

平成23年度 地域ケアプラザ事業報告書

1 施設名

城郷小机地域ケアプラザ

2 事業報告

今年度、地域ケアプラザの管理運営をどのように行なったのか、事業計画書を基に具体的に記載してください。

地域の現状と課題について

港北区内においては、比較的高齢者数の少ない地域といえますが、地域の高齢者把握はまだまだ不十分な状況にあります。

また、子育て及び障がい児者支援に関する地域情報も充分把握できていない状況です。

必要なところに必要とされる支援の手が届けられることを目指して、横浜市の『地域見守りネットワーク構築事業』のモデル事業へ地域主体で取り組めるように後方支援を実施しました。

地域のどれだけの方々がどのような支援を求めているのか、どのような支援が足りていないのか、情報の把握が不十分な状況では適切な地域福祉保健活動を行なうことは困難と感じ、この現状にあって、進行中の以下の活動を引き続き地域で行って行くことにより城郷地区の総合的見守り体制作りを進めてまいりました。

- I. 高齢者人口が区内他地域に比べ少ない地域にあって、一人でも多くの支援を必要とする高齢者を地域包括支援センター及び地域活動交流の活動を通し、情報を共通把握し、必要な支援を行なえるように努めました。
- II. 高齢者支援・子育て支援・障がい児者支援の地域インフォーマル情報の収集と提供を行い、地域ボランティア活動の啓発と支援に役立て、地域福祉推進計画の進行に貢献できるよう努め、地域の要望に応えながら以下の事業を行いました。
 - (1) 地域住民の福祉保健活動等の支援及びこれらの活動の為に施設の貸し館をいたしました。
 - (2) 福祉保健等に関する講習会、講座等の開催を企画いたしました。
 - (3) 福祉保健等に関する相談及び情報の提供をいたしました。
 - (4) 福祉サービス・保健サービス等の提供に関する調整をいたしました。
 - (5) 市域住民の要望に応えられるよう努め、状況に即した活動を随時柔軟に実施いたしました。
 - (6) 地域活動交流・地域包括支援センター・居宅介護支援事業・通所介護事業の四部門の機能と専門性を活かし、各部門が地域にいかに関与できるかを常に考察しつつ活動運営の改善と改良を繰り返し地域の要求に応えられる業務運営を進めました。
 - (7) 効率化のための改善は、部門にとらわれる事無く全職員により、随時意見を求め、内容を把握し適切に行いました。
 - (8) 高齢者支援・子育て支援・障がい児者支援の地域ケアプラザの活動指針に偏りなく携わり、地域情報の収集とインフォーマル情報の提供を行い、地域ボランティア活動の啓発と支援に役立て、ひっそりプラン港北「たすけあうまち城郷」活動を推進させました。
- III. 城郷地区が住民の誰にとっても安心して安全なまちとなり、地域福祉先進地域となるように、社会福祉法人秀峰会はこのケアプラザの運営に全力で取り組み地域ケアプラザの役割と責任を果たすべく努めました。

施設の適正な管理について

ア 施設の維持管理について

1. 横浜市城郷小机地域ケアプラザを預かる指定管理者として施設や設備の価値を維持できるよう誠実に管理しました。
2. 法人の5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）1U（美しい）の取組みを推進し職員一人ひとりが施設管理への意識を持つと共に、利用者の視点に立った設備の安全と快適な環境作りに配慮し、きめ細かいメンテナンス対策を進めました。
3. 建物の管理は、日常点検と定期点検を実施し、横浜市が策定中の「公共建築物簡易点検マニュアル」に沿って確実にいきます。定期点検については、専門業者に委託して実施していますが、点検結果等については、まちづくり調整局や港北区役所に報告すると共に、年間計画を作成し、点検基準に基づき管理しました。
4. 設備管理は、設備・機器自体の保全と共に、適正運転がなされることが重要であり、そのため専門業者に委託し、各種点検・検査や測定・記録しました。
また、設備に関しては、安全上、防災上、衛生上の設備基準等が法令に基いた管理を行ないました。
5. 建物の修繕については、故障箇所及び破損等を早期に発見し、修繕を適切に実施しました。
6. 設備、機器運転等については、無駄を徹底的になくし、省エネやリサイクルに積極的に取り組み、地球の温暖化の防止に努めました。
7. 防犯・防災については、戸締りなどを徹底することや避難訓練等を実施すると共に警備会社等と連携し、事件・事故防止に努めました。
8. 常に地域の方々が安全に安心して利用できる施設となるよう、また、施設及び設備が最良の状態を利用がなされるよう、総合的に管理を行いました。
9. 清掃業務は、自主清掃と業者による日常清掃を行ない、月一回の定期清掃においては年間計画に沿った清掃作業を実施し、衛生管理上、清潔で居心地の良い施設環境作りに努めました。
10. 毎朝の自主清掃には施設周辺の点検・清掃・美化も含め、施設周囲の環境整備に貢献に努めました。

イ 効率的な運営への取組について

地域活動交流、地域包括支援センター、居宅介護支援事業、通所介護事業の四部門の機能と専門性を活かし、各部門が地域において、いかに貢献できるかを常に考察しつつ改善と改良を繰り返し、地域の要求に応えられる業務運営を進めました。

効率化のための改善は、部門にとられる事無く全職員により、随時意見を求め内容に準じ、適切な改善ができる体制作りを進めました。

公の施設の管理者としての地域ケアプラザは「市民の誰もが地域において健康で安心して生活を営むことができるよう、地域における福祉活動、保健活動等の振興を図ると共に、福祉保健サービスを身近な場所で総合的に提供する。」為の地域の福祉保健活動の拠点と位置づけられ、また「多様化する地域住民のニーズに適切に対応するため、管理に民間の能力も活用し住民へのサービスの向上と経費の節減を図ること」を理解認識し運営しました。

地域住民の誰もが安心して利用できる施設として、地域における福祉活動、保健活動等の振興を図ると共に、福祉保健の総合窓口として城郷地区の皆様適切な支援サービス及び最新の情報を提供する事を目的として運営します。

高齢者人口が区内他地域に比べ少ない地域ではありますが、地域包括支援センターを中心に地域高齢者把握活動を行うことで、一人でも多くの支援が必要な地域高齢者の方々を支援できるよう地域連携でこれに努めました。

高齢者支援、子育て支援、障がい児者支援の地域ケアプラザの活動指針に偏りなく携わり、地域関連情報の収集とインフォーマル情報の提供を行い地域ボランティア活動の啓発と支援に役立て、地域福祉保健計画の推進にも貢献できるよう努めました。

運営に当たってはケアプラザの管理者として、全ての事業の活動状況と、地域の福祉保健活動の現状を充分把握し、地域住民による福祉活動の推進を促し、現場目線でケアプラザの活動を検証しながら運営を進めました。

ウ 苦情受付体制について

苦情解決に関しては、施設内に苦情解決責任者と苦情受付担当者を設置することにより随時適切な対応を致しました。

在宅介護支援業務及び居宅介護支援業務においては、新規利用者のサービス開始時に苦情解決責任者と苦情受付担当者の設置の事実とその氏名を明確にしました。

また苦情受付担当以外のスタッフも利用者の状況を常に把握し、適切な声かけをすることにより、利用者からの苦情に至らないように努め、利用者の要望も、職員会議等にて報告検討し、これに柔軟に対応できるようにしました。

各部門で年2回以上のアンケート調査を実施し、ご利用者の満足度と要望を知り、最良のサービスの提供を目標に事業運営をしました。

ご利用者からのニーズ及び要望は、事業開催ごとのアンケートと、各部門別に全体で実施するアンケート調査等で把握する以外に、直接の意見を伝えられる場合と、「ご意見箱」への投書等も含め広く調査し地域からのニーズ、要望、苦情等のご意見の積極的抽出と改善に努めました。

在宅介護支援及び居宅介護支援業務においては、新規利用者のサービス開始時に苦情解決責任者と苦情受付担当者の設置の事実とその担当者名を明確にしました。

また、苦情受付担当に限らず、職員全員が利用者の状況を常に把握し、適切な声かけをすることにより、利用者からの苦情の出ないように努め、利用者の要望は全て職員会議等にて報告検討し、これに柔軟に対応し改善に努めました。

苦情解決に関しては、施設内に苦情解決責任者と苦情受付担当者を設置することにより随時適切な対応を致しました。

施設内で起こる全ての苦情の総括責任者はケアプラザ所長となり、各部門からの報告を受け随時、真摯な態度で対応し、解決の為の適切な処置を講じました。

また、同時に苦情内容を市役所及び区役所に速やかに報告します。

法人は弁護士等を委員に迎え、第三者委員を設置し苦情対応を行い、施設にて対応しきれない苦情に対しては、法人本部及び第三者委員との連携により、適切に対処し施設のみならず法人全体として常にご利用者の要望に応えられるよう努めました。

エ 緊急時（防犯・防災・その他）の体制及び対応について

防犯対策及び防災対策のマニュアルを基に職員への指導を行い、大規模な事故や災害等の緊急事態が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じるとともに、関係機関に対して正確な事態発生時の報告を行い、同時に防犯と防災への対応ができるよう体制の整備に努めました。

施設内の消防計画に則り、防火・防災の為の避難訓練と初期消火訓練、救命訓練等を実施し、緊急事態に備えました。

また「横浜市防災計画」に位置付けられた、災害時における在宅要援護者のための特別避難場所の協力に関する協定を港北区役所と締結しています。

管轄の消防署及び警察署とは、常に連携を取り、防災と防犯の取組みに積極的に参加しました。

衛生面に関する安全管理は、安全衛生委員会を毎月定期及び必要に応じて随時開催し施設内の衛生管理と安全運営に努め、施設の衛生管理から職員の就労と健康に関する問題まで総合的な安全衛生活動を推進しました。

地区センターと連携し、地域の安全防犯活動に協力して、施設周辺の安全管理及び防犯活動等は両施設の職員が率先して行うようにしました。

防犯・防災に関する通達は地域に情報提供し安心安全な地域づくりに努めました。

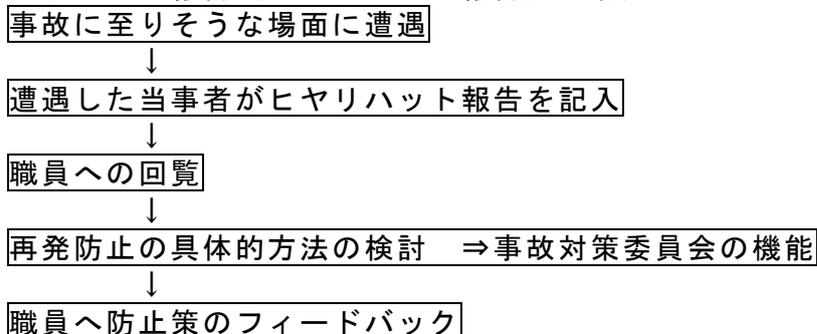
オ 事故防止への取組について

事故防止

事故防止に関しては、所長を委員長とした事故対策委員会を設置し、事例検討会や研修講習を実施し事故防止に対する職員の意識を高めました。

サービス提供時に発生したヒヤリ・ハットは下記のチャートの流れにしたがい分析と検討を行い、再発防止と事故に関する重要な情報として記録し活用しました。

* ヒヤリハット報告（インシデント報告）の活用サイクル



* 業務遂行時のヒヤリハット行為に敏感になり、多くの報告を提出することで事故発生（インシデント）を未然に防ぐ努力をしました。

総合的取り組み

防犯対策及び防災また、ケアプラザ内に所長を委員長、各部署の代表者からなる安全衛生委員会を設け、事故防止、感染症対策、労働衛生等の取り組みを行い、そこで発生したすべての事故を検証し、いかにすれば事故を減少させるか検討しました。

また、近隣の医療機関や小机消防出張所・小机交番・地域防災団体等との緊急時の連絡を密にすると共に、定期的に各機関との意思疎通を行い、指導を受けながら定期的に防災訓練を行いました。

具体的な防止策

1. 貸し館の利用者については、災害時の避難誘導の手順、利用者へ火器使用の際の注意喚起、爆発物、危険物の持ち込み防止、使用後の清掃、電気ガスの消し忘れ等の点検、チェックリストを利用した日常の巡視点検を行い防火対策を実施しました。
2. 横浜市防災計画に基づいた特別避難場所として市と協定書を交わし、在宅要援護者のために応急備蓄物資の保管により救助体制に協力できる体制を作りました。

カ 個人情報保護の体制及び取組について

個人情報保護に関する取組み

地域ケアプラザにおいては、施設利用の方々の多くの個人情報を保有しています。このため「個人情報の保護に関する法律」等の法令、横浜市の「個人情報保護条例」に従い、法人の「個人情報保護に関する規程」を定め、個人情報の保護と漏洩防止に取り組みました。

職員を採用した時には「個人情報の保護に関する誓約書」を提出させると共に、採用時研修では個人情報の保護を必須科目として習得させています。

配属後は、年1回以上職場研修を行い、更に職員一人ひとりに「個人情報保護チェックリスト」を用いて、地域交流及び地域包括支援センター職員については年1回以上、通所介護及び居宅介護支援事業職員については年4回チェックを行っています。

他事業所等の個人情報の漏洩事例については、所属別会議(欠席者事例回覧)等で周知すると共に注意を喚起しました。

個人情報の保護については、ハード面の対策も重要です。このため、個人情報関連書類等は書棚等に施錠して保管しています。

以上の注意事項を踏まえ、個人情報の取り扱いは、以下の要点に注意し法令順守で守秘義務を守り、情報漏洩を防止しました。

1. 個人情報に関する記載のある書類の管理は、事務所内施錠可能な棚や引き出し等の適切な保管場所にて厳重管理しました。
2. 施錠管理に関しては、各部門の管理責任者と所長が鍵を所持し管理しています。
3. 直接の担当以外の個人情報の閲覧は管理者及びケアプラザ所長の許可を得て行いました。
4. 個人情報のケアプラザ外への持ち出しを禁止しました。
5. 個人情報記載文書のFAX送信、及び郵送時には個人情報部分をマスキングすることで情報漏洩を防ぎました。
6. 個人情報の開示及び内容の訂正変更等に関しては、利用者本人または契約書代理人の申し入れによってのみ行う事としました。

また、個人情報の保護に関する施設内研修は随時行い、職員の利用者個人情報の管理意識向上を図りました。

キ 情報公開への取組について

情報公開への取組み

市の指定管理料等によって運営されているケアプラザの事業は、広く住民に状況が開示されることが当然と受け止め、制度を利用し積極的に情報公開を実施しました。

法人の運営状況等については、法人が発行する「秀峰通信」(年4回発行)やケアプラザの閲覧資料にて公開しました。

また、ホームページで法人及びケアプラザの事業の紹介なども行いました。

介護サービス情報の開示では毎年、第三者機関による確認を経て開示しました。

ケアプラザ窓口には、事業計画・事業報告・予算決算書・第三者評価書等をカウンターに常時備え付け、閲覧に供しています。

以上の取組みについては、今後も継続すると共に、個人情報の保護を全職員が遵守してまいりました。

運営状況等の情報公開については、ホームページの内容を更に充実させ、アクセスし易いものにしました。

また、個人情報の保護に関する施設内研修は随時行い、職員の利用者個人情報の管理意識の向上を図りました。

ク 環境等への配慮及び取組について

施設内空調温度の省エネ設定、床暖房・外周照明等のタイムスイッチの設定をこまめに調整し、電力使用量削減を図ります。設定温度は常に指導の範囲であることを確認し、室温は衣類や喚起等により調整し環境を整える努力をしました。

ゴミに関しては担当責任者を置き、ゴミの分別を徹底することにより「ヨコハマはG30」の指示指導を厳守し、ゴミの減量とリサイクルに取り組みました。

デイサービス送迎車両も含め、燃料消費削減に努め、なるべく軽自動車を使用し燃費の向上や、排出ガスとCO2排出削減に取り組み、環境汚染と地球温暖化防止に貢献しました。

訪問や外出に際しては、できるだけ車両の使用を控え、可能な限り公共交通機関を利用しエネルギー資源の節約を実施しました。

日々の業務において、作業効率を上げることで作業時間を短縮し、人件費・エネルギー資源の節約に努めました。

以上は4部門全てにおいて共通に行われ、職員一人ひとりが環境への配慮に関して積極的に取り組むよう指導しました。

施設利用者に対してもケアプラザ施設内の掲示等で協力と理解を求め、地域をあげての活動に広がるよう率先して取り組む姿勢を地域に示すよう努力いたしました。

介護保険事業

● 介護予防支援事業

《職員体制》

- ・ 保健師等（看護師） 1名
- ・ 社会福祉士 1名
- ・ 主任ケアマネジャー 1名

《目標》

- ・ 高齢者ができる限り要介護状態にならないよう利用者の自立を支援し、介護保険のサービスに加えて地域資源やインフォーマルサービスも活用しながら生活の質の向上をはかりました。

《実費負担（徴収する場合は項目ごとに記載）》

- 実費弁償なし

《その他（特徴的な取組、PR等）》

- ・ 地域の集まりやケアプラザの広報誌において地域包括支援センターの活動内容のPRを行いました。
- ・ 地域の民生委員や区役所職員などと密な連携をとり支援が必要な場合は早めの手立てをしていき要介護状態になることを事前に防いでいくように努力をしました。
- ・ 要支援の方でも地域の体操教室やサロン等を積極的に活用しながら、介護保険以外の幅広いサービス提供を行い、介護保険に頼らない介護予防推進に努めました。
- ・ 要支援のサービス未利用の方に対しても見守りを行うことにより、必要時にすぐにサービスにつなげるように見守りを行いました。

《利用者目標》

※ 単位は省略してください。

【単位：人】

4月	5月	6月	7月	8月	9月
86	87	87	86	89	93
10月	11月	12月	1月	2月	3月
97	98	98	93	97	95

● 居宅介護支援事業

《職員体制》

管理者 1名
 介護支援専門員 常勤専従 5名
 介護支援専門員 常勤兼務 1名（管理者）

《目標の達成状況》

- ・ 地区の高齢者支援担当、併設の包括支援センターとの連携を図り、困難事例にも積極的に対応しました。
- ・ 病院との連携をきめ細かく行い、スムーズな退院、在宅復帰が出来るよう支援しました。
- ・ 城郷地域に重点をおいて居宅介護支援を受託し、地域の福祉向上に貢献しました。
- ・ 定期的会議で検討機会を持ち従業員満足度を高め、顧客満足度の向上に努めました。

《実費負担（徴収する場合は項目ごとに記載）》

なし

《その他（特徴的な取組、PR等）》

- ・ 地域の研修会への協力やケアプラザの行事に参加して、地域貢献しています。
- ・ 介護支援専門員6人体制のため、区内他地区、区外近隣地域にも対応しています。
- ・ 毎月の法人内研修、業務改善会議等で、自己研鑽、職場環境改善を図り、業務に対する職員のモチベーションの維持向上に努めています。

《利用者実績》

※ 単位は省略してください。

【単位：人】

4	5月	6月	7月	8月	9月
207	213	210	218	215	213
10月	11月	12月	1月	2月	3月
213	217	218	215	216	211

● 通所介護事業

《提供するサービス内容》

- 送迎サービス
- 入浴サービス
- 食事サービス
- 機能訓練サービス

《実費負担（徴収する項目ごとに記載）》

● 1割負担分

- （要介護1） 715円
- （要介護2） 840円
- （要介護3） 971円
- （要介護4） 1,102円
- （要介護5） 1,231円

●食費負担 700円

●入浴介助加算 53円

●サービス提供強化加算(I) 13円

●介護職員処遇改善加算I ご利用者負担合計金額の1.9%

※ その他、実費相当を徴収するものについては、各施設で項目を増やして記載をしてください。

《事業実施日数》 週7日

《提供時間》 9:35~16:35（半角で入力 例9:00~15:00）

《職員体制》

- ・ 管理者 (常勤) 1名 (兼務)
- ・ 生活相談員 (常勤) 4名 (兼務)
- ・ 看護職員 (常勤) 1名 (兼務) (非常勤) 3名 (兼務)
- ・ 介護職員 (常勤) 8名 (内兼務2名) (非常勤) 5名
- ・ 機能訓練指導員 (常勤) 1名 (兼務) (非常勤) 3名 (兼務)

《目標》

常にご利用者、ご家族の立場に立ち、様々なご要望にお応えできるサービスの提供に努めて参ります。

《その他（特徴的な取組、PR等）》

機能訓練に注力している他、陶芸・水彩画・絵手紙教室等の創作系活動も盛んです。地域ボランティアさんによる様々な催し物や、小グループによる個別活動も充実しております。

《利用者目標（延べ人数）》

※単位は省略してください。

【単位：人】

4月	5月	6月	7月	8月	9月
898	928	898	928	915	910
10月	11月	12月	1月	2月	3月
928	898	850	825	838	928

介護予防通所介護事業

《提供するサービス内容》

- 送迎サービス
- 入浴サービス
- 食事サービス
- 機能訓練サービス

《実費負担（徴収する項目ごとに記載）》

● 1割負担分

（要支援1） 2,213円

（要支援2） 4,432円

●食費負担 700円

●サービス提供体制強化加算（I）（要支援1） 51円

（要支援2） 102円

●介護職員処遇改善加算I ご利用者負担合計金額の1.9%

※ その他、実費相当を徴収するものについては、各施設で項目を増やして記載をしてください。

《事業実施日数》 週7日

《提供時間》 9:35~16:35 （半角で入力 例 9:00~15:00）

《職員体制》

- ・管理者 （常勤）1名（兼務）
- ・生活相談員 （常勤）4名（兼務）
- ・看護職員 （常勤）1名（兼務） （非常勤）3名（兼務）
- ・介護職員 （常勤）8名（内兼務2名） （非常勤）5名
- ・機能訓練指導員 （常勤）1名（兼務） （非常勤）3名（兼務）

《目標》

同事務所内に所属している地域包括支援センターとの連携により予防のご利用者を積極的に受入れし、日々のご様子等の情報を共有して参ります。

《その他（特徴的な取組、PR等）》

機能訓練に注力している他、陶芸、水彩画、絵手紙等の創作活動も盛んです。又、イベント等が開催される場合は臨時でのご利用もお勧めしております。

《利用者目標（契約者数）》

※ 単位は省略してください。

【単位：人】

4月	5月	6月	7月	8月	9月
122	126	122	126	125	124
10月	11月	12月	1月	2月	3月
126	122	116	113	114	126

● 認知症対応型通所介護事業

《提供するサービス内容》

- 送迎サービス
- 入浴サービス
- 食事サービス
- 機能訓練サービス

《実費負担（徴収する項目ごとに記載）》

- 1割負担分
 - （要介護1） 1,098円
 - （要介護2） 1,217円
 - （要介護3） 1,336円
 - （要介護4） 1,455円
 - （要介護5） 1,575円
- 食費負担 700円
- 入浴介助加算 54円
- サービス提供体制強化加算（Ⅱ） 7円
- 介護職員処遇改善加算Ⅰ ご利用者負担合計金額の2.9%

《事業実施日数》 週7日

《提供時間》9：35～16：35

《職員体制》

- ・ 管理者 (常勤) 1名 (兼務)
- ・ 生活相談員 (常勤) 3名 (兼務)
- ・ 介護職員 (常勤) 6名 (内兼務1名) (非常勤) 3名
- ・ 機能訓練指導員 (常勤) 1名 (兼務) (非常勤) 3名 (兼務)

《目標》

少人数制である事を生かし、各ご利用者にあった個別対応を目指します。
プログラム編成や接遇技術等を充実させ、サービスの質の向上を目指します。
ご利用者を第一に考え、ご家族と連携をとり進めてまいります。

《その他（特徴的な取組、PR等）》

無理なくその方に見合った一日を過ごして頂けるように努めてまいります。
ご利用者やご家族のニーズにお応えできますよう、職員一同連携をとり進めております。

《利用者目標（延べ人数）》

※ 単位は省略してください。

【単位：人】

4月	5月	6月	7月	8月	9月
270	279	270	279	270	279
10月	11月	12月	1月	2月	3月
279	270	257	250	250	278

以下、地域ケアプラザ事業実績評価との共通部分（区と協議の上、策定してください。）

地域ケアプラザ

1 総合相談（高齢者・こども・障害分野への対応）

- ・ 障害児・障害者への対応としては、地域の福祉の相談窓口としての業務を行なうとともに、行政や地域活動支援センター、地域生活支援センター、区社協など身体・知的・精神などの障がいの種別を問わず、様々な関係機関との連携の中で、地域に住む障害児者への支援を行ないました。また自立支援協議会への協力を行い、港北区全体の障害者福祉向上も行いました。
- ・ こどもへの支援としては、子育てニーズの把握を行いながら行政や主任児童委員との情報共有を行い、個別ケースの相談時にはスムーズに関係機関につなげるなどの対応を行いました。
- ・ 高齢者や高齢の障害を持った方への支援としては、地域包括支援センターが中心となり地域の身近な相談窓口として行政や民生委員・サービス事業所と連携を図り、多問題ケースにも迅速に対応しました。また高齢者と障害者の世帯に対しても、その世帯に対する支援を行なうなどの対応を行いました。

2 地域活動交流部門・地域包括支援センターの連携

地域活動交流と地域包括支援センターとの共同で、ボランティア交流会開催や地域ボランティア活動団体への後方支援を行ない、城郷地区ボランティア連絡協議会の立ち上げに向けた道筋を作りました。

地域包括支援センターの介護予防事業の受け皿としての地域活動交流の自主事業を継続実施し、包括と地域交流が協力をして事業の継続を行いました。

事業を企画する際もそれぞれの専門性を活かした意見を取り入れるなど、ケアプラザ全体として事業を実施する体制作りを行いました。

参加者に関しても両部門の把握している企画の対象者をそれぞれが積極的に集客し、一人でも多くの地域の方々がケアプラザに興味を持ち、事業に参加していただくと同時に、地域の情報把握にも2部門協働して業務を進めました。

ケアプラザにおける活動全般で、地域活動交流と地域包括支援センターの連携が今後さらに必要とされると考え、次年度以降も積極的に連携し共同事業を行うことが出来るように、介護予防事業等地域のニーズに沿った事業展開をする体制作りを努めました。

3 職員体制・育成

1 地域活動交流、包括支援センター職員の確保、配置について

職員の体制については、専門的な教育を受けた経験者の採用を軸に、資格取得未経験者の採用も含め積極的な人員確保を行います。

また、地域活動交流では地域の有能な人材をサブコーディネーターに採用し、地域人材資源を有効活用し、より地域に溶け込めるよう努めます。

必要な人材を必要な部門に配属しそれぞれの持つ能力が十分に発揮できる職場環境を整備し、職員の研修参加や資格取得支援等の職員教育に努めます。

職員の職場定着がサービス、作業効率両面に有効と考え定着率を上げるべく、法人内の人事異動も最小限とし、長期安定の職場環境の整備を図ります。

職員に対しては正規職員、非常勤職員に関係なく、福祉保健活動の基本知識及び地域サービスの基礎を法人内外研修及び職場内研修により継続的に教育活動を行います。

また各専門職員に対しては法改正等により必要となった業務上の知識情報から専門分野における技術向上の為に研修及び説明会に、できるだけ多く参加する機会を設け、知識と技術の向上を図ります。

研修は年間計画を基に参加しますが、計画外の研修であっても、必要に応じて随時参加させます。

2 居宅介護支援事業及び通所介護事業に係る職員の確保・配置について

居宅介護支援事業及び通所介護事業に係る職員の確保・配置については、職員はケアプラザが地域福祉の拠点施設であることを認識すると共に、個々の利用者の最大限の満足度を目指す意識と行動が必要と考えました。このため、専門教育を受けた人材の定期的な採用を柱として対応しました。

通所介護事業では、年間を通じて中途採用も行い職員の確保・配置を行いました。

さらに施設の周辺地域との繋がりは、ケアプラザの運営において必要な要素であることを重視し、周辺地域からの採用も積極的に行いました。

4 地域福祉のネットワーク構築

当該地区における第2期横浜市地域福祉保健計画「たすけあうまち城郷」を基盤に、第1期計画期間に立ち上がった複数の地区ボランティア団体相互の連絡会設立を目指しました。また連絡会設立後も、身近な地域課題を共有し、1期までには顕在化していなかった、様々な新しい地域福祉課題（担い手不足への対応や地域の子どもたちを見据えた担い手育成等）への対応を盛り込みつつ、解決に向けて必要な情報が世代や立場を超えて共有されるような仕組みづくりの後方支援を励行してまいりました。

5 区行政との協働

横浜市港北福祉保健センターを軸とし、港北区社会福祉協議会、城郷地区社会福祉協議会、港北区自立支援協議会、港北区内地域ケアプラザ、病院及び医療機関保育園、幼稚園、小学校、中学校、地区センター、警察、消防署等の公的機関と連携し地域における福祉保健の窓口であり、地域住民に対する福祉保健の情報発信源としての役割を果たせるよう努めました。

また、当該地区では、区の高齢者支援担当と当地域包括支援センターの協働による、予防介護支援事業が活発であることから、高齢者支援事業において当地域交流は、当地域包括支援センターとの連携強化を継続して実施してまいりました。

また、平成21年度に自立化した精神保健サロンや、22年度に城郷地区としてケアプラザが共催して実施している障がい児放課後支援事業をはじめ、各種障がいに対する地域住民の正しい理解を今後も継続的に呼びかけながら、インフォーマルサービス提供を発展させつつ、併せて障がい児者及びご家族と協力ボランティアの地域の中で顔の見える関係づくりをさらに構築してまいりました。

地域活動交流部門

1 福祉保健活動等に関する情報収集及び情報提供

区内の障がい児者支援活動の団体や施設との定期的な会議や交流会への積極的な参加を通して、これまでつながりの弱かった分野（根っこの会や、個別支援学級保護者会等）との顔の見える関係づくりの構築の足掛かりを構築しました。

また、ケアプラザの全ての貸館利用団体に向けて、活動団体に関連のある福祉保健情報と思われるものについては、広報紙やチラシの配布を通して日ごろから情報提供を継続して行い、円滑化推進に努めました。

2 福祉保健活動団体等が活動する場の提供

インフォーマル活動団体の顔合わせ会などを通じて、地域住民の横のつながりに配慮しました。地域交流自主事業から自立したインフォーマルサービス活動団体同士の情報交換の場（福祉フェスタ・支援団体貸館利用交流会、等）の提供によって、相互協力の呼び掛けを継続しながら、ボランティア活動の新たな場の広がりにも貢献することができました。

また、自主事業・支援事業・地域ボランティア活動などの最新情報を地域交流職員が把握し、問い合わせがあった場合に選択肢として提供できるように努めました。

3 自主企画事業

高齢者支援・障がい児者支援・子育て支援のケアプラザの3本柱の軸を揺るがすことのないよう、地域在住の外国人支援や障がい児の兄弟児など、地域の全てのマイノリティとなりえる方々のニーズを弛まず継続実施し、当該地区が必要とする自主事業の運営を心掛けました。当該地区での複数のボランティア活動団体が誕生してはいますが、その担い手の高齢化を懸念する声も多く聞かれ、比較的若い世代の方にもまずはケアプラザに足を運んでいただけるような企画を包括支援センターと共に適宜検討し実施して参りました。

4 ボランティアの育成及びコーディネート

今年度までに、すでに自立化された各種ボランティア主体による支援事業（精神保健サロンひなたぼっこ・城郷ふれあいの会・城郷よってこ会・各種体操グループ等）の継続的な支援と併せて「しろさと地区放課後プラザ」や「みどり養護学校へ行ってみよう」など障がい児支援事業が複数展開された。また、地域ボランティアの高齢化が叫ばれる懸念を受け、新たなボランティアの担い手育成事業に着手しました。その先駆けとし、当該担当地区である城郷中学校区の全域の生徒に情報が行き渡るよう、東本郷町（東本郷 CP）、菅田町（菅田 CP）など近隣のケアプラザにも呼び掛け、若い世代からのボランティア活動への自発的参加を促して参りました。

地域包括支援センター

1 総合相談

総合相談支援（総合相談）

- ・医療機関からの相談に迅速に対応をして、退院時にスムーズに在宅への生活に移行できるように支援を行ないました。
- ・サービスが必要な時に必要なサービスにつなげることが出来るように、日頃から情報収集を行い、相談者のニーズに適した支援を行ないました。
- ・相談者のニーズ把握を行うことで、関係する専門機関や行政機関と連携を行い、相談者のニーズに沿った制度・サービスにつなげていきました。
- ・いつでも気軽に相談が出来るように、地域住民との顔の見える関係作りを継続して行いました。

総合相談（実態把握）

- ・地域住民による見守りの後方支援を行ないながら、必要な方には迅速に対応をして、スムーズに各種サービスにつなげる等の支援を行ないました。
- ・地域の身近な相談窓口として老人クラブ・地域のサロン・自主化した体操教室等地域の身近な集まりに出向き、ニーズ把握を行いながら相談しやすい環境作りに努めました。
- ・地域の有償家事ボランティアの「城郷ふれあいの会」や民生委員・市営住宅の相談員など地域の関係する団体と情報共有を行うことで連携を深め、必要なケースには同行訪問を行い、地域での見守り・実態把握に努めました。

2 権利擁護

権利擁護（権利擁護）

- ・消費者被害を分かりやすく伝える為に、消費者被害に遭わない為の講演会を実施し、行政や消費生活総合センターとも連携をして消費者被害防止の周知と成年後見制度の周知を行ないました。
- ・消費者被害への対応として、チラシ・パンフレットによる地域への周知を行い被害防止を行いました。
- ・実際に消費者被害に遭っているケースでは、ケアマネジャー・行政やあんしんセンター等関係機関との連携を行いながら被害防止に努めました。
- ・振り込め詐欺や消費者被害予防のため地域の老人クラブや体操教室に出向き、地域で実際に起こった事例や被害防止の為の説明を行い被害の予防を行いました。
- ・成年後見制度については必要な方に個別に案内を行い、行政や専門職と同行訪問を行なうなど個々の必要性に則した対応を行いました。

権利擁護（高齢者虐待）

- ・地域住民に向けて医療機関にポスターを配布するなど、ポスターを使用した高齢者虐待についての周知を行い、虐待への理解の向上と早期発見に努めました。また老人クラブや体操教室等地域の集まりでパンフレット等による周知を行うことで、地域での見守りの重要性についての理解を深めました。
- ・行政と協力して高齢者虐待防止連絡会・分科会のネットワークを開催し、実際の対応が必要な時に迅速に連携をするための関係作りを行うとともに、虐待防止への取り組みも継続して行いました。
- ・行政との協力のもとケアマネジャーやホームヘルパー、デイサービスの職員等実際に高齢者虐待に関わる機会の高い職種に向けて研修会を行い、対応が困難な高齢者虐待への関わりについて現場で生かせるような知識習得に努めました。

権利擁護（認知症）

・一般の地域住民に対しては認知症の理解の啓発活動の一環として八森先生の「介護予防活動で仲間づくり・地域づくり」講演会を開催しました。また、民生委員を対象に「認知症の理解」について認知症キャラバンメイトと一緒にサポーター養成講座を開催します。そのことで認知症になっても安心して暮らせる城郷小机の地域にしていこうに努めました。

3 介護予防マネジメント

二次予防対象者把握

・各地域団体、体操教室利用者、ケアプラザ利用者などに声かけをし、基本チェックリストを実施し二次予防事業対象者の把握につとめました。
・今までに把握しているケースを参考に個別訪問を行った際に基本チェックリストを実施し二次予防事業対象者の発掘につとめました。
・民生委員と協力し日ごろの活動を通じて把握した二次予防事業対象者の情報を把握しました。（必要があれば同行訪問をして説明する）
・体力向上プログラムの参加者に基本チェックリストを実施し二次予防事業対象者を把握しはつらつシニアプログラムの口腔ケア教室に2名が参加しました。
・包括の総合相談窓口で介護予防の必要性が認められた場合基本チェックリストを実施し把握しました。
・記入された基本チェックリストの結果を基に二次予防事業対象者基準に該当する人を把握し区の担当者に毎月報告しました。（実績報告書を作成し報告していく）

介護予防ケアマネジメント力

・二次予防事業対象者となった場合介護予防プログラムの説明をして参加を促しました。必要に応じて訪問型介護予防プログラムの説明をして区保健師につなげました。
・はつらつシニアプログラムには今年度2名の方が口腔ケア教室に参加しました。
・チェックリストの該当者に参加の見込みがない場合は介護に関する情報の提供やケアプラザで行う自主事業、地域資源（地域のサロンなど）の利用支援を行い今後の生活機能の維持・改善につながるよう支援していきました。
・支援結果については区に適宜報告しました。
・プログラム終了後は評価を行い事後フォローをしていく（自主グループの紹介や地域活動を紹介する）

4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

地域住民、関係機関等との連携推進支援

- ・ケアプラザの自主事業や民生委員・地域のボランティア団体の定例会で介護保険制度の概要等の説明を行いました。
- ・ケアマネジャーと民生委員との情報交換会を実施し、地域の高齢者の状況及び支援の課題について話し合いの場を持ち、ケアマネと民生委員との共通シート「地域連携シートを作成しました。
- ・エリア内の介護保険サービス事業所内容（アピールシート）更新し、各居宅事業所に配布する。
- ・支えあい連絡会で見守り事業を立ち上げ、城郷地区8000世帯に対してアンケートを実施し課題の抽出を行い、139名の見守り希望者に対しての取り組みについて話し合いました。
- ・民生委員と一人暮らしの高齢者の把握したものをマップに落とし込み災害時の安否確認をできるネットワーク作りの組織化していくことを、24年度実現のための話し合いを持ちました。

医療・介護の連携推進支援

- ・区内全包括と区役所との協働で、ケアマネジャー、歯科医師会との情報交換会を行なう予定であったが、歯科医師会の都合で23年度は実施しなかった。
- ・城郷地区開業医に虐待高齢者防止に対するポスターを持参し、連携できる体制作りを図りました。
- ・南部合同ケアカンファではケアマネジャーと往診医との交流会を初めて行い、ターミナルケアなどの連携などについて話し合いました。
- ・エリアの薬局へ定期訪問しケアマネジャーへの情報を提供していく。

ケアマネジャー支援

- ・ガンバ港北、区、包括共催でケアマネジャー同士の連携支援及びスキルアップを目的に勉強会「高齢者虐待防止研修」「家族システム」「介護保険制度改正について」を開催しました。
- ・包括合同・南部合同ケアカンファではケアマネジャーの研修会を開催しました。
「神経内科医からみた認知症、対人援助、配食サービス、介護予防研修、民生委員との交流会、往診医との連携」
- ・区内包括看護職と合同に「インフォーマルサービスを活用したケアプランの立て方」をテーマに介護予防支援従事者研修（予防プラン研修）を開催する。
- ・新人・就労ケアマネジャーへの支援については区役所と合同で実習を年3回実施する。（6月、7月、2月）

介護予防事業

介護予防事業

- ・ケアプラザ多目的室で5月、9月、11月と各5回ずつの「体力向上プログラム」を開催しました（今年度は体操教室だけでなく9月に管理栄養士を講師に向かえ5回シリーズで調理実習を含めた栄養についての教室を開催し好評のうちに終了することが出来ました。また60歳代や70歳代前半の方を多く取り込むことが出来ました）
- ・体力向上プログラム開催後参加者が継続してそれぞれの介護予防に取り組めるよう既存の体操教室などに参加を促し体操の継続をすすめました。
- ・自立化した体操教室への支援策として体力測定の実施、リーダー研修会へのお誘いをして各教室の継続支援をしていき体力向上プログラムの受け皿としても案内できるよう支援していきました。

その他

- ・港北区内の地域包括支援センターと地域交流の連携を深める為、今年度も四職種連絡会を開催し、各ケアプラザの取り組みや事業の共有を図り、港北区全体として向上するようケアプラザ間の連携を行いました。
- ・高齢者専用の市営住宅の住民に向けて、市営住宅の相談員と連携を取りながら、同行訪問をするなど個別ケースの対応を行ないました。
- ・介護者や地域住民に向けてケアプラザ協力医による講演会を行い、生活習慣病の予防を図り、必要な方には協力医による相談会でフォローをするなど、ニーズに則した支援を行ないました。

平成23年度 地域ケアプラザ収支報告書(モデル)

施設名: 城郷小机地域ケアプラザ

平成23年4月1日～平成24年3月31日
(単位: 千円)

	科目	地域活動交流	地域包括支援センター			居宅介護支援	通所介護	予防通所介護	認知症対応型 通所介護
			包括的支援	介護予防事業	介護予防支援				
収入	指定管理料収入	17,689	21,438	407					
	介護保険収入				5,032	42,438	108,670	11,847	41,428
	その他	0	0	0	0	0	551	0	0
	委託料(地域包括支援センター相談体制強化事業)								
	雑収入等						551		
	収入合計(A)	17,689	21,438	407	5,032	42,438	109,221	11,847	41,428
支出	人件費	11,191	19,242			32,972	82,762		27,587
	事務費	279	982			1,210	14,727		1,275
	事業費	954	77	407		223	9,405		3,135
	管理費	5,392	1,433			949	6,679		2,226
	その他	564	252	0	1,078	0	2,992	0	998
	施設使用料相当額						2,992		998
	その他	564	252						
委託料				1,078					
支出合計(B)	18,381	21,986	407	1,078	35,355	116,565	0	35,222	
収支 (A) - (B)	-692	-548	0	3,953	7,082	-7,344	11,847	6,206	

※ 介護予防プランを他事業者へ委託する場合の取扱は、介護報酬を一旦全額収入に計上した後、他事業者へ委託料として支払う分を支出に計上してください。

※ 上記以外の事業(認知症対応型通所介護等の事業)を実施している場合は、事業ごとに列を増やして同じように記載をしてください。