

事業計画書

1 運営ビジョン

(1) 地域における地域ケアプラザの役割について

地域包括ケアシステムの推進や高齢者、子ども、障害者支援の視点を含めて地域ケアプラザの指定管理者として行うべき取組を具体的に記載してください。

地域ケアプラザの指定管理者は、高齢者、子育て世帯、障害のある方など、誰もが地域の中で困りごとを抱えて孤立することのないよう、介護・医療や生活支援・介護予防等と地域住民による見守りや助け合い等の一体的な支援を、身近な日常生活圏域で行う役割を担います。

また、地域住民が主体となって、つながり支え合う地域づくりを進められるよう、横浜市地域福祉保健計画の策定・推進等を通じて、地域の課題を地域住民や関係機関と共有し、解決に向けた話し合いや活動を支援します。

(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。

潮田地域ケアプラザエリアは、かつては京浜工業地帯で働く労働者のまちとして賑わっていましたが、工場が撤退し、跡地にマンションなどの大規模集合住宅が増えています。平地で交通の便もよく、地方出身者や外国籍の方も多いほか、高齢化率も区内平均より高く、エリア内の5地区の平均は25.06%となっています（令和6年3月末現在）。14歳以下の人口は区内平均よりやや低く、数年増加傾向は見られず、少子高齢化の傾向は年々高まっています。

高齢者の世帯や生活保護受給世帯が多く、要援護世帯の増加や住民組織に属さない方の社会的孤立などの課題が浮上しており、状況が深刻化してからの相談になる傾向も高まっています。

エリア内の5地区は、それぞれに地区連合自治会町内会（以下、連合）や地区社会福祉協議会（以下、地区社協）が組織化されており、住民同士の「支えあい」が積極的に行われています。潮田神社を中心とした祭礼を通して5地区の結びつきが強く、エネルギー溢れる魅力ある地域です。

1 「鶴見・あいねっと」を中心とした地域展開

鶴見区地域福祉保健計画「鶴見・あいねっと」（以下、あいねっと）の地区別計画を、それぞれの特色を活かして地域、区社会福祉協議会（以下、区社協）、行政とともに策定・推進しています。策定・推進にあたっては、地区ごとに専門職それが視点を活かしたアセスメントを行い、地域展開していきます。

2 地域の一員としての地域展開

地域が大切にする各種事業に参加するだけでなく、地域の一員として課題を共有し、一緒に検討できる関係づくりを行っていきます。加えて、地域の民生委員・児童委員（以下、民生委員）等、各種委嘱委員の活動を支援します。

3 子どもから高齢者まですべての住民が安心して生活するまちづくり

高齢者に関する相談が増加している一方で、子どもや障害児・者に関する相談が少ない現状があります。子どもや障害児・者に関する相談窓口であることの周知を強化するとともに、日頃から子どもや障害児・者が利用する地域の公園やコミュニティハウス、地区センター、学校、専門機関等との連携を強化します。各中学校エリアで行われている要保護児童等対策地域協議会に参加し、支援者とともに課題解決へ取り組みます。

4 地域包括ケアシステムの構築

各地区で緩やかな見守り活動が展開されています。住民同士の見守りだけではなく、生活圏における商店や企業の見守り活動などにより、多様な課題や外国籍であること等で社会的孤立が生じている世帯等に早期に関わるような見守り体制づくりを進めます。また、クリニック等の医療関係者、ケアマネジャーや介護保険事業者等の専門機関との連携を進め、医療・介護・福祉を包括的に提供、支援する地域包括ケアシステムの構築を目指します。

(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。

1 地域との連携

連合・自治会町内会や地区社協、民生委員児童委員協議会（以下、民児協）の定例会や地域のサロン、ボランティア活動等に積極的に参加し、顔の見える関係づくりを行います。必要に応じて地域ケアプラザ事業や福祉保健に関する情報提供や相談対応を行います。

2 関係機関等との連携

- (1) 地域との関わりから得た情報や支援内容は、地区支援チーム会議や多職種会議（指定管理部門の5職種）や区社協、行政との職種会議）においても共有し、チームとして課題解決に向けて取り組んでいきます。
- (2) 各職種連絡会を通し、新人ケアマネジャー育成事業や障害児余暇支援事業等を区内地域ケアプラザや区社協、行政と協働して実施します。
- (3) 保育園や地域子育て支援拠点、子育て関係団体とともにネットワークの拡充に努め、地域の子育てサロンを支援します。子どもと親が孤立しないよう見守りの視点を広げていきます。
- (4) 医療機関との事例検討会や認知症初期集中支援チーム等へ積極的に参加します。また、地域ケア会議やケアマネジャーと医師との懇談会、ケアカンファレンス等、日々の関わりの中

でも関係性を深めます。

(5) 地域の医療団体や介護者の会、認知症の方を対象としたボランティア活動をされている方等と連携し、それぞれの特性を活かしながら子ども向けを含む認知症サポーター養成講座等の認知症に関する普及啓発事業を進めます。

(4) 合築施設との連携について

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。

潮田地域ケアプラザは潮田交流プラザ1階に位置し、横浜市国際学生会館（以下、学生会館）、潮田地区センターとの3施設合築となります。施設それぞれの強みを活かしながら、事業等を協働して実施していきます。

1 潮田交流プラザ内3施設長会議

潮田交流プラザ内3施設長会議を毎月実施し、建物の修繕等だけでなく互いの事業状況なども共有し、他施設が実施する事業への問い合わせなどにも対応していきます。また、施設のある地区の行事に対しては3施設で連携をとり参加しています。

2 潮田交流プラザ秋まつり

潮田交流プラザを地域の拠点として広く活用していただくことを目的に、5連合と3施設とで協働して「潮田交流プラザ秋まつり」を開催しています。秋まつりで潮田地域ケアプラザが担当するスペースでは、障害者地域作業所の活動支援、あいねっとの推進PRや区行政に関連するPRコーナーも設置し、情報発信の協力も積極的に行います。

《潮田交流プラザ秋まつり》

《潮田交流プラザ秋まつりでの「鶴見・あいねっと」のブース》



3 防災訓練の実施

年2回、3施設協働で防災訓練を実施します。災害時には、学生会館の留学生が地域ケアプラザの高齢者の避難誘導支援を行えるよう、協力体制をとっていきます。

《消火訓練の様子》



《学生との車いすの階段避難訓練の様子》



4 具体的な連携事例

学生会館の留学生を対象としたボランティア体験など、日本の高齢者福祉についての学びの機会を提供します。潮田地区センターとは体育館を使用した事業を連携して実施します。

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。

本会では、「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」という活動理念の実現に向けて、会員組織としてのネットワークを活かした地域福祉活動を推進し、地域住民や関係機関の皆さんとともに地域の支えあい活動などの共助の層を厚くする取組を展開してきました。

1 基本方針（長期ビジョン・横浜市地域福祉保健計画）

団塊の世代が後期高齢者となり、様々な課題が想定される「2025年問題」などの福祉課題に対して本会の組織・活動の方向性を「長期ビジョン」としてまとめ、これを具体的に推進するために5年を単位とする「中期計画」を策定して取組を進めています。

現在、2040年までを見越した新たな長期ビジョンを策定中（令和6年度未完成予定）です。次期中期計画は、新たな長期ビジョンを踏まえ、令和7年度中に策定する予定です。

また、横浜市地域福祉保健計画については、横浜市と共同事務局として策定・推進に関わっております、これらの計画を事業に反映して取組を進めています。

2 事業実績 ※令和6年3月31日時点

本会は18区の区社協との連携のもと、市全体として地域福祉の推進を図ってきました。また、数多くの指定管理施設を運営するほか、横浜生活あんしんセンター及び障害者支援センターなど幅広い福祉分野の事業を実施しています。

(1) 施設運営

福祉保健研修交流センター ウィリング横浜、横浜市健康福祉総合センター、地域ケアプラザ、老人福祉センター、地区センター、障害者研修保養センター 横浜あゆみ荘等、複数の指定管理施設を運営しています。

個々の施設の特長を活かし、行政や区社協と連携しながら、地区社協、民生委員、ボランティアなど福祉関係者とともに助け合いのまちづくりを進めています。

(2) 幅広い福祉保健人材の育成

社会福祉センターの運営や地域ケアプラザとの連携、 ウィリング横浜における研修等を通じて地域福祉保健の人材育成に向けた取組を進めています。

(3) 地域における権利擁護の推進

横浜生活あんしんセンターを運営し、法人後見の受任、市民後見人の養成・活動支援、18区社協あんしんセンターの支援など地域における総合的な権利擁護の事業を実施しています。

(4) 障害福祉の推進

障害者支援センターを中心として障害理解の啓発や障害当事者団体の支援を進めるとともに、横浜市からの受託事業である障害者後見的支援制度の運営を通じて、障害当事者が地域で自分らしく暮らせる地域づくりに取り組んでいます。また、障害児者の地域生活、社会参加を促進するため、訓練会や地域活動ホーム、地域活動支援センター等の運営を支援しています。

(5) 会員活動と地域福祉の推進

本会は社会福祉施設、事業所、地域福祉活動団体、ボランティア団体などさまざまな立場、種別の会員で組織された協議体組織です（会員数： 5881 団体・人）。それぞれの組織課題や地域課題を解決するため、会員相互の課題解決力や専門性を活かした取組を行っています。

3 地域ケアプラザ事業への貢献実績

(1) 市内全地域ケアプラザで組織する地域ケアプラザ分科会の事務局運営

市域での職員連絡会や所長会の事務局を担い、共通課題の検討や研修を実施しています。

(2) 地域ケアプラザの人材育成

分科会全体会での所長向け研修や、職種別に組織された研究会における情報共有や課題検討等を介して、地域ケアプラザを運営する職員全体の業務の質の向上を図っています。

(3) 生活支援体制整備事業の推進支援

区社協と連携し、地域ケアプラザ等に配置されている第2層生活支援コーディネーターを支援しています。具体的には、地域課題の検討、研修実施、事業創出、事例集等による取組の可視化等を実施しています。

(2) 財務状況について

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

1 予算の執行状況について

予算の執行にあたっては、過不足ないよう支出経過を見るなど予算管理を徹底し、必要に応じて予算の補正も適切に行ってています。令和5年度決算においては経常増減差額及び当期活動増減差額とともにマイナスとなっており、その主な要因は、本会が実施する年金共済事業で運用しているシステムにかかる減価償却費が生じたことや、地域ケアプラザにおいて、賃金上昇や物価高騰に伴う費用増に対し、介護保険事業収入や指定管理料収入が不足したことです。システムの減価償却が令和8年度末で終了予定のため、システムの大規模改修や入替がなければ令和9年度以降は費用が発生しない見込みです。また、介護保険事業については、通所介護事業における介護報酬加算の取得による収益増や、営業日数の見直し等による収支改善に取り組んでいます。

法人全体としては支障ない運営を行っており、健全な経営に努めています。

2 法人税等の滞納の有無について

法人税や消費税、固定資産税など納税に係る業務については、税理士に一部業務を委託し、また同者の指導のもと、適切な納付に取り組んでいます。現時点では滞納などはありません。

3 財務状況の健全性について

法人全体の財政状況については、月次試算表作成に合わせ流動比率や人件費比率、経費比率などを確認し、情報を把握しています。また、施設の運営状況については、法人本部と連携し収支状況を常に把握し、収支状況を確認しながら事業活動が滞ることがないように努めています。

法人全体としては、民間の社会福祉施設整備のための資金貸付事業における借入金がありますが、償還金を原資として確実に返済しており、法人運営に支障をきたすことはありません。なお、本事業は新規貸付を終了しており、今後借入金は増加しません。

4 安定した経営ができる基盤について

本会財務状況は、予算管理を徹底することでより安定した経営ができるよう努めています。日々の経費支出から資産等の管理に至るまで、予算の範囲内で行うことを前提とし、必要に応じて予算の補正を行うことで安定した事業活動を行っています。

また、本会では平成29年度から会計監査人による監査を実施し、財務・会計等の指導を隨時受け、社会福祉法人会計基準を遵守した財務活動を行っています。そのうえでより安定的な経営が

行えるよう、内部検討のみならず、所管局でもある横浜市健康福祉局と密に連携しながら安定的な法人運営に努めています。

3 職員配置及び育成

(1) 地域ケアプラザ所長及び職員の確保、配置について

地域ケアプラザを運営していく上で、地域ケアプラザ所長（予定者）及び職員の人員配置並びに勤務体制、必要な有資格者・経験者の確保策について、その考え方を記載してください。

地域ケアプラザ業務の質が高まるよう、福祉における多様な事業を経験した人材を法人全体で育成することで、適切な人員を配置します。

1 所長予定者の配置について

本会は、市内で多数の福祉施設の運営や幅広い福祉事業を実施しています。所長予定者には、施設管理者として必要な経験のある管理職、もしくは区社協における地域福祉の推進や地域ケアプラザでの勤務実績がある職員を内部登用により配置します。

2 必要な職員の確保、適正な配置について

常勤職員は、介護保険関連の専門職採用による配置や、法人内で特に地域福祉の推進に意欲ある職員を配置します。

また、本会の人材育成計画及びキャリアアップ支援制度による有資格者の確保と法人スケールを活かしたジョブローテーションにより、継続的に適切な人材を配置します。

外部へ向けては就職相談会等の実施、また職員紹介・職場紹介動画など、わかりやすいコンテンツを活用して有資格者の確保に努めます。

非常勤職員は、様々な媒体を活用し地域に根ざした施設として、できる限り地域の方を採用することにより、施設と地域をつなぐ役割を担ってもらいます。

(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。

1 本会の人材育成について

本会では「人材育成計画」を作成し、「横浜市社協が組織として遵守すべき規準」を柱として、初任者から幹部まで職位ごとの「求められる職員像」や、地域ケアプラザでは職種別に経験年数に応じた「職務遂行能力」を具体的に示しています。それらに基づき、全職員に対して人事考課制度を導入しており、法人全体の方針をふまえた個人目標設定・業務遂行・自己評価・上司の評価・指導（振り返り）を職員ごとに行い、人材を育成しています。

更に、新任職員を対象とする教育システムとして「新人育成リーダー制度」を実施し、職場における日常的なOJT（実務を通じての教育・訓練）体制を構築しています。

2 地域ケアプラザの職員育成について

横浜市が示す「地域ケアプラザ業務連携指針」のほか、本会では次のとおり指針等を作成し、地域ケアプラザに従事する職員を育成しています。これらを活用して定期的に各々の業務能力を確認しながら、自身に不足している部分を明確化し、足りないスキルを向上することで質の高いサービスが提供できるよう取り組んでいます。

- (1) 地域ケアプラザ基本指針
- (2) 地域ケアプラザ業務指針
- (3) 5職種連携のあり方（保健師等、主任ケアマネジャー、社会福祉士、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）
- (4) 地域ケアプラザ自己評価シート
- (5) 地域ケアプラザ業務に取り組む姿勢

3 研修計画について

法人の研修計画に基づき、各地域ケアプラザにおいて非常勤を含めた研修計画を作成し、職員一人ひとりが求められる役割を遂行するために必要な知識・技術の向上に努めています。新人育成リーダーの配置をはじめ、非常勤職員も含め日常的にOJTを実施していくとともに、内部研修だけではなく外部研修にも積極的に参加し、全体的な資質向上に努めます。

【組織内研修 主な内容】

(1) 実務研修

- 介護保険基礎研修
- 地域ケアプラザ職員研修（職種連携研修、新任包括支援センター職員研修 等）
- 介護予防支援研修
- 地域活動交流コーディネーター研修
- 第2層生活支援コーディネーター研修
- サブコーディネーター・コミュニティスタッフ研修
- 職種別実地研修 等

(2) 職場研修

- 認知症及び認知症ケアに関する研修
- プライバシーの保護に関する研修
- 接遇に関する研修
- 倫理及び法令遵守に関する研修
- 事故発生又は再発防止に関する研修
- 緊急時の対応に関する研修
- 感染症・食中毒の予防及び蔓延防止に関する研修
- 身体拘束防止に関する研修
- 非常災害時の対応に関する研修
- 介護予防及び要介護度進行予防に関する研修
- 業務継続計画（BCP）に関する研修
- 入浴に関する研修

(3) 基幹研修

新任職員採用時研修

人権研修、ハラスメント研修、メンタルヘルス研修

コンプライアンス研修

階層別研修（対象別：新採用職員、新人育成リーダー、中堅、主任、管理職員など）

地域福祉実践力向上研修

コミュニティソーシャルワーク研修

法人全体研修 等

(4) 課題別研修

苦情解決研修

権利擁護の視点を学ぶ研修 等

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、乳幼児から高齢者、障害のある方などさまざまな市民が利用する施設です。ご利用者が安心して安全に、かつ快適に利用できるよう、区役所と十分な連携をとり施設を維持管理します。また、施設の長寿命化に向け、計画的な維持保全を実施します。

1 安心・安全・快適に利用していただくために

日常清掃や定期清掃により施設を清潔に保持し、来館者の衛生に配慮します。また、地域の方々に施設を安全に利用していただけるように、実際にご利用される方々のご意見を取り入れながら、設備を維持管理します。

2 法令に基づく施設・設備の管理

建築物・建築設備・電気・消防等の各種法令に基づき、保守点検作業を実施します。

3 定期的な保守点検

設備の管理について、職員による日常点検と年間を通じた委託業者による専門的な定期点検を実施して、施設の不具合で利用者に不都合を生じさせないよう、不具合の早期発見、早期修理を心がけ、大規模な修繕を未然に防ぐよう取り組みます。

4 計画的な施設・設備の改修

利用される方が快適かつ安全に利用できるよう、計画的に施設及び設備の改修を実施します。経年劣化等に対し長寿命化を図るために、施設や設備の状況を正確に把握し、必要に応じて区福祉保健課を通じて改修します。

(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。

本会内で発生した事件・事故やヒヤリハット事例を共有するとともに、日常点検の実施や各種手順の見直しを行うことで、重大な事故等の未然防止に取り組んでいます。

事件事故が発生した際は、「事故対応マニュアル」に則り、適切な初動対応を行った上で速やかに区役所等の関係機関へ報告します。

また、災害発生時に地域と協力体制が取れるよう、日頃から関係づくりを進めます。

あわせて福祉避難所としての役割を着実に果たすことができるよう、各種マニュアルや事業継続計画の整備、防災訓練や職員研修を計画的に実施します。

(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。

発災時には、本会の災害対策マニュアルに基づき、自身と利用者の安全確保や情報収集、必要に応じて避難誘導を行う等、安全確保に向けた対応を行います。

福祉避難所の開設要請があった場合に備えた事前準備として、区防災計画に基づき、「福祉避難所開設・運営マニュアル」を作成し、全職員で福祉避難所の役割や機能、運営方法等を共有することで、いざという時にも円滑に運営できるよう準備します。また、福祉避難所情報共有システムについても、迅速に対応ができるよう操作マニュアルを参照し、操作の訓練を行います。

福祉避難所の運営にあたる職員の確保に向けて、交通機関が機能しない状況でも迅速に参集できるよう机上参集訓練を法人全体で年1回実施し、最短の参集経路の確認や参集人数に応じた対応の検討等のシミュレーションを行います。

防災備蓄についても適切に管理し、避難者が安心して避難生活を送れるよう備えます。

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。

災害対策マニュアル以外にも、法人として初動行動マニュアル、事業継続計画等を整備するほか、全職員を対象とした安否確認訓練を行い、震災や風水害といった災害に備えています。

地域ケアプラザでは介護保険部門の事業継続計画を作成し訓練するほか、相談業務等で把握した発災時に特に安否確認が必要なケースについては、日頃から地区社協、民生委員等と情報共有するなどして、地域の見守りの取組につなげます。

また、地域防災拠点運営委員会が実施する地域の訓練等に参画し、有事に備えた日頃からの顔の見える関係づくりを進めます。

国内での大規模災害発生に伴う災害ボランティアセンターの運営への応援要請があった際に

は、法人として職員を派遣しており（能登半島地震：18名）、報告会等で知見を共有することで具体的な発災時の状況等についての理解を深め、万一の発災に備えます。

(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。

地域ケアプラザは横浜市の公共施設であることを認識し、常に地域住民や利用者の視点にたった対応を心がけます。介護保険サービス事業者等に対しても公正・中立な立場にたち、利用者やその家族に介護保険サービス事業者を紹介する際は、偏りが生じないよう情報提供します。

1 利用者への公正中立な情報提供

居宅介護支援事業所を紹介する際は、複数の事業者情報を伝え、相談者が自ら選択できるよう、また、不利益が生じないように努めます。

あわせて情報を提供する際、特定の事業所に偏る事が無いよう、日頃から情報を収集するとともに、日常的に所内で情報共有や相談を行います。

2 介護保険事業所との公正・中立な連携

公正・中立に情報提供できるよう、ハートページなどを活用して、特定の事業所に情報が偏らないよう心がけます。

3 コンプライアンスの推進

本会の職員は、関連する法律・諸規定を遵守し、地域福祉の推進を担う職員として、公私ともに常に良識を持った行動をとることを心がけます。その取組として、コンプライアンスハンドブックを全職員が携帯し、公正・中立な立場で業務にあたります。

また、法令遵守のみにとどまらず、積極的に市民の願いや期待に応え、行動することを目指します。地域福祉の推進役として職員一人ひとりが改革意識をもって考え、行動し、市民や関係機関との協働のもと、地域の福祉課題を把握し、その解決に取り組みます。

(5) 利用者のニーズ・要望・苦情への対応

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

利用者アンケート（毎年実施）を実施するとともに、館内にご意見箱を設置することで、施設を利用される方からのご意見・ご要望をお受けする体制を整備します。

また、日常的な利用者とのコミュニケーションの中から聞き取ったご意見・ご要望は、業務改善の機会ととらえ、部門会議等で検討の上、改善に取り組みます。

申し出ていただいた苦情については、それぞれの申出者の思いを真摯に受け止め、解決策や対応策について検討し、苦情相談対応マニュアルに沿って迅速に対応します。

なお、本会では、3名の外部有識者（法律、人権、社会福祉）で構成する苦情解決調整委員による苦情解決制度を有しており、地域ケアプラザに係る苦情についても本制度に基づき、適切に対応

しています。所属（一次対応）、本会幹部職員で構成される苦情解決推進チーム（二次対応）において解決に至らない苦情については、苦情解決調整委員（三次対応）の対応により解決を図ります。

《利用者アンケートの結果報告様式》



(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 個人情報の保護について

個人情報保護法や横浜市個人情報保護に関する条例に基づき策定されている本会の「保有する個人情報保護に関する規程」に基づき、適切に個人情報を管理・活用します。

また、個人情報保護に関する研修を実施するとともに、取得する個人情報は必要最低限のものとし、不要となった情報は適切に廃棄処理するなど個人情報の適正な取り扱いを徹底します。取得した情報の管理については、個人情報の記載された書類は事務室の書庫に保管し、終業時には施錠を徹底しています。各職員のパソコンについても、セキュリティワイヤーで固定するとともにパスワード管理をしており、外部への個人情報の持ち出しが原則禁止としています。あわせて年に1回、全部署を対象に自主点検を実施し、改善に取り組んでいます。

2 人権尊重について

相談対応や事業実施にあたっては、すべての職員が常に相手の立場に立って行動するよう努めています。

また、社会福祉の従事者として、人権問題に対して正しい理解と認識を深め、人権尊重を基調として行動できることを目指して、人権研修を人材育成計画における基幹研修として位置づけ、実施しています。

(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、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。

1 環境への配慮

少量化を目的にゴミ自体を減らすとともに、ゴミを排出する場合は適切に分別し、大切な資源としてリサイクルに取り組みます。また、リサイクルペーパーなどエコロジー商品を積極的に購入します。

地球温暖化への対応（横浜市地球温暖化対策実行計画の推進）として、未使用の部屋の消灯、クールビズ・ウォームビズを推進し、空調機の室内温度設定を夏は28度、冬は20度として節電に努めるなど、施設運営の省力化を進めます。

2 市内中小企業への優先発注

業務委託や物品購入などの発注については、横浜市中小企業振興条例と本会経理規程に基づき、中小企業への優先発注を意識した取扱いとします。特に100万円以上の費用が発生する契約については、市内中小企業を優先指名することを規定した本会業者指名基準要綱に則り、本会業者選定委員会においてその対象となる業者を選定します。

3 障害就労施設等からの物品等の積極的な調達

障害者就労施設等からの物品等の積極的な調達については、法人として『よこはま障害者共同受注総合センター事業』を横浜市から受託し、企業や行政等からの市内対象施設への受注促進等に取り組んでいます。本施設においても、物品調達の際はエリア内を中心とした障害者就労支援施設等へ発注します。

4 男女共同参画の推進

女性が活躍できる環境を整備し女性活躍の取組を加速させるため、法人として『女性の職業生活における活躍の推進に関する行動計画』を定め、女性職員が、職業生活において十分に能力を発揮できる雇用環境づくりを進め、優良な企業として認定を受けています。本施設の運営においても、男女ともに全職員が職業生活と家庭生活との円滑な両立を可能にするため、ワーク・ライフ・バランスを推進するとともに、定期的及び不定期にも面談を実施する等、本人の意思が尊重される機会を積極的に設けます。

5 障害者の就労推進

法人として定めた『障害者雇用推進方針』に基づき、就労支援センター等とも連携し、法定雇用率を達成しています。今後も各職場で障害の有無に関わらず各職員がいきいきと働く職場づくりを目指し、本会全所属における障害者雇用推進に取り組みます。

5 事業

(1) 全事業共通

ア 施設の利用促進について

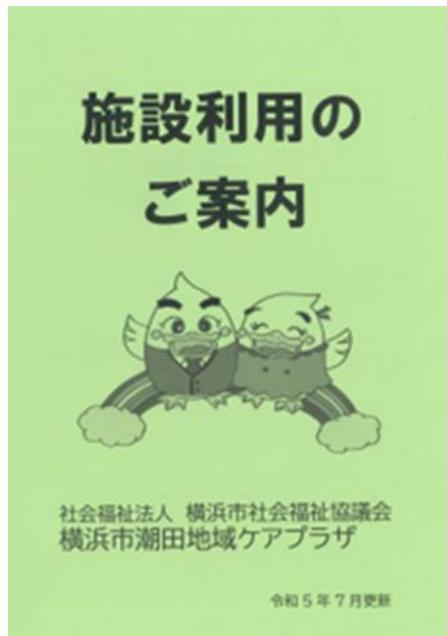
施設の稼働率向上のための対策や効率的な施設貸出の方法、利用者のために有益な情報提供を行う方法について、その効果も含め具体的に記載してください。

各時間帯・各部屋が市民の福祉保健活動に有効活用されるよう、部屋の特徴や設備・貸出物品などの情報を提供し、利用者数の増加を目指します。また、地域包括支援センター、地域活動交流における相談や居宅介護、通所介護部門それぞれが地域の方に活用していただけるよう、情報提供にあたり、広報紙（うしおダック）やホームページを活用して施設貸出の促進を図ります。施設を継続して活動しやすいように施設利用のご案内を作成し、アンケート等のご意見を参考に定期的に更新します。また、年に1回程度、貸館利用団体懇談会を実施し、団体間の交流から新たな福祉保健活動へつながるようコーディネートを行っていきます。

《広報紙うしおダック》



《施設利用のご案内》



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。

どのようなお困りごとにも対応することを目指し、日頃から区役所や関係機関、地域住民と連携し顔の見える関係を構築することで、複合的なニーズを含む幅広い相談に速やかに対応できるようにします。

1 地域に最も身近な相談窓口として

高齢者、子ども、障害児・者、生活困窮者、引きこもり等、相談者の状況や抱えている生活

上のお困りごとを、丁寧に受け止めます。介護に関する相談は地域包括支援センターが対応するとともに、内容に応じて適切な相談窓口に引き継ぎ、課題の解決へつなげます。民生委員等の地域活動者と連携し相談を広く受け付けることができるよう、5職種カード（相談窓口の案内カード）を配布します。

《5職種カード》



2 多くの課題を抱えたケースへの対応

高齢の親とひきこもりがちな壮年の子ども、ごみが片付けられない一人暮らし高齢者など、多くの課題を抱えたケースが増加しています。こうしたケースに対して地域包括支援センターを中心に関わり、対象者との信頼関係を構築します。介護保険制度での対応や地域のボランティアやインフォーマルサービス、民生委員等とともに支えるなど、地域ケアプラザのネットワークを活かして対応します。自らSOSを発信できない方には、民生委員やつながりのある近隣の方を通じてコンタクトを取り、必要に応じて訪問するなど、その方の状況に応じて柔軟に対応します。

3 自主事業や地域の中で

自主事業や、地域の集いの場に関わる中で得られた困りごとなどの相談は、地域包括支援センターを中心に関係機関と連携して対応します。また、個別対応だけでなく、認知症や障害の理解といった講座を開催するなど地域全体で自分事として考えられるきっかけづくりをしていきます。

4 個別から地域へ

個別相談で把握される様々な課題は、地域包括支援センターで開催する「地域ケア会議」等を通じて民生委員をはじめとした地域の担い手や関係機関で共有し、今後の対応方針や解決策について検討します。また、地域で必要とされる取組については、地域活動交流・生活支援コーディネーターを中心とした5職種から地域福祉保健計画の地区別会議等へ提案して検討、実践につなげます。

5 相談窓口機能の周知

地域ケアプラザ自主事業のほか、地域の高齢者サロンや子育てサロン、高齢者体操教室等の機会をとらえ、5職種が連携して相談窓口機能を周知します。また、広報紙やチラシ、インターネットを活用することで、様々な分野の相談者に対して情報を提供します。多様なニーズに対し適切な情報提供ができるよう、鶴見「観光ネットワーク」づくり交流会への参加や鶴見区特化型地域ポータルサイトなどを通じて幅広いネットワークを構築します。

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。

地域ケアプラザを運営するうえで、区役所や地域内の関係機関及び区内各専門機関との連携が最重要であると考えます。日頃からの顔の見える関係づくりに努め、双方向での情報把握や連携した関係づくりを目指します。

1 所内の連携

所内においては、地域ケアプラザが日常生活圏域における地域支援を進めるため、本会が作成した「地域ケアプラザが取り組む地域支援～5職種連携編～」の考え方により、地域活動交流事業、地域包括支援センター、生活支援体制整備事業と協働し、地域課題の把握、地域支援業務を進めます。

2 近隣施設との連携

- (1) 合築館の学生会館・潮田地区センターとは、互いの特色を活かし介護予防、認知症への理解、多文化への理解をすすめるための共催事業を実施します。
- (2) エリア内の潮田公園コミュニティハウスとは、地域のサロン活動や介護予防教室の拠点として連携するほか、子育て支援や子どもの居場所づくりなどの課題について連携して取り組みます。
- (3) 近隣の介護保険施設や医療施設と連携し、地域のニーズに応じたより専門的な講座開催を企画します

3 地域密着型サービスとの連携

エリア内の地域密着型サービス事業所で開催される運営推進会議への参加等を通じ把握した、各施設の運営課題や地域課題を区レベルの地域ケア会議で報告し、地域包括ケアシステムの実現に向けて取り組んでいきます。

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。

区役所、区社協、地域ケアプラザが一体となり、住民活動の拡充や専門機関も含む支援体制の整備を進め、必要な地域活動を住民とともに考え、組織化や活性化(つながりづくり、担い手の育成、新規事業化 など)を支援・協働していきます。

1 顔の見える関係づくり

ネットワークの構築において、「顔の見える関係づくり」は不可欠です。自治会町内会、地区社協、民児協、老人クラブ等、地域関連団体の会議や行事に定期的に参加し、地域ケアプラザの役割を伝え、気軽に相談しあえる関係をつくります。

2 地域ケア会議や協議体の推進

個別ケースの検討を積み重ねる中で、地域に不足している資源やサービス、連携が必要な職種や機関、深刻化が予測される地域の課題等を明らかにしていきます。これらを地域住民等の関係者で共有し、課題解決に向けた検討を行います。

3 身近な地域でのつながり・ささえあい活動の推進

「身近な地域のつながり支えあい活動推進事業」は、必要な支援に結び付いていない人を近隣住民の気づきによって早期発見し、住民との協働による支援や居場所づくり・役割づくりを行いながら、「個」を意識した地域づくりを進めて行く本会独自の取組です。

市社協本部・区社協との連携とともに関係機関の協力を得ながらこの取組を推進します。

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。

区の事業等に積極的に参加・協力し、区政運営方針（「いつまでも住み続けたいまち・鶴見」）の実現のために各関係機関と協働を進めます。

1 地域力の強化（災害に強いまちづくり・地域の力やつながりを育むまちづくり）

地域の自助・共助の取組を積極的に支援します。また、各地域でどのように災害対策をとっているかの情報を収集したうえで、地域の日頃からの「見守りの輪」の仕組みづくりを行政各担当・区社協と連携して進めます。

2 区内経済・活力の向上（多文化共生のまちづくり）

外国籍の方からの相談も増加している中で、日頃から住民同士のつながりが深まるよう、鶴見国際交流ラウンジや併設している学生会館と情報を共有しながら、地域で相互に理解を深める交流が増やせるよう、行政各担当・区社協と連携して取り組みます。

3 子どもから大人まで安心・元気に（福祉のまちづくり）

（1）子育て支援

地域の中に子育てサロンが4か所あります。それぞれの特徴を活かして、活動の継続と見守りにつながるよう、行政や子育て支援拠点である「わっくんひろば」、子育てサロン活動者と協働します。担い手不足による運営継続への課題などについても関係機関と連携して取り組みます。また、区内の地域ケアプラザとともに、横浜子育てサポートシステムの普及に協力します。

（2）健康づくり

介護予防や健康づくりを目的とした活動の場を、行政や区社協・地域の保健活動推進員とともに進めます。ひざの痛みの影響で、生活に支障をきたしたり、要介護認定を受ける高齢者が多いことに着目し、区内で介護予防への取組として普及啓発が進められている「ひざひざワっくん体操」の普及啓発や、区内で推進されている福祉と医療の連携システムである「サルビアねっと」で開催されている体力測定会などの取組に協力し、健康づくりを推進しています。

また、エリア内4か所の公園での「元気づくりステーション」の継続支援や、その他の地域での健康の場づくりが広がるよう、地域の活動に参加しながら、かつ保健活動推進員との連携をとりながら地域で健康増進が図れるよう取り組みます。

4 地域包括ケアシステムの構築

地域の課題等について、地域住民と支援者で共通理解を図るため、カンファレンスや地域ケア会議、協議体等を区社協や行政と協働して進めます。医療機関や介護保険事業所・地域の商店等も交え、日常的な情報交換ができるネットワークづくりを行い、地域包括ケアシステムの構築を進めていきます。

力 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。

あいねっと策定・推進における地区別計画の地区支援チームの一員として、区役所・区社協とともに、計画の推進に積極的に取り組みます。

地域ケアプラザは、最も地域に近い福祉施設であるという位置づけを意識して、地域情報の収集と地域ケアプラザの機能を活かした支援を継続していきます。また、収集した情報は、地区支援チームの会議などで共有し、解決や地域への協力につなげます。

(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。

より多くの地域住民に地域ケアプラザに訪れてもらえることを目的に、各世代に向けての事業を展開し、地域ケアプラザの機能や役割を周知します。

事業実施にあたっては、地域ニーズの把握と解決に向けて、地域ケアプラザ内の全部門をあげて実施するとともに、地域住民と連携・協働して取り組みます。

1 高齢者事業

社会参加を目的としたグループが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響や担い手不足により活動ができていない状況も散見されます。新たな担い手の発掘も含め、高齢者が集うきっかけとなる自主事業を企画し、地域で自主的に活動できるよう取り組みます。また、参加者の心身の状況を把握し、必要に応じて地域包括支援センターへつなぐ等、切れ目のない支援を行います。

2 子育て支援事業

未就園児の家族が集う地区社協主催の子育てサロンの後方支援を区社協とともにを行い、集団生活をする前の子育て世代を支援します。子育ての悩みなどを把握した場合、必要に応じて区役所こども家庭支援課等と連携して見守り、子育ての不安が和らぐよう支援していきます。

定期的にサロン連絡会を開催し、情報共有や意見交換の場を設け、担い手側の支援体制におけるスキルアップや参加者増加のための方策を支援します。

また、親子で交流できる機会を提供することを目的に、より多くの参加者を募れるよう、企業とも連携しながら楽しみのある企画を実施します。

《親子で参加できる「ワインナーの飾り切り教室」》



3 障害児・者支援事業

障害のある地域住民が、孤立することなく地域の中で自分らしく暮らすために、障害理解の啓発に努めるとともに、地域の中で安心して暮らせるよう関係づくりを支援します。

障害のある小・中・高校生と地域がつながるきっかけの場として、障害児余暇支援事業を区社協、区内地域ケアプラザと協働して開催します。障害のある地域住民が地域のボランティアや担い手とつながることで、顔の見える関係づくりや地域住民の障害理解につながるように取り組みます。

地域作業所の活動周知と運営協力として、地域ケアプラザでのイベントでの出店要請や、定期的な販売機会を提供します。

基幹相談支援センターや、区高齢・障害支援課等の関係機関と連携し、障害児・者の社会参加へつながるような支援と、地域の理解啓発を行っていきます。

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。

地域ケアプラザの貸館事業が、地域の方々に有効に利用していただけるよう最新の空き状況を提供するとともに、ご利用される団体からの意見や要望を伺う機会を定期的に設け、いただいたご意見を施設運営に反映していくことで、利用される方々の視点に立った利用しやすい施設づくりを行います。

1 貸館事業についての周知

地域の方々に有効利用していただけるよう、貸館の利用方法について広報紙で周知するほか、地域事業でのPR等を行います。

2 活動団体への支援

- (1) 施設内掲示板や広報紙を活用して活動団体の内容等を周知する等、後方支援を行います。
- (2) 団体運営の相談等に応じ、必要に応じて各種情報提供をしていきます。

3 利用者からの意見収集

(1) 利用者アンケートの実施

年1回、貸館団体等を対象とした利用者アンケートを実施し、アンケート結果に基づき改善に努めています。結果と改善については、施設内での掲示や広報紙への掲載、貸館利用団体懇談会等で公表していきます。

(2) 貸館利用団体懇談会の実施

年1回、貸館利用団体からの意見や要望を伺う機会を設け、施設運営に反映していくことで利用者の視点に立った利用しやすい施設づくりを目指します。

4 設備等環境の改善

備品や施設点検を日々担当により実施します。経年劣化や故障等不備に対し素早く対応し、快適で安心、安全な利用につなげます。

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。

地域福祉保健計画 地区別計画などから挙げられる、「必要とされる地域活動」を担う人材の発掘・育成を念頭に、これまで地域の福祉保健活動に参加したことが無い方に対して、地域活動情報を提供することで参加のきっかけを作るなど、関係機関や地域団体と協力体制を整えてボランティアの発掘や育成を実施します。

個人ボランティアの活動支援や相談に対して、区社協のボランティアセンターと連携し対応していきます。

1 ボランティアの活動支援や相談対応

定期的にボランティア登録者を更新し、活動状況等についての個別把握や必要に応じて活動に関する相談対応を行います。

2 ボランティア講座の実施

参加のきっかけづくりとしてボランティア講座を実施し、ボランティア活動へつなぎます。また、シニアボランティア講座を継続的に実施しシニア層への福祉啓発に努めます。

3 ボランティアコーディネート

- (1) 普段の会話やヒアリング等を介して、音楽ボランティアや手芸ボランティアなど、個人の趣味活動や特技を活かしたボランティア活動ができるよう、活動場所へつなげます。
- (2) 地域の老人会などで特技を活かした活動ができるよう、区社協ボランティアセンターや区民活動支援センターと連携してコーディネートします。
- (3) ボランティア活動未経験者と経験者が交流できるイベントを企画し、活動のきっかけづくりを行います。

《ボランティア懇親会でのボッチャ大会の様子》



4 区社協ボランティアセンターと連携した学生ボランティアの育成

自主事業などに高校生や大学生のボランティアを募集し、ボランティア活動を通じて地域活動や福祉活動に興味を持つてもらえるよう、継続して受け入れます。また、新たに自主事業を実施する際は、企画段階からボランティアの参加を検討します。

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 情報収集について

地区社協などの地域の会合や地域サロン・ミニデイサービス等（地域の事業など）に参加した際には、地域から得た情報などを地域支援記録に整理し、部門間での情報共有を行います。また、地域アセスメントシートを常に更新し、そこから見えてくる課題に対して解決に向けて取り組みます。

貸館利用団体懇談会や地域サロン連絡会などを開催し、地域活動団体同士の情報交換や情報提供の場とともに、団体同士の協力・連携などの関係づくりを進めます。

2 情報提供と発信について

情報提供に関しては、広報紙やホームページ、館内壁面を利用したパネル展示など様々な媒体を活用します。広報紙やチラシなどの発行物は文字の大きさや色を統一するなど、情報が伝わりやすくなるよう工夫して効果的な情報発信に努めます。また、福祉関係機関や事業所のほか、商店・銀行・病院等、地域住民が日常的に利用する場所に広報紙やチラシを配架依頼します。

(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。

指定管理部門の5職種と所長だけではなく、介護保険部門においても個別課題から地域課題をとらえる視点を常に意識し、それぞれが集約した情報を共有することで、部門間の連携を図るための定期的に会議を開催します。あわせて、職員それぞれの専門性を高めるよう日常的なOJTや研修参加を通して個々のスキルアップと多職種の役割等についてお互いに理解し施設全体のチーム力の向上を図ります。

また、市・区行政から発信されている統計データを地区ごとに分析し、生活ニーズを把握します。データについては、専門職で共有するだけでなく、地域にも可能な限り開示しながら、地域とともに現状を把握していきます。

1 実態把握

地域包括支援センターでの相談対応や地域活動交流へのボランティア依頼、居宅介護支援及び通所介護のご利用者から見える困りごと等から、個別ニーズを把握します。また、地域のサロンや老人会、会議等の様々な場へ積極的に参加し、顔の見える関係づくりを行いながら個別及び地域ニーズを収集します。必要に応じて地域状況の変化等を確認しながら、不足している情報について調査・ヒアリングします。

2 情報の整理及び分析

把握した地域情報については、地域支援記録に記録するとともに、5職種ミーティングや区社協、行政を含む多職種会議等で定期的に最新の情報を共有します。地域で把握した情報と合わせて、市や区の統計データをもとにチームでの地域ニーズや地域資源の分析、支援方法の検討を行います。また、年1回、地区別のアセスメントを行い、きめ細やかな分析と情報の整理を行います。

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。

他施設で行われている民間企業やNPO法人等、多様な主体による社会資源との連携事例を共有し、地域活動交流事業、地域包括支援センター、生活支援体制整備事業の5職種が連携して単位町内会ごとの地域活動の情報収集や分析、個別ケースの課題分析をすすめ、地域ごとの特徴や傾向を明らかにし、区社協の地区担当者と地区の地域活動支援の状況、取組・支援方針について情報を共有します。

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。

地域が把握している情報や地域ケアプラザ全部門での連携を通じた情報の整理や課題の把握や地域づくりにおける意識の統一を図りながら、地域の皆様の主体的な取組につながるよう協議体を位置づけ、運営していきます。

1 多様な主体との連携

(1) 地域に積極的に出向き、地域で行われている福祉保健活動や地域活動、各種団体・事業所企業等の行うサービスなど、福祉分野に限らない、商店や企業なども含めた地域にある様々な社会資源を把握します。把握した情報は5職種で共有し、地区ごとの特徴や傾向を分析して各地区の支援計画に活かします。また、地域ケア会議で構築されたネットワークをもとに地域課題に対し協働した取組を行います。

(2) 区社協や企業とのネットワークを持つ市ボランティアセンター等、法人のネットワークを活用し、区域、市域での企業等とのネットワークづくりを進めていきます。

2 各機関の強みを活かした地域とのコーディネート

社会福祉法人の施設や企業等が地域のサロンや講座の開催場所の提供など、無理なく地域貢献できる方法を検討・提案し、地域のニーズに応じたコーディネートをします。

エ 高齢者的生活ニーズと社会資源のマッチングの支援の取組

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。

地域包括支援センターや関係機関に寄せられる相談などから、フレイルから要支援の状態にある高齢者の個別の生活ニーズ把握に努めます。これまでに把握した地域活動情報システム「Ayamu」を活用した社会資源をマッチングするだけでなく、ニーズにあわせて必要な社会資源等の開発についても検討実施し、高齢者が住み慣れた地域の中で、これまでの生活が維持できるよう、また高齢者自身が適切に活動を選択できるよう支援します。

これまで把握・整理を行ってきた資源について、フレイルから要支援の個別ニーズに併せたマッチングが行えるよう、再度アセスメントと整理を行います。

(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。

【基本的な考え方】

地域の住民が住み慣れた地域で、安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、地域へ積極的に出向き地域のニーズ把握に努めるとともに、住民の交流の場づくりや見守り活動を地域の方と協力し推進していきます。

また、介護予防の取組や要介護状態になっても安心して生活を継続できるよう地域の関係機関と協力し、地域包括ケアシステムの推進を図ります。

1 総合相談支援

(1) 職員間における日常的な情報共有・支援方針の検討に加え、行政との定例会議や職場内

での定例ミーティング等を通じて、多角的な視点で方向性の確認を行い、具体的な支援につなげます。複雑かつ多様化した課題を抱えているケースについては、民生委員や居宅介護支援事業者、医療機関、区社協、行政等、地域の関係者・関係機関と協働し課題の解決に努めます。

(2) 高齢者や子育て、障害分野のあらゆる相談に応じられるように、所内5部門やその他関係機関と連携します。日常的な情報共有や定期的なミーティングを行い、本人だけでなく家族や支援者を支えるような相談対応を行います。

(3) 地域が必要としている生活支援や介護予防の環境整備、更に孤立予防のための早期発見・

早期対応が行えるよう、地域に出向き地域状況を把握します。また、生活支援コーディネーターとともに地域アセスメントシートを活用した情報分析を行い、地域課題の抽出及びその解決に向けた取組を目指します。

(4) プライバシーに配慮した相談が行えるスペースの確保やオンラインによる相談にも対応した相談環境を整え、多様な相談に対応します。

《相談スペース》



2 実態把握

- (1) エリア内の数的データ（人口構成、高齢者数、高齢化率、介護保険認定者数等の基礎的データ）と質的データ（個別相談の傾向、地域の会合で挙がる困りごとや地域ケア会議で課題に挙がること等）の収集・整理を行います。
- (2) 相談者から聞き取る相談内容だけでなく、相談者や対象者を取りまく環境（地域との関係性等）にも焦点をあて、個別ニーズを把握するとともに地域特性も把握します。
- (3) 地域行事や高齢者のサロン、民児協や保健活動推進員定例会等へ参加し、関係者から地域情報や個別ニーズを収集し、地域における様々な関係者とのネットワークを通じて地域の高齢者の生活状況等の把握に努めます。
- (4) 地域アセスメントシートを用いて5職種と区社協、行政が協働し、地区ごとの情報共有・課題整理を行います。また、総合相談支援業務や介護予防ケアマネジメント等を通じて把握したニーズを生活支援体制整備事業・地域活動交流事業へフィードバックする等、地域ケアプラザとしての地域支援に活かします。

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。

高齢化率が高く高齢者世帯も多い地域で、認知症に関する相談も増加しています。このような状況の中で、適切な相談対応が行えるよう、認知症に関する知識、最新の情報を収集するとともに、地域包括支援センターが相談窓口であることを周知します。相談があった場合には、本人の状況、家族をはじめとする支援者や関係者の状況を迅速かつ的確に把握し、適切な支援が受けられるように対応します。また、継続的な状況把握に努め、ケアマネジャーとも連携・協力して支

援します。併せて、常時情報共有ができるように、日頃から区役所や関係機関等との連携を密に図ります。

1 認知症理解に関する普及・啓発活動

(1) 地域住民が認知症を正しく理解できるよう、地域住民にとって身近な町内会館等を会場にした「認知症サポーター養成講座」を開催します。地域の企業などにも積極的に講座を案内し、認知症への理解啓発を推進します。養成講座を受講した方を対象にした「認知症サポーターフォローアップ講座」を開催し、エリア内の認知症理解を深め、サポーター同士の連携による更なる理解啓発につながる「認知症キャラバンメイト連絡会」を開催します。

《キャラバンメイト連絡会の様子》



(2) 小学校や中学校等エリア内の学校と連携して、子ども向け「認知症サポーター養成講座」を開催し福祉教育にも取り組みます。

2 認知症本人・介護者支援

(1) 毎月定例開催している5職種会議で、個々の業務の中で認知症による困りごとを持った事例があれば共有し、支援を検討します。

(2) 総合相談や民生委員等からの情報提供によって把握されたケースについて、認知症初期集中支援チーム会議で検討し、早期に介入して課題の解決を図ります。

(3) 認知症になっても住みよい地域となることをを目指し、「潮田チームオレンジ」をキヤッチフレーズとして、本人やその家族の思いを受け止め課題の解決や思いの実現に向けて取り組みます。より広くニーズを把握するために5職種カード（相談先の案内）を作成し、配布します。

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。

高齢化率が高く、高齢者のみの世帯も多い地域で、区内でも消費者被害についてのトラブルも報告されています。また、自ら意思決定を行うことに不安があるとの相談も多くなっています。このような方が、地域の中で安心して生活できるように情報提供や制度理解の普及、行政機関も含めた他機関と連携した対応を行っていきます。

1 成年後見制度の活用促進・消費者被害の防止

- (1) 地域包括支援センターが成年後見制度等、高齢者の権利を守るための身近な相談窓口であることを、地域行事や出前講座等の場を通して5職種カード（相談先の案内）を配布するなどして地域住民に周知します。
- (2) 消費者被害の防止を目的に地域住民向けの出前講座や自主事業を検討します。また、広報紙等を活用して継続的に注意喚起します。随時、行政から鶴見区内での事例をもとに情報提供がなされている「振り込め詐欺」等のチラシを、施設内に掲示します。
- (3) 鶴見区版エンディングノートの更なる普及に向けて、地域に出向き出前講座等を開催して周知します。
- (4) 意思決定が難しい要援護者に対して、成年後見制度や任意後見制度、区社協が実施する権利擁護事業の活用等を区社協あんしんセンターや市あんしんセンター、行政と連携しながら支援します。また、必要に応じて申立書類一式の説明や、家庭裁判所における諸手続に関する情報提供、申し立て書類の作成支援等を行います。

2 高齢者虐待への対応

- (1) 高齢者虐待の早期発見や予防・防止に向けた支援を行います。虐待や虐待と疑われる相談・通報があった場合は速やかに行政へ報告するとともに、支援の方向性を共有し、行政との役割分担に基づき適切な支援を行います。
- (2) 日頃から地域住民や医療機関、居宅介護支援事業者等との連携を図り、地域包括支援センターに相談、通報しやすい関係づくりを行います。
- (3) 虐待を発見しやすい立場にある介護保険事業者等に対し、高齢者虐待の基礎的知識や緊急性の判断、早期発見、予防等の諸対応に関して情報提供する機会をつくります。

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) 民児協をはじめとする地域団体や関係機関に対し必要な情報を提供するとともにネットワークを拡充します。
- (2) 具体的には、民児協定例会や関係機関連絡会・老人会や地区社協等への出張講座等の場

- を活用して介護保険制度の概要や介護予防の視点、ケアマネジャーの役割等を周知します。
- (3) 関係機関や団体から収集・整理した情報をケアマネジメントに活かせるよう、地域のケアマネジャーへ提供します。
- (4) 総合相談やケアマネジャー支援、介護予防ケアマネジメント等、地域包括支援センターの業務を通じて、介護保険事業者との連携を強めます。また、エリア内のケアマネジャー連絡会や5地区民生委員との交流会を開催し、要援護者支援に関わる関係者同士のネットワーク構築を図ります。
- (5) 新任ケアマネジャー等に対し、アセスメントやケアプラン作成、制度活用の理解等を実践的に学ぶ場を区内地域包括支援センターの主任ケアマネジャーと協働して提供します。提供するにあたり、居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーにも協力を得ます。

■在宅医療・介護連携推進事業

- (1) 地域ケアプラザの施設協力医の協力を得て、ケアマネジャーが気軽に担当利用者の医療・健康に関する相談ができるよう「医師とケアマネジャーの懇談会」を定期開催します。
- (2) 区内地域包括支援センター共催で、区内にある病院医療ソーシャルワーカー等の医療機関関係者及び介護事業者とケアマネジャーとの連絡会を開催し、ネットワークを構築します。
- (3) 地域の医療機関等を訪問し、地域包括支援センターとの顔の見える関係づくりを行い、相互の連携を深めます。
- (4) 医療機関主催の学習会（うしおだ診療所症例検討会等）や「つるみ在宅ケアネットワーク」への定期的な出席を継続し、医療機関との協力体制を構築します。

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。

医療・介護の専門職や地域住民と検討を実施してきた個別地域ケア会議結果を自治会や民児協等の機関と成果を共有し、地域課題の把握と分析をします。

地域ケア会議から見出された課題に対し、地域ケアプラザ5職種、区社協とも連携し地域包括ケアシステムを推進します。

- 1 日頃の相談内容の傾向や自主事業を通じて感じている課題等を地域ケアプラザ5職種や必要に応じて介護保険事業所等と共有し、共通する課題と考えらえる内容を抽出・整理し検討します。
- 2 地区概況シート等の量的データの傾向も踏まえ、ケース選定や対象地区等、重点取組の内容やテーマを決定します。

3 個別ケース地域ケア会議や地域包括レベル地域ケア会議を実施することで、地域住民や関係機関との検討を重ね、協働して要援護者支援を実践し、地域の要援護者支援体制づくりを進めます。また、地区別計画推進母体や民児協等と共有し、区社協や行政とも連携し、課題解決に向けた取組につなげていきます。

《地域ケア会議の様子》



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。

適正なケアプラン作成のため、プランナーの確保と資質向上に向けた研修を定期的に実施します。また、公正・中立な立場を基本に居宅介護支援事業所への委託は、委託先が偏らないよう幅広い事業所へ委託します。

ケアプラン作成にあたっては、地域で行われる活動への参加もプランに加えることで、地域全体でその方の介護予防が進められることを意識したプラン作りを心がけます。

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。

高齢者が住み慣れた地域で可能な限り自立した生活を継続できるよう、介護予防（フレイル予防）の普及開発を行います。「GOGO 健康講座」「いきいき健康講座」では体力向上・認知症予防などの介護予防講座や体操教室を行い、介護予防やフレイル予防に取り組むきっかけづくりを進めます。講座の企画は、近隣の福祉施設や医療機関とも連携し、より地域の実情に沿った専門性の高い講座を行います。また、講座や事業の終了後も継続して自発的な介護予防への取組につながるように支援します。

《いきいき健康講座での体操教室》



《GOGO 健康講座での口を動かす運動の様子》

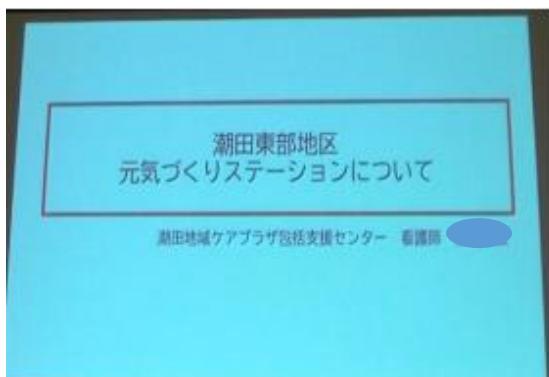


ク 多職種協働による地域包括支援センターネットワークの構築について

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 居宅の主任ケアマネジャーがインフォーマルサービス等の社会資源への関わり方を検討するため、区内の地域包括支援センターと協力し「主任ケアマネジャー向けの研修会」を開催します。また、「民生委員児童委員とケアマネジャー交流会」を行い民生委員とケアマネジャーと住民をつなげていきます。
- 2 区内の地域包括支援センターと協力し、つばさネット（区内の居宅介護支援事業者と指定居宅サービス事業者等が情報交換や地域での顔の見える関係づくりができる連絡会）の各部会との情報交換を密に行い、必要に応じ合同研修の企画や活動を支援します。
- 3 区役所主催の「在宅におけるチーム医療を担う人材育成研修」「介護予防ケアマネジメント研修」「区レベル地域ケア会議」を通じて、ケアマネジャーと医療や介護保険事業所、地域住民との連携を進めます。
- 4 区内の地域包括支援センターと協力し、「ケアマネジャーと近隣医療機関のソーシャルワーカーとの連絡会」を開催します。「MSW等とケアマネジャー連絡会情報シート」を更新し顔の見える関係づくりを強化していきます。
- 5 区内の地域ケアプラザとともに区内の医療・介護の関係者が集まり、地域連携について考える機会となる「つるみ在宅ネットワーク」の活動に区内の地域包括支援センターと協力して合同勉強会への参加や、公開講座や勉強会の開催等に協力します。

《公開勉強会での事例発表》



- 6 鶴見区在宅医療連携拠点や関係機関と連携し、地域で医療依存度の高いケース等の在宅生活に向けた協力体制を構築します。
- 7 グループホームや小規模多機能型居宅介護の運営推進会議に地域包括支援センター職員が出席し、家族や施設職員や自治会町内会長、民生委員等と情報を共有します。

(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。

介護保険法の目的に添い、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援すると同時に、利用者の家族が身体的、精神的負担を軽減できるよう介護計画（居宅サービス計画）を作成します。身近な相談・支援の窓口としての機能が発揮できる居宅介護支援事業所を目指します。

1 尊厳の保持・自立支援の視点

利用者の意思を尊重し、心身の状況や環境等に応じて、可能な限り住み慣れた地域で自立した日常生活（要介護状態の予防、軽減又は悪化の防止等）が送れることを目標にして、居宅サービス計画を作成します。

介護保険サービスなどのフォーマルサービスだけでなく、地域の資源である地域活動等のインフォーマルサービスも積極的に活用します。

2 多職種、関係機関との連携

区役所や地域包括支援センター、地域の福祉・保健・医療サービス、ボランティア団体等の関係機関と連携を図るとともに、多様な事業者から総合的かつ効率的にサービスが提供されるよう調整します。その際には公の施設における事業提供であることを踏まえ、公正中立な立場で対応します。

3 個別課題から地域課題へ

利用者支援を通じて把握した個別課題を整理し積み重ねていくことが、地域課題の把握につながる考えます。そのため、整理した個別課題を区役所や地域包括支援センターに発信するとともに、地域の社会資源である居宅介護支援部門として、他部門と連携し、地域課題の解決に取り組みます。

4 研修・情報共有による人材育成

定期的に勉強会や研修へ積極的に参加できるよう体制を整え、ケアマネジャーのスキルアップを図ります。

また、地域包括支援センター主任ケアマネジャーの協力を得て、所内で事例検討を定期的に行い、アセスメント力の向上を図ります。

(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。

本会の理念に基づいたデイサービス提供方針により、利用されるお一人お一人の生き方を大切にし、その人らしく活き活きと健やかに過ごせるようにサービスを提供します。また、ご家族にとても安心して生活上の相談ができる身近な窓口として、住み慣れた地域で在宅生活が継続できるように取り組みます。

1 自立支援の視点

- (1) ご自身でできることを増やし、ご自宅での生活を生き生きと過ごしていただけるように利用者の意欲や能力を引き出す支援に努めます。
- (2) 集団体操や個別機能訓練では、ご自宅での生活を送るために目的のある動作を取り入れます。
- (3) 個別性を尊重し、ご自身で選択・自己決定できるように選択制プログラムを提供します。

2 地域住民、関係機関との連携

- (1) 地域に開かれた施設として、ボランティア活動を積極的に受け入れ、交流を広げていきます。また、学校等の関係機関との交流を図り、教員免許取得実習生や小・中学生の福祉教育の受入を行い、福祉活動のきっかけづくりを行います。
- (2) 他部門と連携し、地域のサロンや事業等に介護技術等の講師として参加することで、専門的な知識を活かし地域貢献に取り組みます。あわせて、地域ケアプラザの役割について周知していきます。

3 職員の資質向上

法人の研修計画に地域ケアプラザ独自の研修プログラムを設定し、習熟度に合わせた研修に参加できる体制を整えていきます。また、研修参加が難しい職員に対しても会議等を通してミニ研修を

実施し、専門職としての知識・技術を向上するよう努めています。

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。

1 人件費

地域活動交流部門と生活支援体制整備事業は当該地域における地域福祉を住民とともに推進し、地域包括支援センターは専門部署として相談や事業を実施していきます。そのため、各部門の効果的な業務推進、質の高いサービス提供ができるよう、職員の配置が可能な額を積算しています。

2 事業費

事業計画を基本に、必要経費を積算しています。期中における新たな取組による費用発生も想定されますが、限られた人員の中で事業を拡大し続けることは困難であるため、既存事業も見直しながら予算の範囲内で執行できるよう努めます。

3 事務費

必要最低限の経費を計上し、経費節減に努めます。特に施設利用者の使用する備品類の劣化が進んでいるため、指定期間中に計画的に更新できるよう費用を配分しています。

4 管理費

利用者の安全性、快適性に直結する設備保守費用や清掃費用は不足することがないよう、前指定期間中の金額を基本に積算しています。また、光熱水費については、引き続き省エネを徹底することを前提に、費用をこれまでの支出状況に合わせて積算しています。

以上のような費用積算の考え方により費用を積算し、指定管理料の不足分は介護保険事業の利用料収益を活用して充当する計画としています。

(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について

介護保険関連の専門職や、法人内で特に地域福祉の推進に意欲ある職員を地域包括支援センター等、指定管理料での事業部門に配置することとし、指定管理料に不足分が生じた場合には、介護保険事業における収支差額（収益）を充て、質の高いサービスを提供します。

2 運営費の効率性について

(1) 一括入札・契約の実施

市内で複数の指定管理施設を受託している利点を活かし、引き続き、建物・設備保守管理業務契約等の一括入札が可能な契約を集約し、効率的に運営費を執行します。

また、備品・消耗品についても一括購入するなどし、経費の縮減に努めています。

(2) 省エネの徹底

利用者の快適性を損なわない範囲で節電、節水を徹底して経費の縮減を図ります。

(3) 契約における競争性の確保

本会経理規程に則り、保守管理契約はもとより、施設単体で契約する備品や消耗品の購入に至るまで入札や見積もり合わせを行って業者の競争性を確保し、経費を縮減します。

(4) ワーク・ライフ・バランスの推進による効率性の向上

ノー残業デー、年休取得目標の設定などワーク・ライフ・バランスを推進することで、各職員の業務の効率性を向上させ、職員の定着率を上げるとともに超過勤務経費を縮減します。

(5) スケールメリットを活かした職員採用、育成

職員採用の事務と職員育成のための研修を法人が一括で行うことで、施設単位での職員採用、育成に係るコストを縮減します。