後見推進センターおよび区協議会と連携を図りながら、高齢者・障害者等に制度を安心して利用してもらえるような支援体制を整えていきます。その前提として、職員が研修等による自己研鑽により、スキルアップに努めます。

●虐待防止の取り組み

・虐待につながる恐れやその事実がある場合等の困難なケースについて、地域住民や地域の介護サービス事業者等から通報を受けた場合、区の高齢担当ケースワーカー等的高齢者虐待対応窓口と情報を共有。緊急性の判断をコアメンバーで見極め、問題解決に対して迅速な対応を心掛けます。早期の介入には時期尚早と判断される場合も、包括が区など関係機関と連携しながら、継続して情報収集に努め、見守りを含めた支援を行います。

●消費者被害対応および啓発

・消費者被害が疑われる高齢者について訪問等で実態把握をおこない、必要に応じ横浜市消費生活総合センターや区に対応を相談。業者対応等について、本人家族のバックアップに努めます。

・振り込め詐欺や消費者被害についての学習や情報提供の場として、ケアプラザ内で企画する介護予防教室や各種イベントを活用し、注意を促すチラシ配布や説明を定期的に行なっていきます。

・ケアプラザ広報紙による情報提供や食事会等の高齢者が集う場など、ケアプラザ利用者以外の地域住民にも周知すべく、消費者被害防止の啓発活動を今後も継続します。

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。

■包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

高齢者等がなじみの地域で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に、包括的・継続的ケアマネジメント支援を進めていきます。

具体的には、

- ・民生委員の定例会に参加し、民生委員が活動しやすいように地区民生委員児童委員協議会との連携を図り、定期的に民生委員とケアマネジャーの交流会を行います。
- ・ケアマネジャー同士の連携支援及びスキルアップを目的として、ケアマネ連絡会を開催しています。当包括の担当エリアだけでは居宅介護支援事業所が少ないこともあるため、近隣の地域包括支援センターとの共催により、ネットワークの構築を進めていきます。連絡会では、ケアプラン作成、制度の理解、サービスの活用と連携方法、疾患・障害の基礎知識と支援方法、対人援助技術、家族支援等、多方面にわたる勉強会や情報交換の場を設け、企画開催していきます。
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援において、居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員が活躍でき、役割を発揮できるような環境を整えるために、区内の主任介護支援専門員のネットワーク構築支援を行っていきます。
- ・旭区ケアネットに区内全包括の主任ケアマネジャーが参加し、ケアマネジャー支援を行います。また、エリア内の居宅介護支援事業所を訪問し、情報提供等を行いながら、日頃から地域包括に相談しやすい環境をつくります。そこで困難事例（精神疾患等の家族と同居など）の相談や介護保険サービスにつながらない支援困難ケースがある場合にはカンファレンスを実施し、行政や関係機関と連携しながら対応していきます。
- ・ケアマネジャーからの相談には随時対応します。相談内容の確認、同行訪問、スーパーバイズ等で相談支援を行います。また、「地域資源リスト」を生活支援コーディネーターや地域活動交流と協働で更新し、ケアマネジャーがインフォーマルサービスや介護予防教室などを活用できるように情報提供を行います。
- ・新任の就労予定ケアマネジャーへは、旭区内の全地域包括支援センターが協働で研修を開催し、ケアマネジャーとして安心して働くことができる環境を作ります。

■在宅医療・介護連携推進事業

- ・近隣の診療所や病院の医師、ソーシャルワーカー、歯科医師、訪問看護職員、薬局薬剤師、ケアマネジャー等による地域包括支援連絡会を多職種連携として開催します。地域性から見受けられる医療的な支援が重要になるケースの事例検討を行うことで、各職種の連携を検討できる機会とネットワーク構築につなげます。
- ・退院後の在宅支援等で、在宅医療が必要な相談は、旭区在宅医療連携室にも積極的に相談をし、連携して進めていきます。

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。

横浜型地域包括ケアシステムの構築が地域住民視点での理解に繋がるよう、地域ケアプラザと区・地域の活動団体等が必要な情報や問題・課題等を互いに共有し、課題等の解決に向けて協働して取り組むことができる機会として地域ケア会議を開催します。地域住民自らが主体的に社会参加し、生きがいを持ってその力を活かせるような地域社会の環境づくりを目指し、区を含めた多職種協働による個別事例の検討等を行うことで地域のネットワーク構築・ケアマネジメント支援・地域課題の把握等に努めます。

個別レベルの地域ケア会議では、様々な対象者がいながらも、話し合うことで地域ならではの課題が検討できていきます。話し合いによって抽出された課題には、参加者の地域に対する思いがこもり、地域の課題に向き合う団結力が生まれてきます。参加者は、地域住民と関わりの強い民生委員が主になりますが、その都度のケースにより、自治会役員、ボランティア団体、介護保険サービス事業所関係者、医療関係者、商店や銀行等に参加をお願いすることで、地域のネットワークをもつくることに繋がっていきます。

課題解決のために地域の中に新たな仕組みや資源が必要となれば、その内容に即した専門性のある方々と連携を取り、協力をいただき、地域住民が中心となる新しい資源開発も視野に入れていきます。

地域ケア会議で検討された課題に対して、左近山団地では住民が外出しにくくなっている現状を解決するため移動支援プロジェクト立ち上げ、地域住民が主体となって活動しています。また、市沢地区では社会参加や見守りの場となる集いの場を、住民主体で定期的に運営するようになりました。

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。

介護予防支援事業やケアプラン作成経験のある人員や福祉関係等の経験のある職員で、それを生かした人員を確保・配置しています。それら職員の育成においては、県や市の研修に参加して知識を得ながら、同時に先輩と一緒に訪問を何度も繰り返し実地指導を受けている。一番大切な介護予防の視点に立った支援ができるように日々育成を行っています。職員間でもお互いに意見交換をし合いながらチームワークを高め合っています。

個別の介護予防プラン作成においては、行政・サービス事業者・医療機関者や主治医との連携を考慮しながら支援に努めています。さらにサービス事業者のみではなく、地域のインフォーマルサービス等の様々な地域資源と有機的な繋がりが出来るように今後も努めてまいります。また、介護保険のサービス以外で、包括事業や地域活動交流コーディネーターと連携した教室等を紹介、左近山地区社会福祉協議会と連携したボランティアヘルパーの活用、また市沢地区においてはCHCというちょこっとボランティアの活用を行っています。

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は、基本的にはご本人様やご家族様に事業所空き情報をご提示させて頂き、事業所に付随する情報を加えて、その中から選んでいただいております。病院からの依頼等でご本人が選べず、ご家族もいない場合などは、委託する事業所に偏りがないように、月毎の委託先件数のチェック表等を確認して選定しています。委託先の担当者への支援については、サービス担当者会議に出席して一緒に状況把握とサービス内容の確認を行うようにしています。そして、介護保険サービスだけに偏らない介護予防プランとなるように、インフォーマルサービスの紹介やプラン内容の指導を行っています。

常にケースごとの特徴を捉え、最善の方法を検討するためにアンテナを張り、新しい情報をキャッチして、今後も地域住民が住み慣れた地域で安心して生活を送ることが出来るように、継続して支援していきたいと考えています。

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。

横浜市の基本理念から、地域の高齢者等が人とつながりながら生き活きと暮らせることを目指し、自立に向けた支援を行うために、介護予防普及強化事業を『元気アップ GO!GO!』と称し、介護予防教室を年 10 回開催していきます。教室は、グループに分かれて行います。初めての方でも自然に会話が生まれて顔馴染みになれるように配慮をしています。市の実施内容からフレイル総論に則り「運動・口腔・栄養・社会参加」に取り組んでいきます。また、自主事業を加え、体験してもらい、入会して参加することで外出の機会を増やします。定期的に参加することにより、生活リズムが付き、体力強化や社会参加による仲間作りが出来て、生きがいが見つかる機会が増えます。健康意識が高まって地域全体が生き活きと元気のある街作りを目指します。

区との協働で立ち上げた『元気づくりステーション』は左近山地区と市沢地区をあわせて 3 か所設立し 10 年ほど経ちます。自立した会が継続するように参加者の健康意識向上に向けて話し合いを行い、区の保健師さんと連携しながらフォローしています。

そのほかには、健康に関する講演会の開催や、介護予防・認知症予防の普及啓発、ケアプラザの協力医等との連携により定期的な健康相談等も継続して実施しています。また、地域の方が集える場として、「おしゃべり会」や「音を楽しむ会」を立ち上げました。

地域においては、地域の方々と連携を取りながら地域のお祭り、自治会、老人会、各サロン等で、健康意識の向上と介護予防の必要性の普及啓発を行い、地域の方々が生きがいや自己実現のため、健康的な生活が継続できるよう、生活の質の向上を目指して支援をしていきます。

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。

<記載場所>

定期的に自治会、老人会、高齢者食事会、診療所やクリニック、薬局等、サービス事業所に訪問を行い、民生委員協議会に毎回参加し、顔の見える関係作ります。そして、信頼関係を築いていくことでネットワークができ、情報のやり取りのしやすい環境をつくり継続するように努めていきます。

また、多職種連携のための連絡会を開催し、医療関係者が福祉と連携が取れる環境をつくり、医療と福祉の分野からお互いの情報交換を行います。個別の地域ケア会議では、検討する事例の関係者と話ができるようにネットワークを生かして開催調整をします。

包括レベルの地域ケア会議は、消費者被害や、8050 問題、貧困や身寄りのない世帯など、共通の課題も見られるため、必要に応じて包括レベルの地域ケア会議を実施し、地域の課題抽出に努めます。

住民は地域で暮らしています。介護保険サービスばかりに頼るのではなく、地域住民が地域の社会資源を十分に利用して暮らすことが当たり前になるように、NPO 団体、地区社会福祉協議会のボランティアヘルパー、NPO 団体が運営するサービス B 等が活発に活動できるように各団体に足しげく通い情報提供をして活動支援をし、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が連携しやすい環境をつくりネットワークを強めていきます。

(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。

<記載場所>

居宅介護支援事業者として、利用者様の基本的人権、人格、意思を尊重し、住み慣れた地域で自分らしい生活を営むことが出来ることを目標にしていきます。また、利用者様の心身の状況に応じ、適正な保健医療サービス、地域資源を多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるように公正中立な立場で介護計画を作成していきます。

指定介護予防支援事業者と常に情報を共有し、緊急や困難ケースの際には早期の段階から連携を図り、介入をし、継続的な支援を行っていきます。また、ご家族間の多岐にわたる課題など（ヤングケアラーや家族の閉じこもりなど）にも目を向け、適切な機関へつなげていくなどご本人のみならずご家族様への支援にも取り組んでいきます。

公的施設内にある居宅介護支援事業者として、地域に根付き、地域の課題や必要な資源の提案及び新たな担い手の創出の一役とし、率先して声を挙げ、地域ケアプラザの特性を活かし、区役所、地域包括支援センター、自治会、各ボランティア団体等との綿密な連携を図り、地域福祉の推進に取り組んでいきます。

(6) 通所介護等通所系サービス事業

プログラム及び運営方針について、具体的に記載してください。

<記載場所>

通所介護サービス事業の運営方針は、「礼を失せず、笑顔で対応し、高齢者の気持ちを共感的理解の心で受け止め、安心と生きがいを感じていただけるよう努めます」です。

ご利用者の自立した日常生活を営む事及びご利用者の家族の介護負担を軽減する事も目標とし取り組んでいます。一人一人のご利用者様の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じて、入浴、排泄、食事等の介護を行います。

また、介護の機能訓練指導員として看護師による機能訓練を実施すると共に、「医療と介護の連携ができる体制づくり」に大きく力を注ぎ、当施設が地域の介護老人保健施設と業務連携を締結し、利用者の自立支援・重度化防止を目的とした機能訓練に取り組みました。これまでの機能訓練により専門的な視点からの助言をプロセスに取り入れ、利用者にとってより高い効果を図ることも出来ました。当施設の通所介護サービス事業は引続き在宅での生活に必要な機能の維持向上に努めて行きます。

もう1つの特徴として独居高齢者・老々介護世帯への食事・入浴・安否確認等の必要性が高い利用者の皆様の為に、年末年始休まず365日年中無休で通所介護サービス事業の実施や各季節毎にイベントも実施しています。更に、通所介護サービス事業を通じ、ボランティア育成・活動場所の提供、実習生の受入による人材育成支援、福祉意識の啓発に取り組めます。今後も事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的にご利用者に必要とされるサービスの提供の調整に努めます。

6 収支計画及び指定管理料

(1) 指定管理料の額及び施設の課題等に応じた費用配分について

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

<記載場所>

収支計画が適正に行われている事を確認する為、当施設職員及び法人本部の事務長・事務員等の複数の職員で毎月・四半期毎に収支の進捗状況を確認しています。また、前年度の収支の結果を精査し、翌年度の計画を立て、収入と支出のバランスを考えた運営を継続しています。

当施設は開所 27 年を経過し、いたる所に不具合が発生してきています。毎日の清掃の際発見した不具合や 12 条点検で指摘された箇所については速やかに対応する事を心掛け、ご利用者様に快適に使用して頂けるように取り組んでいます。今後も当施設の特徴・課題に応じた適切な費用配分を心掛け実施してまいります。

(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>

地域におけるケアプラザは福祉保健活動の振興を図ることも地域における役割と考え、多くの地域住民・活動団体を福祉保健活動に繋げるべく、施設利用料無しでの活動が行えるよう団体登録を推奨します。

ケアプラザの自主事業については、適切な事業の運営を継続するため基本的に参加費（利用料金）を徴収し行います。そうすることで社会参加への意識へ繋がると考えます。参加費の設定には、十分なニーズ把握や内容の検討、参加人数や必要物品等、対象者や地域性に合うよう慎重に議論したうえで、参加者の負担が少なくなるよう低額設定を一番に配慮し決定します。また、講師謝金の設定については、開始時の現状だけではなく継続後の会の形態変化なども考え、長期に渡って会が続くよう初期設定を慎重に行います。特に、ケアプラザの自主事業から自主活動へと移行する会については、参加費や講師謝金が負担とならず、かつ長期に渡り活動継続ができるよう最大限に考慮します。