

平成 29 年度 地域ケアプラザ事業報告書

■ 施設名

上笹下地域ケアプラザ

■ 事業報告

1 全事業共通

(1) 地域の現状と課題について

上笹下地域の人口は、近年ほぼ横ばいで、世帯数も緩やかに増加傾向にあります。各地域活動が活発に行われ、自治町内会をはじめ、地区社会福祉協議会や民生委員児童委員協議会活動、スイッチON磯子の上笹下の取り組みでも、見守り支援体制強化、高齢者昼食会やサロン、健康づくり体操などの活動が積極的に行われています。また、県道笹下釜利谷線沿道は、子育て層（30歳代）の転入が見られ、未就学児童の密度も高くなっており、年少人口比率も高くなっています。

<課題>

人口減少傾向を示しているのは、氷取沢町や上中里町で、いずれも共同住宅で世帯分離による人口減少や高齢化が進行しています。高齢化率でみた場合、区の平均に比べやや低いですが、高齢夫婦だけで暮らす世帯や、一人暮らし世帯の比率が高くなっています。今後も人口減少と高齢化がさらに加速すると予測されています。

地域ぐるみで子育て支援や、世代間交流サロン活動などが展開はされていますが、会場が少ないという現状があります。

地域の実状・実態を十分に把握し、地域課題に対し解決に向けて支援を行うはもとより、地域の方々と共に、地域づくり・街づくりを行ってきました。

(2) 相談（高齢者・こども・障害者分野等の情報提供）

高齢者、こども、障害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行いました。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すすめてきました。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整え、適切な情報が提供できるよう、心がけてきました。

<高齢者>

地域包括支援センターの機能を活かし、電話・窓口・訪問等スピード感を持って、相談対応をすすめてきました。

<こども>

子育て支援事業や地域での関連事業において、様々な相談を受け止め、適宜情報提供や各関係機関等に繋いできました。

<障害者等>

障害の程度に係ることなく、全般に渡って相談対応が出来るよう、各相談支援機関と連携しながら、すすめてきました。

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、各種事業の機会を捉えて、相談対応機能の周知を図り、地域の特徴やニーズ把握を行ってきました。

(3) 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、生活者目線に立ちながら、表

出された課題について、地域の特性に合わせ、日々連携・協働し解決に向けた取り組みを行ってきました。

- ・定期的な会議を（6職種会議・カンファレンス等）を実施し、情報提供や共有・意見交換を行い、其々の業務に活かせるよう対応をすすめてきました。
- ・地域包括ケアシステムの中核的役割を担う機関として、現状の課題や求められる役割など、更なる機能強化に向けた取り組みが出来るよう連携をしました。

(4) 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は、人員配置基準に従い、職種に応じた資格要件を兼ね備えた職員の配置を遵守し、職員一人ひとりがやりがいや目的を持って取り組めるよう体制を整えてきました。
- ・職員の資質向上を図るために、今年度は各個別研修計画を作成し、計画に基づきながら研修に取り組んできました。
- ・内部研修の充実を図り、講師を招聘し年間を通じて研修に取り組みました。
- ・公正・中立性を確保するため、各種会議や研修等で得た情報をミーティングなど通じ、伝達周知できるよう行ってきました。

(5) 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、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・ボランティア団体・NPO法人等への会合へ参加し、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てきました。
- ・連合町内会はもとより、単一自治会町内会ごとに状況を把握し、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、日常から連携を図ってきました。

(6) 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十分理解した上で、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、一体となって取り組んできました。
- ・地域ケアプラザが、地域と顔の見える関係づくりを行うと同様に、日常から区行政との顔の見える関係を作り上げることは、区政の運営を側面的に協働・連携・支援をしている。また、地域ケアプラザが区役所のサテライト的な役割を担うことで、区行政と一体的な取り組みが加速し、スピード感を持って施策の展開を協働して行うことができました。

2 地域活動交流事業

(1) 自主企画事業

- ・子育て世帯が地域で安心して子育てできるように、気軽に参加できる場の開催や子育て中に必要な知識を提供する事業を開催しました。
- ・入園入学後も親子ともにケアプラザを頼ってもらい、また地域活動に参加する楽しさ、充実感や安心感を得てもらえるよう、小学生や保護者世代が参加可能な健康づくり等の事業も積極的に行いました。
- ・障がい事業については、立地や施設を活かしながら地域に実状に合わせた事業を計画実施しました。

- ・高齢者対象の事業では健康寿命を延ばすため、「つながり」作りやボランティア活動への声掛けや活動の場の提供をしました。
- ・誰もが幸せに暮らせる地域を目指して、地域の方からの声に対してできる限り迅速に対応し、地域の実情に沿った事業を企画、展開しました。(サロン、認知症カフェ、こども食堂等)
- ・より身近な場所での開催を目指し、出張講座を実施しました。
- ・ケアプラザ他職種職員や近隣施設等と常に協力、情報共有しながら、より地域の方の想いを汲んだ事業を行いました。
- ・自主事業にて活動のきっかけ作りを行い、自主活動化への働きかけを進めました。
- ・常に参加者目線で考えながら事業開催後には振り返りを行い、次回開催、別事業開催に活かしました。

(2) 福祉保健活動団体等が活動する場の提供

- ・福祉保健活動団体や地域団体に場の提供を行うにあたり、広報紙「ふるさと」とホームページでの発信を行い、また、地域の会合、昼食会、イベント等に積極的に参加し、ケアプラザの周知等情報提供に努めました。
- ・各福祉保健活動団体や自主事業参加者との会話を大切にすることで、各団体や個人が望む活動の場を提供します。
- ・職員と団体メンバーとが同じ時間を過ごし、ご意見をいただく絶好の機会である「貸館利用団体交流会」で様々な提案を投げかけ、団体と一緒に事業や活動の場をつくり出しました。

(3) ボランティアの育成及びコーディネート

- ・よこはまシニアボランティア登録研修会を身近なケアプラザで開催することで、地域での活動のきっかけや更なる活動に繋がりました。
- ・包括支援センターと地域の方の認知症サポーター養成講座受講を進め、区社協ボランティアセンターと協力しながらいそごオレンジボランティアの登録・活動を促しました。
- ・近隣施設等と協力しながら、ボランティア活動の場の把握と発掘をし、ケアプラザ外へのボランティア派遣も積極的に行いました。
- ・高齢者のボランティア育成はもちろんですが、次世代のボランティア育成も進めてきました。
- ・事業開催に向けてボランティア育成を行いながら、ボランティアと一緒に事業を計画実施しました。
- ・ボランティア講座開催後は継続活動できるよう、声掛けを心掛けました。
- ・常にボランティア活動のきっかけづくりを意識しながら貸館利用団体や自主事業参加者と接し、提案等行いました。
- ・ボランティア登録者の情報を把握し、登録者の想いを汲み取りながらコーディネートをしました。
- ・ボランティア活動に不安なく取り組んでもらえるよう、気持ちよく活動してもらえよう声掛けや情報提供を継続して行いました。

(4) 福祉保健活動等に関する情報収集及び情報提供

- ・地域の福祉保健活動の拠点として、福祉保健活動団体や人材等の社会資源の把握に努めました。
- ・公表されているデータを活用しながら、地域の方へ情報提供をしました。
- ・来所者や利用団体等と情報交換を密にすることで地域の社会資源や人材発掘に活かしました。
- ・貸館利用団体交流会を開催し、情報交換や情報提供を行いました。

- ・貸館利用団体の紹介ファイルを作成し情報を提供したり、広報紙にも紹介しました。
- ・ボランティアと協力しながら、地域の情報を提供するホームページ作成を目指しました。

3 生活支援体制整備事業

(1) 事業実施体制

- ・地域アセスメント等に基づいた地域ニーズ、課題、地域資源等の情報を地域ケアプラザ内で共有できる体制を整え、事業を実施できるよう努めました。
- ・日々の業務、定期会議等を通じて、地域ケアプラザ各職員と連携・協働し、事業を実施できるよう努めました。
- ・区役所、区社協、他の地域ケアプラザ、地域等と情報を共有し、事業を実施しました。

(2) 地域アセスメント（ニーズ・資源の把握・分析）

- ・地域を歩くことで、地域資源、高齢者の生活課題やニーズを把握しました。
- ・ケアプラザで行う事業アンケート等を活用し、地域資源、高齢者の生活課題やニーズの把握に努めました。
- ・連合町内会、民生委員児童委員協議会等の会合や住民主体の地域活動等に参加し、地域資源、高齢者の生活課題やニーズを把握しました。
- ・地域資源リスト等を作成し、情報の可視化を行いました。

(3) 連携・協議の場

- ・地域アセスメント等を行い、どのような連携・協議の場があるかを把握しました。
- ・連合町内会、自治会町内会、民生委員児童委員協議会等の会合、住民主体の地域活動等に参加することで、連携・協議の場をつくることに努めました。
- ・連携・協議の場を活用し、必要な生活支援・介護予防・社会参加にかかる活動・サービスの創出・継続・発展等に向けた働きかけを行うことに努めました。

(4) より広域の地域課題の解決に向けた取組

- ・区役所・区社会福祉協議会・他の地域ケアプラザ等と情報共有し、連携することで、より広域の地域課題へ取り組めるよう努めました。

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

- ・各自治会にインフォーマルサービス・地域の行事等のアンケートを実施、集められた情報を冊子にまとめ、地域住民・地域のケアマネジャー等に情報提供を行いました。
- ・上笹下連合町内会、地域福祉保健計画推進会議、各自治会役員会等の会合に出席し、地域活動状況の把握を行うとともに、各自治会別ファイルで管理を行い、地域住民・ケアマネジャーに地域情報の提供が行える体制づくりに努めました。
- ・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、ディサービス・デイケア情報シートを年1回更新、作成した情報シートを居宅介護支援事業所に配布

しました。

- ・ エリア会議で作成した〈上笹下エリアマップ〉に、随時情報を追加し、地域情報・地域特性の可視化に努めました。
- ・ 地域ケアプラザで開催される各種事業のアンケート結果を地域ケアプラザ職員に回覧し、新たな事業展開が図れるよう情報共有を図りました。
- ・ 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、地域ケアプラザの周知、地域ケアプラザの講演会等事業の周知に努めました。
- ・ 地域の昼食会、老人会等に参加し、地域ケアプラザの機能・事業の周知を図りました。
- ・ 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、顔の見える、相談しやすい関係づくりに努めました。
- ・ 上笹下エリア事業所連絡会を開催し、各専門職の視点で捉えた地域情報・地域課題・地域資源の把握を行い、協働で地域課題解決が図れるよう連携強化に努めました。
- ・ 区役所、社会福祉協議会とのカンファレンスで、事業、個別相談ケースの情報共有を図り必要な支援が迅速に行えるよう取り組みました。

② 実態把握

- ・ 各種統計資料から、担当圏域のデータを把握、課題分析などを加えながら課題解決に向けた地域資源の開発・事業展開に努めました。
- ・ 相談ケースには、面談・訪問等により個別ニーズ・個別課題の把握を行い、個別課題の分析を重ね地域課題を捉え、地域資源の発掘・拡充・開発に努めました。
- ・ 民生委員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、解決ができるよう連携して取り組みました。
- ・ 上笹下エリア事業所連絡会を開催し、地域情報、地域課題、地域資源の情報収集を行い課題解決に取り組む関係機関との連携に努めました。
- ・ エリア会議・訪問等で実際に歩き得た情報を「上笹下エリアマップ」に情報を追加して、地域情報の可視化を図り有効に活用できるよう取り組みました。
- ・ 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、新たな事業展開ができるよう職員間で情報共有を行いました。

③ 総合相談支援

- ・ 地域ケアプラザは、地域の身近な相談場所として、ケアプラザに寄せられたあらゆる層（高齢者・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、生活課題に応じた適切なサービスや関係機関に繋ぐよう努めました。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取り組みました。
- ・ 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）と協力・連携を図り、また区高齢・障害支援課、ケースワーカー・保健師、並びに各課担当者と連携を図りながら支援を行いました。
- ・ 総合相談体制の充実を図るためには、相談内容の共有や引き継ぎ等、漏れが生じないよう書類の整備、報告連絡相談を適宜行い、いつ相談があっても迅速な対応ができるような体制を整えました。また、地域ケア会議開催にあたり、包括内で個別相談ケースの内容を整理し、個別課題解決また地域課題解決に向けて会議のテーマの選定を行いました。

(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

- ・消費者被害からの保護の為、地域に向けて寸劇や講演会を行い、啓発活動を行いました。現在どのような詐欺被害が多いのか等、最新情報を提供して、消費者被害防止に努めました。
- ・成年後見制度や日常生活自立支援事業についての講演会を行い、制度の普及啓発に取り組みました。「成年後見落語」のDVDを使用したり、申し立て事例を用いて説明をする事で、制度を身近に感じて頂けるよう工夫し同時に磯子区版エンディングノートの普及啓発も行いました。
- ・申立人がいないケースなどは、区役所と連携して区長申し立て等、相談体制を取り対応しました。
- ・親族申立支援の際にはアセスメントを行い、状況に応じて3類型や候補者などの情報提供・コーディネート支援を行いました。

② 高齢者虐待への対応

- ・横浜市高齢者虐待防止指針を理解し、虐待予防・早期発見・養護者支援の視点に重点を置いた支援を行いました。また、虐待あるいは虐待が疑われる場合は、即時にチームで方針検討・決定を行い、区高齢・障害支援課との連携を図り対応しました。
- ・「介護者の集い」を毎月開催し、介護者同士が安心して語り合うことができ、介護者自身の精神的負担軽減が図られ、虐待の未然防止に繋がるような場の提供を行いました。相談や訪問に加えて地域の集会の際にも案内を行い、男性介護者にもスポットを当て、男性向けの介護者の集いも毎月開催しました。
- ・認知症サポーター養成講座でも虐待及び予防に繋げられるような内容にしており、当事者・養護者支援の啓発活動に努めました。
- ・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した。
- ・虐待対応や虐待予防については、民生委員・地域住民さらに、多機関多職種等の連携も然ることながら、チームアプローチとして早期発見・早期対応ができるよう、今年度は民生委員を対象に虐待防止研修を行い、ネットワーク構築を図りました。

③ 認知症

- ・認知症本人や家族の居場所づくりや、介護者支援の充実を図る為、5職種が連携し地域キャラバン・メイトや、地区社会福祉協議会等と協働で、自治町内会へ働きかけ、学校（小学校及び高等学校）への認知症サポーター養成講座を実施しました。養成したサポーターが認知症の方とその家族をあたためた目で見守ってくれるように、当事者・養護者支援の理解や気付きが深まる講座を行いました。
- ・協力医や精神科医による講座や周知活動を定期的に行うと共に、地域に向けて早期診断の重要性や相談機関などの案内を行いました。
- ・軽度認知症理解に対する講演会を行い、正しい情報提供と早期の受診や予防に繋がる機関等を案内しました。
- ・徘徊高齢者早期発見・身元確認をスムーズにする為の磯子区徘徊高齢者あんしんネットワークの普及活動を継続して行いました。

(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

- ・定期的開催するケアマネサロンでのアンケートやケアマネジャーからの個別相談から、高齢者の生きがい・やりがい・社会交流の機会となる新たな事業展開できるよう、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地

- 域の情報収集・課題整理・課題解決に取り組めるネットワーク構築に努めました。
- 各自治会にアンケートを行い、地域で活動しているサークル・団体、ボランティア活動、昼食会、年間行事等の把握を行い、インフォーマル情報冊子「上笹下情報ガイド」を作成、地域のケアマネジャー等に情報提供を行いました。
- 各種統計資料等から圏域の情報を収集し、介護保険制度情報の説明を合わせ地域住民に情報提供と介護予防促進を目的として、認知症予防・機能維持の活動に取り組む事業展開を行いました。
- 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っていけるようネットワークの構築を図り、「民生委員・ケアマネジャー連絡票」の周知・活用の促進に努めました。
- 上笹下エリア事業所連絡会を開催し、地域情報・地域課題・地域資源の把握を行うと共に、地域課題解決に協働して取り組むために定期的に情報交換の機会を持ち、ネットワーク構築を図りました。

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した。
- 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と協働で開催する「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した。
- 医療機関（医師・歯科・薬局）、介護サービス事業所に定期的に訪問し、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等の周知、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図りました。

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り行いました。
- 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個別的な支援を行いました。
- ケアマネジャーからの相談には、電話・面談・事業所訪問等を行い、迅速に対応できるように地域包括支援センター三職種が体制を整え対応しました。
- 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に体制を作り、ケアプラン立案等の相談支援を行いました。
- ケアマネジャーの個別ケースについて、多機関多職種による、情報共有・課題の整理・課題解決が図れるよう個別ケース地域ケア会議を開催しました。
- ケアマネサロンを定期的に行い、勉強会・事例検討会・情報提供・情報交換等を行い、ケアマネジメントの質の向上を図りました。
- 介護サービス事業所との情報交換、情報提供の機会として上笹下エリア事業所連絡会を開催し、多機関多職種及び地域とのネットワーク構築に努めました。
- 磯子区内デイサービス、デイケア情報シートをエリア内居宅介護支援事業所に配布、情報提供を行いました。
- エリア内の各自治会で開催されている、サロン・同好会・昼食会等の情報をまとめた冊子「上笹下エリア情報ガイド」を配布し、自立支援に向けたケアプラン立案の支援を行いました。
- ケアマネジャーの相談から、個別ニーズの把握を行いニーズに対し、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連携協働して、ニーズの充足が図れるよう情報共有・情報交換を行いました。

- ・新任・就労予定ケアマネジャーに対し、磯子区7地域包括支援センター主任ケアマネジャーが協働で、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、業務に必要な勉強会を開催し地域のケアマネジャーの質の向上に努めました。
- ・個々のニーズ・課題に対し、磯子区役所各課、磯子区社会福祉協議会との連携強化を図るとともに、いそご地域活動交流センターいぶき、南部児童相談所等関係機関に個別訪問を行い、地域ケアプラザの周知・事業の周知を行いネットワーク構築に努めました。

(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2回開催、各種統計資料・インフォーマルサービス・介護保険制度等の情報を整理した資料作成・提供を行い、介護サービス事業所、民生委員、各自治会役員、地域住民、磯子区役所、磯子区社会福祉協議会等関係者と個別課題解決に向けて連携・協働して行いました。
- ・個別ケース地域ケア会議開催後、参加者に対して会議の報告を行ない、課題解決に向け会議が有効に機能する継続された関係づくりに努めました。
- ・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、各種統計資料等からの圏域情報を整理し、各自治会役員・民生委員・地域住民、磯子区役所・磯子区社会福祉協議会等関係機関と連携を図り地域課題解決に取り組みました。
- ・上笹下エリア事業所連絡会を2回開催、それぞれの専門職の視点から捉えた上笹下エリアの特徴・現状・課題の整理を行いました。アンケートから地域の方から地域の活動状況を聴きたいとの意見があり、第2回は自治会町内会の代表と民生委員・児童委員に参加したいただき情報共有を図り、顔の見える関係づくりに努めました。

(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行いました。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した。
- ・介護予防のケアプランでは、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、主体性をもって課題解決に取り組んでいただけるよう、プランの作成、介護予防の情報提供を行いました。また、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、情報提供や利用を積極的に進めました。
- ・委託ケースについては、担当ケアマネジャーと連携し、目標志向型のプラン作成の支援を行いました。包括3職種が分担し担当することで、継続的に利用者の状態を把握できる体制を作りました。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努めました。
- ・ケアマネサロンにて、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した。ケアマネジャーにもインフォーマルサービスや元気づくりステーション等について知ってもらう為に適宜情報提供を行いました。

(6) 一般介護予防事業

一般介護予防事業

- ・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・啓発に努めました。
- ・地域住民が役割や生きがいをもって自主的に参加できる、継続した介護予防の取組が行えるような機会を作りました。
- ・ケアプラザを会場に活動している元気づくりステーション「ぎんもくせい」が、今後も自主的に介護予防活動を継続し、活動が広がっていくことができるよう、後方支援を行いました。
- ・地域で活動している元気づくりステーション「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行いました。
- ・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、介護予防に関する啓発活動を行いました。

5 その他

6 施設の適正な管理について

(1) 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に、建物や諸設備の維持管理を適切に実施してきました。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、異常が見受けられた場合は、区と協議の上迅速に補修・修繕を行いました。

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）

(2) 効率的な運営への取組について

- ・地域ケアプラザ各事業部門に配分された予算については、執行上効率的かつ効果的な運営ができました。また、法人本部と連携し、労務や経理事務等適切に運用してきました。
- ・各事業部門が、一体的となった援助・支援活動を行い、事業の効率性や効果を高めました。定期的なミーティングや会議を実施し、情報共有に努め、事業の透明性を堅持しながら取り組んできました。

(3) 苦情受付体制について

- ・各事業部門に、苦情解決責任者を配置し、苦情窓口を設置しています。また、利用者からの意見・要望など随時受け、館内正面入り口に「ご意見箱」を設置し、多種多様な声がいただけるよう整備してきました。
- ・苦情・意見・要望等については、その内容を真摯に受け止めて、迅速に対応を行っています。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ってきました。さらに、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等も行いました。

(4) 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・協働しながら迅速に対応を図れるよう、体制を整えました。
- ・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等に基づき、年2回の防災訓練（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てきました。
- ・特別避難場所開設マニュアルの随時見直しと、特別避難場所としての機能を果たすために、準備（応急備蓄等）を怠る事のないよう努めました。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きました。
- ・防犯については、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した。

(5) 事故防止への取組について

- ・各事業部門では、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した。
- ・ヒヤリハット報告書を作成し、情報を共有化し再発防止に努めました。また、予防対策を検討し、職員全体に周知徹底を行い、事故防止の意識も高めました。
- ・何かしらの事故等が万が一にも発生した場合は、その原因分析を行い職員全体で共有し、危機管理の意識を高め再発防止に傾注しています。

(6) 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してきました。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ました。また、個人情報管理マニュアルを職員全体に周知徹底し、管理体制を強化しました。
- ・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ため、郵送・FAX等必ずダブルチェックを行い、個人が特定できる箇所はマスキングを行うなどして、厳重な取り扱いを行ってきました。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、その都度確認のチェックを行うよう習慣化してきました。さらに、個人ファイルの持ち出しについても、必ず申告を行い持参するようにしました。

(7) 情報公開への取組について

- ・地域ケアプラザの事業については、広報紙や磯子区広報紙、当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・工夫しました。また、連合自治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・周知を依頼してきました。
- ・事業計画や事業報告、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、カウンターに設置しています。
- ・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、開示等の申し出があった場合は、適切に対応管理します。

(8) 人権啓発への取組について

横浜市人権啓発推進計画に則り、基本的な考え方のもとに啓発に取り組みました。また、啓発手法として、多様な媒体を効果的に活用するほか、参加してみたいという気持ちを高めるような、講座・講演会・学習会など開催してきました。

(9) 環境等への配慮及び取組について

- ・日常から節電・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、協力をお願いしてきました。
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した。施設内備品等についても、最大限活用を行い、不要になった物でも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検討をしました。また、ごみの減量化も意識し、再利用できる紙は出来るだけ裏紙を使用するなどの工夫をしました。さらには、会場利用者にゴミ持ち帰りをお願いし、協力を仰いできました。
- ・四季折々に応じた施設内ディスプレイや、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、施設内に掲示することで、多くの人の目に留まり、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な環境整備に力を注ぎました。

【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

《目標に対する成果等》

- ・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に努めました。
- ・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した。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きました。

《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出来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した。
- ・地域の町内会館等、ケアプラザ以外でも介護予防に繋がる事業等を積極的に実施し、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きました。

《利用者実績》

【単位：人】

4月	5月	6月	7月	8月	9月
141	150	151	158	152	145
10月	11月	12月	1月	2月	3月
150	155	158	162	152	151

●居宅介護支援事業

《職員体制》

管理者 1名
 介護支援専門員 4名（常勤専従3名・常勤兼務1名）

《目標に対する成果等》

- (1) 要介護認定を受けても、住み慣れた地域で、可能な限り自立した生活を送れるように支援してきました。
- (2) 心身の状況、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されていく様支援し、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、要介護状態になることの予防に努めました。
- (3) 研修会や学習会に積極的に参加して、専門性の向上と質の高いケアマネジメントの実施を行ってきました。

《その他（特徴的な取組、PR等）》

- ・地域福祉の拠点である地域ケアプラザ内にある居宅介護支援事業所として、地域包括支援センター併設の強みを生かし、地域の医療・福祉・保健機関と連携を図りながら、より良いケアマネジメントの実施、地域包括ケアシステムの構築の一役を担えるよう努めてきました。

《利用者実績》

【単位：人】

4月	5月	6月	7月	8月	9月
108	115	104	103	109	105
10月	11月	12月	1月	2月	3月
108	98	96	98	99	90