

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の身近な福祉保健の拠点として、横浜型地域包括ケアシステム推進の中心的な役割を担いながら、誰もが安心して暮らせる地域づくり、地域のつながりづくりを行うとともに、地域及び行政と連携し、地域の中での孤立を防ぎ、支援が必要な人を把握し、支援につなげていく役割を担います。

生麦地域は、誰もが安心して健やかに暮らせるまちを目指す地域づくりの取組において、「人とひととのつながりを大切に育てます。」というスローガンを掲げ、「地域みなで手をひろげ～つながりの維持～」「地域の中で声をあげ～活動の継承・活性化～」「地域のみなが健やかに～健康活動促進～」の3つの柱を中心に、様々な活動が行われています。当法人は、「みつかる。つながる。よくなっていく。」をスローガンに掲げ、出会いとつながりから生まれる「よくなる」チカラが連鎖し、一人ひとりが、そして地域が、社会が「よくなっていく」、そのような願いを込めて幅広く活動をしており、生麦地域が目指すまちと当法人が目指す地域社会は同じゴールであると考えます。

地域ケアプラザの指定管理者として、地域の皆さんとともに『つながりのあるまちづくり』に取り組みます。具体的な取り組みとして、中心となるものを3点記載します。

(1) 高齢者支援の視点からは、高齢者自身が意図せず孤立した状態で困りごとを抱えながら生活していることがあるという現状から、支援を必要としている人に必要な支援が届くように、民生委員・児童委員協議会の皆さんをはじめとする地域の方々、行政、関連団体(介護事業所、医療機関、近隣商店、警察、消防交通機関等)と、高齢者が相談につながるきっかけとなるような連携体制の構築や高齢者の抱える様々な困りごとの解決につながる支援を行っていきます。また、高齢者自身が自分に合ったつながりを見つけることができる場が身近なところに複数あるように、居場所づくりやサロン活動支援、誰をも受け入れることができる自主企画事業を地域ケアプラザ内だけでなく、地域の場においても実施していきます。

(2) 子育て・子育ち支援の視点からは、子育て世代を取り巻く社会環境の変化や子どもたちの体験格差という課題から、生麦地域で活動を続けている地域主催のサロン、子育て支援関係機関や近隣保育園、教育機関、地域主催の小学生を対象とした学びと遊びの支援ボランティアグループと連携し、身近な場での子育てや地域での生活に関する相談機会の提供や健康づくりや地域とのつながりづくりにつながる行事の実施等に取り組み、子どもたちが安心して健やかに成長し、地域の中で様々な体験をすることができるよう支援を行います。

(3) 障がい者支援の視点からは、全年齢に対して支援をしていく必要があり、安全に楽しめる場の提供や自主企画事業の実施を関連機関と協働で取り組んでいきます。また、高齢になった障がい者の方の支援や精神障害に関する相談に加えて、地域活動ホームふれあいの家をはじめ、地域の中にある関連施設と協働で交流事業を企画し、ともに地域での活動に取り組んでいきます。

(2) 担当地域の特色、課題及び将来像並びにそれに係る取組について

地域住民や関係者と連携・協働して、情報取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。

地域ケアプラザのある生麦地域は、江戸時代から続く伝統文化である『蛇も蚊もまつり』をはじめ、地域住民が主体となって伝統行事を継承しており、地域の魅力の一つと言えます。

また、地域全体で子どもたちの健やかな成長を願い取り組んでいる地域主催の子どもフェスティバルや未就学児とその保護者を対象としたサロン、小学生の登校時間の見守り活動等があり、世代を超えて顔の見える関係、相談できる関係、助け合える関係を構築しています。

旧東海道(魚河岸通り)に、新鮮な魚介・海産物の店舗がならび、昔の漁師町の伝統も色濃く残っていることも特色であると考えます。

担当エリアには、生麦第一地区と生麦第二地区合わせて13の自治会・町内会があります。各々の活動に加え、連合町内会単位の連絡会、役職者による活動などが行われており、協働でお祭り等の地域イベント、老人クラブや子ども育成会の企画などが一年を通して実施されています。課題としては、地域の様々な取り組みを今後も継続していくために新たな担い手の確保が必要であると考えます。

生麦地域の人口推移を見ると、ここ5年間で65歳以上の割合はおおむね23.5%前後で推移しており、今後も緩やかに増加すると見込まれています。このため、高齢者を対象とした取り組みを継続・拡充すると同時に、40~50代を含む現役世代が積極的に地域活動に参加し、次世代の担い手となるための取り組みを進める必要があると考えます。

地理的にみると、生麦地域の地形は起伏が緩やかかつ平坦で、徒歩や自転車で移動が容易です。横浜市の中心と東京都心への交通アクセスも良好で、南北に通る国道(産業道路)、首都高速の入口、シルバーパスを利用できるバス、近隣病院のシャトルバス、羽田空港線を有する京浜急行線の生麦駅、花月総持寺駅、JR鶴見線の国道駅などがあり、とても利便性の良い地域と言えます。国道沿いと駅の近くは特に新しいマンションの建設が続いている、新たに生麦地域に転入してくる人たちの地域活動への参加が望されます。さらに、鶴見川沿いの道や公園、近隣には総持寺、鶴見花月公園など、散歩道や広々としたゆとりある環境も整っています。課題としては、特に高齢者にとって国道を安全に渡ることが難しくなると出かけ先の選択肢が減り、さらに日々の活動量が減りフレイルになっていくということが考えられます。

◇ 地域の特徴や魅力、課題の把握方法

- ① 行政から提供していただく統計データ(人口の変化、地区概況シート)から分析し把握する
- ② 地域の方々と直接にお話しする機会を通じて把握する
- ③ 職員が地域行事に参加することを通じて把握する
- ④ あいねっと地区別支援チームの情報共有から把握する
- ⑤ 総合相談の分析から把握する
- ⑥ 生活支援体制整備事業における「高齢者の生活上のニーズ把握・分析」「協議体」に記載のある手法を用いて把握する

◇ 課題解決と魅力発揮のための取り組み、関係団体との連携

(1) 地域活動の担い手の発掘と担い手が活動を続けていくための方法

地域活動の担い手が高齢化して世代交代をどう進めるかは全国、どこの地域でも生じていることですが、生麦でも同様の課題があると考えます。現在と同様もしくは現在以上に地域活動を充実させていくためには、担い手を若い層から探していくこと、現在の活動の魅力や伝統的で地元だからこそ心惹かれる部分を若い層にも広く知っていただくこと、活動継承のためにも、現在の担い手に健康で長く活動を継続していただくこと、などが必要だと考えられます。

今、活躍されている地域の方々が、地域の想定しうる課題や将来像をどのように感じているか、地域の取り組みに職員も地域の一員として参加し、地域の方とお話しする機会を持ちながら把握していきます。さらに、職員自身が地域の中で大切に受け継がれているものを知った上で、どういった若い層に、どのような手段で(SNS、チラシ、掲示板、広報誌、新たなイベント等)伝えていくかのご意見を地域の方々に伺う機会を持ち、自治会・町内会とも連携しながら、新たな担い手の発掘に取り組んでいきます。現在の担い手の方たちに健康で長く活動を継続していただくためにできる取り組みは、自治会・町内会、老人クラブ、保健活動推進員の方々とも連携しながら、健康づくりのための広報、運動系の自主企画事業の実施、健康づくり講座や身近な健康測定の機会を企画・実施します。地域の医療機関や薬局、企業等とも連携し、より充実した内容の講座が実施できるように取り組みます。

(2) 国道によるエリアの分断と施設アクセスのしにくさを補う取り組み

公共の地域交流ができる施設の生麦地区センター、ふれあいの家、生麦地域ケアプラザがどれも交通量が多い国道の線路側(京急駅側)にあり、鶴見川側の住民、特に歩行に自信がなく、大きな労力を必要とする方(例えばフレイル傾向の高齢者)にとっては国道を渡ることが、施設イベント参加をためらう原因となってしまいます。高齢者が主な対象となる健康づくりの普及啓発の取組や新たな居場所・サロンづくりの取組は既に整備されている鶴見川側の自治会・町内会館等へ出向いて講座を実施することが必要であると考えます。地域の中にある場(会館、公園、空き店舗、企業敷地内スペース等)を把握し、それぞれを管理・運営している方々と連携しながら居場所づくりに取り組んでいきます。

また、近年はどの世代もスマートフォン利用率が高まっているため、今後は自宅から出られない人がインターネットによるオンライン参加も選択できるようにしていきたいと考えます。オンライン参加の利用経験がない方に向けては企業等と連携し利用方法の講座も企画してきます。歩行に自信がなくとも近隣でお買い物がて、コミュニケーションとお互いの見守り機能を持った移動販売の導入も、店舗や商店街、企業等と連携し、生活支援コーディネーターが中心に地域の方と相談しながら進めています。

(3) 新しく転入してきた住民の増加によるコミュニティの変化に対応する

駅近くや国道沿いの新しいマンションに転入してきた比較的若い住民や、エリア内の新築アパート・単身向けマンションの建設によりそこへ引っ越してきた住民は、古くからの住民との接点が少ないことが、地域交流や地域コミュニティ形成上の課題となる可能性が考えられます。

互いの接点となる機会を増やすために、子どもと若い親世代同士であれば生麦小学校を通じた交流や子ども向けイベントを通じた交流が考えられます。生麦地域ケアプラザにおいては1

階多目的ホールを開放しての安全で自由な居場所の提供や自主企画事業や秋まつりの機会等を活用した交流の機会が考えられます。

高齢者同士の場合には、交流する場面を増やせるように様々な種類の自主企画事業を展開していきます。世代間交流に関しては、共通の関心事となりうる災害時や緊急時の対応方法に関連した取り組みを地域の自治会・町内会が主催する防災訓練、鶴見区災害ボランティアネットワークにも参加しながら行います。

◇ 地域の将来像

生麦エリアにある伝統行事に住民全体が関心をもち、保存運動が継承され、明るく楽しく元気な毎日を過ごす為の仕掛けが地域の中にたくさんあり、子どもたちは安心して過ごせ、皆の健康寿命が長く、最大限その人らしい人生を送れる町、そんな地域づくりに、地域ケアプラザも地域の一員、ワンストップ相談窓口、相談支援機関として、地域の皆さんとともに取り組みます。地域の皆さんと同じ将来像を描きながら、奉仕の心をもって、地域ケアプラザの役割を果たしていきます。

(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。

◇ 地域における連携

地域の方と良好な関係を築き、地域ケアプラザもその職員も地域の一員と認めていただけるような関係性構築のために、地域行事にも担い手の一人として関わらせていただけるように努めます。また、地域の方の身近な活動場所として地域ケアプラザを活用していただけるように広く周知を行い、さらに1階多目的ホールはサロンとして開放し、地域の方や子どもたちがいつでも安全に集い過ごせる居場所として活用します。地域の方が、どこに相談しようかと考えた時、選択肢の一つとなれるよう、広報誌等を活用した地域ケアプラザの機能を継続的に周知する取り組み、3館合同秋まつりにおいて地域にある施設として幅広い世代に知つてもらう取り組みも行っています。

◇ 行政との連携

地域福祉を推進するために、あいねっと支援チーム会議を通して地域福祉保健計画策定に取り組みます。行政機関による統計データや地区診断結果に、地域ケアプラザが日々の業務の中で把握したニーズや新たな社会資源などの情報を組み合わせて考えていきます。地域の中からみ取ったニーズは、定期的な会議を通して区の地区担当と協力し行政と共有します。地域包括支援センターは月1回の区・包括連絡会に加えて、行政の関わりを必要とするケースを把握した場合には速やかに区の地区担当に連絡を行い、連携して介入を行います。横浜市ならびに区政の施策、運営方針を推進するために、地域ケアプラザが行う様々な自主企画事業や出張講座なども広報の場として活用します。

◇ 社会福祉協議会との連携

社会福祉協議会（以下社協）の持つ福祉向上に役立つ多くの機能を活用しながら協力関係を築きます。鶴見区社会福祉協議会（以下区社協）の各担当と顔の見える関係を築き、地域の方が区社協の各事業や制度を有効活用できるように支援します。ボランティアセンターとの連携、障害児者施設の自主製品案内や移動情報センターによる移動支援の広報協力、区社協の福祉学習機材を使用した自主企画事業を実施するなどの取り組みを行います。災害ボランティアネットワーにも継続的に参加し、区域での災害時対応に連携体制が取れるように取り組みます。

総合相談で、金銭管理や経済的な問題に関する相談を受けた際は、あんしんセンター、生活福祉資金、フードドライブ等につながるように支援します。

生活支援体制整備事業においては、一層のコーディネーターである区社協の担当と協力して、移動販売などの体制整備を行います。

生麦地区社会福祉協議会（以下地区社協）では、地域福祉増進のためにグラウンドゴルフ大会、高齢者向け昼食会、子ども向けに勉強と遊び場の提供等の取り組みが行われており、これら活動が広く地域に知られ、活動継続できるよう地域ケアプラザも連携し、ともに取り組みます。

◇ 専門職団体との連携

(1) 医療系専門職団体との連携

鶴見区在宅医療連携拠点さわやか相談室および区内三師会、鶴見区リハビリテーション連携の会、鶴見区訪問看護ステーション連絡会との日頃からの協力関係推進のため、主催研修会や交流会へ積極的に参加します。特に地域の医療を担う地域ケアプラザ協力医、協力薬局、協力歯科医や担当エリア内の様々な医療機関とは個別のケース対応や地域ケアプラザ運営協議会、地域ケア会議を通じて、地域の支援をともに考えていきます。後述する介護系専門職団体や地域の諸団体との連携、協働ができるよう、区内の他の地域ケアプラザとともに取り組みます。

(2) 介護系専門職団体との連携

地域ケアプラザも『鶴見事業者連絡会つばさねっと』会員団体として、多職種にわたる会員とともに、地域の介護サービス・医療サービス・インフォーマルサービスの充実と質の向上を目指して、研修会や交流会、意見交換会の開催などの活動を行っています。鶴見区つばさねっと会員事業者、さらには会員外の関係介護保険事業者、医療系専門職団体、地域の諸団体、行政との協働ができるよう、区内の他の地域ケアプラザとともに懸け橋としての役割を担っていきます。

(3) 権利擁護・後見制度に関する専門職団体ならびに法人後見を行う方との連携

横浜市内の地域包括支援センターは、横浜市市民後見人バンク登録者の方の支援を行う「成年後見人サポートネット」の活動を、区役所、区社協、基幹相談支援センター、各区法律専門職団体窓口の方々とともに行います。さらにサポートネットをきっかけとして各専門職の方と情報交換する機会をもち、地域ケアプラザ職員の実務能力向上を図ります。成年後見制度利用促進のために一般の方に理解しやすい講座講師をお願いし、自主企画事業を行います。最新の情報や、正しい知識が地域の方々に届くよう開催します。関連専門職団体において、成年後見業務の鶴見区担当となっている方と協働して地域支援を行えるように専門職団体主催の学習会

などを通して関係構築を行います。また、特に障がい者の法人後見を行っている親の会につながる法人の担当とも交流する機会を持ちます。

◇ 相談支援機能をもつ機関との連携

(1) 鶴見区基幹相談支援センター、鶴見区後見的支援室、生活支援センターとの連携

個別の支援での協働に加え、日頃より自立支援協議会等に参加し、制度改定や実際の運用の情報共有を図ります。また、本人・家族支援を目的とした講座・自主企画事業を企画して、地域での見守りとサポートをテーマにした意見交換の場を設ける、あんしんノート普及などを協働で行います。誰もが安心して参加できるイベントを企画し、また、他のケアプラザで行われているイベント等の情報も共有できるようにします。個別相談をうけた際には、スムーズに連携ができるように日頃からの他機関の相談担当者との関係構築を図ります。障がい特性理解、成年後見制度利用、をテーマとして自主企画事業を共催できるように企画立案します。

(2) 地域子育て支援拠点(わっくんひろば)、保育園、親と子のつどいの広場との連携

子育てに関連する機関とは、子育て情報・子どもとの遊び・保護者同士の交流をテーマにした自主企画事業を共催で行う、もしくは後方支援することにより関係性の構築を図っていきます。地域の方が利用する保育園、親と子のつどいの広場とは、生麦地域ケアプラザでのイベントを協働で行います。生麦地域ケアプラザ周辺がお散歩コースに入っている園とは、職員同士で顔見知りになるようにします。区のこども家庭支援課と連携し、生麦地域の子育て連絡会開催にも取り組んでいきます。

(3) 鶴見国際交流ラウンジとの連携

外国にルーツをもち日本語が話せない方との意思疎通に、地域の方が難しさを感じる、とか、居宅介護支援事業者が本人の意思確認が難しい場合があります。そのような場合に母国語での相談支援や手続きの通訳依頼などをお願いできる鶴見区国際交流ラウンジの相談担当者と、定期的に意見交換できる場を設けます。地域ケア会議、地区懇談会にも相談担当者の方が参加して、地域の民生委員の方たちと交流できるように会合の場を企画していきます。

(4) 学校等子どもに関係する機関および学習支援団体との連携

生麦小学校、ひまわり学童クラブ、生麦小学校放課後キッズクラブ、生麦中学校等と、子どもたちの支援を通じての連携や協働での事業開催等に取り組んでいきます。小学生のときに生麦地域ケアプラザに親しんだ子どもたちが、中学生になったあとも、何か困った時には相談ができたり、立ち寄りたいと思うような場であるように努めます。

◇ 他のケアプラザとの連携

(1) 東寺尾地域ケアプラザとの連携について

生麦第二地区に所属する生麦住宅、住宅地町内会、原西自治会は、生麦地域ケアプラザ・地域包括支援センターの担当区域になっています。生麦第二地区のその他の自治会・町内会は東寺尾地域ケアプラザ・地域包括支援センターが担当しており、東寺尾地域ケアプラザとの連携、情報共有は重要と考えています。介護相談においては、岸谷にお住まいの方もいらっしゃるのと、相談窓口まで来てくださった相談者の方の気持ちに寄り添い、継続相談へつながるよう

に、速やかに東寺尾地域ケアプラザに連絡を行います。ご案内のため、東寺尾地域ケアプラザの広報誌を館内のラックに常設します。職種連絡会や協働事業開催の機会を活用し、常日頃より良好な関係を維持します。

(2) 鶴見区内地域ケアプラザとの連携

区内地域ケアプラザの同職種が集まる連絡会に参加し、他の地域ケアプラザで行う自主企画事業の情報、日々の業務で気づいたことを共有し、そこで得た情報を各事業実施の内容充実に活かしていきます。さらに、今後地域ケアプラザが、どのような機能を強化すれば地域の福祉向上に役立つか、ともに学ぶことで自己研鑽に努め、より質の高い住民サービス提供に努めます。地域ケアプラザ同士が協力して行うイベント、講座、交流会、および自主的に行う研究会など担当者同士が協働で準備を進め実施していくように努めます。区主催のイベントでは、各地域ケアプラザ担当とともに実施協力をしています。

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 YMCA 福祉会は、本年創立 140 周年を迎えた横浜 YMCA を母体とし、人間性が尊ばれ、公正で平和な世界の実現を目指し、地域社会に深く根ざして地域福祉の推進を担うという願いのもと 1998（平成 10）年に法人格を取得しました。当法人は、公益財団法人横浜 YMCA、学校法人横浜 YMCA、特定非営利活動法人 YMCA コミュニティサポートのグループ法人と共に、その使命を以下のように成文化し、明確な目的（＝ミッションステートメント）「横浜 YMCA 私たちの使命」を掲げ、活動しています。

「横浜 YMCA 私たちの使命」

横浜 YMCA に連なる私たちは、イエス・キリストの生き方にもとづき、人間性が尊ばれ、公正で平和な世界の実現を目指し、地域社会に深く根ざしてすべての活動を展開します。

1. 異なった文化、民族、思想、信条を尊重し、共に助け合って生きていく世界を築くことにつめます。
2. 愛と奉仕の実現のためにボランティア精神をつちかい、人びとに仕え、共に助け合って生きていく世界の実現につとめます。
3. 神によって与えられたすべての自然の生命と人間の生命を大切にし、共生していく世界を築くことにつとめます。
4. 人びとの間に自由、平等、正義が尊重され、差別や貧困のない平和な世界をつくり出すために共に力を合わせて働くことにつとめます。
5. 世界の人びとと積極的に交流し、協力し合い、分かち合い、人間性の尊ばれる地球社会をつくり出していくことにつとめます。

このような使命のもと、横浜市戸塚区における YMCA とつか保育園をスタートに、現在、横浜市内で認可保育園 3 園、幼保連携型認定こども園 4 園、川崎市、大和市にそれぞれ認可保育園 1 園相模

原市に幼保連携型認定こども園 1 園の計 10 園を運営、介護保険事業を中心とする拠点は大和市における大和 YMCA ライフサポートセンター開設をはじめとして 6 拠点、また、戸塚区において障がい者就労支援事業として 2 拠点、法人全体として 18 拠点を運営し、地域福祉の推進に尽力しています。

地域ケアプラザの運営は 2007 年の開設より鶴見中央地域ケアプラザを皮切りに、その実績を生かし 2011 年より生麦地域ケアプラザも指定管理運営を開始、2016 年より東本郷地域ケアプラザの指定管理運営を開始し、地域の方々とともに歩みを進めています。

なお、グループ法人である専門学校グループや健康教育事業部を中心に介護予防や発達障がい児支援、学童クラブなどの放課後児童育成などにも取り組んでいます。これらのノウハウと実績は地域づくり推進に役立てられるものと考えています。

(2) 財務状況について

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

予算執行に関しては、事業計画に沿い、法人経理規定他関係法令を遵守し適切に実施し安定した運営を行っていきます。

法人税等については、障がい者支援事業部門の製品販売等、指定管理業務である地域ケアプラザ地域交流部門、介護保険の認定調査料、委託介護予防プラン作成代が消費税課税対象にあたり、遅滞なく適切に納付を行っています。

2023 (令和 5) 年度の法人決算は、介護保険事業を中心とする地域福祉事業部(高齢者支援事業部)の事業活動による収入が予算 511,134 千円に対し 510,976 千円、保育事業が予算 1,727,688 千円に対し 1,754,185 千円、法人全体の収入は予算 2,320,330 千円に対し 2,356,547 千円となっております。

一方、法人全体の事業活動による支出は、人件費は予算 1,636,163 千円に対し 1,639,156 千円、事業費は予算 263,780 千円に対し 272,035 千円、事務費は予算 216,120 千円に対し 192,617 千円、その他も含めた法人全体の支出は予算 2,139,936 千円に対し 2,167,684 千円となっています。なお、2023 年度末の当期資金収支差額は予算 164,991 千円に対し 188,665 千円となっています。

事業継続の前提となる財政状況の健全性については 2023 (令和 5) 年度決算においては、事業活動収入は前年度より 1.7% の增收、資金収支上でも重要な経常収支差額のマイナスもありません。流動性比率は 253% と高く、設備資金借入金返済も単年度に 16,400 千円の返済を滞りなく進めており、2026 年度に債務返済を終える見込みです。

以上のことから財政運営に重要な支障をきたす財務上の兆候はなく事業を支える財務基盤は安定しています。

地域ケアプラザ指定管理については、地域福祉事業部(高齢者事業部)が担当いたします。法人全体で安定した運営を行うことができており、必要な場合にはグループ法人である公益財団法人横浜 YMCA より運営資金を調達することも可能です。堅実な経営及び充実したサポート体制により、地域福祉をさらに促進していくことができると考えています。

3 職員配置及び育成

(1) 地域ケアプラザ所長及び職員の確保、配置について

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

地域ケアプラザ運営に必要な職員については、横浜市地域ケアプラザ条例他関係法令及び介護保険上の設備及び運営の基準を遵守し、適切な人員配置を行っていきます。

地域の方々の交流拠点として、地域の福祉拠点として、誰もが気軽に立ち寄れる身近な存在として地域ケアプラザの事業運営をしていくために、全ての職員が地域と歩みをともにし、地域包括ケア推進のために、地域包括支援センター職員だけではなく、地域ケアプラザ全職員が福祉社会形成に向けて取り組み、常に連携した業務を行っていくよう、職員配置を行っていきます。

◇ 地域ケアプラザの所長

所長は施設の代表者であることから、住民からの声やニーズに耳を傾け、地域課題に対してケアプラザ全体が円滑に業務を遂行できるように、またこれまでの地域との関係などを円滑に実施できるよう地域ケアプラザ所長経験のある者を配置します。保健師、看護師の資格を持ち、医療機関や行政機関での勤務、当法人内では地域包括支援センター保健師、デイサービス相談員、生活支援コーディネーターの経験もあり、高齢者だけでなく広く医療福祉領域に精通した人材を配置します。

◇ 地域活動交流コーディネーター

地域交流事業は、地域の人と人をつなぎ、地域と協働してネットワークを構築していくという、地域ケアプラザにとって非常に重要な役割を担う部門であることから、小さな子どもから高齢者の、誰とでも良好な関係を築くことができる、明るくコミュニケーション能力の高い人材を配置します。なお、サブコーディネーターについては、地域の情報に精通しニーズの発掘をすることができるよう、できる限り地域の人材を活用する予定です。

◇ 地域包括支援センター

地域包括支援センターの職員は、高齢者や地域、各種専門職関連団体とをつなぎ、ネットワークを形成していく役割を担っていることなどから、コミュニケーション能力に加え、どのような関連団体とでも円滑に連携ができる順応性や保健福祉医療の知識をもち、リーダーシップだけでなくフォローアップにも優れた人材を 3 職種に配置し、地域包括支援センター以外の他の職種とも合わせた活動により有効に機能するチームを組むことができるような人材の配置を行います。

◇ 生活支援コーディネーター

地域交流事業や地域包括支援センターと同様、高齢者や地域、各種専門職関連団体とをつなぎ、ネットワーク形成や新たな活動の創出などを行う役割を担っていくことなどから、コミュニケーション能力の高い人材であり、加えて高齢者からの相談にも対応できるよう地域包括支援センターでの勤務経験者であり、他の職種とも協働した活動を行えるマネジメント力を発揮し、チーム力を高められる人材を配置します。

◇ 居宅介護支援事業

福祉の分野で幅広い経験があり、地域の情報を豊富に持つ介護支援専門員を配置します。また地域ケアプラザが行う居宅介護支援として、より困難なケースこそを積極的に受け入れていくことを前提に、質の高い人材を配置します。

◇ 勤務体制

開館時はいつでも相談が受けられるように、また、防犯対策の一環として、常時2名の職員が常駐できる体制を組み、ケアプラザの運営を行います。

◇ その他

予定されている人員が心身の状況により配置できないということが起こった場合には、すみやかに法人内他事業所に勤務する資格保持者や、グループ内法人に勤務している資格保持者の配置により補充を行えるよう準備を行い、安定した人員確保に努めます。

(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。

配置される職員それぞれが、地域ケアプラザの機能を理解し、それぞれの持つ力を十分に発揮できるよう、内部研修、外部研修、現場での研修（OJT）を活用し育成します。

- ① 地域ケアプラザ条例をはじめとする関係法令やマニュアルなどの理解を深め、法令遵守の徹底を遂行できるよう職員を育成します。
- ② 全ての職員がそれぞれの役割を自覚し、資質向上を図りながら、自身もまちの一員として意識を持ち、地域の声に耳を傾け、地域から信頼される職員になれるように育成していきます。また個々にだけではなく、職員チーム全体としても資質向上を図ります。
- ③ 法人全体で「安全週間」「人権週間」を定め、研修を実施します。
- ④ 法人のつながりを活かし、海外研修・交流を実施します。

なお、研修の具体的計画の一部は以下の通りです。現在当法人で運営している他拠点とも人事交流や合同での研修を行います。また、研修の内容によっては、参加方法はそれぞれの職員の状況に合わせ、会場・オンライン・動画視聴等の選択ができるよう設定します。

さらに、他の法人施設とも協働し、全体研修・部会研修等を行い業務に対する共通理解に取り組んでいきます。

また、非常勤職員も含め、積極的に地域活動に参加し、同じ場で同じ経験をすることで培われる顔の見える関係の構築や地域理解を深め、地域の他機関とも協働して業務を遂行できるよう、加えて市民利用施設である地域ケアプラザの運営がスムーズに行えるよう育成をします。

<2026年度 内部研修計画>

	全体	地域ケアプラザ	内容
4月	入会式 事業部全体研修	地域ケアプラザ理解 個人情報保護	法人の願い、制度理解、法令遵守
5月		地域アセスメント	地域の理解、事業運営の理解
6月	他拠点交換研修①	感染症予防 BCP研修(感染症)	感染症に関する理解 BCP研修(感染症)
7月	安全研修	安全・事故防止 BCP研修・訓練(災害)	安全・事故防止、熱中症対策 BCP研修・訓練(災害)

8月	平和を祈る集い	平和について	平和について
9月	事業部全体研修	介護予防理解 BCP 訓練(感染症)	介護予防について BCP(感染症)
10月	設立記念日研修	次年度計画作成	次年度計画について
11月	級別研修、他拠点交換 研修②、人権研修	人権について 福祉避難所訓練	人権について 福祉避難所開設訓練等
12月	クリスマス礼拝	感染症予防 2	インフルエンザ、食中毒の予防
1月	新年礼拝	認知症の理解とケア	認知症について
2月	会員研修会 ピンクシャツデー	身体拘束・虐待防止	身体拘束・虐待について
3月	新職研修	地域包括ケア推進 BCP 訓練(災害)	地域包括ケア推進について BCP(災害)

<外部研修>

地域ケアプラザ所長研修、コーディネーター研修、地域包括支援センター職員向け研修、介護・ケアに関する研修、認知症関連研修、介護保険事業所関連研修、資格更新・資格取得研修等

4 施設の管理運営

(1) 施設及び設備の維持保全、管理及び小破修繕の取組について

施設及び設備の安全確保及び長寿命化の観点から、維持保全（施設・設備の点検等）計画及び修繕計画について、具体的に記載してください。

全ての人が地域ケアプラザを気持ちよく利用することができるということを常に考え、安全・清潔・快適な施設運営に取り組みます。

◇ 定期的な設備点検

定期的な設備点検を専門業者への委託と職員で実施する毎日の自主点検の2本柱で実施します。職員で行う毎日の自主点検は項目を細かく定めリスト化し、効率よく点検が実施できるようにします。点検で見つかった不具合等は決められた担当者に速やかに報告がなされ、破損や不具合がそのままにならないように対応を行います。専門業者への委託する設備点検は報告書を担当者と所長のダブル体制で確認を行い、必要時は迅速に修繕対応ができるように心がけます。また、毎日閉館時にも最終の施設及び設備点検を行います。遅番職員2人のダブルチェックでその日の破損・不具合の見逃しがないように心がけます。

◇ 定期的な清掃における施設の維持保全

毎朝開館前の約20分間は出勤している全職員で清掃を行います。館内・館外に分かれ、清掃を行いながら施設や備品の破損・不具合が生じていないかの確認も行います。館外に関しては、周囲の歩道、道路などにも目を配り、地域ケアプラザに足を運んでくださったかたが気持ちよく入館することができるよう周辺の清掃も行います。また休館日には専門業者へ委託し、館内の専門的(床のワックス掛け、絨毯部分の清掃、窓清掃等)な清掃を行います。

◇ 日頃からの安全確保について

ロビーや各部屋に設置されている大型の備品(職員ロッカー、掃除用具ロッカー、チラシラック、倉庫ラック)などは固定を行い、事故の発生や災害による転倒を防止し、怪我の発生や備品の破損が最小限に抑えられるように努めます。2ヶ所入り口には常に気を配り、不審者の早期発見や安全面の確保に取り組みます。

◇ 不具合・破損に伴う修繕について

地域ケアプラザの設備に不具合や破損がみられる場合には状況確認を行い職員で対応が可能な場合には迅速に修繕を行います。職員による対応が難しい場合には施設管理責任者に報告し専門の業者へ依頼し修繕を行います。発見された不具合や破損は職員会議などの場で共有を行い、今後の対応について検討していきます。

(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。

地域ケアプラザが全ての人にとって、安全で安心できる環境であるように事故防止・緊急時対応について以下のように取り組みを行います。

◇ 事件事故の防止体制

- (1) 地域ケアプラザ館内での事故を防止するために、日常業務の中では常に安全を意識して行動し、些細な異常も見逃さないよう危機予測の視点を持って業務に従事します。異常や変化の情報は速やかに共有し対応することで事故防止に努めます。
- (2) 法人内の安全人権委員会において、年度ごとに安全マニュアルを作成・更新し、安全体制の見直しを定期的に行い、毎年7月の第一週目を安全週間と定め全体研修や備蓄備品確認等を行い、全職員が安全に対する意識を高めています。
- (3) 安全週間担当者が中心となり、ひやりハットMAPを作成・更新します。作成にあたっては、職員全員から意見の聞き取りを行い、危険個所の把握に加えて、改善策と対応策も記載します。完成したMAPは事務所内の目につく場所に掲示することで、日々職員が安全に対する意識を高めていけるようにします。
- (4) 来館者には挨拶など必ず声がけを行い、不審者の侵入を防ぐように努めます。また、施設巡回点検の中にも不審なものはないかなど常に確認を行います。
- (5) 各部屋には非常口までの案内図を掲示し、非常時には速やかに避難ができるようにします。また、貸館利用団体には利用報告書に緊急時避難マニュアルを添付し、避難経路の確認を行います。
- (6) 閉館時は速やかに施錠を行い、防犯に取り組みます。閉館後、各箇所の施錠確認と館内に不審者が潜んでいないか、不審なものがいるかなど見回りは職員2名でダブルチェックを行います。
- (7) 鶴見警察署と連携して防犯に対する啓発活動を積極的に行い、地域全体で防犯への意識を高めていけるように努めます。
- (8) 生麦地区センターやふれあいの家と協働した防災訓練を実施し、防災意識への向上や防災

知識の習得に努めます。

- (9) 地域の防災訓練へ積極的に参加することや災害ボランティアネットワークに参画することを通して、防災に対する意識を高めるとともに、災害時にも役立つネットワーク作りに努めます。
- (10) 情報管理については、マニュアルを徹底するとともに内容の検証に努め、漏洩等の防止に努めます。書類の取扱いや施錠にも一層留意し、漏洩等の防止の精度を高めるよう努めます。特に個人情報については、「横浜市個人情報の保護に関する条例」に基づき、マニュアルの徹底を図り、適正かつ慎重に扱います。

◇ 緊急時の対応

- (1) 緊急時に備えたマニュアルを隨時見直し、緊急招集体制の確認を全職員で行い、災害時に迅速に行動ができるようにします。
- (2) 緊急連絡網の情報を適宜更新し、夜間・休日などでも迅速に連絡・行動が取れるような体制を取ります。
- (3) 法人内の各拠点、近隣施設、近隣の消防署や警察署の連絡先を事務所内の目につく場所に掲示を行い、緊急時に即座に報告、連絡、相談が出来るようにします。
- (4) 居宅介護支援・介護予防支援等で定期的に関わる利用者に関しては、初回訪問の際に行う契約時に、利用者に事件、事故があった場合の対応の説明を行い、実際に事件、事故が起こった場合の緊急連絡先の把握をし、速やかに対応が取れる体制を作ります。

◇ 急病者への対応

- (1) AED（自動体外式除細動器）を継続設置し、有効に活用できるよう、職員への講習を定期的に行い、使用時には全ての職員が迅速に対応できる体制を取ります。
- (2) 急病者が発生した場合、第一次救命措置をとるとともに、救急車の出動要請や家族への連絡など、必要な措置を取ります。また地域や近隣介護事業所などから急病者の発生の相談を受けた際には、看護職や協力医への相談や救急電話相談等へつなげ対応します。

◇ 感染症予防への取り組み

- (1) 職員は日頃より自身の健康管理・維持向上に努めます。適宜手洗い、うがいなどの実施を推奨します。感染対策マニュアルにそって安全衛生管理委員会を組織し、感染症予防に取り組みます。
- (2) 調理室に関しては、利用者が衛生管理を積極的に行えるように案内や掲示を行い、専用の掃除用具の貸し出し等も行うことで衛生的な環境維持を心がけます。
- (3) 貸館利用団体の部屋利用が終わった際には清掃時間を確保し、清潔保持と感染症予防に取り組みます。

(3) 災害等に対する取組について

ア 福祉避難所の運営について

地域ケアプラザは、区防災計画に基づき福祉避難所として開設及び運営を行うことが規定されていますが、発災時に備えた事前準備や福祉避難所の運営方法（職員の参集方法や日ごろの訓練等）について、具体的に記載してください。

◇ 発災時に備えた事前準備

(1) 福祉避難所のマニュアルの整備・更新を行います。

(2) 福祉避難所開設訓練を実施します。

(3) 防災備蓄の整備を行います。

① 横浜市より整備される発災時応急的に必要と考えられる食料、飲料水、生活必需品等の個数管理や保管状況確認を定期的に行い、発災時に適切に使用できる状態を維持します。

② 防災備蓄庫内の配置に関しては、入り口手前に使用期限が近い物を順次配置して期限切れの食品が残らないような工夫をします。また、入り口すぐの壁に備蓄の品名一覧と使用期限と個数を表で掲示し、災害時に誰でも防災備蓄庫内にあるものが把握・確認できるようにします。

③ 水に関しては飲料水用以外にも備蓄を行い断水等にも数日間は対応できるようにする。

寄付された車いすやポータブルトイレやおむつ等は、普段は貸し出しや必要とされる方への配布を行い、定期的な点検等の管理を継続し、発災時には受け入れた要援護者のケアに活用します。

④ 職員の個人ロッカーに、職員それぞれの防災備蓄として飲料水と食料を置き、管理します。

(4) 職員の育成

福祉避難所開設時、受け入れが想定される要援護者とその家族を支援できるように、基礎的なケア提供の技術研修を職員に行います。また法人内の他の施設との協働で研修の機会を持ちます。

◇ 福祉避難所の運営方法

(1) 職員の参集方法

① 配置職員の自宅からの日頃の通勤手段や、発災時徒歩での出勤の場合の経路・所要時間、家族構成等を考慮し、発災時の対応人員や役割分担を行います。

② 発災時、職員自身の安全も確保しながら、可能な限り地域ケアプラザへの召集を行い、受け入れる要援護者の人数によっては、不足となる職員人員は鶴見区役所に設置される区本部やボランティアセンターとのやり取りを通じてボランティア人員を確保します。

③ 同法人の他施設に勤務する徒歩圏内在住の職員への応援依頼や日本各地で発生した災害時にボランティア活動を行ってきた法人ネットワーク活用し、人員の確保を行います。

④ 地域ケアプラザ職員間の連絡方法は、緊急連絡網を作成し個人の携帯電話や自宅固定電話での電話、メール(Gmail、SNS)等を活用します。

⑤ 福祉避難所情報共有システムを活用します。

◇ 福祉避難所運営に備えた地域と連携した訓練

地域の防災訓練では地域防災拠点から福祉避難所への移動・受け入れ訓練を実施します。鶴見区福祉避難所連絡会に参画し、福祉避難所開設の際に想定される課題解決を目指して鶴見区役所や他地域ケアプラザ、近隣介護・障がい者施設とともに体制を整備していきます。

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。

◇ 震災への備え

- (1) 災害時対応マニュアルを整備・更新します。
- (2) 日頃より大型のロッカーや冷蔵庫、ラックなどの備品は固定を行い、災害時に室内の破損を最小限に抑えられるような工夫を行います。
- (3) 救出救助のための資材及び機材等の整備に関して、日常的に使用する工具類を活用し、大型の物に関しては地域内に日頃より専門工具を整備している箇所を把握し、必要時に協力依頼できる顔の見える関係を維持していきます。
- (4) 津波発生が懸念されるような場合は、施設利用者を始め、近隣施設利用者や近隣住民を安全な場所へ誘導できるように避難先や避難ルートの確認を全職員で定期的に情報共有を行います。
- (5) 鶴見消防署、生麦消防出張所と協働で、主に高齢者層への防災対策への取り組み意識の向上と正しい情報の普及啓発を継続的に取り組みます。
- (6) 災害ボランティアネットワークに参画することで防災意識の向上と、災害時のネットワークの構築に努めます。

◇ 風水害への備え

- (1) 浸水時避難確保計画を整備・更新します。
- (2) 施設内への水の流入を抑えるために、簡易水囊等を作成する為に必要な備品(強度のあるビニール袋、段ボール等)を備えます。
- (3) ブルーシート、大型の強度のあるビニール袋、タオル類は風水害にも備え、日頃の保管数がゼロにならないように備蓄・使用します。
- (4) 近隣の道路冠水や施設内への浸水防止のため、施設敷地内や周辺道路の側溝を毎朝開館前の清掃時間を利用してゴミの蓄積の有無や排水状況を点検し、必要時清掃します。

◇ 感染症の発生・まん延への備え

- (1) 感染症対応マニュアルを整備・更新します。
- (2) マスク、防護服、消毒液、ゴーグル等の必要な衛生備品を備蓄します。

◇ 施設利用者、職員の安全確保

貸館利用団体の方々には、申込書記入時に当日の団体管理者(代表者)を記入していただき、団

体管理者を通じて利用者人数把握や発災時の避難経路の伝達を確実に行います。普段より職員は外出の際には行き先と帰館時間を他の職員にもわかるように専用ボードに記載し発災時などの緊急事態では安否確認をスムーズに行えるよう努めます。

◇ 日頃の訓練

生麦地区センターとの合同避難訓練を定期的に実施します。消火器や AED の正しい使用方法を全職員が習得できるようにします。また、地域の防災訓練への参加、災害ボランティアネットワーク・生麦中学校ブロック被災者支援ネットワークに参画することで、災害につよいまちづくりの取り組みを進めます。

◇ 正しい地域情報の集約

つるみ生活・防災マップ、鶴見川洪水ハザードマップ、土砂災害ハザードマップ、津波避難対象区域図など最新の情報を集約し、発災時には正しい情報を発信できるように努め、福祉避難所情報共有システムも活用します。

(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。

◇ 市民、団体に対しての公正・中立な対応を図るための取り組み

地域ケアプラザは横浜市の指定管理者制度の下、公正・中立性を最優先課題とし、全ての来館者に対して平等で、開かれた対応を徹底します。

- (1) 登録団体による施設利用の申し込みは、団体区分に沿った申し込み手順で行うこととし、申し込み開始日時、申し込み手順についてもマニュアルに沿って行い、各利用登録団体に申し込み開始日時、申し込み手順を周知することで公平性を保ちます。
- (2) 様々な地域情報を集積し、必要時に配布できるように取り組みます。情報に偏りがないように、または業者からの利益誘導などがないように継続的に見守ります。
- (3) 障がいのある方や合理的配慮が必要な方のご利用に際しては、現況の設備を最大限活用し配慮をいたします。

◇ 介護保険サービス事業者に対しての公正・中立な対応を図るための取り組み

- (1) 利用者から介護サービス利用の相談があった場合、居宅介護支援業務、介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務においてサービス提供事業所の紹介を行う際には、『介護情報サービスかながわ』、『ハートページ』、『ミルモブック』、『鶴見区新規ケアプラン受付情報』などを活用し、相談者自身が介護サービス事業者を選択していくように支援します。
- (2) 利用者が介護サービスの選択に迷うようなことがあれば、一覧表を基にしつつも、事業所の特徴などについての説明を加え、利用者自身での選択を支援します。
- (3) 居宅介護支援事業所の選定支援を行った場合、その情報を統一の記録として残し、公正・中立な支援が継続出来ているか自己点検に活用します。
- (4) 利用者が多様なサービスの中から選択が行えるように、フォーマル、インフォーマルサー

ビスの情報収集を常に行い、パンフレット、リーフレットを分かりやすくファイリングして、利用者が自ら情報を得て選択しやすいうように努めます。

- (5) 住民向け講座などの自主企画事業開催にあたっては、特定の団体もしくは事業者の宣伝の場とならないように配慮します。

(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。

地域ケアプラザが地域の中でその役割を果たしていく為には、地域の方からの声をいかにキャッチできるかが重要になると考えます。頂いた地域の方からの声、その一つ一つを真摯に受け止め対応していきたいと考えています。そのために、利用者のニーズ・要望・苦情への対応は、以下のように行なっていきます。

◇ 日頃から利用者の声を大切にする

地域ケアプラザには様々な目的での利用者が訪れます。それぞれの目的によって対応する職員も変わるため、全ての職員が利用者からのご意見、ご要望、苦情等の声に耳を傾け真摯に受け止め、その声を他の職員と共有し、対策や改善策の検討を重ね、実践に繋げていくことで、よりよい地域ケアプラザ運営に活かしていきます。また、ご来館者への挨拶・声掛けを積極的に行い、敷居が低く身近な地域ケアプラザを目指します。

◇ 利用者アンケートの実施

年に1回、地域ケアプラザの利用者に対して利用者アンケートを実施します。毎年のアンケート結果より、ケアプラザ全体としては、避難経路のわかりやすい掲示、分野ごとに分けた掲示物とチラシの設置、回覧板や掲示板を活用しての幅広い広報等に取り組み、運営改善につながっています。また、より多くのアンケートを実施・回収できるように、アンケート用紙の配布の担当者と実施機会を明確にし、その場での回収だけでなく回収箱の設置や回収用封筒などを活用します。アンケートは集計を行い、職員会議を通じて課題と改善策の検討を行い改善に努めます。利用者アンケートの結果等は地域ケアプラザ広報誌に掲載し、わかりやすくグラフ等を用いて館内に掲示し、実際のアンケートと集計をまとめた冊子は来館者が手に取りやすい場所に設置をします。

◇ ご意見箱の設置

館内にご意見箱とご意見用紙を設置します。受付からは投函の様子がわからない場所に設置し、匿名での投函もできるように配慮をします。ご意見箱に投函された事柄に関しては、内容やご意見者の意向によっては直接ご意見者とやり取りを行ったり、ご意見と返答を掲示したりするなどの対応を行います。ご意見への対応・改善策を検討する際には職員会議などを通じて検討・決定を行います。

◇ 相談・苦情について

- (1) 利用者の相談、苦情受付に対する役割を以下のように定め、職員全員で速やかに対応していきます。

役割	内容
相談苦情受付対応者	<ul style="list-style-type: none"> 相談や苦情を受け付けた全ての職員がこの役割を担います。 相談、苦情の内容（主訴）を明らかにします。 頂いた相談や苦情は総合相談票／苦情受付票に記入し、所長に報告します。 その場で回答できるものについては速やかに回答します。 その場で回答できないものについては後日回答する旨お伝えするとともに、速やかに所長に報告します。
相談苦情責任者 (所長)	<ul style="list-style-type: none"> 地域ケアプラザの相談、苦情の最終的な責任を負います。 相談苦情の内容を精査し、対応した職員や相談者から事情を聴取した上で、職員会議などで内容を全職員に周知します。 対応の後、すみやかに相談者に回答します。
第三者委員	<ul style="list-style-type: none"> 法人として福祉事業総合相談センターを設置、第三者委員を委嘱し対応します。
地域福祉事業部責任者等(事業本部長)	<ul style="list-style-type: none"> 相談や苦情の内容によっては、事業部内、法人内で速やかに共有を行い、対応について協議を行います。
	<ol style="list-style-type: none"> 相談・苦情は、個人情報に配慮した形で、内容、改善策を掲示し、原則公開していきます。 相談、苦情対応に関する個人情報は外部に漏洩するがないように十分配慮して取り扱いを行います。 受けた苦情や意見については、行政に報告するとともに、必要な場合は助言を受け改善します。 各種相談窓口の案内を書面や館内に掲示にてご案内します。

(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。

個人情報は正に人間の人格そのものと捉え、個人の人権を尊重し、以下のことを行います。

◇ 個人情報の保護

- 「個人情報はその方の人格そのものである」との考え方方に立ち、「横浜市個人情報の保護に関する条例」等、人権に関する法令や条例を遵守し、個人の人権を守ります。
- 横浜市個人情報の保護に関する条例をもとに個人情報保護マニュアルを作成し、個人情報の保護についての考え方、方法、留意点について徹底を図るとともに、必要な場合は速やかにマニュアルの改訂を行い、改訂された場合は速やかに全職員に周知徹底します。
- 「横浜市個人情報の保護に関する条例」に関する研修を全職員対象に毎年行い、全職員が個人情報保護について誓約します。
- 居宅介護支援・介護予防支援については、契約締結時に個人情報使用同意書の内容を説明し、同意を得るとともに、個人情報の取り扱いについて十分な配慮を行うことを説明します。
- FAX や郵便物の誤送信、誤発送の防止対策として、送信先の番号確認や郵便物の宛先確認や内容物の確認を2人体制で行います。また間違った電話防止対策として、電話番号は市内で

あっても市外局番から掛けるようにします。個人情報を含む紙面を持ち出す際には持ち出し管理簿に記載を行い、2人体制でのチェックを行います。個人情報を含む紙面の取扱い時は、その他の書類と混合することができないように作業する等の工夫を行います。

- (6) パソコンは1台ずつにパスワードを設定し職員以外は使用できないようにします。さらに常勤職員は個別にログイン設定を行い、それぞれに取り扱う情報が守られるようにします。パソコン自体もそれぞれのデスクにチェーンロックで固定を行い、パソコン盗難による個人情報漏洩リスクを回避します。
- (7) 個人の情報が含まれる書類等は施錠できる棚・書庫等で保管を行います。
- (8) 個人の情報が含まれる書類等を破棄する際はシュレッダーをかけ特定できないようにします。

◇ 情報公開の取り組み

- (1) 地域ケアプラザのロビーの一角に、法人の決算報告書、事業計画、事業報告書、個人情報の取り扱いなどについての資料を、誰でも自由に閲覧できるようにし、法人の透明性を高めます。
- (2) 相談・苦情、「ご意見箱」への意見などは、対応策を併記し、個人が分からないようにした上で原則的にロビーに掲示する等の方法で公開します。
- (3) 契約関係書類や団体登録申請書、施設利用の手続き、利用申込書や貸し部屋予約状況等、必要な情報は、館内掲示やホームページの活用など、様々な手段を講じて積極的に公開します。
- (4) 地域ケアプラザの活動（事業の予定や活動の報告など）を掲載した広報誌を毎月作成し、さらにブログ等を活用しながら、日常の活動内容を広く地域に開示していきます。

◇ 人権尊重への取り組み

- (1) 法人で大切している4つの価値<CARING 『おもいやり』 HONESTY 『誠実さ』 RESPCT 『尊敬心』 RESPONSIBILITY 『責任感』>を、全ての活動の中で実践し、関わる人々と互いに認め合い尊重して過ごすことができるよう取り組みます。
- (2) 法人のもつネットワークを活かしながら、地域の方々とともに多世代交流プログラムや異文化理解講座等を実施し、お互いの理解を深めそれを尊重できるように取り組みます。
- (3) 成年後見制度の普及啓発など認知症の方や介護が必要な高齢者などが、尊厳を保ち生活していくことができるよう取り組みます。
- (4) 子ども達からの声にも耳を傾け、子ども達の人権・尊厳が守られるように取り組みます。
- (5) 地域住民だけでなく、広く多方面の方が利用する公的施設として、年代、性別、国籍を問わず、すべての人に公平中立に対応します。
- (6) 法人全体で「人権研修」や「ピンクシャツデー」の取り組みを行います。2024年度の人権週間のテーマは「自己変容～自分の中にある差別や偏見にきづく～」とし、「そんなつもりでなくても相手を傷つけてしまうこともある」ことに気づくことから自分自身が変わるきっかけとなるよう研修会とハラスメントチェック、人権チェックリストを行い、職員間で話し合う場を持ちました。
- (7) 地域ケアプラザで作成する広報誌や掲示物、ブログ、ホームページ等について、すべての

人の立場にたって表記に配慮をします。

- (8) 横浜市人権施策基本指針にそって、区主催の人権研修に積極的に職員が参加し、学びを深めます。

(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、温暖化対策、ヨコハマプラ5.3（ごみ）取り組み

すべての人が住み慣れた地域でいきいきと暮らす為に、次世代に豊かな環境を引き継ぐことが重要であると考えます。私たちは地域の方々と一緒に環境を守る取り組みを積極的に行います。

- (1) 「館内にゴミ箱を設置しない」という取り組みを行い、利用者の方々へ3R（Reduce 発生抑制・Reuse 再利用・Recycle 再生利用）に対する理解を深めます。
- (2) 地域ケアプラザ前にグリーンカーテンの設置、周辺の花壇に花を植える取り組みを行い、地域の方々と植物を育てながら、環境について一緒に考える取り組みを行います。
- (3) おくすりシートリサイクルプログラムに参加し、館内に『おくすりシートくるりん BOX』を設置し、積極的に回収を行います。
- (4) エアコンの設定温度の目安を定め、掲示などを通して理解を図り、脱温暖化社会の実現に向けて、利用者の方々と一緒に取り組んでいきます。
- (5) 事務所内の倉庫に資源物等の仕分け場を設置し、わかりやすい分別環境を整えるとともに、使い終えた物品は分別を徹底的に行い、リサイクルに努めます。
- (6) 食事は食べ残さない、持参した箸を使う、過剰な包装はしないなど、ゴミそのものを減らす努力を様々な機会で行います。
- (7) 繰り返し使える、詰め替えができるなど環境に配慮した備品、消耗品の購入に心がけます。
- (8) 裏紙の活用やFAXのPDFでの保管、資料等のデータ保管に取り組みます。
- (9) 脱炭素取組宣言を行い、脱炭素につながる取り組みを行っていきます。

◇ 市内中小企業優先発注

これまで横浜市の経済を根幹から支え、地域のまちづくりや雇用、災害時の助け合いなど、地域社会に貢献し、横浜市の発展に大きく寄与してきた市内中小企業が、近年のグローバル競争の波にさらされながらも、活き活きと活躍できる体制が必要だと考えます。横浜市中小企業振興基本条例の主旨を踏まえ、修繕等の発注、物品の調達にあたっては、市内中小企業の優先発注を行います。市内の経済活性化に繋がるよう中小企業の優先発注に積極的に取り組んで参ります。また、日々の業務での材料、備品購入については、地産地消を心掛け地元の商店等からの購入を優先します。地元で調達できるものは地元からという方針で取り組みます。

◇ 男女共同参画推進

当法人の「異なる文化、民族、思想、信条を尊重し、ともに助け合って生きていく世界を築くことにつとめる」という理念と横浜市男女共同参画条例・横浜市中期計画のジェンダー平

等の推進の政策にのっとり、以下の取り組みをしています。法定の育児休暇・介護休暇に加え、子の看護休暇と時間短縮勤務は子が小学6年生になるまで取得可能です。法人内にワークライフバランス推進委員会を設置し、「男性職員が育児休暇を取りやすい環境づくり研修」の実施や「出産育児に関する休業・介護に関する休業フローチャートの作成・産後パパ育休相談窓口」を設置し、性別にかかわらず育児・介護休暇の取得をとりやすい環境を整えています。横浜市民局人権課が作成した「性の多様性と職場づくりを考えるハンドブック」を活用し、多様な性の在り方への職員の理解を深めました。また、横浜市主催の「女性のためのキャリアデザインプログラム」「女性のリーダーシップセミナー」に職員が参加し、女性が管理職になるための学びを得ています。2023年度の法人内に占める、係長相当以上の女性管理職の割合は50%となっています。これらの法人内での実践を活かし、2024年度は、鶴見区内にある当法人の保育園と協働し地域の親子に向けて「プレパパ・先輩パパ講座」「親子でランチをつくって食べよう」の会を開催し、子育てや家事の相談や参加者同士でアイディアを交換するなど、男性の育児・家事への参画が深まるきっかけとなりました。

地域ケアプラザにおいては、事務所内および地域ケアプラザ利用において、セクシャルハラスメント防止に努め、地域の中でDV被害、性犯罪被害により悩む人が、他者の目にはつかない状態で情報を入手できるように、掲示物、チラシの置き場所および大きさに特に配慮した情報提供を行います。また、匿名の相談にも応じ、『かならいん』、無料法律相談などの公的相談窓口のご案内も行います。

◇ ワークライフバランス

ワークライフバランスについては、職員のウェルビーイングの実現のために以下の取り組みを行っています。全職員に向け「充実した仕事と充実した生活を考える」研修、「職員一人ひとりが自分自身のキャリアウェルビーイング」を実現するための研修を行っています。また、2023年度・2024年度は、神奈川キャリア形成・リスキリング支援センターの支援を受け、法人管理職を対象にセルフキャリドックの試行導入を行いました。今後、管理職が個々のキャリアの価値を理解し、より活躍の幅を広げる視点を持つ機会となりました。今後、法人内の職員へと対象を広げ、職員一人ひとりがワークライフバランスを実現しながら働く事ができる環境づくりに引き続き取り組んでいきます。ワークライフバランスの推進を図り、女性も男性も働きやすい職場づくりを進める事業所として、横浜市より『グットバランス企業』の認証を受けました。

◇ 職員の健康への取り組み

当法人は、2019年『横浜健康経営認定事業所AA』として認証され、さらに職員の健康づくりにつながる様々な取り組みを続け、2020年1月より『横浜健康経営認証事業所AAA』として認証されました。法人全体で職員の健康維持・増進に取り組んでいます。

◇ SDGsへの取り組み

当法人では、主要課題としてこれまで活動を行ってきた人権や平和、そして環境への取り組みを世界の仲間と連携して実現していくよう「誰も取り残さない」と提唱するSDGs（持続可能な開発目標）の運動に連なって活動を行っています。「Y-SDGs」や「かながわSDGsパートナー」として認証登録され、SDGsを推進しています。また、脱炭素やエシカル消費にも法人全体でタスクチームを構築し、私たち一人ひとりが身近な社会課題を「自分ごと」として考え、行動す

ることがこの目標を達成する第一歩となると考えて、各拠点において取り組みを行っています。

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。

施設の貸出について、目標稼働率を設定し、目標に向け利用促進を行います。多目的ホール1については地域ニーズを聴取した上で貸出やサロンとして開放を行います。

【 2030年度目標稼働率 】

	午前 (9-12)	午後1 (12-15)	午後2 (15-18)	夜間 (18-21)	部屋別
多目的ホール	75%	78%	40%	35%	57%
調理室	20%	15%	18%	15%	17%
地域ケアルーム	75%	75%	40%	45%	59%
ボランティアルーム	40%	55%	45%	20%	40%
時間別	53%	56%	36%	29%	

◇ 利用率向上のための対策

(1) 既存登録団体への働きかけ

- ① 地域ケアプラザの貸館予約状況の更新を毎日行い、タイムリーな情報として館内に掲示、ブログ等にも情報を定期的に掲載します。
- ② 複数の登録団体が貸館予約を取り合っているような状態が生じた際には、担当職員から代替曜日や時間帯のご案内を行う他、必要に応じて担当職員が団体同士の間に入り話し合いの場を設けるなど、それぞれの団体の活動を支援します。
- ③ 貸館の際のルールを利用の手引きとして冊子にまとめ、登録時や代表交代時、登録更新時などの機会に登録団体に配布を行うとともに、全職員が貸館において統一した対応が出来るよう職員会議やミーティングを通じてルールの確認を定期的に行います。
- ④ 利用団体交流会を行い、利用者同士が顔の見える関係を構築し、相互の活動の理解を図るために実施します。
- ⑤ 快適で居心地の良い施設を維持するために、施設の環境整備と清潔保持に努めます。

(2) 新規登録団体を確保していく働きかけ

- ① 毎月発行予定の地域ケアプラザ広報誌に、地域住民の活動拠点として貸し室を行っていることや貸出方法や稼働率を掲載し、地域に広く周知します。回覧板や自治会・町内会掲示板を通して地域へ情報発信を行い、活動場を探している団体に情報が届くように努めます。
- ② 様々な地域に出ていく機会や事業の機会を活用し、地域の中に活動の場を必要とされ

る方がいた場合には、お声がけを行うなどの取り組みを全職員で協力して行います。

③ 自主企画事業から自主化への支援を行い登録団体へ発展していく支援を行っていきます。

④ 受付に施設利用の手引きや資料を配置し、地域ケアプラザに施設利用以外で来館された方にも情報が伝えられるように取り組みます。

(3) 地域全体の生活状態のリサーチと分析

地域で生活している方々の生活状態のリサーチを様々な世代や世帯に行い、地域特性を把握しながら、稼働率の低い時間帯や稼働率向上へつなげていく糸口を分析していきます。

以上のような働きかけをおこないながら、来館される全ての方に元気な挨拶とにこやかな笑顔で迎え入れるホスピタリティを大切にすることで、「地域ケアプラザで活動したい」と思う方を増やし利用率向上を図ります。

◇ 効率的な施設貸出の方法

施設貸出について、全職員が公正中立で正しく対応できるよう研修を行い、情報の共有を図ります。登録時に細かなヒアリングを行い、登録団体が円滑に貸館利用できるように努めます。施設予約のシステム化に関しては横浜市の提供するシステムを活用予定です。システム導入までの期間においては従来の予約方法にて対応いたします。団体の登録時や初回利用時、代表交代時には、貸し室の利用方法等（貸出備品、清掃方法、避難経路等）の確認を行います。

◇ 情報提供の方法

館内や館外に設置された掲示板、またチラシ用のラックを活用し、利用者・来館者への有益な情報提供を促進していきます。

- (1) ラックは分野ごとに分け、表題を付けるなどの工夫を行い、チラシに関しても定期的に整理を行い、利用者が必要とする情報が見つけやすい工夫を行います。
- (2) 来館者には職員から積極的にお声がけを行い、来館者が求めている情報がある場所へご案内が出来るようにします。
- (3) 子育て世帯から高齢者まで幅広い世代に向けて情報を提供していくために、地域の関係機関とも連携を密に行い、様々な情報が集まる場となっていけるように努めます。
- (4) 館内掲示板や人通りの多い道路沿いの窓を有効活用し、視覚にも広報物を用いて、地域ケアプラザが地域住民の活動拠点として貸し室を行っていることを PR し、自主企画事業や講座の情報などを随時発信します。
- (5) 職員がそれぞれに把握している情報も口頭での情報共有だけでなく職員回覧やメールを活用し、情報共有を行い、利用者に対しても情報発信がしてけるように努めます。
- (6) ブログや SNS を活用し、幅広い世代に情報発信していけるように取り組んでいきます。
- (7) 利用団体を紹介するスペースを設け、団体のチラシ等の掲示を行います。チラシのない団体に関しては団体紹介シートを記入してもらい、新規メンバーの募集や情報周知において団体の活動を支援します。

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。

◇ 総合相談に対する基本姿勢

総合相談業務に対する基本的な姿勢は、ワンストップの相談窓口です。そのためにも、相談担当者が社会常識に加え、社会福祉関連分野についての幅広い知識をもち、相談者に寄り添えるコミュニケーションスキルを持っていること、安心して相談できる相談室環境があること、他の専門機関の専門職と交流の機会を通して良好な関係を築いていること、さらに、法改正、制度改革や制度改正の方向性に関する情報を正確に把握していることが必要です。

相談対応は、基本的には開館時の窓口・電話相談とし、出張相談やアウトリーチによる訪問相談も力をいれて行います。今後はメールなどIT環境利用による相談も行っていきます。また、他の専門相談機関に引継いだ場合に、引継ぎ以降にも地域で生活する相談者が不安を感じないよう、相談者ニーズに応じて継続的に関わりを持ちます。虐待等の緊急性の高い相談の場合には、日頃より行政等の公的機関と連絡・連携を行っておくことにより即時対応いたします。

◇ 相談者への情報提供の考え方

(1) 高齢者分野

横浜市のポジティブエイジングの方向に合わせ、「フレイル予防」、「認知症予防」、「生活の充実」等それぞれの目的に即した情報を提供します。公的介護保険サービスに加えて、地域のインフォーマルサービス（見守り団体、ボランティア、運動の場）に関する情報を地域ケアプラザが把握し、必要な人に届けます。アウトリーチにより、必要な方に必要な情報が届くようにしていきます。また介護や医療が必要な状態であれば、保健・医療・福祉などに関連する地域の固有の情報を活かして、総合的なサービスが受けられるよう取り組みます。

(2) 子ども分野

子育て世代に向けては、保育園や病院、公園などの子育てに必要な施設やお役立ちスポットに関する情報や、また子育て世代同士が交流する機会に関する情報などを提供します。地域には、子育てを楽しみながら仲間と一緒に活動を行っていくサークルや団体があります。その情報が、館内の掲示に加えて、地域子育て支援拠点との情報共有、子育て関連施設への情報提供、地域の子育て支援者への情報提供、ブログやSNSを通した情報発信する事により、幅広く伝わるようにします。

小中学生などの子ども達へは、地域ケアプラザが子どもの居場所の一つとなり、困ったことがあれば相談できる場所だと周知します。必要時は、学校やPTA、子ども育成会、放課後キッズクラブや学童、民生委員・児童委員とも連携をとりながら対応していきます。

(3) 障がい者支援分野

障がい者の方への支援は、個人の個性と生活スタイルと、その方の障害特性に合わせた支援を行うことが大切と考えます。そのために、ICFの考え方をベースにしたアセスメントを基本とし、生活上の課題を伴走的に解決するお手伝いをすることを基本姿勢としま

す。すでに支援者や支援機関がある方については、その支援者・機関の方たちと協力して相談対応を行います。また、地域ケアプラザでは成年後見制度や見守りに関する相談・情報提供ができるので相談対応します。活動の場を広げるご相談の場合には、当事者でも関係者の方でも団体登録により、地域ケアプラザ施設を利用できるので、余暇活動企画を支援します。障がいをお持ちの方が利用しやすい施設であることをお知らせします。また近隣の障がい福祉施設とも連携し合同行事等を行い、行事や自主企画事業を通しての情報提供を行います。

(4) 困難な問題を抱える女性支援の分野

女性相談センターの紹介もしくは連絡をとり、緊急な場合などは女性職員による同行支援により確実に相談を引き継げるようになります。

◇ 相談者への情報提供媒体について

(1) 紙媒体による方法

紙媒体による情報提供を行います。地域ケアプラザの広報誌や自主企画事業の案内は、掲示板や回覧板を通して、自治会・町内会単位で情報が伝わるようにします。広報誌は関連団体・関係機関・地域のネットワークの中にある関係機関やエリア内の公共施設や商業施設にも置いていただけるよう取り組みを行います。世帯数が多いマンションについては、管理組合や管理人さんの協力を得て町内掲示板への掲示をご依頼し、地域ケアプラザ以外の身近な場所で情報を得られるよう取り組みます。

(2) ブログなどの電子メディアを活用した方法

ウェブページに加え、定期的なブログを更新により情報提供します。自主企画事業や相談受付時間などの情報を掲載し、特に子育て中の若いスマート世代の方が情報にアクセスしやすい環境をつくります。

(3) 職員による直接的な伝達・広報

来所相談、出張相談、訪問相談の際には、職員が紙媒体の説明資料や図解説明により詳しい情報提供を行います。コミュニケーションボード等も活用し相談者の理解しやすい方式による説明を行います。

(4) 日本語以外による情報伝達

日本語以外を母国語とする方々には、外国語を話せる職員（英・韓・中）による情報提供、もしくは国際交流ラウンジ等の発行物や通訳サービス窓口を利用して情報提供します。また、近年、その精度が著しく向上している翻訳ソフトも活用します。言語や生活習慣の違いが地域社会参加の壁とならないように、地域や地域ケアプラザの行事や自主企画事業への参加を案内し、行政が発行している外国語による案内があることを知らせ、地域ケアプラザにも資料として常備するようにします。

ウ 各事業の連携及び関連施設（地区センター等）との連携について

地域ケアプラザの役割を果たすための、各事業担当間や関連施設との情報共有、円滑かつ効率的な管理運営に対する考え方を記載してください。

◇ 地域ケアプラザ内での、各事業担当者間の情報共有について

職員会議（月1回以上開催）において、それぞれの事業担当者が、現在取り組んでいる事業内容の進捗状況を報告し、取り組みに関係する地域・近隣施設の情報を共有します。分野横断的な自主企画事業の計画、複数の担当職員が参加する会合を企画・運営し、全員が一体的に地域支援に関わっていることを確認しながら取り組みます。地域包括支援センター職員は個人情報の扱いが多いことから、毎月1回以上、3職種で業務内容の確認を行い、継続対応相談の方向性を確認します。

毎朝、出勤職員全員で担当業務の確認を行い、その日の予定ならびに予定されている来客、連絡、入電等の情報を共有します。

区役所、区社協、地域ケアプラザと地域活動を支援するための会議に職員が参加して、鶴見区内及び生麦地区のイベント情報を共有したら、その情報を全職員で共有するために職員間でメール発信、所内回覧、口頭伝達をおこない共有します。

◇ 地域の関連施設との情報共有について

(1) 生麦地区センターとの情報共有

地域ケアプラザ館内にも地区センターでのイベント情報が得られるように掲示板やラック等に配架物を常置します。地域ケアプラザに、比較的元気な高齢者の方や若い方、スポーツをしたい方から体操や趣味活動に関するお問い合わせがあったときには地区センターイベントや地区センター利用のご案内ができるように情報共有を行います。また、逆に、フレイル状態が心配される方や認知症が疑われる状態の方に関する情報を地区センターから頂いた場合には、地域ケアプラザで対応します。また、緊急事態の際に円滑な協力体制を組むために、防災訓練およびAED使用訓練を合同で実施します。

地域行事へ出店の際は地区センターとふれあいの家の3者が協働で参加できるよう企画、運営を行います。ふれあいの家、生麦地区センターと3館合同での秋まつりを実施します。

(2) ふれあいの家との情報共有

ふれあいの家の中庭スペースをお借りしてラジオ体操と地域ケアプラザオリジナル介護予防体操を週二回行います。ふれあいの家の職員と利用者とも顔見知りの関係となり、様々な地域の情報共有と協力体制を築きます。また、ふれあいの家にも団体登録していただき、地域ケアプラザの場を活用したり、協働での取り組みを行います。ふれあいの家の利用者の方が65歳近くになり介護保険への移行を検討する場合には、65歳到達前から地域包括支援センターがかかわり、本人が満足できる状態が達成できるよう協力します。

(3) 放課後キッズクラブや学童との情報共有

小学生向きの事業企画を行う際には、小学校に加えて放課後キッズクラブや学童にも、子どもたちへの情報提供をお願いします。放課後キッズクラブや学童の子どもたちが地域ケアプラザの自主企画事業に参加するときには、安全で楽しく参加できるように取り組み

ます。

(4) 親と子のつどいのひろば『はなはなひろば』との情報共有

互いの広報誌の配布や共催で子育てに関する自主企画事業を開催することで、地区センターや地域ケアプラザで開催される区主催の子育て支援教室や区の地区担当にも必要な情報が伝わるように互いに協力できる関係を築きます。また、自主企画事業を共催し、円滑に連携して業務が行えるような関係づくりに努めます。

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。

地域で暮らすすべての人が、年齢や性別の違いや障がいの有無に関わらず、安心して日々を過ごすことが出来るような地域づくりを今後も進めていくために、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は重要と考えます。自治会・町内会、民生委員・児童委員協議会、その他地域の関連団体などの会議・会合へ積極的に参加し、地域のニーズ把握や地域の方々からの生の声の把握に努め、地域ケアプラザの把握している様々な情報をそれぞれに発信していきます。

- ① 民生委員・児童委員協議会の定例会には、地域包括支援センターの職員が参加し、情報共有や個別ケースの支援に関する事例検討などを通じ、顔の見える関係や相談し合える関係を構築・維持していきます。
- ② 小学校や中学校など教育機関や子ども達を支援している団体とも連携を取り、子ども達の健やかな成長を支えていく事業の計画・実施を行います。
- ③ 『なまいちじゅん(地域情報と地区社協の取り組みを紹介する広報誌)』を毎月発行している生一連絡会に職員がメンバーとして参加し、地域情報の共有や事業の取り組みを計画・実施します。
- ④ 担当エリア内にある工場や個人商店、コンビニ等などの企業・商店とも顔の見える関係性を構築・維持することで地域課題の解決に向けた糸口を見つけていきます。

生麦の地域で受け継がれている地域行事に職員も地域の一員として、地域の方々とともに参加させていただき、同じ体験を通じて生麦を肌で感じながらその場で得た地域の情報やつながりは地域ケアプラザ内部でさらに共有を行い、それぞれの専門分野の取り組みに生かしていくように努めます。また、健康づくりに関する情報提供を始め、権利擁護や詐欺被害防止啓発など多くの方に知っていただきたい情報を発信していく機会とします。

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。

地域ケアプラザと区役所が、必要な情報や各々が抱える問題・課題等を互いに円滑に共有し、個別課題や地域課題の解決に向けて効果的な役割分担のもと、協働して取り組むことができるような関係性の構築・維持、取り組みの実施を目指します。区政運営方針を推進する上でも、地域ケアプラザが行う様々な自主企画事業などを通して、顔の見える関係の中から把握したニーズや、高齢者や障がいのある方の意見など、たとえ少数意見であっても重要視しなければならない意見などを、地域の中からくみ取り、その上で地域ケアプラザと行政機関とが連携し、ニーズに対応していくことによって、延いては誰もが住みやすい町にしていくことができると言えます。

鶴見区役所各課と協働し下記の取り組みを行います。

(1) こども家庭支援課

- ① 区行政と協働し地域の子育て世帯に向けた情報提供やイベント開催のための会場の調整や事業情報の共有を行います。
- ② 地域ケアプラザで行う乳幼児と保護者向けの事業や参加者からお受けしたご相談の中で内容や親子の状況によっては迅速にこども家庭支援課地区担当保健師等と連携して情報共有を行います。相談者の求める情報提供や子育てにおける困りごとなどが解決していくように支援します。

(2) 高齢・障害支援課、生活支援課

- ① 毎月1回区・包括連絡会を開催し、双方で実施している主催事業の情報や横浜市主催の研修情報の共有や個別ケースについての対応報告や検討を行い、地域ケア会議や医療・介護連携に向けた会合の企画・運営などの意見交換を行っていきます。
- ② 地域の方にも知りたい情報・生活上の役に立つ情報が得られた場合には、館内掲示、自主企画事業、出張講座、老人クラブでのご紹介等を行い、公的機関として区行政とともに広報に努めます。
- ③ 多くの生活課題をお持ちの世帯・単一の職種では対応が困難なケース・虐待もしくは虐待が疑われる場合等は、区の各課の担当職員とともに対応について情報共有や協議を行い、迅速に対応をしていきます。
- ④ 市民後見人として活動していらっしゃる方を支援する活動に、成年後見サポートネットを通じて、区社会福祉協議会、区役所とともに定期的に取り組みます。
- ⑤ 認知症関連事業においては、区内キャラバンメイトさんが活動しやすい状況となるように、区と連絡を取ってキャラバンメイト連絡会を開催し、区域での活動を支援します。
- ⑥ 介護予防普及啓発業務に関しても、区の地区担当保健師と計画段階から打ち合わせを重ね、区の介護予防の方針に沿った項目を講座の中に盛り込んでいきます。
- ⑦ 横浜市の元気づくりステーション事業に関しても、地区担当保健師と二人三脚でグ

ループ全体の活動を支援します。新たなボランティアメンバーの獲得、健康づくり・介護予防の取り組みを継続的にかつ自主的に盛り込んでいけるように取り組みます。

(3) 福祉保健課

- ① 『鶴見・あいねっと』を今後も推進していく為、あいねっと地区別支援チームには全職員が可能な限り支援チーム会議や開催事業に参画していけるようにしていきます。
- ② 地域の方々がいつまでの健康でいられるために健康に関する周知活動を協働して行います。

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・あいねっと』においてあいねっと地区別支援チームメンバーが一体となって、ネットワークづくりができるよう、地区別支援チームメンバー間の意見交換、情報共有を毎月のあいねっと地区別支援チーム会議で行います。地区別支援チーム会議では、ケアプラザの職員は地域に一番近い存在として、住民目線の提言、説明を行い、地域住民の意見や思いを会議の場で伝えていきます。地域のあいねっと担当者とも日々連携を取りながら、「顔の見える関係づくり」、「地域課題を共有し考える場づくり」を行う他、町会の会合などの場を利用して地区別支援チーム会議にて議論された課題や意見を伝え、ネットワーク構築や計画遂行に住民の参加、協力が多く得られるよう丁寧な説明、働きかけを行っていきます。

- ① あいねっと地区別支援チーム会議には全職員が可能な限り支援チーム会議や開催事業に参画し、職員それぞれの専門性と知識・技術を活かし、課題解決に向けた取り組みが実践していけるように努めます。
- ② 地域を様々な視点から情報収集・分析を行い、毎年の振り返り・次年度の取り組みを検討します。
- ③ 地域の方々にもあいねっと地区別支援チーム定例会議に参加していただけるように調整を行い、ともに地域の課題解決に向けた取り組みを実践していけるように努めます。
- ④ 地区懇談会の場での話し合いや地域行事でのあいねっとブース出展、あいねっとサッカーチーム、あいねっと親睦グランドゴルフ大会等を開催し、地域の中での取り組みが浸透し、課題解決につながっていく取り組みます。

(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。

地域ケアプラザの自主企画事業は、地域におけるニーズの解決を目指すとともに、「人と人のつながり」、「地域とのつながり」をつくっていくことが大切であると考えます。事業へ参加することで自らの健康・生活課題や困りごとなどの解決を図り、事業に参加する方たちと顔の見える関係をつくることで、地域ケアプラザの事業だけでなく地域の活動にも参加していくようなつながりの輪を広げていくことを目指します。さらに、地域ケアプラザの自主企画事業参加者が、気軽にボランティア活動に取り組める機会を事業の中で提供し、福祉保健活動へとつなげます。そして、参加者がボランティア活動を継続する中で自主活動化へと結びつけられるように、定期的に既存の活動を評価し、新しいアイディアや企画を取り入れながら、自主企画事業全体を改善・発展させていきます。

◇　高齢者分野での取り組み

高齢者の方の関心が強い健康づくり・介護予防を中心とした事業を展開します。

- ① 週 1 回程度の室内での座ってできる体操、予約不要の定期的な短時間の屋外会場での体操、地域ケアプラザを出発点とした近隣へのウォーキング等
- ② 指先を使う絵手紙、鉛筆で書いて取り組む脳トレ、簡単な外国語を取り入れた脳トレ等
それぞれの自主企画事業における講師に関しては、法人の幅広い人脈を生かしそれの内容適した専門的な知識をもった講師を選定します。また、地域ケアプラザ職員も講師として事業を行う機会をもち、参加者との関係づくりを行います。

参加者同士のつながりづくりの視点から、事業の前後の時間におしゃべりができるように1階の多目的ホールをサロンとして開放することや、参加者同士がお互いに変わりがないか声を掛け合い、心配事や困りごとがあれば言い出せるような、気の合う仲間づくりへとつながっていくように、職員が時には参加者の輪の中に入りつつ支援を行います。さらに、地域ケアプラザ以外での会場も活用し、限定的な参加者層にならず新たな参加者を獲得していくように取組の周知を行い、近隣の施設との協働や交流も取り入れながら、実施の準備や片付けに積極的に参加者にも関わってもらうことで、自主活動化へのきっかけづくりや地域とのつながりづくりに発展していくように取り組みます。

参加者が曜日や時間を多少忘れやすくなってしまっても、お互いに誘い合いながら会場へ向かうことができ、地域ケアプラザの自主企画事業だけでなく、地域のイベントや老人クラブなどの活動にも参加を継続していくように、地域情報が集約される地域ケアプラザの特性を活かして、こまめな情報提供やチラシ配布を自主企画事業の場においても行っています。

◇　子ども分野に関する取り組み

乳幼児を対象とした事業では保護者と子供の触れ合いや、同じ地域で子育てに励む保護者と子が交流し、子育てに関する情報交換や困りごとをお互いに相談したりすることができるよう

な場を提供します。地域の子育て支援拠点や保育園と連携し、地域で行われている子育て支援事業の開催やイベント紹介なども行います。また、子ども分野に関する情報は館内に専用掲示板を作り情報を集約し、最新情報と配布チラシを得られるように取り組みます。

地域で活動する子育て支援団体や地域主催のサロン運営担当者と協働し、事業を企画・実施していきます。双方で参加者を募ることで、地域へ幅広く情報が周知されるように努めます。また、当法人の保育事業部とも協働し、事業への専門職(保育士、栄養士、看護師)の派遣や事業の企画・実施していきます。自主企画事業参加者が対象年齢を過ぎた後も継続的な活動を希望した場合か、登録団体となり活動を自主化していく支援も行っていきます。

学齢期の子どもたちに向けては、学年を越えた交流や世代を越えて地域の方々とともに活動する機会を、事業を通じて作っていきます。スポーツや子ども向けの認知症サポーター養成講座などを継続して行い、地域の方にボランティアとして参加していただくことで世代交流の機会をつくります。そして、子どもたちが主体となって取り組む活動の場を創出するため、3館合同秋まつりでのお手伝いボランティアから始め、先は子どもたち自身が1ブースを企画・運営することを目指し、地域の小学校や放課後キッズクラブ・学童と協働して企画していきます。活動を通し、自分のためだけでなく、周囲のことを考えて行動する思いやりの心、地域への愛着心を育み、地域の次世代を担う人材育成の一助となるよう働きかけます。

◇ 障がい福祉分野に関する取り組み

学齢期の子どもたちを対象に工作やボッチャなどのスポーツや遊びなどを楽しめる事業を企画します。事業に合わせて参加している子どもの保護者が集まれる場を提供し、何気ない雑談や普段の生活における悩みなどを話せる時間を作ります。保護者から相談があった場合は、情報提供を行ったり、必要に応じて地域で活動されている関係機関をご紹介したりなど丁寧な対応を心がけます。

また、ふれあいの家の中庭を会場としてお借りした自主企画事業を企画・実施することで、参加者とふれあいの家利用者の交流を図ります。体操やボッチャ、モルック、屋外演奏会などをともに楽しむ機会を作ります。近隣の関連施設にも広報を行い、参加の輪を広げていく取り組みを行います。

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。

生麦地域では、地域住民の力によって様々な福祉保健活動が行われ、すべての方が暮らしやすい地域になるように取組が行われています。団体の既存の活動の枠組みにとらわれず、それぞれの団体の持つ力を活かして、地域の課題を解決するために、関係団体とのつながりを構築する橋渡しや、包括的な取り組みが行われるように支援を行います。また、既存の団体だけでなく活動の場を求める団体や地域活動の企画の場としてもご利用いただけるように広報に取り組みます。

◇ 福祉保健活動拠点としての周知

- ① 館内で団体活動の広報のために団体活動掲示板を作り活動の紹介を行います。
- ② 団体ごとに団体紹介のチラシ掲示や活動紹介シート作成を行い、それぞれの団体がどのような活動しているのかがわかるようにします。チラシや活動紹介シートに関しては定期的に更新を行います。
- ③ ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビへの情報掲載の提案と掲載支援を行います。
- ④ 地域ケアプラザの広報誌等を活用し、福祉保健活動団体が活動する場を提供していることの周知を広く地域に向けて継続して行っています。

◇ 福祉保健活動の場の提供

- ① 地域で活動しようと考えている方やボランティアの方が協議や地域活動の企画のために場所を使えるように、利用方法等についてご案内します。
- ② 自治会・町内会の枠を超えて集い、地域の新たな活動創出の場として施設を利用していくだけるよう、グループ作りのお手伝いや団体登録の方法のご案内などを行います。

◇ 利用促進をはかる取組

- ① 地域ケアプラザの貸館や各部屋や時間帯での稼働率について(場が空いている情報等)、地域に幅広く周知できるように取り組みます。関連する情報を掲載した広報誌は各自治会・町内会や各関係機関へ配下をお願いし、地域ケアプラザに足を運ぶことがない方にも見てもらえるように取り組みます。
- ② 貸館の予約状況を館内へ掲示し、定期的に情報を更新し、利用促進をはかります。
- ③ 貸館に関する情報がインターネット上でも確認ができるように取り組むとともに、インターネット利用が難しい方が不利にならないように、公平な受付方法で活動の場を提供いたします。
- ④ 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が中心となり、新たな活動の支援や既存の団体の支援を行い、活動が継続していくように場の提供だけでなく、円滑な活動への支援も行います。
- ⑤ 福祉保健活動団体同士が交流する機会として「団体交流会」を企画・実施します。団体交流会では「顔の見える関係づくり」をテーマに、地域でどのような活動がされているのかをお互いに知り、協働で活動するためのきっかけづくりを行います。

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。

当法人はボランティア精神に根ざし、当法人の活動を支えるボランティアとスタッフがともに手を携えて活動を展開しているボランティアアソシエーションです。多様な領域と子どもから高齢者まで幅広いボランティア層が活動しているのも当法人のボランティア活動の特色です。さらに地域の諸団体や企業などと連携して、今後も地域に根差した活動を広げていきます。

生麦地域は、地域の方々が意欲的に活動され、人と人のつながりを大切に、自助・共助・公助

の営みが構築されている地域です。その輪がさらに広まり、ボランティア活動を行う人を増やしていけるよう、当法人のボランティアに関するノウハウを活かし取り組んでいきます。

◇ ボランティア登録、育成

ボランティア活動を通して地域に貢献したいという思いがありながらもまだ実際の活動に至っていない方を、地域ケアプラザ内に限らず地域イベント等の諸活動につながるよう、地域ケアプラザ全体で地域と連携して支援を行っていきます。

(1) 新規ボランティアの発掘

ボランティアに興味はありながら、はじめの一歩踏み出せずにいる人に、気軽に始められるような活動の機会を提供します。具体的には、地域ケアプラザで実施している自主企画事業における短時間の簡単な活動を「ちょこっとボラ」として募集を行います。自主企画事業中の活動なので、職員の見守りのなかでの活動となります。メンバーの中に「もっと活動したい！」と言う方が出てきた際には3館合同秋まつりや他事業でのボランティア活動、生活支援ボランティア(生麦おたすけし隊)を紹介し、少しずつ活動の幅を広げていけるように支援していきます。

また、学生ボランティアの募集にも取り組み、実習受け入れで関わった学生のボランティア登録の案内や近隣教育機関とも連携して募集周知を行います。

(2) ボランティア登録と育成・活動継続

ボランティア活動希望者にはボランティア登録用紙を記入していただき、担当職員との面談を通して、ご本人の希望する活動内容や頻度などを聞き取ります。活動前には、電話や面談での予定の調整、オリエンテーション等を行い当日の活動がスムーズに行えるように支援をします。活動開始後も適宜フォローアップミーティングを行い、活動後には活動の感想や今後の希望などを聞き取ります。ご本人の得意分野や活動状況を把握し、活動継続できるように支援します。

さらに広いエリアでの活動を希望される方には、鶴見区社会福祉協議会のボランティアセンター登録をご案内し、区域での活動を支援します。地域ケアプラザの自主企画事業やイベントだけでなく、地域行事へと、ボランティア自身が地域とのつながりを広げていけるような場の創出に取り組みます。

(3) ボランティア同士の交流と活動の発展

ボランティア同士の交流と活動周知の機会として「ボランティア交流会」を企画・実施します。交流会では1年を通して行われた様々なボランティア活動をボランティア自身に語って紹介していただき、お互いの活動への共感と理解を深めます。交流会が新たな仲間作りや活動を生む機会となるように、参加者同士がコミュニケーションをとり、仲間意識が芽生えていくようなレクリエーションを実施します。

◇ コーディネート

地域でボランティアを必要とするニーズを収集し、地域でのボランティア活動情報を発信することで、ボランティアを必要としている人と活動している人をつなげます。下記のよう人に人

をつなぎ、コーディネートすることで、ボランティア活動の更なる活性化に働きかけます。

(1) 情報収集 “小さなつぶやきを見逃さない関係づくり、地域最新情報の収集”

地域行事や集まりに職員が足を運び、気軽に相談できる関係づくりに努め、生活に関する相談の中から、地域にある最新のニーズを積極的に集めます。また地域包括支援センターや関わりのある介護サービス事業所から寄せられる情報をもとに、支援者が気づいた地域ニーズを集めます。

(2) 情報発信 “掲示版や広報誌を使用した情報発信”

館内掲示板にボランティアコーナーを設け、ボランティア活動者の情報をまとめた「ボランティア活動シート」を用い、情報を発信します。また、生活支援ボランティア(生麦おたすけし隊)の利用案内配布を行います。把握した地域ニーズを元に「ボランティア募集シート」を作成し、ボランティアを呼びかけます。地域ケアプラザに足を運ぶことが難しい方にも、必要な情報が届くように、広報誌を使用して広く情報を周知します。

(3) コーディネート

地域ケアプラザの収集した情報を活用し、ボランティアセンターとも連携を図り、ボランティアを必要としている人と活動している人をつなぎます。生活支援ボランティア(生麦おたすけし隊)の活動支援をする中でも、新たな活動内容の開拓にともに取り組み、活動の輪を広げていく支援を行います。また、地域で活動されている諸団体との情報交換も隨時行い、必要に応じて団体ともつないでいきます。地域のボランティアに対するニーズを積極的に捉え、コーディネートする役割をさらに強め、高いニーズに対しては地域のインフォーマルサービスに育つよう支援を行い、すべての人が住み慣れた場所で、いきいきと暮らすことができるようサポートします。ボランティア活動の受け手にとっても、公的サービスでは対応が難しいニーズの充足を図り、社会参加促進の機会となるよう働きかけます。

地域ケアプラザでは、園芸ボランティアとして施設の周囲の庭木の選定や夏のゴーヤのグリーンカーテン設置活動をしてくださっている方々や、プランターの水やりや花の植え替えをしてくださっている方、自主企画事業の準備・片付けをしてくださっている方、地域行事のお手伝いをしてくださっている若手ボランティアの方などがボランティアとして日々活動しています。また、2022年に結成された生活支援ボランティア『生麦おたすけし隊』が地域で暮らす高齢者のちょっとしたお困りごとの解決支援を継続的に行ってています。地域ケアプラザでは定例会への参加や依頼窓口の受付などの活動支援も継続的に取り組んでいきます。

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。

生麦地域では様々な福祉保健活動が地域住民の手によって展開されており住民主体の地域づくりがなされている地域です。地域の力で活動がさらに活性化されるように地域ケアプラザからも情報発信を行い地域に必要とする力をつなげられるように情報の収集、発信を行います。

◇ 団体や人材の情報収集

(1) 活動団体と地域住民のニーズ

地域ケアプラザで活動されている団体に団体紹介シートの記入をしていただき活動の場や情報を求めて来館される方が一目でわかるように活動分野などを整理し館内の掲示板に貼り出します。このシートは定期的に更新を行うことで、新しい情報を提供できるようにし、情報の収集、発信に努めます。また、地域住民からのニーズに応じて団体の紹介を行うとともにマッチングまでの調整役を担います。

福祉保健活動団体やボランティア同士の交流を目的とした交流会を実施します。交流会では普段地域で活動している団体や地域の方たちが集まりお互いの活動を知ることで顔の見える関係をつくり、新たな活動の場を創出する機会として積極的に支援します。また地域ケアプラザからも地域の活動の紹介や福祉保健情報の提供を行っていきます。

(2) 地域活動への参加

職員が地域の行事や町内会、自治会の諸活動に積極的に足を運び、地域住民との交流を図ることで普段地域ケアプラザに足を運ぶことがない方たちともつながりを持ち、気軽に相談できる関係づくりを進めていきます。地域活に出る際には地域ケアプラザの広報紙や各情報誌を配布し情報提供に努めます。また、そこで把握したニーズを職員の間で共有し専門職によるヒアリング等に繋げ適切な情報やサービスに繋げていきます。また、様々な機会での交流の中で地域や人材に関する情報を集めていきます。

(3) 人財台帳の作成・更新

上記の様々な機会での交流の中で集めた地域の人材に関する情報を『人財台帳』としてまとめ、集めた情報は職員間でのみ共有します。自治会・町内会の役員交代のある時期に合わせ、情報更新を行います。

◇ 情報発信

地域ケアプラザで発行する広報誌や各団体、関係機関のチラシなどを掲示する掲示板は定期的に整理を行いながら見やすい掲示をおこないます。来館者へ積極的にお声がけを行い、スマートな情報の収集、提供に繋げます。

ホームページやブログ等を活用し、地域ケアプラザの事業や福祉保健活動団体の活動をより多くの方に見ていただけるように取り組みます。ホームページやブログのQRコードなどを広報誌やチラシに載せることで誰でも気軽に情報にアクセスできるように努めます。

(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。

生活上のニーズを把握・分析する際には、数値データ分析、実地踏査、フィールドワーク、インタビューなどの質的分析などを組み合わせ行います。

◇ 基礎的な情報をそろえることと情報の更新

歴史、地理的特徴、交通アクセス情報、商店・金融機関、住宅情報、地域活動状況、防災活動状況、公共施設、福祉・保健・医療機関情報、自治会・町内会、地区民生委員児童委員、友愛活動委員などの情報をまとめます。そのうえで、地域にお住まいの方や関係者の方からの追加情報をまとめていきます。

交通アクセスについては、生麦エリア内のいくつかのポイントから、病院、主要な店舗までの交通手段と所要時間を整理し、生活時間と暮らしの経済の分析に活用します。住宅情報については、建物が前面道路から奥まっている戸建て、築年数が経っていて高齢者比率の高いマンション、オートロックや管理人の不在で見守り上の課題がある集合住宅に注目して情報整理します。医療については、連携する可能性が高い病院、地域の人の身近な医院、地域の拠点病院、救急搬送先として多い病院に着目して情報把握します。統計資料については、公開されているものと区から提供していただけるものの両方を参考にして、数値から見える地域特性を区域・市内・全国と比較して変化を追います。

◇ 生活習慣や生麦地域での暮らしを理解する

これまで生麦で生活してきた方々の生活習慣やこの地域での暮らしを理解することが重要であると考え、職員が地域活動へ参加し、地域の楽しみや地域の方々の生活を理解した上で、生活上のニーズの把握に努めます。特に、一日の街の様子の変化、季節・一年を通しての変化、過去からの変化など、生活者にとって当たり前のことを、職員も理解し体感する必要があります。年間カレンダーを地域全体と地域の自治会・町内会ごとに把握し、区域の活動の中で生麦エリアとの関わりが深いものについても把握し、整理します。

◇ 地域の情報

(1) 情報収集の方法

- ① 自然なコミュニケーションから
- ② アンケート調査・ヒアリング調査
- ③ 地域ケア会議、協議体、自治会・町内会会合、老人クラブの集まりの場

(2) 情報の整理の方法

- ① 生麦エリア全体の情報を整理する
- ② 単位町内会ごとに情報を整理する
- ③ 民生委員の担当地域ごとの情報整理
- ④ 集合住宅ごとの情報整理。

(3) 情報分析の手法

- ① すでにある地域資源を探す

すでに地域にある住民同士の助け合い、地域の商業施設(店舗の人)から住民へのサービスを、交流、居場所、見守り・つながり、日常的家事、ちょっとした手助け、健康、外出、家計・金銭管理、移動、不安解消、という10の視点から分類します。

コミュニケーション・アンケート・ヒアリングでニーズとして上がってきた情報も、

同様の10の視点から分類します。ニーズと、すでにある資源のマッチングを行い、まず、地域資源を活用すれば対応できるようになるニーズなのか、それとも民間業者が対応するニーズなのか、そもそも不足している又は存在していないサービスなのか、を検討します。

② 誰の困りごとのかを整理する

高齢者の困りごと、表出・把握された事柄が、高齢者自身の気づきに基づくものなのか、支援側が感じているものなのか、地域のリーダー的な人が感じているニーズなのか等、どのような視座から出されたものなのかに基づき分類・分析します。それにより、地域を共通基盤として組織的に取り組むべき課題なのか、個人の支出により賄うべきものなのか、新たに資金投入しなければ解決できない類のものなのか等、分析し、課題への取り組み方法の方向を決定します。

③ 高齢者の社会参加に関連づけられるサービスを創出できるのか検討する

地域の方が、現役時代の能力や、趣味や特技を生かして活動できる場が、既に存在しているのかを検討します。その際に、地域のボランティア希望の方のプロファイルを、インタビューを通してお聞きして、既にある資源につなげるもしくはその資源を発展させることでいいのか、それとも新たな資源開発をすることによって、その方が輝ける場をもてるのか、分析します。

④ 高齢者ニーズを持つ方の分析

高齢者のニーズとして把握した個々の案件について、同様のニーズを持つ方が、どの程度の頻度で、どこにいらっしゃるのか、という観点で地図上に展開します。地図上のそれぞれの点が駅、道路、バス停などとどういう位置関係にあるのか、また集合住宅か戸建てなのかといった情報にも着目します。将来的に増大する可能性のあるニーズなのかについて、地区概況シートや地域特性、行政データなどをもとに分析し、予測し整理します。

以上、それぞれのニーズについて、共通のフォーマットの課題分析シート上に表記することで、地域ケアプラザ全職員にも、ともに取り組む地域の方にも見える化を図ります。見える化したものは、地域内の懇談会などの場で活用していきます。

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。

◇ 多様な主体による活動・サービス及び社会資源の把握と分析

(1) 自治会・町内会に関連する社会資源

単位自治会・町内会ごとに行われている独居高齢者への見守り・声かけの活動、地区社協による高齢者昼食会などの取り組みはすでに居場所と安否確認の場であり、企画側も高齢化しながらもボランティア精神に基づき活動できる社会資源となっています。地区社協と協力して地域ケアプラザも後方支援させていただき、活動状況を把握します。また、各自治会・

町内会は、それぞれに老人クラブを有し、定期的な茶話会・食事会等と、旅行、屋外活動等を行っています。それぞれの集まりに介護予防等の情報提供をしつつ参加させていただき、開催頻度やどのような内容が実施されているのかを把握します。

各自治会・町内会と情報交換会や座談会、茶話会を行い、加入率、参加率などを把握し、活動満足度などの分析を行い、支援が必要な事柄について把握します。

(2) 趣味や地縁的近さに由来する社会資源

地域ケアプラザや生麦地区センターの登録用団体の活動について確認し、Ayamu(地域活動・サービスデータベースシステム)に情報をまとめます。

(3) NPO

団体内閣府NPO法人ポータルサイト、および横浜市のサイトから横浜市所管のNPO法人の検索を行い、生麦での活動が行われているか調査を行います。地理的および内容的につながれそうなNPO法人の所在を確認し、実際にどのような活動をしているのか、実地に訪問し、活動内容について確認を行います。また、高齢者への生活支援を行う場で連携していくけるかの可能性を探るために、活動しているメンバー、活動を展開していく方向性についても確認を行います。地域のNPO法人の方の場合、活動の場面に出向き、実際に話をする機会を持ちます。それらの活動を通してニーズ把握と状況分析を行います。

(4) ボランティアグループ

区内・市内の地域ケアプラザを利用して活動しているボランティアグループについて、鶴見区地域コーディネーター連絡会、横浜市地域交流研究会での情報交換を活用し活動状況把握を行います。鶴見区社会福祉協議会のボランティアセンターに登録されている団体について、ボランティアセンターから情報をもらい、生活支援の担い手となる活動をしている団体を把握します。近隣福祉施設でのボランティア団体の活動について、福祉施設との交流を通して把握し、ニーズ充足状況について分析します。福祉施設でのボランティア活動は、元気な高齢者の社会参加や活動の場合を広げることにもなるので、人と人とのネットワークに着目して支援します。地域ケアプラザにもボランティア活動できる場を作り、例えばシルバーポイントが得られるような活動を検討します。

(5) 当事者団体および家族のための団体

介護者支援の団体(おりづる会、若年認知症家族の会等)、オレンジカフェなど介護者のレスパイトや居場所を地域包括支援センターと協働し把握を行います。生麦エリアの場合、地元の商店街の中に、認知機能が低下されつつある方が時間を過ごすことができたり、道に迷った時に保護を行った実績がある場所の情報を、地域の方やケアマネジャーから聴き取り、情報把握を行います。それらの活動が、サロン(たまり場的居場所)、見守り・安否確認、家族のための支援拠点となりえるのか、実際に職員もその場に出向いて、インタビューを通して分析します。

(6) 介護保険事業者による保険外サービスならびにサロン活動等

介護保険外サービスを行う介護保険事業者について、情報把握を行い、どの程度のサービスが期待できるのか、直接話を聞いて状況把握します。そのほかに、つばきねっとのような介護保険事業者団体の集まりの場も利用して情報収集に努めます。

(7) 横浜市介護予防・生活支援サービス補助事業(サービス B)

サービス B を行う NPO もしくは事業者については、生活支援コーディネーターと地域包括支援センター3 職種が連携し、情報把握を行い、立ち上げの支援を行います。

(8) 医療系事業者が行う活動

病院や訪問看護ステーションにおいて実施されている介護予防のための居場所・サロン活動、オレンジカフェについて個別に情報収集を行います。生麦エリア外にあっても地域の方の通院が多い病院は地域包括支援センターの相談傾向から把握できるので、どの程度の身体状況までなら、高齢者単身でも利用が可能なのか、アセスメントを行います。

(9) 民間企業

配達を伴うもの：郵便、新聞、乳製品、弁当配達業者、配食サービスなど配達を行っている事業者は、実質的に安否確認を行っている社会資源と考えます。地域ケアプラザでの総合相談、自主企画事業での会話、地域の方とのお話等を通して、どこの会社が生麦のエリアで配達を行っているのかその都度記録し整理します。また、会社から、地域包括支援センターや併設居宅介護支援事業所に案内がある場合も多いので、その情報も活用します。

上記以外の生活支援サービス：地域ケアプラザへ情報提供のため来所される会社も多くあり、その種類も多いので、各会社から直接、提供できるサービスや提供エリアに関する情報を得ます。生活に関連するいろいろな情報は、すぐに提示できるようなファイリングを行い、実際に高齢者本人・親族・ケアマネジャー・から問い合わせがあった時に地域情報として提示します。そして、そのサービスに対する興味はどの程度のものか、実際に選択する人はいるのか、を追跡調査して、サービスの適正、マッチング度合いなどを分析します。

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。

地域で暮らす高齢者の方が住み慣れたこの地で様々な地域のつながりや信頼関係の中で、できるだけ長く、安心して、生活が続けられるような仕組みづくりを目指して、協議体の設置・運営をしていきます。目標として、地域に、地域住民が自ら、主体的に協議体を設置し、そこから地域支援・高齢者生活支援などの活動を行う団体を創出できるように支援します。

◇ 継続中およびこれから考えられる協議の場（協議体）について

(1) 生麦第一地区でのあいねっと活動推進にかかわる協議体

地区社協の活動の周知と継続、老人クラブ加入率の向上、地域で行われている活動の周知などあいねっとにかかる活動を盛り上げるための協議体を定期的に、地域ケアプラザにて開催します。協議体として、毎月、広報誌を発行すること、グラウンドゴルフ大会開催を支援すること、子どものへの支援や地域行事を広報すること等を行います。

(2) 包括レベル地域ケア会議を利用しての地域課題を考える協議体

包括レベル地域ケア会議の場を活用して、次のような協議体に取り組みます。

① 地域住民として生麦第一地区民生委員と老人クラブ友愛活動員を迎えて、ケアマネジ

- ヤー、訪問介護、訪問看護など居宅介護支援にかかる人との意見交換会を行います。
- ② 地域の中でも大型の集合住宅である生麦住宅の方たちと、関わりの多い介護保険事業者、病院の方と、意見交換の場を設けます。
- ③ 生麦駅周辺の担当民生委員とケアマネジャー、医療関係者、さらにその時々状況に合わせた参加者を迎えて、近況や支援をしていて課題と感じることについて意見交換する場を設けます。
- (3) 生活支援・介護予防サービスを行う地域住民が参画する協議体
- ① 現在ある生活支援サービスの継続のために、見守りを兼ねた訪問を行って、地域で草むしり・庭木の剪定などの生活支援サービスを行っている住民が参加する協議体を継続します。活動の要望を受け付けることと、担い手を増やすことを目指して広報します。受け付けられる生活支援サービスの種類を増やすためにも、参加人員の増強を増やします。
- ② 現在、サロン活動を行っている住民が参加する協議体を継続します。サロンに参加する人を増やし、活動している住民がやりがいを感じることができるよう支援します。
- ③ 生麦エリアには、共助の精神を持った方が多くいらっしゃるので、その方が現在行っていることから、地域住民に対する新たなサービスを創出するための協議体を設置します。
- (4) 地域内での接点が薄いが元気な方が参画する新たな協議体
- 高齢者による相互支援社会の創出など地域での生き方や長寿社会実現に興味がある方を募っての新たな協議体の設置を行います。広報の方法としては、従来の広報誌による案内に加え、高齢者相互支援に関する講座や座談会を開催する、ブログや LINE を用いた情報発信を行うなどします。そこから、今まで地域との接点が薄いものの、社会の方向性や高齢期の過ごし方への関心が高い方を探しだし、協議体メンバーとなってもらうことで、新たな居場所と新たな活動を創出に取り組みます。
- ◇ 協議体の参加者について
- 地域の実情と協議体で話し合われる内容に合わせ参加者を検討します。メンバーとしては、次のような方々を想定しています。地縁組織でご活躍の方々、地域の関係団体、地域住民で共助にかかる活動をしている方、地域包括支援センターと関わりの多い方々、地域で生活支援サービス等を提供する事業者等など。
- ◇ 協議の場（協議体）を設置・運営する方法
- 協議体の場では、次のような基本事項を踏まえたうえで、目指すべき地域像を共有します。
- 基本事項①：助け合い活動を創出するにあたり、関係者が目指す地域像を共通の目標としてイメージできるものとする。（規範的統合）
- 基本事項②：目指す地域の具体像は、幅（助け合いの量）、深さ（助け合いの質）ともに、参加する関係者の広がりや、関係者の意識の進化に伴って成熟していくものである（変動・進化性）

(1) 目指す地域像の共有方法

① 可視化による方法

地域で活動する様々な団体、および協議体に参加する地域の方から参加者を募り地図上に地域の支え合いに関係する情報を示すマップ（「地域の支え合い」マップ）をつくります。生麦エリア内や自治会・町内会での地域活動の充足状況、の把握と地域ニーズについて共有する機会を設けます。

② 行政・鶴見区社会福祉協議会との共有

情報や課題を地域ケアプラザ内だけでなく地区別支援チームが集まる鶴見あいねつと、区・包括連絡会等で共有を行っていきます。共有された情報から優先すべき課題がなにかを考え、さらに各協議体へフィードバックする役割を地域ケアプラザが担えるようにします。

③ より広く伝える地域像

地域行事や老人クラブのサロン、地域ケアプラザの自主企画事業、地域サロンに参加している高齢者の方に生活の様子や生活の中での困りごとについてアンケート調査やヒアリング調査を行います。結果については、協議体の場でも共有し、さらにそれぞれのご協力いただいた方がいらっしゃる場でフィードバックし、共有します。

④ 住民座談会形式による情報共有

地域住民の方々と、分析して見えてきた情報や課題について話し合っていく住民座談会形式の会議を定期的に開催し、共有を図ります。地域で活動している活動団体やNPOの方も座談会にお招きして、情報交換を行い、その場において情報の共有を図ります。関係者のネットワーク化を発展させます。座談会が継続につながりそうであれば、協議体化していきます。

◇ 生活支援の担い手の養成やサービスの開発につながる協議体運営

協議体の場で、現在の活動の継続に関することに加え、地域課題を共有することから生活支援や、居場所や高齢者自身の活躍のために、どのような資源が必要なのかが見えてくると考えます。サービス開発を新たに開発するためにも、興味のある方を広報により募集します。また、担い手を養成するために、説明会、勉強会、講座なども開催し、互いに話をする機会をつくり、顔のみえる関係を作ります。互いに話をして知り合うことで、仲間を増やし、新たな組織を作っています。また、協議体が、担い手支援活動の機能を持てるようにします。そのために、広報の方法を話し合ったり、協議体として広報誌を発行したり、子どもや若い人と一緒に楽しめるようなイベントに協議体メンバーが参加できる機会を作り、地域全体に協議体の存在を知っていただけるような機会を創出します。

◇ 団体を立ち上げる支援

住民が主体的に団体を立ち上げる場合に、補助金の申請や活動・ボランティアに保険をかける必要が出てきます。それらの場合に、申請先に関する情報提供、書式記入の支援、保険の案内などを行っていきます。

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。

高齢者のニーズと社会資源のマッチングを行っていくにあたり、定期的なニーズ調査と、口コミによる対象者発見のプロセスを大切にしながら取り組みます。高齢者のニーズはその年齢やまわりの住環境、公共交通の状況によって徐々に変化するので、それに対応できるマッチングを行います。社会資源に関する情報は、最新の状態を地域ケアプラザに蓄積し、民間の資源についても信頼性の高い状態で保存するようデータ更新を定期的に行います。

① Ayamu(地域活動・サービスデータベースシステム)、ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビを活用したマッチング

地域の活動に関する情報を集めたヨコハマ地域活動・サービス検索ナビを定期的に更新します。地域の方に向けて、ナビの活用方法に関する講座を行い、自分で検索できる方を増やすようにします。

② 地域ケアプラザが窓口となってのマッチング

生麦エリアに特化したサービスや開始してまだ日が浅いサービスなどについては、地域ケアプラザが窓口となり、サービス依頼のマッチングを行います。地域ケアプラザが窓口となる場合には、メールやLINEを活用した受付、ブログを利用したサービス紹介、地域情報誌との連携によるサービス紹介を行うよう準備を進めます。

③ 地域で活躍しているケアマネジャーに情報を提供してのマッチング

地域にあるサービスを利用し、介護保険サービスだけではカバーできない範囲の高齢者ニーズを満たせるように、地域で活躍しているケアマネジャーに地域の社会資源情報を提供します。

④ 住民主体の活動創出につながるマッチングシステム

生麦エリアにある協議体のメンバーそれぞれが、ご自身の地域での人的ネットワークをとおして地域資源を紹介できるように、地域資源マップ/地域資源リストを作り、活用していただきます。住民の方が主体的に地域づくりに取り組めるように、マッチングのプロセスについても、生活支援コーディネーターが関わりつつも、主体的に地域の方が活躍できるような環境を整えます。

⑤ 自治会・町内会を単位としたマッチング

移動販売車のように、地域の中にサービス提供ポイントとなる場所を設定し、対象者に広報しマッチングを行う場合には、自治会・町内会との連携した取り組みが欠かせません。自治会・町内会の会長ならびに実務面で重要な役割を担っていらっしゃる方々と協議し、フレイ儿状態の高齢者でも利用でき、安全に過ごせる場所を設定します。

(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。

◇ 地域の身近な相談窓口として

地域ケアプラザが、「誰にでも開かれた、ワンストップ、よろず相談窓口」となるように、相談対応を行います。制度の横断的支援を可能にするため、地域包括支援センター3職種は介護保険法とその他の社会福祉関連法規の改正情報を定期的に確認する機会をもちます。3職種が不在の際に、電話・来所相談を受けた場合にも継続して対応が続けられるように、必要事項を記入できる相談票を活用します。

また、相談者の状況に合わせ時間帯、場所を設定するなど、臨機応変な相談対応を行い、訪問による相談も行います。緊急性が高い虐待対応や生命に関わるような場合には、即時対応のため、地域ケアプラザ職員全員で協力し、区への連絡をおこない、場合によっては救急、病院、警察などの機関に連絡を入れる、民生委員から情報提供いただくなどの対応をとります。初期の相談対応に引き続き介護保険事業者が関わりを開始し、さらに対応が必要な場合には、訪問介護事業所、居宅訪問介護事業所等の関係者からの情報提供、サービス担当者会議、カンファレンス実施により課題を明確化して個別支援を行います。

地域の一番身近な相談先として、継続的に関わっていきます。カンファレンス、担当者会議、同行訪問を行い、さらに個別地域ケア会議を実施し、切れ目ない対応を行います。

◇ 出張相談

地域ケアプラザまで来ることのできない方のために、地域の自治会・町内会館をお借りして地域への出張相談会を実施します。出張相談会は、より多くの方に相談ができるることを伝えるために出張講座と合わせて行います。相談が必要でも、個別に相談をすることをためらうような方には、個別訪問による対応を行います。

◇ 実態把握訪問の実施

民生委員など地域の方、ケアマネジャー、医療機関等から相談があった方の状況を把握するために、個別訪問による状況把握を行います。各人が抱えるケース対応について相談対応して、並走型支援を行います。また、地域の老人クラブ、食事会などに広報誌を持ってお伺いする際に、個別にお話しをする機会も設け、訪問した方がよいお宅がある場合には包括内職員と所長で情報共有し、最も有効だと思われる方向を検討して対応します。必要であれば、区役所との情報共有し区の地区担当と一緒に訪問します。

◇ 地域ネットワークの活用

民生委員・児童委員協議会定例会に必ず職員が参加し、情報交換と情報共有の場とし、地域の共通課題について継続的に確認します。民生委員一人ひとりが個別対応している案件についても地域包括支援センターとして3職種が共通認識を持てるようにします。

民生委員とケアマネジャーの連絡会を企画し、医療関係の方にも参加していただき、医療と介護と地域の連携を図り、顔の見える関係を作り、協働して相談ケースに対応します。

個別および包括レベルの地域ケア会議を通じて把握できた地域の情報をもとに、会議参加者や地域から要望のあった講座を企画し、さらにその場で参加者同士の懇談から地域の情報を把握できるように努めます。

生麦エリアは、地域住民同士の共助関係が構築されている場合も多くあるので、すでにあるつながりを大切にしながら、それを活かす形での懇談会・会合を企画して、相談につながりやすい環境を強化します。懇談等の場に、生麦地域に關係の深い専門職、行政の地区担当の方にも参加していただくことで「顔の見える関係づくり」を行い、エリア全体の相談力と対応力が高まるようになります。

◇ 複合的な課題への対応

地域包括支援センターへの介護に関する相談から、多様な課題が浮かび上がることがあります。家族・介護者への支援には、就労支援や家計のやりくりも含まれる場合があります。生活困窮者支援制度、生活保護、就労支援、障害者自立支援法や障害福祉に関連した課題、同居親族（場合により未成年）の過剰な介護負担、長く社会とのつながりを断っている、などの介護保険制度以外で対応する課題が明らかになる場合が想定されます。複合課題対応においては、連携先が多くなる場合もあり、行政や他機関とも連絡を取り合う必要があります。支援会議への参加やカンファレンス等を企画・実施するなど、相談として寄せられた内容をさらに多角的に理解して、対応していきます。

◇ 職員内での情報共有

相談支援に関する情報については職員間で朝の朝礼、定期的な職員会議といった連絡会で共有します。相談があった方の個別データは、情報セキュリティ管理の行き届いたシステムを活用して経過記録を集積し、経過と対応履歴を職員が共有できるようにします。

◇ 総合相談事業の目指す方向性

地域包括ケアシステムの構築に向けて、地域包括支援センターが十分に中核的な機能を発揮できるように、相談対応力を強化し（特に権利擁護関連の相談力と障害福祉関連の相談力）、関係する機関・団体との連携や交流を図っていきます。

介護保険サービスだけではなく、地域のボランティア・健康増進に役立つ活動、民間によるサービスなども当事者の方たちが選択できるように、総合相談における情報提供力と連携力を高めます。民間サービスについては、個々のサービスの市域・区域での利用状況に関して情報収集して、当事者の方が自分で判断・自分で決めることができる材料を多くご提供できるようにします。

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。

◇ 認知症の理解の促進

認知症の正しい理解を促進するために、介護予防(フレイル予防・認知症予防)に関する講座・自主企画事業を行い、認知症のことを取り上げます。一般の方から関心の高い認知症予防に関する話題を入口として、認知症により生活上の困難を抱えた場合にどのような工夫や周りの配慮がご本人の生活の質を上げ、在宅で暮らす時間を延ばすことができるのかを伝えます。また、認知症初期集中支援チームに関する医療機関の方や認知症介護を専門に行う方にも協力をお願いします。

◇ 認知症の早期発見・早期対応

区役所から案内のある認知症健診に関する情報を提供し、早期の受診を促します。認知症初期集中支援チーム(特に医療機関)と連携できるよう顔の見える関係づくりをしていきます。また、疾病を原因として認知機能が低下する場合もあるので、認知症に関する正しい知識の啓発講座や医療機関の方による認知症サポーター養成講座を実施し啓発を図ります。

早期発見の経路としては、日頃から地域ケアプラザに来所される方への広報や老人クラブへ出向いて行う啓発活動を通して、「何かちょっと気になるな」という気づいたご本人が気軽に地域ケアプラザ職員に声をかけて相談できて、自発的に検査を受けるよう、抵抗感を低減させるための取り組みを行います。地域の医療機関の相談室の協力を得て行います。

本人を取り巻く人々の気づきを受け止める体制としては、ご家族からの相談窓口への相談に加え、日頃より民生委員・児童委員協議会の方々、ケアマネジャーなど介護保険事業者の方々と連絡会を通して顔の見える関係を気付き、気軽に相談していただける体制を整えます。

◇ 『わになるネット(SOSネットワーク)』と家族支援

SOS ネットワークの取り組みを、自主企画事業、出張講座、地域ケアプラザに来館される方へなど広報をおこない、取り組みが周知されるように努めます。生麦エリアは平坦なこと、地域の商店の方や地域に長くお住まいの方たちのネットワークが強みであり、道がわからなくなりがちな認知症の方を見かけると声をかけてくださる方もいらっしゃいます。このことはこのエリアの強みであり強力な人的社会資源です。一方で生麦エリア内を越えて帰り道が分からなくなる場合にはSOS ネットワークによる支援が有効になります。区や他のケアプラザと協力してSOS 発信テストを行い、何時でも対応できるように備えます。また、SOS ネットワークへの登録や情報確認の機会を活かし、認知症の方と暮らすご家族との関わりを継続的に持ち、困りごとやご家族の介護負担増の早期把握に努めます。

◇ 認知症サポーター養成講座開催と認知症キャラバンメイト育成と活動支援

認知症サポーター養成講座開催のご要望に、地域ケアプラザ全職種で対応します。講座を受講する対象者としては地域の一般の方向けに加え、地域の金融機関、商店の方、交番などの警察の担当者の方にも案内し、受講人数が少人数であっても希望があれば対応するようにします。自主企画事業でも認知症サポーター養成講座を行い、子ども向け講座も企画します。子ども向け企画

に関しては、放課後キッズクラブや子ども食堂に来ている子どもも参加の機会があるように、関係者と日程調整等を行います。講座開催にあたっては、ケアプラザの職員だけではなく、地域のキャラバンメイトに講師役をお願いできるようにキャラバンメイト連絡会を開催します。キャラバンメイトが地域で活動できるように、実績のあるキャラバンメイトや認知症カフェ活動団体等と連携をとり、活動の支援を行います。

◇ 認知症になっても住み慣れた町で生活し続けるための居場所づくり

認知症の本人・家族・介護者の方たちが、地域から孤立することなく、これまでの地域でのつながりの中で安心して過ごせるようなオレンジカフェ・サロンなどの居場所づくり活動をキャラバンメイトと一緒にを行い、チームオレンジの取組を積極的に行います。

◇ 若年認知症の方への対応

若年認知症の方からの相談については、横浜市健康福祉局発行のパンフレットを用いて相談先の案内と障害年金など関連制度の説明を行います。現在、若年認知症の人と家族が集える場として運営されているところのほかに、新たな居場所を地域や地域ケアプラザの中につくっていくことを一緒に相談し実現していきます。

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。

生麦エリアにおいて独居もしくは高齢者だけの世帯数が増加することが予測されます。高齢化による認知症の予防とともに、判断能力が低下しても、周囲の支援をえて、住み慣れた地域で生活し続けるような環境を整えていくことが必要です。高齢者の人権や財産権を守るために、成年後見制度の利用促進、消費者被害防止、虐待防止と虐待事例対応に取り組んでいきます。

◇ 成年後見制度の理解と利用促進

成年後見制度利用に関連する相談があった場合に、相談者に対して、速やかに分かりやすい説明を行い、成年後見制度利用を検討する材料を示します。横浜市社会福祉協議会が発行する標準案内書を常備し、加えて、第三者後見を行う各種専門職会（弁護士会、司法書士会、行政書士会、社会福祉士会）発行の案内書、法人後見を行っている団体に関する情報提供パンフレットを常備し説明します。家庭裁判所への申し立てに必要な書類一式と記入例を見やすい形で相談室に常設します。制度の概要、後見類型、必要な書類、最低限必要な申立て手続き費用、手続き完了までの時間の目安など関連情報を説明します。成年後見制度にはあてはまらないが、日常生活自立支援事業（あんしんセンター）が適当な場合もあるので、その場合には鶴見区社会福祉協議会のあんしんセンター担当職員とともに、対象者の支援を行います。

ケアマネジャー等当事者に関わる支援者から金銭に管理に関する相談を受けた場合には、当事者・親族の意向を確認し支援を開始します。支援者に対しては制度に関連する理解を促進するための講座や勉強会を開催します。区役所主催の講演会が開かれる場合には、サテライト会場設定なども実施します。

基幹相談センターと、成年後見制度や見守りに関連する共催事業の企画を行います。親なきあとの金銭管理と身上保護の課題に協働で関わります。成年後見制度利用促進事業の一環として行

われているサポートネットに積極的に関わり、市民後見人のサポートも行います。区長申し立てが必要になったケースについては、館内での検討と並行して速やかに区役所と連携し、対応します。

◇ 高齢者虐待防止に関して

高齢者虐待の防止には、早期発見早期対応が重要と考え、発見ルートの確保を行います。発見ルートとしては、地域の民生委員、隣人、ケアマネジャー、デイサービス、ヘルパー、病院等が主なものと考えられるため、これらの関係者とは日頃より顔の見える関係を築きます。また、特に関わりが多く、虐待に関する相談が多い民生委員、ケアマネジャーに向けては、高齢者虐待防止研修、ケース検討のグループワークなどの機会を提供します。

虐待ケース相談の初動対応では、区役所に必ず情報を伝え、区の地区担当に協力するとともに継続的に情報共有を行います。虐待に至ってはいないが、リスクが高いと懸念される場合には、ケアマネジャー同行訪問、継続的モニタリングを行い、状況把握を行います。家族などの介護疲れが原因と思われる場合には、ケアプランの相談、介護者の集いへの参加などで介護者が一人で事態を抱え込んでしまわないように支援します。セルフネグレクト状態のご相談が地域の方から寄せられた場合は、区・包括連絡会の場で情報共有し、場合によっては認知症初期集中支援チームの関わりを検討します。

◇ 虐待を行っている方に対する支援

寿命が延びていることにより直系親族がすでに死亡して配偶者のみならず孫子が不在となっているケース、子世代が不況等の事情により就労できていないケース、親族が不在で近隣の人が日常の世話をして金銭管理も行っているケースが散見されます。このような介護の環境で虐待が起る場合には、虐待者本人も難しい生活環境に置かれている場合が考えられるため、状況等をよく考慮し、区役所の高齢・障がい支援課ならびに生活支援課とも連携をとって支援していきます。

◇ 消費者被害防止に対して

地域の消費生活推進委員と協力し、消費者被害防止啓発の自主企画事業を協働で行います。消費者被害や振り込め詐欺に関する情報が警察や消費生活相談センターなどから発信された場合は、館内に被害状況の掲示を行います。消費生活相談センターの情報や消費者庁からのお知らせや公的機関から発信されている情報を常にチェックし、相談対応の際には適切な対応で適切な窓口につながるように情報更新していきます。

◇ 権利侵害未然防止に関して

本人ができる権利侵害の未然防止策ならびに自分らしい人生を送るための準備、権利侵害されない生活を送るためには、本人がSOSを出せることと、意思決定できる状態のときに（病気になる前に）自分の意志を示しておくことが大切であると考えます。そこで、地域ケアプラザの職員のみならず、地域の皆さん自分が、様々な準備や知識を増やすことができるよう取組を行います。

(1) 『わになるノート(鶴見区版エンディングノート)』普及啓発

自主企画事業や、出張講座を通して、エンディングノート書き方講座を行い、その中で、考えられる生活上のリスクについても伝えていきます。

(2) ACPの考え方をもとにした「もしも手帳」の普及啓発

自主企画事業や、出張講座を通して、「もしも手帳」の配布と啓発を行います。

(3) 権利侵害のリスク要因を減らす工夫

過去に権利侵害が起きた背景には、過剰な介護負担、経済的困窮、介護者の孤立もしくは密室化した濃密な人間関係などがありました。そのために、隠れた支援の求めを気付くために生麦地区ならではの近隣住民同士の相談しあえる関係を大切にし、地域の中で支援する立場にある方に向けて介護負担軽減のための講座、活用可能な社会保障制度に関する講座や勉強会などを開催します。さらに、経済的な原因による場合には、生活支援課との連携による対応を行います。

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業務

ご利用者とご家族、医療・介護専門職やインフォーマルサービス従事者、公的機関を含むあらゆる支援者の身近に寄り添い、生活上の課題や、喜び、楽しみ、悲しみ、苦しみとともに分かち合い、理解して心身両面にわたって支えるケアマネジャーを展開の要と考え、すべてのケアマネジャーが最も効果ある居宅介護支援業務を実践できるよう、一人ひとりのケアマネジャーの個性に合わせた支援を、よこはまポジティブエイジング計画ならびに国、神奈川県、横浜市の示す指針、手引き、ガイドライン等に則って、以下の通り展開していきます。

- (1) ケアマネジャー支援にあたっては一人ひとりのケアマネジャーとの信頼関係構築が最も重要であると考えます。信頼関係構築のために、鶴見事業者連絡会つばさねっとなどケアマネジャーの参加する研修会、交流会、意見交換会等各種会合に参加します、また、担当区域内の居宅介護支援事業所に対して月1回以上の訪問面接をおこなうことにより、顔の見える関係づくり、相談しやすい環境づくりを行います。
- (2) 開館中は常にケアマネジャーからの相談を来館、電話、Fax、メール、事業所訪問によって受けられる体制を保持することで、何時でもケアマネジャーに対して助言、支援できるようにします。地域包括支援センター三職種、また地域交流部門であっても相談が受けられるよう、コミュニケーションスキル、相談技術を担保し、地域包括支援センターに情報を集約したうえで、相談内容によって最も専門性の高い職員によって適切な助言が速やかにできるようにします。
- (3) 『鶴見事業者連絡会つばさねっと』主催研修など、ケアマネジャー対象の連絡会、研修会に対する参加協力、企画や運営への補助・助言、個別のケアマネジャーへの参加呼びかけをおこなうなど、研修会、連絡会がより効果的なものと出来るよう後方支援を行います。研修会や連絡会へのケアマネジャーの参加率が向上し、また多数の参加者のもと連絡会において活発な意見・情報交換などがなされることで個別のケアマネジャーの質の向上が期待できます。一人ひとりのケアマネジャーの質が向上することが、ご利用者一人ひとりに対するケアマネジメントの質の向上につながると考えます。
- (4) ケアマネジャーに対する主催研修を行います。担当区域内の居宅介護支援事業所ケアマネジャーおよび担当区域内で活動されるケアマネジャーを対象に年間12回程度の研修会、連

絡会等を開催します。うち年1回以上、担当区域にある病院と協働し、医療・介護連携を深めるための医療・介護関係者合同の連絡会とします。また年1回以上、民生委員との合同連絡会を連合町会ごとに行います。

- (5) 新任ケアマネジャーに対しては、随時の事業所訪問と面接、電話相談によって業務上の課題、困りごとを把握し、助言、指導を行う他、地域包括支援センターや区、つばさねっと、在宅医療連携拠点等の主催する各種研修会、連絡会への参加呼びかけと情報提供、法定研修会や集団指導に関する情報提供など、ケアマネジャー業務、居宅介護支援事業所の運営上必要な助言、指導、情報提供を行っていきます。また、区内各地域包括支援センターと連携して、基礎的なケアマネジメント知識、技術に関する研修を行います。支援状況については保険者と共有し、すべての居宅介護支援事業所に対して適切な支援、指導が連携してできるようにします。

◇ 在宅医療・介護連携推進事業

今後ますます増加が予想される医療依存度の高い方の在宅生活を支え、最期まで自宅で過ごすことを希望される方が住み慣れた自宅で必要な医療や介護を切れ目なく受けながら生活し続けられるよう、横浜市や神奈川県、国の方針に沿って、以下の通り展開していきます。

- (1) 鶴見区在宅医療連携拠点および鶴見区在宅医療連携拠点の行う「在宅ケアネットワーク」事業に対する参加協力、企画や運営への補助、助言、個別のケアマネジャーに対する参加呼びかけ、つばさねっととの連携支援を行うことで、医療・介護連携を推進します。
- (2) 区内各地域包括支援センター、鶴見区在宅医療連携拠点さわやか相談室、鶴見区歯科医師会つるつるお口の相談室との協働により、年1回、区内の医療機関の一覧を作製し、区内で活動するケアマネジャー、介護事業所に配布します。医療機関ごとのケアマネジャーからの最適な連絡方法、往診や訪問診療の有無などの情報を集約し、ケアマネジャーと医療機関との連携を促進します。
- (3) 区内各地域包括支援センターとの協働により、区全域のケアマネジャーおよび区全域と近隣区・市の医療機関在宅連携担当者を対象とした連絡会を年1回主催し、ケアマネジャーと医療機関の連携を支援します。
- (4) 区内各地域包括支援センターとの協働により、年1回、区全域、近隣区・市の医療機関在宅連携部門の連絡先、ケアマネジャーと医療機関各部門との連絡方法等を集約し、ケアマネジャーに一覧として配布し、ケアマネジャーと医療機関との連携を促進します。
- (5) 担当区域内の病院と協働し年1回、担当区域に関連のあるケアマネジャー、介護事業者、医療機関を対象とした連絡会を開催します。講演や研修、意見・情報交換を通じて双方の役割、業務の内容や考え方などの相互理解を促すことにより、ケアマネジャー、介護事業者、医療機関の連携を促進します。

上記の取り組みを通じて、医療専門職、福祉・介護専門職それぞれが専門性を發揮し、必要とされる一人ひとりに対して、より質の高い個別ケアを提供することを可能とするために、医療専門職・福祉介護専門職の相互理解を促し、相互の専門性を「認め合って」、連携、協働することができ、支援の必要性によってはご利用者を支える機関、事業者が「一体化した」ケアができるための体制づくりをすすめます。

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。

地域で暮らすすべての人が、地域で支え合いながら、介護・医療が必要になっても安心して生活でき、自らの意思で自分らしく生きることができるよう、よこはまポジティブエイジング計画に沿って、横浜型地域包括ケアシステムの構築を目指して、区や医療・介護専門職、地域の諸団体と協調しながら以下の通り取り組みます。

(1) 年3回程度の個別レベル地域ケア会議を主催します。ケアマネジャーからの相談、医療機関や地域の支援者からの相談から優先度合いの高いもの、類似事例から他の個別支援に対する参考となり得るかを十分の考慮した事例選定を行い、対象となる方ご本人、ご家族との十分な協議と合意形成の上で開催を決定し、事前、当日の各出席者への趣意説明により、ご本人を中心とした支援ネットワークであることをすべての出席者が理解し、ご本人、ご家族の最大の利益をもたらすことのできる会議運営を行います。

個別課題解決を主目的としながらも、会議を通じて支援者のネットワークを構築することによって対象者を支える強固な力とするほか、地域で支え合う力を高め、地域力の向上を図ります。また、地域課題の発見や、議論の内容によっては地域の資源開発を促し、包括レベル地域ケア会議における議論につなげていきます。

(2) 年3回程度の包括レベル地域ケア会議を主催します。個別レベル地域ケア会議および日常の相談支援によって得られた地域課題を普遍化したうえで、参加者で広く共有し、地域で実際に要援護者支援を行う住民のネットワークを構築するとともに、地域課題を見出し、課題解決に向けた方策を検討します。民生委員、町会関係者、老人クラブ友愛活動員など要援護者支援を行う地域の支援者に参加を呼び掛けるほか、地域で活動するケアマネジャー、医療・介護専門職を招請し、専門的な見地からの助言を依頼します。会議を活用して、地域の主役たる住民自身によって地域課題の発見がなされ、住民自身の意見によって、多くの住民が賛同できる、住民のための地域課題解決と社会資源開発ができるよう、さらに住民自身が創り上げたと誇ることのできる社会資源の整備を目指します。

(3) 区主催の地域ケア会議への参画によって、包括圏域の地域課題を区域で共有し、区域における地域課題の発見、地域づくり、資源開発、政策形成を促します。

(4) 鶴見区地域保健福祉計画との整合性を保ち、連動した取り組みをおこなうため、鶴見・あいねっとの諸会議において地域ケア会議の報告を行い、地域課題や課題解決に向けた取り組みを共有します。

上記の取り組みを通じて、これまで地域の先達がつくりあげてこられた生麦の組織や歴史、伝統、文化を大切にしながらも、今後見込まれる高齢者人口の増加や若年層人口の減少によって生じる社会構造の変化、時勢によって変化していく諸問題に即応できるよう、地縁組織、地元企業、医療機関、介護事業所、公的機関など地域のあらゆる組織のかかわりを得た「地域のみんなでつくり上げる地域包括ケアシステム」を推進し、「地域共生社会」の実現を目指します。

力 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。

◇ 人員の確保・育成について

人員の確保については、同法人内に在籍する人材を活かし欠員が生じないよう努めます。また、現職員の継続的な就労・新しい人材の確保の為、職員の仕事と家庭(生活)のバランスをよい状態に維持していくような働き方を推奨します。職員同士がお互いを尊重し合えるように日頃より職員間のコミュニケーションを大切にします。人材の育成に関しては、各種研修への参加や法人内合同研修等を通じ、それぞれの専門分野の知識・技術を伸ばしていくようにします。介護支援専門員の資格を持たない職員には資格取得に向けた研修参加への配慮等を行い、資格取得を支援します。また、YMCA 健康福祉専門学校等の社会福祉士育成課程からの実習生受け入れ、近隣看護専門学校・大学からの看護師育成課程からの実習生受け入れを行い、未来の人材育成に取り組みます。

◇ 指定居宅介護支援事業者への業務委託について

業務委託を行う際には、ハートページや居宅介護支援事業所一覧等を活用し、それぞれの事業所の特徴を説明した上で、利用者・家族自身が指定居宅介護支援事業者を選定していただけるように支援を行います。業務委託を開始する際にはケアマネジャーと連携し、適切なケアマネジメントが出来るようにサービス担当者会議等に同席し、利用者とご家族、ケアマネジャー双方に寄り添った支援を継続して行います。業務委託を含め、指定居宅介護事業者へつなげた利用者はデータベースを作り、職員間で情報を共有できるようにします。公正中立な立場でサービス事業所、インフォーマルサービス、地域情報等の様々な情報提供を行っていきます。

◇ 地域包括支援センター担当利用者について

地域包括支援センター3 職種それぞれが要支援認定の利用者を担当し、計画書の作成やサービス調整などの業務に当たります。様々なサービス事業所の情報をより多く集められるように努めます。要支援認定の利用者の計画書作成時には、自立支援につながるような目標設定が出来るよう利用者やご家族に対して丁寧なアセスメントや面談を行います。利用者の歩んできた人生や考え、生きがいを大切にし今後の支援を一緒に考えていきます。

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。

◇ 人と人をつなぐ健康づくり・介護予防の取り組み

高齢者の方々が住み慣れた地域でつながりを持ちながら自分らしく健康で生きがいのある生活を送ることが出来るよう、情報発信・提供、講座実施、グループ支援など様々な形での事業展開に取り組みます。健康づくり・介護予防の取り組みは、高齢者ご自身が自分一人で取り組むこともでき

ますが、よりその効果を高め、継続していく為に必要な要素は「つながり」です。人とのつながり、グループへのつながり、集いの場へのつながりなどその「つながり」は人それですが、今あるつながりを保ち、新たなつながりが生まれるよう、事業の中で取り組んでいきます。

◇ 横浜市より委託される介護予防普及強化業務

(1) GoGo 健康！講座について

地域で暮らす高齢者に幅広く介護予防(健康づくり)に関する正しい知識と日常生活で実践できることを普及していきます。高齢者の方がより意欲的に「今」取り組むべきであることと思っていただけるように、介護予防の取り組みでは、「健康・健康づくり」というキーワードも用いて事業を展開していきます。

フレイル(虚弱)総論、ロコモティブシンドローム予防、口腔機能向上、栄養改善(痩せ予防、バランスのよい食事)に加え、高齢者の方が「講座に参加して話を聞いてみた！」と思ってもらえるような内容(認知症予防、コグニサイズ、熱中症予防、お薬の飲み方、体操等)と組み合わせ、講座を定期的(月1～2回程度)に実施していきます。

講座実施の周知方法としては、地域の力「口コミパワー」を最大限に活かしていきたいと考えます。また掲示板へのチラシ掲載も自治会・町内会へご協力を願いし、地域で暮らすより多くの方々に情報が届くように努めます。文字の大きさ、掲載する情報量、イラストなどをうまく使い分け、見やすく、わかりやすいチラシを作成します。地域ケアプラザの広報誌や掲示板での告知に加え、様々な集いの場でのチラシ配布、既に事業に参加されている方々からの口コミでの宣伝力を借りて周知に努めます。

(2) 地域介護予防活動支援

各老人クラブ、保健活動推進員、元気づくりステーション、地域ケアプラザを活動拠点にしている体操系のグループ、ヘルスマイト、様々なサロン実施グループなど、それぞれのグループの抱える個々の課題解決に向けて、それぞれに関わる複数の職員で連携して支援を行います。

人材育成という視点からは、それぞれのグループの活動で活かせるようなネタ(ハマトレなどの体操、コグニサイズ、脳トレ等)を習得できるように専門の講師を招いた講座を企画・実施します。また、その講座実施を通じてそれぞれのグループのつながりを作っていくようにグループ紹介の時間を作り、レクリエーション時間に他のグループの方々と話すことが出来る時間を確保するなどしていきます。

◇ 老人クラブでの健康づくり・介護予防の取り組みの促進

各自治会・町内会老人クラブで実施している集いの場において介護予防・健康づくりについて季節にちなんだトピックスを定期的に情報提供します。また、集いの場において、高齢者の方々が興味・関心を持っている健康づくり・介護予防の事柄をリサーチする場としても活かしていきます。職員がその場へ行かなくても集いに参加している皆さんで実施していくことができるよう、座って行える体操なども老人クラブ役員の方々への実技指導のご要望があれば積極的に行っていきます。

◇ 幅広い年代に向けての健康づくり・介護予防の普及啓発

地域行事や3館合同秋まつりなど、幅広い世代が集まる機会を活用し、若い世代から健康づくりの必要性について情報を発信していきます。生活習慣病予防の必要性や取り組み方法、喫煙や

アルコール問題などの情報発信も実施します。また、健康づくりや介護予防に关心のない層や普段講座等に出向かない層へのアプローチも生麦の地域行事やケアプラザ祭り、近隣施設の行事など人が多く集まる機会を活かし、ふと視界に入るような掲示や手に取りやすい場に置くチラシなど設置し、目を向けてもらえるような工夫をしながらアプローチしていきます。

◇ 健康づくり・介護予防事業のサポートボランティアの育成

若手高齢者の方を中心に、健康づくり・介護予防講座や座って行う体操など後期高齢者の方が多く集まる際に一緒に参加しながら周囲に目配り、気配りをしていただくサポートボランティアの育成に取り組みます。

◇ 横浜市の元気づくりステーション事業の推進

生麦地域にある元気づくりステーションの活動維持と健康づくり・介護予防の取り組み強化を目指して、区の地区担当保健師と地域ケアプラザ保健師がダブル体制で支援を行っていきます。元気づくりステーションの活動が地域に幅広く伝わるよう、地域行事やケアプラザ祭りなどの機会にメンバーとともに活動(盆踊りを通じて介護予防に取り組んでいます。)を披露するなど取り組んでいきます。

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。

横浜型地域包括ケアシステムの構築および地域共生社会の実現に向けて、多職種連携ならびに多職種のネットワークづくりは必要不可欠であり、支援を必要とするすべての人に一体的なケアを提供できるためのネットワークであると考えます。

ネットワークが構築されることで、一人ひとりに対するケアの質を向上させることができるとともに、地域の問題・課題を捉えやすくなり、ネットワークを構成するすべての人、団体が地域の問題・課題を我が事として丸ごと受け止められるようになり、地域共生社会の実現につながる考えます。そのため、あらゆる社会資源の参画を得てネットワークを広げ、広がったネットワークを維持し続けることが重要と考え、目的を明確にしながら、以下の通りネットワークづくりを行っていきます。

- (1) 社会資源につながる活動を企図される個人・団体、地域で活動されるすべての個人・団体・企業・機関、および支援を必要とされる方にとって最も身近な相談窓口として相談支援、助言、情報提供を行い、地域包括ケアシステム構築の上で必要不可欠となる多様な社会資源の整備を進めます。地域ケアプラザがあらゆる相談窓口であることをアピールしていきます。
- (2) 地域で活動するすべての団体に対して、要望に応じて活動支援や活動、運営への助言、参画などあらゆる形での協力をていきます。支援を希望されない団体に対しては、意思に反して過度な関わりは持ちませんが、活動状況や課題などを把握し、必要な時に必要な助言や支援ができるようにしていきます。
- (3) これらの活動支援や実態把握を通じて集約した情報をもとにして、最も適切な連携のためのネットワークづくりを、区や地区連合会、諸活動団体との綿密な協議の上で企画、立案します。

- (4) 集約したあらゆる活動に関する情報をもとに、多種多様な団体による連絡会議を開催し、顔の見える関係を築きます。すべての人に一体的なケアを提供し、さらに地域の諸問題・課題を検討し、解決に導くためのネットワークとします。

以上の取り組みによって地区全体を網羅するネットワークを構築し、横浜型地域包括ケアシステムの構築、そして地域共生社会の実現を目指します。

(5) 居宅介護支援事業

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

◇ 居宅介護支援業務について

利用者が可能な限り住み慣れた地域で自立した日常生活が営めるように、利用者の意思を尊重しながらインテーク、面接、アセスメントを行い、心身の状況やご本人の生活している環境に配慮した居宅サービス計画を作成します。

- (1) 傾聴、受容、共感の対人援助の基本に忠実に、訪問時間にはゆとりを持って利用者が相談しやすい環境作りを心掛け、信頼関係の構築に努めます。
- (2) 利用者の意思を居宅サービス計画に反映させるとともに、行政、医療機関、民生委員と連携、協力を図り常に見直し、調整をして支援します。
- (3) 法令を遵守し、公平中立の立場から支援を行い、偏った情報の提供がないように常に情報収集とその信憑性を確認し、利用者の不利益にならないようにします。
- (4) モニタリングを通して利用者の意思が居宅サービス計画に反映されていることを常に確認しながら支援するとともに、モニタリングの中で新たなニーズが発生した場合、解決策や目標達成に向けての新たな提案が出来るようにハートページや各介護保険サービス、インフォーマルサービスなどの資料を常に持ち歩き、サービス事業所などの関係機関等に調整が必要な場合は速やかに行います。
- (5) 個人情報の取り扱いについては、利用者に個人情報使用の同意を得た上で対応し、マニュアルにそって取り扱いを行います。
- (6) 今後の介護保険制度のIT化に伴い、情報収集するとともに、研修、講習会に参加し知識、技術を取得できるよう自己研鑽に努めます。

◇ 公の施設における事業提供と指定介護予防支援事業者との連携体制について

- (1) 地域ケアプラザ内にある居宅介護支援事業所として、地域包括支援センター(指定介護予防支援事業者)と連携を図り、初回相談から迅速に対応し、速やかに支援が開始できるようにします。
- (2) 地域包括支援センターが相談を受けた急を要するケースについて、認定前であっても地域包括支援センター、各サービス事業所との連携を取り、早い対応で利用者が在宅復帰や在宅生活の継続が出来るように支援します。
- (3) 要介護から要支援、要支援から要介護への介護度変更の方の支援が途切れることなく提供できるように地域包括支援センターからの委託を受け、その度に担当が変わることなく連続し

て支援を行います。また給付管理に繋がらないケース相談も積極的に受け、公の施設における事業提供者として常に利用者本位での居宅介護支援を行います。

◇ 地域性に沿った居宅介護支援について

- (1) 豊富な社会資源を活用して利用者のニーズに合った支援が出来るように、様々な研修に参加し情報収集するとともに、知識を高め自己研鑽に努めます。
- (2) 地域の居宅介護支援事業者の連絡会に参加し、事業者間での顔の見える横の関係作りに努め、互いに高め合い協力し合える関係作りの構築に努めます。その上で、当エリアでケアマネジャーとして仕事をされている他の事業所の方との情報交換会や勉強会へ積極的に参加します。
- (3) 地域の方が気軽に安心して相談できるような関係を作るため、地域行事や会合に参加し、相談を受ける前から地域住民とのつながりづくりに努めます。地域ケアプラザで行われる自主企画事業等、利用者が参加可能なプログラムを提案するなどして、要支援、要介護状態であっても地域で活動できる機会が持てるよう支援を行い、個別の利用者の方の週間・月間スケジュールに反映し、重度化防止に効果のあるケアプラン作成を行います。
- (4) インフォーマルサービスリスト等を活用し、地域のインフォーマルサービスの情報収集を行い、介護保険サービス外の要望も補えるように情報提供を行います。
- (5) 可能な限り住み慣れた地域でご本人らしい暮らしを送れるように、ご本人、ご家族のできること、地域や民間できること、公的機関で行う支援との間をつなぐ繋ぐパイプ役としての役割を果たします。

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。

地域ケアプラザ全体で統一された管理運営をおこなうことで、経費削減に取り組み、効率的な収支による運営ができるように取り組みます。5年間の指定管理期間を通し、より良い運営のため、できる限り継続した人材配置を考えており、人件費の増加が見込まれます。賃金スライド制度を活用しながら以下の方を中心に出支減に取り組み、安定的な運営を図ります。

- (1) 同一業者への発注などによる統一された管理運営により経費削減に努めるとともに、委託契約費の毎年の見直しなどを通して、効率的な運営を行います。
- (2) 室温コントロールや、こまめな消灯などにご協力いただきながら水道光熱費を中心に管理費の削減に取り組みます。
- (3) 各物品や備品管理を徹底し、チェックリストを基にともにした定期的な確認と計画的な消耗品購入などを通じて事務費の削減に取り組みます。
- (4) 自主企画事業については、一人あたりにかかった費用の考え方を明確にし、受益者負担の考え方へ沿って参加費を徴収します。

(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。

◇ 利用料金の収支の活用

収支については利用者還元を第一に考え、基本的に収支差の出ない運営、利用者へ還元される形式(人材の育成や設備の更新と充実等を含む)の運営を行います。消耗品の購入においては地域内にある商店での購入に努め、地域還元を図ります。その他備品類の購入、委託業者の選定においては法人の規定に沿い、適正な入札等を実施します。自主企画事業においては、適正な受益者負担を行えるよう、予算を計上することに努めます。また、自主企画事業等の講師については、地域在住の方や縁がある方を積極的に講師とするなど、取り組みます。

◇ 運営費等を低額に抑える工夫

日常の経費削減について職員会議などで状況を共有し、職員がコスト意識を高く持てるよう努め、下記の取り組みを行います。

- (1) 文房具などの消耗品やコピー用紙などは購入・発注のルールを明白にし(購入者は職員2名程度に固定する、コピー用紙の発注は最後の1箱を開封した職員など)、不必要的物の購入が生じないように工夫を行います。
- (2) 節電を意識し、小まめな点灯・消灯を職員が率先して行います。毎月の職員会議で光熱費の推移情報を共有し職員の意識を向上します。
- (3) 利用者にも節電の協力を依頼し、エアコンの適正温度利用への協力を掲示等で促します。
- (4) 無数に届くFAXはデータ保存の状態から印刷が必要なものと不要なものに分け、印刷が必要だが保存が必要なものはPDFで保管を行います。
- (5) 様々な業務で生じた裏紙は、再利用を行い両面使用した物だけを資源物回収に出します。
- (6) 館内利用側にはごみ箱を配置せず、ごみの持ち帰りの協力を利用者に依頼します。
- (7) 事務所側に設置するごみ箱は、燃やすごみ・プラスチック類に分け、事務倉庫内は再使用、再生利用がスムーズに行えるように資源物を分類し、活用します。
- (8) 日常清掃(館内清掃、トイレ掃除等)は職員が行う。