

平成 30 年度 地域ケアプラザ事業計画書

1 施設名

横浜市上笹下地域ケアプラザ

2 事業計画

1 全事業共通

地域の現状と課題について

上笹下地域の人口は、近年横ばい傾向を維持し、世帯数なども緩やかではあるが増加傾向にあります。連合町内会を中心に、自治会町内会ごとに活動が行われ、地域ぐるみで事業展開ができています。特に、健康づくり体操や見守り支援体制、昼食会やサロンなど、地域福祉保健計画に即した活動も積極的に行われている。また、子育て層の転入も多く見られ、未就学児童の密度も高く、年少人口比率が高くなっています。

<課題>

高齢化の進展に伴い、人口も減少化してきている。特に、氷取沢町及び上中里町は、共同住宅で世帯分離や高齢夫婦世帯、さらに一人暮らし世帯等により、高齢化率が高くなっています。今後も更なる人口減少と高齢化は加速していくことが予想されます。また、子育て支援や世代間交流事業等は活発に行われているが、活動していく場所がないという実態に直面しています。

上記の課題に対し、日常から地域と連携・協働を図りな

(1) 相談（高齢者・子ども・障害者分野等の情報提供）

- ・ 高齢者、子ども、障害者等幅広い分野の総合相談窓口として、電話・来所での相談を受け、適切な窓口を紹介するなど、情報提供及び支援を進めていきます。また、相談内容によっては、区役所・各相談支援機関等と連携を取りながら、迅速かつ丁寧に対応を図っていきます。窓口では相談対応時に活用できるよう、各種制度資料や社会資源情報等を整え、適切な情報提供ができるよう、心がけていきます。
- ・ 相談業務については、施設内のみで対応することなく、各地域で行われる講座や講演会、各種事業の機会を利用して、機能周知を図り地域の特徴やニーズ把握を行っていきます。

(2) 各事業の連携

- ・ 福祉保健活動拠点として、地域活動交流部門及び地域包括支援センター並びに介護予防支援事業所、生活支援体制整備等の各専門職が、生活者目線に立ち表出された課題に対し、地域の特性に合わせながら、連携・協働して解決に向けた取り組みを行います。
- ・ 地域包括ケアシステムの中核的役割を担う機関として、現状の課題や必要とされる役割など、機能強化に向けた取り組みが出来るよう、事業連携を進めていきます。
- ・ 定期的な会議の開催を行い（6職種会議・カンファレンス等）、情報共有と意見交換を行いながら、其々の業務に反映できるよう、努めていきます。

(3) 職員体制・育成、公正・中立性の確保

- ・ 地域ケアプラザ全事業について、人員配置基準に従い、資格要件を兼ね備えた職員

配置を遵守し、やりがいや目的・目標等を持って、取り組めるようにします。

- ・職員一人ひとりの資質向上を図るために、キャリアに応じた個別研修計画を作成し、計画に基づきながら研修を積んでいきます。
- ・各種多様な研修が行われる中で、地域包括ケアシステムを構築する観点からも、子育て支援をはじめ障害児者、ソーシャルケースワーク等ライフスタイルに合わせた研修に参加し、幅広い知識と技術を身に付けていきます。
- ・公正、中立性を確保するために、各種会議や研修等で得た情報をミーティングなど通じて、遵守していくよう周知します。

(4) 地域福祉保健のネットワーク構築

- ・高齢者支援、子育て支援（子育てフェスタ・子育て連絡会）、障害児者支援等、地域全体で支援が出来るよう、関係機関をはじめとして、自治会町内会・地区社会福祉協議会・民生委員児童員協議会・各福祉保健団体・ボランティアグループ等への会合に参加し、各種相談や事業を通じて、情報交換や情報提供の実施を行い、ネットワーク強化に努めます。
- ・連合町内会はもとより、単一自治会町内会毎に状況を把握し、より身近な地域における福祉保健ニーズ・課題に対し、地域と連携して解決に取り組めるよう、日常から連携・協働をしていきます。

(5) 区行政との協働

- ・第3期地域福祉保健計画（スイッチON磯子）を始め、区政運営方針や事業等の方向性を理解した上で、各種会合参加時に広く地域住民への普及・啓発が出来るよう、共に協働して取り組んでいきます。また、民生委員等と連携して、生活困窮者への自立支援に向けた取り組みも行っていきます。
- ・地域ケアプラザが区役所のサテライト的な役割を担いながら、区政運営や事業実施を協働・連携して取り組んでいきます。

2 地域活動交流事業

(1) 自主企画事業

- ・「この地域で子育てしてよかった！」と感じられるような地域であるよう、関係機関や地域ボランティアと協力しながら子育て支援事業を開催していきます。杉田・上笹下地区子育て支援連絡会で開催している子育てフェスタにも積極的に関わります。
- ・子育て支援事業として小学生や保護者に対してもケアプラザに足を運んでいただき、地域の拠り所として認識してもらえよう事業を組み立てていきます。
- ・障害事業については、立地等地域の実情、要望に合わせて事業を計画実施していきます。
- ・高齢者対象の事業では皆でより元気に過ごしていけるよう、包括支援センター、生活支援コーディネーターと情報共有し、相談しながら、「げんきづくり」を進めていきます。
- ・ボランティアさんと協力しながら地域の方の要望にお応えできるよう、より良い事業となるよう改善していきます。また、ボランティアにとっても実りある時間となるよう常に意識して事業を行います。
- ・地域の方からの声を敏感に感じ取り、この地域に必要な事業を企画、展開、発展させていきます。
- ・自主事業での関わりから新たな事業や自主活動への流れを作ることができるよう働きかけます。
- ・常に参加者の立場になって事業を企画実施、振り返ることで、次に生かしていきます。

(2) 福祉保健活動団体等が活動する場の提供

- ・各福祉保健活動団体、自主事業参加者や地域の方とお話ししながら、各団体や個人が望む活動に繋げていきます。
特に乳幼児と保護者の集まる子育て支援事業に参加の親子に、入園や就学後も活動を続けられるようサポートします。
- ・包括支援センター、生活支援コーディネーターと情報共有することで活動の場を増やし、提供していきます。
- ・自主事業「貸館団体及びボランティア交流会」などを通じて様々な情報をお伝えし、さらなる活動に発展するような提案を行っていきます。

(3) ボランティアの育成及びコーディネート

- ・地域の方の声にお応えしながら日程を組み、よこはまシニアボランティア登録研修会をケアプラザで開催することで、ボランティア登録や活動を促します。
- ・包括支援センター、生活支援コーディネーターと認知症サポーター養成講座を進め、また、いそごオレンジボランティア登録、活動の場の提供を行っていきます。
- ・ケアプラザ事業だけでなく、地域へのボランティア派遣も積極的に働きかけます。
- ・ボランティア講座開催後は継続活動できるよう、声掛けを意識して寄り添っていきます。
- ・常にボランティア育成、発掘、発展を心に留めながら、地域の方と接して、その方の望む活動に繋げていきます。(子育てサポートシステムに連絡することも含む)
- ・ボランティア登録者を把握し、より良い活動となるようコーディネートしていきます。
- ・ボランティアさんに気持ちよく活動してもらえよう配慮しながら、声掛けや情報提供を行います。
- ・地域の小学校との繋がりを大切にしながら、保護者(卒業生を含む)や学生のボランティア活動へのきっかけ作りを進めます。また、近隣高校生のボランティア活動

も応援します。

(4) 福祉保健活動等に関する情報収集及び情報提供

- ・ 来所の方、利用団体や地域の方との交流を密にすることで、情報得て新たな気づきに繋げていきます。
- ・ 地域の福祉保健活動拠点として、包括支援センター、生活支援コーディネーターと協力しながら福祉保健活動団体等の把握をはじめ、様々な情報収集に努めます。昼食会やイベントに積極的に参加していきます。
- ・ 貸館団体及びボランティア交流会を開催し、情報交換、提供、提案等を行います。
- ・ 貸館利用団体紹介等の情報提供を様々な方法で行い、周知を図ります。
- ・ コーディネーター連絡会、コーディネーター連携会議、子育て支援連絡会をはじめとする様々な場で情報を得て地域活動に活かします。

3 生活支援体制整備事業

(1) 事業実施体制

- ・ケアプラザ内において、地域包括支援センター、地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーターが基軸となり、各情報共有を行い、「地域包括ケアシステム」の構築に向けた連携・協働体制をつくっていきます。
具体的には、月1回所長を含めた5職種会議を行い、地域情報や自主事業等についての情報交換を行い、連携した取り組みを進めていきます。その他、区カンファレンスや地域ケア会議、事業者連絡会等にも参加をしながら、地域の個別課題把握に努めていきます。

(2) 地域アセスメント（ニーズ・資源の把握・分析）

- ・地域ケアプラザを利用する方々や地域住民の声、事業アンケート等の結果などから、地域の生活ニーズを把握していきます。
- ・把握した地域資源、地域ニーズをマッピング、数値化し、情報を可視化・整理することで地域課題をよりリアルに把握していきます。
- ・昨年度作成した「上笹下地区情報ガイド」を年1回更新し、より多くの地域資源を住民の方々へ提供し、外出のきっかけづくりになるよう、整備をしていきます。

(3) 連携・協議の場

- ・居場所づくりや生活支援、見守り体制等に取り組みたいという地域の方々の声をキャッチし、主体的な取り組みに向けた協議が出来るような場をつくっていきます。
- ・地域ケア会議、スイッチ ON 上笹下地区推進会議等の場を活用し、高齢者が外出するきっかけづくり、生活支援サービス、見守り体制等の整備に向けた取り組みを進めていきます。また、ケアプラザが主体となって、生活支援推進連絡会（仮称）などの会も立ち上げることも検討をしていく。

(4) より広域の地域課題の解決に向けた取組

- ・毎月行われる生活支援コーディネーター連絡会で、区役所、区社会福祉協議会、他の地域ケアプラザで行っている活動を把握し、意見交換を行い、広域の地域課題に取り組んでいきます。

4 地域包括支援センター運営事業

(1) 総合相談支援業務

①地域におけるネットワークの構築

- ・各自治会町内会で活動されている団体の情報、元気づくりステーション、ケアプラザを会場として活動されている団体の情報を掲載している「上笹下地区情報ガイド」の、掲載情報について内容の更新と新たに掲載する団体について情報収集を行い、最新版「上笹下情報ガイド」を作成、社会参加、仲間づくりのきっかけづくりとなるよう地域住民・地域のケアマネジャー等に情報提供を行います。
- ・上笹下連合町内会、地域福祉保健計画推進会議に出席し、担当圏域で開催される事業等を通じて、地域とのネットワークの構築を進めます。
- ・磯子区7地域包括支援センター主任ケアマネジャーと協働して、デイサービス・デイケア情報シートを年1回更新し、居宅介護支援事業所に配布し利用者支援に活用してもらうよう配布します。
- ・地域の医療機関（医師・歯科・薬局）に定期的に訪問し、広報誌「ふるさと」の配布、地域ケアプラザで開催される講演会・各種事業の周知を依頼するとともに、地域の相談窓口である地域ケアプラザの周知を図ります。
- ・各自治会町内会で開催される昼食会・老人会等に参加し、地域ケアプラザの周知・講演会や事業の案内、介護予防・認知症予防等様々な講座を行い、地域住民への情報提供を行います。
- ・民生委員・児童委員協議会に出席し、情報の共有・相談事例の報告等を行い、常に相談しやすい関係づくりに努めます。
- ・民生委員・ケアマネジャー連絡会を開催し、それぞれの役割・活動・業務を理解し連携して地域住民の支援が行えるよう顔の見える関係づくりを図ります。また、民生委員・ケアマネジャー連絡票を年2回更新し情報共有を図ります。
- ・上笹下エリア事業所連絡会を開催し、連絡会をきっかけとして地域と介護サービス事業所等との連携を図り、地域情報・地域資源・地域課題の把握を行い、協働で地域課題解決に向けた取り組みが図れる体制をつくります。
- ・区役所・社会福祉協議会とのカンファレンスで、各種事業・個別ケースの情報共有を図ります。

②実態把握

- ・各種統計資料から担当圏域のデータ、エリア会議等で得られる地域情報・地域課題・地域資源の情報を整理及び分析し、ケアプラザの講演会・各種事業展開に活かせるようケアプラザ職員全体で情報の共有を図ります。
- ・民生委員等からの相談に対し同行訪問等を行い、高齢者の個別ニーズ・個別課題の把握を行います。
- ・総合相談及び介護サービス事業所・地域等から得られた個別課題・地域課題を整理及び分析し、地域ケアプラザ、区役所、社会福祉協議会、地域等と情報を共有して課題解決に必要な地域資源の把握、発掘、拡充、開発を進めていきます。
- ・地域ケアプラザで開催される事業終了後にアンケートを行い、地域の声として情報収集を行い、地域のニーズを把握していきます。

③総合相談支援

- ・地域の身近な相談場所として、高齢者のみならずあらゆる層（子育て、障害児・者等）の人の相談を受け、しっかりと相談者の気持ちを受け止めた上で、最適なフォーマル・インフォーマルサービスの情報提供や各関係機関と連携し、支援するよう努めて行きます。また、継続的な支援が必要なケースでは、定期的に訪問・電話連絡を行い、ケースが途切れないような取り組みを行います。

- ・地域ケアプラザの体制的な強みである、各部門（地域活動交流・地域包括支援センター）と協力・連携をし、また、区高齢・障害支援課のケースワーカーや保健師並びに各課担当者と連携を図りながら、支援を行っていきます。
- ・総合相談体制の充実を図るために、3職種で定期的に相談表をチェックし、洩れの無い対応ができるようなシステムを組んでいきます。地域ケア会議開催にあたり、地域包括支援センター内で個別相談ケースの内容を分析し、会議のテーマ設定につなげていきます。

（２）権利擁護業務

①成年後見制度の活用促進・消費者被害の防止

- ・成年後見制度・任意後見制度に加えて日常生活自立支援事業についての理解を深める為、普及啓発に積極的に取り組んでいきます。市民後見人バンク登録者に講演会を依頼して、地域住民にもより分かりやすく伝わるよう工夫します。磯子区版エンディングノートの普及と同時に、実際に記入して頂けるような仕組みを考えていきます。
- ・消費者被害の防止の為、地域住民が集まる場所に出向いて詐欺の手口や防止策などの講演を繰り返し行っていきます。消費者センター・消費生活推進員とも協働し、詐欺に合わない街づくりに取り組みます。

②高齢者虐待への対応

- ・相談ケースから虐待リスクが高まっているかを精査し、虐待予防・早期発見・養護者支援を行っていきます。虐待あるいは虐待が疑われる場合は、即時に区高齢・障害支援課との連携を図り対応をしていきます。
- ・介護者の集い・男性介護者の集いの内容の充実については、地域の実情や参加者の声を集めて、レスパイトケアや人との繋がりができるような内容にしていきます。また、認知症カフェも合わせて、日々の相談や地域の会への普及啓発を行い、市民周知を継続していきます。
- ・認知症サポーター養成講座では受講者に、養護者支援の視点を持ってもらえるような内容にして、高齢者虐待防止のための啓発活動も行っています。
- ・高齢者虐待対応力の向上については、区・磯子区包括と協働してケアマネジャー・介護サービス事業所を対象に虐待防止研修を行い、対応力の向上を図ります。また、高齢者虐待ネットワークづくりの為、地域の役員や民生委員も含めて高齢者虐待防止の勉強会を行っていきます。

③認知症

- ・前年度に引き続き、軽度認知障害への理解を促す講演会などを行い、地域住民への早期対応や介護予防へつなげる取り組みを行います。また、認知症の理解の他、認知症予防・コミュニケーション方法などについても学ぶ機会を作ります。
- ・認知症になっても地域で居場所が作れるよう、啓発活動を行っていきます。自治会、学校、各事業所で認知症サポーター養成講座を行い、認知症患者への理解者を増やすとともに、サポーターのステップアップとしてオレンジボランティア・キャラバンメイトへと繋げていける活動を行います。具体的には、サポーターへの直接的な働きかけや、認知症講座などケアプラザの事業と抱き合わせで登録の案内・促しを行っていきます。
- ・磯子区徘徊高齢者あんしんネットワークの普及の為、相談者やケアマネジャーへの積極的な声掛けをしていきます。また、地域住民の集まる場所で制度の案内を継続して行っていきます。
- ・認知症初期集中支援チームと密に連携し、若年性認知症を含む支援困難者への対応

を強化していきます。総合相談表から若年性認知症のケースを集計・分析し、利用できる制度などを揃え、情報提供を行っていきます。

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

① 地域住民、関係機関等との連携推進支援

- ・ 民生委員・ケアマネジャー連絡会を開催し、顔の見える関係づくりを図り、高齢者支援を連携して行えるネットワークの構築を図ります。また、「民生委員・ケアマネジャー連絡票」の周知・活用を促進します。
- ・ 上笹下エリア事業所連絡会を開催し、介護サービス事業所と地域のネットワークの構築を図り、地域情報、地域資源、地域課題の情報共有を図り、生活支援体制整備事業を協働で取り組める体制を作ります。

② 医療・介護の連携推進支援

- ・ 磯子区7地域包括支援センター主任ケアマネジャー連絡会協働で開催する「新任ケアマネジャー勉強会」において、「主治医・ケアマネジャー連絡票」の活用の促進を図り、医療連携が図れるよう支援します。
- ・ 磯子区7地域包括支援センター主任ケアマネジャー連絡会共同で開催する「ケアマネサロン拡大版」において、在宅医療連携拠点かけはし・いそご地域活動センターいぶきとの連携を図り、各機関の周知、事例検討会等の勉強会を開催、多機関・多職種連携強化を図ります。
- ・ 担当圏域の医療機関及び担当圏域の介護サービス事業所を定期的に訪問し、広報誌「ふるさと」、ケアプラザで開催される講演会及び事業の周知、磯子徘徊高齢者あんしんネットワーク事業の普及啓発を行います。
- ・ 月1回程度協力医との相談日において、地域情報の共有を図り地域のケアマネジャーからの医療に関する相談等ができる体制を作ります。
- ・ 相談ケース及びケアマネジャーからの相談ケースで、医療・介護につながらない方について、磯子区認知症初期支援チームと連携を図り、適切な支援につながるよう連携を図ります。
- ・ 相談ケース及びケアマネジャーからの相談ケースで、医療に関する支援が必要で医療の専門的助言が必要なケースについては、在宅医療連携拠点「かけはし」と連携をもって速やかな支援を行います。

③ ケアマネジャー支援

- ・ 個別相談、支援困難事例、緊急対応等を地域包括支援センター3職種、磯子区高齢・障害支援課、磯子区社会福祉協議会等と連携を図って行っていきます。
- ・ 支援困難事例に対して、担当ケアマネジャー、地域包括支援センター、磯子区高齢・障害支援課・磯子区社会福祉協議会等の関係機関でカンファレンスを開催し、担当ケアマネジャーに対して個別的支援を行います。
- ・ サービス担当者会議には、地域包括支援センター3職種が出席できるよう体制を作り、ケアプランの立案等の相支援を行います。
- ・ 個別課題解決に向けて、多機関多職種による情報の共有・課題の共有を図り、課題解決に向けた個別ケース地域ケア会議を開催します。
- ・ 磯子区7地域包括支援センター主任ケアマネジャー連絡会協働で「ケアマネサロン拡大版」を定期的に開催し、業務に必要な知識の習得、情報提供・情報交換の機会となる研修会を開催します。
- ・ 事例検討会を定期的に開催し、ケアマネジャーの援助方法について多職種による意見交換等を行い、ケアマネジャー及び検討会参加者のスキルアップを図ります。
- ・ 磯子区7地域包括支援センター主任ケアマネジャー連絡会協働で「新任ケアマネジ

ヤー勉強会]を年2回開催し、介護保険制度・社会保険制度等各種制度の情報提供、ケアプラン立案、介護報酬請求事務等業務に必要な知識の習得が図れる勉強会を行います。

- ・〔上笹下エリア情報ガイド〕を居宅介護支援事業所に配布し、自立支援に資するケアプランの立案の支援を行います。

(4) 多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築・地域ケア会議

多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築・地域ケア会議

- ・個別ケース地域ケア会議を年4回、個別ケース地域ケア会議の積み重ねから見えてくる地域課題解決に向けた取り組みとして包括レベル地域ケア会議を年2回開催し、担当圏域の医療、福祉、地域、磯子区高齢・障害支援課、磯子区社会福祉協議会等多機関多職種による地域課題解決に向けたネットワーク構築を図ります。
- ・個別ケース地域ケア会議及び包括レベル地域ケア会議開催後、参加者に対して会議の報告を行い、会議が有効に機能する継続された関係づくりに努めます。
- ・個別ケース地域ケア会議及び包括レベル地域ケア会議で出された課題解決に必要な地域資源の発掘・拡充・開発を生活支援コーディネーター・地域活動交流コーディネーターと連携を図り取り組んでいきます。
- ・個別ケース地域ケア会議及び包括レベル地域ケア会議において、ケースに関する医療情報、予後予測等について参加者に提供できるよう協力医並びに訪問看護ステーション等医療機関に出席依頼し多職種協働による個別及び地域課題解決に取り組めます。
- ・上笹下エリア事業所連絡会を地域と上笹下エリア介護サービス事業所との連絡会として年2回開催し、地域の現状を共通認識し地域とそれぞれの専門職が個別及び地域課題解決に向けて意見交換できる会として主催していきます。

(5) 介護予防ケアマネジメント（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（指定介護予防支援事業・第1号介護予防支援事業）

- ・利用者の意思を尊重し、自立した日常生活と介護者の負担軽減を目標に、利用者の個別性を重視したプラン作成・サービス提供の調整をします。要支援状態の軽減、もしくは、要介護状態になることへの予防に努めます。
- ・介護予防支援・介護予防ケアマネジメントでは、ご本人及びご家族へのアセスメントを通して、ニーズを把握し、介護保険サービスの利用だけでなく、その方に合ったインフォーマルサービス等の多様なサービスを選択できるように情報提供し、役割や生きがいをもてるようなプラン作成をしていきます。
- ・委託ケースについては、担当ケアマネジャーと連携していきます。地域包括支援センター三職種が分担して担当ケースを持つことで、継続的に利用者の状態を把握できる体制をとり、サービス担当者会議への出席もできる限り担当者が訪問するようにしていきます。
- ・ケアマネジャーが目標志向型のプラン作成ができるよう、区内の地域ケアプラザ合同で介護予防支援・介護予防ケアマネジメント従事者研修を開催します。ケアマネジャーにもインフォーマルサービス等や元気づくりステーションについて知ってもらうために適宜情報提供を行います。

(6) 一般介護予防事業

一般介護予防事業

- ・地域ケアプラザだけでなく、地域会場でも各種介護予防に資する講座・講演会等を実施し、介護予防の普及・啓発に努めます。
- ・健康状態に関わらず、地域住民が身近な場所で他者との交流ができる、継続した介護予防の取組が行えるような機会を作っていきます。
- ・新たに地域で立ち上がった元気づくりステーション「とまとクラブ」の運営支援や広く活動を知ってもらうための周知活動支援等をしていきます。既存の元気づくりステーション「ぎんもくせい」、「レインボー」、「ブルーウェーブ」についても、安定した活動が継続できるよう区役所と連携して後方支援をしていきます。
- ・地域活動交流部門と連携しながら、地域の食事会や体操教室で健康教育等を実施し、介護予防に関する普及啓発活動を行います。

5 その他

--

施設の適正な管理について

ア 施設の維持管理について

- ・市民利用施設及び指定管理施設として、地域の方々が安全・安心・快適に利用していただけるよう、建物や設備の維持管理を適切に実施して行きます。設備点検については、基本協定書に定められた項目について、専門業者による定期点検を行うと共に、異常が見受けられる場合は、所管課と協議の上迅速に補修・修繕を行っていきます。

定期床清掃（年2回）消防設備等保守点検（年2回）防災対象物定期点検（年1回）
特殊建物定期点検（年1回）自動扉保守点検（年2回）空調機械保守点検（年2回）
害虫駆除保守点検（年2回）機械警備保守点検（通年）排水溝保守点検（年1回）

イ 効率的な運営への取組について

- ・地域ケアプラザ各事業に配分される予算については、その性格上から効率的かつ効果的に使用されることが求められるため、十分な検討を行いながら活用できるよう努めます。また、法人本部と連携して、労務や経理事務等において、適切に運用できるようにしていきます。
- ・各事業が一体となって、援助や支援活動を行うことで、事業の効率性や効果を高めることができます。そのためにも、定期的なミーティングをはじめ、会議などを行いながら、情報共有に努め事業運営の透明性を堅持しながら取り組んでいきます。

ウ 苦情受付体制について

- ・各事業に苦情窓口を設置し、苦情解決責任者を配置しています。また、利用者からの意見・要望など随時受けられるよう、館内正面入り口に「ご意見箱」を設置し、幅広く多様な声がいただけるよう整備しています。
- ・いただいた苦情、意見、要望等については、その内容を真摯に受け止め、迅速に対応を行っていきます。また、その取り組みに対して、館内に内容を掲示することで、

施設を利用される方々に視覚的に情報開示を行い、より良い運営に役立てていきます。さらには、年2回磯子自然村と合同で、第三者委員会を開催し、取り組み状況について報告を行っていきます。

エ 緊急時（防犯・防災・その他）の体制及び対応について

- ・震災等災害時には、緊急時対応マニュアルと連絡網により、初期対応が取れる職員と、後発対応職員との体制を整え、管理者を中心にチーム編成を行い、区・市の協力要請に応じ、連携・協働して迅速に対応します。
- ・火災や震災等緊急時の備えてとして、消防計画や防災対応マニュアルを策定し、年2回防災訓練（避難訓練・消火訓練・通報訓練等）を、磯子自然村と合同で実施します。
- ・福祉避難場所開設マニュアルの随時見直しと、福祉避難場所としての機能を果たすために、準備（応急備蓄）を怠る事のないよう努めます。また、地域防災拠点との連携を強化し、緊急時には共に協力体制を構築していきます。
- ・防犯対策としては、施設の閉館時間帯の警備（機械警備）を警備会社に委託し、緊急時には警備会社及び警察と連携を図りながら対応します。

オ 事故防止への取組について

- ・各事業では、事故発生リスク（設備管理・衛生管理・個人情報管理等）を、職員一人ひとりが把握し、安全管理を行い事故発生防止に取り組みます。
- ・ヒヤリハット報告書を作成し、情報を共有し再発防止に努めていきます。また、予防対策を検討し、職員全体に周知徹底を行い、事故防止の意識を高めていきます。
- ・万が一にも事故が発生した場合には、その原因分析を行い職員全体で共有化を図り、危機管理の意識を高め再発防止に傾注していきます。

カ 個人情報保護の体制及び取組について

- ・運営法人が設置した個人情報基本指針に基づいて対応をしていきます。年度当初には、個人情報保護の研修を全職員対象に実施していきます。また、個人情報管理マニュアルを職員全体に周知徹底し、管理体制を構築していきます。
- ・ケアプラザ全事業については、日常的に多くの個人情報を取り扱うことから、郵送・FAX等ダブルチェックを行い、個人が特定できる個所はマスキングを行うなどして、厳重な取り扱いをしていきます。また、USBは施錠できる書庫に保管し、使用・返却なども管理簿に記載し、その都度確認チェックを行うよう習慣化していきます。

キ 情報公開への取組について

- ・ケアプラザ事業については、広報紙や磯子区広報紙、当ケアプラザのホームページ等を活用しながら、地域住民に広く周知できるように創意・工夫をしていきます。また、連合町内会等の協力を得て、広報紙の各戸回覧や掲示板等で事業の広報・周知を依頼していきます。
- ・事業計画や事業報告、第三者事業評価や事業実績評価等、指定管理施設として求められる情報公開については、誰もが閲覧できるように、常設設置をします。
- ・情報公開については、地域ケアプラザ情報公開規定により、開示等の申出があった場合は、適切に対応をしていきます。

ク 人権啓発への取組について

- ・人権侵害を受けて苦しんでいる当事者の存在を知り、その思いに寄り添うことができるよう、様々な個別の人権問題について啓発を行うとともに、人権を当事者だけの問題としてではなく自分自身の問題として捉えることのできる啓発を行っていきます。
- ・多様な媒体を効果的に活用するほか、参加してみようという気持ちを高める工夫に努めます。また、より多くの人に参加してもらえるよう、参加しやすい環境づくりや適時適切な情報発信をしていきます。

ケ 環境等への配慮及び取組について

- ・日頃から節電・節水等全職員で意識しながら実施するとともに、館内利用者へ掲示・説明周知を行い、協力をお願いしていきます。
具体的には、使用頻度が高いトイレ・各部屋にポスター掲示を行い、節電・節水に取り組んでもらいます。
- ・施設内備品については、最大限活用を行い、不要になった物でもリメイク・リサイクルの可能性を探り、処理方法等についても所管課と協議を行っていきます。また、ゴミの減量化にも意識を行い、再利用できる紙は出来るだけ裏紙使用するなどの工夫をしていきます。尚、会場利用者にはゴミの持ち帰りに協力を仰いでいます。
- ・四季に応じた施設内装飾をはじめ、会場利用団体の活動状況並びに自主事業での活動状況など、館内に掲示することで、多くの方々の目に留まり、「またケアプラザに来てみたい」という思いを抱いていただけるよう、環境整備をしていきます。

介護保険事業

● 指定介護予防支援事業・第1号介護予防支援事業

《職員体制》

保健師等	1名
社会福祉士	1名
主任介護支援専門員	1名
予防プランナー	1名

《目標》

- ・ 利用者の意思を尊重し、自立した日常生活と介護者の負担軽減を目標に、利用者の個別性を重視したプラン作成・サービス提供の調整をします。
- ・ 担当ケアマネジャーと連携して、要支援状態の軽減、もしくは、要介護状態になることへの予防に努めます。利用者がいつまでも住み慣れた地域で自分らしく生活が送れるよう支援していきます。

《その他（特徴的な取組、PR等）》

- ・ 地域活動交流と連携を図り、介護予防講座等の事業実施後、参加者が引き続き参加できるような活動の場を提供し、要介護状態への予防に努めます。
- ・ 介護予防につながる事業等を地域ケアプラザ以外の地域の自治会町内会館等でも積極的に実施し、サービス利用状況に関わらず、地域の高齢者が身近な場所で集える場を、地域の方々と共に作っていきます。

《利用者目標》

【単位：人】

4月	5月	6月	7月	8月	9月
160	160	160	160	160	160
10月	11月	12月	1月	2月	3月
160	160	160	160	160	160

● 居宅介護支援事業

《職員体制》

管 理 者 1 名
 主任介護支援専門員 2 名
 介護支援専門員 1 名（常勤専従 3 名 常勤兼務 1 名）

《目標》

- ・ 要介護状態となっても、住み慣れた地域で、可能な限り自立した生活が送れるよう、支援をしてきます。
- ・ 心身の状況や、置かれている環境などに応じ、利用者の選択に基づいた適切な保健医療サービスや、介護保険サービスなど多様なサービスを総合的かつ効率的に提供できるよう支援し、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止、要介護状態になることの予防に努めていきます。
- ・ 研修会や学習会に参加していくことにより、専門性の向上と質の高いケアマネジメントを実施していきます。

《その他（特徴的な取組、PR等）》

- ・ 地域ケアプラザ内に位置する居宅介護支援事業所として、併設する地域包括支援センターの機能を活かしながら、利用者及びその家族が安心して在宅生活を維持できるよう、役割分担をしながら支援を行っていきます。また、フォーマルサービスに特化することなく、インフォーマルサービスをも含めたケアマネジメントに取り組んでいきます。

《利用者目標》

【単位：人】

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
75	78	81	84	87	90
10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
93	96	99	105	105	105