

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。

地域の特性に対応するため、子育て世代学齢期のこどもたちを対象とした事業や、多世代交流のできる事業を、連合自治会、町内会を中心とした地域の方々や保育園や学校との連携の中で行います。また、障がい者の関連施設も多くあり、就労場を創設し、関係性を築いていきます。そしてこれまでの繋がりを活かしながら、多世代の新たな繋がりが出来るように取り組んでいきたいと考えています。そして、地域ケアプラザに足を運んで頂くだけでなく、地域に出向いて、民生委員・児童委員等などと協働し、健康などについての講座を積極的に行います。このようなことを繰り返すことで、多くの世代に支援が届くようなつながりをつくっていきます。

当法人の基本理念は、「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行う」であります。これは、「あいねっと」鶴見区地域福祉保健計画の基本理念である、「たすけあい」「支えあい」「人と人とのネットワーク」を実践していくことと、同じだと考えています。一人ひとりを本当に大切な存在として深く目を向け、その課題に対応する活動に取り組んでいきます。

地域の人から必要とされニーズに応じていくため、地域ケアプラザが「地域づくり」の一つの資源として応えていくことができるように、専門性を発揮して誰もが安心して暮らし続けていけるような地域にしていきたいと思えます。

具体的には、子育て世代に対しては、保健活動推進委員などの地域組織や、地域のボランティア、わっくん広場などの社会資源と連携し、居場所づくりなどを実施し、こどもたちが安心して健やかに成長できるように支援していきます。

また高齢者に対しては、支援を必要とする方に支援が届くように民生委員・児童委員、行政、関連団体、医療関係者と連携し、情報を共有しセーフティーネットの機能を担っていきます。そして、孤立を防ぎ、いつまでも慣れ親しんだまちで暮らし続ける為に多世代が交流できる場を地域の方たちとともに作っていききたいと思えます。

障がい者に対する支援としては、就業場としてだけでなく、職業訓練が行える場としても、近隣障がい者施設とも連携していきます。ケアプラザが居場所の一つと思えるように、余暇活動などの場の提供を行っていきます。

(2) 担当地域の特色、課題及び将来像並びにそれに係る取組について

地域住民や関係者と連携・協働して地域の魅力と課題を把握し、地域ケアプラザとして課題解決に向けた活動を行っていくために関係団体等との連携方法を具体的に記載してください。

【担当エリアの特徴】

担当エリアである鶴見中央地区、豊岡地区ともに、それぞれに特徴があると考えています。交通も至便であり、日常生活に必要な買い物なども徒歩ででき行政機関も多く、生活しやすい両地区です。

鶴見中央地区は、マンションの建設が進み若い世代が転入して生活しており、高齢化率も 16.3%と区平均より下回っています。その一方で地域活動の担い手は高齢化しています。

また、マンションが多いため見守り訪問や近隣との関係が見えづらくなる問題が常に聞かれ、地域と関わりが少ない方も多い地域となっております。

豊岡地区もマンションの建設などにより、若い世代の人口の流入はありますが、古くからの住民は戸建ての家が多くあり、高齢化率は 20.1%となっておりますが、区の平均は若干下回っています。両地区ともお祭りや季節のイベントの地域活動に、古くからの住民の方は積極的に参加しています。また、地域での見守り活動など町内会や自治連合会としての活動も活発であります。

【課題や地域の将来像】

両地区ともその便利さだけでなく、住民同士の温かい交流やつながりがあり、いざという時に助け合える関係や、古くからの伝統を大切にする思いにあふれた地域でもあります。

しかしながら、前述のように子育て世代や 20, 30 代の方々の人口増加がある中、関係性が希薄となっている方が増えていること、現在も高齢化率が高い地域の高齢化がより進むと考えられ、介護相談も増加すると考えています。そのために両地区とも地域で支えあう関係性づくりや将来を担う人材の育成を模索しています。

地域で生活する、それぞれの方が互いを尊重しながら、「この地域に住んで良かった。」「この地域に住み続けたい。」という思いをともにもちながら生活するためには、つながりあい、支えあいながら「健やかに暮らせる地域づくり」をともに進めていくことが、未来に向かって発展し続けるこの地域にはこれからもこの地域には不可欠と考えています。

【指定管理者として行うべき取り組み】

それらの課題に対応するため、子育て世代学齢期の子どもたちを対象とした事業や、多世代交流のできる事業を、町会を中心とした地域の方々や保育園や学校との連携の中で行い、多世代の方が活動拠点としての機能をこれまでの繋がりを活かしながら発揮し、新たな繋がりが出来るように取り組んでいきたいと考えています。

具体的には、地域の人材や資源を活用した交流プログラムの実施、法人の持つネットワークや実績を強みとした、子どもから高齢者までの多世代交流を取り入れた自主事業、更にそれらのプログラムは、ケアプラザ施設で提供するだけでなく、地域にある町内会館や交流スペースを活用し、地域とともに健康に関する講座を企画し、地域の中で介護予防講座を展開することによって、高齢者などであっても、より身近な場所で、各種事業に参加できるようにしていきます。

また福祉の総合相談の拠点として、持っている専門性の向上、迅速な対応により、ワンストップサービスの提供を行い、地域の福祉に貢献していきます。

このように総合的、且つ柔軟に事業展開していくことで、地域住民の輪を活かした、どの世代の方も笑顔で過ごせる『健やかに暮らせる地域づくり』を実現していきます。

(3) 担当地区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て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。

鶴見区は地域福祉保険計画の第三期計画はこれまでの取り組みを継承しつつ、『健やかに暮らせる地域づくり』キーワードとして、①つながりのある地域づくり、②必要な人に必要な支援が届く仕組みづくり、③互いに支えあう地域社会づくりの3本の柱をもとに、地域福祉を推進していますが、これらを実現していくためには、より身近な地域で活動を展開している地域ケアプラザと区行政とがともに協力、協働していくことが不可欠であると考えます。具体的には、地域ケアプラザが地域住民や行政、関係機関と協働して行う活動は、自主事業、地域活動、専門的相談、地域ケア会議など地域のニーズを汲み取りながら行っているものが多くあります。またそこで出た課題も地域ケアプラザだけでは解決することは困難であることも多く、地域の方々、行政機関、地域ケアプラザが緊密に連携することで始めて実現していくものであると考えます。また連携することによって地域での介護力が強めた、福祉のまちづくりを行っていくことは、これまで取り組んできた活動、ネットワークを構築するための取り組み、連携をより強化することが出来ます。

◇地域との連携

地域の方と良好な関係を築くために、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関係性構築を図ります。そのために、地域行事にも担い手の一人として関わらせていただくことが重要であると考えます。また地域住民の方の活動場所の一つとして認知してもらっていることを地域の会合やケアプラザニュースで広報し、身近な施設であることを周知していきます。

◇行政との連携

法人として他でも地域ケアプラザを運営してきた経験から、地域福祉を推進する上で、行政だけでは実現困難なもの、地域ケアプラザだけでは実現困難なもの、といった状況がどうしても起こることを理解しています。そのため地域福祉を推進する上では、区と地域ケアプラザが協働することが不可欠であるとかんがえて、より質を高め、地域ニーズに即した質の高いものにしていくことができます。

地域福祉保健計画の地区別担当者会では、行政機関にて集計された統計データなどの地区診断結果を基に、より地域に近い地域ケアプラザが、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を、区とチームになり整理、融合させていくことで、より実践的であり、質の高い地域福祉保健計画にしていけることができると考えます。また、区と地域ケアプラザがチームとなり推進することで、子ども、成人、高齢者などより多くの対象を巻き込んだ実践的な取り組みを行うことができます。また、地域包括支援センターは月1回の連絡会に加えて、行政の関わりが必要な方を発見した場合には速やかに連絡を行い、連携して介入を行います。

「誰もが安心して生活できるまち鶴見区」を実現するために、行政機関と積極的に連携、相互協力、各種取り組みを行い、福祉の町づくりを推進します。

◇区社会福祉協議会との連携

社会福祉協議会には、ボランティア活動をしている人、ボランティア活動を希望する人の情報が寄せられています。地域ケアプラザの自主事業でのボランティア、サロン活動をしている団体とのボランティア活動、ケアプラザ祭りのようなイベントでのボランティアとして活動していただくために、社会福祉協議会からボランティアの情報提供を受けます。また、地域ケアプラザでボランティアをした方が、さらにこの地でボランティア活動を続けられるようにボランティアセンターと協働し、ボランティア活動者を支援します。

◇区内専門職団体との連携

区内三師会（医師会、薬剤師会、歯科医師会）とは日頃より顔の見える関係づくりのため、主催研修会への参加や交流会へ積極的に参加します。地域ケアプラザ協力医院、協力薬局、協力歯科医院とは個別のケース対応や運営推進協議会を通じて、地域の支援を共に考えていきます。

担当エリア内の病院、クリニック、歯科医院、接骨院、薬局等の医療系機関とも日頃より連携をとり、地域で活動するケアマネジャーや民生委員を含めた顔の見える関係づくりを構築でき、交流できるような機会を創出します。また、鶴見区内の地域ケアプラザは、主に鶴見区の介護系事業者が会員となっている、「鶴見区事業者連絡会つばさねっと」の会員となっています。80余りの事業者の皆さまと、地域の介護保険サービスの充実と質の向上を目指して、地域包括支援センターの主任ケアマネジャーが担当窓口となって共に勉強会や研修会の開催などの活動を行います。

◇他の地域ケアプラザとの連携

包括研究会（三職種の分科会）の場を連携して、地域ケアプラザで行える講座の情報、自主事業の情報を交換することで、より良い自主事業を地域の方へお届けします。また、参加した方から評価の良かった講座の組み立てに関する情報を交換します。各専門職が、日々の業務の中で気付いていることについて意見交換する場を設け、今後どのような機能を地域ケアプラザとして強化していけばよいか、共に学ぶことで自己研鑽に努め、より質の良い住民サービスを目指します。

鶴見区内地域ケアプラザとの連携として、毎月の職種別連絡会を通じ、情報共有を行います。さらに、地域ケアプラザ同士が協力して行えるイベント、講座、交流会、および自主的に行う研究会など担当者同士で連絡を取り合い、準備を進め実行できるよう努めます。

(4) 合築施設との連携について

同一敷地内に合築している市民利用施設との連携方法について、具体的に記載してください。

<記載場所>

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10月に創立137周年を迎える横浜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に基づき、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とめます。
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。

そのような使命、願いのもと、当法人は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5園、幼保連携型認定こども園2園、川崎市、相模原市、大和市にそれぞれ認可保育園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。

なお、昨年度大和YMCAライフサポートセンター内に小規模保育園を開設。乳幼児と高齢者との日常的な交流を含めた運営は注目を集めています。

地域ケアプラザの運営は2007年の開設より横浜市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福祉医療人材を育成してい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。

2019（令和2年）年度の法人決算は、介護保険事業を中心とする高齢者支援事業の事業活動による収入が予算 563,899 千円に対し 541,528 千円、保育事業が予算 1,535,974 千円に対し 1,609,579 千円、法人全体の収入は予算 2,170,331 千円に対し 2,270,220 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 1,550,040 千円に対し 1,563,655 千円、事業費は予算 246,350 千円に対し 236,733 千円、事務費は予算 209,268 千円に対し 198,347 千円、その他も含めた法人全体の支出は予算 2,076,116 千円に対し 2,055,379 千円となっており、当期資金収支差額は予算 125,525 千円に対し 157,411 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 2019（令和1年）年度決算においては、

- ①事業活動収入は前年度より若干増収、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。
- ②流動性比率（307.3%）も高く、設備資金借入金返済も滞りなくすすんでおり債務返済の困難性もありません。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、高齢者支援事業が担当いたします。

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。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。また横浜市から社会福祉法人に対する指導監査も定期的に受けており、適正に運営ができています。

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。

鶴見中央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。

また、地域の方々の交流拠点として、地域の福祉拠点として、明るく活発な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し、また、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、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ただけるよう、相応しい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、関連法規を熟知し、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、またこれまでの築いてきた地域との関係を強めていくことができるよう運営していきます。社会福祉士、ケアマネジャー、介護福祉士、主任介護支援専門員研修の資格をもち、精神障がい者へ支援経験もあり、高齢者だけでなく広く福祉領域に精通した人材を継続配置する予定です。

【地域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、地域と共同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、できるかぎ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】

横浜市地域包括支援センター運営事業実施要綱に沿った適正な配置は勿論のこと、地域交流事業と同様、高齢者や地域、各種専門職関連団体とをつないでネットワークを形勢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アーシップにも優れた人事をそれぞれ配置し、交流部門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配置を行っていきます。

【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いで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に、地域包括部門、地域交流部門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。

【その他】

予定されている人員が心身の状況やその他の事由により配置できない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、安定した確保につとめます。

法人全体として職員の健康維持などを目的として健康経営に取り組んでおり、横浜市健康経営認証でクラスAAAに認定されています。

(2) 育成・研修について

地域ケアプラザの機能を発揮するための人材育成及び研修計画について、記載してください。

配置される職員が、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。

また、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、法令遵守の徹底を進め運営するよう育成します。

日々、それらの資質向上に努めていくことは不可欠です。すべての職員がそれぞれ役割をもち、意識向上も含めて『町の一員』としての職員の資質向上を図りたいと考えています。地域の声を感じ取り、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。

なお、育成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生麦地域ケアプラザや東本郷地域ケアプラザとの人事交流や合同での研修を行い、これまでの蓄積された経験も生かしていく予定であり、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、できる限り地域活動に積極的に参加、協力し顔の見える関係等の構築や地域理解を深めて行くように計画し、地域理解を深め、安全で安心して地域で生活を行えるように、質を高め、地域の他機関とも協働していけるように育成し、市民利用施設である地域ケアプラザのスムーズな運営が行えるよう育成をします。

<2021年度 内部研修計画>

	全体	ケアプラザ	内容
4月	始業式・全体研修	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	集団指導受講	地域の理解、地域協力	地域アセスメント・事業運営理解
6月	交換研修①	感染症予防1	事業部他拠点での研修
7月	安全研修	安全・事故防止	消防計画理解・ひやりはっと 熱中症対策
8月	平和を祈る集い	平和について	平和について

9月	全体研修 フォローアップ研修	MbD理解、介護予防理解	前期振り返り、制度理解他
10月	Y記念日研修 人権研修 i . ii	次年度計画作成	グループワークによる研修
11月	等級別研修	人権研修	事業部他拠点での研修
12月	クリスマス礼拝	感染症予防2	インフルエンザ他
1月	新年礼拝	認知症の理解とケア	
2月	会員研修会 人権研修 iii (ピンクシャツデー)	身体拘束・虐待防止	事例検討
3月	新職研修	地域包括ケア	

<外部研修>

ケアプラザ所長研修、コーディネーター研修、包括職員向け研修、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、資格取得研修等に参加予定。

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、適切な維持保全（施設・設備の点検等）計画及び積極的な修繕計画について、具体的に記載してください。

私たちは、鶴見中央地域、豊岡地域に住む地域住民が、子どもから大人まで、住み慣れた町でその持てる力を発揮し、いきいきと暮らしていくことができるよう、「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。」をモットーにご利用者の誰もがが施設を清潔・安心・安全に利用するため定められた施設・設備の保守・管理を行うことはもちろん、以下の方法により管理を行います。

- ①所長を施設維持管理責任者として、各種設備の安全管理を徹底します。
子どもの利用も多いため、施設内の設備には特に留意して安全を確保します。
- ②毎日、業務開始時と終了時に、施設設備に関する点検を実施します。
不具合が発見された場合は、直ちに修繕を行い、気持ちよく利用して頂ける施設にします。
- ③把握した不具合や設備に関する意見などは、職員会議や毎朝のミーティングにて、全職員で情報を共有します。
- ④エレベーターや自動ドアなど、高度な管理が必要な部分は専門業者に委託するなどして安全面に留意します。委託管理項目については、仕様書の定めるところに従い、適切な管理が行えるように努めます。
- ⑤常にコスト意識を持ち、施設管理や修繕、物品の管理を行います。

- ⑥不審者の早期発見や安全面の確保を徹底するとともに、清潔な施設管理を心がけます。
- ⑦上階の保育園とも連携をとり、必要に応じて協働し管理にあたります。
- ⑧安全、快適を常に考え清潔な施設運営を心がけます。
- ⑨時期指定管理期間が終了すると開設 20 年になりますので、鶴見区と協議しながら修繕計画を選定し、実施します。

(2) 事件事故の防止体制及び緊急時の対応について

事件事故の防止体制に関する意識の高さ・対応の適切性、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。

私たちは、すべての人々が住み慣れた地域でいきいきと暮らしていくためには、安全で安心できる環境が必要であると考えています。私たちはこの考え方に立ち、事故防止・緊急時対応について以下のように行います。

◇事故・事件防止

- ①前指定管理期間に作成したマニュアルについて、必要な部分を随時加筆修正すると共に、研修などを通して事故防止への意識を高めてきました。今後もマニュアルを逐次検証し、事故防止への意識を高めていきます。
- ②来館者には必ず受付で、必ずお声掛けし、また定期的に館内を巡回し、事件事故を未然に防ぐようにします。
- ③日常業務の中では、常に安全を意識し、些細な異常も見逃さないよう危機意識を持って業務に従事し、事故防止に努めてきました。これからも異常や変化の情報は速やかに共有して、対応することで、事故防止に努めていきます。
- ④法人全体で行う安全週間（7月）に参加し、法人全体及び施設としての安全体制の確認や、マニュアルの点検を行うことを通して、全職員の安全に対する意識を高めてきました。また、サービスや貸し館利用者とともに防災訓練を実施して、事故防止への意識を利用者とともに高める取り組みを行ってきました。今後はこれらの取り組みを深め、利用者と共に安全意識を高めていきます。
- ⑤地域の防災訓練への参加や、鶴見区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ことに努めています。
- ⑥地域の防犯パトロールへの参加を継続し、地域の一員として防犯活動への取り組みを続け、地域の皆さんとともに防犯に対する意識を高めるとともに、ネットワークを強化していきます。
- ⑦避難経路、消火器など防災設備を分かりやすく掲示して、職員と施設利用者が共に事故防止に努めることができるよう、安全に対する啓発活動を行います。
- ⑧情報管理については前指定管理期間に作成したマニュアルを徹底すると共に内容の検証に努め、漏洩等の防止にも努めてきました。今後もこの取り組みを続けるとともに、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。

- ⑨他事業所の事例などが報告された場合は、速やかに情報を共有・検討し、自らの改善に繋げる姿勢を継続します。併せて、自らの事例も積極的に公開していきます。

◇緊急時（防犯・防災等）の対応

- ①発災後の対応を含めてマニュアルを見直してより実効性を高め、職員に周知・徹底して、災害時に迅速に行動ができるような体制作りを行います。
- ②緊急連絡網を適宜更新し、夜間・休日などでも迅速に行動が取れるような体制作りを継続して行います。
- ③緊急時には必要な人員を速やかに招集、配置して緊急体制へ移行できるように日頃から備えるとともに、マニュアルの改訂、修正の必要が生じた場合は、速やかに全職員に周知徹底します。
- ④災害時の福祉避難場所として、区及び局などと密接に連絡を取り合っ、防災備蓄品の確認、点検など、災害発生時に備えます。

◇急病者への対応

- ①すでに設置してあるAED（自動体外式除細動器）が有効に活用できるよう、職員への講習を定期的に行い、迅速に対応できる体制作りを行います。
- ②急病者が発生した場合、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。

◇感染症予防への取り組み

- ①現指定管理期間に作成したマニュアルに沿い、安全衛生委員会を組織し、感染症予防につとめます。
- ②地域ケアプラザ協力医、デイサービスの厨房委託業者とも連携し、職員、利用者への感染症蔓延防止に努めます。
- ③調理室に関しては、よりわかりやすい掲示・案内等を行い、積極的に利用者自らが確実な衛生管理を行えるよう働きかけると共に、衛生的な環境維持に心がけます。
- ④新型コロナウイルス感染症予防対策として、指針を法人として策定し、運営するケアプラザとしてのガイドラインを作成しています。

(3) 災害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

i) 福祉避難所開設マニュアルの整備・更新

- ①毎年職員で福祉避難所開設マニュアルの確認会を実施します。
- ②福祉避難所開設のシュミレーション訓練を実施します。
- ③地域とは、地域防災拠点の訓練に参加し、連携を深めて対応していきます。

ii) 防災備蓄の整備

- 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に対応できるようにします。
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。

iii) 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。

①技術研修内容

- ・認知症の方への適切なケア方法
- ・寝たきりの方への適切な介護技術
- ・施設衛生管理の基礎
- ・受け入れ想定のと支援者・児への配慮のコツ

②安全週間の実施

毎年7月初めの1週間を「安全週間」として法人全体で緊急時、災害時に備えた安全週間全体研修や災害に関するマニュアルの見直し・更新、所内での安全に関する研修を実施します。

◇福祉避難場所の運営方法

i) 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、受け入れ避難者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(mail、SNS)等を活用します。

◇福祉避難所運営に備えた訓練

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、2019年度の福祉避難所開設の際に挙げた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

i) 災害時対応マニュアルを整備・更新

- ①発災時に施設内を適切に福祉避難所として開設できるよう日頃よりロッカーやラックなどの備品は固定を行い、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。
- ②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を確認を全職員で定期的に情報共有を行います。
- ③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。
- ④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風水害に対する防災マニュアルを作成し、毎年職員間で研修時に確認していきます。
- ②施設内に鶴見川のハザードマップの掲示、避難場所の掲示を行い、周知を行います。
職員に対してもハザードマップや避難場所確認を研修時に行います。
- ③風水害にも備えた、タオル類などや、対応職員用として3日分の飲食類の備蓄をします。

◇施設利用者、職員の安全確保

利用団体の方々には、申込書記入時に当日の管理者(代表者)を記入していただき、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を行います。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

3階の保育園とマンション居住者と管理組合を通じて合同避難訓練を年2回に実施します。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・罹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ます。

(4) 公正・中立性の確保について

公の施設として、市民、団体及び介護保険サービス事業者等に対して、公正・中立な対応を図るための取組について記載してください。

地域ケアプラザは、初めて福祉サービスを利用しようとする方が最初に訪れる場所となることが多く、情報が少ないままサービスを希望される方もおられます。しかし福祉サービスはインフォーマルサービスから、公的介護サービスまで幅広く、利用される方に即したものであり、且つ利用者の選択に基づいたものでなければなりません。鶴見中央地区においては、鶴見区の中でもインフォーマルサービス、公的介護サービスが多く、多様性に富んでいます。区民の方にとって最善の福祉サービスが提供されるよう、区民の方自身の選択を尊重し、公正中立な事業運営に取り組んでいきます。

具体的には以下のような取組を行います。

- ①住民から介護サービス利用の相談があった場合には、『介護情報サービスかながわ』、『情報公表制度』、『介護サービス事業者ガイドブック（ハートページ）』、『ケアプラザ新聞』などを活用し、住民自身が介護サービスや各種参加が可能な活動などを選択していただけるように支援します。
- ②住民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、自己選択を支援します。
- ③居宅介護支援事業所の選定、紹介などを行った場合、その依頼先を記録として残し、要望があった場合には情報をいつでも開示できるようにします。
- ④家族問題や金銭問題など複合的な問題を抱える処遇を自ら積極的に受け入れるなど、社会福祉法人としての責任を果たします。
- ⑤住民の方、団体による貸し部屋利用についても、特定の団体が数多くの部屋を貸しきってしまうような事のないようにルールを定めて運営をします。基本的なルールはわかりやすく周知していきます。
 - ア) 社会福祉活動団体は3ヶ月前から部屋の予約が可能。(2箇所まで)
 - イ) 一般団体は1ヶ月前から部屋の予約が可能。
 - ウ) 部屋の有効活用の面から、1ヶ月以内の予約については回数の制限をなくします。

私たちは、社会奉仕団体としての使命を果たすために活動している団体であり、社会福祉法人格としての責任と役割は公正で中立でなければならないと考え、そのことを常に意識して、全ての人にとって公正中立な対応を行い、下記の取組を地域ケアプラザとして行っていきます。

◇市民、団体に対しての公正・中立な対応を図るための取組

地域ケアプラザは横浜市からの指定管理者制度によって管理運営を委ねられているという性格から、全ての来館者に対して同様に、開かれた対応をします。市民、団体、介護保険事業者等、全ての方に対して同様な接遇マナーを基本として応対し、また、障がいのある方、合理的かつ特別な配慮が必要な方のご利用に際しては、現況の設備でできる範囲で最大限の配慮をいたします。その上で、施設を利用するにあたっての約束事、施設利用のルールなどは守ってもらえるよう周知を行います。

- ①登録団体による施設利用の申し込みはマニュアルを作成し、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市民へのサービスの一環として、様々な地域情報を集積し必要時に配布できるようにし、市民の方からご相談がありサービスを選択していただく際には、ご自身でご自分のニーズを最優先にして選択することができるように、業者からの利益誘導などが無いように継続的に見守ります。そして、何よりも市民の方が厳しい選別眼をもって自ら選び取る力を持てるように、自主事業や個別相談の場で正しい知識の広報や、自力でできる情報収集の方法についてお知らせできるようにします。

◇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住民から介護サービス利用の相談があった場合には、『介護情報サービスかながわ』、『情報公表制度』、『介護サービス事業者ガイドブック（ハートページ）』、『ミルモネット』などを活用し、住民自身が介護サービスを選択していけるように支援します。
- ②住民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、自己選択を支援します。
- 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居宅介護支援、介護予防支援においては、利用者宅訪問時に常にハートページを持参し、新規相談時、サービス変更時等、新たな事業所を選択する際にはハートページを提示すると共に、該当サービスの事業所のパンフレットを複数提示し、利用者自身に選択をしていただくようにします。
- ⑤利用者自身での選択が難しい場合、アセスメントの中から利用者のニーズに合った事業所を案内し、その理由についても記録に明記します。
- ⑥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ように努めます。
- ⑦現在、様々な団体、および介護保険サービス事業に関わっている方たちが、地域貢献活動を行っていますが、そのような活動が純粋に福祉増進に役立つ性格のものであることを見極め、公の施設が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。

すべての人たちが住み慣れた地域でいきいきと暮らしていくことを支援するためには、利用者をはじめ地域の方の声に十分に耳を傾けていく必要があります。そして、頂いた声には、その一つひとつを真摯に受け止め、対応していきたくと考えています。

そのために、利用者のニーズ・要望・苦情へは、以下のように対応を行ってまいります。

◇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、相談、苦情には施設職員全員で対応してまいります。

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すべ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に記入し、所長に報告します。 その場で回答できるもの（部屋の利用方法、自主事業の内容など）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"> 地域ケアプラザへの相談、苦情の最終的な責任を負います。 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、速やかに相談者に回答します。
第三者委員	<ul style="list-style-type: none"> 法人として横浜YMCA福祉サービス利用者相談センターの設置を設置して、第三者委員を委嘱し対応します。

②開設当初から発行しているケアプラザニュースに、相談、苦情への対応方法を明記します。

③相談・苦情は記録し、その内容や対応を職場会等で職員に周知して、情報を共有するだけでなく、改善策を協議し運営に生かします。

④相談・苦情は内容、改善策などを掲示し、公開します。

⑤相談・苦情対応に関する個人情報外部に漏洩することがないように十分配慮して取り扱います。

◇ニーズ、要望の情報収集と対応

①「ご意見箱」を設置し、利用している方の意見を収集し、運営に役立てます。

②「ご意見箱」にいただいた意見は、対応策を記入し、公開します。

③利用団体意見交換会やアンケートなどを通して、要望の把握につとめ改善に活かします。

④地域の声を聞き、地域課題を把握し、事業の企画を行います。運営に当たっては、広く地域の皆さんに参画いただけるように環境を整えます。また、開催した事業はケアプラザニュースに掲載し、地域に報告してまいります。

⑤自主事業終了後、参加者に聞き取りを行い、要望の把握につとめ改善に活かします。

⑥自治会・町内会、民生委員・児童委員協議会などの会議への列席、地域行事などに積極的に参加し、地域のニーズを把握するアンテナを高く保ちます。そのために、ケアプラザの職員すべてが地域と顔の見える関係を、これまで以上に深めます。

(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です。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

- ①「個人情報はその方の人格そのものである」との考え方に立ち、「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。
- ②「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。
- ③「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。
- ④個人情報使用同意書において、その使用目的を明示し、使用する場合は必要最低限の範囲にとどめます。
- ⑤個人情報のデータ管理については、パソコンにパスワードを設置し、職員以外は見ることができない環境を整えます。パソコンはワイヤーで固定し、盗難などによる漏洩を防止します。個人情報を含む書類は鍵のかかる書庫にて管理をしていきます。

◇情報公開への取り組み

- ①ケアプラザロビーに「運営法人情報コーナー」を設置し、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形にした上で原則的に公開していきます。
- ③契約関係書類や団体登録申請書、施設利用の手続き、貸し館の利用申込書や空き情報等、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）について、周知する情報誌を作成し、日常の活動内容を広く地域に開示していきます。
- ⑤インターネットを活用して活動報告を行うなど、プライバシーに対する配慮を行いながら、広く情報を公開していきます。

◇人権尊重への取り組み

- ①横浜YMCAで大切にしている4つの価値＜CARING『おもいやり』HONESTY『誠実さ』RESPECT『尊敬心』RESPONSIBILITY『責任感』＞を、すべての活動の中で実践し、とも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多文化が共生できるように多文化理解講座等を実施し、違いについて学びそれぞれを尊重できるように取り組みます。
- ③成年後見制度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横浜市人権施策基本指針に沿った研修を職員向けに実施します。
- 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、国籍問わず、公平中立に対応し、いかなる差別も起こりえないことを職員間で常に確認して業務にあたります。多文化が共生できる

⑥法人全体で「ピンクシャツデー」の取り組みを行っており、差別やいじめについて考える機会を設け、地域に向けて啓発活動を行うことで、職員も人権尊重の意識を高めます。

(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

ヨコハマ3R夢(スリム)プラン、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

すべての人が住み慣れた地域で、いきいきと暮らすために、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。私たちは地域の方がたと一緒に「ヨコハマ3R夢(スリム)プラン」に積極的に取り組んでいきます。

また、法人内には「省エネ・環境委員会」が設置されております。その委員会では次世代を担う子どもから高齢者まで、すべての人が将来に「夢」を持つことが出来る社会の実現のため、毎月エコ目標などを設定し、それをもとに各拠点で環境への配慮等に取り組んでいます。

地域の方々の理解をいただきながら、ともに環境に優しい取り組みを行います。

- ①「館内にゴミ箱を設置しない」という取り組みを行い、利用者の方がたへ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。
- ②3Rに関する講習会を行い、横浜市の目指す循環型社会の実現に向けて、地域の方がたと一緒に考え、実践していきます。
- ③環境に関する子ども向けの体験型イベントを地域の方々と一緒に行い、幼い頃から環境に関心を持ち、地域の自然を大切にする心を育てていきます。
- ④ケアプラザ祭などのイベントや自主事業開催時に、エコバック・エコ箸を利用し、3Rの啓発活動を行うなど、地域の方々と一緒に環境について考える取り組みを行います
- ⑤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、利用者の方がたと一緒に取り組んでいきます。
- ⑥分別のためのキーステーションを設置し、わかりやすい分別環境を整えるとともに、使い終わった物品は分別を徹底的に行い、リサイクルに努めることを継続して行います。
- ⑦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怠らずに続けます。
- ⑧繰り返し使える、詰め替えができる、マイ箸の推奨など環境に配慮した備品、消耗品の購入に心がけます。
- ⑨印刷時には裏紙を使用し、不要なFAXの印刷を控え、ゴミの発生抑制(リデュース)と再利用(リサイクル)に努めます。

◇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、生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って参りました。今後も引き続き、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。

◇男女共同参画推進

横浜市男女共同参画推進条例の趣旨を踏まえ、市民のだれもが安全で安心して生き生きと豊かに暮らしていけるよう、地域特性を生かした男女共同参画社会の形成に地域の方々と共に取り組んでいきます。また、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ます。そのために、まず職員が接遇マナー研修を通して適正な対人距離について学び、業務に従事します。

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を行います。

◇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帯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。法人全体として、「かながわSDGsパートナー」に登録し、積極的に活動します。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います。活動の一つとして、40を超える運営拠点で再生可能なエネルギーへの変換を進めています。持続可能な豊かな地域社会を構築できるよう地域ケアプラザ運営を行います。

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。

指定管理期間5年を1期とし、目標稼働率を設定し、目標に向けて利用促進を行います。

【2026年度】

	午前	午後1	午後2	夜間	部屋別平均
多目的ホール	75%	80%	75%	70%	75%
調理室	25%	30%	25%	5%	20%
地域ケアルーム	60%	75%	50%	50%	60%
ボランティアルーム	60%	70%	50%	50%	66%
時間別平均	60%	60%	55%	50%	60%

◆利用率向上のための対策

- ① 毎月発行の広報誌「ケアプラザニュース」に、地域住民の活動拠点として貸室を行っていること、施設の貸出方法、稼働率等を掲載し、回覧板や町内会掲示板を通して地域へ情報発信を行い、ケアプラザの機能を引き続き周知します。
- ② 地域の行事や諸活動に積極的に足を運び、その中で活動の場を必要とされる方にお声かけを行い、団体利用に向けたサポートをします。
- ③ 「利用のしおり」を手に取りやすい受付に設置します。また、近隣公共施設や地域住民がよく利用される商店、飲食店等にもしおりを設置、HP等で情報発信することにより幅広い周知を行います。外国につながる方がより理解しやすいよう、外国語版も作成します。日本語、英語、中国語、韓国語に加えて、やさしい日本語や他言語を追加します。
- ④ 発行の印刷物はユニバーサルデザインの視点から『わかりやすい印刷物の作り方』ガイドラインを活用し、だれにでもわかりやすく情報発信することを心がけて作成します。
- ⑤ 自主企画事業から自主化への支援を積極的に行います。自主事業参加者に貸室の利用説明を行い、参加者が登録団体の活動として自発的に活動できるよう支援します。
- ⑥ 利用団体がより困難なく予約・利用できるよう、館内に貸室の空き状況を掲示し、利用者の目に留り、予定を立てやすくします。また、曜日や時間等の調整サポートを行います。
- ⑦ 心地よく利用いただけるよう、受付では職員全員が元気な挨拶を行い、にこやかな笑顔で迎え入れるホスピタリティを大切にします。定期的にロールプレイを行い、応対、雰囲気、環境等について、互いに評価しながら、自己の向上、質の向上を図ることを継続的に実施します。
- ⑧ 快適で居心地の良い施設を維持するために、利用者、地域の方に呼びかけ、近隣の清掃や館内の大掃除等、美化活動に取り組みます。
- ⑨ 利用団体交流会を通して、利用者との現況を評価・改善します。地域の方ともに地域に根ざしたケアプラザを考え、作ります。

以上のような対策を遂行し、「地域ケアプラザで活動したい」と考えていただく方を増やし、利用利用率向上を図ります。

◆施設貸出の方法

受益者負担マニュアルに沿って貸出を行い、中立公正で従事する職員が正しく対応できるよう、研修、情報の共有の理解、徹底を継続します。

部屋名	時間帯 ※日・祝は17:00まで
多目的ホール	9:00～12:00 (午 前)
調理室	12:00～15:00 (午後1)
地域ケアルーム	15:00～18:00 (午後2)
ボランティアルーム	18:00～21:00 (夜 間)

【貸出物品】 ※備品として設置されている物を除く

・マイク ・CDラジカセ ・プロジェクター ・パズルマット ・ホワイトボード・テレビ

①団体登録

福祉保健活動(団体Ⅰ・Ⅱ・Ⅳ)、目的外使用団体(Ⅲ・Ⅴ)のすべての団体の活動内容と情報発信を考え、希望団体すべてに団体登録を行います。今後も登録時や更新時だけでなく、定期的に細かなヒアリングを行い、団体のすみわけを行います。

②仮予約

団体Ⅰは利用希望日の3ヶ月前～、団体Ⅱは利用希望日の2ヶ月前～、団体Ⅲは利用希望日の1ヶ月前～、団体Ⅳは利用希望日の3週間前～、団体Ⅴはその他の団体は2週間前より先着で仮予約受付を行います。仮予約受付は電話や窓口で承ります。

1日～31日までを1ヶ月として毎月1日より仮予約受付を行います。1日の午前中は電話受付のみとし、来館による団体同士の関係や、開館前の待機による近隣への迷惑等のリスク回避を図ります。聴覚障がいやその他の障がいにより、電話や窓口での仮予約が難しい場合は、FAX やその方にあった方法にて手続きを行います。

③申し込み書の記入

来館いただき「申し込み書」に記入、提出をもって申し込み完了とします。

④利用

初回利用の際は、貸室の利用方法等(備品、清掃方法、避難経路等)の確認を行います。

◆有益な情報提供を行う方法

- ①館内外に設置された掲示板、チラシ用ラックを活用し、来館者へ有益な情報提供を促進します。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を見つけやすい工夫を行います。
- ②来館者には積極的に声がけを行い、求めている情報をご案内できるようにします。
- 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、地域の関係機関と連携し、さまざまな情報が集まる場となるよう努めます。
- ④定期的にアンケートを実施し、利用者の声に耳を傾け、必要とされている情報を収集、提供します。
- ⑤職員がそれぞれ把握している情報は、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できるよう努めます。

- ⑥ブログやSNSなども活用し、幅広い世代に情報発信します。
- ⑦利用団体の「活動紹介シート」を館内に掲示し、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。利用団体向けに、定期的に活動状況を伺うアンケートを実施することで「活動紹介シート」を更新し、団体の情報を地域に発信します。
- ⑧地域行事や町内会、自治会、老人クラブなど地域の活動にも積極的に各職員が足を運び、より多くの情報収集と発信が行っていただけるように努めます。

以上のような方法を遂行し、情報提供の促進を図り、地域、利用者、地域ケアプラザの相互のコミュニケーションを構築し、より深い関係づくりに取り組みます。求められる情報を的確かつ、迅速に提供することで、地域の方にとって身近な施設を目指します。

イ 総合相談について（高齢者・子ども・障害者分野等の情報提供）

高齢者・子ども・障害者等の分野に関する情報提供の取組についての考え方、提供手法について記載してください。

「誰にでも開かれた窓口」として相談、支援出来るようにワンストップサービス、よろず相談窓口として地域ケアプラザは現在も行っている以下のことをより強化していきます。

- ①子育て、障がい、高齢者の相談に幅広く対応するため、また自身で助けを求めることができない人の状況をいち早くキャッチするため、今まで築いてきた『つながり』を大切にし、自治会町内会、老人クラブ、地域の活動団体、行政、医療機関や介護事業者などの関係機関と『顔の見える関係づくり』を強化します。そのため、積極的に地域の行事や事業所の会議等に参加し情報収集や関係づくりに努めます。
- ②地域から得られた様々な情報をケアプラザの職員間で共有し、いつでも相談対応ができる体制を整えます。
- ③寄せられた相談は、迅速かつ丁寧に応じ、専門機関による対応を必要とするものは相談の経過に応じて適切な時期に専門機関へ紹介もしくは協働して対応していきます。
- ④秘密厳守かつ丁寧な受容と傾聴、個別対応を常に意識した相談を行うことにより、誰もが安心して気軽に相談ができる雰囲気を作っていきます。
- ⑤行政や関係機関と連携し、継続支援が必要なケースに対応します。地域の見守りの目やネットワークを活用し必要な人に必要な支援が届くよう、地域の皆さんと一緒に活動します。
- ⑥鶴見・あいねっとや地域ケア会議の場を積極的に活用し地域の皆さんと地域の現状や課題を共有しつながりを強化することで課題の解決に努めます。

ウ 各事業の連携及び関連施設（地区センター等）との連携について

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

鶴見中央地域ケアプラザ担当エリアには、小学校が2校に中学校が1校あり、児童数も多く、子供会の活動も盛んです。その為、防犯面、災害時対応の面において小学校、中学校との連携は必須であると考えています。鶴見中央地域ケアプラザが子どもたちの居場所であり、子どもどもたちを見守り、子どもたちが困った時に気軽に相談できる関係性を築いていきます。子ども110番の対象施設にもなっています。

また、今後も高齢化が進行していくことが見込まれるなか、全ての人と人がつながりを持って、安心して暮らし続けていくことができる地域づくりや、医療や介護が必要になっても多様な専門機関を含めた、地域ぐるみのネットワークを機能させていくことが重要です。

この役割を果たしていくためには、各事業担当間の連携だけでなく、様々な部門や関連施設、団体と連携していく必要があります。連携、情報共有することによって、はじめて質の高い地域包括ケアが実現するとの考えから、円滑かつ効率的な管理運営をしていきます。そのために事業担当間で連携して取り組んでいく重点的取り組みは次の通りです。

①医療と介護の連携強化

- ・ケアプラザ協力医（歯科医、薬剤師含）と協働し、事業展開を行います。

②地域の関連団体、行政機関、社会福祉協議会、関連施設との連携強化

- ・多様な人が参加する「地域ケア会議」の実施
- ・専門団体への研修会の実施。

③介護サービスの充実強化

- ・専門団体への研修会、交流会の実施。

④介護予防の推進

- ・地域と連携して、介護予防講座を実施します。

⑤見守り、配食、買い物など、多様な生活支援サービスの確保や権利擁護

- ・地域のインフォーマル資源の活性化やネットワーク化を目的とした、支援を実施します。

⑥高齢期になっても住み続けることが出来るやさしい地域づくり

- ・地域の商店街と協働し、介護相談会の実施や認知症サポーター養成講座を実施します。

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。

子どもから高齢者まで、障がいのある方もそうでない方も、支援を必要する状態になっても、住み慣れた地域で安心して住み続けられるようにするため、横浜市高齢者保健福祉計画、介護保険事業計画、横浜市障害者プラン、かがやけ横浜こども青少年プラン、健康横浜21を参照しながら、横浜市、鶴見区それぞれの地域福祉保健計画、地区地域福祉保健計画に基づいた地域の福祉保健ネットワーク構築を、地域住民や区、区社協、医療・介護の関係機関、事業者等と協働して取り組みます。

「鶴見・あいねっと」では、区・区社協・ケアプラザの職員からなる地区別支援チームが一体となって支援するために、定期的に会議を開催し地区の情報交換を行うとともに支援策の検討を実施しています。ケアプラザは地域の一員として常に地域住民からの意見・情報の収集を行い地域の二

ニーズを把握することを心がけます。あいねっと交流会等の開催により「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」を行うほか、町会の会合などの場を利用して支援チーム会議の内容等について情報提供を行い、ネットワーク構築や計画の遂行に地域住民が主体的に関わることができるように働きかけを行っていきます。

これまでの活動で培ってきた信頼関係に基づき、地域の方々や地域団体、福祉保健機関と今まで以上により強固なネットワークを構築するために、連合町会会議、民生委員・児童委員協議会への出席、お祭り、盆踊り、連合運動会、餅つき、焼き芋等の季節行事、防災訓練、児童の見守り、シニアクラブ等の地域の行事に積極的に参加します。地域住民と共に汗を流し、喜びや楽しみを分かち合い、共に考え共に行動します。そして、あいねっと交流会などの地域の代表者会議や地域ケア会議等の場では、地域住民や区、区社協、関係機関、関連団体等と地域の課題について共に考え、未来に向けたよりよいまちづくりを推進します。また、それぞれの組織の思いや方針を聞きながら組織同士の横のつながりを支援し、それぞれの強みを活かして支えあう地域社会の構築を目指します。新型コロナウイルス感染症の影響等により、対面での活動が難しくなった時に備えて、web を利用した会議や講座なども準備していきます。

オ 区行政との協働について

区政運営方針、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考えます。

「誰もが安心して暮らし続けられる鶴見区」を実現するために、行政機関と積極的に連携、相互協力、各種取り組みを行い、福祉の町づくりを推進します。

※鶴見区役所各課と協働し下記の取り組みを行います。

i) 子育て支援課

- 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子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。
- ③ 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けるように支援をします。

ii) 高齢・障がい支援課・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 地域の方にも知って頂きたい情報・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共に広報に努めます。
- 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、区役所と共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。4 か所 3 ステーションの活動維持を目指し、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、区のリハビリ職派遣事業等を活用していきます。地区担当保健師、地域ケアプラザ保健師の 2 人で役割分担を行い、グループ全体をフォローできるように努めます。
- ⑧ 生活困窮者への介護相談時などに、担当ケースワーカーと協働し、支援を実施します。

iii) 福祉保健課

- ① 鶴見・あいねっとを今後も推進していく為、あいねっと支援チーム(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 地域の方がいつまでも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。
- ③ 共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、メンバーの多様性を活かし、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ていきます。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。

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』の趣旨にのっとり、あいねっと支援チームメンバーが一体となつてのネットワークづくりができるよう、支援チームメンバー間の意見交換、情報共有をあいねっと支援チーム会議で毎月行い、意思統一を図ります。地域ケアプラザは地域住民に溶け込んだ存在として常に地域住民からの意見、情報の収集を行い、支援チーム会議での必要に応じて住民のニーズ把握を行います。支援チーム会議では積極的に住民目線の提言、説明を行い、地域住民の意見や思いを伝えていきます。また地域住民に対しても「あいねっと」の開催により「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。

◇具体的な方法

- ① あいねっと支援チーム会議(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ます。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 地域の方々にもあいねっと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、共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。
- ⑤ 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などを通じて、広く地域の方々に「わが町のこと」と感じ、一緒に取り組みを推進していく一員となっていけるような仕掛けをしていきます。

(2) 地域ケアプラザ運営事業（地域活動交流事業。以下「地域ケアプラザ運営事業」という。）

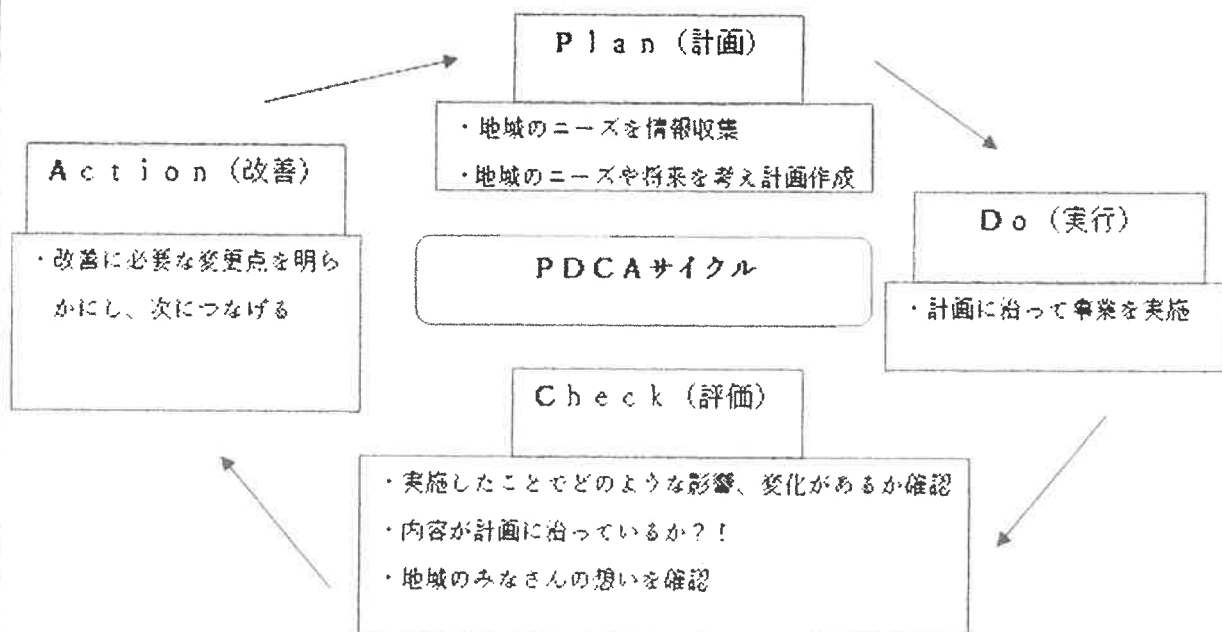
ア 自主企画事業について

高齢者・子ども・障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。

地域には、地区の形状や歴史、その地区に住まわれる方の年齢構成や世帯構成、経済状況なども含め、それぞれ特徴があり、地域支援を行う上では課題や特性、ニーズを理解し、把握することが重要だと考えます。地域活動交流事業は、地域、行政、諸団体との関係性を深めながら、その理解を深め、これらを十分に踏まえた上であいねっこの考え方や法人の地域福祉保健への考え方を活かしながら、地域支援を進めていきます。

高齢者、子ども、障がい者に加え、外国につながる方の支援など、地域ニーズに対応し、地域の方の要望等を具体化する形で自主事業を開催します。

自主事業実施の手法として、以下に掲げるPDCAサイクルに基づき、計画から改善を行ってきました。この手法を活用しながら、自主活動化に向けた計画を策定、実行し、評価をしながら進めます。



◇自主企画事業

地域住民のニーズから地域の全体目標を明確にし、その目標を達成するためには何が必要か、具体的に考え、自主事業を計画、実施します。「人と人とのつながり」や「地域とのつながりを持ち、地域を愛する心を育む」、「個々の持つ潜在的な力を発揮する」ことをキーワードに掲げ展開します。自主事業の企画にあたっては、年代や種別に応じた分野に分け、それぞれの目的に合わせ、実施します。身近な地域住民同士が知り合い、交流し、お互いに安心して生活のサポートを頼みあえるような地域の基盤の上で、支援が必要な人の存在や課題、ニーズに気づき、お互いに支えあう地域づくりのためにつながっていくことが大切であることを受け止め、つながりの輪を広げていきます。

i) 高齢者に関する取り組み

・フレイル予防、認知症予防、ロコモティブシンドロームなど介護予防に関連した自主事業を行います。地域のより多くの高齢者が参加でき、初めてでも参加しやすいように講座のタイプや内容を変え開催します。高齢者が自身の意志で選択・参加出来るよう、地域の施設や町内会等の各団体に自主事業についてこまめに情報発信を継続します。高齢者が家などで自身でも実践できる内容にし、更には社会参加する事で楽しくいきいきと生活出来るように支援をしていきます。体操教室では毎回地域の介護保険関連施設から講師を招き、より地域の繋がりを実感してもらえるようにします。法人グループでも介護予防のためのプログラムや認知症予防のためのプログラムを実施しており、このノウハウを活かしていきます。又、講座や教室を通してリーダー的存在となり得る人材に声掛けをし、自主的に地域でも活動していけるように情報提供や声掛け支援をし、よりきめ細やかなグループ活動の中でお互いが助けあえるグループ作りが出来るよう支援していきます。

ii) 子ども分野に関する取り組み

地域全体でこどもや子育て世帯を温かい気持ちで見守り、育てる環境を支援します。既に活動している「さくらんぼの会」「ふたば」を通して、構築されている子育て支援に携わる地域住民や子育て支援団体、保育園や学校などの関連機関のネットワークを活かします。また、多世代交流サロンを継続して実施し、顔見知りの関係を増やしていきます。法人グループでも子ども・子育て支援に取り組んでいます。

- ①乳幼児を対象とした事業では、保護者と子の触れ合いとともに、同じ地域で子育てに励む保護者と子同士の交流、子育てに関する情報交換、互いに困りごとや相談したりすることができるような場を提供していきます。
- ②父親向け育児支援講座を実施し、父親のサークル活動を支援します。
- ③行政、地域の子育て支援拠点、保育園と連携し、地域で子育て支援事業を実施します。
- ④オンライン講座やオンライン受付を強化し、より多くの方に気軽に参加していただけるよう、選択肢を増やします。
- ⑤子ども分野に関係する情報は館内の情報ラックにまとめ、配布チラシを気軽に手に取ってもらえるよう声かけを行います。
- ⑥学齢期の子どもたちに向けては、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。
- ⑦居場所づくりとして、こどものあそびば（ふらっとる一む）を常設するほか、学年を越えた交流や世代を越えて地域の方とともに活動する機会を作ります。年間を通じた工作作り講座では、子どもたちの自主性が伸ばしていけるような環境を作ります。夏休みには「自由研究」として、地域のボランティアの方に協力いただき、昔遊び、盆踊り、認知症サポーター養成講座、SDGsに関連したワークショップ等、さまざまな内容を実施します。

iii) 障がい福祉分野に関する取り組み

幼い頃から障がいの有無に関わらず、気軽に参加できる自主事業を実施し、育児不安を感じることなく子育てが出来るように家族（保護者）を支援し、適切な専門機関につなげます。成長の過程

で、自立に向けたつまずきや困りごとに対して、地域住民と一緒に、障がいに対する理解を深め、地域の支え合いの中で安心して暮らせるように働きかけます。

- ①学齢期の子どもたちを対象に、地域ケアプラザ利用団体と協力して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。
- ②地域交流と地域包括支援センターで連携し、親亡きあとの備えの手段の一つとして、成年後見制度、民事信託制度などに関わる講座を専門職を招いて行います。さらに、今後、成年後見制度を学び、利用を検討していきたいと考える方たちにお声がけし、申請書書き方勉強会、制度利用勉強会などを組織化していきます。
- ③地域の障害関連事業所と連携して、地域の方とともに活動できる機会を作ります。

IV) 若者分野に関する取り組み

- ①困難を抱える青少年の支援機関と連携し、社会参加の準備を整える場として、ボランティアの機会を作ります。
- ②支援機関と連携し、若者の現状理解講座を実施し、理解を深めます。
- ③若者向けの福祉講座や福祉職の職業体験を実施し、将来的な福祉人材の担い手づくりを行う。

V) 外国につながる方に関する取り組み

- ①互いの文化に興味を持ち、交流するきっかけとして、外国につながる方に母国の文化や食を紹介いただく機会を作ります。
- ②外国につながる方が抱える困難について学ぶ機会を作ります。
- ③街区につながる方へ保健福祉サービスに関する情報を提供し、支援します。
- ④わかりやすい日本語でのイベント紹介やと英語と中国語のパンフレットを作成しています

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、利用促進をはかるための具体的な取組を記載してください。

地域では、地域住民の力によって多くの福祉・保健活動が行われ、すべての方が暮らしやすい地域であるようにさまざまな活動が展開されています。団体の既存の活動にとらわれず、それぞれの団体の持つ力を活かしながら、関係団体とのつながりを構築し、包括的な取り組みが行われるよう、地域住民主体の活動を支援し、さらに強化します。また、多職種と連携しながら、活動の場を求め、団体や地域活動の企画の場としても利用いただけるよう周知します。

i) 福祉保健活動拠点としての周知

- ① 団体活動の広報のために、ヒアリングを行い、「活動紹介シート」を作成します。活動内容を可視化できるようにすることで、地域と団体との新たなつながりを構築できるよう努めます。
- ② 予約状況の掲示や、地域ケアプラザ広報紙に部屋の稼働率の掲載などを行い、施設貸出を行っていること、地域の福祉保健活動の拠点であることを地域に周知します。広報誌は各自治会・町内会や各関係機関へ配下を依頼し、より多くの地域の方に読んでいただけるようにします。
- ③ スマホ世代の方たちのニーズに合わせて、ブログなど電子デバイスによる広報活動にも力を入れます。その上で、情報弱者となりうる高齢の方たちに不利とならないような、公平な受付方法で活動の場を提供します。

ii) 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地域活動の企画や協議のために場所を使えるよう、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ただけるように、グループ作りのお手伝い、団体登録の方法のサポートなどを行います。
- ③ 新しいグループ作りのお手伝いとして、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って支援を行い、集まった方たちが継続して施設を利用していただけるよう支援します。

iii) 利用促進をはかる取り組み

- ① 地域住民の活動やボランティアの打合せなどの場として、地域において福祉保健活動の拠点となるよう、積極的にケアプラザ新聞などでPRを行います。
- ② 世代を超えた交わりや、団体の枠組みを超えた交わりを促進するような「地域活性化イベント」を行います。地域住民主体の新規活動の企画・運営を呼びかけ、活動をサポートします。
- ③ 地域ケアプラザにて活動されている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、関わる機会の少ない団体同士が交流し、地域でどのような活動がされているのかを知り、協働で活動するためのきっかけづくりを行います。
- ④ 地域ケアプラザで活動される福祉保健活動団体が地域に開かれた団体であると認知され、地域の福祉保健活動がさらに活性化するよう活動内容のヒアリングを行います。必要に応じて他団体との連絡や調整、活動場所等の調整を行い、団体同士そして団体と地域をつなげ更なる福祉保健活動の発展に地域団体とともに取り組んでいきます。

ウ ボランティア登録、育成及びコーディネートについて

ボランティア登録、育成及びコーディネートについて具体的に記載してください。

鶴見中央地域ケアプラザでは、200 を超える団体が登録され、毎月、約 500 名（延べ人数）が自主事業に参加しています。団体が活動内容を活かして、地域ケアプラザの自主事業に協力したり、自主事業参加者が事業運営（準備や片付け）等に携わったり、より積極的に活動できるよう、働きかけをしてきました。今後も個々の持つ力を発揮できる機会や環境を作り、お一人おひとりがより主体的に住みやすい地域づくりができるよう、地域の方とともに取り組んでいきます。

◇ボランティア登録、育成

「地域に貢献したい」、「生きがいを持ちたい」、「はつらつと生活がしたい」という方が、ご自身のペースでボランティア活動を続け、地域ケアプラザ内に限らず、地域の行事やイベント等の諸活動につながるよう、地域と連携しながら支援を行っていきます。

i) 新規ボランティアの発掘

「ボランティアに興味がある」「何かしてみたい」という思いを持ちながらも、一歩踏み出せずにいる方が、気軽に始めることができる活動の機会を提供します。

- ①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やさしい活動を担うボランティアを募集し、幅広く地域に呼びかけます。
- ②メンバー内に「もっと活動したい!」という方が出てきた際にはケアプラザ祭りや「ちょこっとお助け隊」や「見守りボランティア」などの活動を紹介し、少しずつ活動の幅を広げるよう、支援します。
- ③ボランティアの活動実績をまとめたものを定期的に地域ケアプラザ館内に掲示します。地域ケアプラザの広報誌掲載やボランティアセンターなどと連携し、地域に広くボランティア活動の広報を行います。
- ④子どものあそびば（ふらっとるーむ）の子どもたちにケアプラザ祭りや、大掃除の手伝いを声掛けし、一緒に活動できるよう関係を作っていきます。
- ⑤「よこはまシニアボランティア」の受け入れ施設として、「ボランティアポイント」も活動と一緒に紹介しています。

ii) ボランティア登録と育成

活動希望者が、自身の経験や知識、得意分野を活かし、ボランティアを必要とする地域ニーズに応え、より住みよい地域づくり実現のための活動となるように働きかけます。登録後は、活動の依頼を電話で呼びかけ、継続的な活動へと結び付けます。登録したボランティアの情報は、職員間で共有し、新たな活動機会の創出に取り組みます。

- ①ボランティア活動希望者にはボランティア登録用紙記入と面談を通して、ご本人の希望する活動内容や活動頻度など丁寧に聞き取りを行います。
- ②活動前には、電話や面談でのオリエンテーション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。

- ③活動中のフォローも適宜行い、活動後には活動の感想や今後の希望などを聞き取り、ご本人の得意分野や活動状況を把握し、継続的な活動になっていくようにフォローを行います。
- ④個々の活動の様子や面談の中で集められた情報はボランティア登録用紙の活動記録の欄に集約していき職員間で共有ができるようにします。
- ⑤ボランティアセンターとも連携し地域でボランティアを必要としている方とボランティアをつなげていけるよう支援します。
- ⑥登録されたボランティアの方が継続的に活動することが出来る機会を創出し、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出店するブース運営のボランティアなど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を目指していきます。

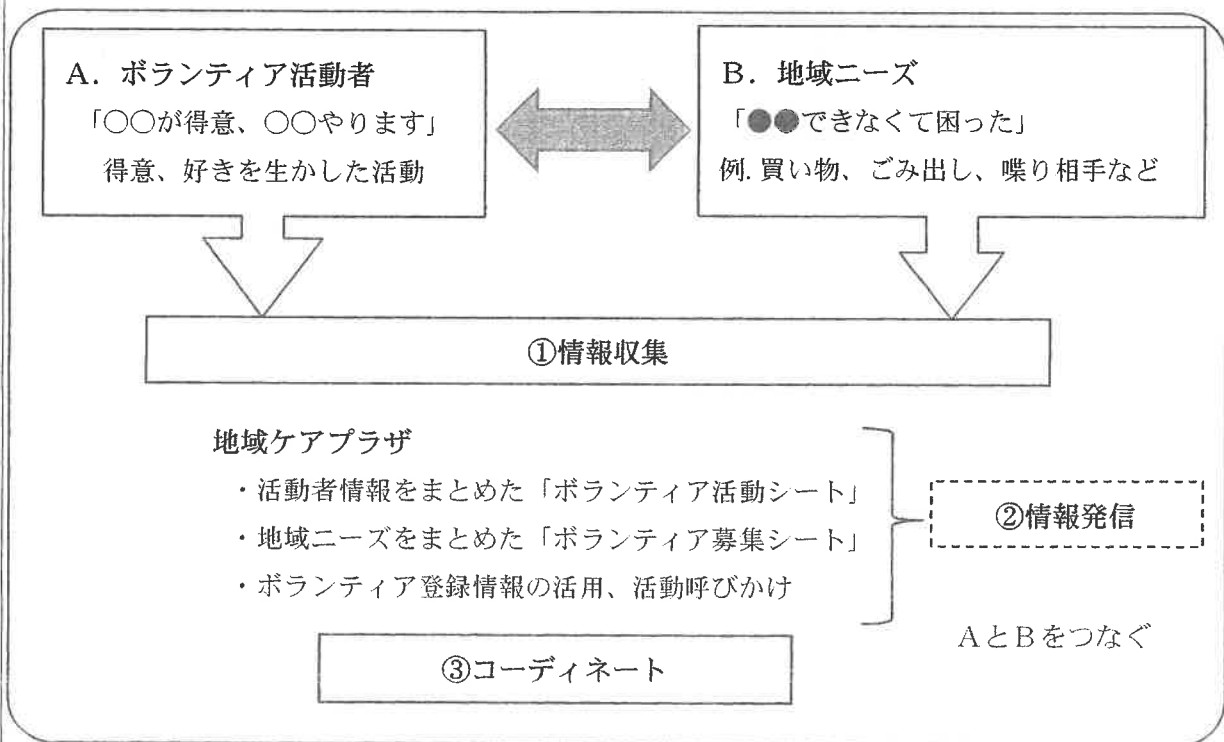
iii) ボランティア同士の交流と活動の発展

楽しく無理なく、活動が定着するように、活動後にはフォローアップを行い、ボランティア活動の選択に役立つ情報、機会を提供します。ボランティアセンターや教育機関との連携を深め、学齢期から地域資源を生かしたボランティアの機会を提供し、地域への愛着心を育み、次世代の担い手を育成します。

- ①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」を実施します。
- ②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。
- ③交流会を通して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ていきます。
- ④ボランティアの方々の活動に感謝の気持ちを示し、感謝状など形に残るものをお渡ししていきます。

◇ボランティアコーディネート

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。下記のように人と人をつなぎ、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”

ボランティア活動者からは、登録時にヒアリングを行い、得意分野などの情報を収集します。同時に、地域で暮らすお一人おひとりが、生活の中で感じている困りごとを見逃さず、情報を幅広く収集するために、地域行事や集会に足を運び、何でも気軽に相談しやすい関係づくりに努めます。そうすることで、地域の中での最新のニーズを積極的に集めます。

②情報発信

“掲示板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、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げます。地域で活動されている諸団体との情報交換を随時行い、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にサポートします。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。

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。

さまざま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あると考えます。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、地域と地域が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。

取り組み	情報収集	情報提供	効果・ねらい
活動紹介シート	地域で活動する福祉保健活動団体の「活動紹介シート」を作成します。定期的に情報を更新し、活動現況を把握します。	シートをまとめて冊子化し、広く周知します。活動分野別に団体をカテゴリー分けし、分かりやすく情報提供します。	団体の存在、活動内容を周知することで、新たなネットワーク構築、活動機会の広まりへと働きかけます。
広報誌での人材紹介	これまで構築してきたネットワークを活かし、地域で活動している人材の情報を収集します。	広報誌に紹介コーナーを設け、地域の宝である人材の共有を図ります。	活動者本人の希望する活動展開を支援し、有用感を高め、福祉保健活動推進をサポートします。
団体交流会の実施	活動の情報共有を通して、団体や人材の情報を収集します。	個々の活動では見えづらい地域課題に対し、様々な角度から地域力を活かし、解決に取り組みます。	団体の協働・連携を促し、困りごとを補完し合い、より活発な活動の展開を促します。
自治会・町内会定例会	鶴見中央、豊岡地区とともに定例会に今後も継続して列席し、最新の地域情報を把握します。	ケアプラザが把握した地域情報、事業の案内、福祉保健に関する情報提供を行います。	情報の行き届かない地域が生まれないように最新の地域情報の把握、情報提供を行います。
老人クラブへの出張講座	地域に積極的に足を運び、ニーズを把握します。各地区の状況を把握します。	住み慣れた地域で、いつまでも健康で自分らしく暮らすことができるように役立つ情報を提供します。	ケアプラザに来所することが難しい人とのつながりを構築し、相談できる顔の見える関係を築きます。

<p>民生委員・ 児童委員協議会 定例会</p>	<p>ケアプラザを会場として行われる鶴見中央、豊岡両地区の地区定例会へ継続して列席し、最新情報を収集します。</p>	<p>地域住民の個別支援から包括的な支援、事業や講座の実施など、様々な場面で連携して、必要とされる情報を提供します。</p>	<p>相互に地域現状を共有し連携・協働して、より良い地域づくりを目指します。</p>
<p>関連団体・機関との連携強化</p>	<p>関連団体・機関との連携をより一層深め、地域ニーズや地域資源に関する情報交換を通して、情報の共有を図ります。</p>	<p>関連団体・機関に赴き、広報誌や福祉保健活動団体の情報をまとめた紹介冊子を配架し、地域に広く情報を提供します。</p>	<p>地域住民の支え合いと公的サービスが相まって、相互に保有する情報やスキルを活用し、福祉のまちづくりを推進します。</p>
<p>情報発信</p>		<p>広報誌や関係機関のチラシ等は定期的に整理し、見やすくする。 ホームページやブログを活用する。</p>	<p>より多くの情報収集ができる。 誰でも気軽にケアプラザの情報が得られる。</p>
<p>オンライン講座の実施</p>	<p>情報発信の新たなアイテムとして実施していきます。</p>	<p>保健福祉講座をオンライン講座で実施する。</p>	<p>ケアプラザ情報も含めオンラインで情報提供を実施し、新たなつながりをつくる。</p>

(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。

地域ケアプラザの担当エリアは、駅から近いエリアはマンションも多く新しく住まわれる方も多い一方、地元で生まれ育った方や商売をされている方も多いため、様々な方が住まわれている地域です。駅は京浜急行線、JR線があり東京にも横浜にも行きやすいエリアでもあるので地域高齢者の方はもちろん、多くの方々がこれからもこの場所で暮らし続けていきたいと思っている方が多いと考えます。

これまでこの地で生活してきた方々の生活習慣や地域での暮らしを理解することが重要であると考え、地域で行われている行事や活動へより多く参加し、生活上のニーズの把握に努めます。また、地域の方々の暮らしを支えている専門的支援、地域住民による支援の現在の構造を、いくつかの方法と角度からとらえて生活上のニーズを把握していきます。基礎情報として、自治会・町内会単位で地域アセスメント基礎情報シートを作成し、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、友愛活動委員などにより行われている活動などの地縁組織情報、行政情報、ボランティア・NPO等の情報を整理し、変更があれば情報を速やかに更新し、生活上のニーズを把握するための分析に活用します。

◇高齢者の生活上のニーズを把握する方法

i) 地域理解・地域とのつながり

- ①地域の暮らしを教えるために、地域行事、活動、会合などに職員が参加し、地域とのつながりをつくり、地域の一員として信頼されるように努めます。
- ②より地域に密着したニーズ把握をするために時には地域行事などの活動において、積極的に参加し共に汗をかき、地域へ寄り添った支援を行います。
- ③生活エリアやご利用の社会資源、地縁組織、地域のキーパーソン、人間関係などの情報を地区全体で共有できる関係構築ができることを目指します。
- ④地域で行われている様々な行事や職員が参加させていただいた行事については、地区概況シートに基礎情報として記録したり報告書を作成、内部で活動の共有を図ります。
- ⑤毎月1回行う職員会議にて、直近1ヶ月に行われた活動について全職員で確認し、地域ニーズについて意見交換を行い、課題を整理し次月の活動展開へ生かします。
- ⑥地域ケア会議でのディカッション時に『地域にあったら良いと思うもの』というテーマをつくりいろいろなご意見や感想をお聞きすることにより、ニーズを把握します。

ii) アンケート調査およびヒアリング調査

- ①地域の夏まつりやケアプラザ祭りなど、地域の方が多く集まる場面を利用してアンケートを行い地域の方のニーズ、利用している社会資源、地域に対する意識などを教えていただき、平均的な価値観や行動様式等についてまとめていきます。
- ②地域行事や活動、老人クラブのサロンに積極的に地域に出る機会を増やし、アンケート調査やヒアリング調査にご協力いただけるよう働きかけ、普段の生活の様子や生活の中での困りごとについて、高齢者自身から生の話を聞きます。その中で、どのような生活上の困りごとがあるのかを把握します。
- ③地域ケアプラザの事業に参加している高齢者の方から、生活の中での困りごとについて気軽に話していただけるような関係を築き、未充足ニーズについて普段の会話を通して把握を行います。
- ④職員が直接、地域でお聞きした情報については、共通のヒアリング情報シート上に記録し、地域ケアプラザ職員全員でプライバシーに配慮しながら情報共有を図ります。
- ⑤地域のつながりにより行われている高齢者支援活動についてもヒアリングを行い記録、ニーズ把握を行っていきます。ヒアリングについては、高齢者支援を中心に行っている民生委員児童委員や自治会役員を対象に行います。生活上の困難があり、少し気になる人の生活上のニーズについて気軽に意見交換できる関係性を構築していきます。お互いに共助の関係にある方たちの情報から、生活上の未充足ニーズを把握します。

iii) 座談会形式の会合の活用

地域住民の方々と地域ケアプラザが事務局となり住民座談会を定期的を実施します。テーマの設定については、地域ケア会議から出た課題や地区概況シート蓄積情報や情報シートを活用して行い、地域の方も交えながら考え開催します。会のなかで、「〇〇のような居場所があったらいい」、「〇〇のような手伝いならできる」などのような声があがった際は、新たな活動へとつながるよう支援を行います。また、活動が継続的に行えるよう協働した取り組みを心がけ継続した支援を行います。

◇高齢者ニーズの分析方法

- ①高齢者のニーズとして情報として得られた事柄を、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。
- ②高齢者のニーズとして把握したそれぞれの事柄は、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ていきます。地図上のそれぞれの点が駅、道路、バス停などどのような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。
- ③高齢者の困りごととして表明された事柄を、高齢者自身が気づいていることなのか、支援している人の側からみた気づきによるものなのか、地域のリーダー的な人が感じているニーズなのか等、どのような視点から出されたものなのかに基づき分類します。
- ④同じ状況に置かれている人がどの程度いるのか、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、予測も加えて整理します。
- ⑤地域の方が組織的に取り組める課題なのか、それとも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、課題への取り組み方法を評価し、優先順位が高いと思われる事項から順に取り組むを行います。
- ⑥それぞれの課題について、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、課題の見える化を図ります。見える化したものは、地域内における話し合い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。

◇社会資源の把握

高齢者の在宅生活を支えるため、ボランティア、NPO、民間企業、社会福祉法人、協同組合等の多様な事業主体により行われている活動についても下記の取り組みを行い把握します。また、活動が重層的な生活支援・介護予防サービスの提供体制の構築となるよう支援を行います。

インターネット、タウン情報誌なども活用した状況把握を行います。

◇多様な主体による活動・サービス及び社会資源の把握

i) 自治会・町内会に関連する社会資源

- ① 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・声かけの活動の取り組みはすでに重要な社会資源となっていると考えます。今後も地域と協力し、地域の社会資源の状況把握をすることができると考えます。
- ② 各自治会・町内会は、それぞれに老人クラブを有し、定期的な集まりが開催されています。それぞれの集まりにケアプラザの周知や介護予防等の情報提供をしつつ参加させていただくことで、開催頻度やどのような内容がそれぞれの集まりで実施されているのか把握します。
- ③ 各自治会・町内会と情報交換を行い、加入率、参加率などを把握し、支援が必要な事柄について把握を行います。

ii) 趣味や地縁的近さに由来する社会資源

- ① 鶴見中央地域ケアプラザの登録用団体の活動について確認し、地域資源情報データベースに情報をまとめます。
- ② 地域の社会資源を把握するための方法の一つとして、団体説明会、団体交流会に参加し、活動状況から把握、分析を行います。

iii) NPO 団体

- ① 老人クラブの活動に参加し、当事者の方々がどのような団体サービスを利用されているかの把握を行います。
- ② 地域で高齢者支援を行っている方々へヒアリングを行い、当事者の方々が利用している団体サービス、地域で見かける団体等のヒアリングを行います。
- ③ 担当エリアのNPO法人の情報を得、まめにチェックを行いどんな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。

- ④ 区内や市内の他地域ケアプラザの活動や利用状況について、区内連絡会や横浜市研究会での情報交換時に確認、参考にして当ケアプラザにも活かしていきます。

iv) ボランティアグループ

- ① 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公開されている情報を活用します。ボランティアの中で、特に孤立防止、生活支援などを行っている団体がないか着目し連携できるよう努めます。
- ② 近隣福祉施設でのボランティア団体の活動について担当地域で活動されているボランティア団体の把握を行います。

v) 当事者団体および家族のための団体

- ① 介護者支援の団体（おりづる会、若年認知症家族の会等）、認知症カフェなど介護者のレスパイトが可能な社会資源の所在を地域包括支援センターと協働し把握を行います。
- ② 地域の中で当事者やご家族が少しの時間を過ごされたり、道に迷ったりした時に保護を行った実績がある場所の情報を収集し、把握を行います。

vi) 医療・看護・介護保険サービス関連団体

- ① 介護サービス関連団体の把握については、地域包括支援センターとも連携し情報把握を行います。
- ② 介護保険サービス事業者についてはホームページ、かながわ介護保険情報サービスなどの公開情報から把握を行います。また、鶴見区版に加えて隣接区の情報も利用します。
- ③ 介護保険関連サービスをまとめ、利用者にとってわかりやすい資料作成、ファイリングを心がけます。
- ④ 医療機関や訪問看護ステーションにおいて実施されている健康づくりのための居場所や、認知症カフェの実施は個別に情報収集を行います。

vii) 生活関連の民間企業

- ① 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。郵便、宅急便、新聞、乳製品、生活協同組合、弁当配達業者などがこれにあたると考え、情報の把握を行います。

- ② 地域ケアプラザへ情報提供に来られる弁当の配食サービス、福祉サービス事業所など日常生活サービスを行っている事業者については、来館時にヒアリングを行い、活動内容について把握を行います。
- ③ 店舗での販売と配達を行っている商店の情報も重要な社会資源だと考えます。実際に町に向く実地踏査、個別に地域の方からお聞きする、新聞の折り込み広告から情報の把握を行います。

◇社会資源の分析

上記の取り組みによって把握した情報は下記の視点に沿い分析を行います。

- ① 高齢者の生活に関連するいろいろな情報を、高齢者から問い合わせがあった時に分かりやすい提示ができるのか、という観点からまとめます。行政サービス、医療関係、介護関係、福祉関係、自治会・町内会関係、近隣・地縁関係、ボランティア関係、NPO 法人関係、生活関連民間企業、当事者団体等の 10 項目に分けてまとめ、さらに、担当地域ケアプラザエリア内、区内隣接地域内（生麦、潮田、鶴見市場、下末吉など）それよりも遠い（新子安、川崎方面、第二京浜訪問）に従いまとめます。
- ② 地域で活動している団体について、可能であれば地域の方と一緒に見学する機会を設けることで、社会資源を利用する側からのご意見を伺います。
- ③ ケアマネジャーの方たちとの交流をもち、社会資源利用状況についてお話を伺います。その際に、予測される社会資源のリストを作成して利用の有無をお聞きすることに加えて、ケアマネジャーの方々が社会資源に関する情報を新しく仕入れるための機会としていただけるように配慮します。
- ④ 介護保険事業以外の企業、団体のサービス内容を記したパンフレット、リーフレットをファイリングし、相談、アセスメント時やモニタリング時に新たなニーズが発生した時など、即座に案内、提示できるようにします。面談の機会にわかりやすい形で情報を提示すれば手軽に情報が入手できるので、まだ利用したことのない社会資源を活用しようという機会となることも考えられます。また、逆に似たようなサービスや抜けていることを加えて頂ける可能性もあると考えます。定期的に整理、見直しを行い、わかりやすく最新の情報を提供できるよう努めます。

上記の視点で可視化した社会資源について、地域で生活する方にとって利用しやすいサービスとなっているか当事者、支援者の立場で分析を行い、高齢になってもさらに住みやすいまちとなるよう支援団体へ情報提供を行い、活動支援、当事者支援を行っていきます。

ウ 目指すべき地域像の共有と実現に向けた取組（協議体）について

目指すべき地域像を地域住民等と共有し、その実現に向けた協議の場（協議体）を設置・運営する方法について、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身体の状態や生活状況に変化があったとしても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。

◇目指すべき地域像の共有と実現に向けた取り組み

目指すべき地域像の共有においては、下記の視点を基本的事項として捉え共有を行います。

- ① 助け合い活動を創出するにあたり、関係者が地域の現状を知り、地域として何ができるかを一緒に考え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）
- ② 目指す地域像は、地域住民のほとんどが受け入れるものでなくてはならない。（住民の共感）
- ③ 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）

◇目指すべき地域像の共有

- ① 地域で活動する様々な団体から参加者を募り「地域の支え合い」をマップづくり等で可視化し、自治会・町内会単位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 地域アセスメントや分析して見えてきた情報や課題を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っとや区・区社協・ケアプラザ5職種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て行っていきます。
- ③ 地域行事や老人クラブのサロン、地域ケアプラザの事業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った結果についてお知らせし“地域の人考えるこれからの地域”について一緒に考えていきます。
- ④ 地域住民の方々と、分析して見えてきた情報や願いについて話し合っていく住民座談会形式の会議や地域ケア会議を定期的に開催し、共有を図ります。
- ⑤ 地域で活動している活動団体やNPOと情報交換を行い、その場において情報の共有を図ります。

◇協議の場（協議体）を設置・運営する方法

日常生活ニーズ調査や地域ケア会議等により、地域の高齢者支援のニーズ及び地域資源の状況について十分把握し、地域における以下の取り組みを総合的に支援・推進する場として協議体の設置・運営を行います。設置においては、下記を中心とした取り組みを行います。

- ① 地域のニーズと資源の状況の見える化、問題提起
- ② 地縁組織等多様な主体への協力依頼などの働きかけ
- ③ 関係者のネットワーク化
- ④ 目指す地域の姿・方針の共有、意識の統一
- ⑤ 生活支援の担い手の養成やサービスの開発
(担い手を養成し、組織化し、担い手を支援活動につなげる機能)
- ⑥ ニーズ(個別・地域)とサービスのマッチング

◇協議体の運営について

- ① 地域の実情に合わせ参加者を検討の検討を継続していきます。
 - ・地縁組織(町会・自治会等)
 - ・地域住民(ボランティア、地域活動者等)
 - ・地域包括支援センター(相談機関)
 - ・地域の関係団体(民生・児童委員、老人クラブ、商店街等)
 - ・地域で生活支援サービス等を提供する事業者等
(住民団体、NPO、社会福祉法人、社会福祉協議会、民間企業) など
- ② 今後の地域について共有を行います。

より良い地域づくりのために誰に協力を得られそうかを考え、協力してほしい地域住民・団体等に専門職が感じていることや話したいことを相談し、参加してもらえるように働きかけをします。
- ③ 地域の願いや提案事項の共有から見えてきた事項の方法について検討します。

すでに支援が行き届いていたり実現している場合もあるため、見えてきた課題については丁寧の実態把握、意見交換を行い、方法について話し合いを行います。
- ④ 今ある社会資源がつながることでより良くなるか検討を行います。
- ⑤ 上記の取り組みで見えた事柄と方法について、さらに議論を重ね、地域の実情に合わせた取り組みについて決定します。
- ⑥ それぞれの立場で何ができるか検討し、実践の活動へとつながるようにします。
- ⑦ 協議体の中では地域で生活が続けられるという目標を大切にしつつ、柔軟に進め、目標達成に向けた方向性を示していきます。

上記の取り組みは、1回の実施ではなく計画性、継続性を持って運営を行い、地域の方々がいつまでも地域で生活が続けられるような仕組みづくりを行っていきます。

エ 地域の活動・サービスの創出、継続、発展に向けた支援について

地域の活動・サービスを創出・継続・発展させるための取組について、具体的に記載してください。

◇活動・サービスの創出

- ① 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の視点からみて、それぞれの領域に関心の高い人（もしくは人達、グループ）を、地域の方との様々な交流の中から見出します。
- ② 各領域に関心の高い人ごとに声をかけて、集まる場を設定し、これからどのような活動ができるか、話し合う場を設けます。集まる場所は、はじめは地域ケアプラザを利用し、話し合う中で、これからの活動拠点など、より適切な場所が見つかった場合には、そちらも利用できるように柔軟に対応します。活動の芽を、地域の方自らが発見し、育てていけるように支援します。
- ③ 様々なアイデアが自由にだせるような雰囲気のを企画します。会を重ねて実施することでアイデアだけでなく、サービス創出の芽を発見し、人と人との新しいつながりができて取り組みへの意欲が向上するよう実施します。
- ④ 地域の困っている方の手助けをしたいと考えている方を募り生活支援のボランティアグループを立ち上げます。自主グループになるように働きかけながら後方支援を行っていきます。

◇活動の継続

活動を継続していけるように団体の方々と気軽に相談してもらえよう関係性構築を図っていきます。活動継続に困難な状況が発生した際は共に考え、活動が継続できるよう支援を行います。

- ① 高齢化に伴う行事、活動の縮小化が懸念される場合には、活動に参加協力すると共に新しい参加者の方が増えるように地域の方が行っている広報活動を共に行います。
- ② 各老人クラブの活動の情報共有の機会と協働での活動の機会を設け、老人クラブの横のつながりを強化し、継続した活動となるよう支援します。また、老人クラブの活動が継続できるように、老人クラブでできる楽しい活動例などの情報を収集し、簡単に活動の準備に取り組めるような支援を行っていきます。
- ③ 支援者の方々がいつでも情報交換や気軽に集まれる場として地域ケアプラザを活用できるよう案内を行います。
- ④ 活動団体が運営資金で困っている場合は、区や市、県での助成金の案内や企業による助成制度の案内を行うと共に応募方法などがわかりにくい部分があれば支援を行います。

- ⑤ 何かに取り組むときには、進捗状況が見えることも継続のために大切な視点だと捉え、取り組んでいる方たちの状況を地域ケアプラザ広報誌に掲載や館内掲示、写真や図を使って仲間同士で確認し合う等の機会を創出し、モチベーションが下がらない工夫を行います。
- ⑥ 担い手となる方々がいつまでも活躍できるように、健康に関する情報をご案内します。また、活動者がいつまでも健康でいられるように、看護職と共に地域ケアプラザ広報誌等でも情報発信を行います。

◇活動を発展させるための取り組み

- ① 活動者が定期的に情報交換できる場として団体交流会を開催します。
- ② 創出されたサービスの種類によっては、助ける人と助けられる人の間に対等な関係を維持するためにも有償とする仕組みが必要になる場合もあります。その場合には、サービスBとして登録できるように支援します。
- ③ 創出されたサービスの種類によっては、福祉的視点を持つことで、より取り組み易くなる場合もあるので、コミュニティハウスや他の地域ケアプラザで開催されている講座もご案内します。
- ④ 担い手確保や新規活動者を募れる仕組みを構築し団体の活動が継続、発展できるよう支援します。

上記の取り組みを行い、活動者からご相談には迅速に対応し、地域の活動・サービスがいつまでも続き、活動の幅を拡げ、さらに住みやすいまちを構築していきます。

(4) 地域包括支援センター運営事業

ア 総合相談支援業務について

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業務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。

法人のブランドコンセプトとして、①互いを認め合い高め合う「ポジティブネット」(互いの存在や個性を認め合い、高め合うことのできる、善意や前向きな気持ちによってつながるネットワークのこと。)のある豊かな社会を創る事②したい何かがみつき、誰かとつながる。私がよく、かけがいのない場所「みつかる つながる よくなる」をコンセプトにしています。地域包括支援センターの総合相談支援業務としても、この考え方に則り、地域住民の方が安心して、相談できる。そして、職員との総合相談にて本人、家族の希望やしたい事が明確になる。そのような相談援助を行っていきたいと考えています。

相談内容として、高齢者のみの問題だけでなく、同居されている家族の相談など、高齢者・障がい者・児童等相談ケースも複雑化しています。

その為、地域包括支援センターでは、ワンストップサービスとしての役割を果たします。具体的には、地域包括支援センターにて、相談内容を受け止め、問題を整理します。そして、本人・ご家族の希望を聞いた上で、必要な社会資源(高齢者担当・障がい者担当・児童担当)に繋げて、一緒に問題解決を図る仕組み作りを強化します。こうした顔の見える関係を続けていく事で、支援の網を広げ、問題の早期発見・早期対応に繋げていきます。

地域包括支援センター職員同士でも、情報共有をこまめに行い、どの職員でも対応できる仕組みを強化していきます。行政職員とも密に連携をとり、同行訪問やケースカンファレンスを通して、信頼関係をより一層強化し、更なる相談スキル向上に努めます。

イ 認知症支援事業について

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

- ① 地域住民の方対象に、認知症に関する講座を実施します。「認知症」という言葉だけでなく、症状の詳細や経過等を理解でき、介護者に有益な情報提供する機会を定期的に開催します。
- ② 介護者同士が自分の気持ちを話せる機会を定期的に設けます。介護者同士が横の繋がりを感じ孤独感の解消する場を提供します。
- ③ オレンジガイドなど認知症に関するパンフレットを地域住民が手に取れるような場所に配置します。
- ④ 認知症サポーター養成講座を地域の企業向けに実施することを継続し、住みやすい街づくり実現のお手伝いをします。
- ⑤ キャラバンメイトと協働して、認知症サポーター養成講座を実施します。
対象としては、小中学生や保護者向けに実施を行い、若い世代の理解を広げます。

また、認知症サポーター養成講座後に、事業所での傾聴ボランティアや具体的な地域活動に繋がるように後方支援します。

- ⑥ キャラバンメイト活動と豊岡ふらっとカフェ（認知症カフェ）が連動できるように支援していきます。
- ⑦ 日頃より連携している民生委員や老人クラブの方と顔の見える関係を強化し、地域の中で「気になっている方・生活の不安を感じる方」についてスムーズに情報提供してもらえるように支援していきます。

ウ 権利擁護業務について

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業務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。

◇わになるノート（鶴見区版エンディングノート）を活用し、自己決定支援を行う

- ①地域住民対象の出張講座を開催し、わになるノート活用や理解を進めていきます。
- ②介護予防講座と合わせて、わになるノートの情報提供を行い、終末期においても、自分らしく生きる希望のノートを周知していきます。

◇成年後見制度の利用促進

- ①司法書士や行政書士、社会福祉士と連携を行い、成年後見制度に関する講座を実施し、個別相談会を通して相談しやすい環境づくりを行います。
- ②よこはま成年後見推進センターと連携を行い、成年後見制度が必要なケースか、慎重に協議を行い、本人らしく生活できる姿を探していきます。

◇虐待対応について

- ①包括職員全員が対応できるように、内部での支援体制を整えます。
- ②行政等関係と連携し、迅速な対応・対象者の安全確保・継続的な支援ができるよう、行政職員との同行訪問・ケースカンファレンスを引続き行います。
- ③高齢者虐待防止ガイドを活用し、地域の事業所向けに虐待に対する普及啓発活動を行い、早期に相談ができるように連携を強化します。

エ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務等

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業務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

支援を必要とされている方がご本人の希望や生活課題に応じて切れ目のない支援を受けながら、住み慣れた地域でいつまでも生活できるための包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を展開するうえで、一人ひとりのご利用者とそのご家族、医療・介護専門職やインフォーマルサービス従事者、公共機関を含むあらゆる支援者が身近に寄り添い、生活上の課題をともに分かち合い、ご利用者本人をよく理解し、心身共に支えるケアマネジャーを展開の要として考え、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に、一人ひとりのケアマネジャーの個性に合わせて、よこはま地域包括ケア計画や国、神奈川県、横浜市の示す指針、手引き、ガイドライン等に沿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、一人ひとりのケアマネジャーとの信頼関係構築が最も大切であると考えます。信頼関係構築のために、ケアマネジャーの関連する公的機関、ケアマネジャー連絡会等事業者連絡会、ケアマネジャーによる職能団体など、ケアマネジャーの参加する連絡会、交流会に参加し、また、担当区域内の居宅介護支援事業所に対して訪問面接を行うことにより、顔の見える関係づくりを行います。

②どのようなことでも話し合える信頼関係を築き、常にケアマネジャーからの相談を受けられる体制とし、困りごとをとらえて助言ができるようにします。そのために、地域包括支援センターの職員を中心に顔の見える関係とコミュニケーションスキル、相談援助を担保し、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。

以上のことは、ケアマネジャーに限らず、さまざまな医療・介護専門職やインフォーマルサービス事業者、地域の支援者や公的機関からの相談に対しても同様の対応を行います。

③鶴見区では「鶴見事業者連絡会つばさねっと」として活動しているケアマネジャー連絡会の研修会に対する参加協力、企画や運営への補助、個別のケアマネジャーへの参加を呼びかけるなど、研修会、連絡会がより効果的に開催できるように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・情報交換などが行わ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。そうすることで一人ひとりのケアマネジャーの意識が高まり、ご利用者に対するケアマネジメントの質の向上にもつながります。

④ケアマネジャーの研修のニーズや知識不足部分の検証を行い、定期的に担当区域内の居宅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ているケアマネジャーを対象に年 4 回程度の研修会、連絡会等を開催します。内容はヒアリングによりケアマネジャーの関心や要望を把握し、そのときに最も求められるも内容とします。研修目的を十分に確認し、研修の方向性にバラツキがないように注意を払い、個人によって異なる能力に応じた自立支援、医療知識、認知症、インフォーマルサービスなど多岐にわたるテーマを取り上げます。また、年 1 回はケ

アマネジャーの地域連携を深めるための、民生委員との合同連絡会を開催します。

- 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談、電話や来所相談によって業務上の課題、困りごとを把握し、助言、指導を行うほか、地域包括支援センター、区、ケアマネジャー連絡会、在宅医療連携拠点等の主催する各種研修会、連絡会への参加の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、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。

これらのことから支援状況は区と共有し、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に、より複合的な生活課題を抱えた高齢者の増加が見込まれます。ひとり一人の多様なニーズに応じた適切な支援が行えるように横浜市や神奈川県、国の方針に沿って、以下の通り展開して行きます。

- 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、個別のケアマネジャーに対する参加呼びかけ、区ケアマネジャー連絡会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・市の病院の医療相談員、退院調整看護師を対象とした連絡会を年1回主催し、ケアマネジャーと病院職員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、年1回、区全域、近隣区・市の病院の医療相談室・地域医療連携室の連絡先、ケアマネジャーからの連絡方法、医師や病棟へ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、ケアマネジャーと病院との連携を促進します。

これらの取り組みを通じて、医療専門職、福祉・介護専門職のそれぞれが専門性を発揮し、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にするために、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、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「医療・看護」、「介護・リハビリテーション」、「保健・福祉」の専門職や事業所が連携し、一体的に提供できるように体制づくりを進めます。

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、よこはま地域包括ケア計画に沿って、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取り組みます。

①年4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や地域の支援者からの相談から優先順位の高いもの、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に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の上で開催を決定し、事前、当日の各出席者への趣旨説明により、ご本人を中心とした支援ネットワークが地域にあることをすべての出席者が理解し、自分達ができることを検討する機会となり、参加して良かったと感じていただけるものとしします。

そのため、常にご本人やご家族の立場に立って考え、それぞれの事情に十分配慮した会議運営を行います。開催にあたっては担当ケアマネジャーやかかりつけ医療機関、日頃からの関わりのある介護事業所や地域の支援者、多方面からの専門家に出席を依頼し、ご本人・ご家族に対して出席を呼びかけるが出欠席の決定はその方の意思を尊重したものとします。さらに、ご本人やご家族との面識がない出席者に対しては、希望に応じて可能な限り事前にご本人やご家族との面会の機会を設定することで、より具体的な議論ができるようにします。個別課題の解決を最優先の目的として会議にて検討し、さらに会議を通じて支援者のネットワークを構築することで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2回程度の包括レベル地域ケア会議を開催します。個別レベル地域ケア会議および日常的な相談支援で得られた情報により地域課題を参加者で広く共有し、地域で実際に支援を必要としている人に関わる住民同士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。民生委員および、町内会、老人会、友愛活動員などを担う地域の支援者に参加を呼びかけるほか、地域で活動するケアマネジャー、介護事業所、医療機関の方々にも参加を依頼し、専門的な見地からの助言を依頼します。会議を活用して、地域住民の方々にご自身で地域課題を見出していただき、住民のために地域課題解決と解決のための資源開発ができるように、さらに住民自身が地域のシステムを作り上げたと納得できる社会資源の整備を行います。

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鶴見区地域福祉保健計画との整合性を保ち、連動した取り組みを行うため、鶴見・あいねつ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。

これらの取り組みを通じて、これまで地域の方々が作り上げてこられた町の組織や歴史、伝統と文化を大切に、今後見込まれる高齢者人口の増加に対応ができるように住民同士のつながり、商店街、企業、医療機関、介護事業所、公的機関など地域の多様な主体がそれぞれの得意分野・強みを生かしながら、地域の課題解決に関わることができる地域包括ケアシステムの仕組みづくりを地域ごとにすすめます。また、「支える側」「支えられる側」といった垣根を越え、高齢者をはじめ、子ども、障害のある人などすべての住民が生きがいや役割を持って社会に参加し、支え合いながら暮らしていくことのできる地域共生社会の実現を目指します。

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、指定居宅介護支援事業者への業務委託について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

人員確保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に努めます。また、現職員の継続的な就労・新しい人材の確保のため、職員の仕事と家庭(生活)のワークバランスを良い状態に維持していけるような働き方を推奨します。職員同士がお互い尊重し合えるように日頃から職員間のコミュニケーションを大切にします。

人材育成に関しては、各種研修への参加や法人内の合同研修を通じ、それぞれの専門分野の知識・技術を伸ばしていけるようにします。介護支援専門員資格を持たない職員には資格取得に向けた研修への参加への配慮等を行い、資格取得を支援します。

◇指定居宅介護支援事業所への業務委託について

業務委託を行う際、居宅介護支援事業所一覧やホームページ等を活用し、それぞれの事業所の特徴を説明した上でご利用者・ご家族が指定居宅支援事業所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できるようにサービス担当者会議等に同席し、ご利用者・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一覧で記録を取り、職員間で情報の共有が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。ケアマネジャーと連携し、地域全体を視野に情報の共有・調整や相談支援、権利擁護などを視野に入れて支援を行います。

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。

地域の高齢者の方が孤立する事なく、人との繋がりの中で心身共に健康な生活ができるような講座の開催やグループ支援、情報の発信を地域と共に行っていきます。

◇介護予防普及啓発

健康寿命の延伸と介護予防の継続を目指し、普及啓発していきます。ロコモティブシンドローム予防、フレイル予防、認知症予防、栄養改善に関連した講座や体操教室を毎月1~2回、定期的に行っていきます。継続的に開催する事で予防に対する意識を高めると共に、通いの場としての機能も果たし、社会参加と横の繋がりが出来るようにします。ロコモティブシンドロームに関しては、運動教室を主に開催し、仲間意識が感じられるようにします。口腔機能向上に関しては、オーラルフレイルについての知識を広め、虫歯治療ではなく予防についての関心が深まり行動に繋がられるような講座作りを目指します。認知症予防については常に新しい内容に取り組み、マンネリ化を防ぎます。栄養改善については専門職や地域のヘルスマイトと共催しながら、具体的な栄養改善の方法を提示し、実践的な内容にこだわります。

講座等の周知方法については、より多くの住民への周知を目指す為、各地域のリーダー的人材や団体への周知協力に加え、新たな方法として地域のコンビニエンスストアやスーパー等に広げられるようにし、今までケアプラザを利用した事がない住民へ周知ができるようにします。

◇介護予防支援

各老人クラブ、鶴見中央・豊岡地区保健活動推進員、鶴見中央ヘルスマイト、元気作りステーション、体操グループの活動が継続して行われるよう、個々の問題や状況に寄り添いながら、多職種他部門で連絡調整しながら支援していきます。

介護予防普及啓発事業で体操教室を行う事で、リーダー的人材を見極め育成しつつ、地域で自主的に活動出来る団体の育成を目指し、お互いが助け合える環境作りの土台を目指します。介護予防をより若い世代から関心を持ってもらう為、40歳以上の住民を意識し対象とした講座を開催します。若い世代が介護予防に関心を示し、ひいては地域の高齢者への関心が深まり、町会等の地域活動へ繋がられるようにします。

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。

多職種稼働による地域包括支援ネットワークの構築の為に、顔の見える関係作りを意識していきます。

地域ケア会議やケース会議等を通して自治会町内会、医療・介護の団体、社会資源に繋がる各団体と情報交換し、それぞれの団体の活動趣旨を理解しつつ、課題や問題点を共有していきます。さらにインフォーマルサービスや地域の特性を生かしたサービスが有機的に働くよう、連携を密にし、能動的に働きかけをしていきます。地域ケアプラザがあらゆる相談窓口である事をアピールしつつ、橋渡し役としての機能も果たす事でネットワークが有機的に働くようにします。

地域の団体や個人が役割を意識し、地域の問題を自身の問題として捉え、問題解決やサービスの提供に向け活動が継続されるよう定期的に会議等の話合いの場を持ち、多職種連携の強化を進めます。

上記を踏まえて、誰もが住み慣れた地域で、できる限り過ごせる地域社会実現の為に、地域包括ケアシステム実現に向けて、地域住民の方がやりたい事を実現できる場の提供を行い、後方支援を行います。

(5) 居宅介護支援事業

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

【目標】

要支援・要介護状態の方々が、できる限り住み慣れた自宅で自立した日常生活を継続できるように支援していきます。

◇サービス提供方針

- (1) 居宅サービス計画にあたっては、利用者の意思を尊重し、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者が自立した日常生活を営むことができることを目的とします。また、計画の作成にあたっては、原則として、相談を受けてから利用者宅を訪問の上、状況調査を行います。
- (2) 適正な保健・医療・福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に供給されるように、常に利用者の立場に立ち、提供されるサービスが特定の種類または特定の事業者に不当に偏ることがないように、公正中立に居宅サービス計画を作成するとともに、サービス事業者との連絡調整を行います。また、利用者は介護サービスの利用にあたっては、担当の介護支援専門員に対し、複数のサービス事業者の紹介を求めることができ、居宅サービス計画に位置づけたサービス事業者の選定理由の説明を求めることができます。
- (3) 事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス、ボランティア団体等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの調整に努め、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止または要介護状態になることの予防に資するように十分配慮いたします。

◇指定介護予防支援事業者との連携体制

- (1) 地域ケアプラザにある居宅介護支援事業所として支援困難なケースに対して積極的に連携協働による支援に努めます。
- (2) 地域の課題や特性を捉え、各地域包括支援センター、関係行政機関、保健・医療・福祉サービス、ボランティア団体等との連携を図り総合的なサービス調整に努め、利用者や家族を地域で支えるネットワーク作り・チームケアを意識して支援します。

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、施設の特徴を踏まえて記載してください。

指定管理部門と法人運営のデイサービスセンター部門との複合運営となりますが、ケアプラザの3つの機能のうちの一つとして、一体の運営を行っていきます。

必要な情報提供や共有、統一された管理運営による経費削減などにより、円滑かつ効率的な管理運営を行い、効率的な収支により運営できるように取り組みます。

1. 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います。そのため、人件費の増加を見込んでいます。
2. 上記に対応するため次の方法を中心に支出減に取り組み、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つとめるとともに、委託契約費など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 地域ケアプラザ、デイサービス各物品や備品管理徹底し、チェックリストを基にした定期的な確認と計画的な消耗品購入などを通して事務費の削減。
3. 自主事業については、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に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ます。そのため余剰収支が出た場合、サービスの質の向上の一環として環境整備やその他、利用者の意向に沿ったサービスの提供に充当します。また、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。また、収支においては利用者や地域還元を主に考え運営し、人材の育成、設備の更新と充実に充当します。

自主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、講師については、地域在住の方を講師とする等し、地域の社会資源を生かして実施します。

従事する全ての職員が指定管理料は市民からの賜り物としての意識を常にもち、使用するよう意識付けを行い、運営すると共にコスト削減を図ります。

◇コスト削減の方法

- ・日常清掃は職員が行う等、日常の経費削減を行うとともに、職員会議などで状況を共有するなどし、コスト意識を高く持てるよう努めます。
- ・ヨコハマ 3R 委員会を中心にリサイクルに取り組み、コスト削減をはかります。
- ・節電、節水などに心がけ、利用していない場所の消灯の促進、水道光熱費の削減に努めます。
- ・館内掲示等を利用し、利用者へもコスト削減の協力を喚起します。
- ・物品購入の際は、繰り返し使える、詰め替えができるなどの環境に配慮した備品、消耗品の購入に心がけます。
- ・イベントや自主事業開催時にはリサイクルの啓発活動を行うなど、地域の皆さんと一緒にコスト削減について考える取り組みを行います。
- ・業務委託を行う業者にも、協力を要請しコスト削減をはかります。
- ・SDGs への取り組みをと一緒にコスト削減を図ります。電力を具体的には再生可能なエネルギーへの変換などを検討します。

7 前期の指定管理業務の実績（現在の指定管理者のみ記載してください。）

(1) 前期の指定管理業務の実績について

前期の指定期間における地域ケアプラザ事業の実績を記載してください。

鶴見中央地域ケアプラザは、2012（平成24）年4月の指定管理更新以来、利用者、利用団体とも順調に増え、2020（令和2年）年度の福祉団体登録数は64団体であり、自主事業の参加者も増加し、広く地域の保健福祉活動の場として認知されてきました。

部屋利用のできる各室は、鶴見中央地区、豊岡地区の民生委員・児童委員協議会が毎月の定例会議を行っているほか、鶴見中央地区自治会役員会、担当地区それぞれの老人クラブの定例会、役員会、保健活動推進員会、青少年指導委員会、消費生活推進員、食生活改善推進員（ヘルスマイト）などの会議、行事などにも利用されており地域に密着した利用状況となっているほか、利便性から鶴見区内全域からの利用もあり、高い稼働率となっています。

地域ニーズに合わせた子育て支援・障がい者支援・高齢者支援それぞれの自主事業は、地域の方がたに受け入れられ、多くの参加者を得ることができており、継続的な活動が支持されているものと思います。自主事業の中での顔の見える関係構築は、多世代間交流、居場所づくりなどにも役立っております。また、地域の方々の課題解決に向けた取り組みによって生まれた「配食サービス」も14年目を迎え、なくてはならないものとなっており、事務局として後方支援を続けています。

地域の方の希望もあり開設以来常設している子育て支援スペース「こどものあそびば」は、地域の方の寄付などにより遊具や図書などが充実し、また新たな試みとして新型コロナウイルス感染症による活動自粛のなかwebを利用した、「パパ講座」を実施し、5組の参加ではありましたが、5組とも「ケアプラザには来たことがない」という方であり、コロナ渦が終息したのち、「会ってグループ活動をしましょう」ということになり新たなつながりができると感じました。また子育て情報も掲示しており、利用者間の情報交換の場や新たなグループが立ち上がるなどしており、地域の子育て中の方にとって有効な場となっています。また、夕刻の「こどものあそびば」は、そのような子どもたちが毎日訪れており、安心して過ごせる居場所として機能しています。

保健福祉活動の取り組みとして、地域の方と一緒にあいねっとの活動にも力を入れました。

鶴見中央地区では、「鶴見中央地区あいねっと推進委員会」の取組みの一つであるまちの情報紙「まちしるべえ」を事務局として地域の方と一緒に年間4回発行しており、記事の内容もイベント情報のみならず、自治会や子供会への加入促進での活用や、懸賞付き地域のモミュメント当てクイズでは、小学生にも広がりを見せました。また配食ボランティア募集や連合ソフトボールチームの部員募集でも効果を上げおり、新たな町の活動の担い手づくりに役立ちました。

豊岡地区では、「豊岡地区あいねっとの会」として年間約4～5回開催し、各自治会の取り組みを紹介し合い、情報を共有し、その中から話が出てきた、小学生の下校時の見守りを豊岡連合として定期的で開催することとなり、地域ケアプラザとしても協力させて頂いております。あいねっとの関係性の中から民生委員を中心に連携し、健康づくり講座などを豊岡地区で実施したり、シニアクラブなどにも出張講座を行い、地域ケアプラザから出向いての関係づくりを行いました。

また、新たな活動としては、地域ケア会議で取り上げられた居場所づくりの課題に対して、地域の方が中心となり、認知症カフェの「豊岡ふらっとカフェ」や多世代交流を目的とした「つるみみんなの会」などのサロンを立ち上げることが出来ました。そして、近隣事業所とも協働し、こども

食堂である「つるみおなかいっぱい食堂」を毎月実施することが出来、多くの方に参加して頂くことが出来ました。

そして、これまで築いてきた顔の見える関係性を維持するために、鶴見中央地区、豊岡地区それぞれの地域で大切にしている伝統行事やイベントには、積極的に参加し、交流を続けることが出来ました。また地域の方がただでなく、地域ケアプラザとして参加が求められる児童虐待防止連絡会、高齢者虐待防止連絡会、地域支援会議などに積極的に参画しているほか、所長が、鶴見ふれあい館監事、生活支援センター運営委員、鶴見小学校運営委員などの役割を担い地域の保健福祉推進のために積極的に力を発揮しています。

デイサービスセンター部分は、法人所有の複合施設となりますが、担当エリアの方の利用が多く、競合するデイサービスが多い地区ですが、安定した運営ができています。

このように地域ケアプラザが、地域の社会資源の一つとして有機的に機能するように、地域の方や行政、その他の専門機関と連携しながら取り組む事ができました。

(2) 職員配置状況について

前期の指定期間における職員配置の実績を記載してください。

2016年4月1日から2021年2月現在までの期間のうち、

2017年4月1日から2017年8月31日までの期間生活支援コーディネーター欠員

2020年4月1日から2020年5月31日までの期間生活支援コーディネーター欠員

その他の期間では、欠員することなく、全職種の配置を行いました。

