

平成 31 年度 福祉保健活動拠点事業計画

施設名

横浜市旭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

○日々の貸館業務を通じて、利用団体の現在抱えている課題や悩みなどの相談窓口として支援できるよう連携強化を図ります。ボランティアセンターに寄せられるニーズへの対応とその結び付けや、活動希望者をグループで紹介するなどして、単なる貸館業務にとどまらない関係性を常日頃から築き、旭区社会福祉協議会の持つネットワークとも繋げていきます。

(2) 拠点の利用促進に関すること

○福祉保健活動拠点についてのパンフレットを作成し、利用促進につなげていきます。

○年3回区内全戸配布している広報紙「あさひいきいき宣言」での拠点利用団体募集の記事を掲載したり、外部から目につきやすい外壁や窓を利用した広報を行い、日頃拠点とは関わりのない区民に拠点の存在をPRします。

○貸館の状況をホームページに掲載し、利用申し込みしやすい環境を整えます。

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	388	339	196	80	70	41
多目的研修室	160	156	165	66	65	68
点字製作室	181	112	26	75	46	11
録音室	38	42	2	16	17	1
対面朗読室	154	136	168	64	56	70

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	60	40	4	49	33	7
多目的研修室	48	45	47	39	37	85
点字製作室	23	7	2	19	6	4
録音室	12	18	2	10	15	4
対面朗読室	21	25	2	17	20	4

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

○拠点利用団体懇談会や毎回の利用報告時、ご意見箱、窓口満足度調査アンケートなどにより利用者が気軽に要望を出せる環境を整えます。窓口満足度調査のアンケート結果については館内に掲示し、いただいたご意見については、回答とともに改善策を掲示します。

○日頃から、利用者からの設備等に関する声を聞くように心がけ、必要に応じて区役所と協議をしながら意見に対して答えていきます。

○古くなった備品の買い替えや不要物品の処分を行う等、建物の適正な維持管理に努めます。

○Wi-Fi 環境の整備について検討します。

(4) 利用調整会議等の開催

○利用団体同士の交流をはかること、拠点利用にあたっての注意事項等を伝えるために、年1回程（3月頃）利用調整会議を開催します。

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

○拠点1階の情報コーナーを活用し、ボランティアに関するチラシ等を配架・掲示します。また、多くの来館者の目に触れるよう、その方法を工夫します。

○来館された方に対し旭区内はもとより横浜市社会福祉協議会のネットワークから近隣区の情報についても最新の情報を収集し、提供します。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

○以下の広報媒体を通じてボランティア情報を発信・提供します。

・「あさボラ通信」年5回発行

・「旭区社会福祉協議会会員施設ボランティア募集一覧」年5回発行

・「あさひいきいき宣言」（区社協広報紙）年3回発行

・本会ホームページの掲載（随時） ほか

なお、登録者のうち、メールでの配信を希望する方については、メールで広報紙の配信を行います。

○ボランティアセンターにおいて集約されるボランティア情報および、拠点窓口に寄せられる情報を、関係機関へ広く発信できるよう取り組みます。

○旭区社会福祉協議会のネットワークを活用して、近隣区の情報を提供します。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

○専任のボランティアコーディネーターを中心に、ボランティア登録・相談・調整、ボランティア保険の受付を行います。

○ボランティアセンターの運営については、学識経験者を含む委員で構成する「ボランティアセンター運営委員会」を年3回開催し、意見を反映しながら取り組みます。

○寄せられる依頼や相談から課題を抽出し、旭区社会福祉協議会が実施する各種事業や機能につなげ、解決に取り組みます。

(参考：H30年度 H31.2末の数値)

登録人数	個人	新規	70(54)人
		累計	870(801)人
	団体	新規	12(6)団体
		累計	120(102)団体
相談件数			2,040(1,898)件
依頼件数			180(231)件
紹介人数			250(340)人
調整数			1,800(2,072)件

※登録については前年度並みを目標にし、相談～調整数については、視覚障害者の付添（誘導）に関する件数が減少することを見込み、それに伴う件数で見込みを立てています。

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- 新規登録ボランティアに向けて、高齢者理解、障害理解等テーマ別に開催し、施設職員や当事者団体に協力を仰ぎ開催します。ボランティアの基本的な心構えなども伝え、初めてボランティアをする方が不安なくいきいきと活動できる内容にいたします（障害理解編については移動情報センターと共催）。
- 区内施設のボランティア受け入れ担当者に向けて、H30年度に実施したボランティア受入講座基礎編の続編として、課題解決編を実施し、受入施設が抱えている課題について、どう解決していくかを具体的に考えられる内容の講座を開催いたします。
- ボランティア活動が継続するよう、日頃の電話やメール等により、ボランティアに対しフォローを行います。

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

- 旭区地域自立支援協議会主催、旭区役所、旭区社会福祉協議会共催のイベント「あっぱれフェスタ」の会場として拠点を貸し出し、障害者に活動の場を提供し、旭区内に向けて障害理解の促進をします。
- 区内地域ケアプラザと地区のボランティアに関する課題を共有したり、技術系ボランティアについては、旭区市民活動支援センター「みなくる」と情報を共有することで、ボランティアの育成と発掘を行います。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

- 利用登録団体に地域福祉保健計画を周知します。
- 各地区の広報紙の配架や取組状況を掲示するなど、地域の福祉保健活動の情報をタイムリーに発信します。
- 各団体の活動のために安定的な場所の提供や印刷機等の器材を提供し、団体活動の活性化を図り、地域福祉保健計画の推進に力添えをします。

4 その他

(1) 職員体制、育成

常勤職員	1名	週5日	9時～17時
非常勤職員	6名	①ボランティアコーディネーター（2名交代制）	週6日（月～土）9時～17時
		②拠点のスタッフ（4名交代制）	夜間 17時～21時
			日曜・祝日 8時45分～13時、13時～17時15分

諸室の利用予約等の受付は、担当のみならずすべての職員が同じ水準で対応できるよう、受付マニュアルの整備や日々のOJTにより知識の向上を図ります。

< 職員の研修計画 >

横浜市社会福祉協議会における区社協職員対象の研修を受講するとともに、業務に必要な研修であれば他機関へも派遣します。

体系的な年間研修計画に基づき、職員への経験年数に応じた基幹研修や課題別研修を横浜市社協・区社協全体で実施します。

また、18区の福祉保健活動拠点およびボランティアセンターの担当者連絡会や研修会に参加し、区社協ならではの横のつながりを活かした情報提供や共有および業務改善、職員育成を行います。

< 職員間の情報共有・連携方法 >

毎朝のミーティングや月2回の職員会議、業務日誌など伝言ボードを活用し情報共有を図ります。また、口頭や文章で伝えたり、各職員にメールで伝えるなど、職員間の情報共有、連携を図ります。

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

<開館時間>

平日・土曜 9時～21時

日曜・祝日 9時～17時 (年末年始を除く)

<清掃・設備の保守点検・小破修繕>

- ・ エアコン 年3回点検
- ・ 機械警備 常時遠隔管理
- ・ 日常清掃 週3回
- ・ 定期清掃 (床面機械洗浄ワックス塗り) 年4回
- ・ 定期清掃 (床面剥離清掃) 年1回
- ・ エアコンフィルター・換気扇清掃 年3回
- ・ 窓ガラス清掃 年2回
- ・ 害虫駆除 年2回

<その他、設備点検> ※建物所有者実施

- ・ 電気工作物 毎月巡視点検、年1回定期点検
- ・ エレベーター 3ヶ月に1回定期点検

<防犯・防火体制>

- ・ 防犯業務
 - 平日・土曜 21時～翌日8時45分
 - 日曜・祝日 17時～翌日8時45分
- ・ 防火業務 24時間

イ 苦情受付体制について

本会の苦情解決規則に基づき、苦情受付担当者及び苦情解決責任者を置き、苦情の受付から解決まで対応します。

苦情だけではなく、拠点利用団体懇談会や毎回の利用報告時、ご意見箱、窓口満足度調査アンケートなどにより利用者が気軽に要望を出せる環境を整えます。また、いただいたご意見は回答とともに館内に掲示します。

また、苦情相談対応マニュアルを整備し職員に周知徹底するとともに、横浜市社会福祉協議会主催の苦情解決研修への参加を必須とし、全職員への伝達研修を実施します。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

<連絡体制>

緊急時・災害時事故対応マニュアルを整備し、職員へ周知徹底します。また、緊急時には利用者を迅速に避難誘導し、消防、警察等へ通報し被害の拡大を防ぎます。あわせて、緊急連絡体制に基づき、随時、区役所所管課に連絡し、連携しながら対応します。

<職員の役割分担>

消防計画書に基づき、防火管理者等を設け、利用者の目につく場所に「ぱれっと旭災害時避難経路」を掲示するとともに、日々の利用時に避難経路を確認できるように利用者の手元にお渡しします。

また、非常口付近に物が置かれていないか、毎日自主点検を行います。

さらに、自衛消防組織を定め、通報連絡班・初期消火班・避難誘導班・応急救護班とそれぞれ役割を分担し対応に備えます。

<日常的な防災の取組み>

○年2回避難訓練を実施し、3階の老人クラブ、子育て広場ぱれっとにも参加を呼びかけ、発災時に備えます。

○大規模災害時には「旭区災害ボランティアセンター」の設置場所として場の提供をします。

○発災時に活用できるように自動販売機をフリーベンダーとして開放します。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

個人情報保護法、横浜市個人情報の保護に関する条例を遵守し「本会の所有する個人情報の保護に関する規程」および「個人情報取扱いマニュアル」に基づき、適切に個人情報を管理・使用します。

個人情報の取扱いについては、「個人情報取扱業務概要説明書」を作成し、当該業務において取扱う個人情報の種類、利用目的、提供方法を特定します。

拠点の利用申請書等により取得した個人情報については、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専門業者による熔解により廃棄します。

オ 環境への配慮及び取組について

<ごみの発生抑制>

拠点利用者にはごみの持ち帰りを徹底します。

<再利用、リサイクル>

○使用済の用紙の裏を活用する等再利用、リサイクルを行います。

○拠点内にはプリンターインクカートリッジ回収箱を設置し、利用者へも周知・回収依頼を行っています。

○出入口にはペットボトルキャップの回収箱を設置し、プラスチックの再利用化も進めます。

<エネルギーの節約>

○節電はもとより、クールビズおよびウォームビズに理解を求めるチラシを館内に掲示し実施します。

○温度計を設置し適温を保ちます。

