

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。

平成 13 年の開所以来、鶴ヶ峰地区のたくさんの方々と『つながり』、地域の強みやニーズ等の情報を共有し、さらに多くの関係機関と顔の見える関係で『つながる』ことで、より一層の地域包括ケアシステムの構築・推進に取り組んできました。今後も地域の皆様と同じ目線、同じ立ち位置であることを大切にしながら、鶴ヶ峰地区の地域包括ケアの推進に努めてまいります。

具体的な取組内容としては、次のとおりです。

- 1 鶴ヶ峰地区の地域福祉保健計画「垣根のないまち／新しい鶴ヶ峰 style!」の実現に向けて、これまでの活動の継続・発展を支えつつ、社会資源の多い地区特性を活かし、垣根のない『つながり』を意識した新規事業の創設にも力を入れて取り組みます。
- 2 常に地域の皆様の目線を大切にして、直接の来館者や相談者はもちろん、地域で出会う様々な方に対して、職員一同、真摯で丁寧な対応を心がけます。どんな些細なことでも気軽に相談していただけるよう「地域の身近な相談窓口」であることを日頃から広報し、ひとつひとつの相談に対して迅速でフットワークの軽い対応に努めます。
- 3 自治会町内会や地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、老人クラブ等、既存の関係団体との関係をさらに深めるとともに、障害者作業所や金融機関、ユースプラザ等、新たな団体と協働し、様々なネットワークを構築して事業展開をしていきます。また、病院や診療所、薬局等、医療機関との連携を更に高めていくことで、地域包括ケアの推進につなげていきます。
- 4 当地域ケアプラザは坂の上にあり、担当エリアも広いため、地域ケアプラザまでの来館が困難な高齢者や障害者の方もいらっしゃいます。このような地域状況から、積極的に外に出て出張相談や出前講座を実施し、相談や情報提供の機会の確保に取り組んでいきます。
- 5 地域の方や関係機関と『つながる』ことで得られた地域情報を、地域ケアプラザの広報誌等で、幅広く地域に周知、発信することで、高齢者に限らず、子育て・障害の地域の相談窓口として、支援を必要とする方に情報提供します。

(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。

1 地域ケアプラザの周辺地域の状況

鶴ヶ峰地域ケアプラザの担当エリアは鶴ヶ峰地区（国道 16 号の北側を除く）になります。人口も広さも比較的規模の大きな地区ですが、1 地区に対して 1 地域ケアプラザで担当する為、よりきめ細やかで密接な対応が行えるように心掛けています。

このエリアには、区役所や社会福祉協議会をはじめ、多くの福祉施設、介護保険事業所、病院・医院、薬局、小学校、中学校等があり、各施設・機関との連携が重要となります。

生活動線や交通アクセスについては、駅周辺の商業地域は利便性が高く問題はありませんが、坂が多く交通手段の少ない住宅地域は高齢者、障害者等の移動が地域の課題として挙げられています。地域によっては、鶴ヶ峰駅ではなく二俣川駅や西谷駅を利用される方もいます。

相鉄線は、令和元年 11 月に J R、令和 5 年 3 月に東急との直通運転を開始しており、都心への利便性が向上していることから、今後も地縁のない子育て世代や高齢世帯の転入増も考えられます。さらに、令和 4 年度からは連続立体交差事業を開始しており、西谷駅～二俣川駅間の約 2.8km を地下化により立体交差化することで慢性的な交通渋滞が解消し、踏切の除去で街の分断が無くなることで、より活気あふれる魅力的な地域になることが期待されています。



エリアの住民は総人口 26,897 人（令和 5 年 3 月時点）となっています。世代別の人口は、表のとおりとなり、高齢化率は区平均からみるとまだ低いですが、毎年徐々に上昇しています。

町別では、小高町の高齢化率が 36.24%とエリアの中では最も高く、隣の三反田町も 32%を超えるなど高齢化が顕著な地域があります。この地域は駅から比較的距離があり、坂道が多いため、駅周辺の商店や医院を利用する際、困難さを感じる高齢者等も多く、今後もより一層の社会資源の整備が必要と考えています。

一方、子どもの比率では鶴ヶ峰本町三丁目が 15%台と最も高く、西川島町や鶴ヶ峰一丁目、鶴ヶ峰本町は区平均より高い状況です。また、15～64 歳の世代は、鶴ヶ峰、鶴ヶ峰本町、西川島町など区平均を大きく上回る地区も多く、他の地域から働き世代が転入している状況も考えられます。

このような地域においては、それぞれの特徴に応じたきめの細かい事業展開が必要であると考え、高齢、子育て、障害の各種事業を地域の実情に合わせて行っていく予定です。

2 地域の魅力

鶴ヶ峰地区の地区社会福祉協議会の中には、地域ケア部（有償ボランティア）や、ふれあいサロン部（高齢者サロン）、かるがもサロン部（子育てサロン）等があり、地域住民が主体となったボランティア活動がとても盛んに行われています。

また、自治会町内会単位の体操や行事、サロン等の活動も盛んであることから、地域住民同士の見守りの目や支えあいの輪が広がっている地域も多くあります。

地区内には、子育て支援や障害者支援の施設（保育園、作業所、グループホーム等）が数多くあり、それぞれ横の繋がりだけでなく、施設と地域住民の個別の繋がりが深いことが特徴です。

鶴ヶ峰駅周辺の商業施設やバスターミナル、数多くの医療機関、公的機関など、旭区の中心拠点として活気ある側面と、駅から少し離れると緑豊かな田園風景が広がる自然豊かな側面を併せ持つ、魅力ある町です。

3 地域の課題

（１） 高齢化率（27.54%）は旭区平均（29.59%）よりも低いですが、一人暮らしや身寄りの少ない高齢者、高齢夫婦世帯が多い傾向があります。そのため、認知症や要介護状態の予防、引きこもりの防止、災害発生時の対応等を目的として、日頃からの地域の方同士の『つながり』をさらに深め、継続的な関わりや見守りを行っていくことが大切です。

（２） 認知症に関する相談は年々増加しており、誰にでも起こりうる身近な問題として地域全体で考え、認知症になっても安心して暮らしていくことができる環境をつくる必要があります。また、消費者被害は旭区内でも多い地域であり、認知症の方に限らず、被害防止のために、地域内の金融機関や警察、民生委員等の地域の皆様と連携を密にして対応していくことが今まで以上に必要です。

（３） 「８０５０問題」や「ひきこもり」、「虐待」など、一つの機関だけでは解決が難しい複雑な課題を抱えている世帯の相談が、この地域でも増えてきています。そのため、区役所や社会福祉協議会をはじめ、エリア内外の多くの関係機関と繋がり、連携協力する場面が多くなって

います。

- (4) 相鉄線の JR・東急線への延伸を契機に、他の地域から転居してくる地縁のない子育て世帯や高齢世帯が増えていく可能性があり、転居してきた世帯が地域に溶け込みやすい環境づくりが必要です。
- (5) 地域活動の担い手が、徐々に高齢化・固定化しており、新たな担い手探しが課題となっています。地域の特徴の一つとして、高齢者や障害者のグループホーム、障害者作業所等が地区内に多くあることから、今後、各自治会町内会と作業所の『つながり』をさらに深め、お互いに支えあう関係づくりを進めていく必要があります。
- (6) 地区内には多くの坂道や階段があり、駅やバス停までの道のりに負担を感じている高齢者や障害者も多く、また駅周辺に商店や医療機関が集中しているため、駅から距離がある地域では、日常の買い物や受診等に不便を感じている方もいます。
- (7) 地域の団体や関係機関が様々な活動やイベント等を開催していますが、これらの情報を地区全体隅々まで周知することが難しい状況です。今後の課題として、必要な方に必要な情報を届けることができる仕組みづくりが必要です。

4 具体的な取組

上記、「3 地域の課題」に対応した以下の取組や事業の充実を図り、今後5年間で更に目指すべき姿に近づけていきます。その過程で生じた新たな課題については、解決に向けて積極的かつ継続的に取り組みます。

そして、このような事業展開を通して、さらに多くの地域住民の皆様と、グループホームや作業所などの関係機関や施設が『つながり』、お互いに支えあうことで「垣根のないまち／新しい鶴ヶ峰 style!」を実現し、地域の福祉力向上と自助・共助・公助のバランスの良い地域となるよう支援します。

(1) 「人と人とのつながり」を大切に、孤立せず、見守り支えあうまちを目指します。

- ア 地域ケアプラザまでの距離が遠く、来館が難しいひとり暮らしの高齢者に向けて、身近な町内会館等で集まることのできる地域カフェ（現在2か所）や介護予防教室、出張相談会等を展開するとともに、更なるサロンのニーズの把握と新規展開を図っていきます。
- イ 自治会町内会や民生委員、地区社会福祉協議会（地域ケア部）等、地域の皆様をはじめ、介護事業所、医療機関、金融機関、新聞配達店などの事業所とも協力し、日頃の見守りの輪を広げ、万一の急変時や災害時等に対応できる体制づくりを行います。
- ウ 旭ふれあいコールボランティアとの協働による、高齢者等への定期的な見守り電話（鶴ちゃんコール）を継続します。

(2) 認知症になっても安心して暮らせるように「地域みんなで支える体制」を目指します。

- ア 旭区ひまわりの会の協力を仰ぎ、認知症サポーター養成講座を幅広い分野（町内会館、小学校、金融機関等に出張）で開催します。特に毎年、鶴ヶ峰小学校三年生には、1年間継

続的にデイサービスで要介護者と関わることで認知症の理解につなげていきます。

イ 『鶴ヶ峰地域ケアプラザ住民座談会』を年1回継続開催し、自治会町内会会長、民生委員、介護事業所だけではなく、障害者支援機関、旭警察署や駅前の各金融機関、商店街など、多くの関係機関と一緒に、認知症を含む精神疾患の理解の為の事例検討や周知活動を協力して実施します。

ウ 地域の身近な場所（町内会館や作業所等）で高齢者サロンを開催し、見守りや情報提供を行いながら、高齢者同士の仲間づくりができる場所を作ります。

エ 家族介護者の集い「カフェ de らん」を毎月継続的に開催し、認知症の家族を介護している方の傾聴や情報共有を行い、負担の軽減や仲間づくりに努めます。

（３）複合的な課題を抱えた世帯への支援や、さらなる地域包括ケアの実現に向けて、各関係機関との横のつながりをより一層強めていきます。

ア 個別の地域ケア会議で出た課題を、包括レベルの地域ケア会議に反映させて、「８０５０問題」等の課題解決に向けた取組につなげていきます。

イ 区役所や旭区社会福祉協議会、地域の民生委員・児童委員等だけではなく、西部ユースプラザや生活困窮支援事業、地域生活支援拠点「ほっとぽっと」などとも連携を取りながら、個人にとどまらず、課題を抱えた家族全体を支援できるようにします。

ウ 「ひきこもり」や「８０５０問題」が長期化、潜在化しないよう、周りの見守りの輪の中で、家族や本人、地域住民だけで悩まず、早期に相談できる環境づくりを行います。

エ 区役所の関係各課と旭区社会福祉協議会との情報共有の場として、「関係機関連絡会」を毎年開催することで、鶴ヶ峰地区で支援に携わる現場職員（高齢・障害支援課・保健師、社会福祉士、生活支援課・地区担当、こども家庭支援課・保健師・社会福祉士、福祉保健課・健康づくり係職員、事業企画担当職員、旭区社会福祉協議会地区担当、地域ケアプラザ職員等）の連携を高めていきます。

オ 医療従事者と福祉従事者の勉強会を継続的に開催して、医療と福祉の垣根をなくし、横の連携がスムーズにいくようにします。

カ 医療関係機関（医院、歯科医院、薬局等）や居宅介護支援事業所等を定期的に訪問し、顔の見える関係をつくることで、医療や介護従事者の専門性を活かした地域貢献活動につなげられるような人材育成・人材発掘を行います。

（４）新しい転入世帯や子育て世帯が安心して新生活を送ることができる環境を目指します。

ア 子育て世代が、子どもの成長とともに地域の先輩住民と自然に関わりながら、安心して子育てができる環境づくりを行うため、各年代に合わせた定期開催事業を実施します。

イ 新しく転入してきた世帯が、戸惑うことなく必要な地域情報を得ることができるよう、ホームページでのタイムリーな情報提供を行います。

ウ 保育園や幼稚園等、子育て関連施設が数多くある地区の特徴を活かし、各施設の横の連携

を図る機会を作ると共に、地域子育て支援拠点「ひなたぼっこ サテライト」との共催事業、自治会町内会と保育園等の個別連携のコーディネート等を積極的に行っていきます。

エ 小学校が隣にある地の利を活かし、毎年の３年生との交流事業だけではなく、放課後の居場所として地域ケアプラザを利用してもらえよう、地域と連携した居場所づくりを取り組めます。

オ 地域ケアプラザの既存の利用者（高齢者、ボランティア等）と、放課後や長期休みに集まる子どもたちが自然と触れ合える事業（将棋、囲碁、折り紙等）を企画開催します。



世代間交流（囲碁・将棋サロン）

（５）高齢・障害・子ども・地域の区別なく、今ある地域資源を活かして、お互いのために支えあえる関係づくりと、地域における新たな担い手の育成・発掘を目指します。

ア 地域の障害者作業所やグループホーム等の場所や人材を活用した、地域カフェや移動販売等の事業展開に向けた取組を支援します。

イ 障害者作業所や高齢者グループホーム等のできることや困りごとを、それぞれの自治会町内会の方と共有することで、お互いが協力しあえることを見つけていきます。

ウ 現在活動しているボランティアや、地域の活動者が、この先も健康に活動を続けていけるように、自身の健康づくりを意識した講座を継続的行います。

エ 団塊の世代等、まだ現役で働いている世代も、趣味や余暇時間を活かして、ボランティア活動や地域活動につなげられるよう、働きかけを行います。

オ 防災活動や地域のお祭り等を活用して、作業所や保育園、グループホーム等が、自治会町内会の方々と自然に触れ合える場づくりやコーディネートを行います。

カ 既存の鶴ヶ峰地区地域作業所連絡会や高齢者グループホーム連絡会、子育て支援連絡会の安定的な継続開催の支援を行い、各連絡会の横のつながりの強化を目指します。

（６）住み慣れた身近な場所で、いつまでも健康的に暮らすことができるよう、地域の方や関係機関と連携して、継続的な運動や介護予防、健康相談等の取組を行っていきます。

ア 地域ケアプラザまでの距離が遠い地域や、坂道・階段を登るのが難しい方を対象とした出張講座（介護予防や健康講座等）を行います。また、相談ケースにおいても積極的に訪問対応を行います。

イ 対象者の身体状況に応じて、強度の違う体操や運動が選べるように、地域ケアプラザで実施する運動系講座の種類を充実させていきます。

ウ 日々の買い物や医療機関の受診等に困っている方の支援として、買い物代行サービスや受診同行など、インフォーマルサービスの情報把握と情報提供を行います。



出張講座（介護予防）

エ 自治会町内会や民生委員・児童委員等、地域住民と一緒に、必要に応じてアンケート調査を実施し、その地域に必要なサービスの創出を検討していきます。

（７）必要な人に必要な情報がタイムリーに届けられる環境を目指します。

ア 地域ケアプラザのホームページを活用し、各部門の活動内容や開催事業の紹介、ボランティア募集について広く周知を行います。

イ 地域で実施するイベントについても、自治会町内会等の承諾を得たうえで、地域ケアプラザのホームページで紹介していきます。

ウ 自主事業や地域のイベントに訪れた方に対し、参加された事業等に関連した今後行う予定の事業のチラシをお渡しすることで、継続的に参加していただく流れを作ります。

（３）担当地域における関係団体等との連携について

地域、行政、区社会福祉協議会、関係機関及びその他様々な団体に加え、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。

1 地域団体との連携

（１） 鶴ヶ峰地区の民生委員児童委員協議会の定例会に継続的に出席し、意見交換しながら各地域の情報を共有していきます。また、各団体の活動内容を把握するとともに、地域ケアプラザの事業案内や介護予防の啓発等を行っていきます。

（２） 民生委員・児童委員との連携を密にして、地域で孤立する可能性がある高齢者に関する情報の共有を図っていきます。

（３） 各地域防災拠点や自治会町内会の防災訓練に参加し、災害防止の啓発や非常時における協力関係を強化していきます。

2 行政との連携

（１） 旭区の福祉保健等についての動向や地域状況に関して、旭区福祉保健センターと情報共有を行い、第５期地域福祉保健計画の各地区別計画策定に向けて協働して取り組んでいきます。

（２） 区高齢・障害支援課や旭区地域生活支援拠点「ほっとぽっと」等と協働して立ち上げた精神障害者を対象とした事業「鶴ちゃん喫茶」を継続して運営していきます。

3 旭区社会福祉協議会との連携

- (1) 「きらっとあさひプラン（旭区地域福祉保健計画）」の推進や各種連絡会などを通し、地域課題の解決に向けた連携を図っていきます。
- (2) ボランティア育成やボランティアコーディネートに関して協力体制を作ります。
- (3) 権利擁護事業の「あんしんセンター」と連携していきます。
- (4) 第1層の生活支援コーディネーターとともに、地域の社会資源の開発や生活支援体制整備事業の構築を進めていきます。

4 医療関係者との連携

- (1) 協力医の来所時に、各事業担当者が医療的なアドバイスを受けるなど、情報交換を行い、より質の高いサービス提供に活かしていきます。
- (2) 担当地域の医療機関や薬局等を定期的・継続的に訪問することで、医療関係者とより良い関係を構築し、信頼を高めていきます。
- (3) 医療従事者と福祉従事者の勉強会の継続的な開催や、医療と福祉の垣根をなくし、横の連携がスムーズにいくようにします。横浜市の「リハビリテーション専門職派遣事業」を活用し、理学療法士や言語聴覚士の派遣を依頼して、専門性を活かした地域支援を行っていきます。
- (4) お互いの顔の見える関係の中から、医療や介護従事者の専門性を活かした地域貢献活動につなげられるような人材育成・人材発掘を行います。

5 他機関との連携

- (1) 旭区医師会主催等によるケアマネジャーや専門職も参加した勉強会（医療情報、介護保険制度、施設見学等）へ積極的に参加しながら、情報の共有を図っていきます。
- (2) 地域の障害者作業所13か所と鶴ヶ峰地区支えあい連絡会と連携し、鶴ヶ峰地区地域作業所連絡会を毎年継続開催することで、地域カフェへの障害者作業所の参加や、地域と作業所の協力体制の構築に努めます。
- (3) 地域ケア会議を主催し、日常的に関わりのある関係機関だけでなく、西部ユースプラザや旭区地域生活支援拠点「ほっとぽっと」等、多くの専門職とともに地域における課題を整理し、解決方法を検討して地域にフィードバックしていきます。
- (4) 鶴ヶ峰小学校や地域子育て支援拠点「ひなたぼっこサテライト」をはじめ、保育園、学童保育、キッズクラブ等と情報交換や共有を積極的に行い、事業、福祉教育などを通して、連携を深めていきます。また、地域支えあい連絡会と連携し、子育て支援連絡会を継続的に開催します。

鶴ヶ峰地区に多い高齢者の消費者被害を防止する目的で、鶴ヶ峰駅周辺の金融機関や旭警察署と連携し、行員向けの認知症サポーター養成講座の開催や、実際の個別ケースにおける情報共有や連携今後も進めていきます。

6 他地域ケアプラザとの連携

区内の他地域ケアプラザとの連絡会、および法人内の地域ケアプラザの専門職別に行われる専門職会議などで、情報交換を積極的に行い、自主事業やネットワーク会議などでより充実した取組を行えるように努めています。

近隣の地域ケアプラザ（左近山地域ケアプラザ、白根地域ケアプラザ等）と協力し、ケアマネジャー向けの勉強会や自主事業の開催等を行い、地区の枠を超えた協力体制を構築します。

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、事業実績等について、記載してください。

<基本理念>

基本理念 1

お客さまの満足

- ・ 「お客さまから必要とされる」ことが協会の存在理由です。お客さまのご満足を第一に「お客さまの生活、お客さまが必要とされること、お客さまの気持ち・願いにそって、高品質のサービスを提供する」ことを徹底して追求します。
- ・ 日常活動において、お客さまへの迅速な対応、約束の遵守、適切な電話対応・挨拶等ビジネスマナーの基本を確実に実践します。

基本理念 2

人を大切にし 共に育ちあう協会風土

- ・ 協会を支えるのは、職員一人ひとりの「人」そのものです。職員が、互いに高めあい支えあいながら、より高いスキル、よりしっかりとした人権感覚、いつも変わらぬ温かい思いやりの心を目指す協会風土をつくります。
- ・ 職員が誇りと生きがいを感じることができる協会を目指します。

基本理念 3

公正で透明感のある協会倫理

- ・ 公正、責任、透明性を重んじ、社会から信頼される行動に努めます。
- ・ 社会とのコミュニケーションが私たちが鍛え、育ててくれるとの認識に立ち、お客さまからのご意見・ご要望・苦情等への対応を明確にし、情報開示、説明責任を重視します。

この理念を具現化するために、常勤・非常勤職員は右記の約束(エンゲージメント)について誓約した上で採用しています。

<エンゲージメント>

令和5年4月1日

協会の理念と私たちの約束

お客さまの満足

- ① お客さまのお話はしっかりとお聴きし、そのお気持ちと願いを受けとめて行動します
- ② 対応は迅速・ていねいを心がけ、お客さまとの約束は守ります
- ③ 安全・高品質のサービスを提供し、お客さまに必要とされる存在になります

人を大切にし共に育ちあう協会風土

- ④ 人権感覚を大切に、仲間とともに働きやすい職場をつくります
- ⑤ より高いスキル、新しい知識を獲得するため、自ら学び常に努力し、日々成長します
- ⑥ 協会の経営向上に貢献し、変化をおそれず何事にもチャレンジします

公正で透明感のある協会倫理

- ⑦ 私たちは信用が第一。法令、協会や社会のルールを守ります
- ⑧ 公正・責任・透明性を大切に行動し、報告・連絡・相談を怠りません
- ⑨ 苦情・ご意見は宝物。速やかに対応し、明日の改善に生かします

社会福祉法人横浜福祉サービス協会

また、中期経営計画（令和2年度～6年度）を策定し、以下の基本方針の下、運営をしています。なお、現在次期中期経営計画（令和7年度～11年度）を策定中です。

＜基本方針＞

（１）基本理念に基づいたお客さまお一人おひとりにきちんと向き合ったサービス提供をいたします。

（２）市内全域で在宅・施設サービスの両面を総合的にサポートできる福祉サービス提供体制を目指します。

＜事業所＞

- ① 地域ケアプラザ（■） 21 館（※1）
- ② 訪問介護事業所（●） 32 事業所
- ③ 居宅介護支援事業所（▲） 21 事業所（※2）
- ④ 老人ホーム（◀） 5 施設
- ⑤ 訪問看護事業所（♥） 13 事業所
- ⑥ 福祉用具センター（★） 1 事業所
- ⑦ 地域密着型デイサービス（♠） 1 事業所
- ⑧ 小規模多機能型居宅介護（✿） 1 事業所
- ⑨ 生活援助員派遣事業（◆） 1 事業所
- ⑩ 本部（★）

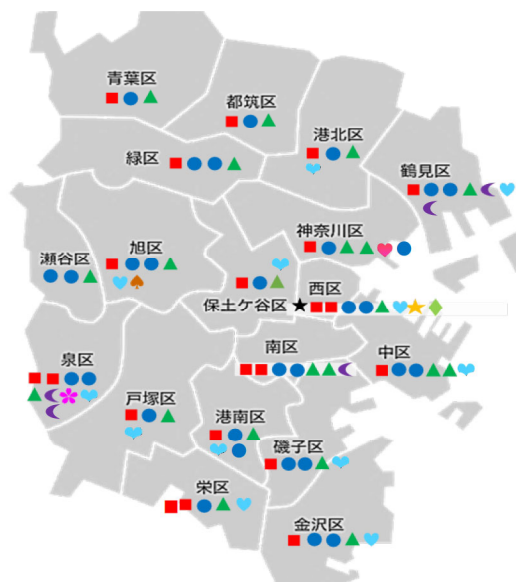
※1 うち、通所介護・認知症対応型通所介護
19 事業所含む

※2 地域ケアプラザの居宅介護支援事業所（21 事業所）と老人ホーム（2 事業所）を除く

（３）徹底した専門性を追求し、質の高いサービスを提供できるよう研鑽を積んでいきます。

（４）職員の心身の健康増進に努めます。平成 30 年 9 月に「健康経営宣言」を行い、令和 6 年 4 月より「横浜健康経営認証クラス A A」の承認を受けました。

（５）理事会を中心としたガバナンスを基に**健全で安定した経営**を行います。監査法人による監査や内部監査を実施し、透明性・健全性・安定性を維持していきます。



＜業務実績＞

社会福祉法人横浜市福祉サービス協会は、昭和 59 年 12 月に財団法人として設立され、平成 9 年 1 月に地域ケアプラザや老人ホーム運営のため、社会福祉法人となり、令和 6 年 12 月には設立から 40 周年を迎えました。これまで 40 年間にわたり、横浜の地でお客さまへの質の高いサービス提供のため、「できるコト、まだまだ。」を合言葉に歩んできました。

＜社会貢献事業＞

（１）横浜市に根差した社会福祉法人として、地域の皆さまを対象に介護技術や情報、高齢者向けの調理実習、福祉用具の有効活用など在宅生活に役立つ情報提供を行っています。



介護技術動画の公開（法人サイトより）

(2) 小中学校等への職業講話などの出前講座や職業体験の受入を実施し、介護の基礎知識の普及と介護職の魅力ややりがいを伝え、福祉の人づくりに貢献しています。

＜DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進＞

令和6年度に人事管理システムを導入し、今後新たな勤怠管理、給与システムの導入等に向け、ロードマップを作成し、事務の効率化を図ります。

(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。

1 予算の執行状況

理事会の承認を得た予算計画に基づいた執行を原則とし、毎月各部門別を実施している収支振り返りや四半期ごとに実施している経営会議等において、予算執行状況を把握し、適正な管理の徹底を図っています。

また、毎月顧問税理士法人による会計チェックを受け、予算の執行状況を確認しています。

さらに、監査法人により、会計監査及び指導を受け、適正な財務管理に努めています。

2 法人税等の滞納の有無

社会福祉法人の法人税は原則非課税で、消費税については顧問税理士法人の指導を受け適正額を納付しています。なお、令和5年度分の消費税納税額は5,975万円です。

3 財政状況の健全性

令和5年度決算時における純資産比率 86.7%、流動比率 230.1%と負債を抱えない堅実な経営を行っています。

独立行政法人福祉医療機構から特別養護老人ホーム建設資金として2億円を借り入れています。が、計画に基づき返済し、安全に資金管理を行っています。

4 安定した経営基盤

安定した経営基盤を作るため、地域ケアプラザや老人ホーム、介護事務所の各課題についてプロジェクトを組み課題解決を図る等、収支向上に努めています。また、経営の安定化や将来の新規事業展開等に備えるため、計画的に積み立てを継続していきます。また、直近3年間は、資金収支計算書の事業活動収入が130億円以上、事業活動資金収支差額が3億円を上回る安定した経営を続けています。

財政面以外でも、40年を超える実績、地域との信頼関係が法人の財産であり、安定した地域福祉の推進を継続するため、このような良好な関係性をさらに高めていきます。

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。

1 人員配置

約 4,000 人の職員と 60 の事業所を運営する法人として、その規模の大きさを生かして人材育成をすすめ、地域ケアプラザ所長（予定者）については、福祉の現場や施設運営の経験を重ねた者の中から施設の管理運営を統括し、地域の皆様と良好なコミュニケーションの取れる力量ある人材を充てていきます。

また、職員については本人の意向とキャリアパスも踏まえた人員配置に努めていきます。

2 勤務体制

ローテーションによる夜間開閉館に合わせた遅番職員の配置や土日の勤務、サブコーディネーターなどの非常勤職員の雇用など、開館時間に合わせ適切に職員を配置していきます。

特に地域の方からのご相談を受ける地域包括支援センター職員については、いつでも対応できるよう体制を整えています。

3 必要な有資格者・経験者の確保策

地域ケアプラザの各事業において、お客さまに満足していただけるサービスを提供するには、職員の質と量の両方の確保が重要と考えます。求人に際しては、協会の充実した人事給与・福利厚生制度等を積極的に周知し、新卒採用や必要な専門職の確保に努めます。

また、入職後は、プリセプター制度やメンター制度の活用だけでなく新卒採用者のキャリアパスを明確にし、離職防止につなげます。



プリセプター制度

(1) 新規採用

ア オンライン説明会などの活用と内定者向け交流会や研修による辞退者の防止

イ 大学や専門学校、高等学校との関係性の強化

ウ 法人ホームページの採用サイトの情報充実

エ 職業訓練校や社会福祉協議会、市の就労支援事業などの就職ガイダンスへの参加などキャリア採用における専門職の確保

オ 管理職経験のあるキャリアの採用

カ 「ノーリフティングケア」の手法を用いた介護スキルを組み入れた演習など、特色ある介護職員初任者研修による採用者の確保



ノーリフティングケア研修

(2) 必要な有資格者の確保と離職防止

ア 資格取得支援のための研修の実施と一部資格の受験費用の補助

- イ プリセプターやメンターによる支援
 - ウ キャリアアップを意識した人事異動
 - エ 職員が抱える業務上の「不安」「悩み」「人間関係」等を電話や面接で聴き一緒に考え孤立を防ぐ「ふれあい110番」制度
 - オ 「職員満足度調査」の実施と職場環境の改善
- (3) 管理職の確保
- ア キャリアビジョンと目標管理のため上司が全職員と定期的に面接を行うなど、将来的な管理職の育成
 - イ 経験年数や個々の職員の課題に応じた研修による人材育成
 - ウ 所属長の推薦など、課長補佐職への昇任を促すための働きかけの強化と昇任試験制度
 - エ 管理職経験のあるキャリア採用（再掲）
 - オ 管理職としての必要な知識を身に着けるための研修実施

(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。

地域ケアプラザを利用されるお客さまに常に満足していただけるサービス内容にしていくためにも、当法人では福祉専門職としての能力向上と専門資格取得促進が重要と考えます。

そのために日常的なOJT体制を重視するとともに、新人教育はもちろん、採用時研修や採用年次による定期的な研修、フォローアップ研修で質を高め、介護福祉士や介護支援専門員、社会福祉士等の資格取得を正規職員・非常勤職員を問わず奨励・支援しています。さらに、お客さまへの質の高いサービス提供を目指して、接遇・マナーの向上にも力を入れています。

また、法人本部ビル内に研修センターを設置し、職種・年齢層・入社年数・職制等様々な区分による研修を実施し、人材育成に努めています。



研修センター主催研修

＜研修センター主催研修実績＞

	令和5年度		令和4年度	
	回数	受講者数	回数	受講者数
階層別	43	840	39	627
課題別	21	540	19	362
職種別	68	881	70	860
資格取得	15	431	19	449
合計	147	2,692	147	2,298

令和5年度の研修実績は、事業所ごとの職場研修等を含め延べ実施回数2,332回、延べ参加職員数は、33,219名となっています。

また、法人内の地域ケアプラザに勤務する職員を対象に職種別の専門職会議を定期的に開催し、

業務を行う上での生産性と専門性の向上に努めています。

その他、正規職員・非常勤職員ともに対象とし、研修受講費など費用面で資格取得をサポートする資格取得支援制度や、介護福祉士実務者研修、喀痰吸引等研修など、職員のスキルアップや資格取得を支援しています。

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。

地域ケアプラザは高齢者、障害者、乳幼児等、地域の様々な方が利用されます。そのため当法人では安全確保を最優先するとともに、常に「地域の皆様が快適に安心して利用できるよう施設・設備の安全と清潔を確保する」ことに最善の注意を払っています。

なお、定期点検は専門業者へ委託して、安全の徹底を図っています。

1 保守点検

設備総合巡視、空調設備、消防設備、エレベーター・自動ドア、機械警備、冷暖房機器、ボイラー、自家用電気工作物、自動制御盤等の保守点検を定期的に行っています。

2 施設清掃・整頓

施設の清掃につきましては、日常的に行い清潔を保持していくとともに、空調のフィルター清掃等も定期的に行い、空気環境の清浄度の維持、向上に努めています。

また、車椅子や杖歩行の方にも安全に利用していただくために、通路に物を置かない等、安全面に配慮しています。

3 衛生管理

建築物環境衛生管理、簡易水質検査、害虫駆除等を定期的に行っています。特に調理室は、調理室専用の履物を用意するなど、衛生管理には万全を期しています。

また、館内入口や洗面所に手指消毒液を設置するなど感染症予防にも注意を払い、手洗いの徹底を職員が励行し、お客さまに対しての呼びかけもポスター等で行います。

更に感染症発生時に「感染症及び食中毒の発生予防及びまん延防止に関するマニュアル」に基づき職員が迅速、かつ的確に対処できるよう研修や訓練を行っています。

衛生委員会を毎月実施し、産業医の指導により館内の安全・衛生の徹底と職員自身の健康管理に努めています。

4 緑化の管理

空きスペースの植栽や、菜園等により緑化の推進に努めています。

5 改善・改修

定期点検や日常管理で発見された不備は、適切・迅速に対応し、利用されるお客さまが安心し

て、また安全にご利用いただけるよう保守管理を行っています。建物の老朽化に伴う改修については、状況を確認しながら計画的に区と協議を行い適切に対応していきます。

6 ウェブアクセシビリティ方針について

横浜市福祉サービス協会は、どなたにも支障なくウェブをご利用いただけるように「日本工業規格 JIS X 8341-3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」の適合レベルAに配慮し、ウェブアクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます。

(2) 事件事故の防止体制及び緊急時の対応について

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

地域ケアプラザは、高齢者、障害者、乳幼児等、地域の様々な方が利用されます。当法人では皆様に安心して利用していただくために、事故防止や事故・急病・犯罪・災害時の対応について、日常点検、チェック表の活用、マニュアルの整備・遵守、定期的な訓練により、万全を期しています。

1 事故防止・防犯防災体制

緊急時（事故、急病、犯罪等の発生）に備えて、対応マニュアル・連絡網を整備しています。日中は職員が巡回を行い、夜間は職員が館内を確認した後、機械警備を行っています。

2 事故・急病への対応

(1) 日常点検と対応準備

設備の法定点検や、チェック表とマニュアルによる日常点検を行うとともに、急病時には緊急対応ができるよう、AED操作方法を含む救急救命研修を定期的実施しています。

緊急事態となった場合には、救助や消防・警察への通報などの緊急対応を行うとともに、区役所等の関係機関に連絡し、適切な対応を行います。

(2) 再発防止のための対策

ア 再発防止に向けて、迅速に状況分析や原因究明を行います。

イ 対策を検討し、改善等を実施した後、市・区・法人本部へ報告します。

ウ ミーティングや全体会議で報告・共有し、職員全員に周知・徹底をします。また事例に基づいた実践的な緊急時対応に関する研修を行います。

エ ヒヤリハット報告書を必ず作成するとともに、法人内の地域ケアプラザ所長会等を通じて事故の事例検討を行います。

オ 本部のサービス向上委員会で、事業所（地域ケアプラザ、介護事務所、老人ホーム等）でのヒヤリハット事例を検証して、事故発生防止に努めます。

(3) 災害等に対する取組について

ア 福祉避難所の運営について

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

災害時の対応

1 マニュアル策定と訓練

地震・火災等の災害時に速やかに対応できるよう、防災対応マニュアル・消防計画等を策定しています。さらに独自に地震等の大規模災害発生時にサービスを必要とするお客さまに可能な限り迅速的確に対応するため、当法人の全事業所の事業継続計画（BCP）を整備しています。また、職場訓練を実施し、適正な対応に備えています。

年2回、消防との防災訓練を行う際には、日頃地域ケアプラザを利用される方や近隣住民の方にも参加していただき、職員が適切な対応をとれるように努めています。職員間で予め役割を取り決め、実際の災害発生時に対応できるよう実践的な訓練を実施しています。

その他、年1回、管理職を対象に徒歩参集訓練や年に2回、全職員を対象にメールによる安否確認訓練を行っています。

2 災害時の近隣との協力体制

各地域防災拠点、各自治会町内会の防災訓練に参加し、職員と地域との連携・協力体制を整えています。

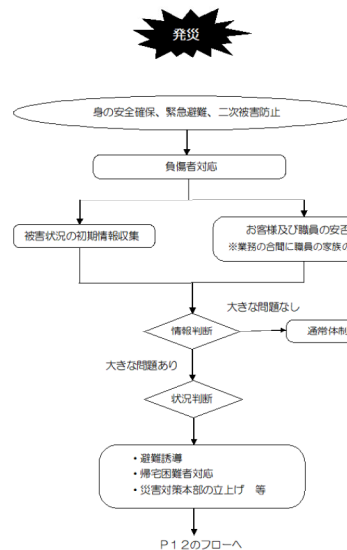
3 福祉避難所の体制

旭区と福祉避難所の協定を結び、災害時に地域防災拠点や自宅での生活を維持することが困難な方の受け入れができるよう、体制づくりに努めています。また、発災時に区役所と連携して避難者を適切に受け入れられるよう、毎年、実地訓練を行っています。なお、市からの応急物資の他、法人独自に物資の整備を行っており、定期的に数量や保管状態の点検を実施しています。

地域ケアプラザが果たす福祉避難所の役割を広く地域住民に周知するために、地域の総合防災訓練への参加や地域行事等の機会をとらえ、福祉避難所の広報を行うなど、災害発生時に備えています。

3. 災害が発生したら・・・

(1) 緊急時の対応フロー



(上)「緊急時の対応フロー」
事業継続計画より

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。

1 災害に備えるための取組

地震等の大規模災害発生時にサービスを必要とするお客さまに可能な限り迅速的確に対応するため、当法人の全事業所の「事業継続計画（BCP）」を整備しています。

具体的には、震度5強以上の地震発生時には、職員全員に「安否確認メール」を配信し、状況把握を行います。安否確認メールについては、定期的に訓練を行い、災害発生時に職員が戸惑うことなく対応できるようにしています。

また、大規模災害が予想される場合には、法人本部と連携してお客さまや職員の安全を確保します。

地震の発生に備え、ロッカー等の備品は転倒しないよう固定し、ロッカーの上には物を置かない等落下による事故防止に日ごろから努めています。

災害発生時の職員用応急備蓄を独自に行っています。また、発災時に速やかに利用できるようヘルメットを各職員の席に配置し、職員の安全確保に配慮しています。

2 感染症の発生・まん延に備えるための取組

感染症の発生・まん延に備えて、法人の全事業所で「事業継続計画（BCP）」を策定しています。事業継続計画に則り、感染症の発生・まん延時には、法人全体で状況を把握し、法人で迅速に統一して対応していきます。

事業所における対策として、検討委員会を開催し研修及び訓練を定期的に行います。また、感染症の発生及びまん延時には、区役所と連携を取りながら適切に対応していきます。

(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。

コンプライアンスの徹底

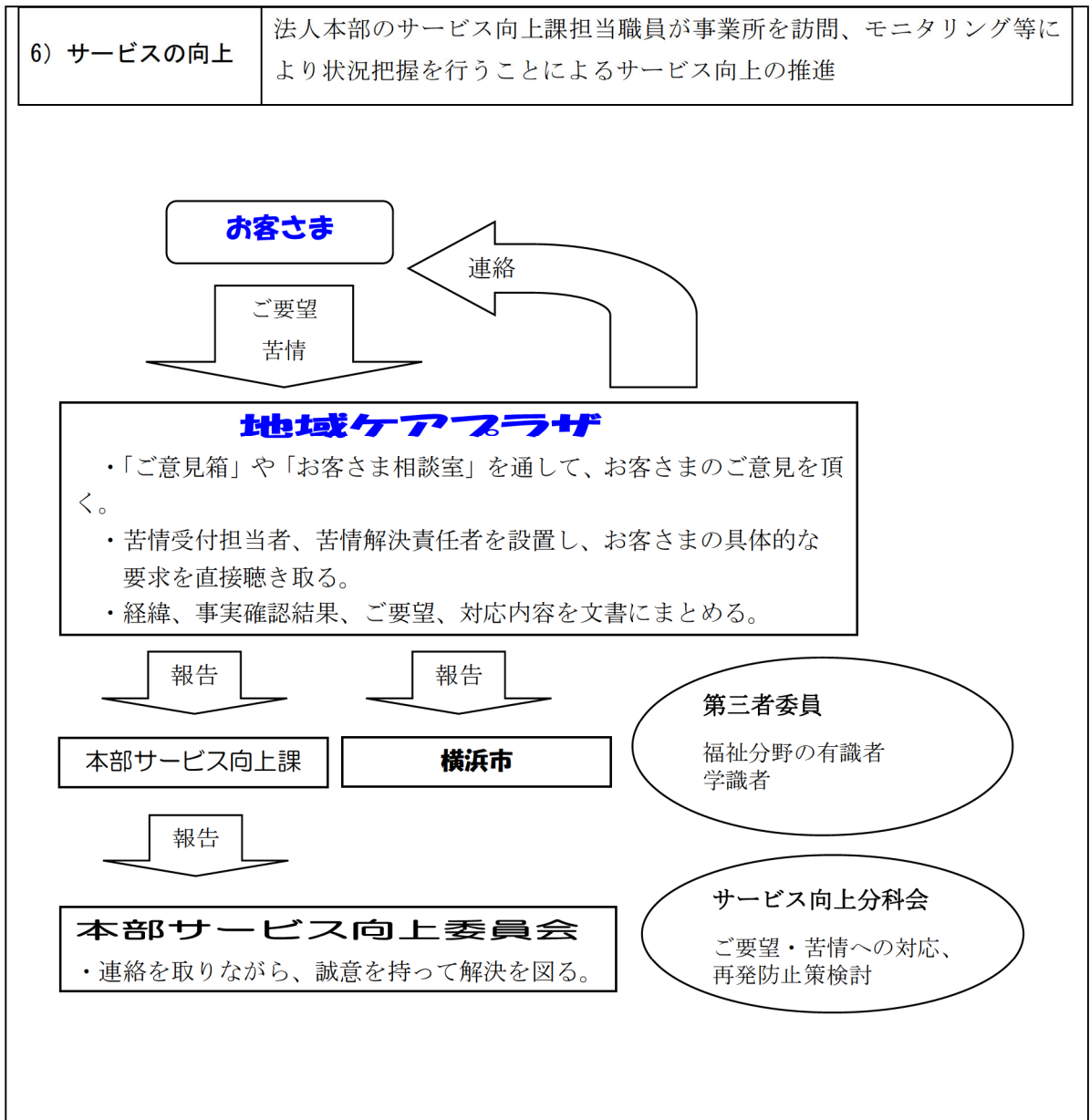
1) 地域特性に合わせたコーディネート	アセスメントに基づいた、地域の様々な事業者等のサービスの特色や地域のサロン、ボランティア等のインフォーマルサービスも的確に捉え、お一人おひとりに合わせたサービスのコーディネートの実施
2) 運営基準の遵守	ア 法人内で概ね毎年10カ所程度「定期的に内部監査」を実施 イ 監査法人による会計監査の実施
3) コンプライアンス推進課の設置	法人本部にコンプライアンス推進課を設置することによる法令の遵守等、業務の公正・透明性の向上
4) 公正中立	ア お客さまのご要望やニーズを踏まえた事業所選定ができるようエリア内の介護保険サービス事業者の連絡会を定期的の実施し事業所の特色を把握 イ 事業所選定に偏りが出ないよう管理

(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。

地域ケアプラザのお客さまのニーズ・ご要望・苦情につきましては、職員で検討して改善するほか、お褒めいただいた意見につきましては、さらに発展させるよう努めています。

1) 要望・苦情への対応	ア 法人で「苦情解決規則」を定めており、それに基づき地域ケアプラザにおいても苦情受付担当者、苦情解決責任者を設置 イ お客さまからのご意見、ご要望、また苦情等に対して、可能な限りその場で解決を図る等、迅速に対応
2) 第三者委員会	公正・中立な立場から斡旋、調整を行う「第三者委員」を設置し、適切な苦情解決に向けて体制を整備
3) ご意見箱	ア いつでもどなたからでもご意見などを受付できるよう「ご意見箱」を設置 イ 苦情を真摯に受け止め、原因・事実関係を明らかにし、対策を講じることによる再発防止
4) アンケート	事業ごとにお客さまアンケートを実施し、改善、発展につながる取組みの検討及び実施
5) お客さま相談室	ア お客さまからのご意見、ご要望、苦情を直接お受けする窓口「お客様相談室」を法人本部に設置 イ 丁寧にお客さまの声を受け止め、広く業務改善へ繋げる取組に展開



(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。

1 個人情報の保護

地域ケアプラザは、高齢者・子ども・障害者等、地域の様々な方が利用され、大切な個人情報を取り扱う機会が多くあります。それだけに、当法人では個人情報の取扱には意識をもって対応するよう規程や具体的な取扱のマニュアルを定め、さらに毎年度法人で研修を組み、全職員に徹底し、遵守するよう努めています。また 21 か所の地域ケアプラザの指定管理者として、プロジェクトを組み、事例を共有し対応を検討するなどして、事故防止に役立てています。

1) 個人情報保護 規程の策定	ア 「横浜市個人情報保護条例」の趣旨に則り、「個人情報保護規則」を策定 イ 各地域ケアプラザでは個人情報の管理に関する責任者と担当者を定め、管理体制と責任を明確化
2) 研修	ア 全職員に対し、年1回「個人情報の取扱について」の研修を実施し、報告書を区役所に提出 イ 法人本部で実施する「個人情報保護・情報セキュリティ研修」を各事業所のセキュリティ責任者及び担当職員が受講し、職場で他職員への伝達研修を実施 ウ 実際に個人情報取扱チェックを実施し、自己を振り返り、緊張感をもって個人情報を取り扱うよう周知・徹底
3) 個人情報の 取扱	ア 契約書、個人ファイル、電子媒体などは施錠できるロッカーなどで保管 イ 業務上持ち出しが必要な場合には、紛失や漏えいのないよう最小限の情報のみとし、持ち出し返却の確認簿により管理 ウ 郵便物の発送やFAX送信などの際は、複数の者が必ずダブルチェックした後、記録を行う エ 注意喚起内容をFAX前に張り出しとFAX送信時における氏名等にマスキングの徹底 オ 広報紙等において、個人が特定できる写真や記事等を掲載する場合は、必ず書面と口頭で了解を得たうえで掲載 カ すべての事業において個人情報管理者を定め、責任体制の明確化

2 情報公開の取組

地域ケアプラザは、地域の皆様からの信頼のもとに運営しています。健全な組織や財務であることは当然ながら、当法人がどのような団体であるか、どのような運営状況にあるかを広く周知することが重要と考えます。ホームページの公開やパンフレット・チラシの配布を通し、地域の皆様に当法人・当地域ケアプラザを知って頂き、信頼を得られるように努めています。

1) 情報公開規程の 策定と実施	ア 「横浜市情報公開条例」の趣旨に則り、「指定管理者情報公開規程」を策定 イ 積極的な情報開示 情報開示に関する申し出があった場合は、個人情報保護に最大限配慮し、積極的に情報開示
2) 情報提供	ア 法人ホームページによる情報提供 法人の概要、サービス内容、財務状況（予算・決算等）、中期経営計画、事業計画、事業報告、地域ケアプラザの施設運営情報等について、常時閲覧可能。 イ 横浜市ホームページによる情報提供 市に必要書類を提出しており、その内容は市のホームページに掲載

3 人権尊重への取組

当法人では「横浜市福祉サービス協会倫理綱領」を制定し、援助者として持つべき視点や人権意識を、採用時研修や事業所内研修などで適宜確認しています。

研修	全職員を対象に高齢者や子ども、障害者など、幅広い視点での人権研修を年に1回以上の実施と各所属での伝達研修を徹底
----	---

(7) 環境への配慮、市内中小企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

横浜市地球温暖化対策実行計画、ヨコハマプラ5. 3（ごみ）計画、市内中小企業振興条例の趣旨及び男女共同参画推進等に対する考え方について記載してください。

地球の環境保護は、私たちが今行わなければならない義務と考えます。そのための第一歩として、できることを身近な家庭や職場で行うのが当然であり、当地域ケアプラザでも率先してゴミの減量、循環経済、省エネルギーに努めています。

1 横浜市地球温暖化対策実行計画・ヨコハマプラ5. 3（ごみ）計画の推進

省エネルギー対策、資源ゴミの徹底した分別収集に協力し、ゴミの減量化や良好な環境の維持のために、節電、節水をこまめに行います。また、当法人としてD Xを推進しており、その一環としてペーパーレス化に力を入れています。地域や各施設の状況に応じて、ペットボトルのエコキャップやインクカートリッジの回収等を地域にも呼びかけ、収集したものはエコ活動につなげています。

その他、外出・訪問には各事業所に導入している電動アシスト付自転車を活用するなど省エネ行動に努め、CO₂排出量の削減に貢献しています。

2 省エネルギー対策

電力消費がピークとなる夏季には軽装での執務を心がけ、冬季には服装で調節を行いながら室内温度を調整し、経費節減に努めます。また、不要な照明の消灯、電力の節約を図っていきます。

3 目標管理

省エネ法改正によって、エネルギー使用量の記録の保管が義務づけられており、年間使用量の推移を見守りながら省エネルギーに努めています。

4 市内中小企業優先発注

工事や備品等の発注に関しては、横浜市中小企業振興基本条例に基づいて執行します。

5 環境への配慮

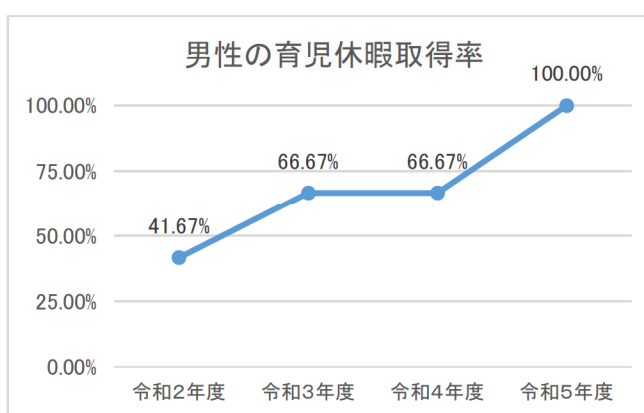
(1) 来館者や職員の健康に配慮し、敷地内全面禁煙としています。

(2) 施設周辺の植栽を行い、緑化の推進に取り組んでいます。

6 男女共同参画推進

働きたい、働き続けたい職員が男女の別なく、出産・育児や介護などの理由でキャリアをあきらめることなく、継続して働き続けられるように、育児・介護休業を取得しやすい体制を整えています。男性の育児休暇の取得率も上昇しており、令和5年度は、男性も含め対象者全員が育児休暇を取得しています。

女性の管理職も年々増加しており、管理職（課長級以上）56名中、31名が女性（令和6年11月現在）であり、女性が管理職の半数以上を占めており、女性が活躍している法人です。



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。

1 有益な情報提供の方法

ホームページや広報紙、チラシを活用するとともに、様々な機会を捉えた情報提供をしていきます。

(1) ホームページ

各種事業はホームページに掲載し、最新の情報を提供するほか、書面による広報を併せて行い、幅広い年代の方に情報をお知らせできるよう工夫します。

(2) 広報紙やチラシの活用

地域の民生委員児童委員協議会や連合自治会町内会、自治会町内会等のご説明やご案内をさせていただき、各事業のチラシや広報紙（年4回発行）を町内で配布、回覧をしていただくことで、周知を図っていきます。

また、地域ケアプラザの情報コーナーにも今後の事業についてのチラシを配架、掲示します。

(3) イベントを活用した情報提供

区民まつりや、鶴ヶ峰地域ケアプラザふれあいまつり等、イベント実施の機会を利用して、今まで地域ケアプラザを利用されていない方々へも、周知や情報提供を行っていきます。

(4) 事業内容や規模に合わせた情報提供

事業内容により、必要に応じて「広報よこはま あさひ」やタウン誌で情報提供をしています。

(5)「よこはまウォーキングポイントのリーダー設置」

ポイントリーダーを設置したことで、これまで地域ケアプラザについてご存じなかった地域の方が定期的に立ち寄ってくださっています。その際に、施設や事業の周知等を行っていきます。

2 施設稼働率の現状と目標、利用促進の方針

- (1) タウン誌やホームページ・ブログなど様々な広報媒体を用いたことにより、「初めて地域ケアプラザ事業に参加した」と答える団塊の世代や、子育て世代が多く見られ、新たな人材発掘につなげることが出来ています。引き続き行っていきます。
- (2) 施設利用者の中には民生委員・児童委員や地域の関係団体の方々の紹介で利用される方も多く、関係団体の方とのつながりを意識して取り組んだことにより、令和5年度は約1万人の方にご利用頂くことが出来ました。今後も継続して周知に取り組みます。
- (3) 地域版広報紙「千羽鶴」に貸室利用法の案内を掲載するとともに、貸室申込み状況早見表を作成することで、地域の方々に気軽に地域ケアプラザを利用していただけよう情報提供していきます。

イ 総合相談について（高齢者、子ども、障害児・者分野等の情報提供）

高齢者、子ども、障害児・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。

- 1 訪問や出張講座、様々な地域活動を通じて、身近な相談窓口としての存在をアピールしていきます。
- 2 様々な世代の方に気軽に相談していただけるよう、紙媒体やインターネット等の情報媒体を用いて情報提供を行います。また、地域ケアプラザ来館者や、訪問で自宅等にお伺いした方に対しても適宜、案内いたします。
- 3 広報誌：自治会町内会の回覧及び関係機関の配架用の広報誌に総合相談窓口としての案内を毎号掲載します。
- 4 パンフレット：館内に横浜市が作成したもの及び地域ケアプラザが独自に作成したパンフレットを配架します。
- 5 ホームページ：ホームページのサービス案内に相談時間等を掲載し、周知します。

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。

1 各部門での連携

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、地域包括支援センター職員、所長の6職種（以下、「6職種」という）は月に1回、6職種会議を開催し、地域状況、課題の共有や支援方法の検討を行っています。情報共有にあたっては、法人独自の地域アセスメントシートを活用し、地域ニーズを抽出・共有して、各職種が連携して支援を行えるように努めています。

また、通所介護、居宅介護支援の職員とも職員会議を通じて、情報を共有し、地域の実情、ニーズにあったサービス提供を行っています。特に、突発的に発生する緊急ケースの際には、部門にこだわらず、地域ケアプラザ全体で迅速に対応する協力体制ができており、各部門を横断する形で自然な連携を行えています。

2 関連施設との連携、情報共有

- (1) 自主事業の講師選定などで、他の地域ケアプラザや地区センター、区民活動支援センターなどと情報交換に努める等、連携していきます。
- (2) 各種事業の開催にあたっては、近隣の施設と協力して広報に努めます。
- (3) ネットワーク会議や地域福祉保健計画推進会議などを通して、情報共有・交換を行い、地域の皆様がより利用しやすい環境づくりに努めます。併せて共催事業を行うなど、協働して地域支援に取り組みます。
- (4) 地域子育て支援拠点や学校、保育園との福祉教育や、交流、職場体験、各種実習生の受け入れ、共催事業などを通して情報を共有し、連携を深めていきます。

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。

- 1 自治会町内会や民生委員・児童委員、保健活動推進員、消費生活推進員、老人クラブ、子育て支援団体などの定例会に参加し、情報共有を行うとともに、団体同士の連携の強化やネットワークの構築を図っていきます。
- 2 「きらっとあさひプラン（地域福祉計画）」を通じて、地区社会福祉協議会や自治会町内会、民生委員・児童委員や老人クラブ等の地域の関係団体との連携を密にし、地域課題の解決に向けて協働していきます。
- 3 6職種協働で、エリア内の高齢者福祉入居施設連絡会・高齢者昼食会地域サロン連絡会・鶴ヶ峰地区地域作業所連絡会・鶴ヶ峰地区子育て支援連絡会を毎年開催し、それぞれに出た課題を、第5期旭区地域福祉保健計画へつなげ、課題解決に向け支援します。
- 4 医療と福祉関係とのつながりを強くするよう、毎年「医療と福祉関係者の勉強会」を開催し

事業所間の連携が取れるように支援していきます。

- 5 「8050問題」や「引きこもり」、「消費者被害」や「虐待」の防止など、一つの分野だけでは解決が難しい複合的な福祉課題について、それぞれの専門機関（ユースプラザや金融機関等）と顔の見える関係づくりを行い、連携することで解決を図っていきます。

オ 区行政との協働について

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

- 1 旭区運営方針の基本目標「子育て世代をはじめ多くの方々に選ばれ続ける「ふるさと旭」の実現～「SDGs 未来都市・横浜」郊外部モデルの構築～」や第4期旭区地域福祉保健計画（きらっとあさひプラン）の基本理念「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」を常に意識し、地域福祉の推進を担う地域ケアプラザとして、自治会町内会や民生委員・児童委員をはじめ地域活動グループと連携をとり、その実現に向けて行動していきます。
- 2 旭区福祉保健センターとの協議により、第5期区福祉保健計画の各地区別計画策定に向けた取組に参画し、旭区の福祉保健等についての動向や地域の状況等の情報共有をしていきます。
- 3 地区別計画では地区支援チームの一員として参画し、連携を図りながら課題解決に向けた取組を行っています。鶴ヶ峰地区の支えあい連絡会や、その分科会である鶴ヶ峰地区地域作業所連絡会、子育て支援連絡会等にも、区役所、旭区社会福祉協議会とともに事務局として参加し支援活動を行っています。
- 4 区役所や旭区地域生活支援拠点「ほっとぽっと」等と協働し立ち上げた精神障害者を対象とした事業「鶴ちゃん喫茶」を今後も継続運営していきます。
- 5 地域に関わる関係機関（区役所の高齢者、健康づくり、子ども、障害者、生活保護に関わる各課、旭区社会福祉協議会等）が地域ニーズの共通認識を持ち、同じ目標に向かって進めるよう関係機関と連携し、旭区の運営方針の基本目標・地域福祉保健計画の実現に向け積極的に取り組みます。

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。

これまでも、地区別計画「垣根のないまち／新しい鶴ヶ峰 style!」のスローガンに基づいて、積極的に各関係機関と連携を取り合い、障害者作業所と地域カフェとのコラボレーションや、金融機関と協力した認知症支援等、様々な自主事業の開催や地域支援に取り組んできました。

新しい第5期計画についても、人と人、施設と施設の『つながり』を強く意識して、今まで以

上に、地域の皆さんや各関係機関との連携を行うとともに、これまで関係の薄かった分野（ユースプラザや基幹相談支援センター等）との協力体制の構築に力を注いでいきます。

また、地区別計画の推進を丁寧積み重ねていくことで、旭区地域福祉保健計画の推進や達成につながっていくように努めます。

(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。

- 1 高齢者、障害者、子育て支援など、それぞれの地域ニーズや特性に応じた企画を行い、幅広い階層の参加が得られるような自主事業を展開していきます。
なお、実施にあたっては地域グループなどの協力を積極的に呼びかけていきます。
- 2 地域アセスメントに基づき抽出した課題及び地域ニーズを反映した学齢期の子供の居場所などの企画を事業化していきます。
- 3 参加者の方々に、それぞれの事業の目的や地域ケアプラザの役割等を明示、周知して、福祉保健の推進につながる事業展開をしていきます。
- 4 ボランティアや参加者とともに企画、運営できる事業を充実させ、参加するボランティアの拡充を図ります。
なお、ジュニアボランティアの活動支援も、民生委員・児童委員と共に積極的に行います。
- 5 地域ケアプラザの自主事業から発展した自主サークルが、スムーズに活動できるよう支援していきます。
- 6 自主事業を通して捉えた地域の課題は、自治会町内会、地区社会福祉協議会をはじめとする地域の諸機関や学校等の関係機関、および地域包括支援センターと共有し解決に向けて協働していきます。
- 7 鶴ヶ峰地区支えあい連絡会の分科会として「鶴ヶ峰地区障がい者地域作業所連絡会」を平成 25 年に立ち上げ、毎年継続的に開催し、地域カフェでの活動の広がり等につながっています。同様に、子育て支援者・関係機関（保育園、幼稚園、小学校、民生委員・児童委員、学童保育、放課後キッズクラブ等）が一堂に会する「子育て支援連絡会」も毎年開催し、相互の情報共有を行い、顔の見える関係づくりと連携強化に努めます。
- 8 近隣小学校の福祉教育の一環として、毎年、小学 3 年生約 100 名を対象に、デイサービスとの 1 年を通じた継続的な交流を行うとともに、「認知症サポーター養成講座」を、「旭区キャラバンメイトひまわりの会」と共に開催し、地域の子どもたちに向けた認知症理解や普及啓発に取り組んでいきます。



- 9 地域ケアプラザ内だけに留まらず、積極的に地域に向
向き事業展開していきます。開催に当たってはコード
ィネーターと地域包括支援センター職員が連携し、今
後もそれぞれの地域状況に応じた方法、会場（町内
会館、障害者作業所、協力企業など）で開催していき
ます。このような取組を通して、地域自身の福祉力が
向上し自助・共助・公助のバランスの良い地域を
目指します。

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。

地域の多くの皆様に利用していただくために、広報紙や地域の会合等で案内する等、積極的な広報を行い、これまであまり地域ケアプラザに関心のなかった方にも活用していただけるような情報提供を工夫して行っています。

1 施設の利用率向上の対策

(1) 施設の積極的紹介

- ア 各自治会町内会の総合防災訓練等、地域の行事に積極的に参加し、これまで地域ケアプラザを利用されたことがない方々に施設紹介を行っています。
- イ 高齢者、障害者、子育て世代など幅広い層に施設を紹介し、各種事業を案内していきます。
- ウ 特に、利用率が低いと予想される土曜・日曜・祝日及び平日の夕方から夜間の時間帯について活用していただけるよう、子どもや一般成人、健康な高齢者を対象とした自主事業（書道・歴史等）を計画するなど工夫していきます。

(2) イベント開催

- ア 特に、地域ケアプラザまつりでは、多くの方々（ボランティア、障害作業所、高齢者グループホーム等 150 名）にご協力をいただいています。地域の様々な方がどなたでも気軽に参加できるイベントを積極的行っています。
- イ 地域住民、旭区社会福祉協議会、障害者施設等との共催事業の実施により、地域の方々が幅広くふれあう機会を提供していきます。



地域作業所マルシェ

2 効率的な施設貸出の方法

当地域ケアプラザを拠点に活動するサークルやボランティア等のグループを育成・支援し、グループの自主活動に向け、施設を貸し出していきます。

また、貸室の希望が重なった際などは調整を行い、少しでも多くの方にご利用頂けるよう工夫していきます。

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。

1 ボランティア育成についての考え方

多様化・複雑化する地域のニーズに対応するため、柔軟に、きめ細かく対応できるボランティアとの協働が必要です。

ボランティア間の協働やネットワーク化による活動内容の充実や活動しやすい環境を整備するなど、今後増加が見込まれる団塊世代の方々が活動しやすいような取組を行います。

2 ボランティア育成の取組

当地域ケアプラザの特徴は、ボランティア活動実績が多く、内容も多岐にわたっていることです。デイサービスでのボランティア活動のほか、地域に出向き活動しているボランティアも育っています。「ご自身が楽しみながら、できる時に、できる範囲で、無理せずに」を合言葉に、ボランティアが活動をしやすいよう、またボランティアに興味を持ってくれる人が増えるよう取り組んでいきます。

(1) 育成体制

- ア 地域活動交流担当が、ボランティア活動に関しての相談、情報提供を一元的に行い、地域ケアプラザでの実務経験と福祉介護に関する幅広い知識やノウハウを持つ職員を配置します。
- イ 個人またはグループで活動できるボランティアの登録を受け付け、地域ケアプラザ内や地域での保健福祉に関する活動の場を提供し、「よこはまシニアボランティアポイント事業」につなげています。また、地域での活動の場については、旭区社会福祉協議会とも連携しながら、コーディネートを行っています。

(2) 活動環境整備

- ア 貸室利用団体のボランティア活動を支援するために、様々な活動の場を提供しています。地域ケアプラザの自主事業でのお手伝いなど、連携を図りながら、活動の奨励を行います。
- イ よこはまシニアボランティアポイント事業へ参加し、ボランティア活動のモチベーションが上がるよう情報提供や働きかけを行い、活動開始のきっかけづくりを支援していきます。ボランティア講座の中でもよこはまシニアボランティアポイント登録研修を実施します。

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。

1 情報収集

- (1) 各職種が担当事業等において、地域における福祉保健活動に関する情報の収集に努めます。それぞれが集めてきた地域情報は、当法人で作成した地域アセスメントシートに落とし込み、所内会議や6職種会議で共有します。
- (2) 各職種が連絡会や研修会等に積極的に参加し、より広域における福祉保健活動に関する情報や社会資源等について常に最新情報を収集するよう努め、地域における支援に活かします。
- (3) 地域で開催されている会合やサロン、自治会町内会等各団体の催しに積極的に参加することで、地域の方の声を直接聞いて情報収集に努めます。

2 情報提供

- (1) 地域ケアプラザで実施されている通年の事業や単発のプログラム等は、それぞれにチラシやポスターを作成して館内の見やすい場所に配架、掲示します。また、自主事業等でも広報し周知します。
- (2) 地域の方に向けた広報紙「千羽鶴」を四半期ごとに作成し、地域ケアプラザ自主事業やボランティア団体に関する情報提供を行っています。広報紙は地域内に回覧するとともに、主な事業を紹介するポスターを、引き続き地域内の掲示板に掲示していただきます。
- (3) 回覧板や掲示板を目にする機会の少ない、若い世代や仕事等で忙しい方にも地域ケアプラザの情報や地域の情報が伝えられるよう、ホームページを活用、随時更新していきます。
- (4) 年に4回程度開催される鶴ヶ峰地区ささえあい連絡会で得た情報を職員で共有し、各部門の対象者や関係機関に向けて、必要に応じて周知を行います。
- (5) 貸室団体の活動をスムーズに支援するために、毎月の貸室状況が一目でわかる早見表を作成しました。部屋の貸し出しや確認作業が効率的でわかりやすいとご意見をいただいております、継続します。

(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。

- 1 各町別のアセスメントシートを作成し、それぞれの町の特性を把握した上で目標を設定し、計画的に地域の支援に取り組みます。その上で、自治会町内会より上がってきた課題に対し、所長を含めた6職種で連携しながら、包括レベルの地域ケア会議や鶴ヶ峰地区支えあい連絡会において、関係機関や地域住民との共有を図っていきます。

- 2 区役所や旭区社会福祉協議会、障害者作業所等の地域の活動拠点とも連携し、地域における住民主体の活動について情報収集を行います。また、担当エリアにある商店街や、エリア内の介護保険サービス事業所とも連携し、地域住民、要支援、要介護者の抱える生活課題を把握し、事業展開に活かします。
- 3 単一の自治会町内会の会長や民生委員と協力、検討し、必要に応じて住民向けのアンケートを行います。住民の感じている課題やニーズを把握し、住民主体の自主活動の創出につなげられるよう支援します。
- 4 第1層生活支援コーディネーターをはじめ、区役所や関係機関との情報共有と協働を行い「地域ケア会議」や「きらっとあさひプラン（地域福祉保健計画）」と関連付けた地域づくりへの支援を行います。

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、具体的な取組を記載してください。

- 1 地域のインフォーマルサービスの情報は常に地域活動を通じて住民の皆様より収集をしています。収集した情報は「ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビ」の内容を更新して地域住民や担い手の皆様が活用出来る様に随時、紹介をします。
- 2 所内用に一覧表を作成して、地域包括支援センターやケアマネジャーにも住民へ即時対応のご案内が出来る様、準備します。
- 3 多職種と密接に連携を取り、地域ケア会議、民生委員・児童委員定例会、ケアマネジャー勉強会等にも必要に応じて参加し、情報発信及び地域のニーズ把握に努めます。
- 4 これまでに立ち上がった地域カフェや、既存の地域住民による健康体操や食事会などをこまめに訪問し、必要な情報の収集と発信に努めます。

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。

- 1 鶴ヶ峰地区は範囲が広く、連合自治会町内会の中に19自治会町内会があることから、各自自治会町内会で目指すべき課題や地域像も少しずつ異なります。そのため、これまでと同様、単一自治会町内会やブロックごとに、ニーズ調査や聞き取りを行い、小さいエリアごとに目指すべき地域像を共有していけるように心がけて支援を行っていきます。
- 2 地域からの要望、ニーズ調査より出てきた生活課題に対し、必要とされる社会資源を紹介し、新たな地域活動の創出（交流の場、見守り支援等）に繋がります。
- 3 コロナ禍を経て昨年度再開した地域カフェや高齢者向け給食会の担い手メンバーと参加者の見守りや安定運用について話し合いの場（協議体）を開催しました。今後は、「8050問題」や「引きこもり」等の課題に対して、生活支援コーディネーターの視点から、「人と

人とのつながり」の部分で支援を行えないか、以下の点に注意しながら周囲との検討を行っていきます。

- (1) 既存の活動との関わりを継続していくとともに、これまで関わる機会の少なかった住民や活動団体とも連携して地域づくりに取り組むことができるよう、関係性の構築ができるように積極的に働きかけます。
- (2) 情報共有と関係性の構築を通じて、地域の皆様が必要とする取組が行えるように支援していきます。

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。

- 1 日常の買い物や受診に不便を感じている方も多く地域で支え合う仕組みも必要です。既存の「鶴ヶ峰地区地域作業所連絡会」の横の『つながり』を活かし、自治会町内会と共同して、地域カフェ、買い物支援、草むしり…等、それぞれの作業所の特徴を活かした地域活動を展開できるよう、お互いの情報共有と適切なマッチングを進めていきます。
- 2 こまめに地域の自主活動（地域カフェ、介護予防体操等）を訪問することで、活動している方や参加者の生の声をうかがい、今後の地域活動の継続や発展、課題に対する改善策の検討などを、地域の皆様と一緒にを行うとともに、『つながり』のある団体や関係機関とのさらなる連携を図っていきます。
- 3 医療機関、特に薬局が多い地域特性を活かして、薬剤師や栄養士の専門性を活用した地域活動への協力を積極的に働きかけていきます。
- 4 既存の事業や会議で顔の見える関係となった金融機関や葬祭場、商店街等の民間企業との関係を活かし、それぞれの企業が得意な分野で積極的に連携を図るとともに、まだ関係構築ができていない企業に対しても積極的に働きかけを行っていきます。

(4) 地域包括支援センター運営事業

ア 総合相談支援事業について

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

- 1 一人暮らしや身寄りの少ない高齢者、高齢夫婦世帯が多い状況から、高齢者分野の相談に関して、当事者のみならず家族や地域の状況も踏まえ、必要に応じて訪問する等、地域包括支援センター職員が速やかに対応していきます。
- 2 子ども分野の相談に関して、6職種での情報共有や民生委員・児童委員等からの情報把握に努めるとともに、行政や必要に応じて学校関係者（スクールソーシャルワーカー等）等と連携し、課題解決に向けて協働していきます。
- 3 障害分野の相談に関して、行政や関係機関と情報共有を行いながら、支援を行っていきます。

す。

- 4 区役所や地域の関係者（民生委員・児童委員等）、ケアマネジャーとのネットワーク構築を図り、密接な連携と情報共有により、地域のニーズを把握・支援するように努めていきます。
- 5 地域ケアプラザの特性を活かし、地域活動交流・生活支援両コーディネーターと、地域包括支援センター職員が連携し、各ネットワークを活かした課題の把握と支援に繋げていきます。
- 6 遠方に住む家族等からの相談に応じられるよう、オンライン相談が出来る体制を整えます。

イ 認知症支援事業について

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

- 1 年々認知症に関する相談が増加しており、消費者被害が旭区内でも多い地域であることから、包括レベルの地域ケア会議に位置付けた「認知症を支えるまちづくり検討会@鶴ヶ峰地域ケアプラザ」を年1回以上継続開催し、地域内の認知症支援について、様々な役割の方（自治会町内会長、民生委員、地区社会福祉協議会、家族介護者、金融機関、区役所、商店街、薬局、新聞店、医療福祉関係者等）と情報共有や相互連携を深めています。今後も、支援の輪を広げながら継続開催を行っていきます。
包括レベル地域ケア会議に位置付けた「鶴ヶ峰地域ケアプラザ・住民座談会」を年1回以上開催し、認知症を含めた精神疾患についての啓発を行い、認知症当事者とその家族が住みやすい地域づくりに取り組みます。
- 2 毎年9月のアルツハイマーデー・月間に合わせ、近隣小学校（鶴ヶ峰小学校、本宿小学校）からの依頼に基づき、地域活動交流コーディネーターと協働して、福祉教育に取り組むとともに、近隣の認知症サポーターがチームを組み、認知症の人や家族に対する生活面の早期からの支援等を行う取組「チームオレンジ」の普及啓発に努めます。
- 3 地域住民が認知症について理解を深めるとともに、認知症の方の見守り活動につながるように「認知症サポーター養成講座」を開催します。
- 4 気になる高齢者がいれば気軽に声をかけていただくよう、認知症への気づきの視点や、認知症の相談窓口が、地域包括支援センターであることを地域の方に向けて様々な機会周知します。
- 5 認知症初期集中支援チームと連携し、認知症に関連した問題の早期解決に努めます。

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。

- 1 高齢者等の虐待や権利擁護に関しては、区役所と十分連携をとりながら相談者自らが主体的に問題解決に当たることができるように、専門職とも連携して、専門的・継続的な視点から支援していきます。
- 2 高齢者への特殊詐欺被害の予防について、日頃から総合相談や介護予防、地域サロンの場において、旭警察署からの情報やパンフレットを用いて注意喚起を行い、被害の発生防止に努めます。
- 3 鶴ヶ峰エリアの SOS ネットワーク発見協力機関及び旭警察署と連携し、消費者被害の発生防止に向けた取組を実施していきます。
- 4 総合相談において、成年後見制度の活用が望ましいケースに対して、当事者やその家族への情報提供を行い、制度の普及に努めます。
- 5 弁護士・司法書士・行政書士等による地域住民向けの相談会を定期開催することで、権利擁護に係る問題の早期発見と解決に繋がります。
- 6 成年後見制度について、よこはま成年後見推進センターの専門職派遣や候補者調整会議を積極的に活用し、課題の早期解決や迅速な制度適用に繋がります。

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事業

- 1 地域のネットワークづくりのため、定期的に民生委員児童委員協議会の定例会や地域の行事に出席し、地域の状況やニーズの把握に努めるとともに、個別ケースの対応に努めます。
- 2 ケアマネジャーや民生委員・児童委員等地域の支援者とのコーディネートを行い、ネットワークの構築に努めます。また、民生委員との同行訪問を実施し情報収集、提供をおこない、問題解決へ繋がります。
- 3 区役所や専門家等を招いた勉強会を年5回、3地域ケアプラザ（左近山地域ケアプラザ、白根地域ケアプラザ、鶴ヶ峰地域ケアプラザ）合同で、ケアマネジャー向けの研修会を開催していきます。
- 4 ケアマネジャー等からの相談を随時受けるとともに、困難事例については適宜同行訪問し、区役所との定例カンファレンス等で支援方法を検討しています。また個別、包括レベルの地域ケア会議へ繋がっていき、地域課題解決に取り組んでいきます。

区役所と区内の地域包括支援センター合同で、新任ケアマネジャー向けの研修を年1回行います。また、地域ケアプラザ実習の受け入れをおこない、居宅介護支援事業所と

地域ケアプラザの連携を図っていきます。

■在宅医療・介護連携推進事業

- 1 要介護状態になっても、いつまでも地域で生活できるよう、医療と介護の連携を意識し、「医療と福祉関係者の勉強会」を開催していきます。医療、福祉を題材にして、各専門職の相互理解が出来るように努めます。
- 2 「疾患別介護医療連携」の「摂食嚥下チーム」として研修会を企画するとともに、医師会、薬剤師会、介護保険サービス事業所と連携して、地域包括ケアシステムの構築に努めます。
- 3 横浜鶴ヶ峰病院との共催にて、地域住民（介護予防事業や自主事業参加者、通所介護利用のご家族様）向けの研修会を開催します。病院の医師を講師に迎えて、地域住民の方の疾患予防、介護予防の意識を高めていけるようにしていきます。

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。

- 1 多問題ケース等において地域住民や関係機関との連携が必要とされる場合や、関係者からの依頼に応じ、個別ケースの地域ケア会議を適宜開催します。また、個別ケースから発見された既存の課題に対して、包括レベル地域ケア会議（鶴ヶ峰地域ケアプラザ住民座談会）を年1回以上開催します。
- 2 個別ケース地域ケア会議では、個人の心配事、困りごとの解決に向けた話し合いや、個人を支える地域のネットワークづくりに重点をおき、当事者やその家族が安心して地域で生活していくための支援に繋がります。
- 3 包括レベル地域ケア会議（鶴ヶ峰地域ケアプラザ住民座談会）では、地域で取り組めることの話し合いや、地域全体を支える充実したネットワークづくりに重点を置き、地域全体が安心して暮らせるまちづくりに取り組みます。



包括レベル地域ケア会議

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。

1 運営方針

高齢化が進み、要支援者が増える傾向にある中、要支援者の意思及び人格を尊重し、介護サービスありきではなく、インフォーマルサービスを含めて、その方に合った支援を提供することで、お客さまが住み慣れた地域で自立した日常生活を営むことができるようにします。

一人ひとりの心身状況や環境に応じて、ご本人と計画作成者がともに目標に向けて取り組

むことを大切にし、きめ細やかな対応していきます。

(1) 人員の確保、育成

地域ニーズに適合した人員を確保し、介護予防ケアプラン作成担当者の専門性を高めるため、採用時及び定期研修を年1回以上実施しています。

(2) コンプライアンスの徹底（公正中立なサービス調整）

関係法令の遵守を基本とし、区役所や地域の保健・医療・介護サービス事業者、ボランティア団体等から総合的かつ効率的にサービスが提供されるよう、公正中立な立場に立ち介護予防ケアプランを作成します。

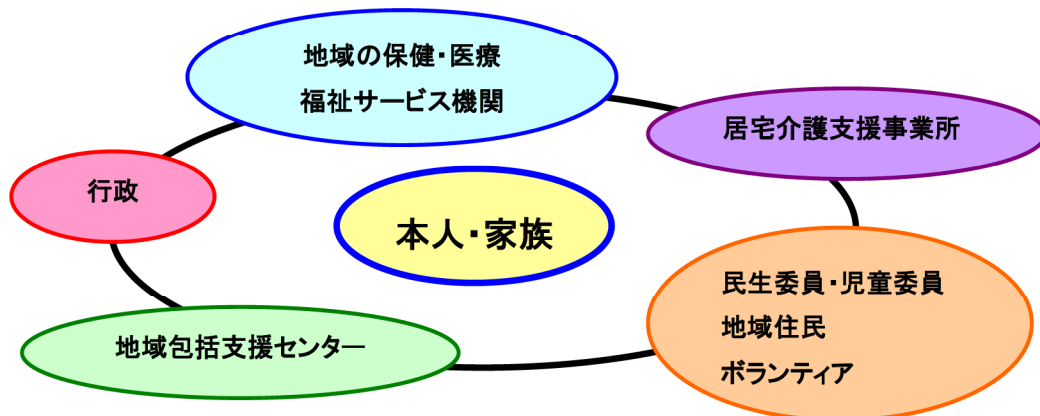
(3) 居宅介護支援事業所との連携強化

お客さまやご家族の状況に合わせ、効果的な介護予防ケアプランが提示できるよう委託先のケアマネジャーと連携し、支援を行っていきます。

(4) インフォーマルサービスの積極的な活用

生活支援コーディネーターと連携することで、地域のインフォーマルサービスの情報収集と把握を行います。その上で、地域ケア部（有償ボランティア）による支援や健康体操、地域カフェなど、地域に根付いた介護予防活動の場を、介護予防ケアプランに位置付けることで、地域資源の有効活用につなげられるようにします。

関係機関との連携図



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。

1 運営方針

当地域ケアプラザは、「地域包括ケアシステム」構築のためにも、介護予防事業および普及啓発活動は大変重要であると考えています。担当地域の高齢者は増加傾向にあり、その地域にあった介護予防事業の展開や、普及啓発にも取り組んでいきます。

- (1) 歩いていける身近な場所で介護予防の取組を行えるよう「元気づくりステーション」「みな元気旭！ステーション」をはじめとした介護予防活動グループの活動を支援します。
- (2) 民生委員・児童委員、老人クラブ、保健活動推進員等と連携を密にし、潜在する予防事業対象者の把握に努めます。
- (3) 生活支援体制整備事業と連携し、必要な社会資源の構築を行っていきます。

2 普及啓発

- (1) 地域の民生委員、保健活動推進員との連携により、地域の食事会や老人会へ出向き、介護予防に関する情報提供、啓発活動を行っていきます。
- (2) 区役所、旭区社会福祉協議会、居宅介護支援事業所、区内の地域ケアプラザ、医療機関、在宅サービス機関、学校、企業等と連携し、介護予防の必要性の普及、啓発を行っていきます。

3 介護予防事業の展開

- (1) 様々な地域資源を活用して、介護予防活動のための知識や技術を、地域住民に普及する教室を開催します。
- (2) 60～70代向けに運動機能向上や生活習慣改善に関する事業を行い、介護予防の理解を深めるとともに、将来地域のなかで支援者となる方々の発掘に努め、介護予防サポーター（ボランティア）を育成していきます。

4 地域活動（介護予防活動グループ）の支援

- (1) 「自分の健康は自分で守る」を目標に、介護予防教室やウォーキング教室等に参加した方が、自主的に活動できるように地域活動交流コーディネーター等が、自主グループの立ち上げを支援していきます。
- (2) 「いつまでも住み慣れた地域で生活できる」を目標に、認知症に対する地域住民の理解が深まり、地域で支えていけるよう、認知症サポーター養成講座を実施していきます。
- (3) 地域にできたサロンの自主化に向けて、支援者も含めた継続的活動ができるよう支援します。
- (4) その地域にあった、地域に根付いた介護予防活動の場を作るために、出張して講座等を企画・実施していきます。

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。

- 1 鶴ヶ峰地区の「きらっとあさひプラン（地域福祉保健計画）」に基づき、「支えあい連絡会」「地域作業所連絡会」「子育て支援連絡会」等の地域の様々な横のつながりを活かして、地

域と関係機関を結びつける役割を担っていきます。

- 2 エリア内のケアマネジャーやサービス提供事業所の勉強会や連絡会を開催し、事業所同士の理解を深め、事業所と地域の関係団体とのつながりも強くなるよう支援していきます。具体的には、民生委員・児童委員とケアマネジャーや医療関係者等と福祉関係者の勉強会の開催を継続していきます。
- 3 個別事例の地域ケア会議を実施し、多職種での専門的視点を活用して地域課題の洗い出しや解決方法の検討を行い、包括レベル地域ケア会議へ繋げていきます。昨年度から包括レベル地域ケア会議を「住民座談会」と題して、地域住民の方の参加を中心に会議を開催したことで、「見守りの目」を増やすきっかけとなる等の成果が出ており、今後更に発展させます。
- 4 旭区のケアマネジャー連絡会「旭ケアマネット」の後方支援を通じて、区域での事業所とのネットワーク構築に努めていきます。

(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。

1 運営方針

要介護者へ質の高いケアマネジメントを実施するべく、エリア内のさまざまな関係機関とネットワークを構築し、多職種が協働して対応できる地域に根ざした身近でかつ信頼される事業所となるよう努めていきます。

地域ケアプラザ内の居宅介護支援事業所という特色を生かし、指定介護予防支援事業者である地域包括支援センターとの連携を密にして、互いに情報を共有しながら、個々のケアプランの作成に活かしていきます。

特に、地域のインフォーマルサービスを積極的にケアプランに取り込むことで、介護サービス一辺倒ではない、地域包括ケアシステムを意識したきめ細やかな対応を行っていきます。

また、特定事業所として、お客さまの相談に随時対応できるよう 24 時間相談体制としています。

(1) 在宅生活の支援

要介護状態になった方が住み慣れた地域で自立した生活が送れるよう、一人ひとりの能力や状態、解決すべき課題（ニーズ）を的確に把握し、心身の状況や環境等に応じた適切なサービス提供に努めています。

- ・ 自立支援（身体的自立・精神的自立）
- ・ 認知症支援
- ・ 医療連携
- ・ 自己実現（QOLの向上）
- ・ 家族支援（レスパイトケア）

(2) コンプライアンスの徹底（公正中立なサービス調整）

関係法令の遵守を基本とし、区役所や地域の保健・医療・介護サービス事業者、ボランティア団体等から総合的かつ効率的にサービス提供されるよう、公正中立な立場に立ち、ケアプランを作成します。

(3) サービスの質及び職員の資質向上

- ア お客さまやご家族の意向を尊重し、予後予測の視点をもって適正にケアマネジメントができるよう職員の育成・指導に努めます。
- イ ケアマネジャーの専門性を高め、質の向上を図るために、法人本部で採用時及び定期研修を年1回以上実施します。
- ウ 定期的に、法人本部にて居宅介護支援の事業運営に関する会議を開催し、情報交換や制度理解、ケアプラン作成研修、業務改善等に取り組んでいきます。
- エ 「自立支援」「認知症支援」「医療連携」を的確に行えるケアマネジャーを育成するために、職員の経験や知識に応じた研修を実施していきます。
- オ 毎週、事業所内でケアマネ会議を開催し、対応困難ケースの共有や事例検討を行い、ケアマネジャーのスキルアップとサービスの質の向上に努めていきます。
- カ 旭区ケアマネ連絡会「旭ケアマネット」に参加し、情報共有や、関係機関との連携づくりに努めていきます。

(4) 他の居宅介護支援事業所との連携

地域ケアプラザにおける居宅介護支援事業所であることを踏まえ、特定事業所として、近隣の小規模の居宅介護支援事業所に声をかけ、事例検討会を開催していきます。

(6) 通所介護等通所系サービス事業

プログラム及び運営方針について、具体的に記載してください。

1 運営方針

(1) わかりやすい事業呼称

「通所介護」「認知症対応型通所介護」という名称はサービスの内容がイメージしにくいいため、当地域ケアプラザでは誰にでもわかりやすい「デイサービスうらら」「認知デイすみれ」という呼称にし、わかりやすく広報をしていきます。

(2) 「お客さまの笑顔と、スタッフのチームワークを大切にするデイサービス」

誰にでもわかりやすい言葉でデイサービスの目標を設定し、スタッフ一丸となって運営にあたります。また、地域ケアプラザ内にあるデイサービスであることを強く意識して、困難ケースや医療対応が必要な方、臨機応変な対応が必要な方の受入を積極的行います。

(3) 在宅生活の支援

住み慣れた地域での在宅生活を長く継続できるよう、自立に向けた支援を行っていきます。

機能訓練指導員として看護師や准看護師を配置し、ご自宅での生活環境を把握したうえで、自立生活に結びつく機能訓練を個々にご用意します。

(4) サービスの質及び職員の資質向上

サービスに対する、より広い視点と発想を持てるよう、定期的に全職種のスタッフを対象にした研修に取り組んでいきます。法人本部ビル内に研修センターがあり、職員に向けて様々な研修を毎年実施しています。具体的には、職員の経験年数、職位に応じた「階層別研修」、接遇や介護技術などテーマ別の「課題別研修」、職種毎に必要な知識・技術の習得を目指す「職種別研修」、介護福祉士などの資格取得を支援する「資格取得支援研修」などがあります。

2 サービスメニューについて

当地域ケアプラザの独自サービスメニュー

- ア お客さまが、お好きな活動（囲碁・将棋・オセロ・塗り絵・脳トレなど）に取り組み、お客さま同士、また地域の方との交流が活発になるようにサポートします。
- イ 心身ともにいきいきと過ごしていただけるように馴染みのあるアクティビティケア（家事・音楽・園芸・回想法など）を提供します。
- ウ 季節の行事（夏祭り、敬老会、クリスマス会、ひな祭り会など）には、準備から参加していただく等、生活意欲の向上につながるきっかけ作りをしていきます。
- エ お客さま一人ひとりの目標を設定した機能訓練を実施し、生活機能の維持向上を図ります。
- オ 口腔機能の向上を目的とした嚥下体操や口腔ケアを行い、食生活の充実・肺炎予防に努めます。
- カ 地域のボランティアや近隣の小中学校からの福祉体験等を積極的に受け入れ、地域住民や小中学生とお客さまの交流機会を作ります。
- キ 中重度のお客さまに対応できる看護師と介護職の体制を構築し、医療依存度が高い方や、重度介護者の方を積極的に受け入れていきます。
- ク 居宅介護支援事業所、関係機関との連携を密に図り、お客さまや介護者のニーズ・心身の状況に合った適切なサービスを迅速に提供できるよう努めます。

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、施設の特性を踏まえて記載してください。

地域ケアプラザをご利用くださるお客さまのニーズに合わせた運営を行い、サービスの質の向上を図るための経費を支出します。

1 収支計画

地域ケアプラザを適切に運営するための収支計画を立て、地域活動交流事業、地域包括支援センター事業、生活支援体制整備事業等、指定管理料を適切に支出します。

2 利用者サービスのための経費

地域活動交流事業、地域包括支援センター事業、生活支援体制整備事業における、テキスト代や材料費等については実費相当額を頂き、収支報告書において適切に報告しています。

また、通所介護・認知症対応型通所介護事業については、介護保険法における利用料徴収を法令に基づき行っています。

(2) 利用料金の収支の活用及び運営費の効率性について

利用料金の収支の活用や運営費等を低額に抑える工夫について記載してください。

1 利用料金の収支の活用

1) 自主企画事業	ア 事業の趣旨や内容を考慮した上で、必要に応じてその実費相当額を参加費として徴収 イ 徴収した参加費は、材料費やテキスト代、講師謝金、保険料等として使用
2) 通所介護 認知症対応型 通所介護	ア 食費や制作物に係る材料費等実費相当額をご負担いただき、その費用の一部に充当 イ 材料費等をご負担いただくことで、お客さまの希望に沿ったレクリエーション等を提供できるよう、バリエーションに富んだサービス提供を実施

2 運営費等を低額に抑える工夫

1) 組織的な取組	ア 指定管理の運営経費が軽減されるよう、組織的に取り組み、全職員へコスト意識の徹底 イ 建物管理・保守、清掃等の委託業者の選定には、電子入札等を実施し、コストを可能な限り抑制 ウ 法人が受託している他の地域ケアプラザとの合同による車両リースの一括入札や消耗品の共同購入などによる経費節減 エ 超過勤務の適正管理を徹底することによる人件費の節減 オ 法人として、DX推進のためのロードマップを作成し、事務の効率化・ペーパーレス化、生産性の向上
2) 事務の効率化	ア 労務、経理等の事務処理に関しては、事務職員が法人本部と連携を取り、業務を役割分担 イ DX推進により令和6年度人事・経理システム導入。今後、新たな勤怠管理、給与システム等を導入し業務の効率化

3) 環境への配慮	ア 環境に配慮しごみの減量や資源のリサイクル、リユースを積極的に実施 イ 人事・経理システムやケアプランデータ連携システムの導入（予定）によるペーパーレス化の推進、印刷機で必要なデータを選択できる複合機導入し不要な印刷による紙ごみの削減など紙資源の節減とごみの削減
4) 省エネルギー対策	ア 節水システムの導入及び電気使用量の節減効果が見込まれる力率改善コンデンサーの設置、電力会社を変更する等、より安価な契約をすることによる光熱水費の削減 イ 電力消費がピークとなる夏季には軽装での執務を心掛け、冬季には服装で調節を行いながら室内温度の調整による経費節減 ウ 不要な照明の消灯、使用していない事務機器の電源を落として電力の節約