

平成29年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

泉区福祉保健活動拠点

事業報告

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

- 新規利用団体がある都度、登録内容の回覧をし、職員間で共有をし、名簿は常に更新し、窓口を整備をしました。合わせて利用者活動内容一覧、会員名簿も整備し、印刷代会員割引などの窓口対応をスムーズにできるようにしました。
- 利用団体や来館者へのあいさつ、声掛けを職員全員で取組んだ結果、窓口満足度調査では昨年より好評価を得ました。
- 団体の活動が団体内での活動に留まる団体には、地域へのボランティア活動の参加を働きかけ、ボランティアセンターでの相談につなげることができました。
- 印刷や部屋利用の当日の急な利用希望にも臨機応変に対応し、利用者の要望に応えました。
- 平成30年度から助成金の内容が地域福祉推進を促すものに変更になることについて、10月と11月に事前の説明会を開催しました。活動の幅を広げて頂けるように説明し、それに応じて支援の幅が広がることを伝えました。

(2)拠点の利用促進に関すること

- 全体の利用率は、昨年度比で2%伸びました。引き続き夜間、日祝利用の広報を行っていきます。
- 拠点利用状況について、ホームページに6か月分の最新情報を随時掲載するようにしました。
- 区内公共施設、区社協会員に拠点利用チラシを送付しました。拠点利用の掲示物には、夜間、日祝も利用できることを明記したものを追加しました。
- 点字製作室については、小規模な打合せでの利用を増やし、稼働率が上がりました。
- 利用団体の要望に応え、利用者が使えるWi-Fiを設置しました。

平日	実績（利用件数）			実績（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	188	195	59	77.0%	79.9%	24.2%
多目的研修室	207	206	70	84.8%	84.4%	28.7%
点字製作室	139	136	29	57.0%	55.7%	11.9%
録音室	31	50	3	12.7%	20.5%	1.2%
対面朗読室	182	173	71	74.6%	70.9%	29.1%

土日祝	実績（利用件数）			実績（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	66	56	6	57.3%	48.7%	12.2%
多目的研修室	67	67	14	58.3%	58.3%	28.6%
点字製作室	23	21	3	20.0%	18.3%	6.1%
録音室	5	17	0	4.3%	14.8%	0
対面朗読室	31	42	2	26.9%	36.5%	4.1%

(3)拠点のサービスの向上に関すること

- 職員全体会議で、個人情報保護や介護保険についてのミニ研修や苦情解決研修の伝達研修などを行い、職員の質の向上を図りました。
- 利用者、職員が活用できるよう、機材利用方法の写真つきマニュアルを作成し設置しました。また、各種手続き方法や利用者対応については、職員全員に伝えるため、朝礼・職員会議で伝達することに加え、全員回覧で漏れのないよう周知しました。
- 拾得物管理簿を作成して、拾得物の管理を明確にし、掲示板に拾得物の内容を掲示するようにしました。
- 備品台帳は、備品の写真を載せて整理を行いました。
- 通路側掲示板への掲示物は、情報毎に整理するとともに、拡大コピーしたものを掲示するなど見やすくしました。また、館内の掲示物についても常時点検、整理するとともに、掲示期間を原則3カ月とし、掲示物に掲示日を明記してできるだけ多くの団体の掲示ができるようにしました。
- 満足度調査においては、昨年度に意見としてあった「窓口対応、あいさつ」についてのマイナスの意見はなくなりました。

(4)利用調整会議等の開催

利用団体同士の連携、つながりづくりのため利用者懇談会を行いました。
(2日に分けて実施)

開催実績	3月27日・3月28日
参加団体数	66団体

- 利用団体の活動内容について集約したものを参加団体に配付しました。
また、参加団体の状況についてアンケートを行い、課題やニーズを把握するとともに団体間の連携に繋げました。
- 地域活動掲載のパンフレット「お品書き」や「地域包括ケアシステム泉区行動指針」資料を配付し、地福計画や区行政の取組みに関する情報を伝えました。また、ボランティア登録につなげるため、移動情報センターやボランティアセンターの情報、ニーズを伝えました。

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

- 拠点利用団体、ボランティア相談、区社協事業や区社協の行う地域支援やネットワークを通して、地域のボランティアニーズ・情報・専門性の高いニーズなどの把握に努めました。
- ボランティア登録者を地区別や活動希望内容別等ですぐに検索できるよう、名簿データの整理を進めました。
- 地域防災拠点での障がい理解講座の拡充を図りました。葛野小防災拠点、中田小防災拠点、和泉小職員向け研修、中田地区民協にて実施できました。
- ボランティアネットワークの活性化を図りました。加入の案内を全助成金交付団体に配布。入会についてはボランティアネットワーク会員団体から他の団体へ声をかけてもらうようにしました。
- 地域の生活支援ボランティア団体の要望を反映し、ニーズの多い剪定講座を企画、実施しました。
- ガイドボランティア育成を図るために、ガイドボランティアの理解、知的障がいの理解、誘導體験講座を企画、実施しました。ガイドボランティア登録につながった人数は少なかったのですが、参加者は30数名あり、広く理解してもらう機会になりました。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ボランティアフォーラムでは、活動団体の発表や体験コーナーを実施しました。団体どうしの交流だけでなく、来場者との交流を大切にしました。
- 地福計画推進イベントにおいて出張ボラセンターを開設しました。活動団体の体験と紹介、メンバー募集掲示などの協力も行いました。
- 地域ケアプラザや区民活動支援センター等関係機関の行う講座で参加者増が見込めるように、それぞれのチラシを拠点の掲示板に掲示し、注目されるようPOPをつけるなど工夫しました。
- 区社協広報紙やタウンニュースなどで、ボランティアの活動内容を紹介するなど広くボランティアに対して理解してもらえるようにしました。
- 「泉区人材バンク」冊子について、区民活動支援センターと相談して見やすい書式に変更し、データ更新を行いました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

- ホームページや掲示板でボランティア活動情報の発信を行いました。ボランティア活動希望者には、コーディネーターが活動先に同行などしながら、コーディネートしました。
- 「区社協だより泉」内の「キラぼら泉」でジュニアボランティアをはじめとしたボランティアの方々の活動を紹介しました。
- ボランティアセンター登録者や関係機関に対し、年3回情報紙（ボランティアセンター通信かわら版）を発行しました。
- 活動状況や居住地毎にボランティア名簿の整理を進めました。
- 中学校個別支援級の生徒に対する学校内でのボランティアによる支援の相談を受けた際に、地区社協の協力を得てボランティアの調整を行いました。

登録人数 (団体数)	個人	新規	84
		累計	569
	団体	新規	40
		累計	187
相談件数		2,196	
依頼件数		250	
紹介人数		458	
調整数		474	

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- 生活支援 CO と連携し、地域活動に興味を持ってもらうための講座「いずみオトナカレッジ」を開催しました（19名（参加は16名））。区域全体を面として捉えて、地域に共通するニーズへの対応として実施できました。また、年度末に参加者の交流会を実施し、地域活動につなぐきっかけを作りました。
- ボランティア入門講座（高齢者理解）を実施し、終了後に受講者3人をボランティア登録につなげました。
- 地域の生活支援ボランティア団体の要望を反映し、ニーズの多い剪定講座を企画、実施しました。
- 移動情報センターと連携し、ガイドボランティア講座を年3回実施しました。
- ボランティアネットワークは毎月の運営委員会と各部会を開催しました。各部会から合同開催や研修など要望があり、運営委員会で平成30年度実施に向けて話し合いをしていくことになりました。
- ボランティア登録者に対しては、広報紙を通じてボランティア情報提供を継続しました。また講座への参加を直接お誘いしました。

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

- ボランティアネットワーク会員加入増のために、助成金交付団体へ加入案内を送付しました。
- 施設でボランティアの受入れを担当する職員向けに講座を開催しました。多くの職員の方に参加してもらえよう夜間に行ない、前年の倍の参加がありました。
- ボランティア団体の PR のために、ホームページや拠点の掲示板等で団体の情報の提供を行いました。
- 区民活動支援センターとは「泉区人材バンク」の冊子作成にあたり、書式の打ち合わせや内容について確認し合う会議をもちました。
- 地区社協会長・事務局長会議で、地域の見守り支え合い研修を開催しました。支え合いマップや子どもの居場所などについて講師を招いて実践しました。区域全般に支え合いや子どもの居場所への意識が広がるきっかけとしました。
- 地域交流コーディネーター連絡会で地域を知る研修を実施しました。毎回の会議では各ケアプラザの取組や6ケアプラザと共催で連続講座（いずみオトナカレッジ）を開催したほか、ボラセン主催講座、ケアプラザ主催講座（いずみ野 CP）へ相互に協力しました。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

- 地域の高齢者の生活課題である「移動」について、本会専門機関部会会員施設による「泉サポートプロジェクト」にて、施設の車輛で地域の居場所活動へ高齢者を送迎することについて検討、実施を働きかけた。また地区社協会長、施設、生活支援コーディネーターとで顔合わせをし、地域課題と社会福祉法人施設等の地域貢献を検討する機会を作った。また移動（サロンの送迎）に係る運転ボランティアについて、ボランティアセンター登録者からつながりました。
- 地域活動の課題である「担い手不足」について、「いずみオトナカレッジ」を実施し、地域活動に興味がある方を見つけ、運転やコーヒーを淹れるボランティアに繋がりました。
- 地域ケアプラザ、区、区社協の合同職員研修を開催し、地域アセスメントについて学ぶとともに、日ごろの地域支援に関する考えや様子を情報共有しました。
- 移動情報センターで相談があった際にはボランティアセンターと協働し、ガイドボランティア等の支援をして下さる方を探しました。あんしんセンター利用者がボランティア活動希望のある方の活動先の調整を行いました。また、地域交流コーディネーターに依頼をして、心の病のある方のボランティア受入について協力の仕組みを作りました。
- 地区社協会長・事務局長会議で地域の見守り支え合いや子どもの居場所に関する研修を開催しました。
- 地福計画推進イベント「地域活動のススメ」に対しては、出張ボランティアセンター開設とボランティア活動紹介で協力しました。140名を超える来場者がありました。その中で1日2～3人はボランティアについて後日相談となり、登録に繋がりました。
- 地区ボランティアセンターからの依頼で、ボランティアの基本的な考え方についてボランティアセンターが講話を行いました。

4 その他

(1)職員体制、育成

- 職員体制
 - 常勤職員 2名（ボランティアセンター1名、拠点1名）
 - 非常勤職員
 - ・ボランティアセンター 月～土 9:00～17:00 1名
 - ・拠点 月～金 9:00～21:00 1名
 - 日 祝 9:00～17:00 1名
- OJTを通して職員のスキルや知識の向上を図りました。
- マナー研修、苦情解決研修に参加した職員が、職員会議で伝達研修を行いました。
- 職員会議を活用し、業務のミニ研修（介護保険、個人情報保護）、他の区社協でのヒヤリハット、事故報告を行い、業務上のミスを防ぎ、業務の質の向上に努めました。また、拠点に係る常勤職員・非常勤職員で窓口対応に関する話し合いの場を設けました。
- 業務日誌を毎日確認し、夜間や日祝の職員との情報共有に努め、その他職員に共通する課題については、朝礼で周知を行いました。
- OJT（職場内指導訓練）を通じて、専門知識・技術の向上に努めました。

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 9時～21時
日曜日・祝祭日 9時～17時
※年末年始(12/29～1/3)は休館

<建物・設備の保守点検>

- 利用者の安全と快適な施設環境を保持するため、設備保守を業者委託する他、自主点検による、破損・汚損予防に努めました。貸し館利用終了時は、「終業点検チェック表」により点検漏れのないよう、確認を徹底しました。

<清掃業務について>

- 日常清掃・定期清掃については業務委託しました。さらに、目視及び記録により適切に行われていることを確認しました。また、清掃が入らないときは、利用者が快適に利用できるよう、随時職員で清掃を行いました。

<警備業務について>

- 職員不在の夜間・休館日の警備として、機械警備を業務委託しました。さらに、点検記録から、適切に実施されているかを確認しました。また、随時職員が拠点内を見回り、不審者・不審物がないか確認し、事故予防に努めました。

<節電への取り組み>

- 地球温暖化防止対策の一つとなる省エネルギー行動の実践として「季節に合うライフスタイル」に取り組みました。特に、室温設定(夏28℃・冬20℃)や不要な照明の消灯等の協力を利用者に周知するとともに、職員も不要な照明、エアコンを消すことを心掛ました。

<利用者懇談会>

- 拠点利用者へは、「利用者懇談会」において意見や改善の提案をいただくとともに使用上の注意を伝え理解を求めました。また、利用団体の名簿を配付、懇談会参加団体の自己紹介を行いました。次年度は、具体的な活動についても知りたいとの意見がありました。

イ 苦情受付体制について

<苦情への対応手順>

- 本会「苦情解決規則」により、「受付担当者」が苦情の受付、内容等の確認、対応を行い、事務局長が「苦情解決責任者」となって、苦情解決を図る体制を整えています。苦情が寄せられた際には、職員間で情報共有を行い、苦情を未然に防ぐ対処について検討する仕組みを整えることになっています。

<苦情解決の仕組み・市民への周知>

- 拠点内に苦情担当者や受付について記載されているチラシを掲示するとともに、苦情対応について事業報告書やホームページに掲載し市民に周知しました。
○拠点利用者に満足度調査を行い、結果や改善策については拠点に掲示しました。また、いつでもご意見が頂けるよう意見箱を常時設置しています。

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>

○緊急連絡網を作成し、職員間、市社協組織間の連絡体制を整備し、災害・事故時に備えました。

<職員の役割分担>

- 災害発生時は、「相鉄いずみ中央ビル消防計画」及び自主消防組織手順に基づき行動し、不在者には緊急連絡網による伝達を行い、初動体制の確立に取り組めました。
- 災害時に迅速な行動ができるよう、相鉄いずみ中央ビル合同防災訓練に参加しました。
- 緊急時の対応、連絡方法については、事務局会議で共有、徹底しました。

<地域や関係機関との連携体制>

○泉区災害ボランティア連絡会・区役所・本会が災害ボランティアセンターの運営時の対策について検討を行いました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

- 本会「個人情報保護に関する規程」により、個人情報保護に努めました。
- 情報収集時は、目的を明確にし、対象者・団体に事前確認を行いました。個人情報の管理について、文書は施錠のできる書庫で管理し、各パソコンにはパスワードを設定した上、データについては「サーバー」による一括管理を継続しました。また、パソコンについては、セキュリティーロックを使用し、個人情報がより厳重に保護されるように努めました。
- 個人情報保護と適切な取扱いに関する研修を職員全体会で行いました。

オ 環境への配慮及び取組について

<ゴミの発生抑制に関する取り組み>

○資料印刷は、余分な部数が残らないよう最小限とし、両面コピーや内部資料の裏紙利用を推奨し、ゴミの発生を抑制しました。また、広報紙の印刷は必要最小限とし、ホームページなどの活用に取り組めました。

<再利用・再使用に関する取り組み>

○消耗品に関しては、補充して使用できるものを利用しました。備品が故障した場合は、新品は購入せずに修理で対応するよう努めました。

<リサイクルに関する取り組み>

- 古紙、ペットボトルキャップについては、定期的リサイクル事業を行っている障害者地域作業所へ回収を依頼しました。
- インクカートリッジについても、「インクカートリッジ里帰りプロジェクト回収箱」を設置、専門業者へ回収依頼をしました。

平成29年度 泉区福祉保健活動拠点 収支報告書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	15,894,000	748,560	16,642,560	16,642,560	0	横浜市より
事業収入			0		0	
雑入	460,000	0	460,000	593,345	133,345	
印刷代	460,000		460,000	593,345	133,345	
自動販売機手数料			0		0	
その他 ()			0		0	
収入合計	16,354,000	748,560	17,102,560	17,235,905	133,345	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	9,620,000	0	9,620,000	10,291,512	691,312	
給与・賃金	8,181,000		8,181,000	8,806,029	625,029	常勤1名 非常勤職員人件費(平日1名・夜間1名・日祝1名)
社会保険料	845,000		845,000	904,429	59,429	
通勤手当	280,000		280,000	286,804	6,804	
健康診断費	8,000		8,000	8,050	50	
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	6,000	0	
退職給付引当金繰入額	300,000		300,000	280,200	0	
事務費	1,550,000	0	1,550,000	1,144,453	405,547	
旅費			0		0	
消耗品費	206,000		206,000	416,835	210,835	文具・電球購入
会議購入費			0		0	
印刷製本費	66,299		66,299	33,480	32,819	封筒印刷
通信費	174,000		174,000	62,940	111,060	郵券購入 電話代
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
横浜市への支払分			0		0	
その他			0		0	
備品購入費			0		0	
図書購入費			0	50,856	50,856	月間福祉購入 新聞購読料
施設賠償責任保険	37,000		37,000	36,650	350	
職員等研修費			0		0	
振込手数料			0		0	
リース料	180,000		180,000	180,662	662	印刷機リース コピー機リース
手数料	220,000		220,000	213,924	6,076	印刷機保守 事務所コピー機保守負担金
地域協力費			0		0	
その他 ()	666,701		666,701	149,106	517,595	車いす修繕費用弁償 手話通訳 ガラス修理等
事業費	904,000	0	904,000	870,819	33,181	
事業費	904,000		904,000	870,819	33,181	
管理費	3,900,000	0	3,900,000	4,251,310	351,310	
光熱水費	2,180,000	0	2,180,000	1,742,471	437,529	
電気料金	2,180,000		2,180,000	1,742,471	437,529	
ガス料金			0		0	
水道料金			0		0	
清掃費	930,000		930,000	932,255	2,255	
修繕費	150,000	0	150,000	898,560	748,560	
機械警備費	340,000		340,000	345,600	5,600	
設備保全費	300,000	0	300,000	321,624	21,624	
空調衛生設備保守	280,000		280,000	280,800	800	
消防設備保守	20,000		20,000	40,824	20,824	
電気設備保守			0		0	
害虫駆除清掃保守			0		0	
駐車場設備保全費			0		0	
その他保全費			0		0	
共益費			0		0	
その他 ()			0	10,800	10,800	物品廃棄
公租公課	380,000	0	380,000	639,100	259,100	
事業所税	380,000		380,000	638,300	258,300	
消費税			0		0	
印紙税			0	800	800	
その他 ()			0		0	
支出合計	16,354,000	0	16,354,000	17,197,194	862,994	
差引	0	748,560	748,560	38,711	729,649	