

# 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、障がい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り組みを具体的に記載してください。

地域ケアプラザは、「市民の誰もが地域において健康で安心して生活を営むことができる」地域社会を実現するために平成3年に第1館目が開所し、以後30年以上に渡って、その時代時代に現れる様々な福祉・保健ニーズの解決に向けての取り組みを行っています。

そして、この令和の時代においては、横浜市の総人口は減少局面に入りつつ、将来にわたって高齢者人口の増加と高齢夫婦世帯と高齢単独世帯の増加、認知症の人の増加が見込まれています。これらの社会の変化は、身寄りのない独居高齢者を増やし、地域に孤独・孤立の問題をもたらしつつあります。また同時に高齢者も、子どもも、障がい者も、生活困窮者も、そしてこれらのカテゴリーには入らなくても潜在的な生きづらさを抱えた人々の様々な問題が地域の端々に現れるようになっていきます。

このような新しい段階に入った地域の課題に対し、私たち若竹大寿会は多様な福祉サービスを横浜の地域に根差して展開している法人として、これまで培ってきた地域の様々な団体や組織、人々との関係性を基盤に、区役所や区社会福祉協議会と共に、個への援助を行うと共に個を支える地域を作る援助に取り組みます。そして、地域の医療福祉保健の関係機関とともに地域包括ケアシステムの実現、更にその先の地域共生社会の実現を目指し、次のような視点で取り組みます。

#### 1. まちづくり

地域に暮らす多世代、多様なニーズを抱える方々が、その人らしく住み慣れた地域で共に暮らしていけるように、地域の様々な層の人々や団体への働きかけを行い、ソーシャルアクションを行います。

地域の様々な団体が担い手不足の課題に直面しています。私たちは地域ケアプラザが持つ「繋ぐ」機能、「育てる」機能、「見つける」機能を活用して、今まで地域活動への参加に消極的だった人々への関わりを行い、地域力の向上に向けた取り組みを行います。

#### 2. 場の提供

地域に行く場所があることは、高齢者のみならず、子育て世代や障がい者、そして現在は社会との繋がりが持てていない人にとって重要です。多目的ホール等の地域ケアプラザの機能を使って各種自主事業を行い、集う場の提供を行っていきます。

#### 3. 担い手育成

ケアプラザや地域の中で活躍するボランティアや地域福祉活動の担い手を育成します。担い手不足は様々なところで叫ばれています。ゼロから育成していくというスタンスではなく、多くの情報が集まり多くの人が利用される施設であることのメリットを活かし、ご利用者個人へのサービス提供にとどまらず、地域住民同士を繋いで行く役割、新たな分野や活動に踏み出して

いけるような支援を意識して地域の方と接していきます。

#### 4. 総合相談と情報の提供

総合相談においては地域包括ケアシステムの中心の一翼・地域のワンストップ窓口として、専門分野外であっても一旦必ず受け止め整理し、関係機関に繋ぐ役割を果たしていきます。

#### 5. 必要なサービス調整

日頃から地域資源の把握や各支援機関、サービス事業者の情報収集を行い、必要時に調整できるように努めます。

介護者の入院等、急を要するケースは、必要に応じてケアプラザでサービス調整を行いケアマネジャー選定の支援や選定後のフォローを行います。

#### 6. 各種自主事業の企画・運営

地域のニーズに応じた多様な研修や講座をケアプラザや地域の会場で実施します。また総合相談でも表出することが多いひきこもりや8050問題やヤングケアラーの問題など、複数の制度にまたがった課題への対応においては、制度間や機関同士のつなぎ役となり、制度の狭間で苦しむ人々にもケアが届くように自主事業や講座を企画し周知していきます。

#### 7. 介護保険事業

多様な人が利用され、様々な相談や情報が入ってくるケアプラザという意識を持ちながらデイサービス、認知症対応型デイサービス、居宅介護支援事業の運営に努め、地域で安心して住み続けられるようなサービス提供を行っていきます。

### (2) 担当地域の特色、課題及び将来像並びにそれに係る取り組みについて

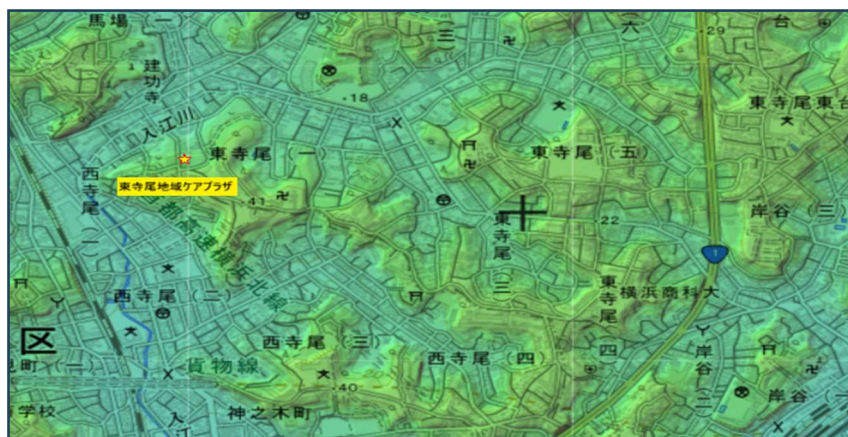
地域住民や関係者と連携・協働して、情報収集及びデータ分析等により、地域の特色や魅力、課題を把握できる具体的な計画を記載してください。

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. 担当地域の特色・魅力・課題

##### ・ロケーション

当ケアプラザが担当するエリアは、岸谷・東寺尾・生麦（一部）の3つの地域からなる生麦第二地区連合町内会です。地域は13の自治会町内会からなり、国道・線路が地区を東西に通っていて、岸谷・東寺尾地域は山坂が多く道も狭いところが多々ある地形です。



岸谷・東寺尾・生麦と国道や線路で分断されていること、岸谷や東寺尾は山坂が多いことから移動が困難で住民間の繋がりや構築が困難ですが、「社会を明るくする運動」「盆踊りなどのお祭り」などまとまって行う行事が長い年月継続されており、自治会町内会を中心とした活動により守られています。

#### ・世代、担い手の状況

	東寺尾ケアプラザ担当地区			鶴見区		横浜市	
	2024年9月末	2019年9月末	5年伸び率	2024年9月末	5年伸び率	2024年9月末	5年伸び率
75歳以上	3,742	3,122	16.6%	35,075	13.4%	546,975	13.7%
65歳以上	6,939	6,044	12.9%	63,747	2.0%	941,316	2.7%
15～64歳	19,868	17,626	11.3%	197,653	1.6%	2,392,949	0.6%
0～14歳	3,395	3,311	2.5%	34,149	-11.3%	419,779	-8.9%
総人口	30,225	27,081	10.4%	295,549	0.2%	3,754,044	0.0%
高齢化率	23.0%	22.3%	0.6%	21.6%	0.4%	25.1%	0.7%

#### \*横浜市ポータルサイトより

5年前と比べると、人口は1割増加しており、人口の流入が大きいことが特徴です。15歳～64歳の生産年齢人口の増加、また横浜市全体でも大きく減少している0歳～14歳の子供世代も増加しており、子育て中などの若い世代が住み替え流入していることが視えます。

また、65歳以上の高齢者人口、75歳以上の後期高齢者人口も横浜市全体と比較しても大きく増加傾向にあり、高齢化率は23%と緩やかではありますが上昇しています。

横浜市、鶴見区ともに後期高齢者の増加が大きな課題ですが、生麦第二地区においては65歳以上の増加も顕著であり、お元気高齢者の介護予防、そして若い世代の流入を活かし、多世代交流や担い手育成の活動に力を入れたいと考えます。

#### ・交通インフラや買い物環境など

山坂が多い地域でエリア内の公共交通網はバスのみですが、鶴見駅と菊名駅を結ぶ路線バスのルートは多様で本数も多い為、駅やショッピングエリアまでの移動の利便性は高く住みやすい地域です。

日常生活用品の買い物は小さな店舗が散在しているため、鶴見駅など買い物拠点まで出かけることが多い地域です。山坂が多く住宅街は狭い道も多いため、バス通りや幹線道路に出るまでに人の手を借りることが必要な高齢者や障がい者の方々にとっては日常生活上の外出が困難であり、支援の仕組みが必要な状況です。

#### ・地域資源

エリア内に小学校と中学校があり、生麦中学校には学校家庭地域連絡会があり地域全体で子供たちの学びや成長を支える活動が行われています。サービス付き高齢者向け住宅や有料老人ホームといった高齢者福祉施設もあります。

また地域の活動拠点として自治会町内会館があり、地域の集いや体操教室が盛んに行われています。

#### ・地域活動状況

地域でのサロン活動や食事会、高齢者支援活動が盛んな地域で、民生委員との連携により地域の高齢者が孤立しないような取り組みが行われています。

また、エリア内にある総合病院ふれあい鶴見ホスピタルでは、認知症カフェが地域住民の主催で継続的に開催されています。

## 2. 地域の特色・魅力・課題の把握方法について

- ・鶴見区、横浜市から提供される情報を活用し、経年変化や他エリア比較することでエリアの特色や課題をあぶりだし、分析したデータの見える化を行い、地域や関係機関と共有します。
- ・日毎の相談支援の業務から、地域の課題を具体的に抽出します。
- ・自治会町内会、民生委員児童委員協議会、地区社会福祉協議会、地域サロン活動や行事など、地域団体の会合に積極的に出向き参加させていただくことで、地域の魅力や強み、抱えている課題などの情報を共有・理解します。
- ・ケアプラザ内・外で活動する様々な世代や活動団体との交流や情報収集を行い、地域資源としての強みや、様々な立場から見た地域の課題を把握します。
- ・ケアプラザの各職種が把握している地域資源を、地域資源マップで可視化することで情報共有や活動のきっかけのツールとして活用します。

### 3. 地域の課題解決や魅力増進のための関係団体との連携方法について

- ・ケアプラザをベースとして考えるのではなく、サテライト活動等地域の様々な形での場（集える場）を後方支援し活性化させ、歩いていける場所に集う場所がある状況が出来るよう引き続き地域の方々と協力しながら支援を進めていきます。
- ・集会所や自治会館に立ち上げたサロンの継続的支援と共に自治会館等の公共の場所だけでなく、企業、商店、民家など地域の様々な場所も活用して新たなサロンの立ち上げを支援していきます。またそこでは地域包括支援センターの職員がアウトリーチとして訪れ、各種相談会を実施してケアプラザ以外の身近な場所で様々な相談にも対応していきます。サロン運営ではボランティアや元気な高齢者の方が参加することにより、地域を担う次世代が育っていくことも目標にします。
- ・サロン運営や防災訓練など各町内会単位の活動がコロナ禍明けふたたび盛んに行われつつありますので、各町内会の取り組みや課題を共有する機会を作り、魅力的な活動運営が継続できるように支援します。
- ・医療と介護の連携強化を推進し、地域にある様々な専門機関・専門職がつながり効果的な支援体制構築を目指します。
- ・高齢者自ら介護予防や健康づくりに努める機会を提供し、健康寿命の延伸だけでなく地域の担い手となって活躍できる社会環境を整備していきます。

それぞれの地域の力をベースに考えつつ、高齢化社会への見守り体制の充実と共に、次世代の人材発掘を目的とした多世代交流の機会や事業の開催をケアプラザとして進めて参ります。

### (3) 担当地域における関係団体等との連携について

地域、行政、区社会福祉協議会、関係機関及びその他様々な団体に加え、他の地域ケアプラザとの連携について、具体的に記載してください。

地域共生社会の実現に向けてケアプラザのハブ的機能を十全に活かすために、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との顔の見える関係づくり、情報共有、協働・共創推進を積極的に進める必要があると考えます。

関係団体それぞれが持たれている機能や課題などを共有し、相互に補い合いながら地域支援を進めて参ります。



### 1. 地域との連携

- ・地域の行事やサロンなどのボランティア活動に職員が出向いて直接参加させていただくことで、地域に根差した連携を深めます。また、そのような場を通じて地域ケアプラザの機能や活動の紹介を行い、地域福祉活動に役立つ情報を提供します。
- ・運営協議会の場でケアプラザの抱えている状況や課題、取り組みをフィードバックし、連合町内会長や地区社会福祉協議会長、民生児童委員協議会会長等の運営協議会委員の皆様から、地域にとってより役立つ活動になるための意見をいただきます。

### 2. 行政・区社会福祉協議会との連携

- ・行政や区社協とは専門職ごとの定期的な会議などにおいて顔の見える関係を醸成し、個別ケース課題を共有し個別地域ケア会議から包括レベル地域ケア会議に繋げるなど様々な課題の共有を図り、連携した支援体制を推進します。
- ・区域で行う事業やあいねっと支援チーム会議、チームオレンジなど協働で取り組んで参ります。
- ・地域包括支援センターと区職員の連絡会では区社協職員に参加を頂き、一緒に個別ケースや地域課題を話し合います。
- ・制度では支援できない個別ケースにおいては、ボランティアや区社協のフードドライブの活用、就労支援などお互いの専門域・専門性を有効に活用し支援に繋がります。

### 3. 関係団体との連携

- ・子ども、障がい児・者支援、生活困窮者支援など、地域からの相談や支援の窓口として関係機関と連携し地域住民の方々と共に個別支援を行うと共に、個人を支えることが出来る地域創りに努めます。また、行政の担当課と情報を共有し、継続的な支援体制にも努めて参ります。

### 4. 他の地域ケアプラザとの連携

- ・鶴見区内ケアプラザ7施設の専門職ごとの連絡会を通じて、それぞれのケアプラザの情報を共有し、自主事業の実施や協働での事業など効果的で魅力的な事業の開催に努めます。
- ・区をまたいだ市域においても市社協のケアプラザ分科会の中で職種毎の分科会などを通じて連携を取り専門知識の向上研修や交流会の開催など事業を行って参ります。

## 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。

社会福祉法人若竹大寿会は、平成元年から始まった活動の積み重ねのなかで、自ら大切なものとして定義づけてきた「法人の使命」「職員の誓い」「法人のあるべき姿」の三つのキーワードを、法人と職員の行動の方向付けとしています。

そして介護業務や相談業務にあたる職員はもちろん、例えば調理や運転業務など様々な業務にあたる職員も含めた全職員に対し、この三つのキーワードの意味と、そのキーワードにたどり着いた法人活動の歩み、そしてこれから全職員で力を合わせて果たしていくべき仕事の役割について、繰り返し教育し浸透させています。

以下、三つのキーワードについて説明します。

#### 1. 法人の使命（理念）

法人の使命  
(法人の理念)  
**若竹大寿会は  
職員一丸となって人を幸せにします  
人が大切にされる世の中を創ります**

これは通常、「理念」という言葉で表現される法人の活動目的の定義です。しかし「理念」という言葉は若い職員になじみが薄く、額に掲げて日常的には忘れ去られる恐れがあるため、当法人では「使命＝果たすべき役割」と表現し、「法人の使命＝職員の果たすべき役割」として徹底を図っています。

具体的な職員教育のなかで、我々の仕事の目的は人を幸せにすることであることを教え、その上で「介護」や「相談」などの専門性を活かし、目の前の方に寄り添うことができるよう指導しています。また、福祉職として「人を幸せにすること」に際して、一人だけの専門性でなく、それぞれの専門家や機関が連携を行うことで、一人ではできない支援を生み出すことの大切さも教えています。さらに、日々の地道な活動の結果、「人が大切にされる地域を創ることに貢献する」ことを、法人の究極の活動目的として追い求めています。

## 2. 職員の誓い

若竹大寿会職員の誓い  
**私達の目指すもの、それは  
自分自身が親にしてあげたいお世話  
自分自身の子どもにひらきたい未来  
自分自身が利用したいサービス**

当法人は平成元年より活動を開始していますが、当時、介護は家族が行うことが当然で福祉の世話になるのは一部の限られた人々であり、逆に福祉の世話になることは恥ずかしいことだと見なされていました。その結果、福祉サービスの従事者ですら、行っているサービス自体が自分には関係のないもの、与えてあげるもの、文句を言わず受けるべきものとする人々が見受けられ、サービスの質はなかなか向上しませんでした。

その時代に当法人では、「自分自身が、当事者として求めるものをこの世の中に創り出していこう」と職員に呼びかけ、職員の誓いとして「私たちの目指すもの、それは自分自身が親にしてあげたいお世話、自分自身が入りたいホーム」という標語を、日本の中でもいち早く掲げました。その後提供サービスが施設だけでなく在宅に広がることにより、「ホーム」の言葉が「サービス」へ、さらに障がい児・者支援に広がることにより、「自分自身の子どもにひらきたい未来」が加えられていきました。

その結果、例えば自分自身の身になれば決して望まないであろう身体拘束の法人内全サービスでの廃止を長年実現していますが、これだけの規模で継続的に身体拘束の全廃を実現できていること

は全国でもあまり例のないことです。

当法人の職員は、採用時にこの言葉の意味を教育されます。その後、この誓いの言葉を記載された書面に、ひとり一人署名し、直接理事長に手渡して、誓うことで、正式な職員として採用されます。

### 3. 法人のあるべき姿

## 若竹大寿会のあるべき姿 地域の信頼を得て 地域を支え、地域に支えられる法人

かつて高齢者介護は、特別養護老人ホームに入所することでしか受けられない時代がありました。その時代に当法人は特別養護老人ホーム若竹苑の一施設だけで、全神奈川区と鶴見区の一部を支えていました。そして、限られた施設のなかだけでは人々を救いきれないことに気がつき、市内の社会福祉法人として最も早く地域に目を向け、上記の言葉を法人のあるべき姿として掲げ、在宅支援の活動に出て行きました。訪問介護や訪問給食、訪問入浴と、社会福祉法人に活動の機会が広げられるたびに、サービスと活動範囲を広げ、その結果、市内の社会福祉法人のなかで、最も多くの介護保険サービスを提供できる法人、7ヵ所の地域ケアプラザを運営する法人、通常の訪問介護サービスに加え定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの指定を受けている法人、職員総数 1,500 名の市内最大規模の社会福祉法人として、地域を支える活動を広範囲に展開しています。



中川地域ケアプラザ



特別養護老人ホーム  
わかたけ都筑



介護老人保健施設  
リハリゾート青葉



サービス付き高齢者向け住宅  
わかたけの杜



特別養護老人ホーム  
わかたけ青葉



訪問介護事業所  
わかたけの杜



すすきの地域ケアプラザ

都筑区



特別養護老人ホーム  
わかたけ南



夢タウン  
こがね町すこやかクリニック

南区



特別養護老人ホーム  
わかたけ富岡



富岡東地域ケアプラザ

金沢区



社会福祉法人 若竹大寿会  
法人使命  
若竹大寿会は  
職員一丸となって人を幸せにします  
人が大切にされる世の中を創ります

神奈川区



片倉三枚  
地域ケアプラザ



沢渡三ツ沢  
地域ケアプラザ



六角橋  
地域ケアプラザ



グループホーム  
わかたけ西宮田



法人研修センター  
訪問介護  
東白楽事業所



障がい者グループホーム  
ひだまり



むさし



なでしこ



やまと



特別養護老人ホーム  
若竹苑



介護老人保健施設  
リハリゾートわかたけ



障がい者  
地域活動ホーム  
ほのぼの



障がい者  
後見 支援施設  
おんぶ



わかたけクリニック

港北区



グループホーム  
わかたけ小机

鶴見区



特別養護老人ホーム  
わかたけ鶴見



東寺尾地域ケアプラザ

東京都品川区



杜松地域密着型  
多機能ホーム

### 4. 法人の実績



・業務改善活動の取り組み

少子高齢化や介護人材難での人材確保が難しくなる状況を考慮したうえで、介護現場での生産性向上に向けての取り組みとして昨年度に引き続き、法人内の入所施設を対象に最少人数での現場運営の為の業務改善を実施しました。今年度は最少人数での現場運営と職員の負担軽減を両立させ、生まれた余力を職員のやりがいにつながる活動への展開、専門性の向上のための研修参加、有休等の取得に充てる事を目指し、実現しています。

・介護ロボット（福祉機器）の積極的な導入

法人全体では、2023 年度末現在 69 種、1,936 台の介護ロボット（福祉機器）を導入・活用しています。

現場職員による評価 おすすめ福祉機器



1 離床アシストロボット  
リショーネ

使用頻度	毎日
操作性	4.1 ★★★★★☆
準備にかかる時間	3.9 ★★★★★☆
使用にかかる時間	3.9 ★★★★★☆
ご利用者の負担	4.4 ★★★★★☆
職員の負担	4.7 ★★★★★☆
他施設へのお勧め度	4.6 ★★★★★☆



●職員の移乗介助の負担は抜群に軽減され、利用者様も抱えられる事がなくなり負担も少ないかと思います。

●操作に慣れるまでは、分離、合体の時間が気になるが二人介助での負担を考えるととても使いやすい。

●移乗介助の負担、内出血のリスクが激減。操作も難しくない。

2 スライディングボード  
付き車椅子  
ラクーネ

使用頻度	毎日
操作性	4.0 ★★★★★☆
準備にかかる時間	4.4 ★★★★★☆
使用にかかる時間	4.4 ★★★★★☆
ご利用者の負担	4.4 ★★★★★☆
職員の負担	4.0 ★★★★★☆
他施設へのお勧め度	4.2 ★★★★★☆

●機能としてはとても優れているが、ベッドの高さを合わせるなど慣れるまでは少し使い方が難しいと思った。

●座面にクッション等を敷くと移乗しにくくなるが、抱えなくていい分負担は少ない。

●ご自身で移乗する場合には大変有効ですが、高低差をつけて職員が一部介助の対応をしたい場合にはご利用者様のタイプにより検討が必要と思う。



3 移乗サポートロボット  
Hug（ハグ）

使用頻度	毎日
操作性	4.0 ★★★★★☆
準備にかかる時間	3.8 ★★★★★☆
使用にかかる時間	3.8 ★★★★★☆
ご利用者の負担	3.6 ★★★★★☆
職員の負担	4.0 ★★★★★☆
他施設へのお勧め度	4.0 ★★★★★☆

●二人介助が一部介助になるため非常に楽。操作自体も簡単。ご利用者様によっては痛がる事もあるので、全員に使用できるわけではなく見極めが必要。



●立位が不安定な方のトイレ内の陰洗時などに使用している。

●移乗の見た目が悪くフロアでの移乗には抵抗がある。移動は電動アシストがありスムーズ。

pyright©社会福祉法人 若竹大寿会 Allrights reserved.



2

最少人数での現場運営を安定して継続して行くために、次年度も引き続き業務改善と職員の負担軽減の両立に向けての取り組みを行っていきます。その一つとしてサポートスタッフの配置基準を定め、基準に沿った配置を進めることで職員の孤立感解消を目指します。福祉機器の導入に関しては、2023 年度同様、見守り等の業務や身体的な業務負担の軽減を図ることができる機器の選定、トライアル、導入により職員の負担軽減を図って参ります。

(2) 財務状況について

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

1. 予算の執行状況



・令和 5 年度の決算ですが、前期に比べて大きく増収となりました。要因としてはコロナ禍からのご利用者数の回復や、令和 5 年度に開所の介護老人福祉施設わかたけ都筑の経営安定などが挙げられます。ただし近年の光熱水費や人件費の増加に伴いサービス活動増減差額は減少しています。

【 2023年度(令和5年度)決算の概況 前期比 】

(単位:千円)

項目	2023 (R5)	2022 (R4)	増減
サービス活動収益計	8,905,620	8,212,207	693,413
サービス活動費用計	8,728,446	7,975,463	752,983
サービス活動増減差額	177,174	236,744	△ 59,570
当期活動増減差額	166,959	250,131	△ 83,172

・2023 年度（令和 5 年度）予算の執行状況は、決算総収入額 89 億 1,890 万円、当初予算総収入は 90 億 4,685 万円で、収入は予算に対して 1 億 2,795 万円のマイナスでした。これは主に新規事業 2 か所（120 床特別養護老人ホーム、在宅クリニック）の立ち上げの稼働状況の予算とのずれによる影響です。また、決算収益は 1 億 6,696 万円の黒字でしたが、光熱水費や物価高騰の影響によるコスト増の影響もあり予算に対して 2 億 692 万円のマイナス着地となりました。

・2024 年度（令和 6 年度）予算の執行状況は、上半期実績で収入は 101.6%と好調ですが、支出も人件費 102.3%、事業費事務費 105.5%と増加傾向にあり、収益は予算を下回っていますが、法人全体として黒字着地で安定した経営状態が保てています。

## 2. 法人税等の滞納の有無

・当法人は社会福祉法人のため、一部収益事業以外は非課税です。法人税・消費税等の滞納はありません。

## 3. 財政状況の健全性等

・令和 5 年度は、コロナ対策においても赤字に陥ることなく安定したサービス提供を継続するために、低下した利用率やサービスの復活を優先目標に掲げ、活動を行ってきました。

その活動により、令和 5 年度実績として、通所事業所全 10 事業所中（通所介護 7 事業所、通所リハビリ 3 事業所）の 7 事業所で、昨年度と比べ利用者増となり、法人全体で 2,627 名の延利用者増となりました。

## 4. 安定した経営ができる基盤等

限られた予算のなかで多くの方々を支える充実した活動を行う、それが少子高齢化の日本の、そして横浜の福祉活動にとって極めて重要な課題になっています。知恵を出して様々な工夫を行う、これも地域ケアプラザのような公的な活動を担う団体には、最も求められることであると考えます。そのためには、職員の隅々までコスト意識、厳しい経営環境に負けない前向きな姿勢、そして適切な予算執行管理が必要であると考えます。当法人の財務状況および経営管理については、行政当局からも指導監査などで、市内でも優れているという評価をいただいておりますが、ここに至るために下記のような積み上げを行ってきました。

### ・企業会計に基づき、会計事務所の協力による執行管理を実施

当法人は、会計処理における過誤や不正などの防止のため、介護保険が始まる以前より会計事務所を入れて基本的な経理処理は全面的に外部委託としています。また特殊な社会福祉法人の会計を企業会計のルールで表現する手法を開発し、通常は 1 年が終わらないと収支が分からない

ことが多い社会福祉法人の中で、月次で執行状況を把握し、対予算・対前期と比較しながら問題点を把握し、素早く対応をとる体制を全国でも最も早く構築しています。

・ **コスト意識を持った職員の育成**

上記で把握した月次の数字は、それぞれの項目が具体的に分かる表にされ、毎月各事業所毎に所長と現場のリーダー達が参画し、会計事務所も参加する事業所ごとの施設経営会議で公開され検討されます。そして、さらに問題を追求するために必要なデータがあれば、それについて会計事務所に詳細分析を求め、問題点が改善されます。

・ **法人としてのコスト把握、財務管理**

次の段階では法人内地域ケアプラザの所長会議でそれぞれの数字や活動状況が報告され、共通の問題点や対策案の共有が行われます。また、理事長が参画して毎月行われる法人全体の経営会議で報告され、法人全体の財務状況借入金などの状況も含めて共有されます。会議では理事長から、横浜の団体や全国社会福祉施設経営者協議会介護保険部会の最新の情報・制度動向などが説明され、それらが経営方針に反映されます。

・ **制度改定など、困難な経営環境に負けない職員意識の育成**

三年に一度の介護保険改定時にはその前年度に、今後の法人を担う次世代リーダーを集めて、改定対応のプロジェクトチームが生まれ一年間の活動が行われます。このプロジェクトでは国や横浜市の制度改定の方向やその理由が、理事長をはじめとする幹部職員から詳しく説明され、改定内容の理解が行われます。その上で、逐一入ってくる審議会などの情報が分析され改定の方角が予測され、またそれに対する対策案が検討されます。その結果は、法人全体の経営会議にも報告され、必要な場合はそれに対応するための、人事異動や人材採用の戦略が練られます。その結果、他の法人の多くが、改定が公表されてから初めて対応策を考え、結果として対応に半年から一年の遅れをとるのに対し、当法人では改定直後から適切な対応をとることができます。またこの間に行われている状況の理解により、核となる職員達は厳しい制度改定に対しても被害的な意識ではなく、前向きに取り組む姿勢を持つことができます。

### 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. 所長（予定者）の配置**

・ 法人全体で市内 30 か所の福祉施設を運営し、高齢・障がい・地域福祉の様々なサービスを提供しています。地域ケアプラザも 7 か所運営を担っている実績を活かし、地域ケアプラザ業務を含む複数の福祉サービス管理経験がある職員を配置予定です。

**2. 法人の専門職育成と採用の仕組み**

・ 法人全体で多くの専門職を採用しています。また採用後も専門資格の取得支援を行っています。2023 年度においては 26 名の介護福祉士、3 名の社会福祉士が誕生しております。

・ 新卒採用時において、社会福祉士の受験資格を所持している職員はソーシャルワーカーコースという形態で採用し、将来在宅部門においては地域包括支援センター社会福祉士、施設部門にお

いては施設相談員になる人材として、施設での介護のみならず採用初期より地域と関わる研修や現在ケアプラザで業務をしている職員との交流などを行い、ケアプラザへの異動がスムーズに行えるような育成を行っています。

### 3. 職員の適正な配置について

- ・指定管理部門のコーディネーター及び包括三職種については、ケアプラザ経験のある者を必ず配置し経験の無い職員の育成担当としての役割を持たせます。
- ・指定管理部門職員に欠員が生じないよう、法人全体で異動を行える体制を取り、急な欠員が出た場合においても3ヵ月以内には解消できるよう努めます。
- ・介護保険事業においては、地域ニーズに適合した仕事をするために人員配置基準はもちろんのこと、基準以上の必要な配置を積極的に行います。
- ・ケアプラザは地域の皆様と一緒にいう事業も多くあるため、協調性・親和性の高い人物の採用に努めます。

### 4. 勤務体制について

#### ・ケアプラザの開館時間

月曜日から土曜日まで：午前9時から午後9時まで

日曜日、祝日：午前9時から午後5時まで

※月～土曜日の午後6時以降については、事前に利用予約のない日に閉館している場合あり

※年末年始及び施設点検日（第1日曜日）は閉館日

#### ・勤務体制

開館日、開館時間を考慮し、早番遅番のシフト時間と平日出勤や土日祝日出勤のローテーションによる職員勤務体制を維持し、円滑なサービス提供につなげています。

## (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。

ケアプラザ職員として公的な役割を理解すること、また担っているということの自覚を促す研修を行います。職員自身が職務に必要な知識・技術を習得し専門性を高められ、キャリアアップにもつながる人材育成、研修を行います。

### 1. 法人共通の採用時研修

- ・法人共通教本である「わかたけ Book（理念編・ルール編・資料編）」「人材育成カリキュラム」を全職員に配布し、その内容を網羅することで福祉職として求められる知識や法定上受講が義務付けられている必須研修と法人共通の規則、ルールを学びます。新規採用職員のみならず、既存職員も毎年、以下の30項目の必須研修を履修します。



(※) わかたけ Book

#### ・法人共通の必須研修（30項目）

- ①法人理念・使命、②就業規則、③職員倫理規程及び法令順守、④各種保護規程（個人情報保護・プライバシー・著作権）、⑤虐待防止関連法を含む虐待防止、⑥身体拘束の廃止・継続の取り組み



み、⑦認知症及び認知症ケア、⑧接遇、⑨事故発生または再発防止（福祉機器含む）／リスクマネジメント、⑩感染症・食中毒の予防及び蔓延防止、⑪感染症発生時シミュレーション（BCP 含む）／吐物処理・ゾーニング演習、⑫手洗い・ガウンテクニック、⑬各種ハラスメント規程及び防止、⑭業務改善、⑮ノーリフティングケア・福祉機器活用と腰痛予防、⑯ソーシャルメディア管理規定と SNS 活用ルール、⑰自然災害に係る業務継続計画、⑱施設内防災訓練、⑲行方不明者対応、⑳職員諸手続（労務関係法含む）、㉑法人事業計画と施設事業計画、㉒給与制度と評価制度、㉓苦情対応、㉔介護道場（基礎介護技術）、㉕コミュニケーション技術の基礎、㉖メンタルヘルス、㉗医療に関する基礎知識（解剖生理、薬剤、心身の特徴、疾患等）、㉘ターミナルケアの基礎知識（医療的ケア含む）、㉙精神的ケア、㉚介護予防及び要介護度進行予防

## 2. 提案施設独自の研修

・ケアプラザ採用者については上記の共通研修に加えて、以下の 5 項目について学びます。

- ①施設の運営方針 ②地域との結びつき・役割・機能の理解 ③地域社会資源の確認  
④ケアプラザの歴史 ⑤公正中立

・指定管理部門職員は職種の求められる役割・機能と配置条件により、採用時に同じ職種の先輩職員がいないということが発生しますが、各職種に「アドバイザー」という法人内役職についた職員がおり、その職員が在籍している法人内他ケアプラザに研修出向を行うなど職種の OJT が可能な体制を整えています。

## 3. 法人共通研修プログラムの開催・受講

・当法人は、法人専用の研修施設「わかたけ研修センター」での集合研修とオンライン研修を併用し、採用後の職員は階層やテーマにより法人共通研修を選択・受講します。

・法人共通研修は、新人～管理者までの階層別研修、テーマ別の専門研修、年度毎に定める重点課題研修（新型コロナウイルスや ACP（人生会議）、ハラスメント研修など）、ワークライフバランス等、年間約 40 プログラムを実施しています。

・共通研修のうち全職員が受講する基本研修は、労務管理アプリケーション「わかたけ HR」によりオンライン上で管理し、スタッフ自身と管理者がいつでも研修受講状況や今後の予定がわかる仕組みを構築しています。

法人独自で動画研修パッケージを作成し活用しています。他のテーマ別研修についてもできるだけ動画化し、年間を通して全職員が受講しやすい仕組みを構築しています。

## 4. その他の研修

・資格取得支援講座（介護福祉士、介護支援専門員）を法人内で開催し、令和 5 年度は 26 名が介護福祉士国家試験に合格、法人内合格率は 96.7%とほぼ全員が合格、EPA 介護福祉士候補生は受験者全員合格しています。

・令和元年度から法人として介護福祉士実務者研修機関「ケアカレッジ横浜」を運営、開設から令和 6 年度までに 176 名が修了しています。

・専門性向上、新たな取り組みの開発・検証のため外部研修や研究発表大会に積極的に参加しています。令和 6 年第 1 回よこはま高齢者福祉研究発表大会では法人内から 7 演題発表し、7 演題全てが優秀賞として表彰されました。

・外部研修は本人の希望も考慮し、積極的に参加することで専門性の向上を促進しています。

・法人内に留まらず福祉に携わる人や一般の方に向けた受講費無料のオンラインセミナーを開催しています。セミナーのテーマは、新型コロナウイルス対策、疾患別のケアプランの立て方、ACP（アドバンス・ケア・プランニング＝人生会議）、認知症ケア、メンタルヘルスケアなど、専門領域の医師などが講義を担当し、令和3年3月のスタートから令和6年度12月迄に30テーマ、延べ2,955名の参加実績があります。

## 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り組みについて

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。

#### 1. 維持保全（施設・設備の点検等）計画及び修繕計画の概要

- ・各部屋、厨房（ガス・水道等）・設備・避難誘導灯・破損箇所の有無・施錠などの点検は、担当責任者による開館前・閉館後の施設巡回とともに、月1回の専門業者による建物点検、および管理者の自主点検を行い、異常発見等については点検記録簿に記入することを徹底しています。
- ・自動ドアやエレベーター等の設備は、専門業者による定期的な点検、報告を受けています。
- ・専門業者による法定点検項目については、管理者が報告書を必ず確認し、修繕等の必要性に対し迅速に対応します。また委託業者の定期的な評価を実施します。

##### <施設の維持管理・保守（法定点検）項目>

- ・全館清掃とワックスがけ（月1回以上）
- ・消防用設備の点検（年2回）、自主点検（年2回）
- ・設備巡回点検（空調、衛生、電気：月1回）
- ・エレベーター点検  
（3カ月に1回の直接点検と毎月の監視システム点検、フルメンテナンス契約）
- ・自動ドアの点検（3カ月に1回）
- ・配水管点検（年1回）
- ・建築設備点検（年1回）
- ・害虫駆除（年2回）
- ・グリストラップ清掃（年1回）

- ・老朽化が進む建物の現状を踏まえ、エレベーターや設備の改修工事を計画的に実施します。
- ・来館された方が快適にケアプラザをご利用いただけるよう毎日の館内清掃、整理整頓、トイレの清潔維持を図っています。貸館利用の方にも部屋やロッカーの使用後の清掃にご協力をお願いします。
- ・ケアプラザ周囲の植木等は、ケアプラザ職員および専門業者による定期的な剪定等のメンテナンスを図るほか、園芸がお好きな地域ボランティア「ガーデニング」様に、花壇づくりや除草等の協力を頂き、季節感を意識した飾り付けを行い、地域住民が来館したくなる空間を目指します。

#### 2. 感染対策・衛生対策等

法人感染対策委員会からの感染症対策マニュアルを基に、館内や利用備品等の清潔保持とスタッフの定期研修受講によるケアプラザ全体での意識向上、ご利用される方への感染リスク啓発などにより、感染症罹患リスクを低減します。

・インフルエンザ、コロナウイルス等感染症対策

手指消毒用アルコールの常設をはじめ、流行期でのマスクの着用・手洗いの励行、二酸化炭素濃度モニタリングでの換気の励行を行い、特に注意の必要なデイサービス利用者等の高リスクの方のいる環境に入られる前に非接触型体温計での体温測定等による健康状態の確認を行います。

・ノロウイルス対策

次亜塩素酸希釈液をはじめとしたノロウイルス対策キットを常備し、流行期での手洗いの励行を行います。またガウンテクニックや嘔吐物処理を適切に行えるよう研修を実施します。調理業者スタッフの健康状況について確認し、給食時の感染予防に努めます。

・レジオネラ防止対策

浴槽・蛇口・シャワーヘッド・屋上貯水槽に関して専門業者による検査を受けています。デイサービスでは入浴介助業務終了後、使用する浴槽の水は毎日交換し、シャワーヘッドの手元止水栓を解除して蛇口で止水し、手元止水による水分貯留を予防しています。

## (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。

ご利用者の皆様が安心して施設をご利用いただけるよう、事故防止、急病対応、防犯、防災対策を含む万全の安全管理体制を整備しています。

### 1. 事件・事故防止への取り組み

#### <基本的姿勢>

- ・事故は複数の要因が重なることで発生するため、意識向上・同様の事故防止に向けた啓発に努めていきます。
- ・万が一、事件事故が発生した際には、法人が策定した事故対応マニュアルに基づき程度をレベル分けし、迅速かつ適切に対応します。特に、事故時には管理者指示のもと、ご家族へ状況を丁寧に説明し、ご理解を得たことを確認の上対応を進めていきます。
- ・事件事故発生時、速やかに該当部門から、横浜市介護事業指導課や区役所福祉保健課、居宅介護支援事業所、同時に法人本部に報告し内容を共有する連絡体制を整えます。

#### <職員教育>

- ・総論的学習とリスク種別に応じた各論的学習を目的とした職員研修を、法人独自の研修コンテンツを活用し年度ごとの研修計画に沿って定期的に行っていきます。また法人内外の福祉施設での事故ヒヤリケースを学び、予防対策を講じます。

#### 【総論的学習】

- ・リスクマネジメント研修「事故発生または再発防止」（年1回・中途採用者採用時）
- ・倫理規程研修（年1回・中途採用者採用時）



- ・安全運転業務研修（年１回・中途採用者採用時）・運転業務チェック（年３回）

【各論的学習】（人権擁護や情報漏洩予防に向けた理解）

- ・ハラスメント研修（セクハラ、パワハラ、モラハラ等）（年１回）
- ・カスタマーハラスメント研修（法人のハラスメント対応マニュアルを使用）（年１回）
- ・ソーシャルメディア研修（インターネットを用いた情報発信リスク等）（年１回）

## 2. 急病時の対応

・ケアプラザでは、乳幼児から高齢者、障がい者まで幅広い利用者が来所される為、事故対応マニュアルに沿って急病の発生時に対応できる体制を整えていきます。

・館内には AED を設置し、所管消防署の協力を得て救命救急の研修を定期的（年３回）に実施することで、全職員の受講と急病時の対応力を高めていきます。また、該当地区内の AED 設置店マップを置き、ケアプラザを利用する方がいつでも共有できるようにします。定期的な情報収集など行うことでアップデートにも努めます。

・ケアプラザで実施する事業毎に、利用される方の感染症等のリスクに配慮し、流行期の予防について感染対策マニュアルに沿った対応を講じていきます。

・万が一の事故や急変発生時には看護職を中心として、救急搬送や医療機関受診の必要性を協議し、ご家族や関係機関と連携して迅速に対応します。重大な事故が発生した際には、24 時間以内に、市及び区への通報とケアプラザ内での事故検討会議を開催し、原因分析と再発防止策を講じます。

## 3. 防犯への取り組み

・不特定な方が利用する公共施設では、地域の方が安心して利用するための防犯対策が特に重要です。警備システム及び来館時の潜在的な危険を未然に防ぐため、受付に通報システムを設置し迅速な通報に繋げ地域社会と連携した安全な施設運営を目指します。

## 4. サイバーセキュリティ対策

・サイバーセキュリティ上の情報漏洩対策として、PC の起動および一定時間でのスリープによるパスワード保護を行います。盗難対策として、デスクトップ PC や、ネットワークハードディスクのチェーンロックとノート PC やタブレット PC は鍵付き収納庫に保管し、PC のローカルディスクには個人情報関連等の高セキュリティデータを保存せず、法人クラウドおよびネットワークハードディスクに保管しています。

・個人情報関連等の高セキュリティデータの紛失リスクおよびウイルス感染リスクを予防する為ウイルスチェックの整備を行った業務用 USB メモリ以外の USB メモリの使用を禁止し、業務用 USB メモリへの個人情報関連等の高セキュリティデータの保管、ケアプラザからの持ち出しを行いません。

・ネットワークへのアクセスは法人共通のセキュリティソフト キヤノン「ESET」を使用し、ウイルス感染を予防します。

・ケアプラザ利用者の WiFi 使用にはゲスト ID/PASS を設定し、ケアプラザ内のローカルネットワークとのセグメントを分け、個人情報関連等の高セキュリティデータへのアクセスや利用者機器からのウイルス感染リスクを予防します。

・コンピューターウイルスの特徴や、ウイルスメール受信時の受信元の確認方法、添付ファイル

の解凍を簡単に行わない等、適宜スタッフに向けた研修を行います。

### (3) 災害等に対する取り組みについて

#### 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。

地域ケアプラザが災害時に福祉避難所として機能するために、平時からの綿密な準備と、発災時の迅速かつ適切な対応が不可欠です。区防災計画を十全に理解し、運営マニュアルの管理や教育、訓練、環境整備を図るとともに、地域住民の皆様や区行政との連携を綿密に行います。

##### 1. 日頃の備え

- ・震度 5 強以上の地震発生時の職員参集規定を定期的に確認し、応急備蓄物資の適正管理を徹底しています。
- ・発電機、AED などの物品の動作確認、車両機器のオイル交換等を定期的に行います。

##### 2. 訓練と準備

・「福祉避難所開設・運営マニュアル」に基づき、福祉避難所の開設訓練を実施し、「福祉避難所情報共有システム」を活用した全市訓練にも参加しています。災害時には区役所との協定に基づき、要援護者のための二次避難所として福祉避難所を開設します。このため、避難・消火訓練や土砂災害を想定した訓練を年 2 回以上実施し、地域防災拠点での訓練にも積極的に参加しています。

##### 3. マニュアルの整備と運用

- ・横浜市の標準マニュアルを基に独自の設置マニュアルを作成し、開設手順や責任者リスト、連絡先一覧を明示しています。このマニュアルは災害用携帯電話と共に保管され、内容を職員間で共有することでスムーズな運営準備を可能にしています。
- ・防災備蓄品は複数の職員が定期点検を行い、その情報を共有することで、緊急時に確実に活用できる体制を整えています。また、区の開設通知訓練や所内研修を通じ、防災本部との連携を強化し、適切な開設と運営を実現します。

#### イ 災害等に備えるための取り組みについて

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り組みについて、具体的に記載してください。

法定訓練や地域協力の防災訓練、災害ボランティアネットワークへの参加を通じ、共助の精神で地域全体の防災力向上に努めます。災害発生時においても職員および利用者の安全を確保し、地域との連携による迅速かつ適切な対応を目指します。

##### 1. 自然災害対策の基本的姿勢

- ・災害発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう、災害対策マニュアルや緊急連絡網を整備しています。
- ・火災や地震のみならず、風水害への対応も可能な避難場所として機能し、地域住民との連携

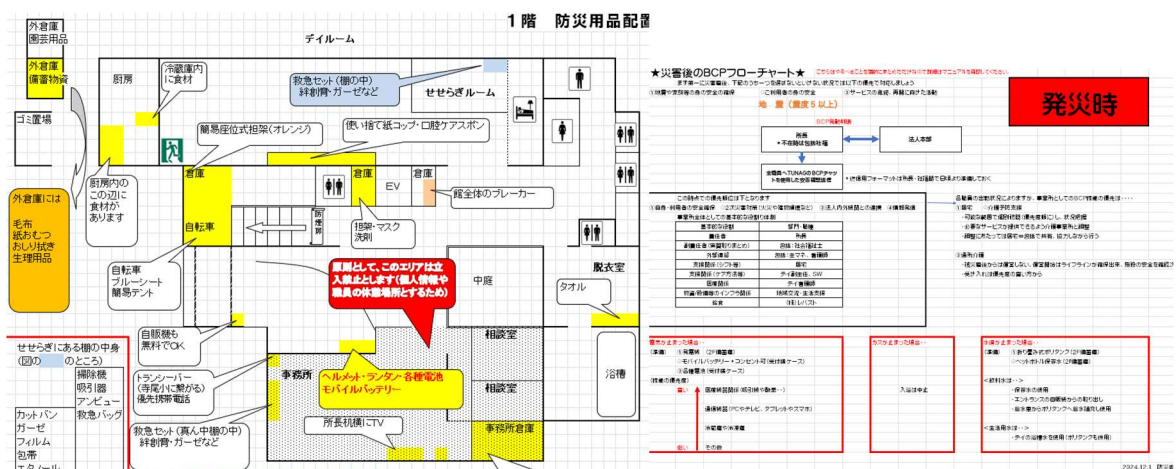
- ・特別避難場所としての避難場所開設訓練を定期的に行い、災害に備えています。

・災害や感染症にかかる事業継続計画（BCP）を整備し、定期的に計画の見直しをすると共に、地域住民と協働での訓練を行っています。

・2024 年度は「能登半島地震」へ、県社協を通じて法人職員を派遣しました。老人ホームへの派遣だけでなく、福祉避難所や二次避難所への派遣もあり、施設職員だけでなく法人内ケアプラザの社会福祉士、保健師なども派遣することで、知見を高めることが出来ました。

・福祉避難所の開設・運営に備え、定期訓練や地域住民向け講座を実施しています。さらに、地域防災訓練や広報活動に参加し、住民との連携を深めています。

・備蓄品の適切な管理と防災訓練を徹底するとともに、BCP（事業継続計画）を整備しています。また、安否確認メールや徒歩圏内の職員参集体制を整え、迅速な対応を目指します。また備品や必要なマニュアルは館内図やフローチャートにまとめ掲示しておくことで誰でもその場で確認・対応ができるようにしています。



・設備管理

- ・リスク管理

## 5. 感染症の発生及びまん延に対する備え

・事業継続性の維持



新型コロナ禍の中で、事業継続を困難にする最大課題は、感染が発覚した場合即座にそのケアにあたった職員が集団で出勤停止になることでした。当法人は当該施設への通勤可能圏域に多数の職員が在籍しているため、集団感染が発生した場合において、法人内で即日応援を行うことでサービスの中止を最小限にすることが可能です。

・ **感染対策に向けた体制整備**

感染対策について、横浜市立大学附属病院感染制御部長を顧問に迎え、医師である法人常務理事（法人医療統括責任者、横浜市大附属病院勤務）を委員長とし、法人看護部長（元横浜市立大学附属病院看護部長）、入所施設管理者代表2名、地域ケア施設代表1名、訪問サービス管理者（看護師、元保健所勤務）、法人管理栄養士代表、理事長、副本部長で構成される、法人感染対策委員会で一元化し、最新の科学的根拠に基づき感染対策を実施しています。この委員会は毎回必ず顧問である感染制御部長が参加し最新の情報に基づき、感染まん延期には毎週、準まん延期には隔週、平時には随時開催され、この委員会で法人共通の対策とマニュアル作成、研修が行われます。

・ **発生時対応**

集団感染が発生した場合は各施設の「対応マニュアル」を基に、当日中に施設内の感染対策を行います。感染対策の妥当性は、法人本部の感染対策委員会によって検証され、横浜市立大学附属病院感染制御部とも共有されています。

・ **迅速な情報共有**

集団感染が発生した場合は、メーリングリストや法人内 SNS で全施設に共有され、周辺施設の管理者、主任、法人本部メンバーを含めた迅速かつ適切な情報共有がなされます。平時よりマニュアルにて業務の優先順位を規定しています。必要に応じ優先順位の沿って業務の縮小を行います。

(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り組みについて記載してください。

公の施設である地域ケアプラザは公共性の高い事業を行う施設であることを意識し、職員一同が常に地域住民や利用者の視点に沿った対応を心掛け、部屋貸しや介護保険サービス事業を行う際は常に公正中立で偏りが生じない情報提供を行います。

1. **部屋貸しの公平性**

- ・ 各団体の種別（Ⅰ団体・Ⅱ団体等）をしっかりと管理し、希望日時が重なった場合の抽選を利用者の前で行う仕組みを取り入れ、疑義の生じない貸館業務を行います。
- ・ ケアプラザのロッカーの貸し出しについても年1回の見直しを行い、利用団体に偏りのないようにしていきます。

2. **介護保険サービス事業者への公平性**

- ・ ご利用者の希望に沿った事業者選定を心掛けます。
- ・ 希望事業者が無い場合等においては、ホームページや事業所リストからご利用者が選べるよう支援し、特定事業所への誘導を行いません。
- ・ 会議等で介護保険サービス事業者とは顔の見える関係作りに努め、公平性に疑義の生じないよ

う努めます。

- ・居宅介護支援事業においては、特定事業所集中減算を生じさせないよう最大限の注意を払って運営いたします。
- ・年1回、地域包括支援センターにおける公正中立性の確保に関するアンケート調査を実施し、横浜市に報告するとともに、課題があった場合は改善していきます。
- ・ご利用者の要望やニーズを踏まえた事業所の選定ができるよう、地域のサービス事業者の連絡会を定期的に行います。

### 3. コンプライアンスの推進

- ・職員は、関連する法律・諸規定を厳守し、常に良識を持った行動をとることを心掛けます。
- ・法令順守にとどまらず、地域住民の期待に応えられるよう行動することを目指します。

## (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。

地域住民、ご利用者のニーズ・要望・苦情に関しては、職員で検討・改善していきます。

また、お褒めいただいたご意見に関しては、さらに発展させるよう研鑽して参ります。

### 1. ご利用者のご意見・ご要望及び苦情等の受付方法について

#### ・日常業務からの把握

日ごろの業務を通じた相談窓口や来館者、地域の方々との接点や会話からご意見などを把握します。

#### ・ご利用者アンケートの実施

定期的に指定管理者、各自主事業、デイサービスなどの各サービスご利用者に対してアンケート調査を実施し、ご意見ご要望を把握します。

#### ・ご意見箱の設置

館内にご意見箱を設置し、直接は伝えにくい意見など、どなたからでもご意見を受け付けられるようにします。

#### ・第三者委員会の設置

公正中立な立場から調整を行う第三者委員会を設置し、定期的に第三者委員の方から見たご意見も伺い、ご利用者側の代弁者としての意見を把握します。

### 2. ご意見からの改善について

・いただいたご意見等はケアプラザ内で検討し、必要な改善につなげます。また、内容により法人内他地域ケアプラザや法人本部と共有し、法人全体の仕組み改善につなげます。

### 3. 苦情への対応

#### ・担当職員の配置

「苦情受付担当者」を配置し、「苦情解決責任者」である所長及び全職員が受けた苦情等の内容を把握できるよう、法人の定める苦情対応マニュアルに則った対応を行います。

#### ・早急な解決に向けた取り組み

職員会議等を通じて周知を行い、苦情等の対応は全職員が出来るように内部、外部研修を通じて人材育成を行っていきます。

#### ・行政等への申立への援助

ご利用者が納得せず、市、区又は国民健康保険団体連合会などへ苦情申立を希望された場合は、誠心誠意その手続きに協力いたします。

#### ・市・区への報告

必要に応じて、市や区に要望や苦情についての報告を行います。重要な事柄のものに関しては発生の都度報告いたします。

・ **結果の公表**

対応の結果については、広報紙、館内掲示やホームページなどで公表を行います。

(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り組み、人権尊重など横浜市の施策を踏まえた取り組みについて、具体的に記載してください。

公な施設である地域ケアプラザとして、個人情報保護規程に則り十分な注意を払って個人情報保護に取り組んでいきます。

個人情報漏洩防止の為に、定期的な研修で法令順守も含め意識の向上に努めていきます。

**1. 個人情報の保護**

法人として「情報保護規程」「情報公開規程」を制定し、個人情報の保護に取り組んでいます。具体的な取り組みとして「個人情報保護マニュアル」を整備し、下記については法人全体として重点的に取り組んでおります。

- ・ 職員採用時に個人情報取り扱いについての誓約書を取得
- ・ 職員採用時と年1回以上の個人情報保護の研修実施
- ・ 個人情報の記載されたファイル等の鍵付き収納庫保管
- ・ パソコンはパスワード保護し、ノートPCは鍵付き収納庫に保管
- ・ パソコン本体にはデータを保存せず、外部サーバーに保管することにより、万が一の盗難等事故の場合もデータ流出の可能性を排除。私的なUSBメモリの使用禁止
- ・ 保守管理等の委託業者間との情報保護に関する誓約書の取得
- ・ FAX送信時、郵送時2名での確認体制の徹底
- ・ ご利用者宅訪問時など個人情報を持ち出す場合は事前申請と帰所時確認を徹底

全職員に研修を通して個人情報の利用、取得並びに適正、安全な管理等、周知徹底を図り、定期的に各職員がチェックリストを用いて個人情報漏洩防止のためのチェックを行い、常に全職員が意識するよう努力していきます。特に個人情報の管理については職員一人一人の自覚と責任が大切であり、日々の声かけと研修を充実させていきます。また、実習生、研修生、ボランティアにも守秘義務に関する誓約書を提出してもらいます。

**2. 情報公開の取り組み**

- ・ 横浜市の情報公開規程、法人の情報公開規程に基づき、地域ケアプラザにおいて情報の開示請求があった場合は規程に則り、個人情報保護に最大限に配慮しつつ、積極的に情報を公開していきます。
- ・ 施設内に「決算書」「運営規程」「各種規程」などを閲覧出来るように配置します。
- ・ ケアプラザ広報誌を発行します。活動内容や講座・行事案内などを掲載し情報提供していきます。地域自治会や地域内の郵便局・学校等への広報誌配布、自主事業参加者やシニアクラブの方等に配布、関係機関、関係事業所等に配布をしていきます。
- ・ 施設のホームページやSNSにて最新情報が届くようにしていきます。現在公開中の法人が担当する7つのケアプラザでは、月に2回以上の情報更新を目指し、それぞれが毎月10,000件以上のページビューの実績があります。掲載する情報は、漏洩や人権侵害、著作権の侵害等に当たらないかの上長確認を必ず行った上で掲載することを徹底しています。
- ・ ケアプラザ外部、敷地内の道路側に掲示板を設置し最新情報を提供していきます。
- ・ 施設見学も随時受け入れを行い、開かれた施設を目指します。

**3. 人権尊重の取り組み**



- ・福祉施設については、ご利用者に対する職員の人権感覚豊かな対応が特に要求されます。職員への人権研修を充実させるとともに、サービス利用者に対する人権擁護の徹底を図ります。高齢者・障がい者・児童虐待が疑われるケースを発見した場合は、人権尊重の観点を最優先し、区や関係機関と連携しながら、迅速に対応を行います。
- ・市の人権施策基本指針に基づき、同和、外国人、女性、障がい者、高齢者、こども、職業等への差別に対して、採用時、または日々の研修を通して全職員に啓発を行っています。
- ・鶴見区内で以前あった事例を基に内部研修を継続して実施していきます。

## (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り組み

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. 地球温暖化対策実行計画への取り組み

#### ・エネルギー効率の向上

家電や照明を見直し、エコ家電の導入や照明の LED 化に取り組みます。また建物内のエネルギー使用をモニタリングするデマンド監視装置を導入し、視覚的に無駄なエネルギー消費を減らします。

#### ・交通の転換

通所介護送迎車両のエコカー化について検討します。

#### ・廃棄物管理

古紙、缶・びん・ペットボトルなど分別ボックスを利用し、分別排出をこころがけ積極的にリサイクルしていきます。

#### ・住民の意識向上

地球温暖化対策に対する講座の開催などを自主事業に盛り込みます。

### 2. ヨコハマプラ 5. 3（ごみ）計画への取り組み

#### ・プラスチックごみの削減

バイオマスプラスチック製品の導入など、購買時点で環境にやさしい素材を使用するようにし、またペットボトルキャップ収集ボランティア活動へ参加し、ケアプラザ内だけでなく地域からもプラスチックを集める取り組みを行います。

#### ・3R（リデュース：削減、リユース：再使用、リサイクル：再資源）の推進

購買に関しては無駄な包装がある製品購入を避けると共に、再利用可能な製品を選択するように努めます。法人を挙げて ICT 化によるデジタル化を推進し、可能な限り紙の使用を減らしていきます。

3R を徹底する意識を職員研修の場で取り上げると共に、地域向けの講座などを通じて地域住民への啓発を行っていきます。

### 2. 市内中小企業優先発注

横浜市内中小企業振興基本条例に基づき、市内事業者への発注の取り組みを行います。

### 3. 男女共同参画推進

#### ・スタッフへの教育

入社時研修において、DV 防止、ハラスメント防止、困難を抱えた女性への支援など男女共同参画の重要性について学びます。

#### ・個別相談体制

ワークライフバランスについて法人内でセミナーなどを開催し、法人内のキャリアアドバイザー（専任者を法人で雇用しています）による個別相談を行っています。

- ・ **女性管理職の登用促進**

研修プログラムを用意し、将来的には所長、施設長などの管理職の 50%を女性登用する目標を立てています。

- ・ **出産、育児や介護の支援**

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諦めることなく、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。令和 5 年度の法人全体での実績件数は、産休育休取得率は男女とも 100%となっています（男性 5 件、女性 14 件）。現状は取得に至っておりませんが、「くるみん認定」にも取り組んで参ります。

## 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。

#### 1. 施設の稼働率向上のための対策

- ・ **地域住民への自主事業活動等に関する情報提供**

広報誌、ウェブサイト、SNS など、様々な媒体を活用し、地域ケアプラザの存在や、利用できるサービス、直近での事業活動内容を積極的に発信します。ポスターやチラシを配布し、回覧や掲示板等、目につく場所に掲示することで、認知度を高めます。

- ・ **地域団体の協力による利用促進**

地域のお祭りやイベント、防災訓練、担当地区を超えた「赤門祭り」への積極的な支援に参加し、地域の様々な立場の方たちとの関係性づくりに努めています。

- ・ **多様な方が利用しやすい工夫**

活動内容のターゲットとなる層に応じて、イラストの活用、わかりやすい表現、多言語対応などを検討、工夫しながら情報提供を行います。

- ・ **魅力的なサービス提供**

高齢者向けの健康体操やレクリエーション、子育て支援、介護相談など、地域住民のニーズに合わせたプログラムを企画・実施します。地域の特性や季節に合わせたイベントを開催し、参加意欲を高めます。坂が多いという土地柄を踏まえ、来年度は筑波大学との健康コラボや、「頑張らない筋トレ」として話題の「体芯力」をテーマにした講座を実施する予定です。

- ・ **利便性向上に向けた工夫**

情報発信の際には、ケアプラザへのアクセスがわかり易いよう、簡単な地図や最寄りの公共交通機関等を明示しアクセスの利便性を向上させます。

広く活動参加していただけるよう、出張講座や地域の会館等の場をサテライト拠点とした活

動の推進を行います。

よこはまウォーキングポイントのリーダーの設置、おくすりシートリサイクルプログラムBOXの設置、まちライブラリーによる本の貸し出し、常設のキッズルームの設置により、日頃から気軽にケアプラザに立ち寄ることができる取り組みをしています。

## 2. 効率的な施設貸出の方法

### ・貸館システムの整備

登録団体が51団体あり、区分により日程を分け毎月初旬に抽選による予約を行っています。

1時間の間に電話にて希望の日程をうかがい、重なった場合は複数の職員立ち合いにて抽選を行っています。できるだけ重ならないように団体の間に職員が入り調整を行ったり、事前にホームページに空き状況を掲載したりする等、多くの団体にスムーズに施設利用していただけるようにしています。

貸館利用案内を作成し、初めて利用する方にもわかりやすい工夫をしています。また地域の福祉保健活動の拠点として、貸館機能や方法についてホームページ等で発信しています。

### ・地域住民への貸館に関する情報提供

地域ケアプラザでの貸館の希望があった場合は内容を丁寧に聞き、施設利用につながるように案内し、夜間も含め部屋の空きをご案内しています。

### ・貸館環境の整備

貸館利用者にもご協力いただきながら、定期的な点検・清掃を行い、常に清潔で快適な状態を保ちます。設備の故障や不具合を早期に発見し、迅速に対応します。

備品の貸出・返却の管理を徹底し、紛失や破損を防ぎます。必要に応じて備品を補充・更新します。

### ・貸館利用者とのコミュニケーション

利用後アンケートを収集し、頂いた意見を元に貸館業務の継続的改善に努めます。

定期的に利用者との意見交換会を開催し、施設の利用に関する意見を聞き、改善に繋がります。

### ・緊急時の対応方法の整備

緊急事態が発生した場合に備え、対応マニュアルを作成し、職員に周知徹底します。

## 3. 利用者のための有益な情報提供

### ・情報の多様化、わかりやすさ

広報誌、掲示板、回覧板、ホームページ等のSNSなど多様な媒体を用いて情報提供を行います。

### ・ニーズに合わせた情報提供

高齢者、子育て世代、障がい者など、様々なターゲット層に対して、それぞれに合った情報を提供します。SDGsへの取り組みとともに、幅広い世代の方に情報が届くようにしていきます。

### ・地域団体や他機関との連携

広報紙を毎月作成し、自治会町内会の掲示板、回覧板、地域の医療機関、教育機関（小中学校、幼稚園、保育園）等での配布を行っています。

## イ 総合相談について（高齢者・子ども・障がい者分野等の相談への対応）

高齢者・子ども・障がい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. 幅広い分野の相談への対応についての考え方

#### ・個別性

地域の身近な相談窓口として、高齢者、子ども、障がい児・者等分野を問わず地域包括支援センターがまずはワンストップ窓口として相談を受け止め、それぞれの相談者の状況や背景を深く理解し、個々のニーズに合った支援を検討します。

介護保険の申請代行や情報提供、居宅支援事業所選定のサポートをしていきます。

#### ・継続性

相談内容については各職種で共有し、一度きりの支援ではなく継続的な関係性を築き、カンファレンスの開催により、必要に応じて支援内容を見直していきます。

#### ・専門性

複合的な課題をもつ相談については区役所、区社会福祉協議会、基幹相談支援センター、地域の支援者等より適切な相談機関につなぎ、ともに支援していきます。

#### ・包括性

各分野の専門知識、介護保険制度やサービスに係る知識、その他の制度やインフォーマルサービス等地域資源や制度に関する知識を幅広く整備し、多様なニーズに対応できる体制を構築します。

#### ・地域性

相談窓口としてケアプラザだけではなく、各自治会館や町内会館での出張型の自主事業や出張相談会の場、地域が主体で行われるイベントの機会等を通して様々な場面で相談できる体制を築いていきます。

### 2. 他機関との連携方法

地域団体、区社協、区行政との定期的な会議や情報交換会を通じて、各機関の窓口担当者との顔の見える関係を構築し、情報を共有し、連携体制を強化しています。

#### ・高齢者の相談

他の機関と共同で、地域住民向けのイベントや事業を企画・実施します。具体例として、毎月認知症カフェの後方支援としてふれあい鶴見ホスピタルで出張個別相談会を実施しています。

#### ・子どもの相談

毎月定期的に開催されている子ども向け母子向け事業に地域活動交流コーディネーターを中心として参加しています。事業参加時に変わった様子が見られたり、実際の相談を受けたりすることがあり、その際関係機関との連携で相談対応に繋いでいます。

#### ・障がい児・者の相談

区役所、生活支援センター、基幹相談支援センター、地域の作業所や放課後等デイサービスとも協力し、相談にあたります。



## 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. 各事業担当間や関連施設との情報共有

#### ・事業担当者のビジョン共有

各部門（地域包括支援センター、地域活動交流部門、通所介護部門、居宅支援事業所、所長）の全スタッフを対象として職員会議を月1回開催しています。ケアプラザ全体に関わる方針の検討や、部門で予定している事業の共有、協力体制や地域のイベントなどの情報について確認をしています。

#### ・情報共有の工夫

地域のイベント情報をキャッチした際、イベント等に出席した際には毎月1回の5職種会議や区役所・区社協職員が参加する区包括連絡会の場で情報共有を行います。内容はメールやチャット等のICTツールを利用し、他部門とも共有することで、地域の現状、ニーズ等情報を共有できる体制を構築しています。

### 2. 関連施設との情報共有

#### ・定期的な情報交換の場

区内における会議体（ケアプラザ所長会、地域交流連絡会、生活支援体制整備、地域包括支援センター各職連絡会）等を通じた情報収集と連携を行います。

#### ・情報発信の工夫

区内にある他地域包括支援センターと連携し、医療機関や福祉施設等の情報をまとめ、ケアマネジャー等に対し公表し、支援を行います。

#### ・個別支援の際の連携

難しいケースへの対応や在宅支援については、地域の医療機関、医師会等の団体との連携体制を図っていきます。

障がい関係の課題が発見された場合、一次相談機関（地域活動ホーム 幹）や区の障がい者支援担当とネットワークを作り、多くの意見を聞いてより良い支援内容の充実を図ります。

#### ・医療連携

地域の医療機関や介護保険事業所（居宅介護支援事業所、サービス事業所等）との定期的な情報交換会、勉強会を開催していきます。

医師会主催の「企画部会」や相談支援者のネットワークの一つでもある「暮らしの相談支援者ネットワーク」に、所長が事務局として継続的に関わっており、他機関の専門職との関係性向上だけでなく区内の専門職同士のより一層の関係性づくりやスキルアップを目指し動いていきます。

#### ・その他の機関との連携

福祉保健関係機関のみならず、地域を支える警察や消防、学校との連携についても支えあいネットワークや地域自治会との活動の中で、顔の見える関係を構築していきます。

## エ 地域福祉保健のネットワークの構築について

地域の関連団体や関連機関との情報共有やネットワーク構築に対する考え方について記載してください。

### 1. 地域の関連団体や関連機関との情報共有

#### ・役割やビジョンの共有

地域の関連団体や各関係機関にとって、地域ケアプラザが地域福祉保健ネットワークの中心として担う役割を明確に理解して頂くとともに、関連機関の専門性や役割、取り組み状況や課題を共有するため、定期的な意見交換の場を活用しています。

### 2. ネットワーク構築

#### ・主体的な活動への参加

地域にはすでに自主組織として定期的な会合を開催している自治会町内会、民生児童委員、シニアクラブなどの場に職員を派遣するなどして、顔の見える関係の構築と、いざという場合に相談に応じることのできる体制を組み、共に地域課題を考えていく仲間という環境を創出していきます。

#### ・ネットワークの構築の推進

地域ケア会議等の場を活用し、具体的なネットワーク活動事例を通じて地域課題と地域全体で目指す福祉のあり方を共有しています。

各機関がそれぞれの役割を果たしながら、シームレスなネットワーク構築を推進するため、医療・介護・福祉など多様な専門職の協働体制のみならず、地域住民を含めた地域社会との連携と協働をふまえたネットワークを構築していきます。

### 3. 積極的な情報発信

#### ・わかりやすい情報の工夫

広報誌をフルカラーA3両面にする等、誰にでも見やすい形を意識したケアプラザのPRや情報を発信していきます。

#### ・ニーズに沿った情報発信

地域の自治会館や地区センターなどをお借りした出張講座等を行い、講座のターゲット層に向けた情報発信を行います。

SNS等を利用したケアプラザ情報や地域のイベント情報などの発信を通じて、福祉保健に関わる方以外の住民へのアプローチを行います。

## 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り組みを記載してください。

### 1. 区の運営方針の共有と理解

#### ・定期的な情報共有

区役所との間で定期的な会議や情報交換会を開催し、区の施策や課題について共有します。区のウェブサイトや広報誌などを参考に、区の施策や統計データ等を把握します。

#### ・区の担当者との連携

区の担当者と密接に連携し、地域ケアプラザの事業内容や進捗状況について情報交換を行い

ます。

## 2. 区の事業との連携

### ・共同事業の企画実施

区が実施している事業（子育て支援、高齢者福祉、障がい者福祉など）との連携を図り、共同で事業を企画・実施します。

### ・地域住民への情報提供

区の事業情報を地域住民に積極的に提供し、利用を促します。

### ・地域イベントへの参加

区が主催する地域イベントに積極的に参加し、地域住民との交流を深めます。

## 3. 地域課題の共有と解決

### ・地域課題の洗い出し

定例会や地域ケア会議の場を活用して区と連携し、地域の課題を洗い出し、解決に向けて共同で取り組んでいます

### ・地域住民のニーズの反映

地域住民の意見を聞き、地域課題の解決に繋がるような事業を企画・実施します。

## 4. 資源の共有

・地域ケアプラザの場の活用や区の施設を借りて、地域住民向けのイベントや事業を実施します。

## 5. 危機管理における連携

### ・災害時の連携

災害発生時には、区と連携して避難所運営や物資の提供など、必要な支援を行います。

### ・緊急時の対応

緊急事態が発生した場合、区と連携して迅速に対応します。

## 6. 具体的な取り組み例

**子ども：**区の子育て支援センターと連携し、子育てに関する相談や情報提供を行う。

**高齢者：**区の高齢者福祉課と連携し、高齢者向けの健康教室やレク活動を実施する。

**障がい児・者：**区の障がい福祉課と連携し、障がい者向けの就労支援や相談事業を実施する。

**地域防災：**区の防災課と連携し、防災訓練や防災マップの作成等、地域防災の推進に貢献する。

## 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。

よこはまポジティブエイジング計画および鶴見・あいねっと（第4期鶴見区地福計画）に基づく、～たすけあい・ささえあい・人と人のネットワーク～の実現に向けて、ケアプラザとして事業の実施、協働をしていきます。



## 1. 連携体制の構築

### ・多職種連携

所長および5職種（主マネ・看護職・社福士・地交 Co.・生支 Co.）が一丸となり、地区別支援チームに参画します。

### ・区および区社協との連携

月1回、区役所高齢者支援担当、区社会福祉協議会、地域包括支援センターで定期的なカンファレンス（区包括連絡会）を行い、個別支援状況や地域課題の情報共有をしています。

### ・地域住民や関係機関との連携

地区連合町内会会長を窓口として、地区別計画の推進状況の確認や、地域住民への啓発や方針の合意形成に向けた進め方について定期的な会合を行い、地域の状況により様々な形態で話し合いの場の設定支援や協働参画を行っています。

多課題のある困難ケースなど地域課題につながる事案について、ケアマネジャーをはじめとした関係機関担当者に参加を呼びかけ、地域ケア会議の開催につなげます。

## 2. 地域課題の解決に向けて

### ・地域の実態把握

地域の高齢化率、疾病状況、医療・介護サービスの利用状況など、地域の実態を詳細に把握します。

地域住民へのアンケートやヒアリング調査を実施し、ニーズや課題を把握します。

地域ケア会議の場を通じて、ケースの課題解決に努めるとともに地域全体の課題として捉え、事業の実施を行っていきます。

地域包括支援システムの地域の情報やニーズから地域支援方針及び地域支援計画を決定し、地域住民にケアプラザ、区役所、区社協等の専門職が寄り添いながら、一体となって地域づくりを行う体制を構築していきます。

## 3. 計画策定と推進状況のモニタリング

### ・計画策定

鶴見・あいねっと（第5期鶴見区地域福祉保健計画）の策定に向け、日常業務で把握したニーズ、地域課題等の情報について共有し、地区別支援グループの一員として計画策定に取り



組みます。

計画の策定および進捗状況の確認を、地域住民、事業者、行政等との合意形成ができるよう積極的に支援します。

#### ・事業の実施

計画にそって、地域課題解決につながる自主事業を年度ごとに計画し、実施します。

#### ・進捗の確認

PDCA シートを活用し、事業計画・事業報告を区役所と共有し、地区別地福計画に沿った事業の実施、地域支援の方向性を共有します。

### 4. 計画の啓発

広報誌やホームページ等の SNS 等の多様な媒体を用いて地域福祉保健計画を広く発信していきます。

集いの場や事業の場を通じて、地域福祉保健計画の啓発を進めます。具体例として、2023 年度より再開したケアプラザのお祭り「ひがてらフェア」ではあいねっとコーナーを設けシールアンケートの実施や動画放送など、その時にしかできない取り組みを提案、実施しあいねっとの地域への周知に努めていきます。



## (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・障がい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り組みについて、具体的に記載してください。

今後ますます地域での生活が基盤になる中、多分野に渡った課題をもつ家庭の増加が見込まれます。高齢者分野に強い地域包括支援センターと、こども、障がい児者等との強いネットワークをもつ地域交流部門とで、日常的に協力、情報共有し、多分野への相談に対応できる体制作りをします。

### 1. 高齢者分野の取り組み

#### ・福祉保健活動の場づくり

ケアプラザだけに留まらず、地域に積極的に出て行き健康相談・講座を行うことができるよう地域出張講座のメニュー表を地域に配布し、地域のニーズに応えられる講座等を開催出来るようにします。

### ・担当者の教育、育成

研修へ積極的に参加し、最新の情報を入手し情報を地域にフィードバックし、活動の開発に活かせるよう努めて参ります。

### ・情報把握と提供

関係機関から送られてくる情報は、分野ごとに分類し、パンフレットスタンドにて情報提供していきます。常に新しい情報提供ができるよう、定期的にメンテナンスをしていきます。ケアプラザの外の掲示版には、国民生活センターの見守り新鮮情報を参考にした悪質商法の手口や、地域の自治会、町内会の行事、サークルの情報を掲示し、閉館時にも情報提供ができるようにしていきます。

### ・多様な主体との連携

地域の自治会、民生児童委員協議会への出席、関係機関団体との連携、地域のサークル活動、ケアプラザを利用されている団体との連携により、地域のフォーマル、インフォーマルサービスについての情報を得ていきます。

入手した情報は、分かりやすいようマップ等にまとめ、相談者やケアプラザに来館された方、地域の集まりなどで配布します。

## 2. こども分野の取り組み

### ・場づくり：常時開放のキッズルーム

### ・活動内容：パネルシアター、ハイハイレース、骨盤ケアサークル

### ・支え手支援：お母さんたち中心の活動、親子活動等の充実、パパ向け育児教室

### ・関係機関等との連携：事業開催等を通じてボランティアや各関係機関に繋げる

## 3. 障がい分野の取り組み

### ・場づくり：地域の障がい者（児）の拠点・安心出来る居場所づくり

### ・支え手支援：障がいを持つお子さんを持った親子の居場所づくりを定期的に行う。

夏休み余暇支援等を行う。

### ・活動内容：地域の障がい当事者団体との連携による、外出行事や

室内でのイベント等様々な活動

### ・関係機関等との連携：同法人の地域活動ホームと連携し、勉強会・見学会等を行う。

## 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り組みを記載してください。

### 1. 広報誌などによる啓発活動

#### ・広報紙

ケアプラザの広報誌（新聞）を毎月発行し地域の自治会や町内会の回覧板・掲示板を通じて展開させていただきます。広報誌は地域の方が見やすく確認しやすいよう2023年度よりA3カラー版に変更しました。



## ・掲示板

掲示板では、最新の情報をチラシで掲示して地域にケアプラザの事業を広報し、情報が行き届きやすいようにしていきます。

## ・情報拡散の工夫

広報誌や新聞を設置していただける場所を増やし、金融機関やクリニック、スーパーやコンビニなど人が集まる身近な場所で、より多くの方に手に取ってもらえるようにしていきます。多世代の方に利用いただくため、小中学校での配布も検討しケアプラザの情報提供を行っていきます。



## 2. SNS の活用による啓発活動

・LINE やXを使い最新の情報を発信し、情報が子育て世代にも行き届きやすいようにしていきます。また、多世代の方に利用いただくために更新の回数や内容にも工夫し、事業の様子などを幅広い世代に情報発信していきます。

## 3. 利用促進について

### ・貸館以外の関わりの提案

貸館利用団体がその活動だけに終始するのではなく、ケアプラザの方で仲介しボランティアとして活躍してもらえるような働き掛けをしていきます

### ・利便性への配慮

自主事業や会議に関しては、内容によってはなるべく貸館の利用が少ない時間帯に設定するようにして、定期的に利用されている団体の方がより効果的継続的にご利用いただけるよう調整していきます。

高台である立地上、足を運びづらい環境にあります。ルールを設けた上での車での来館を認めたり、利用者の高齢化に合わせた、外履きから内履きへの履き替えに関するルールを見直したりするなど、柔軟な対応を検討していきます。

## ウ ボランティア登録、育成及びコーディネートについて

ボランティア登録、育成及びコーディネートについて具体的に記載してください。

地域に保健福祉に関するニーズにお応えしていくには、ケアプラザ単体で注力していくだけでは限界があると共に、主体がケアプラザになるおそれがあります。そんな中、柔軟にきめ細かく対応できるボランティアとの協働がとても重要だと考えます。

### 1. コーディネーターの体制整備

若竹大寿会では、現在7か所のケアプラザを運営させていただいており、定期的に法人内地域活動交流コーディネーター連絡会を行い情報交換等を行なっています。

### 2. ボランティア登録

#### ・活動内容別の把握

各ケアプラザともに多くのボランティアの方々に支えられています。その中で、集団として活動したい人、個人で頑張りたい人、環境整備など中心に行いたい人などボランティア自身の活動スタイルや希望別で、登録状況を把握します。

#### ・コーディネート

地域からのニーズと、ボランティアの活動スタイルに応じて、適材適所に配置できるよう地域活動交流コーディネーターが中心となってコーディネートしていきます。

### 3. 育成への取り組み

#### ・ボランティア活動の啓発

貸館や自主事業でご利用されている方々に、福祉保健活動の大切さを伝えていき、自然にそのような活動が行えることを目的としていきます。これは、地域活動交流部門だけでなく全職員が同じ視点をもってボランティアの方に関われるように職員への教育、情報共有も十分に行っていきます。

#### ・ボランティア育成

ボランティアを養成や育成できるような講座を行い、地域に向けたボランティア活動ができる方を育成していきます。

#### ・ボランティア同士の繋がり支援

ボランティア交流会や感謝会などを通じて個々のボランティアの方々が横に繋がれるような支援をしていきます。

## 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

#### ・ボランティアセンターとの連携

区社協のボランティアセンターと連携・協力し、連合エリアのボランティアセンターとしての機能を担っていきます。

#### ・地域からの情報収集

民児協や地区社協の会合に参加し、地域の福祉人材などの資源に関する情報交換・収集を行います。

### 2. 情報提供

#### ・多様な媒体での広報活動

ケアプラザ新聞を毎月発行します。またホームページやブログ、SNSを通じて情報提供を行います。また、地域のサークル情報をまとめたファイルを作成し、定期的に更新して地域の方にも公開していきます。





#### ・来館者に向けた情報提供の工夫

自主事業などの参加者がボランティア活動や地域活動に興味を持てるような館内掲示やチラシ作成をしていきます。

情報ラウンジや受付、オープンスペースを地域のサークル活動の紹介の場としても有効活用します。

貸館を利用している団体に呼びかけ、交流会等を企画し、団体同士の交流が行えるような場を作っていきます。



### (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. 生活ニーズの把握・分析のために

###### ・直接的なアンケート調査

地域包括支援センター保健師職と基本チェックリストを活用したフレイル状況調査を行います。また自主事業などに参加された方からのヒアリングやアンケートを実施します。

###### ・地域に出向く

連合自治会、シニアクラブ、民生委員・児童委員協議会などの会議への出席や町内会単位で開催されている各種事業、老人会の活動、地域サロン等へ参加し直接住民の方から声を聴くことを大切にします。

###### ・地域資源の把握

ケアプラザを利用している団体やボランティアの情報を地域交流コーディネーターと共有し、地域資源や関係者の全体像を相関図などで整理します。

###### ・職員間連携

生活支援コーディネーターは地域包括支援センター、居宅介護支援、区社会福祉協議会、区役所と定期的なカンファレンスや地域ケア会議などを通じ、情報共有や意見交換を行います。

###### ・地域における相談内容の分析

地域包括支援センターに寄せられる個別相談の統計化を行います。

###### ・行政、関係機関からの情報提供

区より提供される地区概況データや市のオープンデータポータルから収集したデータを組み合わせ、第3者的に地域を俯瞰するデータの収集を行います。

ケアマネジャー等、医療介護サービス事業者へのヒアリング

##### 2. データ分析と情報の「見える化」

###### ・既存データとの比較

介護保険、医療保険のデータ、過去のデータ過去の事例などを活用し、新しく得られたデータと比較する事により地域の辺かと新しいニーズを把握します。

###### ・情報の「見える化」

地域の方々に、分かりやすいように図表などにすることにより、地域課題を明確に伝え、もとの地域の方々との認識とのズレを調整します。またケアプラザだけでなく、区社会福祉協議会、区役所などと連携して、エリアの特性、社会資源、人的資源をまとめたアセスメントシートを作成します。

情報分析の手法などを学ぶために、職員を積極的にデータ分析、データ解析の研修に派遣するとともに、ICT の活用による分析手法も学んでいきます。法人内の異なるケアプラザ同士で同様の分析実施後の比較で違いを明らかにするなど、その地域単独ではわからなかった特徴を見つけるなどの活動を行っていきます。

## 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、具体的な取り組みを記載してください。

- ・区役所、区社会福祉協議会などが持つ既存データ、地域活動データベースシステム（Ayamu）などまずは既存データを活用し把握に努めます。
- ・既存データを活用して把握した民間企業やNPO団体には直接足を運ぶなどの取り組みで顔の見える関係を構築していきます。
- ・新規の地域活動については、足しげく地域を回ることによって常に地域資源マップをアップデートするとともに、地域からの情報が常に入ってくるような地域住民、関係者との顔の見える関係づくりを大切にします。
- ・新たに把握した情報は地域活動データベースシステム（Ayamu）へ登録し、見える化を図ります。
- ・生活支援体制整備事業における住民参画・官民連携推進事業が創設され、介護保険制度以外の事業（子育て支援等の福祉施策のほか地域振興・活性化等を目的とする事業等を含む）の把握も今後進めていきます。

## ウ 目指すべき地域像の共有と実現に向けた取り組み（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り組み（協議体）について、具体的に記載してください。

### 1. 目指すべき地域像の住民との共有

#### ・運営協議会

ケアプラザの地域支援計画に対する住民の皆様との共有とフィードバックの場として運営協議会を活用していきます。住民代表の皆様に関わりやすく支援計画を説明し、ご理解いただけるよう取り組みます。

#### ・包括レベル地域ケア会議

地域の課題解決機能を有する地域ケア会議においては、地域の共通課題が表出されますので、その場においても住民の皆様と目指すべき地域像を共有します。

#### ・連合町内会や自治会町内会の会合

大きな会議体や代表者が集まる会議はもちろんですが、サロンのような会合にも周知に伺い、出来るだけ多くの住民参画が得られるようにします。

## 2. 地域の活動・サービスの創出・継続・発展させるための取り組み

### ・協議体の創出

地域の課題や目指すべき地域像を明確化し、例えば「買い物に困り事を持っている方」の支援など、課題の解決のために何ができるかテーマごとに「協議体」の創出に向けて動きます。地域ケア会議等の場で課題感を持ったメンバーや民生委員児童委員、自治会町内会メンバー、当事者など目標に応じて、メンバー構成を検討し、直接に個別に声をかけていきます。また既にあるNPO法人などの社会課題解決団体や企業とのコラボレーションなど協議体の創出に取り組みます。

### ・協議体の継続、発展

目的が明確化され、参加者のビジョンが共有されることが継続発展につながると考えます。そのために定期的な開催で情報を共有し、現在の到達地点や振り返っての成果を評価、フィードバックすることが必要です。そして成果を喜ぶ、褒めることがボランティア団体である「協議体」の継続発展に不可欠だと考えます。

## 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り組み

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。

ケアプラザに集まる高齢者の生活ニーズに対して社会資源とのマッチングを地域社会の協力によって実現します。

### 1. 地域住民との連携

多様なニーズに対して、限りのあるマンパワーを効率的に運用するために、地域住民の核となるエッセンシャルワーカーにも地域住民との連携の機能を担って頂くなどの取り組みを行い、より多くのニーズの解決を行います。

### 2. ボランティアの育成

生活ニーズをサポートしていく為に、ボランティアの活躍は欠かせないと考えます。ケアプラザとしては数多くボランティア養成講座を開催し、多様なニーズに対するマッチングの基盤となるボランティア育成に取り組みます。

### 2. 地域活動の促進

生活ニーズを持つ高齢者自身が当事者として参加できるイベントやプログラムを企画し、「我が事・丸ごとの地域づくり」につながります。地域住民の交流の場の提供により、自然な助け合いが生まれる輪の構築を目指します。

## (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. 地域性による課題

山坂が多い地形になっており、地形が縦長で地域ケアプラザが端にあることもあり、地域ケアプラザから遠い高齢者や、足腰が衰えた高齢者が来館することは困難です。急遽来館があった場合に対応できる体制を整えるほか、来館以外での相談対応ができる体制を構築する必要があります。以下の表は社会全体で認知症の人びとを支える仕組みを表していますが、地域の誰も取りこぼさない地域包括ケアシステムのイメージとしても地域住民と共有していきます。

## 2. 来館相談体制の整備

### ・相談受付体制の整備

相談内容は三職種が情報を共有し、特定の職員が不在の際に支援が進まない事態を避けます。また課題解決に必要な社会資源を把握し、提供できるように整理します。

### ・多職種連携

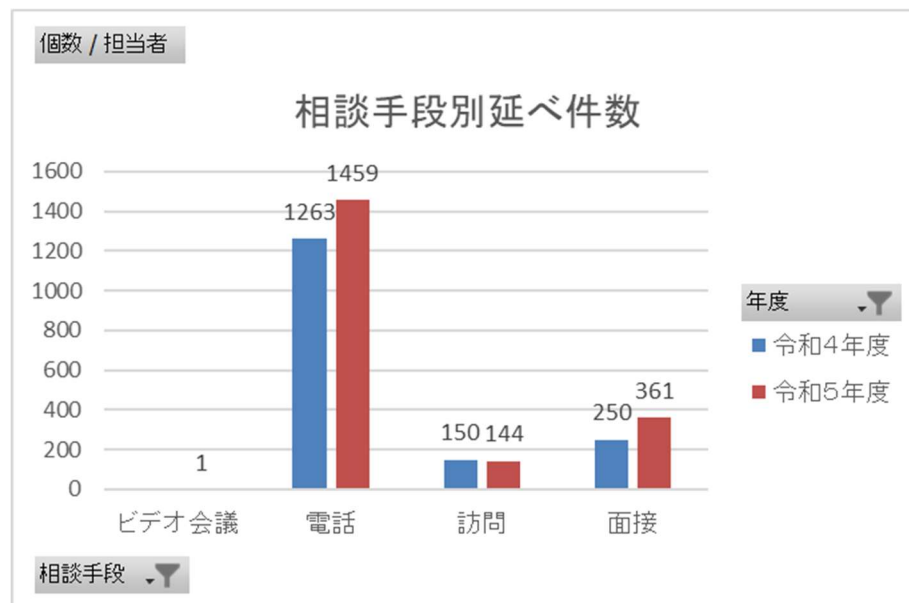
三職種が連携し、支援方針の決定や対応の役割分担をしていきます。

### ・専門機関との連携

高齢者に係る相談以外の障がいや子育てに関する相談時、まずは話を受け止め、課題を把握し、解決に向けた適切な関係機関へ繋ぐ支援を行います。

### ・地域および区・区社協との連携

日頃から民生委員や自治会町内会、区役所、区社協等の各関係機関等と連携を図り、それぞれの機能を活かした支援を行います。



## 3. 来館以外での相談体制の構築

### ・電話、来館、オンラインによる対応

三職種が協力し、可能な限りで最低1名は対応できるように配置することとします。

三職種が不在の場合でも、その他のスタッフが相談の概要をお聞きし、緊急の場合には管理者に相談の上対策を講じる等を行います。また相談の多い、来館による介護保険申請は、窓口職員での一次受付を行えるよう、手順書による教育を行うと共に、相談者にお渡しする配布資料をまとめています。



キーパーソンが海外にいらっしゃる等、面会での相談が困難な方に向けて、必要に応じてビデオ会議システムによる相談対応が行える旨を、広報誌やホームページにてアナウンスします。

#### ・訪問による対応

来館が困難な相談者には、積極的に訪問による相談対応を行います。

自ら支援を求めることができない高齢者には、民生委員や関係機関と連携し、同行訪問を行うなどしてアプローチを図ります。

#### ・出張相談等

地域に積極的に出向き、地域からの相談対応ができるようにしていきます。

地域の認知症カフェ等の場を活用し、出張相談会を行うことで、地域ケアプラザへの来館が難しい相談者の間口を広げます。

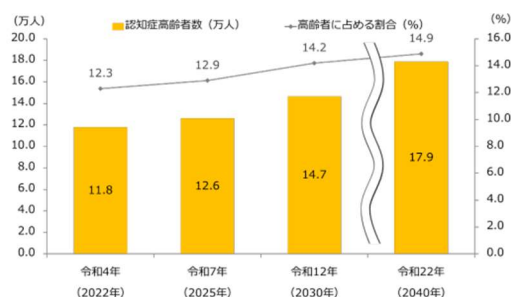
## イ 認知症支援事業について

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。

2025年には700万人（高齢者の5人に1人）に達すると試算され、誰にとっても身近な問題となった認知症に対し、2024年「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が施行されました。身近な地域の福祉・保健の拠点としての地域ケアプラザとして横浜市認知症施策推進計画の推進に努めます。

### 【横浜市認知症施策推進計画とは…】

より多くの人々が認知症を我が事と捉え、周囲や地域の理解と協力の下、認知症の人が希望を持って前を向き、力を活かしていくことで、住み慣れた地域の中で尊厳を保ちながら自分らしく暮らし続けられる社会を目指す。



【出典】「認知症及び軽度認知障害の有病率調査並びに将来推計に関する研究」（令和5年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分） 九州大学 二宮教授）を使用した推計  
※令和2年度国勢調査を基準とした将来人口推計（横浜市）を基に算出。

### 【チームオレンジとは…】

認知症の人が自分らしく過ごせる地域づくりを進める取り組みです。認知症の人及び家族の困りごとや希望に沿って、認知症の人や家族、地域の住民、地域の関係機関などがチームを組んで、さまざまな取り組みを進めています。



## 1. 認知症の正しい理解の促進

### ・地域資源へのアプローチ

キャラバン・メイトと共に地域（民児協・ふれあい活動員等）や学校、職域で認知症サポーターの養成を推進します。特に、認知症高齢者の生活に密接に関わる職域（商店・郵便局・配達業等）をはじめとするエッセンシャルワーカーの皆さまへの啓発を進めます。

### ・人材育成

認知症サポーターのフォローアップやキャラバン・メイトの育成を視野に医師や歯科医師、看護師、薬剤師、栄養士など専門職を講師に招いて勉強会を定期的で開催することでステップアップして学べる仕組みの構築とより深い認知症の知識の習得と理解を推進します。

### ・広報、啓発活動

子育て世代など認知症に関わりの少ない層を含め、全世代が認知症を我が事として捉えられるよう、認知症啓発グッズやSNS等を活用し様々な媒体を活用した啓発を行います。

### ・若年性認知症に対する支援

高齢期に発症する一般的な認知症と異なり、比較的若い年齢で発症するため、仕事や子育てなど、人生の様々な局面に影響を及ぼし、記憶障害だけでなく、性格の変化、意欲の低下など、様々な症状が現れ、就労、家族関係、経済的な問題など、様々な社会的課題を抱える可能性があることを踏まえ、スタッフの若年性認知症に対する理解の促進と、当事者の早期発見・早期介入のための地域への啓発を行います。

## 2. 認知症の人と家族が安心して過ごせる地域づくり

### ・集える「場」の確保

認知症の人、家族、関係者が集える「場」の確保を目的にキャラバン・メイト等と主体が行う認知症カフェとの協働や出張相談会等の支援を行います。

### ・当事者およびご家族支援

認知症の人同士（本人支援）やご家族同士（介護者支援）が自身の希望や介護の悩みを共感共有できる機会、またご家族支援を目的とした介護の相談や情報交換、勉強の機会として「介護者のつどい」を開催します。

### ・緊急時の対応

外出先での体調急変時や認知症による徘徊で身元がわからない場合の身元確認としての「徘徊高齢者 SOS ネットワーク」を地域に周知・普及に努めます。

### ・「チームオレンジ」の推進

地域ケアプラザがコーディネーター役を担う「チームオレンジ」を推進すると共に、近隣デイサービスや介護保険事業所、地元企業等と協働した事業の発展・展開を目指します。

## 3. 認知症の早期発見・対応

### ・普及啓発

認知症の症状や認知症の早期発見・早期対応、軽度認知障害（MCI）に関する知識の普及・発信に努めます。

### ・相談窓口として

本人や家族が必要な時に適切な機関へ相談できるよう地域の会合や相談時、および自主事業の場などを活用し推進します。

- ・ **体制づくり**

日頃の相談業務等で認知症が心配な高齢者等に対し、「もの忘れ検診」や「もの忘れ相談」の周知活動を進め、早期発見・早期対応の体制づくりに努めます。エリア内の認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、グループホームの運営推進会議に参加し、地域の情報共有、顔の見える関係づくりを継続します。

- ・ **「初期集中支援チーム」の活用**

初期介入が困難な認知症の方への対応では、地域ケアプラザ協力医や区役所等と連携し「初期集中支援チーム」の活用などから、早期発見・対応に向けての取り組みを積極的に行います。

## 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. 虐待対応

- ・ **地域住民への啓発**

高齢者虐待のサインに気づくための知識を地域住民へ広く啓発します。

- ・ **通報窓口の設置**

虐待の疑いがある場合、誰でも気軽に相談できる窓口として地域ケアプラザが通報を受け付けます。

- ・ **多職種連携体制整備**

横浜市高齢者虐待防止事業指針及び対応マニュアルに基づき、区役所との支援方針検討や役割分担を行い、警察等も交えた各関係機関とチームを組み対応します。

- ・ **定期的な研修**

職員に対して、高齢者虐待に関する知識や対応方法についての研修を定期的実施します。

### 2. 成年後見制度利用促進

- ・ **担当者の知識、スキルの向上**

社会福祉士を中心として、地域包括支援センタースタッフに成年後見制度に関する研修への参加を行うとともに、エリアでの成年後見制度利用ケースを通じてケーススタディ型のOJTを行います。

- ・ **行政との連携**

本人、親族による申立ができない場合は、区役所に繋がります。また定例会の場で、金銭管理や契約行為等に課題のあるケースの情報共有を行い、支援方針や協働型の支援について検討します。

- ・ **関連機関との連携**

後見候補者の選定や申立支援において、必要に応じて弁護士、司法書士、行政書士、社会福祉士等各専門職団体と連絡調整を行います。また成年後見サポートネットに参加し、ネットワーク構築、対応力の強化に取り組みます。ケース担当のケアマネジャーとも進捗状況の共

有等を行い、本人の意思決定支援と医療介護サービスのスムーズな導入につながるよう支援します。

#### ・利用促進につながる支援

金銭管理や契約行為等に課題があるケースには、成年後見制度や区社協のあんしんセンターの活用を促し、必要な支援を行います。また後見人決定後、個別ケースの内容に応じて後見人からの相談受付や支援を行います。

### 3. 消費者被害防止

SNS や配架物を活用し、必要な情報を地域へ発信します。

地域へ出向く際にも、直近の傾向等を周知し、注意喚起に取り組みます。

## 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』とは、高齢者が地域で安心して生活を続けられるように、時間的経過や支援領域に関わらず、途切れることなく一貫して支援することと考えます。それに対し、地域包括支援センターの行う『包括的・継続的ケアマネジメント支援事業』は地域のケアマネジャーが『包括的・継続的ケアマネジメント』を実践できる環境整備とサポートを行うことを指すと捉えています。その為に以下2つの側面から支援を行っていきます。

#### ・「面」の側面

ケアマネジャーが『包括的・継続的ケアマネジメント』を実践できる環境を整備すること

#### ・「点」の側面

個々のケアマネジャーをサポートすること

### 1. 関係機関との連携体制構築

・あらゆる関係機関とネットワークを構築し、ケアマネジャーと効果的な連携が築けるように顔の見える関係づくりの場を提供していく（地域ケア会議、協議体などの活用）。

・ケアプラザ主催で関係機関が集まる会議やケースカンファレンスなど意見交換の場の設定を行い、ルール作りを支援する。

### 2. ケアマネジャーのネットワーク支援

・つばさねっとなどのケアマネジャー団体等の運営に他のケアプラザと協働でサポートします。

・ケアマネジャー向け研修や事例検討会を開催し、ケアマネジャーの実践力を高める取り組みを行います。

### 3. 支援チームの一員としての役割

・ケアマネジャーの個別ケース支援チームの一員として、一緒にケアプランを考える等の寄り添ったサポートを行います。

・支援チームの連携がスムーズになるよう、意見調整や仲裁を行います。

包括的・継続的ケアマネジメント支援は、多種多様な社会資源の存在、連携体制づくりにお



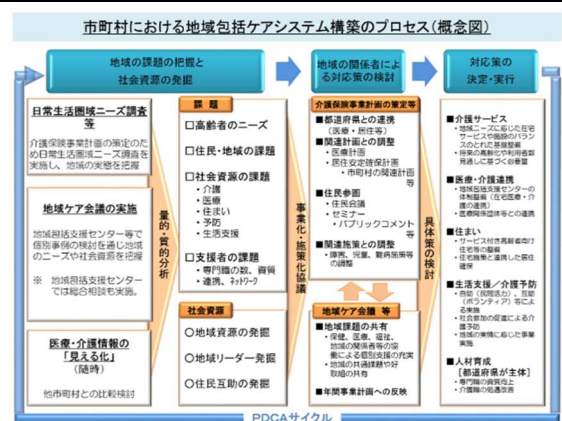
ける公正中立な立場の必要性、支援困難への対応の必要性などから、地域包括支援センターが担うことが求められています。地域包括支援センターは、公正中立な立場で関係機関との連携を促進し、個々の介護支援専門員が抱える困難に対応することで、利用者が地域で安心して生活を続けられるように支援します。

## 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。

### 1. 地域ケア会議の機能

地域ケア会議は地域に住む、支援を必要とする人々が住み慣れた地域で安心して生活ができるようになるという地域包括ケアシステムのあるべき姿を実現するための、「地域課題の把握と社会資源の発掘」という2つの機能が求められています。



(厚生労働省 HP より)

#### ・多職種連携の強化の場として

医療、介護、福祉の専門家だけでなく、地域住民、司法、警察、商店などの地域に住む多様な人々の参画を得て、顔の見える関係づくりと情報共有、それによる多様な人々の協力体制が得られるような取り組みを行います。

#### ・地域課題の把握と解決

会議を通じて地域のニーズや課題を把握し、具体的な解決策を検討します。検討した内容は生活支援コーディネーターにより協議体の提案につなげ、地域住民の合意形成やバックアップ支援についても地域ケア会議等の場を活用する取り組みを行います。

#### ・参加者同士の相互理解を深める

ケアプラザで情報やデータを整理し「地域ケア会議」に提出することにより、ケアプラザが持つ課題感と住民が持つ課題感を調整する取り組みも行います。また多様な参加者がいるので同じ課題でも多様な見方からの意見が発出される会議となるために、それらを上手く進行していくために、ファシリテーション技術について職員研修を行います。

#### ・地域の未来を語る場

市内、区内にとどまらず全国の成功事例を参考に、効果的な支援方法や地域資源の活用を検討し、実際に足を運ぶなどの能動的な会議体になりたいと考えています。参加者が地域の未来を語る場として機能させていきます。

### 2. 資源開発と政策形成

#### ・資源開発

個別ケースの地域ケア会議、包括エリアの地域ケア会議を通じて地域課題を抽出し、住民活

動や協議体などの資源開発につながるように、生活支援コーディネーターによる地域住民と課題を共有等のソーシャルワークを行います。

- ・ **政策形成**

区レベル地域ケア会議等の場で、区や横浜市に対して分かりやすく地域課題を提示すると共に地域住民意識のアドボケートを行い、地域住民の身近なところから地域福祉の向上が期待される政策形成につながるような実践を行います。

## 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。

高齢化が進み、「MCI」や「フレイル」状態での早期発見、早期対応が求められる中、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や福祉サービス、日常生活支援総合事業等につなぐことで、ご利用者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。

### 1. 人材の確保・育成

- ・ **人員の担保**

高齢化に伴い、相談ケースの増加が見込まれる中で、他の事業実施ともバランスを考慮して業務委託を活用しながら事業の実施を進めます。また予防プランナーの配置を行い、より多くのご利用者の受入ができるよう体制を整備します。

- ・ **研修・教育体制**

事業実施の中で地域包括支援センターの三職種および予防プランナー間でケーススタディを軸としたOJTを行い、新規のプランニングに対する対応力を身に着けます。

- ・ **インフォーマルサービスの充実**

地域交流 Co. 生活支援 Co. とも情報共有し、地域にあるインフォーマルサービスの情報共有を行うと共に、ご利用者のニーズに応じたちよいボラの依頼等、介護保険サービスだけで補えない困り事を支えるシームレスなプラン構築を目指します。

- ・ **多職種連携**

困難ケース等、地域包括支援センターの三職種および予防プランナーでケアプランの進捗や生活課題について情報共有します。区、区社協のエリア担当者とも個別ケースについて支援方針の妥当性や今後の対応へのアドバイスや協力体制について検討する形で協働していきます。

### 2. 業務委託先の選定

- ・ **業務委託先との連携の強化**

ご利用者が必要とする介護予防支援計画が適切かつ効率的に実施できるよう、委託先の居宅介護支援事業所と関係構築を図ります。

- ・ **選定の基準**

業務委託先の委託受注の空き状況や、運営母体の持つ資源との連携等を加味して委託候補を挙げます。公正中立性を考慮して複数候補を検討し、不利益が生じないようにします。

- ・業務委託先への支援

研修・勉強会の開催や地域ケア会議の活用、担当者会議への同席等、ケアマネジャー支援を積極的に行います。

### 3. 具体的な支援方針

- ・個別ケアプランの作成について

一人ひとりの心身状況、生活歴、生活環境等のアセスメントを行い、ご利用者やご家族様が目標を持って取り組めるよう相談しながら予防プランを立案・変更します。

- ・提供されるサービスについて

多様なサービスからご利用者自身が適切な活動が選択できるよう介護保険サービスのみならず地域活動や地域のつどいの場、趣味活動の機会など地域ケアプラザの福祉保健活動の拠点としての機能を活用し情報収集に努め、ご利用者に提供します。

- ・提供されるサービスの評価と改善に向けた活動について

定期的に業務委託先とコミュニケーションを図り、現状の課題共有や個別ケアプランの妥当性評価を行います。

### 4. その他

- ・法令遵守

関係法令の遵守を基本とし、区役所や医療・福祉サービス事業者、介護予防・生活支援サービス団体等から総合的かつ効率的にサービスが提供されるよう、公正中立な立場に立ち介護予防プランを作成します。

## 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。

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、今後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、住み慣れた地域で暮らし続けられるよう「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」ことが一般介護予防事業の目的であるとともに、要介護状態になっても「生きがい・役割」をもって生活できる地域づくりの推進に努めていきます。

### 1. 地域の実態把握とニーズ分析

- ・地域のニーズの把握

地域住民を主体とする地域のつどいの場や会合、地域ケアプラザの自主事業などの機会を通じて二次予防事業対象者の把握に努めます。

- ・地域資源との連携

地区社会福祉協議会や民児協、保健活動推進員、シニアクラブ、ヘルスメイト等と連携を図り潜在的二次予防事業対象者の早期発見に努めます。

- ・実態把握に向けた分析

事業を通じて集めた情報や、横浜市から提供される区民意識調査・統計データ等を活用し、地区概況シートや地区診断等にまとめ、数字の見える化を図り共有すると共にインフォーマ

ルサービス等の連携・開発に繋がります。

## 2. 普及啓発

### ・住民の集いとの連携

地域の会合や集いの場に参加した際には、健康寿命の増進を図ることを目的に「MCI（軽度認知障害）」や「フレイル」等、介護予防に関する情報の提供や発信を意識し広報紙や啓発リーフレットを持参し配布します。

### ・多様な主体との連携

区役所、区社会福祉協議会、区内地域ケアプラザ、医療機関（三師会）、企業・大学等と連携しフレイル予防、生活習慣病予防（フレイル予備軍）、若年層への普及啓発も行います。

## 3. 介護予防事業の展開

身近な地域につながるができるよう「一人ひとりの健康課題に応じたフレイル対策」「高齢者の誰もが参加できる・参画できる地域づくり（社会参加の機会）を創出します。

### ・横浜市事業にそった展開

横浜市が進める「シニア×生きがいマッチング事業」の全区展開を見据え、シニアボランティアポイント事業等を活用した地域で生きがいや役割を持てる機会を増やします。

### ・ケアプラザによる事業実施・開発

包括カンファレンスや地域ケア会議、協議体等の機会を活用し、区役所、区社会福祉協議会、医療機関、一般企業等の連携を軸に、集いの場の運営者や潜在的二次予防事業対象者が参加しやすいテーマの選択や提供方法の開発を行います。

### ・自助グループの支援

「一人ひとりが自分に合った集いの場」や「介護予防教室」を選択できる地域づくりを目指し、生活支援コーディネーター、保健師、地域活動交流コーディネーター等が連携し、通いの場の創出（自助グループ）の立ち上げや広報活動等を通じた運営支援を行います。

### ・広報活動による啓発

ワーキング世代の健康促進等にも視野を広げ、従来の回覧板・掲示板等での情報発信・提供にとどまらず、地域特性や世代に合わせたイベントでの告知や SNS 等での情報発信を行うことで、若い世代へプレフレイルや生活習慣病を含めた介護予防事業の理解の裾野を拡げます。

## 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。

地域包括ケアシステムを効果的に機能させるためには多職種が連携し、それぞれの専門性を活かしながら地域全体で高齢者を支える体制を構築することが重要です。そのために以下のことについて取り組みます。

## 1. 地域ケア会議の活用

### ・定期的開催

地域ケア会議を定期的に行い、エリア内の多職種が集まって、地域固有の課題解決のための



検討やネットワークづくりに取り組みます。

(参加者例)

区役所、区社協、ケアマネジャー、医師、歯科医師、薬剤師、介護及び医療関係者、民生委員、地域のボランティア 等

・ **福祉関連機関以外の参画の推進**

地域ケア会議のテーマに関わりのある各機関にも参加を募り、ネットワーク構築、地域包括ケアの推進に取り組みます。

(参加者例)

警察、消防、救急、地域のお店、宅配業者、警備システム業者、金融機関（郵便局を含む）等

**2. 多職種が集まるネットワーク構築**

多様な職種が地域包括ケアシステム上のどんな役割を担い、どんな課題があるかを把握すると共に顔の見える関係づくりを進めるために、多職種が集まる場面を活用しネットワーク構築に取り組んでいきます。

(多職種が集まる場面の例)

- ・ サービス担当者会議 ・ 成年後見サポートネット ・ 専門職における各研修
- ・ ケースカンファレンス ・ ネットワークミーティング 等

**(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。

地域との「顔の見える関係」や「つながり」を大切に、ご利用者が住み慣れた地域で自立した日常生活を営めるようなケアプランを作成し支援を行うと共に、ご利用者家族が身体的・精神的負担を軽減できるよう努めます。また地域全体で介護予防が進められるように、地域で行われる活動への参加を意識した居宅サービス計画を作成します。

ご利用者第一、ご利用者最優先の方針のもとでの支援と、エリア内の居宅支援事業所、包括支援センター、地域との連携に努め、地域課題解決に向けて事業者として積極的に関わっていきます。

**1. 居宅サービス計画の作成**

・ **居宅サービス計画（ケアプラン）作成**

ご利用者やご家族の意志を尊重し、心身の状況、置かれている環境等に応じて、自立した日常生活を営むことが出来ることを目標とし、適切なサービスが利用できるように、居宅サービス計画の（ケアプラン）の作成や、個々のサービス事業者との利用の調整を行います。

・ **訪問調査**

計画の作成にあたっては、原則として7日以内に利用者宅を訪問の上、状況調査を行います。

・ **公正中立性**

適正なサービスが、多様な事業者から総合的かつ効果的に提供されるように、常に利用者の立場に立ちます。提供されるサービスが特定の種類や特定の事業者に不当に偏ることのないように、公正中立を旨とします。

**2. 関係事業者との連携**

事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の福祉保健医療サービス、ボランティア団体等との連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努め、要介護要支援状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう十分配慮します。

### 3. 指定介護予防支援事業者との連携体制

- ・ 定期的な情報共有

定期的に両事業者の担当者が集まり、情報交換や課題解決のための会議を開催します。

- ・ 共同研修の参加や実施支援

介護予防に関する知識やスキル向上のための共同研修に参加・協働実施します。

- ・ ケアプランの作成における連携

介護予防ケアプランと介護保険ケアプランの連携を密にし、利用者の状況に応じて適切なサービスを提供します。

### 4. 居宅介護支援事業者としての公正中立性の確保

- ・ 利用者への説明

情報提供に当たっては、正確な情報を収集した上で、分かりやすく説明します。

- ・ 利用者による意思決定（あっせんの防止）

介護保険サービス事業者を紹介する際は、複数の事業者の情報を伝えて利用者が選択できるようにし、不利益が生じないようにします。

- ・ スタッフの意識教育

地域ケアプラザにある居宅介護支援事業所の意義を理解し、より公正中立であることを職員が理解し実行できるよう教育及び採用を心掛けます。

### 5. 介護支援専門員としての質の確保

- ・ コンプライアンスへの対応

部門会議にて事故報告やヒヤリハットを共有し、再発を防止します。コンプライアンスや個人情報保護に関する研修を職員全員に実施し、法令に基づいた業務を行います。

- ・ 人材育成

困難ケースや多問題ケースに対応できるような力量を持った職員の配置、教育に努めます。

- ・ 専門性

長期にわたって利用者の立場に立って、介護のあり方を考え、高齢者介護についてしっかりした知識と経験を持ち、地域のサービス事業者についても豊富な情報を持って対応いたします。

- ・ 人員体制の整備

今後、地域の要介護認定者数が大幅に増加するような場合は、いわゆるケアマネ難民が生じないように、ケアマネジャーを追加・緊急雇用するなどの対策を法人として行います。

### 6. 特定事業所加算

ケアマネジャーの育成と経営的な安定との観点から、主任ケアマネジャーを配置し、特定事業所加算を算定できる体制を整えます。その為には毎週の研修や会議が必要です。そのためケアマネジャー個人が担当するシステムから事業所として担当するシステムを標準とし、担当が休暇のため対応できないといった状況無くしていきます。24時間対応ができるように、居宅介護支援事業所として業務用の携帯電話を確保し、ご利用者に番号を周知し、ご利用者の安心に繋がっていきます。

## (6) 通所介護等通所系サービス事業

プログラム及び運営方針について、具体的に記載してください。

ご利用者一人ひとりの生活を大切に、その人らしく生き生きと健康が維持できるように安心安全に配慮し、ご家族からの生活相談にも対応し住み慣れた地域、場所で生活が継続できるよう心身機能の維持・向上に努めます。

利用者の個別ニーズに対応したプログラムの立案、整備に努め、心身の特性を踏まえ可能な限り

その居宅において、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう支援し、必要な日常生活上の介助及び機能訓練を行い、利用者の社会孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。

また関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

### 1. デイサービス1日の流れ（プログラム）

在宅で生活が長く続けられるように、また「楽しさ」の記憶が残るように、時間いっぱい一人ひとりのできることに合わせた活動が生活を活性化するようにプログラムの提供を行います。



・入浴：ご利用者の状態に合わせた入浴機器の導入、個浴、大浴場、リフト浴

・昼食：常食、一口大、きざみ、ミキサー食、トロミ食などご利用者に合わせた食事提供を行います。イベント食、糖尿病食、減塩食なども対応します

・送迎：ドア to ドアは基本に車椅子の方、移動時の介助の必要な方にも対応します

・健康状態の確認：体温・血圧・脈拍の測定を看護師が健康チェックします

・介護サービス：移動や排泄介助、見守り等

・機能訓練：一人一人に合った個別の訓練、筋トレ、脳トレ

・レクリエーション：決められたことをやるよりも、自分で決めて参加する楽しさを感じていただく参加希望型レクリエーション



### 2. ご利用者ニーズに合わせたサービスの構築

・ニーズの把握

毎年のアンケート調査やご意見箱によりご利用者や家族の意見に耳を傾け、サービス内容の見直しを行いより魅力的なデイサービスを提供していきます。

#### ・自立支援の推進

ご自身で行えることはどんどん行っていただくことを大切に、危険のないように見守りや介護が必要な場合はお手伝いします。

#### ・個別対応の充実

一人ひとりの趣味や興味に合わせた多彩なプログラムや活動を用意、アート・軽い運動・認知トレーニングなど幅広くアクティビティを提供します。

#### ・地域社会とのかかわりの促進

利用者同士、スタッフ、ボランティア参加者等、地域の人々との交流を通じてご利用者には地域とのつながりを感じていただき、より豊かな日常を築けるよう支援していきます。

### 3. 職員の質の向上、事故防止の取り組み

#### ・体制整備

可能な限り、地域のニーズに応える努力を行い、重介護の方であっても受け入れができる体制に取り組んでいます。

#### ・サービス提供上の課題把握

定期的なミーティングで様々な課題を話し合うとともに、介助方法の検討・勉強会を行います。

#### ・事故発生および再発予防

事故発生時には法人で定める事故対応マニュアルに沿って対応し、早期対応と二次被害の予防に努めます。事故報告、ヒヤリハット等を用いて事故防止研修を行うとともに、委員会により確認および検証を行い、再発を含む事故防止に努めています。

### 4. 地域、学校、ボランティア交流

近隣の保育園、小中学校、ボランティアとは行事等、高校、大学等は介護体験や現場実習にて、交流を図っています。

地域で活動している団体を招いて披露の場として参加していただき、レクリエーションの幅を広げます。

### 5. 広報、ご利用者を増やす取り組み

・季節の行事や、食事等を掲載する広報誌を発行し、ご利用者家族等への情報提供に努めると共に地域やほかの要介護者、事業者への広報に努めています。

## 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。

指定管理料は公金からの支出という観点に関係職員が意識し経費削減に努めると共に、ケアプラザの設置目的である「地域福祉の増進」という観点から、地域に向けた費用支出について検討していきます。またケアプラザを使用される方々が便利に安全に施設を利用できることこそがケアプラザの利用率、認知率のアップに繋がると考えておりますので、必要な備品や設備管理には経費をかけていきます。

#### 1. 施設の課題に応じた費用配分

##### ・設備の老朽化の把握と改善



定期的な設備の不具合状況を確認し、修繕費や改修費に充てる費用を計上します。

- ・ **安定したスタッフの採用に向けて**

人件費を増額し、職員の採用や研修に充てる費用を計上します。

## 2. サービスの質の向上に向けた費用配分

- ・ **専門職員の配置**

専門的な知識やスキルを持つ職員を配置し、質の高いサービスを提供するための費用を確保します。

- ・ **研修の実施**

職員のスキルアップのための研修に費用を充て、サービスの質向上を図ります。

- ・ **設備の充実**

ご利用者が快適に施設を利用することが出来て足を運んで下さるためには、設備等がきちんと稼働しているのはもちろんのこと、衛生的であること、施設の雰囲気による部分が大きいと思われます。そのため、館内の掲示やグリーン及び季節ごとの飾り付けなどの環境整備については必要な経費として計上します。

## 3. 地域との連携強化に向けた費用配分

- ・ **地域活動への支援**

地域との連携を強化するなかで、地域団体と共催事業を行うことで経費的な面でバックアップをしていきます。

- ・ **地域課題の解決に向けた活動**

地域の方々の「地域で〇〇してみたい」というアイデアを具体化する際の資金や「地域ケア会議」において上がった課題の解決などに共催事業として取り組み、活動初期の安定化を図ります。

## 4. 収支計画作成時の注意点

- ・ **収入と支出のバランス**

収入と支出のバランスを考慮し、持続可能な運営計画を策定します。

- ・ **外部資金の活用**

DXの推進等、国や市の補助金、民間企業からの寄付など、外部資金の活用を検討します。

- ・ **効率的な経営執行管理**

会計事務所と協力し、企業会計に基づいた執行管理を行います。

- ・ **経営状況のモニタリングと早期対応**

本部、会計事務所を交えた経営確認会議で状況を把握し、対予算・対前期と比較しながら問題点を把握し、素早く対応します。

## (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

- ・ **利用率の安定的な運営**

介護保険事業（通所介護、居宅介護支援、介護予防支援）での収入が条例上の利用料金として位置づけられています。こちらの事業の収支をきちんと上げることが、ケアプラザ運営継続の要諦であるので、効率的で効果的な運営を行います。そのために利用者数の確保が欠かせません。様々な機会をとらえ、各サービスの宣伝や営業活動により利用者の確保に努めます。

介護保険事業における収支は、指定管理事業で赤字が生じた場合の補填としての活用や、地域やボランティア、館内環境整理などに対して積極的に活用して参ります。

### 2. 運営費等を低額に抑える工夫

- ・ **施設設備管理等の費用削減**

法人のスケールメリットを生かし、保守管理や大型物品購入に掛かる施設設備管理等の契約を法人一括で入札や見積合わせ等を行うことでコストの軽減を図ります。

- ・ **事務消耗品費の削減**

事務消耗品等の物品は法人による一括購入による割引等を活用し、経費削減を行います。

- ・ **水道光熱費の削減**

電気会社も法人内は統一し定期的に見直すことで、その時々に合わせて低コストの電力会社と契約しコスト削減を引き続き実施していきます。

電気使用量のモニタリングを行う装置を施設に設置し、特に夏場に大きくなる主契約量を押さえ、電気料金の節約に努めます。

- ・ **採用や人材育成にかかる費用の効率化**

職員の採用経費が非常に高コストになってきています。適正な職員配置と働き続けられる環境を提供し、職員の離職防止を推進します。

職員の部門を超えた連携を図り、他部門の事業にも対応できる職員を育成し、効率的な運営を行い、教育コストの節減に努めます。