

令和2年度 福祉保健活動拠点事業計画書

施設名

横浜市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

貸し館業務を軸とした窓口業務を、丁寧に的確に対応する事で、利用団体との信頼を深め互いの情報交換等を通じて、理解しあえる関係性を生みながらの運営を目指します。

コミュニケーションの中から見えてくる利用団体の活動内容や現状を、隈なく把握するよう努めます。把握した情報等は常に職員内で共有します。

団体から利用に際しての希望や要望を伺いながら職員で共有し、ボランティアセンターなどの関連事業と連携して幅広く対応します。新たな利用団体も活発に活動していただけるよう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

拠点の好立地条件等から多様な利用団体の登録があり、新規登録の際などにはその得点を活かした周知活動を広げます。

また多くの貸室予約がある中では、より平等化を図るための抽選方式で理解を得ながら、快適な団体活動を促進する支援に繋がります。

部屋の特殊性から録音室などの稼働率は低めである中で、個々の部屋毎の稼働率に留意し、予約の希望が重複する時等は、代替案を提示し稼働率増に繋がります。

更に、ホームページ上に貸室の空き状況を公開し、そのことをホームページに掲示して周知します。最新情報の更新は原則毎日担当を決めて行います。

拠点の施設案内なども、西区社協のホームページ、広報紙にて公開します。

西区の地域関係者、ボランティアグループの活動の場でも、拠点利用について説明する機会を作ると共に、西区社協の事業と連携し講座の開催などを通して来会者を増やしながらか、拠点の周知や新規利用に繋がります。

(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あり、市社協・区社協・全職場で年に1回、同時期に1ヶ月の間調査用紙を利用団体に配布し、実施します。調査結果(評価)に対する改善策を職員間で検討し、改善に努めます。結果は利用調整会議等でお知らせすると共に、拠点内に掲示します。

イ 拠点内設備の更新

開設後10年以上が経過し、施設内の設備の老朽化も進んでいるため、利用者のご意見ご要望も聞き取りながら、設備の修繕、備品の買い替えなど、環境を整えていきます。

ウ 利用者に対する配慮

受付に向かわれる方々への繊細かつ積極的な対応を心掛けます。

障害のある利用者にはより有効な配慮をします。

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。

(4)利用調整会議等の開催

年に1～2回利用調整会議を開催します。多くの団体の参加を促すよう早めの日程詳細を郵送にて周知し、拠点内掲示やホームページで掲載します。

会議の進行については、開催通知と共に事前アンケートも添付し、皆様のご意見ご要望を反映します。当日、団体間の交流がスムーズになるよう、名札の設置・参加団体の活動内容紹介資料配布・スピーチの場を設けます。また、社協からの伝達確認事項も盛り込みます。開催後は報告書を各団体に配布、拠点内にも掲示します。

令和元年度開催実績	令和2年2月14日
参加団体数	41団体45名

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(ボランティア依頼/ボランティア活動希望)件数が増えるよう、ボランティアセンターPRリーフレット配布や“ボランティアニュース”を年4回発行するほか、ホームページを積極的に活用するなど、ボランティア関連情報を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

ボランティア活動へ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会議等を通じてボランティアセンター機能の周知に努めます。

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、ボランティア受入ヒアリングを随時行い、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、ボランティアセンター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数等を分析し、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「もくせい」の発行

ボランティア講座の案内や地域のボランティア活動紹介などを掲載します。

(タウンニュース版に掲載 年2回発行)

イ ボランティアニード情報「花スイセン」の発信

ボランティア登録者や関係機関等へ、ボランティアニードや関連情報を情報紙にて発信します。(年4回発行)

ウ 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や関連チラシ等をラックに配架したり、掲示します。

エ ホームページの活用

ホームページを活用し、ボランティア講座等の案内やボランティアニードに関わる内容を発信していきます。

オ 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 ※()内は H31.4.1～R2.3.31 の実績

登録人数	個人	新規	40人 (51人)
		累計	239人 (199人)
	団体	新規	10団体 (9団体)
		累計	126団体 (116団体)
依頼件数		200件 (195件)	
紹介件数		200件 (157件)	
紹介人数		400人 (343人)	

イ 所内連携

障害児者の移動支援に伴うボランティア相談については、《移動情報センター》部門と日々情報共有を図りながら、依頼者と活動者それぞれの情報を丁寧に聞き取り、マッチングに務めています。

(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の方、ボランティアについて学んでみたい方、施設等で活動を始める方など、誰でも気軽に参加できる入門講座を開催します。

イ 「ハマのオヤジゼミナール」講座の実施

アクティブシニア(特に男性)の生きがいづくりと地域活動の担い手育成を兼ねて、ボランティア導入講座～「ハマのオヤジゼミナール」を開催します。

ウ 『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。

エ 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、地域ケアプラザ、にしく市民活動支援センター、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、障害福祉関係分科会、
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(西区地域福祉保健計画)の取組の浸透に努め、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。令和2年度においては、第4期にこまちプラン策定の年に当たるので、区役所所管課を中心に関係機関とともに策定に取り組みます。

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・利用者状況の送付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)及びコロナウイルス感染拡大防止策期間は除く

<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6回(ガラス・ブラインド・清掃・カーペット洗浄他含む)(業者委託)

・配管洗浄清掃 年1回

<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、ごみの最小化・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。