

事業計画書

【注意事項】

1部あたり 50 ページ程度を限度に作成してください。

1 運営ビジョン

(1) 地域における地域ケアプラザの役割について

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

当地域ケアプラザの事業理念である「地域が主役」「身近な相談者」「つながりを大切に」を常に念頭に置き、地域の皆様と築いてきた信頼関係を運営の基盤としていきます。地域包括ケアシステムの構築や、地域共生社会の実現に向け、地域の強みを活かし、より魅力的な地域となるよう、地域の皆様とともに取り組んでいきます。

具体的な取組内容としては、次の通りです。

- 1 地域福祉保健計画の目標として掲げている「誰もが安心して暮らせる矢向のまち」「支えあう・助け合う町 江ヶ崎」の実現に向けて、地域のニーズや課題を把握し、住民の皆様と共有して、地域で展開される具体的な活動の支援に取り組みます。
- 2 地域ケアプラザは担当エリアの北の端に位置しており、矢向一丁目や二丁目、江ヶ崎町などは地域ケアプラザまでの交通アクセスも良いとはいえない。また地域ケアプラザ周辺の徒歩圏内にお住まいの高齢者の方でも、多数の踏切や幹線道路を越えることが難しく、地域ケアプラザから足が遠のきがちです。このような地域状況から、出張相談や出前講座を積極的に実施し、相談や情報提供の機会の確保に取り組んでいきます。また、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、既存の団体と協働して様々なネットワークを構築します。
- 3 地域ケアプラザが「身近な相談窓口」であることを高齢者に限らず、障害、子育ての分野においても、機会があるごとに広報します。寄せられた相談には、地域包括支援センター職員（保健師職・主任ケアマネジャー・社会福祉士、以下「地域包括支援センター職員」という。）や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の各職種に加え、ケアマネジャー、デイサービスの職員も連携し地域ケアプラザが一体となって対応します。
- 4 相談窓口としての機能を充実させるため、介護サービスの最新情報はもちろん、地域の社会資源等インフォーマルサービスの情報を収集し、高齢や子育て、障害の各分野において支援を必要とする方に情報提供します。また、連絡会や研修等に積極的に参加することで職員の資質向上に努めます。
- 5 いつまでも住み慣れた地域で暮らすことができるよう、各サービス提供事業所や医療機関、専門機関に加え、地域で見守り活動を行う支援者との連携に努め、生活を支えるネットワークが

幾重にも広がり、支援が行き届くようになります。

(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

当地域ケアプラザの担当エリアは、区役所から遠く、鶴見川と川崎市に挟まれた地域です。鶴見川沿いから川崎市方面へかけては平坦な地形で、坂道はほとんどなく、高齢者や障害者も歩きやすい地形ですが、地域の中央にはJR横須賀線、東側にはJR南武線や貨物専用の線路が南北に走っていることから、踏切が10か所と非常に多いことが特徴です。また、南側には交通量の多い幹線道路（尻手黒川道路）が通っていることもあります、高齢者や障害者の移動の妨げになっています。最寄り駅はJR矢向駅と尻手駅で、主たる交通手段はJR南武線や臨港バスのため、日常生活圏は川崎市が中心となっています。

矢向一丁目や江ヶ崎町には、古い住宅や町工場跡地等に大型マンションや建売り住宅、アパートが多く建ち、矢向一丁目の0歳～14歳の人口比率は14.55%、江ヶ崎町は20.55%（鶴見区11.87%）と若い世代が多くなっています。一方で、高齢化率は、江ヶ崎町11.61%、矢向一丁目17.35%、二丁目20.54%、三丁目21.64%、四丁目22.54%、五丁目22.28%、六丁目26.68%（鶴見区21.57%）と地域によってばらつきはありますが、鶴見区の平均より増加している地域もあります。（令和5年9月現在）

2 地域の魅力

矢向、江ヶ崎町は古くからお住まいの住民の方が多く、昔ながらの見守りや声掛けが自然に行われている人情味あふれる町です。同時に、大型マンションや建売り住宅の建設等により若い世代も増えていることから活気にあふれています。

3 地域の課題

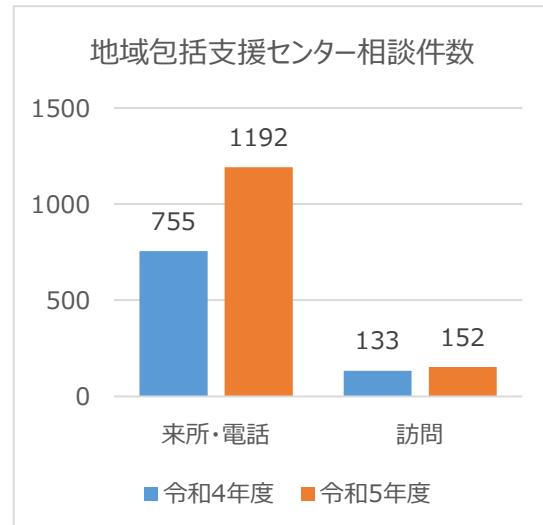
（1）複数の線路が走っていることから踏切で地域が分断されており、高齢者にとっては移動の妨げになっています。

（2）矢向地域ケアプラザエリアの高齢化率は18.28%です。横浜市の高齢化率（24.94%）と比較すると、低い数字となっていますが、地域に暮らす高齢者の人数が少ないわけではありません。独居の方や高齢夫婦世帯の増加、障害など課題のある家族との同居などにより、キーパーソンが不在のケースが増加しています。高齢になっても馴染みの地域で暮らし続けることができるよう、専門職と地域の方とのネットワークの構築が課題となっています。

（3）矢向、江ヶ崎町のどちらの地域にも、子育て、高齢者、障害者など幅広い層への支援が必要であるとともに、住民同士のつながりやお互いの顔が見える関係づくりが求められています。また、矢向一丁目と江ヶ崎町では、若い世代が増えていることから、新旧住民の交流につ

いても取り組むべき課題となっています。

- (4) 当地域ケアプラザは担当エリアの北の端に位置しており、矢向一丁目や二丁目、江ヶ崎町から遠く、交通のアクセスも悪い状況です。また地域ケアプラザ周辺の徒歩圏内にお住まいの方でも、高齢になり踏切を越えることが難しくなると、足が遠のきがちです。
- (5) 鶴見川と多摩川に挟まれ、海拔も低く平坦な地形であることから、風水害の危険性が高い地域です。避難所運営や地域における要援護者支援への関心が高まっています。
- (6) 地域包括支援センターへの相談件数が増加しています。(令和4年度 来所・電話: 755 件/訪問: 133 件) (令和5年度 来所・電話: 1192 件/訪問: 152 件) 相談内容は主に、介護保険に関する内容や認知症、退院後の生活、公的サービスでは対応困難な内容(草むしり、お話し相手など)です。相談件数が増えた背景としては、コロナ禍で外出や受診を控えていたところ不調が出てきた、転倒した、病気が進行していた、認知症の発症、進行などが考えられます。
- (7) 認知症が進んでからの相談や、高齢に係る問題と共に、家族に関する障害・8050問題等、多問題が複雑に絡み合うケースも多いです。地域ケアプラザとして課題を早期に発見し対応していくための取組が必要です。
- (8) 地域に暮らす高齢者の生活が多様化しています。個人の暮らしに合う活動やサービスの充足が様々な選択肢の中から選択できる環境であることが求められます。



4 具体的な取組

(1) 出張相談、出張講座の実施

地域ケアプラザ事業「介護予防講座」や「介護なんでも相談室」の出張相談会、ミニ講座等を町内会館やコミュニティハウス等の施設にて実施することで、地域ケアプラザまで来ることが難しい方や潜在的な困り事を抱える方へのアプローチを行います。また、既存の地域活動へ適宜出向き情報提供することで、地域ケアプラザ職員の顔がわかり、相談しやすい関係づくりを構築します。

(2) 地域団体との連携

- ア 地域における見守りネットワークを構築するため、自治会町内会や民生委員・児童委員、老人クラブ友愛活動員等、地域で見守り活動を行う方々との連携を日頃から行っています。また、地域ケア会議では高齢になっても暮らし続けることができる地域を目指して、地域の支援者と専門職が連携し支え合える仕組み作りを行うことを目的に、検討課題の内容によって関係団体や関係者に参加を依頼します。
- イ 地区社会福祉協議会との共催で、年齢・特性・世代の垣根を越えて支え合える地域を目指

し、理解を深める講座等の機会を創出します。また、元気づくりステーションでの世代間交流の実施等、既存の活動の場を活かした地域のつながりづくりにも積極的に取り組みます。

(3) 防災の町づくり

- ア 矢向、江ヶ崎両地区とともに、災害時の安否確認のサインである「黄色いリボン」の活用方法を新住民へも周知することで、防災訓練時に掲出訓練を行い、更なる取組の定着を図ります。
- イ 当地域ケアプラザは災害時の福祉避難所として、区と協定を結んでいます。法人全体で事業継続計画（B C P）を策定しており、大規模災害発生時も可能な限り事業所運営を継続し、地域やお客さまのニーズに対応します。

(4) 課題の早期発見、早期対応のための仕組みづくり

- ア 元気な時から地域ケアプラザとつながるキッカケづくりとして、平成 23 年 4 月より、外出時の見守りツールである「とっちーホルダー事業」を実施しています。新住民への事業周知を行うとともに、既存登録者とのつながりを継続することで、地域ケアプラザへ相談しやすい関係づくりを行います。
- イ 日頃地域の方から受ける相談内容等を分析することで、地域課題の傾向を把握します。
- ウ 把握した課題を地域ケア会議などの場を活用し、関係機関（民生委員・児童委員、ケアマネジャー、医療機関等）と共有することで、地域課題として認識します。
- エ 地域ケアプラザという場を活かし、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、ケアマネジャー、デイサービス生活相談員等が必要に応じて情報共有を行うことで、課題の早期発見、早期対応を行います。

(5) 多様化するニーズに対応するための仕組みづくり

- ア 互いに支え、支えられる環境づくりを行うことで、誰もが活躍できる機会を創出します。
- イ 介護が必要な状態になり公的サービスを利用することになった方も、これまでに築き上げた地域とのつながりが分断されないよう支援します。

(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 鶴見区社会福祉協議会との連携

- (1) 地域福祉保健計画の推進や地区社会福祉協議会の活動支援、地域ケア会議等の各種会議や連絡会を通して連携します。
- (2) 学生ボランティアの受け入れ等、地域における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、協力体制を取っていきます。

（3） 権利擁護事業の「あんしんセンター」と連携し、必要時には同行訪問する等、金銭管理等が必要な方への対応を行います。

2 医療関係者との連携

（1） 月2回の地域ケアプラザ協力医の来所時には、相談対応中のケースについて情報交換を行い、早期発見や早期対応につなげていきます。また、地域ケア会議では医療的なアドバイスを受け、質の高いサービス提供や対象者の支援に活かします。

（2） 担当エリアの医療機関や薬局とはケース対応等で連携している他、地域包括支援センターのパンフレットを配架してもらう等、相談窓口としての周知にも協力していただいています。また、薬局の薬剤師の方には地域ケア会議や認知症サポーター養成講座の開催等、相談対応以外でも日頃から連携しています。

（3） 医療機関とケアマネジャーとの連携に役立てるため、区内の地域包括支援センター合同で近隣の医療機関に聞き取りを行い、情報シートを作成しています。今後も毎年情報を更新し、連絡会の際に配布していきます。

3 他機関との連携

（1） 鶴見区医師会や近隣の医療機関が主催する、ケアマネジャーと専門職向けの勉強会へ積極的に参加し、地域情報や課題の共有を図ります。

（2） 地域の障害者支援施設と連携し、講座や交流会等を実施することで、障害者に対する地域の理解を深めます。

（3） 地域ケア会議の開催により、医師をはじめとする専門職とともに地域における課題を整理して、解決方法を検討し、地域にフィードバックしていきます。

（4） 学校や地域子育て支援拠点等と連携し、事業や福祉教育等を実施することで、情報交換したり、地域における課題を共有したりしていきます。

（5） 鶴見区事業者連絡会「つばさねっと」に参加し、情報共有や区内介護事業所のスキルアップ等の機会の創出を行います。

（6） 鶴見区サポートネットの運営を行うことで、法律専門家と連携し遺言・相続・成年後見制度などの課題について共有し、取組を検討します。

4 地域団体との連携

（1） 連合自治会町内会や民生委員児童委員協議会の定例会に出席し、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、定例会や活動に参加する際には、地域ケアプラザの広報紙を配布し地域ケアプラザ事業の周知を行います。

（2） 地域で見守りを行う民生委員・児童委員の方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等に関する情報を共有していきます。また定例会へ参加しタイムリーな情報提供を行い、必要に応じて介護保険に関するミニ研修等を実施します。

(3) 各地域防災拠点や自治会町内会の防災訓練に参加し、各地区での災害時に向けた対策を把握します。また、要援護者支援において民生委員とケアマネジャーとの連絡会を実施する等、非常時における協力関係の強化に努めます。

5 他の地域ケアプラザとの連携

区内の連絡会および、法人内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、情報交換を行い、自主事業や地域支援において、より充実した取組が行えるように努めます。また、近隣の地域ケアプラザと協力し、連絡会や勉強会等を実施することで、地域福祉保健計画の推進や地域包括ケアシステムの構築に努めます。

(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。

- 1 地区センター管理者と協議し、地域の皆様に快適・安全に利用していただけるよう施設・設備の保守管理に努めます。定期点検は専門業者へ委託します。
- 2 地区センター及び市営第二住宅と、年2回合同消防訓練を行います。訓練時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適宜参加していただき、被災時に職員が適切な対応をとれるように努めます。さらに、地区センター管理者と実際に災害が起きた場合の協力体制や課題について検討します。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行います。

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。

1 基本理念

お客様の満足

- ・ 「お客様から必要とされる」ことが協会の存在理由です。お客様のご満足を第一に「お客様の生活、お客様が必要とされること、お客様の気持ち・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、お客様への迅速な対応、約束の遵守、適切な電話応対・挨拶等ビジネスマナーの基本を確実に実践します。

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。

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を鍛え、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、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。また、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＞

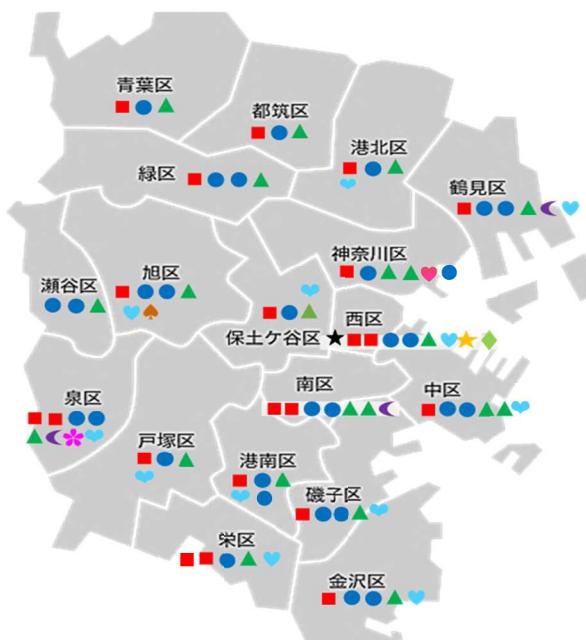
- ① 地域ケアプラザ（■） 21館（※1）
- ② 訪問介護事業所（●） 32事業所
- ③ 居宅介護支援事業所（▲） 21事業所（※2）
- ④ 老人ホーム（◀） 3館
- ⑤ 訪問看護事業所（♥） 13事業所
- ⑥ 福祉用具センター（★） 1事業所
- ⑦ 地域密着型デイサービス（♠） 1事業所
- ⑧ 小規模多機能型居宅介護（✿） 1事業所
- ⑨ 生活援助員派遣事業（◆） 1事業所
- ⑩ 本部（★）

※1 うち、通所介護・認知症対応型通所介護 19事業所を含む

- ※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AA」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。
- (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。



介護技術動画の公開（法人サイトより）

(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、毎月各部門別に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、適正な财务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年度の事業活動収入は、136億円でした。

借入金については、特別養護老人ホーム建設資金として独立行政法人福祉医療機構への2億円がありますが、計画に基づき返済しています。

また、純資産比率86.7%と負債を抱えない健全経営を行っています。

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5年間は、事業活動収入が130億円以上、収支差額が4億円と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

事業や事業所数が多く、複数の職種が配置されている法人として、その規模の大きさを生かして人材育成をすすめ、職員の意向とキャリアパスも踏まえた人員配置に努めています。

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。

(1) 新規採用

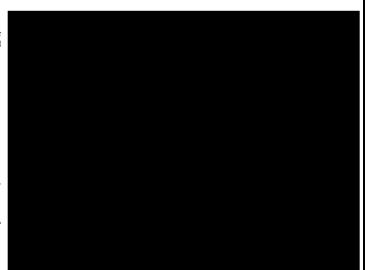
- ア オンライン説明会などの活用と内定者向け交流会や研修による辞退者の防止
- イ 大学や専門学校、高等学校との関係性の強化
- ウ 法人ホームページの採用サイトの情報充実
- エ 職業訓練校や社会福祉協議会、市の就労支援事業などの就職ガイダンスへの参加などキャリア採用における専門職の確保
- オ 管理職経験のあるキャリアの採用
- カ 「ノーリフティングケア」の手法を用いた介護スキルを組み入れた演習など、特色ある介護職員初任者研修による採用者の確保



プリセプター制度

(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



ノーリフティングケア

(3) 管理職の確保

- ア キャリアビジョンと目標管理のための面接を定期的に行うことによる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
- 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ついていためには、福祉専門職としての能力向上と専門資格取得が重要と考えます。

そのために日常的なOJT体制を重視しています。また、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。さらに接遇にも力を入れ、お客さまへの質の高いサービス提供を行います。

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。

さらに感染症発生時にも職員が迅速、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、区役所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。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に実施しています。

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（B C P）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、管理職を対象に徒步参集訓練や年に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

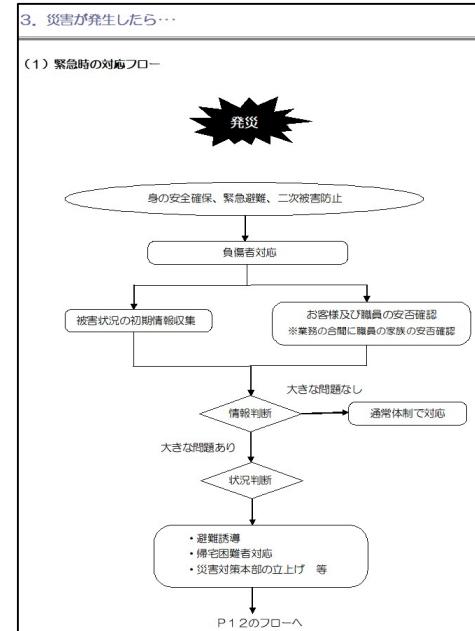
各地域防災拠点、各自治会町内会の防災訓練に参加し、職員と地域との連携・協力体制を整えています。

また、当法人では平成18年1月に横浜市と災害時相互援助協定を締結しており、災害ボランティアヘルパーとして援助可能なボランティアを有しています。

3 福祉避難所の体制

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、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。



(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。

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（B C P）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々から努めています。

災害発時の職員用応急備蓄を独自に行ってています。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。

(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

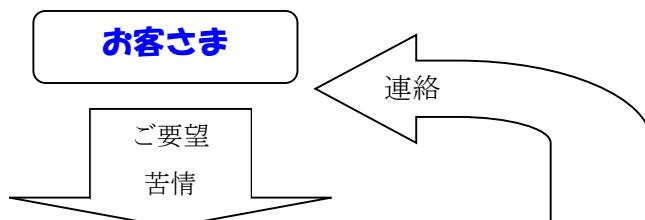
1) 地域特性に合わせたコーディネート	アセスメントに基づいた、地域の様々な事業者等のサービスの特色や地域のサロン、ボランティア等のインフォーマルサービスも的確に捉え、お一人おひとりに合わせたサービスのコーディネートを行っています。
2) 運営基準の遵守	法人内で定期的に内部監査を実施しています。 また、監査法人による会計監査も実施しています。
3) コンプライアンス推進課の設置	法人本部にコンプライアンス推進課を設置し、法令の遵守等、業務の公正・透明性を高めています。
4) 公正中立	お客さまのご要望やニーズを踏まえた事業所の選定ができるよう、エリア内の介護保険サービス事業者の連絡会を定期的に行い、特色を把握とともに、事業所選定に偏りが出ないよう管理します。

(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。

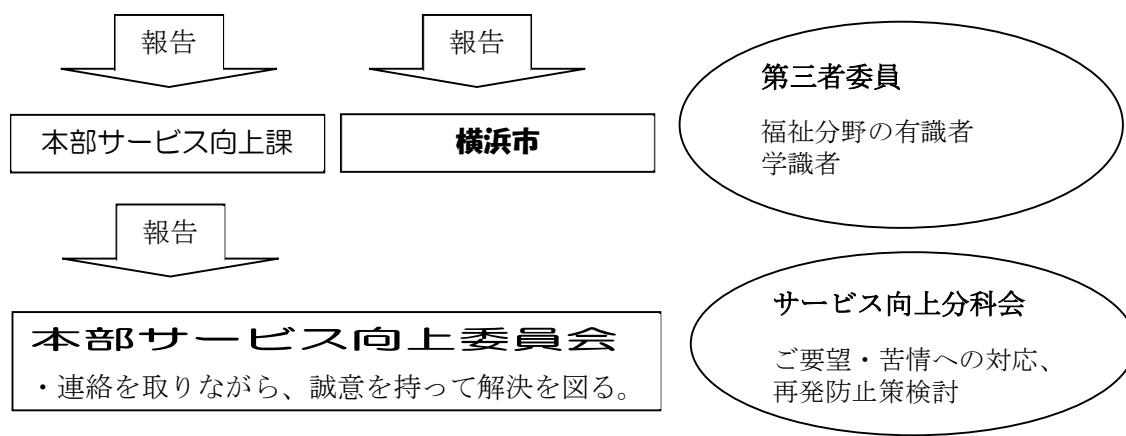
地域ケアプラザのお客さまのニーズ・ご要望・苦情につきましては、職員で検討して改善するほか、お褒めいただいた意見につきましては、さらに発展させるよう努めています。

1) 要望・苦情への対応	法人では「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して、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、迅速に対応しています。
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の体制を整備し、取り組んでいます。
3) ご意見箱	「ご意見箱」を設置し、いつでもどなたからでもご意見などを受付できるようにしています。 苦情を真摯に受け止め、原因・事実関係を明らかにし、対策を講じて再発防止に努めています。
4) アンケート	事業ごとにお客さまアンケートを頂き、改善、発展につなげています。
5) お客様相談室	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」を法人本部に設置し、丁寧にお客さまの声を受け止め、広く業務改善できるよう努めています。
6) サービスの向上	法人本部のサービス向上課担当職員が地域ケアプラザを訪問、モニタリング等により状況把握を行い、サービス向上の推進に努めています。



地域ケアプラザ

- ・「ご意見箱」や「お客様相談室」を通して、お客さまのご意見を頂く。
- ・苦情受付担当者、苦情解決責任者を設置し、お客さまの具体的な要求を直接聴き取る。
- ・経緯、事実確認結果、ご要望、対応内容を文書にまとめる。
- ・改善等について、お客さまに公表する。



7 市・区への報告

必要に応じて、市や区へご要望や苦情についての報告を行います。

(6) 個人情報保護・情報公開、人権尊重について

個人情報保護及び情報公開の取組、人権尊重など横浜市の施策を踏まえた取組について、具体的に記載してください。

1 個人情報の保護

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、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、個人情報の取り扱いには意識をもって対応するよう具体的な取り扱い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、法人内で事例を共有し、再発防止に役立てています。

1) 個人情報保護規程の策定	ア 横浜市が制定する「個人情報保護条例」の趣旨に則り、「個人情報保護規程」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、管理体制と責任の明確化
① 研修	ア 全職員に対し、年 1 回「個人情報の取り扱いについて」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 実際に個人情報取り扱いチェックを実施し、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 横浜市が制定する「情報公開条例」の趣旨に則り、「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つつ、積極的に情報開示に努めています。
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、いつでも閲覧できるようにしています。 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されています。

3 人権尊重への取組

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回以上実施し、各所属での伝達研修を徹底します。
----	---

(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。

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、コピー用紙の裏面使用などの資源の有効利用にも努めます。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・訪問用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。

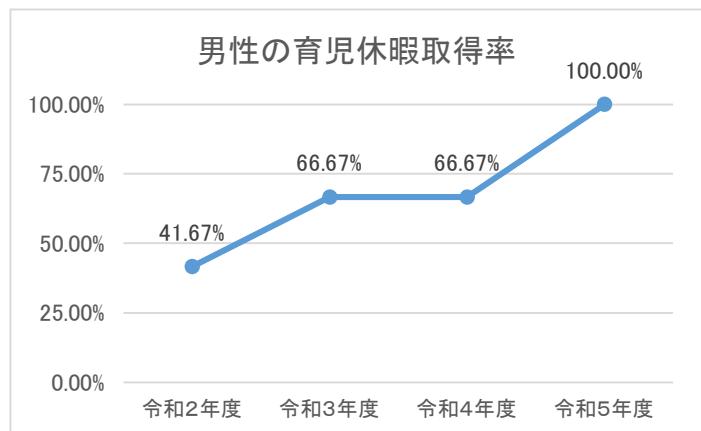
5 環境への配慮

- (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行います。

(1) ホームページ

各種事業や貸室の空き状況等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町内会等にて、各事業のチラシや広報紙（年12回発行）を説明させていただき、自治会町内会で配布や回覧をしていただくことで、地域ケアプラザ事業の周知を図ります。また、地域ケアプラザの情報コーナーに、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

地域ケアプラザまつり「とちのきフェア」や地域のお祭り等、住民の方が多く集まるイベントの機会を利用して、普段は地域ケアプラザを利用されていない方々へも、事業の周知や情報提供を行います。

(4) 「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することで、これまで地域ケアプラザを利用したことのなかった地域の方が多数立ち寄ってくださるようになり、施設の周知にも役立っています。

2 施設利用の促進

比較的利用率の低い夜間帯について、自主事業で「木曜日のヨガ」「金曜日のヨガ」を実施し、日中は仕事等で地域ケアプラザを利用できない方にも参加していただいています。また、駅から近いという立地から、音楽系サークルの活動・ケアマネジャー連絡会・踊りの会・ピラティス・会議等、夜間帯も幅広い団体に施設利用していただけるよう案内し、利用率が上がるよう努めます。

イ 総合相談について（高齢者・子ども・障害者分野等の相談への対応）

高齢者・子ども・障害者等幅広い分野の相談への対応についての考え方、他機関との連携方法等について記載してください。

- 1 高齢者に限らず、子育てや障害の分野においても地域ケアプラザが「身近な相談者」であることを地域の会合やお祭り等のイベントに参加した際に周知しています。
地域ケアプラザから距離のある江ヶ崎町で毎年開催される「サマーフェスティバル」や「新鶴見文化祭」に参加し、子どもから高齢者まで幅広い世代の方が参加・体験できるような内容を行うとともに、相談機能についても周知しています。
- 2 高齢者に限らず、子育てや障害についての相談窓口としての機能を充実させるため、介護サービスの最新情報はもちろん、地域のインフォーマルサービス等の情報を収集し、支援を必要とする方に情報提供します。また、サービス事業所や医療機関、専門の相談機関等と日頃から連携し、地域ケアプラザでお受けしたご相談を必要に応じ、適切な関係機関につなぐことができるよう努めます。

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や生活支援コーディネーター、地域包括支援センター職員の5職種（以下、「5職種」という）と所長で月に1回会議を開催し、地域の状況、課題の共有や支援方法の検討を行います。情報共有にあたっては、法人で作成した地域アセスメントシートの様式を活用し、地域のニーズを抽出・共有して、各職種が連携して支援を行えるように努めます。また、5職種だけではなく、ケアマネジャー・デイサービスの職員とも、職員会議を通じて情報を共有し、地域の実情やニーズにあったサービス提供を行います。

2 関連施設との連携、情報共有

（1）講座や出張相談会等を開催する際には、より多くの方に

参加していただけるよう、当地域ケアプラザだけではなく、「新鶴見小学校コミュニティハウス」や「新鶴見ホーム」等の特別養護老人ホームにも会場を提供していただいているま
す。今後も共催事業の開催等連携して取り組みます。

（2）エリア内には障害者支援施設「希望」をはじめ、グルー

プホームや作業所等多くの事業所があるため、矢向、江ヶ崎両地区社会福祉協議会との共
催で毎年開催する「やさしい障がい理解講座」では、地域の事業所に協力していただいて
います。今後も障害のある方の社会参加の機会として「鶴っこ」の作品販売や地域ケアプ
ラザまつり「とちのきフェア」での出店支援や景品の購入を継続して、地域との交流を進
めます。

（3）矢向中学校の福祉教育では、鶴見区社会福祉協議会と

連携し、地域のキャラバンメイトの方々にもご協力いただ
き認知症サポーター養成講座等を実施しています。また、
職場体験として、矢向中学校の生徒の受け入れを行ってい
ます。いずれも先生との打合せや事前学習を実施し、連携
して取り組んでいます。

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 連合自治会町内会や民生委員児童委員協議会、老人クラブ会長会、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、団体同士の連携強化やネットワークの構築を図り
ます。
- 2 矢向、江ヶ崎両地区の「あいねっと（鶴見区地域福祉保健計画）」を通じて、地区社会福祉

協議会や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ます。今後も、災害時の安否確認ツールである「黄色いリボン」運動の推進等に連携して取り組み、地域の中での更なるネットワーク拡充を図ります。

- 3 外出時の見守りツールである「とっち一ホルダー」を活用することで、警察や消防署、医療機関等との連携を強化するとともに、緊急時に備えたネットワークの構築を行います。
- 4 乳幼児の子育て支援については、地域の団体と連携しています。また、小、中学校等と連携した福祉教育では、ボランティア団体にも協力してもらい、地域で子育て支援ができるよう努めています。
- 5 医療と福祉の連携を目的に、汐田総合病院を中心に矢向・鶴見市場地域ケアプラザエリア内で立ち上げた「川のまちエリア会議」では地域における「見守り」の輪を広める取組として、認知症や特殊詐欺防止、防災等テーマを決めてイベントを実施しています。実施する際には、自治会町内会、民生委員・児童委員、地域の郵便局や銀行・企業にもご協力いただいています。



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 地域包括ケアシステムの構築に向け、地域ケア会議や地域ケアプラザ運営協議会、民生委員児童委員協議会等で、その趣旨についての説明を行っています。今後も、区役所、地域の福祉保健関係者と連携し、取組を進めます。
- 2 近年、当地域ケアプラザに寄せられる相談の内容が多岐にわたり、問題が複雑になっていることから、区役所高齢・障害支援課の高齢者支援担当だけではなく、障害者支援担当や生活支援課とも連携して対応しています。
- 3 「あいねっと（鶴見区地域福祉保健計画）地区別計画」では、地区支援チームの一員として地域ケアプラザの5職種と所長が参画しています。支援チームのメンバーと連携し、地域の課題解決や第5期計画の策定に向けた取組を進めていきます。

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。

鶴見区地域福祉保健計画「あいねっと」の推進においては、矢向、江ヶ崎両地区ともに支援チームのメンバーとして参画しています。地域ケアプラザの強みでもある地域住民とのつながりを活かして、地域のニーズを聞き取り、計画の策定や具体的な取組の実現に向けて進めます。

- 1 区役所や鶴見区社会福祉協議会と協働し、地域ケアプラザまつり「とちのきフェア」にて活動のPRを行っています。また、年4回発行している「アロー通信」でも、「あいねっと」の取組を紹介する等、地域への周知に努めています。
- 2 地域ケアプラザまつり「とちのきフェア」では、「あいねっと」に関連したクイズに答えて地域を回るクイズラリーを実施しており、子どもから大人まで幅広い世代に「あいねっと」の活動を周知するとともに、世代間交流の機会にもなっています。
- 3 安否確認ツールである「黄色いリボン」の普及啓発を行うことで、災害時における自助・共助のネットワーク作りに取り組んでいます。今後も、毎年行われる地域防災拠点の訓練において説明するなど、地域での取組の定着に努めます。
令和8年度からの第5期計画の策定に向け、矢向、江ヶ崎両地区において、話し合いをすすめています。計画の策定に止まらず、地域課題の解決や、より良いまちづくりに向けて前進できるよう、地域の皆さんと一緒に取り組みます。

(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。

当地域ケアプラザは、毎年実施しているアンケートの結果やお客さまとの会話等、施設利用者の声を大切にし、事業展開を行っています。大人のための脳トレサロン「昭和の寺子屋」や「朝のヨガ」等のプログラムはそのような施設利用者の方のご意見から始まった事業です。また、事業終了後に自主化へ向けたメンバーの話し合いに参加することで、「はまちゃん体操」・「縫いの会」など自主化した事業もあります。今後も必要に応じて支援を継続していきます。

- 1 高齢の方を対象とした自主事業には体操・脳トレ・手芸サロン等があり、体操はご自身の体力や生活スタイルに合わせて選択できるよう、複数のプログラムを実施しています。
 - 2 子育て世代を対象とした事業としては「とちのき子育てサロン」があり、地域の「子育て支援者」としてボランティアに協力してもらい、子育てについて気軽に相談し、子育て中の息抜きができる機会となっています。今後も子育て世代を対象とした事業を継続していきます。
 - 3 障害者への支援事業では地域ケアプラザギャラリーで定期的に、後方支援している「鉄道クラブ」の作品展示を行っています。矢向、江ヶ崎両地区社会福祉協議会との共催で毎年「やさしい障がい理解講座」を実施しています。また、鶴見区内の全地域ケアプラザと共に「出張プラネタリウム」を実施しています。
 - 4 自主化したサークルの活動が継続できるよう支援します。
- 地域ケアプラザでチラシの配架や、チラシを見てサークルに興味を持ってくださった方の紹

介などの支援をしています。

- 5 夜間帯の自主事業として「木曜日のヨガ」「金曜日のヨガ」を実施し、日中は仕事等で地域ケアプラザを利用できない方にも参加していただいています。また、駅から近いという立地から、音楽系サークルの活動等、夜間も幅広い団体に施設を利用していただいています。



- 6 自主事業の一つである、大人のための脳トレサロン「昭和の寺子屋」は老人クラブの会合にも出張し、より身近な地域で楽しんでいただいています。また、実施のノウハウについて情報提供し、地域のサロン活動でも活用していただいています。出張については、今後も広報紙や各種会合等で周知し、積極的に行っていきます。

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わることが無かった方にも施設を活用していただけるような情報発信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 各自治会町内会の防災訓練や季節のイベント等、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の紹介を行っています。

イ 地域で行われているサロン等、高齢者や障害者、子育て世代などが集まる機会に、地域ケアプラザで行われている各種事業や貸室の利用について案内しています。

ウ 比較的利用率の低い夜間帯については、自主事業のプログラムを工夫するほか、地域で福祉保健活動を行う団体の会議や研修会に活用していただくことで、利用率の向上につなげています。

(2) イベント開催

ア 地域ケアプラザまつり「とちのきフェア」では地域の方々が幅広くふれあう機会を提供しています。今後も実施し、地域ケアプラザがより多くの方々に親しまれる施設となるよう努めます。

イ 地域包括支援センターによる介護予防教室「GOGO健康講座」、「介護なんでも相談室」等、どなたでも気軽に参加できるイベントを積極的に行っています。

ウ 汐田総合病院を中心に矢向・鶴見市場地域ケアプラザエリア内事業所で立ち上げた「川のまちエリア会議」では居宅介護支援事業所・訪問看護事業所・薬局・サービス提供事業所・エリア内高齢者施設等とともに毎年企画から携わり、講座やイベントを

開催しています。令和6年度は地域の全住民を対象に、防災をテーマにしたクイズラリーを開催し、矢向地域ケアプラザを会場の1つとしました。

エ 矢向連合町内会・江ヶ崎町内会・矢向地区センター・鶴見区交通安全対策協議会・学校・地域の施設・矢向、江ヶ崎地区の子育て支援者と共に「矢向・江ヶ崎子どもフェスタ」で地区センターと地域ケアプラザを会場とすることで多世代・多文化交流の機会を提供しています。今後も、継続していきます。



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自主サークルやボランティア団体等の支援として、施設を無償で貸し出しています。ホームページに貸室利用状況を掲載し、電話でのお問い合わせにも対応しています。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利用して頂けるよう工夫しています。

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

多様化する地域のニーズに対応するため、既存のボランティア団体の活動支援や、新たな担い手を発掘する取組を行っています。

2 ボランティア育成の取組および活動環境の整備

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ます。デイサービスでのボランティア活動のほか、自主事業では、様々なアイデアやご意見を反映した企画運営、地域の高齢者、障害者、子育て世代への支援も積極的に行ってています。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つてくれる人が増加するよう取り組んでいます。

- (1) 地域活動交流コーディネーターが窓口となり、ボランティア活動に関しての相談対応や情報提供、コーディネートを行っています。また、地域での情報収集に努めるとともに、活動の場の提供については、鶴見区社会福祉協議会や近隣の福祉施設等とも連携しています。
- (2) 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、65歳以上の横浜市民の方へは「よこはまシニアボランティアポイント事業」を案内し、やりがいを持って活動を継続することができるよう支援しています。
- (3) ボランティアがより安心して活動することができるよう、地域活動交流コーディネーターが地域包括支援センターと生活支援コーディネーターと連携し、ボランティアの困り事や不安の解消に努め、活動の後方支援をしています。

(4) 当地域ケアプラザで活動するボランティア同士のネットワーク構築の一助として、「ボランティア情報交換会」を開催しています。

(5) 貸室登録団体のボランティア活動を支援するために、自主事業やデイサービスでのボランティアを案内し、活動の場の提供を積極的に行ってています。「どんなことをしたらしいのかわからない」という方には自主事業の受付や参加者への対応、デイサービスでの手芸ボランティア等をしていただき、活動の幅が広がっています。

エ 福祉保健活動等に関する情報収集及び情報提供について

地域における福祉保健活動団体や人材等の情報収集及び情報提供について具体的に記載してください。

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5職種会議で共有しています。また、月に2回協力医と情報共有しています。今後も正確な情報収集や情報共有が図れるよう区役所、医療機関、福祉事業所等との情報共有に努めます。

(2) 各職種が区域や市域で開催される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の最新情報を収集するよう努め、地域支援に活かします。

(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お聞きし、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し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や掲示をします。また、自主事業等でも宣伝し周知します。

(2) 地域の方に向けた広報紙を毎月作成し、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し、同時に主な事業を紹介するポスターやチラシを地域内の掲示板に掲示します。

(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) 矢向地区の「あいねっと(地域福祉保健計画)」の活動に関する情報紙「アロー通信」を年4回発行し、「矢向あいねっと推進委員会」の活動予定や報告等を行うことにより、地域の方々に広く地域福祉保健計画を周知します。また、「アロー通信」と同時に矢向地区社会

福祉協議会が発行する「やこう news」の編集に参加し、地域活動等の情報収集に努めます。

- (5) 子育て支援団体の「とちのきつず」メンバーと協働で子育て世代向けイベントの開催、子育てに関する情報提供を行います。
- (6) 貸館利用登録団体の情報ファイルを随時更新し、最新の情報提供に努めます。
- (7) よこはまウォーキングポイントのポイントリーダーを利用する目的で普段は地域ケアプラザを利用しない方も多く来所する為、ポイントリーダー近くに事業のチラシを配架する等、地域の福祉保健に関する情報提供を行います。また、こちらから声を掛け、様々な世代の方々のニーズ把握に努めます。

(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 地域の行事やイベント、様々な団体活動に参加して地域の方と積極的に情報交換をしています。
- 2 生活支援コーディネーターが民生委員・ケアマネジャー連絡会に参加し、地域で活動しているケアマネジャーに向けてアンケートを取りました。その結果を地域住民にフィードバックして、共に地域課題へ対応していきます。
- 3 各地域のアセスメントシートを作成し、それぞれの町内会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。そのために、引き続き地域の各種会議への出席や地域活動へ参加することで、地域の方々との関係性を築き情報収集を行います。

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 月に1度開催される、鶴見区生活支援コーディネーター連絡会に出席することで矢向・江ヶ崎エリアだけではなく、鶴見区周辺の民間企業等の社会資源を把握し、地域住民や福祉関係者で共有できるようにリスト化し更新しています。
- 2 「川のまちエリア会議」の企画会議で、地域向けに人材や技術、物品等の提供をしている民間企業の情報を交換し、実際のイベントで民間企業からの協力を得ることができます。今後も情報交換を図り、さらに多様な企業と繋がり、イベント等を通じてネットワークを拡げていけるようにします。
- 3 地域の多様な主体による社会資源に関して、地域住民や専門職等様々な方との会話の中や、自ら町を歩き情報を把握しています。
- 4 Ayamu、ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビを活用し、地域の情報を収集し、共有を行っていきます。

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 令和5年度に仲間づくりと団体を創出するために講座を開催した結果、参加した方が今後も「このメンバーで集まりたい」、「地域で外出が困難となってきた方等に向けて何かしたい」という思いがあり、「つながる会」ができました。1年をかけて毎月1回交流会を行い、メンバー間の絆ができます。令和6年に「つながる会」が地域の外出が困難となってきた方等に向けて「おしゃべり会」を企画し実施しました。メンバーから地域のためにできることをしていきたいという思いが出てきているため、今後も運営の支援を行っていきます。
- 2 矢向6丁目の老人クラブが令和6年3月に解散となりました。生活支援コーディネーターがこれまでの参加者から意見を聞き、新しい居場所づくりのための支援を行いました。民生委員・ケアマネジャー連絡会で集いの場の重要性について伝えたことで、6丁目の民生委員主体のお楽しみ会が開催され、その後「Y6 ピンクダイヤモンドクラブ」が創設されました。また、地域ケアプラザが矢向小学校と「Y6 ピンクダイヤモンドクラブ」をつなぐことで、小学生と矢向6丁目の高齢者との交流会も実施することができました。定期的に落語やおしゃべり会等の企画があるので、今後も継続できるように支援をしていきます。

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 地域活動を行っている場所に足を運び、担い手や参加者との会話から生活上のニーズを把握し、5職種でそのニーズに応える方法を検討しています。また、他エリアも含む活動や民間サービス等の幅広い情報を提供しています。インフォーマルサービス・民間企業・区役所・区社会福祉協議会とも連携しながら支援しています。
- 2 生活支援コーディネーターが地域のケアマネジャーからの意見を聞きながら、地域住民のニーズにあった地域活動の創出や既存の資源と繋げる支援を継続して行います。

（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。

- 1 地域の高齢者等からの総合相談に関しては、ご本人のみならず家族や地域の状況も踏まえ、対応します。来所でのご相談が難しい場合には、地域包括支援センター職員がご自宅を訪問し、ご相談をお受けします。
- 2 地域の関係者（民生委員等）やケアマネジャーとの密接な連携と情報共有により、課題の早期発見、早期対応につながるよう努めます。
- 3 地域ケアプラザの特性を活かし、地域活動交流コーディネーターや生活支援コーディネー

ターと地域包括支援センター職員が連携し、それぞれのネットワークを活かして課題の解決に取り組みます。

- 4 当地域ケアプラザは担当エリアの端に位置していることもあり、アクセスが不便な地域があります。高齢者が地域ケアプラザへ来所せずとも地域包括支援センターへ相談が出来るよう、町内会館や特別養護老人ホーム「新鶴見ホーム」の地域交流室、「新鶴見小学校コミュニティハウス」等の身近な場所でイベント時などに「出張相談会」を実施します。

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。

- 1 地域の方々が認知症について理解を深め、地域で支えていけるよう、「認知症サポーター養成講座」を開催します。講座開催にあたっては、地域のキャラバンメイトに協力していただきます。地域のキャラバンメイトは汐田総合病院の職員等の専門職だけでなく、民生委員等地域住民のキャラバンメイトとも連携し、認知症をより身近なことと感じてもらえるよう、講座を通して伝えていきます。
- 2 福祉教育の一環として、子ども達にも早い段階で認知症や高齢者に対する理解を深めてもらえるよう、近隣の小中学校と連携して講座や交流の機会を設けます。
- 3 認知症を早期発見、早期対応することができるよう、認知症への気づきの視点等についてパンフレットを活用して周知します。また、地域における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講座等にてお知らせし、いただいたご相談には、適宜医療機関や区役所等と連携し対応します。
- 4 認知症が疑われる方で、医療機関への受診や介護サービス等の利用につながらないケースについては、認知症初期集中支援チームへの相談を検討します。
- 5 平成22年度より取組を開始した矢向、江ヶ崎地区の見守りツールである「とっちーホルダー」は、元気なうちから地域ケアプラザとつながりを持つためのツールとして、多くの方に登録していただいています。認知症により道に迷ってしまうことが心配な方へは、鶴見区SOSネットワーク「わになるネット」や「見守りシール」と合わせて登録をお勧めしており、実際に、ご自宅へ帰れなくなっているところ警察から連絡が入る等、活用されています。
- 6 エリア内や近隣エリアで開催されている認知症カフェや地域ケアプラザで月に1回開催している「介護なんでも相談室」について、介護者やケアマネジャー等の支援者に情報提供します。同時に認知症の方やそのご家族の希望や困りごと等をもとに、その実現や解決ができるよう、取組の参画から役割を担って活動してもらう「チームオレンジ」を地域住民や支援者に周知し、認知症の方が安心して自分らしく暮らせる地域づくりを進めていきます。

ウ 権利擁護事業について

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

- 1 高齢者等の虐待や権利擁護に関しては、速やかに区役所へ連絡・相談し、連携して課題の解決に取り組みます。その際は、虐待を受けた方と養護者の支援について、多機関で連携・役割分担をし、家庭内の課題を解決していくよう努めます。
- 2 地域における詐欺被害を未然に防ぐ取組として、区内で発生した被害の情報を、地域ケアプラザ内の連絡ボードやトイレの壁に掲示し、広報紙でも定期的に注意喚起をします。また、事業や地域の活動でも参加者へ情報提供し、注意喚起を行います。
- 3 地域包括支援センターの自主事業「備えて安心講座」では地域住民やケアマネジャー等の支援者等に対して弁護士や司法書士、行政書士等の専門家による講座や個別相談会を実施します。元気なうちから将来へ備えていただけるよう成年後見制度やエンディングノートについて周知していきます。



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 毎月、民生委員児童委員協議会の定例会に出席し、地域の状況やニーズの把握、個別ケースの情報交換を行い、地域における支援者のネットワーク作りに努めます。
- 2 区役所や専門家等を招いた勉強会や事例検討会を開催することにより、ケアマネジャーのスキルアップを図るとともに、ケアマネジャー同士の交流が深まり、安心して相談できる場を提供します。
- 3 隨時ケアマネジャー等からの相談を受けるとともに、困難事例については同行訪問し、関係者間でのカンファレンス開催等により課題解決の支援を行います。支援方針については、区役所との定例カンファレンス等で検討します。
- 4 区役所と区内の地域包括支援センター合同で、毎年新任ケアマネジャー向けの研修を行い、研修後も継続的に個別支援や、ケアプラン作成のサポートを行います。

■在宅医療・介護連携推進事業

- 1 今後、さらに増えることが予想される在宅療養者について、ケアマネジャーが不安を解消し自信を持って対応できるよう、医療と介護の連携を意識したケアマネジャー支援に努めます。
- 2 鶴見区医師会主催等による勉強会（医療情報、介護保険制度、施設見学等）へ積極的に参

加し、ケアマネジャーと専門職との情報共有を図っていきます。

- 3 区内の地域包括支援センターの共催で、医療ソーシャルワーカー等医療関係者とケアマネジャーとの連絡会を開催し、より連携しやすい、顔の見える関係づくりを支援します。
- 4 区内の地域包括支援センターと医療機関が協働して作成した「医療機関一覧」の更新を毎年行い、医療と介護の連携推進に努めます。
- 5 エリア内の医療機関や薬局等を訪問し、地域ケアプラザや地域包括支援センターの役割を周知して、日頃からの連携体制を構築します。
- 6 地域ケアプラザ協力医と共に、ケアマネジャーが気軽に相談できる機会として交流会を開き、医療関係者とのより良い関係づくりを支援します。
- 7 地域包括ケアシステムの実現に向けて、汐田総合病院とともに矢向・鶴見市場地域ケアプラザエリア内事業所で立ち上げた「川のまちエリア会議」において、お互いの仕事や役割を理解し、医療と福祉の連携を推進します。



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。

地域ケア会議のテーマを設定する際には、これまで積み重ねてきた会議より抽出した地域課題を踏まえ、地域包括ケアの重要な担い手である民生委員等と個別レベルの地域ケア会議を年間数回実施し、テーマに沿った事例を取り上げています。多角的な視点で検討することができるよう、医師等の専門職の他、民生委員をはじめとする地域の方にも毎回参加していただいている。また、課題解決に向けて前向きなイメージを持っていただけるよう、地域と専門職の連携がうまくいった事例を取り上げる等工夫しています。

また、包括レベルの地域ケア会議では町内会ごとのグループワークを通じ、地域の支援者と専門職がお互いの役割を理解した上で、役割分担をして地域で協力して見守れる体制づくりをしました。また、集いの場が不足している地域の情報共有ができ、居場所づくりや生活支援ボランティアの必要性についても意見交換でき、新たな活動につながるきっかけにもなりました。

今後も、地域ケア会議が様々な立場の人の顔の見える関係づくりの場となり、地域包括ケアシステムの実現につながるよう取り組みます。

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、適切な保健医療サービス及び福祉サービスを提供することで、お客様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支援します。

お一人おひとりの心身状況や環境に応じて目標設定し、ご本人と支援計画の作成者がともに目標達成に向けて取り組むことの大切さを、サービス担当者会議等の機会に説明していきます。

(1) 人員の確保、育成

業務を委託している居宅介護支援事業所とケアマネジャー勉強会や民生委員・ケアマネジャー連絡会等を通じてお互いに相談しあえる関係性の構築に努めています。要支援者についての情報交換や介護予防ケアプラン作成についてのアドバイスを行っています。日頃から連携し、細やかなフォローを行うことで介護予防ケアプラン作成担当者の人材確保に努めています。また、介護予防ケアプラン作成担当者の専門性を高めるため、介護予防についての勉強会を年1回以上実施しています。

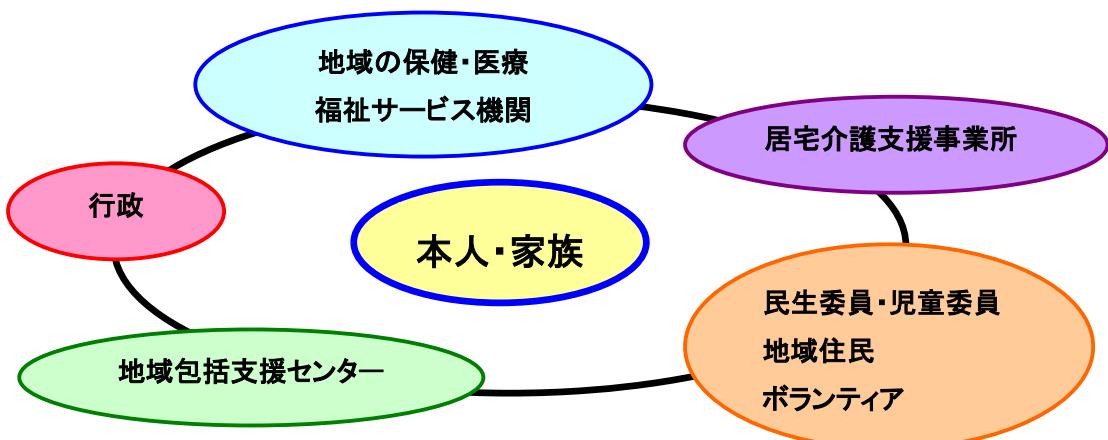
(2) コンプライアンスの徹底（公正中立なサービス調整）

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、サービス担当者会議にはできる限り出席し、委託先のケアマネジャーと連携し、支援を行っています。また、より自立支援につながるプランとなるよう、地域活動等の社会資源やインフォーマルサービスの情報収集に努め、必要に応じて情報提供を行っていきます。

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

二次予防事業対象者（介護保険で非該当と認定された方や生活機能の低下が心配され、介護が必要となるおそれのある高齢者）と一般高齢者に対して、住み慣れた地域で生活を継続できるように「自立を支援する」「要介護状態になることを遅らせる」「維持・改善を図る」ことが介護予防事業の目的です。

地域ケアプラザは地域における介護予防事業の中核を担う存在として、支援活動および普及啓発活動を行っています。また、地域支援事業が円滑に推進できるよう、区役所や関係団体と連携し、地域での体制整備を積極的に行ってています。

2 普及啓発

(1) 地域のお祭りやイベント、老人クラブの会合等へ出向き、フレイル予防や健康についてのミニ講座を実施することで、介護予防についての普及啓発を世代問わずに行っていきます。

(2) 「GOGO健康講座」として、口腔機能向上・栄養改善・認知症予防・ロコモ予防の講座を開催しています。地域ケアプラザから遠いエリアに住む方でも参加しやすいように、江ヶ崎の「新鶴見小学校コミュニティハウス」でも開催し、より多くの方への普及啓発に努めています。また、開催時にはアンケートを実施しています。地域の方が興味のある講座を検討し、地域ケアプラザと関わりの少ない地域の方にも興味や関心をもって講座に参加していただけるように努めています。



3 地域活動の支援

(1) 「自分の健康は自分で守る」「お互いさまの介護予防」を目標に、地域の仲間と一緒に自ら介護予防に取り組むことができるよう、ノルディックウォーキングやボッチャサロン、ラジオ体操の活動を保健活動推進員と共に支援しています。

(2) いつまでも住み慣れた地域で生活できるよう、認知症に対する地域住民の理解を深め、地域で支えていけるよう、「認知症サポーター養成講座」を実施しています。令和6年にはテキストが新しくなり、医療・介護の相談窓口等や認知症予防についての最新情報を盛り込み、参加者自身の予防に役立つ情報提供も行っていきます。

(3) 担当エリア内の2か所の「元気づくりステーション」へは毎月訪問し、メンバーが主体的に活動を継続できるように区役所の保健師職と連携しながら運営を支援しています。

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 おおむね65歳以上の地域住民に対し、外出時の見守りツールである「とっちーホルダー」を案内し、登録していただくことで、地域ケアプラザとのつながりを強くし、必要時にスムーズな支援が開始できるようにします。今後も「とっちーホルダー」の活用により、警察署や消防署、医療機関等とのネットワーク構築や連携を強化します。
- 2 ケアマネジャーやサービス提供事業所の連絡会や事例検討会、地域ケアプラザ協力医との交流会を開催し、事業者同士の理解を深めるとともに、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ます。また、平成26年度に汐田総合病院を中心として立ち上がった、矢向・鶴見市場地域ケアプラザエリア内の事業所連絡会「川のまちエリア会議」では、医療と福祉の連携もより強化できるよう努めています。
- 3 個別事例の地域ケア会議を年数回実施し、多職種での専門的視点を活用して地域課題について検討し、解決方法や支援方針を共有しています。
- 4 鶴見区内事業者連絡会「つばさねっと」の後方支援や共催事業を通じて、区域での事業所間のネットワーク構築に努めています。

(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

居宅介護支援事業という名称から、業務内容がイメージしにくいため、「ケアマネステーションやこう」という呼称とし、わかりやすく広報をしていきます。

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、地域包括支援センターとの連携も密にしながら、きめ細やかに個別対応をしています。

また、特定事業所として、お客様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・介護サービス事業所、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 お客様やご家族の意向を尊重し、予後予測の観点をもって適正にケアマネジメントができるよう人材育成に努めています。
- 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回以上実施しています。
- ウ 定期的に、法人本部にてケアマネジャー担当者会議を開催し、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ます。
- エ 「自立支援」「認知症支援」「医療連携」に強いケアマネジャーを育成するために、地域包括支援センター主催の研修や事例検討会、他法人との合同勉強会に積極的に参加し、自己研鑽に努めています。
- オ 毎週、事業所内で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ます。

(4) 他の居宅介護支援事業所との連携

- ア 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、鶴見区医師会や特別養護老人ホームなど4か所の居宅介護支援事業所と合同で、地域のケアマネジメント力の向上を目指して合同で勉強会や情報交換を実施しています。

イ　区内の総合病院や特別養護老人ホーム、在宅サービスなど6か所の居宅介護支援事業所と合同で、事例検討会を行い、スキルアップとサービスの質の向上に努めています。

(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

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ため、当法人では誰にでもわかりやすい「認知デイ」という呼称に統一しています。さらに、「小春」という愛称を付け、「認知デイ小春」とわかりやすく広報をしています。通所介護は「小夏」という愛称でお客様に親しんでいただいている。

(2) 「お客様に信頼され、笑顔でつながるデイサービス」

誰にでもわかりやすい言葉で法人全体のデイサービスの目標を設定し、一丸となって運営にあたっています。

(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ます。また、レクリエーションや交流、機能訓練を通して心身の活性や現在の機能の維持向上を図ります。

(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研修に取り組んでいます。法人独自の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。

また、ドライバーには安全運転研修を実施しました。

2　サービスメニューについて

(1) 当法人共通の独自サービスメニュー

- ア　定期的に体力測定を行い、その間の機能訓練の効果を可視化することで、お客様が機能訓練に意欲的に取り組めるよう工夫しています。
- イ　認知症の方を対象とした機能訓練ボードを独自で考案・作成し、個々のお客さまの状態に合わせて使い方をアレンジするなど、認知症予防だけでなく、職員とお客様、またお客様同士のコミュニケーションツールとしても活用しています。
- ウ　毎月のお客さま・ご家族への報告は写真付きで報告しており、ご希望される場合は、ご利用時の写真の提供をしています。

(2) 地域ケアプラザの独自サービスメニュー

- ア 季節の行事を取り入れたレクリエーションやプラザ演芸で、楽しみながら介護予防につながる工夫をしています。
- イ 手芸（編み物・裁縫等）、折り紙での作品作りが活発で、できた作品は交流で訪れた保育園のお子さんにプレゼントし、とても好評です。
- ウ 地域にある保育園の園児の訪問や、小学生、中学生、高校生の訪問もあり異世代交流を楽しむ機会となっています。また、地域の演芸ボランティアの訪問も多く、人ととのふれあいの場として交流も楽しんで頂いています。
- エ ピラティスの先生の指導をもとに転倒予防運動を実施し、下肢筋力の向上がみられています。
- オ 通信カラオケや i Pad 等の導入を行い、心身の健康維持に効果が得られています。
- カ 法人オリジナル「ちゅーりっぷ体操」をプログラムに組み入れ、実施しています。
- キ リラクゼーションマシンを導入し、静と動のメリハリを持たせたプログラム構成を心掛けています。
- ク 食事はお客様の大きな楽しみの一つです。栄養バランスだけではなく、お客様の嗜好を考慮し、メニューや食材選び、味付け等を行い、楽しんで召し上がっていただけるような食事の提供に努めています。
- ケ おやつボランティアによる、手作りおやつを楽しんでいただいている。

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様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ています。

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ています。

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します。 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しています。
2) 通所介護 認知症対応型 通所介護	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しています。材料費等をご負担いただくことで、お客様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行っています。

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を徹底します。 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低額に抑えます。 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り、経費節減を図ります。 エ 超過勤務の適正管理を徹底することで、人件費の節減を図ります。 オ 法人として、DX（デジタルトランスフォーメーション）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、生産性の向上に取り組んでいます。
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、業務や役割の分担を図りながら、事務の効率化に努めています。 イ 人事・経理システムを導入し事務の効率化を図っています。
3) 環境への配慮	ア 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し、環境への取組に力を入れるとともに、コピー用紙の裏紙使用などの資源の有効活用を励行します。 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を節減し、ごみの削減に努めます。
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り光熱水費の削減を図ります。 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、室内温度を調整し、経費節減に努めています。 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を図っています。

