

平成28年度 福祉保健活動拠点事業計画書

施設名

青葉区福祉保健活動拠点「ふれあい青葉」

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

拠点に集う福祉保健活動者を通して様々な福祉活動の内容や課題、個別ニーズを集積し、さらに職員が地域から持ち帰り、蓄積した情報を、本会主催する各種会議等の場を提供することで、福祉保健活動団体の関係性構築や支援に役立てます。

①関係性の構築

- ・利用団体懇談会の開催
- ・課題検討型プロジェクトや各種会議(部会・分科会・連絡会等)の開催

②利用団体支援

- ・拠点内情報コーナーへ利用団体配布物の配架・掲示
- ・本会の各部会・分科会・連絡会での拠点利用団体活動情報の提供
- ・利用団体同士や利用団体と地域活動のコーディネート 等

(2)拠点の利用促進に関すること

夜間と日曜・祝日の貸室利用率の改善と、福祉保健情報の整理・提供によって備品拠点利用の魅力を高めます。そして、これら取り組みのPRをより一層進めることで利用促進を図ります。

①夜間帯実施の各種講座や事業の企画

②拠点利用メリットの再アピール

駅至近の立地や、拠点貸出備品等の充実を行い、利用の促進を図ります。

- ・貸室の1時間単位での利用継続
- ・登録団体へ印刷機・カラーコピー機利用の低額な提供、無料貸出機材提供

③情報コーナーの常設と総合相談窓口機能の充実

様々な福祉保健情報を収集ができるよう情報コーナーを設置し、広く収集した福祉保健活動情報や地域活動情報を整理、配架、掲示します。また、広く福祉に関する相談を受け付け、本会では対応できない場合も関係機関を紹介するなど、拠点が身近な存在であることをアピールします。

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	210 件	220 件	160 件	85%	90%	65%
多目的研修室	200 件	200 件	160 件	80%	80%	65%
点字制作室	100 件	100 件	40 件	40%	40%	17%
録音室	130 件	140 件	50 件	55%	60%	20%
対面朗読室	160 件	160 件	70 件	65%	65%	28%

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	70 件	70 件	30 件	60%	60%	30%
多目的研修室	60 件	60 件	20 件	50%	50%	20%
点字制作室	40 件	30 件	15 件	35%	26%	13%
録音室	50 件	40 件	15 件	45%	35%	13%
対面朗読室	50 件	40 件	12 件	45%	35%	10%

(3)拠点のサービスの向上に関すること

拠点におけるサービス向上のため、下記の取り組みを行います。

①窓口満足度調査の実施(年1回)

窓口対応や拠点運営全般についても調査票にて利用者から評価や意見を頂きます。調査結果は集計のうえ、要望事項への回答も含めて拠点内に掲示を行います。

②ご意見箱の設置

「ご意見箱」を設置し、拠点運営を含め、本会事業や活動全般について意見を頂き、サービスの改善や工場に役立てます。

③利用団体懇談会の開催(下記参照)

(4)利用調整会議等の開催

拠点の適切かつ公正な運営のため、指定管理者として利用団体への様々な情報提供を行うとともに、利用団体から拠点運営への意見を募る場として、利用団体懇談会を開催します。また、あわせて防災訓練を実施することで、利用団体と共に緊急時の対応に備えます。

①開催予定 年2回(12月・3月)

②参加依頼団体 全利用登録団体

2 ボランティア業務

(1)ボランティアに関する相談・紹介

あおばボランティアセンター「福祉110番」を運営し、ボランティアに関する相談を受け付けます。

①開所時間 月～土曜日(祝日・年末年始除く)の9時～17時

②コーディネーター 区民ボランティア10名により、原則2名での受付体制

③活動内容

- ・ボランティア依頼・派遣、調整
- ・ボランティア活動支援(講座の開催、団体活動支援など)
- ・相談窓口(困りごと相談)
- ・福祉教育支援(講師・ボランティアの派遣・調整など)
- ・福祉用具貸出(車いす・高齢者疑似体験セット・白杖・アイマスクなど)
- ・ボランティア活動中や終了後、ボランティアと依頼者へサポート実施

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

ボランティアの活動に関する情報や最新の動向を積極的に収集し、情報提供を行います。

①「ボラセンだより」の発行 年2回

② ホームページやメールマガジンによるボランティア情報の発信 随時

(3)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

新たなボランティアの発掘や育成、ボランティア活動者の継続を目的に、区内のボランティアグループや地域ケアプラザ、区役所等との連携による多様な講座を開催します。

①各種ボランティア講座の実施

- ・ボランティア団体支援講座
- ・他団体・機関との共催・協働または協力によるボランティア講座

②ボランティア活動団体の支援

区域で活動するボランティアグループの運営やネットワーク活動を支援します。

- ・ボランティア・市民活動団体分科会の開催
- ・ボランティア活動者向け研修会の開催
- ・食事サービス関連ボランティア活動者への検便検査料助成
- ・各種ボランティア保険の受付

③学校や地域における福祉学習の推進

- ・学校からの依頼による福祉教育授業への協力
- ・認知症サポーター養成講座の実施

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

本会は、区内130を超える福祉保健活動団体が会員であり、本会の「身近な地域のつながり・支えあい活動推進事業」により職員も様々な地域団体の活動に出向いています。

このメリットを活かし、拠点利用団体の他、会員団体や職員が地域から得た様々な情報を本会事業の展開や関連機関へ提供し、接点のなかった団体や関連機関をつなげ、団体間の交流にとどまらず、互いの活動を理解し、それぞれの福祉保健活動が連携するきっかけづくりの場となる取組みを行います。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

本会は社会福祉法第109条に基づき、「地域福祉の推進を図ることを目的とする団体」として設置され、区内の地域福祉推進の中心的な担い手として位置づけられている公共性・公益性の高い民間社会福祉団体です。本会の全ての事業や活動は、平成25年から取り組んでいる住民個人の生活課題を把握し、区民の方と共に地域課題として認識して課題解決を図る「身近な地域のつながり・支えあい活動推進事業」を基盤とし、平成28年度から取り組む生活支援体制整備事業や第3期青葉区地域福祉保健計画の推進をあわせ、積極的に地域に出向き、青葉区役所や区内地域ケアプラザと一体的になって、区民の方々とともに「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」活動を進めます。

- ①身近な地域のつながり・支えあい活動推進事業の推進
- ②第3期青葉区地域福祉保健計画の推進
- ③生活支援体制整備事業の実施

4 その他

(1)職員体制、育成

①職員体制

- ・常勤職員 3名(うち管理者2名。区社協業務と兼務)
- ・非常勤職員 4名(月～土曜日:17時～21時、土・日・祝日:9時～17時)

②職員育成

来館者の窓口満足度向上のため、職員の接遇研修への参加や学習会を開催します。また、拠点管理職員全員で、毎月1回の定例ミーティングを開催し、拠点管理業務の協議や区社協事業研修を実施します。

③ボランティアコーディネーター

本会ボランティアセンターにてボランティアの需給調整を行うコーディネーターは区民のボランティアが担っており、月2回のコーディネーター連絡会の開催や自主研修開催や外部研修受講によりスキルアップを図ります。

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

指定管理者として、公共の施設を公平・公正に管理します。施設管理業務における委託業者を選出する際は入札等適切な方法を用い、質の確保と経費節減を目指します。また、拠点設置から12年目となり、設備・備品の汚損・老朽化の進行のため、業者による点検の他、職員による日常点検により故障・事故等の発生を未然に防ぐとともに、計画的な整備や修繕を行います。

- ①開館時間 利用時間：月～土曜日 午前9時～午後9時
日曜日・祝日 午前9時～午後5時
- ②休館日 年末年始(12月29日～1月3日)
- ③建物・設備保守点検
 - ・エレベーター設備保守 通年(業者委託)
 - ・消防用設備点検 年2回(業者委託)

④環境衛生維持		
・ 日常清掃	月・金曜日	月 8 回（業者委託）
	水曜日	月 4 回（障がい者作業所へ委託）
	土曜日	月 2 回（障がい当事者就労支援団体に委託）
・ 定期清掃（床面・ガラス含む）		年 6 回（業者委託）
・ 害虫駆除		年 2 回（業者委託）
・ 空調設備清掃		年 4 回（業者委託）
⑤施設警備		
・ 機械警備		通年（業者委託）

イ 苦情受付体制について

「青葉区社協苦情解決規則」及び横浜市社協苦情規則に基づく「苦情相談対応マニュアル」を準用し、苦情受付体制を整えます。

また、先に記載の「利用団体懇談会」や、拠点内に設置した「ご意見箱」、日々の窓口対応にて、利用者からの要望や苦情を受け付ける仕組みを複数設け、対応します。

①苦情への対応手順

苦情受付担当者→実務責任者（事務局長）→市社協所管部長→苦情解決推進チーム
→総括責任者

※上記の仕組みの中で対応できない場合は、苦情解決調停委員（第三者委員）に助言をいただき、円滑な解決、サービスの改善に努めます。

②苦情解決制度の周知

- ・ 苦情担当者や責任者を拠点内に掲示します。
- ・ 苦情解決制度の仕組みを拠点内に掲示し、わかりやすい周知に努めます。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

①連絡体制

施設内や法人内、市社協ならびに区役所との連絡体制を整え、緊急時に備えます。

②職員の役割分担

「事故・緊急対応マニュアル」や「消防計画」に沿って、職員の役割分担を徹底し、緊急時に備えます。

③地域や関係機関との連携体制

大規模災害時に、地域やボランティア、区の防災体制、青葉区災害ボランティア連絡会と連携しながら災害救援活動（災害ボランティアセンター）が行えるよう体制強化に努めます。

④事故防止への取組

職員だけでなく利用団体も緊急時に備えられるよう、利用団体懇談会にあわせて防災訓練を実施します。また、防犯カメラを設置し事件・事故等を抑止・予防を行います。

⑤大規模災害時からの復旧

「事業継続計画」に基づき、より1日も早い通常業務への復旧を行います。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

「横浜市個人情報保護に関する条例」並びに「横浜市青葉区社会福祉協議会の保有する個人情報に関する規程」に基づき、個人情報の保護に努めるとともに、年1回、個人情報保護管理に関する自主点検にて、個人情報の保管・取扱状況を確認し、不十分な状況については改善策を講じます。また、誰でも閲覧可能な「個人情報取扱業務概要説明書」を設置し、取り扱う個人情報の収集範囲を明示し、また情報開示請求には即応できるよう、個人情報開示関係書類（申出書、結果通知書等）を用意します。

職員に対しては、年度当初に、職場内での個人情報保護研修を実施するほか、必要に応じて外部研修を受講することで、個人情報取扱いに関する注意喚起を行います。

オ 環境への配慮及び取組について

- ①よこはま3R夢(スリム)プランに基づいた環境配慮行動の推進
 - ・再利用、リサイクルを徹底し、廃棄物の発生抑制に努めます。
 - ・廃棄物については、分別を徹底します。
 - ・再生品、再使用品を積極的に利用します。
 - ・利用者にはゴミの持ち帰りをルール化し、協力を依頼します。
- ②職員・拠点利用者ともに省エネに取り組みます。
 - ・不要な照明の消灯
 - ・冷暖房時の適正温度設定

平成28年度 福祉保健活動拠点収支予算書

施設名: 青葉区福祉保健活動拠点

(自)平成28年4月 1日

(至)平成29年3月31日

(単位:円)

		積算内訳	金額
収入	指定管理料収入	平成28年度指定管理料	14,833,000
	その他収入		
	負担金収入	コピー機・印刷機・利用者負担金等	351,000
	事業収入	ボランティア講座等参加費	30,000
	サービス区分間繰入金収入	市社協補助金(事務所光熱水費負担分)	330,000
	収入合計(A)		
支出	人件費	常勤職員1名・非常勤職員4名人件費	10,185,000
	事業費	ボランティア事業費(ボランティアセンター運営費、ボランティア講座経費等)	299,000
	管理費		
	日常管理・事務費	通信運搬費、消耗品購入、コピー機等リース代、備品購入等	761,000
	光熱水費	電気代、上下水道代	1,700,000
	小破修繕費	備品、設備の修繕費	150,000
	委託業務費	機械警備、清掃、消防設備点検、廃棄物処理、昇降機保守等	1,896,000
	消費税		553,000
	支出合計(B)		
収支 (A) - (B)			0