

平成29年度 福祉保健活動拠点事業計画書

施設名

西区福祉保健活動拠点

事業計画

1 場の提供について

(1) 場の提供を通じた関係性の構築・利用団体支援

貸室の予約、当日の受付などの窓口業務を正確に行い、信頼される運営を目指します。窓口業務を行いながら、利用団体の活動内容や状況を把握するよう努めます。把握した情報については職員内で共有します。

団体から担い手不足などの相談を受けた場合にも、職員で共有し、ボランティアセンターなどの関連事業と連携して対応します。

総体的に利用サービスの向上を目指します。

(2) 拠点の利用促進に関すること

○貸室空き状況はホームページ上にて公開します。ホームページ上で確認できることを掲示などで周知します。

○多様な団体に利用を促すことを目的として、貸出開始日（利用月の6ヶ月前の1日）は抽選の申込みとします。

○西区社協のホームページ、広報紙にて、拠点の施設について周知します。

○希望する貸室が予約できない場合でも代替案を提示するようにし、稼働率増につなげます。

○西区の地域関係者、ボランティアグループの活動の場で、拠点利用について説明する機会を作ります。

○西区社協の事業と連携して講座を開催して来会者を増やし、拠点の周知や新規利用につなげます。

平日	目標（利用件数）			目標（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	250	340	200	70	80	65
多目的研修室	150	195	200	60	70	80
点字制作室	90	110	45	40	45	20
録音室	25	30	10	10	15	5
対面朗読室	130	175	150	55	65	60

土日祝	目標（利用件数）			目標（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	110	180	45	60	80	65
多目的研修室	80	125	30	70	80	55
点字制作室	55	80	15	45	55	30
録音室	25	35	5	20	30	5
対面朗読室	80	135	5	65	85	10

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

ア 窓口満足度調査

横浜市社協独自の調査で、市社協・区社協・全職場同時期に1ヶ月の間、年1回実施。調査集計結果を拠点内に掲示し、利用調整会議等でお知らせします。その結果に対する改善策を職員で検討した後、拠点内に掲示し、実行に移すこととします。

イ 拠点内設備の更新

開設後10年が経過し、施設内の設備の老朽化が進んでいるため特に顕著な録音室のパソコンを買い替え、デジタル化の進んでいる音声訳の活動者が利用しやすい環境にします。

貸出用スクリーンが破損しており、取り扱う利用者の負担及び事故の原因になることが危惧されます。になっています。利用者サービスの向上として、扱いやすく、利便性の高いものへの転換を進めます。

ウ 利用者に対する配慮

障害のある利用者には積極的な配慮を行うようにします。

必要に応じて、手話ができる職員が対応し、利用者の意向をよりよく把握できるようにします。その他、杖を使用する利用者が自動販売機を利用する際、一時的に杖を置けるように対応します。

(4) 利用調整会議等の開催

開催実績	平成29年2月9日（木）
参加団体数	31団体 34人

年に1回利用調整会議を開催します。多くの団体に参加していただけるよう次の工夫をします。①早めに日程を周知します。②郵送による周知だけでなく、拠点内掲示やホームページで周知します。

取り上げてほしい内容、交流してみたい団体について事前アンケートで把握します。アンケートに基づき、会議の内容やグループ編成を決定します。

当日、団体間の交流がスムーズになるよう工夫します（名札の利用、参加団体の活動内容紹介資料配布）。

開催後は報告書を各団体に配布、拠点内にも掲示します。

2 ボランティア業務

(1) ボランティアに関する情報収集、分析、計画立案

ア 区ボランティアセンターのPR強化とコーディネート強化

区ボランティアセンターへの相談件数が活動希望者・ボランティア依頼者共に他区に比較して少ない状況にあるため、ボランティアセンターPRリーフレットを作成・配布、“ボランティアニュース”を年4回発行、ホームページを活用した情報発信など、ボランティア関連情報を積極的に地域や関係機関に発信していきます。

① ボランティア活動者の増加に向けて

ボランティア活動のきっかけづくりの機会を増やすため、にこまちプランと連動し各種ボランティア講座を開催し、実際の活動につなげていきます。

② ボランティア依頼者の増に向けて

福祉施設や障害者団体等を始め、ボランティア相談を受ける機会の多い、地域ケアプラザや地区社協等へも会議等を通じてボランティアセンター機能の啓発に努めます。

イ 活動情報やボランティアニーズの情報収集

福祉施設や作業所、個人等ボランティアを必要とする方からの声を積極的にキャッチします。またボランティア受け入れアンケート等を随時行い、福祉施設等の最新のニーズ情報の収集を図ります。

さらに、ボランティア運営委員会やボランティア分科会など、区内のボランティアグループが一堂に会する会議等を活用して、ボランティア活動のニーズや活動状況等を把握します。また、地域ケアプラザ・区民活動支援センター、地区社協等の関係機関等との連携によりボランティア関連情報を収集及び提供します。

ウ 情報の分析

区ボランティアセンターに寄せられたボランティア相談内容や調整率等を分析し、昨今のボランティアニーズの傾向や対応出来なかったニーズの対応策を検討し、今後のボランティア育成や、地域への情報発信につなげていきます（特に地区社協等へ情報を伝え、地域での課題把握と住民自身による課題解決につなげるよう支援します）。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

ア 西区社協広報紙の発行

ボランティア講座の案内や活動しているボランティアグループの紹介などを行います。（タウンニュース版に掲載 年3回発行）

① ボランティアニーズ情報の発信

ボランティア登録者や関係機関等へボランティアニーズや関連情報を掲載した情報紙を発信します。（年4回発行予定）

イ 拠点内での情報発信

① 拠点受付前に“ボランティアニーズ掲示板”を配置し、来館者にダイレクトに情報が届くようにします。

② 本会発行広報紙（上記記載）や、外部から送られてくるボランティア関連の広報紙や関連するチラシ等をチラシラックに配架したり掲示します。

ウ 本会ホームページの活用

- ① ホームページでボランティア講座等の案内や、ボランティアニードに関する内容を発信していきます。

エ 地区社協等、地域へのボランティア状況の発信

各地区におけるボランティア相談傾向や、地域で一緒に解決したい相談案件について、地区社協等の必要な組織に情報提供および相談し対応につなげていきます。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

ア 登録・相談・紹介件数目標

登録人数	個人	新規	56人
		累計	208人
	団体	新規	10件
		累計	87件
相談件数		100件	
依頼件数		100件	
紹介人数		1000人	
調整数		334回	

イ 相談内容の分析

ボランティア相談の傾向を把握するため、ボランティアコーディネート専用ソフトを活用しています。その分析の中で、西区ボランティアセンターへの依頼件数の少ない外国人等への支援ニーズについて把握するため、交流会を開催します。(別途記載)

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

次のボランティア講座等を開催し、ボランティア活動を行なう機会の提供と現在活動している方のスキルアップにつなげます(にこまちプランと連動)。

ア ボランティア入門講座

ボランティア登録をしてこれから活動をはじめる方、ボランティアについて学んでみたい方、施設等で活動をはじめる方など、誰でも気軽に参加できる入門講座を定期的に開催します。

イ ボラ体験イベント「横浜駅ゆるーりボランティア」開催

ボランティア活動への「心のハードル」を下げ、誰でも、はじめての方でも気軽に参加してもらえるよう工夫したイベント、「横浜駅ゆるーりボランティア」を毎月開催します。横浜駅周辺でのゴミ拾い等、「気軽に楽しく」をモットーに行います。

ウ ハマのオヤジゼミナール

高齢者、特に男性の生きがいづくりと地域活動への担い手育成を兼ねて「ハマのオヤジゼミナール」をして開催します。平成28年度の「笑顔を届けるバルーン講座」に続き、平成29年度は例えばDIYなど、男性の得意分野をいかした地域活動につながる講座を開催します。また、ボランティア活動に関する導入講座も行います。

エ 『ボランティアの学び舎シリーズ』の開講

既に活動しているボランティアの技術向上、モチベーションアップのため、様々なテーマで学びの場を提供します。平成29年度は昨年度に引き続き「聞き上手」ボランティア養成講座等を予定しています。

オ ボランティア交流会（発表会）の開催

様々なボランティア活動をしている個人やグループの方達が集い交流を通して互いの活動理解や新たなつながりを進めます。活動発表や活動紹介などを設け、ボランティアをこれから始める方も楽しく興味をもてる場とします。（年1回）

カ 外国につながる人の支援に関する勉強会の開催

西区にも約4千人（西区人口の約4%）の外国人がおり、外国につながる人を含めればより多くの方が住んでいます。区内でも日本語を教えるグループなどが活躍しています。各グループの活動状況を把握して、今後の支援を考えるきっかけとなる勉強会を開催します。

キ その他

既存のボランティアグループ等に対して、区社協の助成金の配分等を通じて活動の支援を行います。また、各団体からの要望に応じて研修会等開催支援等を行います。

3 他の関連組織とのネットワーク

(1) 関連組織及び地域との連携

本会組織の分科会（※）などを活用し、地域団体や関係機関との交流・連携を図るとともに、にしく市民活動支援センター、地域ケアプラザ、地域活動ホーム、ガッツ・びーと西、生活支援センター西、西区地域子育て支援拠点「スマイル・ポート」等との連携をはじめ、各団体が実施する会議や行事に積極的に参加します。

区役所が開催する区連合町内会・自治会連絡協議会、区民生委員児童委員協議会に対し、依頼事項や情報提供など、区の担当部署と相談・連携しながら進めます。

以上の取り組みで把握した組織や地域の福祉ニーズについて、必要な組織と調整して対応します。

※本会組織の分科会は次のとおり

地区社協分科会ボランティア・市民活動分科会、障がい福祉関係分科会、児童福祉関係連絡会、高齢者福祉関係分科会

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

にこまちプラン（第3期西区地域福祉保健計画）の浸透に努め、区役所・地域ケアプラザとともに、さまざまな世代の人やサポートが必要な人が地域社会の一員として活躍し、横につながりあうまちづくりを目指します。

計画推進に取り組む団体等に対して、活動場所を提供するほか、ボランティア活動に関する相談を通じて、新たな活動者を地域活動につなげていきます。

拠点利用登録団体にも、にこまちプランに関する情報を積極的に提供し、より多くの団体に福祉保健計画について理解してもらい、共に推進できるような環境づくりを行います。

4 その他

(1) 職員体制、育成

ア 職員体制について

常勤職員 1人 (その他管理者2名が区社協業務との兼務)

非常勤職員 2.5人 ※常勤換算(シフト勤務実働5名)

ボランティアコーディネート業務、夜間、日曜・祝日対応

イ 職員の研修計画について(市社協人材育成計画に基づき)

① 市社協の職員研修を活用し、接遇研修やプレゼン研修など積極的に参加します。

② ウィリング横浜等が実施する研修に積極的に参加します。

③ 非常勤職員に対して、月1回のミーティングを実施し、情報の共有と業務への習熟を深めます。

ウ 職員の情報共有の方法、連携等について

① 職員会議(月1回)にて法人業務全体の検討、情報共有を行いません。

② 事務所内ネットワークによる日常的な情報共有を行いません。

③ 業務日誌を作成し、管理状況・利用者状況の申送りを確実にできるようにします。

5 施設の適正な管理・運営について

ア 施設の維持管理について

<開館時間>

月～土曜 午前9時～午後9時

日曜・祝日 午前9時～午後5時

年末年始(12月29日～1月3日)は休館

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

- ・空調設備点検 年2回 (業者委託)
- ・防火対象物点検 (業者委託)
- ・エレベーター点検 (店舗・事務所管理組合実施)
- ・消防設備点検 (店舗・事務所管理組合実施)
- ・電気設備点検 (店舗・事務所管理組合実施)

<清掃業務について>

- ・日常清掃 毎日(定期清掃日・年末年始を除く) (業者委託)
- ・定期清掃 年4回(ガラス・ブラインド・清掃・カーペット洗浄含む) (業者委託)

<警備業務について>

- ・防犯・火災管理等は、建物全体の機械警備会社へ委託 (業者委託)

イ 苦情受付体制について

「社会福祉法人横浜市西区社会福祉協議会 苦情解決規程」に基づき、苦情受付担当者・実務責任者を配置します。

① 受付への対応手順

本会「苦情解決規程」及び「横浜市社会福祉協議会 苦情解決規程」に基づき、受付担当者→実務責任者(事務局長)→苦情解決推進チーム(横浜市社協総務部)→総括責任者(横浜市社協常務理事)の順に報告し、解決を図ります。この中で、解決できなかった場合、苦情解決調停委員(第三者委員)に苦情解決に関わる助言をいただき、円滑な解決を図り、サービス改善に努めます。また、本会理事会においても、随時報告し、解決・改善に向けてのご意見をいただきます。

② 苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法

苦情受付担当者名・苦情実務責任者名を拠点内に掲示します。広く意見を徴収するため、拠点内に市社協共通システムである『ご意見箱』を設置します。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

ビル全体の消防計画に沿って、自衛消防隊を組織し、火災や地震発生を想定した防災訓練や避難訓練に参加するとともに、拠点独自の避難訓練を実施します。

非常口・避難通路の確保や消火器・防災扉などに関する安全維持の確認を随時行います。また緊急時に備え拠点内にAEDを設置し、職員に対しては、利用方法を学ぶ研修を実施しています。拠点利用される団体には、毎回「避難経路図」を手渡し、各部屋のドアの内側にも大きく提示し対応しています。職員体制が十分でない時にも対応ができるよう、マニュアルや資料の整備を進めます。

① 連絡体制

非常事態が発生した場合、速やかに連絡をとるための緊急連絡網を活用します。

② 職員の役割

「危機管理マニュアル」にて職員の役割を明確にし、緊急時に備えます。

③ 地域や関係機関との連携体制

・西区が緊急に防災拠点・避難場所として拠点を利用する必要がある時は、西区役所の指示により、避難者等の受入を行います。

・地域の民生委員児童委員協議会等関係団体の会場の利用を通して、近隣団体の情報を得るとともに連携体制を進めます。

・建物内他事業者についても、必要に応じて管理事務所内の防災センターとミーティングを行い、またファーストプレイス横浜店舗・事務所連絡会への参加を通して連携体制を進めます。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

① 規則の遵守

「横浜市個人情報保護に関する条例」並びに「社会福祉法人横浜市西区社会福祉協議会の保有する個人情報の保護に関する規程」及び「個人情報取扱業務概要説明書」に基づき、個人情報の保護に努めるとともに、個人情報の取扱について利用者に周知します。

② 適正な保管・管理

個人・団体より提出された利用申込書・申請書等により取得した個人情報は適正に管理するとともに、不要となった書類については、シュレッダーや溶解による処分を行います。個人情報は各パソコンには保存せず、サーバーや外付けハードディスクに保存し、施錠できる場所で管理する等、個人情報取扱機器については、適正な保管、管理を行います。個人情報の記載された届出書類は、すぐに綴じる、見えないよう覆うなど、工夫して保管、回覧しています。

③ 職員の責任体制

職員は、横浜市社会福祉協議会が実施する個人情報の保護に関する研修に参加させる等、個人情報管理の徹底を図るとともに、個人情報保護管理者および責任者を配置し、個人情報管理に対する職員の責任体制を明確にします。

万が一、事故が発生した場合、個人情報を回収するなど適切に対処し、西区へ報告します。

オ 環境への配慮及び取組について

- ① ゴミの発生抑制に関する取組み
 - ・ 文書の両面印刷に努め、ごみの分別を徹底し減量化に努めます。
- ② 再利用・再使用・リサイクルに関する取組み
 - ・ 個人情報の保護に充分配慮した上で、廃棄文書の裏面活用を推進します。
 - ・ 法人・拠点内で使用する用紙、トイレトペーパーは再生紙を使用します。
- ③ 温室効果ガス排出抑制に関する取組み
 - ・ 室温を夏場は 28℃、冬場は 19℃に設定します。
 - ・ 職員だけでなく、利用者にも協力を求めます。