

事 業 計 画 書

1 運営ビジョン

(1) 地域における地域ケアプラザの役割について

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

地域ケアプラザは、地域福祉を担う中核的な立場であると共に、地域により近い場所で活動をしているため、地域との信頼関係をどのように築いていけるかがとても重要なと考えています。地域との信頼関係は短い期間で得ることはできないので、長期的な視点を持ちながら、迅速で明確な対応で実績を重ね、地域の一員として認知されるような存在を目指していきます。

【高齢者】

高齢者はすべての部門が対象としており、元気な時から介護が必要になってきたときまで、幅広く対応をしていきます。元気な時は、サークル活動やボランティア活動などの介護予防の支援を中心に行い、サービスが必要な状態になってきた場合には相談対応と具体的な介護サービスの提供を行っていきます。また、介護保険制度に留まらないインフォーマルサービスを充実させていき、様々なニーズに対応しながら、支援が途切れない地域づくりを行います。

【子ども】

駒岡地域ケアプラザが建っている駒岡地区は、大きなマンションや一軒家などを購入して外部から越してくる若い方も多く、地域から孤立して子育てを行っている方も見受けられます。多くの方が子育てしやすい地域を目指し、子育て中の方が情報交換や情報収集ができるような場を提供したり、サークル活動を後方支援していきます。また、若い方は情報収集もSNSなどが中心になっているため、情報提供のやり方も時代にあわせたものへと変えていきます。

【障害者】

地域ケアプラザの近くに鶴見支援学校があり、担当エリアには「一歩舎」や「ふれんど」などの就労継続支援B型事業所やグループホームなど関連施設が多くみられます。障害者の余暇支援や活動場所の提供などの支援だけではなく、地域に障害を理解してもらう機会をつくるなど、地域との橋渡しとしての役割を担っていきます。また、障害者雇用の側面からも、地域ケアプラザが就労先の1つとなれるよう、体制整備をすすめています。

(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。

【周辺地域の状況・特性】

- ① 駒岡地区・上末吉地区・下末吉地区の3地区を担当し、鶴見区内でケアプラザが担当する範囲としては最大の広さである。その為、対象となる人口も約5万人（鶴見区の人口が約30万人なので、全体の16～17%にあたる）と非常に多い。
- ② 担当地域の高齢化率は平均で23%前後となっており、鶴見区の平均21%を超えており、高齢化が進んでいる地域である。（各町別でも大きな差がある）
- ③ 梶山や下末吉の一部など、急勾配の坂道が目立つ。
- ④ 地域ケアプラザが立っている場所は、鶴見区内でも端に位置しており、特に下末吉からは距離が離れている。
- ⑤ 市営住宅が、担当地域に3カ所（駒岡に2ヶ所、上末吉に1ヶ所）建っている。（生活援助員派遣事業を、当法人が受託している）

【課題】

- ① 対象人口が多いため、相談者も必然的に多くなる。
- ② 高齢化が進んでおり、今後介護が必要になる方が増えてくる。
- ③ 坂道のある地域は、高齢者や障害者など、体が不自由な方は移動が難しい。
- ④ 距離が離れている地域の方には、地域ケアプラザを活用していただくことが難しい。
- ⑤ 市営住宅は独居の高齢者の方が多く、見守りなどの対策が必要である。

【取組】

- ① 相談の窓口である地域包括支援センターは通常3名体制なのだが、対象人口が多いため、加配の職員を2名配置することにより、幅広い相談に迅速に対応できるようになります。
- ② 高齢者がいつまでも住み慣れた地域で暮らしていくよう、介護予防に重点的に力を入れて取り組みます。
- ③ 地域ケアプラザへの来所が難しい方には、こちらから自宅や病院などへ訪問を行い、介護保険などの制度の手続きや情報提供を行います。
- ④ 末吉地区センターや地域の会館などを活用し、出前講座やサロン、サークルなどを地域の様々な場所で実施します。
- ⑤ 市営住宅の生活援助員の派遣事業を、地域ケアプラザに移管することにより、地域

包括支援センターとの連携を密にし、見守り体制を強化します。

(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。

【地域】

地域の自治会・町内会とは円滑な関係が築けるよう、地域の集まりや行事などへ積極的に参加をします。特に一人暮らし向けの食事会や民生委員児童委員協議会へは積極的に参加し、広報だけではなく、気軽に相談ができるような関係を目指します。

【行政】

主に地区担当のケースワーカーや保健師と個別のケースや共催の事業などで連携していくことが多いので、お互いのケースや事業の情報を常に共有していくことを心がけます。また、区の事業や調査、研修などにも積極的に協力・参加します。

【区社会福祉協議会】

「ボランティアセンター」や「あんしんセンター」など、社会福祉協議会が行っている事業を個別ケースに反映させつつ、駒岡地域ケアプラザが行っている事業も情報提供を行い、活用します。また「鶴見あいねっと」や「フードドライブ」など、共催で行う事業に関しても、相互に協力しながら運営します。

【他の地域ケアプラザ】

鶴見区内の他地域ケアプラザとは、各職種ごとの連絡会を中心に、情報の共有を図っていきます。また、課題の解決の場としても、所長会などの各種連絡会を活用します。

(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。

駒岡地域ケアプラザは、地区センターと合築のため、お祭りや防災訓練など共催で行う事業では、連携に努めています。それぞれが行っている事業に関しては、お互いの立場を尊重しつつ、情報収集・共有を行い、連携や協力、調整などを行います。

また、修繕や光熱費の負担、植栽剪定など施設の運営に関しては、それぞれ役割分担をしつつ、利便性の向上やコストの削減など、より良い状態へ改善していくよう、常に情報収集と意見交換を行います。

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。

社会福祉法人 横浜鶴声会は、昭和 57 年 3 月に法人を設立し、翌昭和 58 年 1 月に横浜市内初の都市型特別養護老人ホームとして、やまゆりホームの事業を開始し、昭和 59 年には短期入所事業を、平成 4 年には老人デイサービス事業を開始し、地域の高齢者事業の拡充に励んでまいりました。

介護保険制度開始に伴い平成 11 年 9 月には居宅介護支援事業を開始。そして平成 14 年 3 月から横浜市指定管理事業である、横浜市駒岡地域ケアプラザの運営を受託しました。

平成 25 年 4 月より、地域課題であった保育園不足対策として、当法人としては初の児童福祉分野である、えみ保育園を開設し現在に至ります。

現在、日本の高齢者は 3,600 万人を超え、高齢化率も 29% を超えており、約 3 人に 1 人以上が 65 歳以上であり、出生率も 1.2 となっております。これは全世界においても類を見ず、これから起こりうる地域課題は未知数です。

鶴見の声を聴き、実践する法人が横浜鶴声会です。「和顔愛語」と「共生」を基本理念とし、笑顔と優しい言葉で皆さまと接し、ともに幸せに生きることを目指してサービスを提供していきます。

超少子超高齢社会を見据え、これからも 3 つの施設の持ち味を生かしながら、誰もが住み慣れた街で安心して過ごすことができるような街づくりを目指していきます。

- 支援を受ける方と支援する側が共に幸せになれる施設を目指します。
- 明るく楽しい自由な雰囲気の漂う地域福祉の拠点になることをを目指します。
- お一人おひとりのニーズを尊重し、暖かく専門性のある支援を目指します。
- 知り得た個人情報やプライバシーの秘密保持を厳守します。
- 社会的な責任として事業の情報公開に努め、苦情には迅速誠実に対応します。
- サービス提供の質的向上を目指して日々研鑽を重ねていきます。

皆様の幸せの一助となるよう、今後とも努めてまいります。

(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。

予算執行に関しては、事業計画に沿い適正に実施しております。また、消費税にも適切に納付を行っております。

当法人は、特別養護老人ホーム、保育園、そして、指定管理である地域ケアプラザの 3 種類の事業の運営を行っております。複数の事業運営にて、特定の事業による収益減があったとしても、他事業で補う事が可能となり、安定した法人運営を行う事ができます。

法人の決算については、平成25年度に開園した保育園事業が安定し、法人の収支も安定しております。

現在、介護保険における通所介護事業では、機能訓練特化型や短時間サービス型が一般的に高収益を上げておりますが、駒岡地域ケアプラザの通所介護事業では、一般型（レスパイト型）でのサービスの継続を選択しました。これまでの、サービス提供のありかたを再検討した結果、現在では安定した利用者数の確保と収益確保が出来ております。

特別養護老人ホームのやまゆりホームでは、設備等の老朽化による更新工事が必要になっていますが、既に現在までに、空調・非常用発電機設備など大規模修繕を行っております。また、平成31年度においても、横浜市大規模修繕補助金を用いて給排水管更新工事を行っています。

現在、介護保険事業及び保育事業において人材不足が顕著になってきています。我々社会福祉法人は、気象による計画運休や地震などの大規模災害時にもサービス提供をする役割を担っております。そのためにも、今後より一層の地域での採用に力を入れると共に、鶴見に根差した法人運営を行っていく考えであります。

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。

横浜市地域ケアプラザ条例及び介護保険法上の施設の設備および運営基準を遵守し、適切な人員配置を行うことはもとより、法人内の職員異動や非常勤職員からの正規職員登用なども考慮し、安定的に職員の確保に努めます。そのために、職員待遇の改善、職場環境の充実等を含め、総合的な対策に努めます。

- 所長 1名（正職員）
- 事務員 1名（正社員）
- 清掃員 1～2名（パート） *障害者雇用

【地域包括】

- 社会福祉職 2名（正職員 内1名加配）
- 保健師職 2名（正職員 内1名加配）
- 主任ケアマネジャー 1名（正職員）
- 生活支援コーディネーター 1名（正職員） *連携等を考慮し、地域包括に配置
- 介護予防プランナー 1名（パート）

【地域交流】

- 地域交流コーディネーター 1名（正職員）
- サブコーディネーター 2名（パート）

【居宅介護支援】

- ケアマネジャー 2～3名（正職員）

【デイサービス】

- 相談員 3～4名（正職員、介護士と兼務）
- 介護士 11～13名（介護福祉士 6～7名、ヘルパー2級以上 5～6名）
- 看護師 2～3名（パート）
- 送迎ドライバー 5～6名（パート）

* 基本的には直接雇用の職員を中心に構成していくが、状況により派遣職員も活用していく。

【生活援助員派遣事業】

- ・ 生活援助員 4名（パート） * 1名は代替要員として地域ケアプラザに常駐。

(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。

【人材育成】

職員が自主的に考え行動できるよう、個別面談や研修などを定期的に行ってています。また、人事考課を採用した給与体系を導入し、職員のモチベーションやスキルアップの向上につなげます。さらに、業務の作業効率を上げていくための設備やシステムの見直しなども隨時行います。

【社内研修】

地域ケアプラザ所内で行う研修は、主に全職員が集まり毎月1回開催される全体ミーティングを活用して、接遇や個人情報保護、感染症予防、防災対策など、地域ケアプラザ職員として必要なことを中心に行います。中でも個人情報保護や感染症予防など、特に重要度の高い研修に関しては、新しく入職した職員に対してもオリエンテーション時にを行い、専門的な職務能力はOJTなどを通じて高めていきます。

また、高齢者虐待防止やBCPの訓練など、制度改正に伴い新たな研修プログラムも隨時導入します

【社外研修】

外部で行っている研修は、職種や部門ごとに必要なものを必ず受講させるだけでなく、個々のスキルアップを目指して積極的な参加を奨励していきます。

具体的には、正職員は年度の始めに、本人の希望やポジションなども考慮して、個別

の研修計画を作成します。業務に追われて研修が思うように受けられない状況も考えられるため、オンライン配信を活用するなど研修を受けやすい体制作りも心掛けていきます。

また、研修報告書は情報共有のため、同じ部門の職員だけでなく、他部門の職員へも回覧を行い、その後も随時確認ができるようファイリングをします。

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。

所長を施設維持管理責任者とし、利用者の皆さまが施設を安心・安全にご利用いただけるよう全職員で取り組みます。横浜市地域ケアプラザ条例に基づき、常に安全確保最優先の考え方につなって、施設の運営管理に努めます。

【施設・設備の保守・管理】

日常的な点検は、1日2回職員が行います。各部屋の状況や設備や機器の破損等が無いかなどチェックを行い、記録簿に記載します。

また、施設全体の専門的な点検・検査（電気設備点検やレジオネラ菌の検査など）に関しては、保守管理業者と委託契約を行い、計画的に行います。消防設備の点検についても、同じ業者にあわせて委託します。

日々の清掃に関しては、定期清掃は業者に委託（月1回）をし、日常的な清掃は業者と職員（障がい者雇用）を併用する形をとります（それぞれ週3日）。

【小破修繕の取組】

日々の日常点検や委託業者の点検などから、設備や備品の不備・不良を早期に把握し、早期の修繕を心掛けます。修繕が高額な場合は、複数業者との相見積りをとり区役所とも相談するなど、コストの削減も念頭に入れつつ対応します。また、地区センターとの合築館のため、共用部分の修繕に関しては、地区センターと協議のうえ行います。

(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。

【事故発生時の対応】

事故は必ず起こることを前提としたマネジメントを行い、事故発生が最小限になる

よう努めます。事故対応マニュアルや個人情報取り扱いマニュアル等を整備し、定期的に研修を行い、職員への周知徹底を図ります。

また、事故発生のリスクを軽減するために、ヒヤリ・ハット報告書を収集・分析し、対応策を検討して対処します。事故内容及び検討した対応策は、部門別担当者会議にて情報を共有し、他の部門においても同様の事故が起こらないよう予防します。

【防犯への取り組み】

地区センターと共同で駐車場やエレベーターの前などに防犯カメラを設置し、館内・外巡視を日常的に行い、犯罪や火災を予防するよう努めます。

また、パソコンは容易に持ち出せないよう個別に施錠を行い、貸館用の各部屋も利用をしない時間帯は施錠を行います。

インターネット上のセキュリティに関しては、個別のパソコンにウイルス対策ソフト（1日1回指定の時間に起動するよう設定）を入れるだけでなく、外部からの攻撃に備えて、ルーターにセキュリティ用の機器を設置するなど、セキュリティを2重に行います。

【避難（防災）訓練】

年2回避難（防災）訓練をケアプラザ、地区センター、地域の消防団、消防署、貸し館利用者と行います。避難訓練では消防署立ち会いのもと、ご利用者を安全に避難誘導できるよう、初期消火・通報・避難誘導の訓練を行います。

また、防災訓練として消火器の使い方や救急救命などの研修も行い、救命活動が迅速に行えるように努めます。デイサービスにおいても、独自に防災訓練を行います。

(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。

【訓練】

作成したBCPに基づき、福祉避難所としての開設・受入訓練を年1回行います。実際の災害時は職員全員が集まるわけではないので、訓練では各部門ごとに最低1名は参加をし、福祉避難所の開設から受入までの流れをそれぞれが把握することで、その場にいる職員のみでもある程度の運営ができる目標に行います。

【職員参集】

震災については市内で震度5強以上が発生した場合を基準とし、自身の安全や交通手段の確保ができている常勤職員は、施設へ参集します。また、台風などの風水害

で福祉避難所を開設する場合には、事前に区役所と協議をしたうえで、必要人員を配備して災害に備えます。

イ 災害等に備えるための取組について

震災や風水害等といった災害や、感染症の発生・まん延に備えるための取組について、具体的に記載してください。

【B C P】

災害や感染症に関するB C Pを作成し、年2回以上研修や訓練を行い、見直しを適宜行います。地域包括支援センターや居宅介護支援事業所が担当している利用者については、緊急時の安否確認をスムーズに行えるよう、あらかじめリストを作成し活用します。

【マニュアル】

福祉避難所としてのマニュアルだけではなく、各部門ごとに災害時用のマニュアルを作成し、災害時に備えます。地域包括や居宅介護では、担当している利用者の安否確認を行い、デイサービスでは、利用中や送迎中など、場面にあわせた対応ができるようマニュアルを整備します。

【備蓄品】

災害時用の備蓄品は、受入要援護者分（10名）が3日間過ごすことを想定して揃えます。保管場所や品名、保管期限などはリスト化して一元管理し、必要時の取り出しや保管期限を過ぎたものの廃棄などをスムーズに行います。また、普段貸し出している車いすや配布しているおむつなど、寄附でいただいたものも、災害時には備蓄品として活用します。

(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。

【相談時の情報提供】

様々な相談に対応できるよう、日々各事業所の情報収集に努め、サービスの種類ごとにファイリングを行い、随時対応できるような体制をとります。

また、相談対応時のサービス事業所の選定は、複数の事業所を提示するなどして、相談者の選択を第一に考えて支援を行います。やむを得ずこちらで事業所を選定する時には、相談者のご了解を頂くとともに、利用者本人や家族の希望、身体的・精神的状態や置かれている状況などを考慮して選定を行います。

【介護予防事業での外部委託】

介護予防支援業務のケアプラン作成を外部委託する際には、特定の事業所に偏らないよう調整をします。また、近隣の事業所で受け入れが難しい場合には他区や他市にまで範囲を広げて、サービスがなるべく滞らないよう配慮します。

【講座開催時の対応】

講座を開催する際、外部の事業所に講師を依頼する場合には、特定の事業所の宣伝にならないよう、事前に確認と承諾を行います。講座の内容や配布物にも注意を払い、資料を事前に確認したり配布方法を変えるなどの対応を行います。

(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。

【ご意見箱の設置】

各部屋にご意見箱を設置し、利用者の方が気軽にご意見を投稿できる体制を整えます。頂いたご意見は迅速に検討し、対応します。

【利用者アンケートの実施】

年一回以上、施設の利用者を対象にアンケート調査を行い、頂いたご意見をもとに改善に努めます。また、アンケート結果やそれに伴う改善点などは施設内に掲示したり、広報誌へ掲載するなどして、広く利用者にお伝えします。

【利用者説明会の開催】

施設利用者からの率直なご意見を取り入れるため、施設利用者を対象にした説明会を年1回開催します。そこで頂いたご意見を参考に必要な改善を行い、より快適に施設をご使用頂けるように努めます。

【苦情対応】

苦情対応を迅速に行うために、窓口の受付担当者から苦情解決責任者、あるいは第三者委員まで適正に苦情内容が伝わるように、苦情解決システムを日常的に整備します。苦情対応に関しては、苦情解決マニュアルに従い苦情受付担当者が中心となり、訴えの内容把握、対応方法を検討し、解決の有無とは別に必ず苦情解決責任者への報告を行います。

また、一連の内容を適切に記録します。法人の第三者委員は、苦情の申し出に対し中立的な立場に立ち、苦情の解決にあたります。苦情案件については、適宜事業報告書や館内に掲示するなどして公表します。

(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。

【個人情報の保護】

個人情報の取り扱いについては、横浜市個人情報の保護に関する条例を遵守し、法人が定める個人情報に関する基本方針のもと個人情報の使用目的を定めて、適切に取り扱うことを行います。また、適切な取り扱いを行うために個人情報取り扱いマニュアルを作成し、職員への周知徹底を図るとともに、所内研修を年2回開催して個人情報取り扱いについての意識向上を図ります。

具体的対策は以下の通りです。

- ① 所内で扱う個人情報は常に鍵がかかる場所に保管します。
- ② 取り扱いに関しては漏えいが起こらぬようFAXの送信や書類の郵送時に二重チェックを行うことをマニュアル上に規定し実施します。
- ③ インターネットなどへの個人情報漏洩に対して、セキュリティソフトをすべてのパソコンに入れるだけでなく、外部からの侵入を防ぐためにルーターにも、セキュリティ用の機器を設置します。
- ④ マイナンバー（個人番号）に関しては、利用目的の明示と厳格な本人確認を行います。収集した番号は他者に見られないよう封をし、本部で一元管理を行います。
- ⑤ 直近で使用する予定のない個人情報は、部門や年度などで分別し、倉庫で保管し、リスト化して管理します。保管期限をすぎたものは、業者に依頼し溶解処理を行います。

【運営状況の公開】

情報の公開は、事業計画や事業報告、財務状況などの報告書を常に閲覧可能な状態にするだけではなく、インターネットなどの電子媒体でも行うなど、積極的に公開します。また、事業所だけではなく、法人の運営状況等の公開については公共性のある社会福祉法人としての使命を果たすため、経営の透明性を図るよう努めます。さらに、個人情報に関する基本方針や、利用目的も閲覧できるようあわせて所内に掲示します。

【人権尊重への取組】

職員に対して人権尊重についての勉強会を年1回以上行い、互いの人権を尊重する意識や態度を身につけられるよう取り組みます。テーマとして、特にハラスメントについては定期的に研修を行うなど、重点的に取り組みます。

(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。

【環境への配慮】

横浜市がおこなっている横浜市環境マネジメントシステムに基づく取り組みの考え方を基本として、横浜市ルート回収に参加し、市が定める基準に則りゴミの分別・減量を行います。また、以下のような取り組みをおこない環境への配慮をします。

●リデュース（減らす）

施設内で使用していない電気や冷暖房などはこまめに消すなど、日常的な省エネに努めるほか、月次及び前年同月と比較することによる使用料の増減を常に意識してエネルギー消費を抑えるよう努めます。また、職員間の連絡もメールを中心に行うなど、ペーパーレス化にも努めます。

●リユース（繰り返し使う）

地域から寄付でいただいたものを活用していくほか、再度地域へ還元できるよう努めています（車いすやオムツなど必要なくなったものを寄付でいただき、他に必要としている方へ貸出や配布をしていく、フードドライブを設置し地域の方に活用してもらう、など）

●リサイクル（再資源化する）

再利用を図りやすいよう、ゴミの分別を徹底します。また、地域の協力を得てペットボトルのキャップ回収の拠点となり、エコキャップ事業など広域にて活動している団体に協力します。

【市内業者への配慮】

修繕や物品購入などを行う際には、見積もりをとるなど比較検討を行いますが、市の経済発展を考え、市内の中小企業などを優先的に検討していくよう心がけます。

(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。

【稼働率の向上】

各部屋貸出についてのご案内や利用の説明は、エントランス等に掲示して地域の皆様に周知し、ホームページにも部屋貸出の手続き説明を掲載します。空き状況は定期的に広報紙に掲載します。

横浜市が構築したシステムを導入し、施設利用者がウェブサイト等インターネットを利用して予約できるような環境整備を進めていく予定です。

【情報提供】

子育て支援イベントのちらしに、子育て情報を定期的に発信するLINEブログのアドレスを記載し、地域の親子に周知し希望者に、情報発信を継続します。ホームページ、ブログで事業予定や広報誌を閲覧できるように、情報をこまめに発信します。ケアプラザで活動している自主グループやボランティア団体のメンバー募集を地域の方に知って頂けるように、募集内容の張り出しを工夫し掲示の仕方を検討します。

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。

【子ども】

子育て中の母親の相談に対応できるように、育児サークルやエリア内の保育園の情報や、親と子のつどいのひろば「こまーま」・「ころん」等から情報収集を行います。毎月育児カレンダーを発行して、情報提供します。親と子のつどいのひろば「こまーま」・「ころん」に来られている親子にもケアプラザ事業を発信して頂くために、ちらしを配布お願いします。育休の保護者のために、0～1歳のイベントを充実させ、父親も子どもと一緒に楽しめるイベントも行います。発達が気になる子の親の集い「ふありひろば」を行い、発達が気になる子への情報を母親同士で情報交換し、つながりができるように定期開催します。

【高齢者】

介護保険制度の説明やサービス利用手続きにとどまらず、成年後見制度や他法制度の案内も必要に応じて行ない、日常での些細なお困りごとにも幅広く対応します。老人会や地域のサロンの集まりで介護保険等の講座を積極的に開催し、情報の提供に努めます。地域の民生委員向けには、虐待の勉強会等を実施していきます。

また、医療機関・商店・銀行等の地域の関係各所に包括支援センターのパンフレット

トを年1回配布し、地域包括支援センターの役割や機能を周知していきます。

【障害者】

地域ケアプラザの近くに鶴見支援学校もあり、担当エリアには「一步舎」や「ふれんど」や「nanala」「こもれび」といった就労支援B型事業所もあります。地域ケアプラザとしては、障害者の製品販売場所の提供などの直接的な支援を行うだけではなく、地域に障害を理解してもらう機会をつくるなど、地域との橋渡しとしての役割を担っていきます。

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。

【各部門との連携】

各部門の連絡会を月1回以上行うほか、部門間の連携を強化していくため、部門ごとの主任や管理者を中心に構成する部門別会議を月1回程度を目安に開催します。また、全職員を対象としたミーティングを毎月20日に開催し、報告や連絡だけでなく、職員向けの研修の場としても活用します。

【法人内での連携】

法人内での連携を強化するため、各法人施設の代表が集り話し合う代表者会議を定期的に開催します。また、同一法人内で同じサービスを提供している部門（デイサービスなど）に関しても、話し合いの場を持ち、情報共有や課題解決に努めます。

【介護保険機関との連携】

地域のケアマネジャーに対しては、ケアマネ用のサロンなどを集まる場を定期的に開催し、情報提供やスキルアップ、ケアマネジャー同士の交流の場として活用します。また、「つばさネット」や「ケアサークルすえよし」など、各事業所が集まって独自に立ち上げた組織に対しても、後方支援を行いながら、連携を図ります。

【地区センターとの連携】

合築施設である駒岡地区センターだけではなく、エリア内にある末吉地区センターとは、事業を開催するために場所をかりるだけでなく、共催事業等で連携を取ります。特に来館者の問題や相談の窓口として対応が取れるよう、普段から関係性を深めます。

【関係機関との連携】

病院などの医療機関に対しては、個別ケースでの連携を図るとともに、顔の見え

る関係を目指して、MSWや訪問看護などとの連絡会を開催します。

また、担当地域の小学校や中学校などの教育機関に対しては、年度が替わる時期に挨拶に伺い、地域ケアプラザについての説明や情報提供を継続します。職業講話や福祉教育などについても、鶴見区社会福祉協議会と連携をとりながら実施します。

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。

各部門が業務で把握した地域情報やそれぞれの専門職が持っているネットワークを5職種会議などで情報共有をしていきます。ヤングケアラー、引きこもり、不登校、高齢者虐待、児童虐待等、家族全体で複数の問題を抱えたケースが増えていきます。課題解決に向けて、各関連機関や関連団体とのつながりをもち、相互の専門機関としての強みを生かし積極的に連携をして解決に導いていきます。

5職種と区社協職員で、3地区の地域状況や相談内容含めてアセスメントして、事業計画に盛り込めるよう課題解決できるような事業を検討します。

オ 区行政との協働について

区運営方針、区の事業等を踏まえたうえで、区行政との連携について具体的な取組を記載してください。

【地域力の強化】

地域ケアプラザは地域の中でもより近い場所で活動をしているので、鶴見・あいねつなどを通じて、よりよい地域となるための地域づくりに努めています。

特に災害対策に関しては、災害時に福祉避難所として運営するだけでなく、常日ごろから防災の意識を高めていくために、各地区の地域防災拠点への参加や災害時要援護者見守り事業の推進、日ごろからの見守り体制の構築などを地域の方と連携を取りながら行います。

【区内経済・活力の向上】

地域の商店街や企業とも連携を取りながら、地域の活性化へも取り組みます。例えば、空いている店舗をサロンとして活用したり、新たなサービスを開発するために地元の企業の力を活用するなど、地域のニーズを実現するためのコーディネートを行っていきます。

【子どもから大人まで安心・元気に】

区も重点的に取り組みを行っている認知症予防・普及啓発事業や介護予防事業にも積極的に取り組みます。認知症については、認知サポーター養成講座を各企業や

地域へ向けて行ったり、認知症カフェなどの開催支援を行うなど、正しい知識を身に着けて、認知症であることをオープンにできる地域づくりを目指します。また、介護予防事業も体操や口腔だけではなく、ノルディックウォーキングや盆踊りなど、多種多様なやり方をそれぞれの地域にあった形で提供できるよう心がけていきます。

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。

第4期鶴見・あいねっと（鶴見区地域福祉保健計画）を推進し、行政・区社協・ケアプラザと3地区の現状や課題に応じて地域ごとに第5期計画策定に取り組みます。

ケアプラザは、所長・地域包括支援センター職員と生活支援コーディネーター、地域活動交流コーディネーターが3地区の担当者会議に出席し、それぞれの課題に合わせてどうアプローチしていくかを積極的に話し合います。

【駒岡】

町会長や婦人部長、民生委員会長、地区社協事務局長と打ち合わせをし、地区懇談会を開催するための内容含めて会議を行います。分野ごとの地域役員や団体との共有する地区懇談会を開催し、その結果を第5期計画に反映し、第5期計画を具体的に取り組むために、町内会関係以外に福祉施設や学校関係も関わって発展できるよう支援します。

【上末吉】

地域の中には困っているがSOSを上げにくい、さまざまな背景をもつ方々がいることへの理解を深めるために、講座を開催しどのように地域の活動の中で取り組めるかを検討していきました。目標としている「既存の行事や活動を充実させて、世代を超えたつながりをつくろう」「日頃の交流を深めよう」を振り返り、町内会以外の施設などに参加を呼びかけ、学校とのつながりを大切にして地域活動を継続します。

【下末吉】

年1回開催している地区フォーラムでは、「さらに地域みんなでつながりあえる、下末吉を目指すための取り組み」として「防災」「見守り・つながり」「情報発信・共有」「多世代交流」など様々なテーマで話し合いを行います。町内会関係や、福祉事業所、障害者事業所、学校、保育園と多種多様な方に参加していただき、意見交換を行います。意見をまとめて計画を策定し、今後の取り組みに向けて話し合いを行い具体的に取り組みます。

(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。

内容や実施場所、参加者を考慮し、自主化を行うかどうかの判断は個別に検討し、臨機応変に応対します。また、自主化後も後方支援を継続し、活動内容の把握や相談・助言を隨時行います。

【高齢者】

自主化した体操グループ支援やケアプラザに定期的に来ることができる方を対象に事業展開をします。ケアプラザに来ることが難しい方には、より住まいに近い場所で行う事業などに来ていただき、ケアプラザのことをPRします。

- ・男性いきいきシニア体操、らくらくシニアヨガ（自主化グループ）
- ・ハワイアンストレッチ（自主化できるよう支援）
- ・体力測定（駒岡・下末吉地区保健活動推進員共催企画）
- ・大人の遠足（ウォーキングと仲間づくりを兼ねた遠出）
- ・ボッチャの交流会

【子育て】

1歳から保育園入園するお子さんが多くなっているので、「ママの骨盤体操」「ママヨガ」など、0～1歳児を対象にしたイベントを行います。土曜日、父親とこどもが外出してイベントに参加してもらい、母親が1人の時間ももてる「お父さんと遊ぼう」を年1～2回開催します。

駒岡地区社協、駒岡民生委員児童委員協議会・駒岡小学校PTA・駒岡地区センター・駒岡地区保護司会・駒岡地区更生保護女性会と協力して、実行委員会を立ち上げ年1回小学生から中学生のお子さんがいる保護者と地域向けにエリアにある小学校や中学校の状況を知ることもでき、テーマに合わせた講演会も行います。

小学生が多く遊びに来ている現状があり、小学生が友達同士で遊びに行けるイベントとして、年2回「ビーズで作るストラップ」などの工作を企画します。

【障害】

発達が気になる保護者が、子どもの成長で気になることを他の保護者同士と分かち合えて、地域で支え合う場として「ふありひろば」を月1回開催します。

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。

【各部屋稼働率の目標】

下記のように各部屋の稼働率を目標とし、低い所はより向上できるよう努めます。

・多目的ホール	平日	午前	(8 5 %)	午後	(8 0 %)
	土日祝	午前	(1 0 0 %)	午後	(7 5 %)
・調理室	平日	午前	(2 0 %)	午後	(5 %)
	土日祝	午前	(2 0 %)	午後	(5 %)
・地域ケアルーム	平日	午前	(9 5 %)	午後	(4 5 %)
	土日祝	午前	(7 5 %)	午後	(2 5 %)
・ボランティアルーム	平日	午前	(5 0 %)	午後	(4 0 %)
	土日祝	午前	(5 0 %)	午後	(2 5 %)

【利用団体説明会・アンケートの実施】

皆様が利用しやすいよう施設を目指し、貸館利用団体説明会（年1回）や利用者アンケート調査を毎年行います。頂いたご意見を自主事業の企画や対応改善につなげます。

【空室状況の周知】

空室に関しては、インターネット（ブログ）や広報誌等で広く地域の方にお伝えしていくほか、各部屋への張り出しを行います。新しい会場を探している団体とつながった場合には、新たな活動場所としての提案を積極的に行います。

長年継続している自主グループには、人員確保や内容維持などの支援を行いますが、やむを得ず解散した場合は、状況に応じ新たな団体の立ち上げを検討します。

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。

長く活動しているボランティア団体は、メンバーの高齢化が進んでいき、新しい担い手を発掘できず解散になる場合があります。初めて地域活動に興味ある方向けに、ボランティア講座を行い、修了した方達と解散した団体にいるボランティアで、まだ何かやりたいという気持ちがある方を集めて、団体を立ち上げます。（カフェ燐燐など）地区社会福祉協議会から助成金を申請するのを支援し、継続できるよう関わります。

65歳以上の方でデイサービスやケアプラザ事業のボランティアを希望される方は、横浜市いきいきポイント事業（ボランティアポイント制度）を、活動の意欲が上がるようにお勧めします。

エ 福祉保健活動等に関する情報収集及び情報提供について

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

【地域情報の収集】

3地区連合町内会や町内会で開催している行事（運動会・盆踊り・敬老会・節分等）や地域防災拠点訓練に積極的に参加し、役員とのつながりを作り、地域情報を収集します。鶴見・あいねっとを推進するにあたり、各地区で行っている会議に出席し連携をします。

毎月、3地区の民生委員児童委員協議会と独居高齢者向けの食事会（2地区）は、特に地域包括支援センター職員が1名出席をして、民生委員等との連携を図ります。それ以外にも、保健活動推進員、スポーツ推進員等とも事業を行い、活動を通して地域情報を収集します。自主化したボランティア団体等の会議に出席し、課題把握と解決に努めます。3地区社協と地区の活動を通じて、連携を図るように情報収集し、支援します。

【地域への情報提供】

広報誌やインターネット（ブログ）を中心に事業掲載を行います。福祉保健活動団体や自主事業参加者に対して、ケアプラザの事業のPRや福祉保健に関する情報提供を行います。

（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。

【個別事例の収集と分析】

地域包括支援センターに寄せられる新規相談票の集計を行います。このデータを確認し、地区別・年齢別・性別・家族構成別などの切り口で共通のニーズがあるか分析します。また管内の介護サービス利用状況をまとめ、その中からニーズを探っていきます。

【アンケート・ヒアリング】

行政より提供される「地区概況シート」などを参考に、ニーズについての予測を立て、それに基づいて当該地区住民向けにアンケートやヒアリングを実施します。調査には地域包括支援センターの個別訪問やあいねっとの地区フォーラムなど、様々な場を想定し活用していきます。

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

組を記載してください。

地域ケアプラザの職員間で保有している社会資源の共有を意識づけするとともに、各種機関・団体からの情報収集を積極的に行っていきます。

そのために、介護事業所やケアマネジャーの事業所等、介護保険関連事業所や障害者施設等と連携し、それぞれの持っている社会資源情報を共有していきます。

また地区民生員児童委員協議会の定例会には毎月包括職員が出向いて関係を築くと共に情報収集を行い、継続していきます。連合町会定例会や老人クラブの集まりなどにも地域ケアプラザとして参加をさせていただき、情報収集に努めます。

民間企業や商店などについては、商店街とコンタクトをとったり、地域住民との会話の中で情報の聞き取りを行い、地域貢献などへのニーズを把握します。

ウ 目指すべき地域像の共有と実現に向けた取組（協議体）について

目指すべき地域像を地域住民等と共有し、地域の活動・サービスを創出・継続・発展させるための取組（協議体）について、具体的に記載してください。

地域の高齢者と現役世代、子どもの多世代交流と居場所、役割づくりを考える議論の場を協議体として設置を目指します。

駒岡地区は、坂を上がって地域ケアプラザまで来ることが困難な高齢者も集いやすいよう、その地の利を生かした形で新たな居場所づくりができないか、協議体を立ち上げて検討していきます。また、ペットを飼っている方がとても多いので、ペットの散歩中の見守りや防災意識などへもつなげていきます。

上末吉地区は、各町会ごとに独自で行っている事業も見られるため、情報収集・共有を行いながら、行事やスポーツなどを通して世代間の交流を検討します。

下末吉地区は町会会館等の数が少なく、高齢者が集える場所が坂の下に集中しているため、移動が難しい高齢者向けの集いの場所づくりを検討する仕掛けを考えます。

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。

既存のグループ（自主化している団体を含む）についてはその活動の継続・発展のため活動の場に出向き、現状把握した上で助言などを行い、活動の後方支援を行います。

また新たな活動・サービスの創出を目指して、各所で協議体をつくり、協議体構成員と協議のうえ、地区の実態や住民のニーズに即した形でのサービスを考えます。

(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。

【相談への対応】

当地域包括支援センターが管轄するエリアは鶴見区内でもっとも広く、駒岡・上末吉・下末吉の3連合地区となっており、山坂が多い地形で急坂や長い階段が多くあります。地区によっては交通機関も限定されており、特に下末吉地区はケアプラザまでの距離が遠く来所には困難を伴う高齢者も多くいます。そのため、個別訪問を積極的に行ない、丁寧で迅速な対応を心がけながら身近な相談機関としての機能を果たします。

また、相談件数に関しては令和元年度には2705件（電話・面接が2014件、訪問が691件）、令和5年度は2753件（電話・面接が2325件、訪問が428件）と件数的には横ばいになっています。しかし、その内訳が認知症の相談が令和元年に26件だったものが、令和5年度には263件と大幅に増大しています。今後、認知症相談を含め幅広く対応できるように研修等を行い、相談体制を整えます。

【関係機関との連携】

暫定を含め、相談者が介護保険サービスの利用を希望される場合には迅速にケアマネージャーを調整し、同行訪問を行なうよう心がけます。また、サービス担当者会議や退院時のケースカンファレンスにも積極的に参加します。サービス利用につながらないケースや虐待ケースなどは、区役所や他の専門機関と連携を図りながら継続的な対応を行ないます。

【周知方向】

ひとり暮らし高齢者向けの食事会や老人会、地域のサロンに定期的に参加して職員の名前や顔を覚えていただき、介護保険の勉強会や認知症予防などの出前講座を通して身近な相談窓口としての周知を行ないます。また、医療機関・商店・銀行等の地域の関係各所に包括支援センターのパンフレットを年1回配布します。

【インフォーマルサービス】

相談対応時には、介護保険関連の事業所だけではなく、地域の社会資源やインフォーマルサービスの情報提供ができるよう、日ごろの情報収集と所内での情報共有に努めます。また、ニーズの高いサービスに関してはケアプラザ独自に展開し、希望者へ提供します（車イスの無料レンタル・おむつの無償配布事業など）。

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。

【認知症サポーター養成講座】

認知症になっても住みなれた地域で暮らしていけるよう、認知症を正しく理解し、認知症の人や家族を支える応援者を育成する「認知症サポーター養成講座」を年に複数回開催します。地域・事業所・学校などを対象とし、幅広い世代へ講座を提供していきます。

【チームオレンジ】

認知症の人や家族の希望や困りごとの声をもとに、その実現や解決に向けた取り組みとして「チームオレンジ」を実施します。

介護者のつどいやケアマネサロンの場等を利用して、認知症のご本人や介護者にアンケート実施し、ニーズ調査を行います。

アンケート結果に基づき、広く認知症の事を周知する事業（VR 認知症体験会など）を開催したり、認知症の方が活動できる場づくりなどを検討します。

【人材育成】

認知症サポーターを育成するキャラバンメイトの育成と人材発掘にも力を入れ、連絡会を通して連携を図りながら協力体制を築きます。

【後方支援】

ケアプラザにて介護者のつどいを定期的に開催し、介護に役立つ情報とくつろげる場を参加者へ提供します。また、老人会や地域のサロン向けに認知症に関する出前講座を行なったり等、今後増加の予想される認知症の方とその家族への多面的な支援に取り組みます。

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。

【権利擁護事業】

悪質な訪問販売や詐欺等から高齢者を守るため、消費生活センターや警察署職員に協力をいただきながら、老人会の集まりや出前講座等で消費者被害の情報発信や権利擁護事業の普及啓発を行ないます。

【高齢者虐待】

高齢者虐待の相談に関しては、区役所やケアマネジャーなどの関係機関と連携を取りながら、虐待の事実確認や家族への支援などの対応を行います。そのために、区

役所の地区担当者との連絡会を月1回開催して個別ケースの検討を行ないます。また、ケアマネジャーが気軽に話せる場として「ケアマネサロン」を定期的に開催し、支援者がいつでも相談できる環境づくりに努めます。

高齢者虐待の早期発見のために地域全体で高齢者を見守るネットワークの構築を目指します。民生委員の集まりや老人会などにも定期的に参加し、顔の見える関係づくりを行います。特に民生委員向けには、年に1回は高齢者虐待のミニ講座を行ない、意識づけを行います。

高齢者虐待の大きな要因の一つである介護疲れへの支援として、「介護者のつどい」を定期開催します。介護者の方が悩みを気軽に話したり、介護についての助言を提供する場として、鶴見区の家族会である「おりづる会」の協力を得ながら参加者へのプライバシーに配慮した丁寧な対応を心がけます。

【成年後見制度等】

成年後見制度に関する相談に対しては、区役所や司法書士・行政書士等の専門職と連携を取りながら、情報提供や書類作成の支援をしていきます。経済的な事情で手続きが難しい方に関しては、法テラスの民事法律扶助制度を積極的に活用していきます。

成年後見制度や終活・相続関連についての講座を専門機関の協力を得ながら開催し、制度の普及啓発と利用促進に努めます。

制度利用の希望者に対してより適切な支援ができるよう、サポートネットなどの勉強会や研修会へ積極的に参加し、スキルの向上に努めます。

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】

当エリア内及び近隣のひとり居宅支援事業所向けに勉強会を開催し、事例検討を通してスキルアップや振り返りの機会を設けます。また、ケアマネサロンを開催し、ケアマネジャー同士の情報交換や、相談しやすい関係づくりの場を提供します。

困難ケースを抱えるケアマネジャーに対しては、フォーマル・インフォーマル関わらず、多様な職種と連携し、支援チームを構成しケアマネジメントする必要性の理解を深めます。ケアマネジャーが支援チームの中核を担っている事を意識して支援が行えるよう、地域ケアプラザの全体機能を活かし同行訪問や支援者会議の提案や参加、助言、指導、情報提供等、各関係機関との連携を継続します。

民生委員とケアマネジャーの相互理解や連携の在り方・顔の見える関係性づくりのため定期的に連絡会を開催し、勉強会等を企画します。また地域に向けて介護保険制度、介護保険サービス、ケアマネジャーの役割等について講座等を継続して開

催し、理解を深めます。

【在宅医療・介護連携推進事業】

医療連携に必要な医学的知識に不安があり、苦手意識を持つケアマネジャーが多いことから協力医によるケアマネジャー相談会や研修会を開催し、ケマネジメントに必要な医療知識やケアマネジメントを学ぶ機会を作ります。また、鶴見区主任ケアマネ連絡会主催で定期的にMSW等との連絡会を開催し、同時に医療機関の情報シートの更新と配布を継続して行います。

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。

独居高齢者は、認知症が疑われても包括への相談や受診がないまま、周りに気づかれず症状が進み、事態が悪化するパターンが多いことから、「認知症」・「独居高齢者」のテーマを中心に個別ケースの地域ケア会議を積み重ねます。その中で、専門職や地域住民・民間企業の方に参加してもらい、独居高齢者の見守りについて検討します。

包括レベル地域ケア会議には、何かあった（急な病変、進行した認知症状）ことに気づくためだけでなく、将来的な備えのために、小さな変化に気づくための見守り活動について検討します。まずは、高齢者に直接接する地域の事業者に、気づきを共有する意識を持ってもらうことを目標とします。

また、会議を重ねた中で作成した「見守り気づきのチェックポイント」のリーフレットを、ケアプラザ団体利用者やピンピン体操参加者など包括事業参加者に配布し、地域住民が地域を気にかけるきっかけを作ります。

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。

【事業実施に係る人員の確保・育成について】

介護予防サービスの利用希望者の数が増える中で、介護予防の業務委託先をさがす機会が増えることが予想されます（現在、駒岡エリアでの契約数は約320件）。しかし、慢性的な受入先不足で委託先が見つからない現状もあるため、介護予防ケアプランナーを専従で採用し、自主対応の比率を増やしていきます。今後も相談支援、問題解決能力向上の為、必要な研修への参加や事業所内でのケース検討や情報交換など、事業所全体でのスキルアップをします。

【指定居宅介護支援事業者業務委託選抜方法】

地域包括支援センターの事業所選定については、常に公平中立を意識し選定します。相談者にはハートページ等を活用し、希望の事業所を選定できる説明を行います。受け入れ先の不足に関しては、対象エリアを広げてこれまで委託契約のなかつた事業所への協力依頼を行ないます。協力機関を増やすことで利用者への支援ができるだけ滞ることのないよう努めます。

【具体的な支援内容】

生活の質の向上やご本人の意欲向上を目指すためのケアプランを目指していきます。そのため、委託する居宅介護予防支援事業者にも適宜アドバイスを行っていきます。支援困難ケースにおいては、支援者会議の提案や参加を行い情報共有しやすい環境づくりに取り組んでいきます。

また、一般介護予防事業とも連動させ、要支援状態になっても地域で安心して参加できる居場所の情報提供（インフォーマル情報）や参加を促していきます。

また高齢化社会が進み、8050問題など利用者本人を取り巻く様々な問題を抱えているケースも増えてきているため、地域包括支援センターとしても他機関と連携を取りながら支援をしていきます。

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。

横浜市の介護予防事業の基本目標である、ポジティブエイジング『誰もがいつまでも、どんな時も自分らしくいられる「横浜型地域包括ケアシステム」を社会全体で紡ぐ。』という目標と、横浜市で行った JAGES 調査の鶴見区駒岡地区の課題、駒岡地域ケアプラザエリアの地区の特性や課題を考慮した地域診断を行い、実践すべき一般介護予防事業を検討、取り組みを行います。

【課題 1】

JGES調査より、駒岡エリアは虚弱高齢者・低栄養者の割合が高く、将来要介護状態になるリスクが高い。

⇒介護予防普及講座や介護予防の活動グループや地域のサロン、老人会など地域の場で栄養講座や口腔講座を開催します。開催の際に地域の保健活動推進委員や区役所、地域交流部門や生活支援コーディネーターと共同しながら行います。

【課題 2】

エリアが広く坂が多いため、サルコペニア・フレイル状態になると閉じこもりや鬱を招きやすい。身近に活動できる場づくりと継続の為の支援が必要。

⇒現在、元気づくりステーションは高齢化による担い手不足により 2か所に減っています。平成 29 年に発足したピンピン体操は 8 団体あり、自主化する予定です。

今後は活動・継続支援の為、参加者が楽しみながら、意欲的に自主活動ができるよう、その会に必要な講座の開催やグループ交流会を開催します。またその中で参加者が、介護予防の意義や身近な人を誘う大切さ(閉じこもり予防・社会参加・役割を持つ事の意義)を理解し、誘い合って会に参加できるグループづくりを目指します。

また先々の事業計画を行う際は、常に途中で評価を行い、必要な計画の修正を行います。他職種、他事業との連携や連動する事を常に意識し、講座の開催やそのための人材育成、専門職との連携も図りながら行い、地域に提供します。

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。

介護保険事業所、介護保険事業所団体（ケアサークル・つばさねっと等）、民生委員や老人会など地域の組織、高齢者サロンやサークル活動など地域の方の集まりに参加し、地域の社会資源の情報収集や情報提供を行いながら、顔の見える関係性の維持・構築を図ります。各関連機関や団体等の情報発信を行い、役割や立場や関わり等、相互理解を深めます。また、医療との連携がスムーズに行えるよう協力医の協力を得ながらケアマネジャー向けに研修の企画を立てます。

2040 年問題を見据え、地域ケアプラザの全体機能を活用しそれぞれの専門職が持っているネットワークを共有し、繋げます。地域包括ケアシステム構築に向け、多職種が参加する地域ケア会議等の場で意見交換や地域課題を一緒に考え、協議・協働することでネットワークの構築を進めます。

(5) 居宅介護支援事業

公の施設における事業提供であることを踏まえ、居宅介護支援事業について、指定介護予防支援事業者との連携体制も踏まえて記載してください。

介護を必要としている人が適切な生活支援を受けられるよう、本人希望や環境に合わせたケアプランを作成していきます。また、住み慣れた地域で生活を継続できるよう、インフォーマルサービスを含めた各種関係機関と連携・調整を行います。

【地域包括支援センターとの連携】

介護認定を受けていた方が要支援になっても、地域包括支援センターから委託を受けて、介護予防の視点に立ったケアマネジメントを行なっていきます。また、虐待などの多問題ケースについても、地域包括と連携を取りやすい利点を活かし、情報共有をしながら支援を行います。

【認知症介護】

認知症の方への介護は、介護者の精神的負担も大きいので、介護者の認知症に対する理解や受入れができるような支援を心掛けていき、介護者の集いなどの情報提供や、認知症の方が地域で孤立しないように、支える環境を整えていきます。

【他職種連携】

様々なケースに対応できるよう、他職種との連携を大切にしていきます。各専門家やセラピストとのチームつくりを支援していきます。

【医療との連携】

病院からの退院時は、時間も限られ不安も多いと思います。医療相談室との連携を取り、速やかに住環境や生活環境を整え、在宅での生活を支えていきます。

また、在宅での看取りを希望される方には、訪問医師や薬剤師や看護師との連携を取りながら、本人家族の意思を繰り返し確認し、最期まで穏やかに過ごして頂けるよう支援していきます。

(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。

【運営方針】

ご利用者一人一人を大切に思い、ご希望やニーズに添えるサービスを心がけ「また来たいと思える、笑顔が絶えないデイサービス」を目指して運営を行います。また、「自立支援」を念頭に置き、少しでも在宅での生活が続けられるように支援をしていきます。

【運営形態】

一日の定員は35名。日中の約7時間（9：30～16：35）を過ごして頂きます。認知症の方に特化しているわけではなく、広く介護保険の認定を受けた方を受け入れます。要介護の方も要支援の方も同じ時間を過ごして頂きますが、要支援の方には、体操などの運動プログラムもご用意します。

午前中は入浴を行い、午後にはレクリエーションを行います。入浴剤や食事、行事等季節のものを取り入れます。レクリエーションは、集団で行う体操と個別のプログラムをご用意し、各利用者様の意向を考慮しながら、参加していただきます。

【職員育成】

- ・コミュニケーションを重視します。職員とご利用者様が笑顔と笑顔で接する関係性をつくることで、ご利用者様が楽しいと感じて、「行きたい」「やりたい」「元気でいたい！」という前向きな気持ちに繋がっていくと考えます。そのためご利用者様への支援に限らず、職員同士においても笑顔の関わり合いを大切にします。
- ・今後、高齢者の3人に1人が認知症になっていくという中で「気づき」の重要性も伝えます。身体的な状況や精神的な面など、細かな変化を情報として他職種やご家族へお伝えすることで、より良い在宅生活の継続的支援に繋がると考えます。
- ・通所介護計画に基づき「個人」を尊重します。様々なプログラムにおいて自己選択・自己決定をお勧めし「役割」や「生きがい」を持てる生活を送れるようサービス提供を行います。
- ・一人一人の支援策を検討する「支援検討委員会」、身体機能に応じたレクリエーションの企画や実施後の振り返りを話し合う「レク委員会」を通じて職員育成を図ります。

【サービスメニュー】

- ・ レクリエーションは集団で行う「ゲーム」だけではなく、「手工芸」「足浴」「カラオケ」などから、自ら選びご参加頂きます。「体操」や「ゲーム」は、月替わりや週替わりでプログラムを変更するなど、飽きさせない工夫をしながら、身体機能の向上を目指します。
- ・ カードゲーム・囲碁・将棋・塗り絵・脳トレ・読書なども好きな時間に自由に行えるようご用意します。生活的プログラムとして、洗濯物干しや縫い物などもご希望の方で実施します。
- ・ 四季の変化にあわせて食事を工夫したり、お花見や紅葉狩りなどの外出、運動会・

クリスマス会などのイベント、多数のご利用者が協力して作られる壁面の飾り、湯船に天然の菖蒲や柚子の他に数種類の入浴剤などを入れるなど、季節を感じていただけるようになります。

【地域との大事なつながり】

- ・ 地域交流部門と連携し、催し物やサービス提供のお手伝いなどにシニアボランティアのご協力や、小・中・高生の体験実習、保育・幼稚園児との交流なども行います。
- ・ 年に一度行う地域ケアプラザのお祭りでは、デイルームを解放し、普段あまり接点のない地域の方にもデイサービスを知っていただく機会として活用します。

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。

指定管理料によって運営される地域交流部門と地域包括部門は、それぞれで収入と支出が合うよう事業計画を立案します。ボランティア交流会やケアプラザのお祭りなど、共催で行う事業などは経費を按分するなどして、必要な予算を捻出します。

また、介護保険のサービス事業所である居宅介護部門・通所介護部門では、それぞれで利益が出せるよう、職員配置を見直したり、加算の取得など制度を活用できるよう調整を行います。

(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。

【収支の活用】

余剰収支についてはサービスの質の向上や設備の更新・充実に充当するとともに、法人としての新たな地域貢献活動に役立てます。また、設備や施設の老朽化や制度の改正などに柔軟に対応できるよう、積み立てを検討します。

【コストの削減】

委託業者の選定においても入札等を実施してより廉価な業者を選定し、物品購入などにおいても同様に購入コストを低額に抑制するよう努めます。市場価格を常に意識し、全職員にコスト意識を高く持つてもらうことにより経費節減を図ります。

【人材確保】

介護職員並びに施設職員は、特に人材の確保が難しくなってきており、働いている職員がより長く務めてもらうことが、結果的には運営費を抑えることにもつながり、質の良いサービスを提供できると考えます。そのために、スキルアップやステップアップが目指せる、働きやすい職場の環境づくりを目指します。