

事業計画書

1 運営ビジョン

(1) 地域における福祉保健活動拠点の役割について

区の施策を踏まえ、地域において福祉保健活動拠点の指定管理者として行うべき取組を、具体的に記載してください。

神奈川区社会福祉協議会は、神奈川区福祉保健活動拠点の運営を通じて、区内の福祉保健活動団体やボランティア活動を支援するとともに、人と人、団体と団体、そして様々な情報をつなぐ総合的な活動拠点として、区内の地域福祉保健活動の推進・ネットワークの強化に努めます。

福祉保健活動の“場”の提供により、既存の活動の継続性を担保することはもとより、会員組織である本会の強みを活かし、把握した区内の福祉保健ニーズを基に「新たな福祉保健人材」の発掘・育成に努めます。

拠点の利用にあたっては、常に利用する側の視点に立った運営に努めるとともに、利用調整会議や本会ボランティア団体分科会等で得た各種の要望や意見を積極的に拠点運営に活かします。

加えて、年間を通して多くの方が利用する施設であることを鑑み、世代や障がいの有無に関わらず、誰もが安全に安心して利用することができる“場”を目指した運営に努めます。

地域福祉保健ネットワークの推進・強化に向けては、区内で行われる様々な福祉保健活動の情報収集・発信に留まらず、区内地区社協、地区民児協、地域ケアプラザや各種社会福祉施設等との情報共有を図るとともに、本会を含めた市内 18 区社協、横浜市ボランティアセンターとの情報共有により、「小地域～区域～市域」に至る連携の要としての機能を担います。

(2) 地域の特徴、課題及び将来像並びにそれに係る取組について

地域住民や関係者と連携・協働して地域の魅力と課題を把握し、福祉保健活動拠点として課題解決のために行っていく取組について、具体的に記載してください。

神奈川区は区域全体を通じ、起伏に富んだ地形を有し、大型の集合住宅、高層マンションが並ぶ臨海部や農地が広がる丘陵部の他、活気ある商店街や工業地域、漁業を営む地域など様々な特性があります。羽沢横浜国大駅の開業や、横浜駅周辺地区の再開発の進展により、今後も人口の増加や生活環境の変化が見込まれています。

令和 2 年 9 月現在、神奈川区の高齢化率は 21.9%であり、75 歳以上の後期高齢者の割合も増加しています。独り暮らし高齢者数、要介護認定者数、障害者手帳の交付数なども増加しています。

地域活動に関わることの少ない単身世帯や、子育て世代の増加も見られ、今後益々地域コミュニティの醸成が課題になると想定しています。

各地区の特性に応じた様々な支えあい活動が活発に行われており、特に要支援者の生活を支援する取組（食事会やサロン、見守り活動など）はボランティア団体をはじめ、地区社協や地区民児協、自治会町内会などを実施主体として積極的に進められています。電球の交換やゴミ出しなど「ちょっとした困りごと」の支援を行う生活支援の取組や、子どもの居場所づくりなどの活動も広がっています。

福祉保健活動拠点として、拠点利用団体はもとより、区内で活動する福祉保健関係団体の抱える課題や要望を日々の関わりや事業を通じて把握し、本会の特徴である会員組織を活用した地域福祉保健ネットワークにより、関係機関と協働しながら、区民の福祉意識の醸成や各種人材の育成、活動に関する相談・援助等により、地域での取組を支援します。

このように、様々なニーズを捉えて、支援が必要な人に対して、多様な主体と連携しながら活動できる場として福祉保健活動拠点の有効活用を図ります。

(3) 合築施設との連携について

同一敷地内に合築している市民利用施設との連携方法について、具体的に記載してください。

保健・医療・福祉複合施設「はーと友 神奈川」内の4施設〔1・2階 神奈川区福祉保健活動拠点・神奈川区ボランティアセンター（区社協）、2階 反町福祉機器センター、3階 神奈川区休日急患診療所・訪問看護ステーション、4階 神奈川区生活支援センター〕は、定期的に代表者連絡会議を開き、各施設の事業や管理運営上の課題を共有し、改善策の検討を行い、必要に応じ関係する利用者団体に案内・周知します。

神奈川区社協の窓口が1階にあることから、併設他機関の案内をすることも多く、特に3階にある休日急患診療所に関しては、休診日に関する情報や感染症への対応情報などを共有し1階のロビーに掲出するなど連携を行っています。

また、4階の神奈川区生活支援センターについては、生活支援センター利用者であり、区社協の権利擁護事業（あんしんセンター）の利用者でもある方もおり、利用者の情報についてお互いの職員間で相談し合うなど連携を行っています。

2 団体の状況

(1) 団体の理念、基本方針及び事業実績等について

団体の理念や基本方針、事業実績等について、記載してください。

1 法人の理念

本会は、「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」という活動理念の実現に向けて、会員組織としてのネットワークを生かした地域福祉活動を推進し、地域住民や関係機関の皆さんとともに地域の支えあい活動などの共助の層を厚くする取組を推進しています。

2 基本方針（長期ビジョン、横浜市地域福祉保健計画・神奈川区地域福祉保健計画）

法人理念の実現に向けて、本会では横浜市社会福祉協議会等との協働により長期的な基本方針を定めた「長期ビジョン2025」を平成25年5月に策定しました。

長期ビジョンは団塊の世代が後期高齢者となり、要介護認定者数の増大など様々な課題が想定される2025年に向けて組織の方向性をまとめたもので、これらを具体的に推進するために5年を単位とする中期計画を策定して取組を進めています。

区域での地域福祉の推進については、神奈川区地域福祉保健計画（かながわ支え愛プラン）の「誰もが住み慣れた地域で、安心して、心豊かに、いきいきと暮らせるまちをつくろう」を基本理念とし、共同事務局である神奈川区役所、区内地域ケアプラザ（地域包括支援センター）とともに計画策定・推進に取り組み、これらの計画が反映された事業を進めています。

3 事業実績

別添資料本会「平成30年度事業報告」「平成31年度事業計画」のとおり事業に取り組んでいます。

(2) 財務状況について

予算の執行状況、法人税等の滞納の有無及び財政状況の健全性等、安定した経営ができる基盤について、記載してください。

本会の財源は、福祉保健活動拠点運営に伴う指定管理料のほか、会員からの会費、共同募金配分金、寄附金、市社協補助金及び委託料等多様な財源により構成されており、安定した経営ができる基盤を十分に確保したうえで、さまざまな地域福祉推進にかかわる事業を実施しています。

一般会計の予算規模は約 87,153 千円であり、全体の約 28%が共同募金配分金、指定管理料等の受託金が約 43%、市・県社協補助金が約 15%という構成です。そのほか、会費収入(本会会費)や利用料収入(送迎サービス事業、権利擁護事業等)などを得ています。

また、平成 30 年度の貸借対照表における流動資産と流動負債の割合は 4 : 1 であることから、短期的な支払能力は問題ありません。自己資本比率(純資産/総資産)も健全性が高い状況を保持しています。平成 30 年度の単年度決算の収支差額がマイナスになっていますが、繰越金の活用を予算段階で想定しており、執行についても健全性を高めるため、可能な範囲での経費削減や事業効率化を進めており、法人全体の財政基盤は安定していると考えます。

本会の財源は、区民・市民の皆さんからお預かりした大切なお金であることから、常に費用対効果を意識した事業展開を心掛けています。今後もさらなる安定的な経営を目指して、より一層の業務改善・効率化に努めます。

なお、租税等については、横浜市社協や税務署等の指示・指導に基づき適正な納付を行っており、納税漏れはありません。

3 職員配置・育成

(1) 職員の確保及び配置について

福祉保健活動拠点を運営していく上で、必要な職員の確保、適正な配置についての考えや計画を記載してください。

総括責任者は本会事務局長、管理運営責任者は事務局次長を充て、福祉保健活動拠点の運営担当として、常勤職員 2 名(拠点担当 1 名とボランティア事業担当 1 名)と非常勤職員のボランティアコーディネーター 2 名の計 4 名を配置し、各部屋の利用促進やボランティア相談などの対応をします。※常勤職員は兼務

部屋の利用予約やボランティア保険等の受付事務は、拠点業務に従事する職員のみならず、すべての職員が同じ水準で対応できるよう窓口業務手順書等を整備・活用し対応します。さらに毎日の朝礼や日報での記録・申し送り事項の確認、非常勤職員との定例会議等を通じて、運営上の課題の共有や業務改善、情報共有に努めます。

常勤職員の採用・配置については、横浜市社協で一体的な人事管理を実施しています。市社協全体で 1,603 名(常勤 532 名、非常勤 1,071 名/令和 2 年 1 月 15 日現在)の人材を有しており、住民視点に立った業務の推進や、ボランティアの育成支援の経験や知識を有する職員等を配置することで、拠点の事業推進につなげます。

非常勤職員については、現在、配置している職員を継続して配置することで業務の継性を担保します。採用にあたっては、区社協で対応しており、求人広告への情報掲載等の公募により、公正・公平な人材確保を行い、十分な研修を実施の上、実務にあたっています。また、地域の雇用創出の観点からも、可能な限り神奈川区在住の方を採用するよう努めています。

(2) 育成・研修について

福祉保健活動拠点の機能を発揮するための人材育成及び研修計画について、記載してください。

1 本会の人材育成について

本会の人材育成は、横浜市社協と一体的に進めています。
市社協が定める「人材育成計画」に基づき、初任者から幹部まで職位毎の「求められる職員像」を具体的に提示し、年度当初に設定した個人目標に対して半期ごとに自己評価と上司からの評価・指導を行うなど、人事考課制度を全常勤職員に対し実施しています。

また、新任職員の教育制度として「新人育成リーダー制度」を設け、職場における日常的なOJT（実務を通じての教育・訓練）体制を構築しています。

2 職員研修について

年間研修計画に基づき、職員の経験年数に応じた基幹研修や課題別研修、必要に応じた外部研修への派遣を市社協・区社協全体で体系的に実施します。

また、18区の拠点及びボランティアセンターの担当者連絡会や研修会を開催し、社協ならではの横のつながりを活かした情報共有や業務改善、職員育成を行います。

非常勤職員に対しては、接遇研修等を通じて接遇・マナーの向上に努めます。

3 職員会議・ミーティングの活用

毎月2回の定例職員会議にて、上記職員研修に参加した職員から他の職員への伝達研修を行い、研修の内容や成果を共有します。

拠点運営担当の職員(常勤・非常勤)の月例会議を管理職も加わり定期開催し、拠点運営に係る利用者の声や課題、新たにルール化すべき事項等について協議を行い、運営の改善や効率化に取り組みます。

【参考】令和元年度 職員対象研修（抜粋）

	研修名		研修名	
全体研修	職員全体研修	地域福祉実践力向上研修・業務別研修	地域福祉実践研修(社協職員に求められる専門性)	
	人権研修		コミュニティソーシャルワーク研修	
	コンプライアンス研修		身近な地域のつながり・支えあい活動推進事業研修	
階層別研修	新任研修(採用時・フォローアップ)		コミュニティーワーク研修	地域福祉活動推進者養成研修演習指導者養成研修
	新人育成リーダー研修		地域福祉活動推進者養成研修演習指導者養成研修	地区社会福祉協議会のでびき研修
	2級職員研修		地区社会福祉協議会のでびき研修	区地域福祉保健計画推進マネジメント研修
	主任職員研修		区地域福祉保健計画推進マネジメント研修	区社協・区生活支援課自立相談支援機関合同研修
	新任管理職研修		区社協・区生活支援課自立相談支援機関合同研修	移動情報センター担当者向け研修
課題別研修	管理職マネジメント研修		移動情報センター担当者向け研修	ボランティア担当者向け研修
	考課者研修		ボランティア担当者向け研修	ボランティアコーディネーター研修
	文書・経理		ボランティアコーディネーター研修	寄付文化醸成研修
	労務管理		寄付文化醸成研修	福祉教育担当者向け研修
	行政対象暴力対策		福祉教育担当者向け研修	災害ボランティア担当者研修
	苦情解決	災害ボランティア担当者研修	権利擁護担当者向け研修	
	メンタルヘルスとハラスメント防止	権利擁護担当者向け研修		
	権利擁護の視点を学ぶ			
サービス向上のための接遇・マナー				
個人情報保護				

4 施設の管理運営

(1) 施設及び設備の維持保全、管理及び小破修繕の取組について

利用者が施設を快適・安全に利用するため、及び長寿命化の観点から、施設・設備の維持管理に関する方針を記載してください。

本拠点を誰もが安心して安全に利用できるように施設の維持・管理に取り組みます。

1 設備保守について

福祉保健活動拠点は、乳幼児から高齢者、障がいのある方など様々な方が利用する施設です。設備の故障や不具合により利用者に迷惑をおかけすることのないよう、施設の維持・管理に努めるとともに、設備保全を計画的に実施します。

2 不具合の早期発見と修繕

日々、職員による施設設備の点検を実施することで早期に異常を発見し、軽微修繕・施設設備の長寿命化に務めます。また、不具合や故障による運営への影響を最小限に抑えるため、専門業者による定期点検を実施します。

はーと友神奈川の共有部分の修繕については、併設施設の代表者連絡会で協議し速やかに対応します。大規模な修繕については神奈川区役所に随時相談し指示を仰ぎます。

3 快適な環境づくり

職員による日常的な美観維持に加え、専門業者による日常・定期清掃を実施することで、清潔な施設環境を維持するとともに、掲示物やパンフレット等の配架についても、掲出期限の管理を徹底することで整理し美観維持を図ります。

4 備品管理の徹底

指定管理者として、施設内の備品管理を徹底します。備品が快適・安全に使用できるかの確認はもとより、大切な備品として備品管理台帳を活用した管理を実施しています。

(2) 事件事故等防止体制、緊急時の対応について

事件事故等の防止策及び事故発生時の対応や体制について、具体的に記載してください。

求められる社会的使命と公共性を十分に認識し、法令遵守を徹底するとともに、リスクマネジメントに積極的に取り組むなど、利用者から信頼されるサービスの提供を意識した事業実施に努めます。

1 事件・事故防止への取組

(1) 事件・事故の防止策

毎日の利用終了後、設備・備品の不具合等について適宜確認を行うことで、事故を防ぎ早期修繕に努めます。

また、18区社協のネットワークを活かし、他区社協で発生した事件・事故やヒヤリハット事例を共有することで、重大な事故等の発生を未然に防止します。

(2) 防犯体制

日中は職員が随時施設内の巡回・点検を行い、安全な施設運営に努めます。また、不審物発見・不審者侵入時には「事故対応マニュアル」に基づき、利用者の安全に配慮しながら迅速に対応します。

業務時間外は機械警備を行い、異常事態発生時には委託する警備会社が出動し、状況に応じて関係官署（警察・消防）や拠点統括責任者へ通報する体制を構築しています。

2 事故発生時の対応

事故が発生した場合や急病人が出た場合は、「事故対応マニュアル」に基づき、職員が状況を確認し、必要に応じて救急車の出動要請、病院への搬送を行うなど、適切かつ迅速に対応します。

また、自動体外式除細動器(AED)を設置し、緊急時に職員及び利用者が対応できるような体制を整え、防災訓練実施時に操作訓練も実施しています。

事務所内には消防車・救急車の要請方法が明示されたマニュアルを複数部置き、管理職と職員の緊急連絡網を作成し、事故発生時の連絡体制を確保しています。

3 コンプライアンス体制の充実

本会の公的使命を果たすため、社協全体の取組として、市社協内にコンプライアンス推進委員会を設置し、各種研修の充実、内部通報制度、ハラスメント防止体制の運用を行っています。

(3) 防災に対する取組

日常的な防災への取組の考え方について、記載してください。

1 防災訓練等の実施

消防計画に則り、日常的な火災予防や防災管理、機器点検を行うとともに、災害時や火災時に組織する自衛消防組織を機能させるため、年2回は一と友神奈川全施設参加での合同防災訓練を実施しています。令和元年度は上半期に避難誘導、水消火器操作、AED操作等の訓練を実施し、下半期は消防設備・発災後の設備復旧等の訓練を実施しました。なお、緊急時に備えて、拠点利用者の利用調整会議で避難経路や消防設備等の説明も行います。

2 災害発生時の対応

災害発生の際は、マニュアルに基づき利用者を避難・誘導し、安全確保に努めるとともに、消防・警察・区役所をはじめとした関係機関への通報を行うなど、迅速に対応することで二次災害の発生防止に努めます。

本会は災害ボランティアセンター運営の役割を果たすことが想定されていますので、有事の際は関係機関等との連携により、同センターを運営します。区災害対策本部ボランティア班との連絡体制確保のためデジタル簡易無線を平成30年度導入しました。

さらに、横浜市社協と18区社協の連絡体制確保・強化を目的として、IP無線を導入し、定期的に同無線の通信訓練を実施しています。

(4) 公正・中立性の確保について

公の施設として、市民及び団体等に対して、公正・中立な対応を図るための取組について記載してください。

1 適切かつ公正・中立な立場での情報提供

横浜市の公共施設である福祉保健活動拠点の特性を鑑み、地域住民や利用する団体の側の視点に立った対応に努めます。

また、本会は社会福祉法において「地域福祉の推進を図る団体」と位置付けられた公共性・公益性の高い組織であり、職員一人一人はそのことを十分に認識し、高い倫理観をもって、住民や関係機関との健全な関係を保ち、誠実かつ公正に職務にあたります。あわせて、相談対応などで事業者や各種サービスに関する情報を提供する際には、相談者自らの意思で選択ができるよう、公正・中立な情報提供に努めます。

2 拠点施設の利用にあたって

本拠点の利用に際しては、あらかじめ利用団体登録をお願いしています。登録の申し出があった場合、利用要件に沿ったヒアリングを行い、会則やパンフレットなどの関連書類を確認の上、登録の可否の判断を行っています。

予約は原則先着順となりますが、申込みが重複した場合には、利用日時や部屋の調整を可能な限り行うとともに、調整が難しい場合には抽選を行います。貸出用ロッカーやメールボックスも年度ごとの貸出（1年間）とし、利用調整会議にて貸出の調整を行います。

(5) 利用者のニーズ、要望及び苦情への対応について

利用者の意見、要望及び苦情をどのように把握し、改善していくのか、また要望や苦情を受けて迅速な対応ができる仕組みについて、具体的に記載してください。

要望や苦情は「業務改善」の大切な機会と捉え、利用者個人を尊重し、権利を擁護することを目的とした苦情解決のしくみをつくり、サービスや事業の質の向上につなげます。

1 苦情解決のしくみ

(1) 適切かつ速やかな対応

利用者等からのご要望や苦情については、速やかに情報共有し、本会「苦情解決規則」「苦情相談対応マニュアル」に基づき適切に対応します。

(2) 苦情解決へ向けた体制構築

苦情解決責任者（事務局長）・苦情受付者（担当職員）を選任し、苦情受付の体制を整えるとともに、館内に明示しています。さらに市社協に法律・福祉・人権の各分野の専門家を委員とする苦情解決調整委員（第三者委員）を組織し、区社協内で解決・対応できなかった場合の調整や助言を行います。

2 ニーズ収集について

(1) 来館者への対応

拠点で実施する窓口満足度調査や各事業でのアンケート、ご意見箱の設置等によりご意見やご要望を伺います。

ご意見・ご要望は、既存サービスに対するものだけではなく、新規サービスの開発へつながるよう幅広く収集し、内容を精査・検討します。

はと友神奈川全体に関するご意見については、施設代表者連絡会議で共有し、対応を検討します。

(2) 利用調整会議の開催

利用団体から、拠点の管理や運営について直接ご意見をいただくとともに、利用団体同士の交流の機会、区内の福祉活動・情報提供の場として利用調整会議を定期的で開催します。

(3) 利用者アンケートの実施

窓口満足度アンケートとして実施し、より広く利用者からご意見を伺い、業務改善に役立てます。結果と改善策は利用調整会議にて説明報告するとともに館内に掲示して、広く来館者や地域の皆さんにお伝えします。

3 研修等への派遣

要望・苦情など利用者からのご意見は、速やかにミーティング等を通じて職員全員で共有し、改善策を協議します。また、市社協等で開催する「苦情解決研修」や「接遇研修」に職員を派遣し、受講職員が職場内で伝達研修を実施することで、研修内容の共有を図り、資質向上に努めます。

(6) 個人情報保護、情報公開、人権尊重について

個人情報の保護や情報公開、人権尊重への取組について、具体的に記載してください。

個人情報保護や情報公開、人権尊重について、法令に基づき適切に対応します。

平成 29 年 5 月から施行された改正個人情報保護法については、身近な地域での支えあい活動がより円滑に進められるよう、法改正のポイントなどを引き続き分かりやすく伝えていきます。人権の尊重については研修等を通じて意識向上を図ります。

1 個人情報保護について

個人情報保護法や横浜市個人情報保護に関する条例に基づき策定されている本会の「個人情報取扱マニュアル」「保有する個人情報の保護に関する規程」により、適切に個人情報を管理・活用します。

(1) 個人情報保護に関する研修の実施

全職員向けに個人情報保護に関する研修を年 1 回以上実施し、職場における個人情報の取扱いについての意識向上に努めます。

(2) 個人情報の適正な取扱いの徹底

全業務を通じて取得する個人情報については、必要最低限のものとし、個人情報に記載された書類は事務室内の施錠可能な書庫に保管し、使用時にも必要なもののみ取り扱うとともに、不要となった情報は適切に廃棄します。

マイナンバーへの取り扱いについては「本会の保有する特定個人情報取扱要綱」にて定め、適切に取り扱います。

(3) 電子媒体の取扱いについて

各職員のパソコンはセキュリティワイヤーで固定するとともにパスワードをかけ、持ち出しや不正アクセスを防止するとともに、廃棄やリサイクル時にはデータを完全に消去します。

また、外部から事務所内のパソコン画面が容易に見えない様、事務所内の配置等を工夫するなど、不慮の漏えいにも備えます。

(4) 外部への持ち出しや送付について

外部への個人情報の持ち出しは原則禁止とし、やむを得ず持ち出す場合には、出発時と帰着時に複数名で持ち出す書類の内容を確認し記録します。

郵便やファックスによる送付を行う場合はダブルチェックの徹底等適切な取扱いを行うとともに、個人情報を含むデータを Eメールにて送付する場合にはファイルにパスワードを設定するなど厳格な管理に努めます。

(5) 個人情報の開示について

本会が保有している個人情報について本人から開示や訂正等を求められた場合は「保有個人データの開示等の請求に関する規程」等の定めにより適切に対応します。

2 情報公開について

本会事業計画・事業報告や決算関係計算書類、定款、役員報酬規程、現況報告書等について、法令に基づき、本会ホームページや窓口への備え置きにより公表し、随時閲覧できるようにしています。

さらに、福祉保健活動拠点の第三者評価結果などについても、積極的に情報公開に取り組みます。

また、利用者から本会の持つ情報について開示請求があった場合は、「保有する情報

の公開に関する規程」に基づき、適切に対応します。

3 人権尊重の取組について

全職員が常に相手の立場に立ち、本人に寄り添った対応ができるよう意識の徹底を図ります。

また、定期的な研修の実施により、人権問題に対して正しい理解と認識を深め、人権尊重を基調として行動できることを目指します。市社協全体では人権研修を人材育成計画における基幹研修として実施し、区社協内では全職員へ伝達の研修を行っています。

(7) 環境への配慮、市内中小企業優先発注等、本市の重要施策を踏まえた取組について

環境への配慮や市内中小企業優先発注、男女共同参画等に対する考え方について記載してください。

1 環境への配慮

「ヨコハマ3R夢プラン」に基づき、ごみの発生抑制を行うとともに、利用団体にも協力いただき、各室にはゴミ箱を置かず、ごみを出さないという意識を醸成しています。ごみを排出する場合は適切な分別を行い、大切な資源としてリサイクルに取り組みます。紙については裏紙使用・再生紙使用、両面利用を徹底して使用量の抑制に努めます。事務用品等はエコロジー商品を積極的に購入します。

また、横浜市のリート回収へ参画し、ごみの分別を行い、ごみの減量化、資源化を進めます。

利用団体への周知協力を得ながら「横浜市地球温暖化対策実行計画」「横浜市節電・省エネ対策基本方針」に基づき、館内の空調設定温度を掲示し室内温度を適正に設定します。館内共有部分や室内の照明も減灯、未使用機器の待機電力を減らすなどで節電に努め、併せてクールビズ・ウォームビズも推進し、地球温暖化を防ぐ取り組みを行います。各室の照明設備を順次LEDに切り替えます。

2 市内中小企業への優先発注

物品購入や各種契約については、横浜市中小企業振興基本条例に基づき、市内中小企業への発注を優先しています。

また、100万円以上の契約については、本会規程に則り業者選定委員会に諮った上で、入札による選定を行い、公平な契約に努めています。

3 障害者支援施設等からの物品・役務等の積極的な調達

各種イベントの開催時などに区内の障がい者施設へ物品の発注を行うとともに、販売ブースを設置するなど障害者地域作業所製品の販売促進に寄与します。

拠点の日常清掃について、横浜市シルバー人材センターに委託しています。また区内に所在する盲特別支援学校の生徒の校外臨床実習の訪問先となっております。

区内障害者地域作業所連絡会の定例会の会場としても拠点を提供することで、障がい者の社会参加の機会の拡大や情報共有を進めています。

4 男女共同参画の推進

女性が活躍できる環境を整備し、女性活躍の取組を加速させるため、市社協が定めた「女性の職業生活における活躍の推進に関する行動計画」に基づき、全職員が職場で十分に能力を発揮できる雇用環境づくりを進めています。

また、職業生活と家庭生活との円滑な両立を可能にするため、ワーク・ライフ・バランスの取組を推進するとともに、定期的な面談を実施するなど、本人の意思が尊重される機会を積極的に設けます。

5 障害者の就労推進

市社協と一体的に策定した『障害者雇用推進方針』に基づき、法定雇用率の達成はもとより、障がいの有無に関わらず全ての職員がいきいきと働ける職場環境づくりを目指

すことで、障害者雇用の推進に取り組んでいます。

6 情報ウェブアクセシビリティへの配慮

本会のウェブサイトを利用する全ての人が、身体的制約や利用している環境に関係なく、利用しやすく、必要な情報が得られるように、アクセシビリティの確保と向上に取り組めます。

7 障がい理由とする差別の解消の推進

本会職員は、障がいを理由に不当な差別的取扱いをすることなく、障がいの状況や本人の意向に合わせて、合理的配慮の提供に努めます。

5 事業

(1) 施設の提供について

ア 利用団体との関係性の構築・支援について

利用団体の情報を把握し、支援するための取組について、具体的に記載してください。

1 拠点利用時や窓口寄せられる相談を通じて、利用団体との関係性を築き、団体運営や担い手、活動財源の確保、助成金の紹介など、個々の団体が抱える課題に応じた相談、支援を行います。

2 利用調整会議を年2回開催し、各団体が相互につながり活動が広がる様に、また本会のネットワークを活用して得られた、地域支援・サロン・子どもの居場所づくり等の情報を拠点の活動団体に提供し、利用団体の活動支援や連携強化につなげ、地域で展開されるこれら事業への協力連携を呼びかけます。

また災害ボランティアセンターの運営協力や研修への参加も呼びかけます。

3 各利用団体から得た情報で分野ごとの状況や課題の把握に努め、団体の特徴を活かし、本会主催のボランティア講座等への講師依頼などの取組につなげていきます。

イ 施設の利用促進について

施設稼働率の数値目標及びボランティア等の育成支援を踏まえた利用促進の方針について、具体的に記載してください。

目標：多目的研修室・団体交流室について、稼働率60%を目指します。

平成30年度の稼働率は、団体交流室と多目的研修室は年間43.8%（平日43.4%土日祝44.8%）です。また、午前・午後と夜間を比較すると、平日はほぼ同率ですが、土曜日は午前・午後が63%で、夜間が36.5%と低くなっています。インターネットなどを活用してわかりやすい空室情報を発信し、予約時や利用調整会議等で利用の分散への協力を呼びかけ、稼働率の平均化を進め、各時間帯の利用促進を図ります。

1 利用希望が集中する多目的研修室は、以前より各団体へ一事由で複数日にわたる仮予約をされない様をお願いし、急な利用へ柔軟に対応してきました。丁寧な対応と部屋の分割利用やコマ数などの新たな仕組みを検討し、多くの団体に利用いただけ利用しやすい拠点を目指します。

空室状況はインターネットで公表しています。今後も広く周知を進め、稼働率向上を目指します。

2 年2回発行する区社協広報紙を活用して、区民へ拠点の周知を図り、新規の利用団体の登録増を目指します。

3 地域ケアプラザや区民利用施設等の施設間連携事業である「宿場まつり」・「Route 7プロジェクト」に参画し、事業連携等を通じて、区民の拠点への周知度向上を図ります。

ボランティア等の育成支援を踏まえた利用促進の方針

(ア) 本会の強みを活かしたPR活動の実施

本会ホームページや広報紙「区社協だより」などへの掲載を通して周知を進めています。さらなる周知の拡大に向けて、本会会員や福祉関係団体等のネットワークを通じたPR活動に取り組みます。

(イ) 新たな利用団体の獲得

本会主催の各種ボランティア講座等の修了生による自主グループ化を支援し、グループの活動場所としての利用を提案していきます。

(ウ) 土日・祝日の稼働率向上に向けて

就労者など平日日中に活動参加が難しい層に向けてボランティア（入門）講座を土日に企画・実施するなど、新規事業・既存事業の両面で工夫しながら取組を進めます。

(エ) 誰もが利用しやすい施設を目指した取組

世代や対象を問わず誰もが安心して本拠点をご利用いただけるよう、聴覚障がいのある方とのコミュニケーションを円滑に行うための筆談ボードを窓口に常設するなど、相手の気持ちを思いやる“心のバリアフリー”に取り組んでいます。

(2) ボランティアに関する事業について

ア ボランティアに関する情報収集、分析及び計画立案について

支援を必要とする人・団体のニーズに関する情報収集、地域のニーズ等の分析及びそれらに基づいて事業の計画立案を行う方針等について、具体的に記載してください。

1 ボランティアセンターの相談窓口は1階事務所内にあり、本会の他業務とも密な連携を図っています。この連携した対応によりボランティアの紹介が円滑に行われており、今後も連携を活かしてボランティアニーズへ円滑に対応します。

2 2年ごとに登録個人ボランティアへの活動継続意向の調査を実施しています。平成29年度末に行った調査により実登録者(253名)が把握でき、その後のボランティアコーディネーターや関連事務の効率化へつなげることが出来ました。今後も定期的に活動継続意向調査を行い、登録者の活動状況・情報を定期的に更新させる事により、コーディネーターの的確性・円滑化を高める事で効率的に運営を行い、もって新規登録者を増やす取組みの充実を図ります。

3 住民同士の支え合い活動として、地区ボランティアセンターが区内の9ヶ所で活動しています。地区ボランティアセンターの取り組みを各地区で紹介し活動の意義などの周知を進め、更に多くの地区での展開を目指します。

開設を検討している地域への立ち上げ相談や助成などの支援は勿論、現在活動するセンターの運営支援なども引き続き行います。また今後も身近な地域で取り組む事が出来るサロンなどの居場所活動の立ち上げ等の支援や活動者の育成も進めます。

4 毎朝、常勤職員で地域支援に関する情報共有を行い、支援の方法等の意見を交わすことで、地域支援の充実につなげています。

本会に寄せられるボランティア相談を「総合相談」と捉え、ニーズに沿ったボランティアコーディネートをを行うとともに、相談者の状況や背景に応じて各分野の専門機関等と積極的に連携し対応します。

(ア) 支援を必要とする人への対応

支援を必要とする人は相談窓口や相談方法などについて詳しい情報を持っていない場合が多く、相談すること自体を躊躇することが考えられます。情報収集にあたっては、ボランティアセンターの窓口や電話による相談だけでなく、各職員が積極的に地域に出向きながら様々な場面・機会を通じてニーズの把握に努めます。

本会移動情報センター担当職員等と連携し、公的なサービス支援の対象に当てはまらない、制度の狭間にある個別ニーズの把握に努めるとともに、地区担当職員と連携し、地域でのボランティア対応を進めていきます。

(イ) 支援を必要とする団体への対応

拠点利用調整会議での意見交換や利用時のヒアリング、本会ボランティア団体分科会、本会が実施する助成金配分事業等を通じて、団体が抱えているニーズを収集・分析し、事業に反映させていきます。

また、会員組織としての強みを活かし、福祉施設や団体からもニーズを収集することで、ボランティアセンター登録団体にとどまらない幅広い情報収集を図ります。

(ウ) 情報収集・分析の方法

- ・ 窓口や電話、Eメールなどによる相談・問い合わせへの対応
- ・ 本会事業（移動情報センター事業やあんしんセンター事業など）を通じた把握
- ・ 生活支援体制整備事業（生活支援コーディネーター）との連携による把握
- ・ 地域で行われている高齢者サロンや食事会、子どもの居場所などとの連携による把握（参加者や担い手との会話、ちょっとした変化などを把握する）
- ・ 区内 21 地区社協のネットワークを活かした情報収集
- ・ 本会の会員組織（部会・分科会）を通じた情報収集と提供
- ・ 地域ケアプラザとの連携、地域ケア会議や地区支援チームからの情報把握
- ・ 市内 18 区社協のネットワーク、横浜市ボランティアセンターとの連携による情報共有

イ ボランティアに関する広報及び情報提供について

ボランティアに関する情報を、ボランティア活動者、利用者及び地域住民等に提供する方法について、具体的に記載してください。

1 登録ボランティア向けの広報紙を年3回発行し、新規活動のニーズやボランティア活動情報を発信します。また、新たなボランティア・担い手発掘を目的として、活動依頼施設・団体や登録ボランティア、大学・専門学校、地域ケアプラザ、地区センター、老人福祉センター、図書館、スポーツセンター、区民活動センターに広報紙の配架を依頼しています。併せてタウンニュースへの記事掲載や、メールによる神奈川大学ボランティア支援室への情報提供も行っています。

今後ボランティアの情報がより多くの区民の方々の目に触れるよう、区内の全ての大学・専門学校や未配架のコミュニティハウス、子育て支援拠点、企業など新たな広報紙配架先の開拓をすすめ、広報紙・ホームページ・メールなど多様な手段によって情報を発信します。

また移動情報センターのボランティアニーズを、ボランティアセンターの登録者へ周知する機会として両センター広報紙の合併号も発行します。

はと友神奈川1階の資料配架用ラックを活用して、講座やボランティア募集などのチラシをわかり易く並べることで来館者へのアピールを高め新たな担い手発掘につなげます。

2 サロンや食事会などの地域の活動の場や地区民児協定例会、地区社協定例会、地域ケアプラザで行なう連絡会の場などで、各種講座開催の案内やボランティアニーズの紹介を行い、新たなボランティアの発掘・登録を進めます。

3 学生等からの問い合わせが多い区社協ホームページのボランティアセンター情報の更新や「広報よこはま神奈川区版」を活用して、講座の開催案内を進めます。

今後も最新情報の発信と記事の更新に努め、新鮮な情報を発信することボランティア活動の周知を図ります。

ウ ボランティアに関する相談・紹介について

ボランティアに関する相談・紹介の方法と、ボランティアコーディネートを推進するための計画について、具体的に記載してください。

本会がこれまで培ってきたコーディネートのノウハウを活かし、専門の知識を持ったボランティアコーディネーターが、ボランティア活動や市民活動に関する様々な相談に来館・電話・Eメール等で対応します。相談を通じて地域の課題を把握し、本会のネットワークを活用して新たな人材の育成を進めながら解決に結び付けます。

1 ボランティア活動希望者への対応

【面談・登録】

ボランティア活動希望者（個人・団体）に対し面談を行い、活動のきっかけや希望等を丁寧に聞き取るとともに、ボランティア活動の意義や効果等を丁寧に伝えることで実践へとつなげ、活動の機会を提供します。活動希望者には、ボランティア登録を進め、継続的にきめ細かなマッチングやフォローを行っていきます。

【活動の紹介】

ボランティア登録者には、個々の希望内容と依頼者からの希望内容を丁寧に照らし合わせながら、活動を紹介します。

【活動後のフォローアップ】

活動終了後には活動状況を聞き取り、必要に応じてアドバイスや活動先との連絡調整を行います。ボランティア登録は原則2年に1回更新を行うことで、登録者の動向に応じたコーディネートを可能とします。

2 ボランティア依頼者への対応

【相談受付】

ボランティア依頼者からの依頼内容について丁寧に聞き取り、ボランティアを受け入れる際の注意事項等を説明します。また、必要に応じて他機関や制度利用の案内も行います。

【ボランティアの紹介】

依頼内容に沿ってニーズに合致したボランティア登録者を探し、登録者の了解を得たうえで依頼者へ紹介するとともに、必要に応じて顔合わせ等の機会を設けます。登録者での対応が難しい場合には、関係機関との連携により調整を行います。

【依頼終了後のフォローアップ】

依頼終了後に活動状況について聞き取り、必要に応じてアドバイスやボランティア活動者との連絡調整を行います。

なお、長期間にわたる依頼も定期的に確認を行い、依頼者の状況や活動内容の変更等を確認します。

3 ボランティアコーディネートの推進について

【活動希望者に向けて】

ボランティア活動希望者の中には、どのような活動をしたいのか、何ができるのかが自身の中で具体的になっておらず、活動内容が絞りきれていないこともあります。「活動をしたい」という気持ちをスムーズに活かしていくためには、まずは本会が実施する事業への協力から活動をスタートしていただくこともあります。

また、障がい当事者の方から社会参加の一步としてボランティアをしてみたいという相談を受けることもあるため、受入先の開拓や障害理解の促進はもとより、各支援機関と連携した丁寧なコーディネートを中心掛けています。

【依頼者に向けて】

ボランティア依頼の背景には、生活全般に課題を抱えているケースも少なからず見受けられることから、必要に応じ本会地区担当職員や行政機関、地域ケアプラザ等でのケースカンファレンスに繋げることで、多角的な支援に努めます。

エ ボランティアの育成・支援について

ボランティアの発掘・育成のために実施する事業の計画や、ボランティア団体及び活動者への支援策について、具体的に記載してください。

1 ボランティア入門講座を移動情報センターと共催します。ボランティアの心構えや種類、内容を説明・紹介し、ガイドボランティア養成講座の紹介も実施します。少人数の時は時間を工夫して視覚障がい者体験や高齢者疑似体験なども取り入れます。これらの取組によりボランティアセンターへの登録だけでなく、ガイドボランティアへの登録・ガイボラ養成講座への申込者の増加を図ります。

2 ボランティア発掘や育成を兼ねたガイドボランティア養成講座(知的障がい編・視覚障がい編)も継続して開催し、障がい者支援のボランティア育成を進めます。拠点登録団体やボランティアセンター登録団体等と各団体の特長を活かした講座を共催し、新たなボランティアの発掘や団体支援につなげる取組を今後も継続します。

3 登録ボランティア勉強会や交流会には多数の参加があり、日頃の活動についてグループワークし共有する場を設けました。今後も参加者の希望に沿った企画やボランティア相互の情報共有・学びの場を設けることで、ボランティアの育成を図ります。地域ケアプラザ等で開催されるボランティア講座にも協力します。シニアクラブ連合会等関係団体との連携も図り、新たな人材発掘を進めます。

4 本会の神奈川区ふれあい助成金の制度を通じて、既存の団体の運営を資金面からも支援します。また助成金申請等を通じて把握した各団体の課題を講座の企画等に活かします。

5 地区ボランティアセンターについて、地域ケアプラザ等と連携し、同センターがない地域へ機会を捉えて、身近な地域での支援の取り組み事例の紹介を行い、将来的に区内どこでも身近な地域での支援の仕組み(地区ボランティアセンター)が展開される様に取り組みを進めます。

現在活動している地区ボランティアセンターへの支援として定期的に連絡会・学習会を開催し、課題や取組の共有を行い、先進的な活動や運営事例を学ぶことで各センターの活動意識向上につなげます。地区担当者が随時運営などの相談を受け、各センターの定例会へも出席する体制を整えます。

6 障がい啓発や視覚障がい者誘導法等の講座を当事者団体・施設や区障害者作業所連絡会、地域ケアプラザ、自立支援協議会等と共催で実施し、地域に向けた障がい理解の啓発普及と障がい児者に携わるボランティアの育成を進めます。

7 善意銀行へ寄付いただいた個人団体の方々を毎月広報よこはまで紹介し、物品・金品寄付での地域貢献の形を周知します。物品の寄付やヨコハマ寄付本、区地域振興課と連携したフードドライブ事業等を通じ、さまざまな形の寄付を受け付けることにより、高齢者・障害者・子育て支援に限らない、幅広い活動を進めて寄付文化の醸成を図ります。

8 ボランティアコーディネーター及び職員が定期的に研修に参加し、最新情報の収集とスキルアップに努めます。また市社協のスケールメリットを活かし、市域連絡会での情報交換により、他区の動向収集や事例の共有を通じて、現状に合ったコーディネート力を保ちます。

(3) 他の関連組織とのネットワークについて

ア 関係機関及び地域団体との連携について

関係機関及び地域団体の情報把握及び連携について、考えを記載してください。

1 本会は、地域の困りごとを地域住民主体の活動で解消していける様、働きかけを行っています。神奈川区ボランティアセンターから地区ボランティアセンターへ情報をつなぎ、その後の見守り等の支援につながるようコーディネートします。

2 地区担当職員や区ボランティアセンターは地域包括支援センターのカンファレンスや地域活動交流コーディネーター・生活支援コーディネーターの各連絡会にて、個別支援や地域課題の検討に加わるとともに個別ニーズを含めた課題等の把握を行います。ボランティア依頼につながる事が多い個別ニーズについては解決に向けた情報提供を積極的に行います。

3 障がい啓発や視覚障がい者誘導法等の講座を当事者団体・施設や区障害者作業所連絡会、地域ケアプラザ、自立支援協議会等と共催で実施し、地域に向けた障がい理解の啓発普及と障がい児者に携わるボランティアの育成を進めます。〈再掲〉

4 地域ケアプラザや区民利用施設等の施設間連携事業に、本会および拠点が参画し、協働して事業を行い、共通した課題の解決に取り組みます。

神奈川大学で開催されるキャンドルナイト等イベントでは、大学、地域との連携を図るだけでなく、拠点利用団体との連携につながるよう努めます。

宿場まつりや区民まつり等への参加を通じ、各種団体との連携を行い、協働した新規事業の検討・実施などの取り組みを進めます。

5 区内の高校や専門学校に向けて、ボランティアセンターやボランティア入門講座の周知を図ります。また、神奈川大学の「ボランティア論」の講義に、区社協福祉教育担当者と主任児童委員が講師として協力したことで、受講した学生たちが区内でのボランティア活動に参加するなどの連携も継続して実施します。

6 済生会神奈川県病院のボランティア室については開設段階から区社協と連携しています。ボランティアの受け入れや開設にあたってのノウハウを伝え、ボランティアの紹介も行っています。今後も支援や研修会の開催など連携を進めます。

7 横浜市・各区社会福祉協議会との情報共有については、区域における地域福祉推進の中核を担う18区社協のネットワークを活かし、日頃からの情報交換や研修会等を通じて情報共有を進めます。

上記に加え、これまでの福祉の取組や区社協のネットワークに関わりの少なかった団体等へのアプローチを進め、連携の輪を広げていきます。

イ 区行政との協働について

地域福祉保健計画、区運営方針、区の事業等を踏まえたうえで、区行政との連携について、具体的な計画を記載してください。

神奈川区運営方針の基本目標である「笑顔でつながる神奈川区」の実現のため、「安全・安心なまちづくり」については、災害ボランティアセンターの運営を通して区行政と密な連携を進めます。「誰もがいきいきと暮らし続けられるまちづくり」については、地域での子育て支援活動や、高齢者の介護予防事業やサロン事業などの地域活動の支援を通して、また「魅力にあふれ愛着がもてるまちづくり」については、地域コミュニティの醸成の支援で、「地域の力やつながりをはぐくむまちづくり」については地区社協活動の支援や、地域福祉保健計画の推進により区行政との連携を実施します。

神奈川区地域福祉保健計画については、基本理念「誰もが住み慣れた地域で、安心して、心豊かに、いきいきと暮らせるまちをつくろう」に基づき、区役所・区社協・地域ケアプラザ等で構成される地区支援チームでの話し合いを継続し、各地区社協のネットワークを中心とした住民同士の支え合い活動の推進のための連携を図ります。

6 収支計画及び指定管理料

(1) 指定管理料の額及び施設の課題等に応じた費用配分について

収支計画、利用者サービスのための経費に対する考え方について、施設の特性を踏まえて記載してください。

指定管理料が拠点運営の財源であることを十分に意識し、全職員が責任をもって施設運営に取り組みます。

予算の執行にあたっては、利用者サービスの向上を第一とし、さらなる利用満足度の向上に資することを念頭に置いた執行に努めるとともに、自主財源を活用した備品等の整備を積極的に進めます。

1 施設整備（ハード面）に関わる経費

施設・設備の維持管理に関わる費用を適切に執行します。

開設後20年が経過し、建物の劣化や設備、備品の老朽化が進んでいます。拠点運営に支障が出ない様に日々の点検や専門業者による機器等の点検、保守を実施しますが、急な不具合により修繕が生じる可能性も高い状態です。

はと友神奈川内4施設は連携しながら設備管理を行い、区役所と連絡・連携を密にしながら必要な修繕の実施や計画的な機器更新、備品整備を進めます。

2 運営を支える人材に関わる経費（ソフト面）など

適正な職員配置を行うことで、ボランティア相談も含めた総合相談機能を高め、区民や当事者のニーズに即した様々な事業、各種講座の開催、福祉情報の収集と提供等を行います。

また、職員一人一人のスキルアップを通して、利用する側の視点に立った運営に資するため、外部研修への派遣も含めた職員研修のさらなる充実に努めます。

(2) 運営費の効率性について

運営費等について低額に抑える工夫を記載してください。

人件費は、運営に必要な職員配置分を指定管理料にて執行します。職員配置は求められる役割分担により非常勤職員を雇用することで、人件費の抑制を図ります。

事務費については、消耗品等は品質を十分に担保しながら可能な限り低廉な商品を選定することで経費の節減に努めるとともに、さらに経費圧縮が見込める場合には市社協一括での入札を行うなど運営費の効率化を図ります。

あわせて資料のペーパーレス化を進め、用紙を使う場合は両面印刷や裏紙の活用を徹底する等紙の使用量自体の抑制に努めます。

また、不要な照明の消灯や空調機器の温度管理の適正化等により、地球温暖化防止にも寄与しながら、経常費用の節減に努めます。

これらの取組に加えて、経費節減を業務の効率化、省力化の一環として捉え、職員会議等で各職員同士が積極的にアイデアを出しあい、経費節減の取組を随時実施していきます。

7 前期の指定管理業務の実績について（現在の指定管理者のみ記載してください。）

前期の指定管理期間における福祉保健活動拠点事業の実績を記載してください。

1 拠点のサービス

・視覚障がいの方々に拠点を利用していただくため、拠点利用を分かりやすくまとめた「拠点利用の手引き」の点字版・録音版をボランティア団体・当事者団体と協議し作成しました。

・利用団体の利便性の向上と部屋の稼働向上を目指して、拠点の空室情報をインターネットでの公開を始めました。

・利用調整会議にて参加団体同士がそれぞれの抱える課題や活動状況を情報交換する時間を設け、好評を頂いています。

・「窓口近くに人がいないと声をかけにくい」との意見に応じて窓口担当を昼休憩時間も含め常駐しました。待たせない接客を進めています。

・ボランティア相談窓口を1階に移したことで送迎サービス事業や移動情報センター事業等本会他事業との相談や事業の連携度合いが密となり、相談に対して複数事業での対応が可能となりました。ボランティアセンターで見つけられなかった担い手が移動情報センターで紹介出来たケースがありました。また相談員も非常勤の2名体制に変更して、より継続性のある相談体制になりました。

・日祝日の勤務体制を見直し午前午後の2人体制に変更したことにより途切れのない受付体制とすることが出来ました。

・感染症予防のため、は一と友全施設が連携して、アルコール消毒剤を1階ロビーに設置しています。

2 ボランティア業務

・本会は神奈川区福祉保健計画の協働事務局です。計画の中の取組の柱として求められている「地域人材の育成」「地域を支える人材の活動支援」に多様な取組を通じて、地域での活動者の発掘・育成を図っています。

ボランティアセンターはボランティア入門講座を隔月で開催し、登録団体と共催した傾聴等の講座も開催しています。

移動情報センターは障がい者を支援する活動者養成講座を開催しています。

本会は地区ボランティアセンターや身近な地域での支えあい活動が立ち上がるきっかけとなる講座の開催やこの取組が地域に根付く様に地区担当者が働きかけ運営等を支援しています。

・年3回発行している広報紙の1回を移動情報センターの広報紙と合同発行して、各事

業に登録している方へそれぞれの事業の活動情報や状況等を提供し、幅広く事業紹介をしました。

3 他の関連組織とのネットワーク

地域ケアプラザや区民利用施設等の施設間連携事業に本会並びに拠点が参画し、事業の共催や連携、共通した課題の検討・解決に取り組みました。

「Route7プロジェクト」では神奈川大学で開催される「キャンドルナイト」で拠点のPRを行いました。施設、地域との連携を図るだけでなく、拠点利用団体(2団体)からキャンドル提供の協力もいただきました。また各施設が抱える共通課題として「移動手段の不足」があり地域ケアプラザが特定地域で試行を始めましたが、各施設間については今後継続して検討を重ねています。

「宿場まつり」は各施設の周知度向上から取り組んでおり、平成29～30年施設を巡るスタンプラリーを開催しました。今後協働した新規事業の検討・実施や区民まつりへの参加など連携を密に取り組みを進めます。

施設間連携事業への参加を通じ、区民へ拠点の周知が図れたと思います。

なお、直近の平成30年度は別添事業報告のとおりです。

※各項目の枠の大きさは適宜変更してかまいません。別添資料としても結構です。

平成 30 年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市神奈川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

- ①日々の拠点利用時や窓口に寄せられる相談を通じて、利用団体との関係性を築き、団体運営や担い手、活動財源の確保、助成金の紹介など、個々の団体が抱える課題に応じた相談、支援を行いました。
- ②子ども支援団体等の交流会を3月の利用調整会議で実施し意見交換を行いました。ボランティア全体としては、11月にボランティア交流会（団体 10、個人 20、合計 35 名参加）を開催し意見交換を行いました。
- ③3月に利用調整会議を行い、災害ボランティアセンター運営への拠点登録団体の協力を求めました。災害ボラセンへの協力としては、市内外から参集するボランティアの受付等、災害ボラセンサポーターとしての活動を想定しており、31年度から養成講座を開催します。

利用団体の活動支援として29年度に始まった「おてらおやつクラブ」の寄付は2団体に増え、今年度はさらに、子ども支援に関わる個人からの雑貨の寄付が加わりました。各団体の年末年始行事に活用され、来年度以降も定期的な支援が予定されていることから活動内容の広がりが期待されます。今後も地域支援・サロン・子どもの居場所づくり等のネットワークより得られた情報を、拠点の利用団体に提供し連携をより一層図ります。

(2)拠点の利用促進に関すること

稼働率については、29年度と比べて大きな差異は見られませんでした。

- ①多目的研修室については、一事由で複数日にわたる仮予約をしないようお願いしたほか、急な利用希望に対しては柔軟に対応しました。しかしながら、利用人数に応じた多目的研修室の二分割利用については、利用団体との調整が引き続き必要なため今後も継続して周知します。
- ②6月から、インターネットでの空室状況の確認を可能にしました。便利になったとのご意見をいただき今後周知を進めます。
- ③8月のタウンニュースの1ページ全面を活用した「区社協だより」を発行し周知を図りました。3月の広報紙では拠点の特集を組んでさらなる周知を進めました。
- ④施設間連携「ルートセブン」の一環として「キャンドルナイト」（12/14 神奈川大学）に参加し、施設・地域との連携を図りつつ周知度の向上に努めました。また、「宿場まつり」（3/1～3/15）を開催し周知度向上を目指しました。

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	91	97	55	37.3	39.8	22.5
多目的研修室	122	158	182	50.0	64.8	74.6
点字製作室	47	80	11	19.3	32.8	4.5
録音室	118	140	51	48.4	57.4	20.9
対面朗読室	95	126	56	38.9	51.6	22.9

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	28	39	4	24.3	33.9	8.2
多目的研修室	68	74	38	59.1	64.3	77.6
点字製作室	18	15	1	15.6	13.0	2.0
録音室	54	54	9	46.9	46.9	18.4
対面朗読室	53	38	4	46.0	33.0	8.2

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

- ① 窓口満足度調査を 11/1～11/30 の 1 ヶ月間実施し、207 名（29 年度 238 名）から回答を得ました。全項目について満足度は上昇しており、サービスの向上が図られたものと思われます。いただいた意見に対する改善策を検討し、さらにサービスの向上に努めます。
- ② 28・29 年度から引き続き窓口担当を置き、迅速な対応を継続しています。
- ③ 「拠点利用の手引き」（小冊子）の点字訳版・音声訳版を窓口を設置し、視覚障がい者へ拠点の利用・活用方法を紹介し利用の向上を進めました。
- ④ ご意見箱を常設していますが、寄せられた意見がないため今後も設置を周知します。
- ⑤ 横浜市社会福祉協議会が開催する「接遇、苦情対応研修」に職員が参加し、全ての常勤職員に伝達研修を行い、窓口対応力の質と技術の向上に努めました。

(4) 利用調整会議等の開催

- 3 月に実施した利用調整会議では、
- ① 災害ボランティアセンター運営への協力（市内外から参集するボランティアの受付等、災害ボラセンサポーターとしての活動）を図りました。
 - ② 拠点利用上の課題や連絡事項の案内・周知に加え、利用団体の横のつながりを構築し、各団体が抱える課題等を共有する場として、団体間交流を図りました。

- ③区内で取り組まれている地域の福祉課題解決に向けた取り組みの重要性や、現在展開されている小地域での活動(子ども支援やサロン活動など)、見守り活動を紹介し協力をお願いしました。
- ④意見交換では、利用団体の増加にともなって予約希望の重複が発生していることから、予約方法の見直しが提案されました。

開催実績	平成31年3月4日
参加団体数	25団体28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

- ①2015年よりボランティアの更新調査を行っていなかったため、活動できるボランティア数の把握を目的として平成29年度末にボランティアセンターの更新希望調査を行いました。高齢化や転居などの事情で更新を希望しない人もおり個人のボランティア数は253名となりました。これにより、最新のボランティア数の把握ができ、コーディネート業務や事務の効率化につながりました。その後、新たに登録を希望するボランティアが34名増え、12月12日現在で287名です。また、ボランティア依頼に対しては、ボランティアセンター登録者だけでなく、送迎サービスや移動情報センターのボランティアにも依頼をするなどすそ野を広げる取り組みも行いました。
- ②区ボランティアセンターで受けられない依頼は、地区担当と共有したり、他機関や地区ボランティアセンターにつなげるなど、ワンストップサービスに努めました。
- ③住民支え合いマップ講座の開催や地区ボランティアセンターの取り組みを他地区で紹介するなど、地域課題の解決の一つとして地区ボランティアセンターの設置を意識づけました。新たに立ち上げを検討している地域には立ち上げ助成金の説明・手続き支援を行いました(松見オレンジが発足し、地区ボランティアセンター数は7か所)。
- ④8月に発行した区社協だよりに地区ボランティアセンター特集を掲載したところ、電球の取り換えなどのちょっとした困りごとのボランティアの依頼が複数寄せられました。その情報を依頼者の地区別にまとめ、地区担当を介して地区社協や自治会担当者に地域住民のニーズを伝えるきっかけづくりとしました。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

- ①広報誌「はばたき」は6月・11月・3月に発行し、29年度に公募した広報誌編集ボランティアさんに編集を依頼しました。また「ボランティアの風」というコラム欄を新設し、ボランティアやボランティア依頼を受けている施設等から寄せられた記事を掲載しました。ボランティア募集記事をいくつか掲載したところ反響がありました。
- ②シニアクラブ連合会と共催の「シニア大学」やサロン・食事会・民生委員児童委員協議会等の場で各種講座の案内やボランティアのニーズを紹介し、新たなボランティアの発掘に努めました。
- ③ホームページに最新のボランティア募集情報を掲載し、問い合わせが増えました。
- ④講座開催に関する案内を広報よこはまや健康福祉局のホームページに掲載し、より多くの方に伝わるよう努めました。

- ⑤「区社協だより 8月号」に地区ボランティアセンターの特集記事を掲載したところ、同センターの無い地域住民から電球の交換や網戸の張り替え、草むしりなどのちょっとした困りごとの依頼が増えました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

- ①生活支援に関するボランティアの依頼(電球の交換や簡単な修繕・部屋の掃除など)は、地区担当を通して民生委員や自治会などの地域の福祉保健関係者や、地区ボランティアセンター、地域ケアプラザに伝え、相談解決や見守り等の支援につながるようコーディネートしました。特に地区ボランティアセンターが無い地域には、一人暮らし高齢者や高齢者のみの世帯から生活支援のニーズがあるということを経営担当に伝え、ケアプラザと共に地区支援につなげるきっかけになりました。

登録人数	個人	新規	36
		累計	294
	団体	新規	6
		累計	73
相談件数			1996
依頼件数			298
紹介人数			744
調整数			860

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ①移動情報センターと共催で隔月でボランティア入門講座を開催しました。毎回5名程度の参加者がおり、登録者も増加しました。移動情報センターと共催で開催したことにより、ボランティアの心構えだけでなく、障がい児者の移動に関する課題なども講座に盛り込み、ガイドボランティアについての説明も行いました。これにより、ボランティアセンターの登録だけでなく、ガイドボランティアの登録やガイドボラ講座の申込者が増えました。
- ②地区ボランティアセンターの無い地域を対象に、3月に「地域のちょっとした困りごとは地域で解決！助け合いの仕組み作り講座」を開催し、既存の地区ボランティアセンターの取り組みやゆるやかに助け合いの仕組み作りを行っているグループの取り組みを通して、実践につなぐきっかけ作りとします。
- ③地区ボランティアセンターが7か所に増えたことから、12月に地区ボランティアセンター連絡会を開催し、菅田地区ボラセン作成のヒヤリハットマニュアルを用いた研修と、サイコロトークを行いました。サイコロトークは、「日頃の悩み」や「担い手を増やすためにどうしたらよいか」など6つのテーマの中からサイコロを使って出た目のテーマを話し合うもので、新たなアイデアが出され、悩みを共有するなど横のつながりができました。
- また、連絡会のほかに、傾聴グループ「思い出おしゃべり隊」と共催で、回想法を学ぶ講座、ボランティアセンター登録者を対象とした「聴きあいコミュニケーション講座」を開催し、登録者のフォローアップに努めました。
- ④3月に神之木地域ケアプラザ・区作業所連絡会・区自立支援協議会と共催で防災をテーマとした障がい啓発講座を開催しました。

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

- ①包括支援センターカンファレンスや地域交流コーディネーター・生活支援コーディネーター各連絡会にて、個別支援や地域課題に関する検討や個別ニーズの把握を行い、ボランティアセンターは解決に向けた情報の提供を行いました。
- ②「療育おやこネットワーク gift」と共に、東京IT専門学校横浜校の公務員を目指す学生90名向けに障がい啓発講座とボランティア募集を行いました。3月には、地域ケアプラザと神奈川区障害者作業所連絡会と共催で障がい啓発講座を開催しました。
- ③区内で活動している「子ども食堂」よりボランティアの依頼があり、複数名紹介しました。その他、子ども支援・学習支援に関わるボランティアの依頼が相次いでおり、それぞれの団体や地域と連携しました。
- ④第一学院のボランティア部よりボランティア入門講座の依頼が複数回あり、延べ12名の参加がありました。大学での「ボランティア学習論」の講義に関しては、結果として主任児童委員による子ども支援に関する講義に変更となりました。
- ⑤済生会県病院よりボランティア室の立ち上げに関する相談があり、立ち上げに向けて連携しました。ボランティア受け入れや立ち上げにあたってのノウハウを伝え、ボランティア登録者を紹介しました。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

- ①地区ボランティアセンターは7か所となり、12月に菅田地区ボランティアセンター連絡会を開催しました。地区ボランティアセンターが作成したヒヤリハットマニュアルに基づいた研修と、担い手不足等の課題解決に向けたグループ情報交換を行いました。また3月には「地域のちょっとした困りごとは地域で解決！助け合いの仕組み作り講座」を開催し、既存の地区ボランティアセンターの取り組みやゆるやかに助け合いの仕組み作りを行っているグループの取り組みを通して、実践につなぐきっかけ作りとしました。
- ②「神奈川区地域福祉保健計画」で取組の方向性となっている「地域人材の育成」や「地域を支える人材の活動支援」を意識し、地域の困りごとは地域で解決していくという土壌作りを意識した活動を行っていきます。

4 その他

(1)職員体制、育成

- ・常勤職員を1名配置し、また、接遇・苦情対応の伝達研修や情報交換を行い、OJTを通して人材育成を図りました。
- ・ボランティアセンターでは、常勤職員とコーディネーターとで定期的に事例検討を行いました。
- ・拠点では、日中・夜間の職員間の連携を密にすべく日報の様式を変更し活用しました。

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 9:00～21:00 日、祝日 9:00～17:00 休館日 12/29～1/3

<小破修繕>

- ①録音機 (DX-5U) 修理
- ②機械警報盤停電時用電源バッテリー交換
- ③2階女子トイレ換気扇交換
- ④1階女子トイレ大便器水漏れ補修
- ⑤1・2階多目的トイレ手洗器補修

<建物・設備の保守点検>

エレベータ点検	内容：エレベータ（1台）の点検保守	回数：月1回
自動ドア点検	内容：自動ドア（6台）の点検保守	回数：年4回
シャッター点検	内容：電動シャッター（4か所）の点検保守	回数：年2回
消防設備点検	内容：各種消防設備の点検保守	回数：年2回
自家発電設備点検	内容：自家発電設備の点検保守	回数：年1回
空調機器点検	内容：空調機器の点検保守	回数：年2回
冷温水発生機点検	内容：冷温水発生機の点検保守	回数：年2回
冷却塔巡視点検	内容：冷却塔の物理的、科学的洗浄 レジオネラ属菌検査	回数：年6回 回数：年2回
設備総合巡視点検	内容：各種機器の巡視点検等	回数：月1回
自家用電気工作物点検	内容：高圧変電設備の遠隔等保守点検	回数：年6回
受水槽清掃・点検	内容：受水槽の清掃・点検	回数：年1回
機械式駐車場点検	内容：機械式立体駐車場の点検保守	回数：年6回
植栽管理	内容：植物の伐採等	回数：年1回

イ 苦情受付体制について

<苦情受付件数>

平成30年度 0 件

<苦情受付体制・方法>

「本会苦情解決規則」、「苦情相談対応マニュアル(市社協発行)」にもとづき、苦情解決責任者(事務局長)並びに苦情受付担当者を置き、苦情の改善・解決を行う体制をとります。

<苦情への対応手順>

苦情があった場合には、次の流れで解決・対応を図り、必要に応じて市社協に設置されている苦情解決調整委員等と連携して改善・解決にあたります。

(苦情の受付)→苦情受付担当者→苦情解決責任者(事務局長)
→苦情解決推進チーム→苦情解決調整委員(第三者委員)

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

「苦情解決制度のごあんない」(苦情窓口のご案内)を施設内に掲示して市民・利用者等に周知したほか、横浜市福祉調整委員会、運営適正化委員会(神奈川県社協)等にも苦情申し出の窓口がある旨、周知を行いました。

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、マニュアルの整備状況等>

本会業務継続計画、危機管理マニュアル、消防計画において緊急事態の予防を図るとともに、緊急時の対応方法について定めています。緊急時には管理運営責任者への連絡を行い、当該責任者が不在の場合の代行者も危機管理マニュアルのなかに定めており、併せて職員連絡網を整備し緊急時に備えています。

<職員の役割分担>

火災の際には、消防計画に基づき防火管理者指揮の元、通信連絡班、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します。

事件の際には、危機管理マニュアルにもとづき被害拡大防止、けが人救助、警察への連絡を優先し対応します。

大規模災害時には、業務継続計画にもとづき、施設の安全点検を行うとともに、災害ボランティアセンター開設に向けた点検や必要な機器の準備等を行い、災害ボランティアセンターの開設決定に備えます。

<地域や関係機関との連携体制>

年2回（10月31日、3月11日）“は一と友神奈川”全館での避難訓練を行いました。館内の各機関との連携を図るとともに、館内設備の復旧訓練、消防署の協力による消火訓練を実施しました。

<事故防止への取り組み>

日常的に館内の避難経路や非常灯点灯、危険物の有無等を職員が確認し緊急時に事故のないよう整えました。加えて、防犯ならびに事故防止の観点から、閉館時には、2階福祉保健活動拠点入口にある引き戸を施錠しています。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

<マニュアルの整備状況>

「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」に適正な取り扱いに関する必要事項を定めています。また、市社協が発行した「個人情報取り扱いマニュアル(基礎編)」を活用し、適正な運営を図りました。

<マイナンバーへの対応>

「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」に適正な取り扱いに関する必要事項を定めています。また、市社協が発行した「個人情報取り扱いマニュアル(基礎編)」を活用し適正な運営を図りました。

<職員への周知>

市社協が実施する「個人情報保護研修」を職員全員が受講する研修と位置づけ、個人情報の適正な取り扱いについて、職員に周知を図りました。

<日常の取組>

取得した個人情報は適切に管理し、不要となった場合は必ずシュレッダーで裁断して廃棄するなど適正に取り扱いました。個人情報を取り扱うパソコンについても適正な取り扱いを行いました。

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組み>

「ヨコハマ3R夢プラン」に基づき、ごみの発生抑制を行うとともに、拠点各室にはゴミ箱を置かず、ごみを出さないという意識を醸成しました。

<再利用・再使用・リサイクルに関する取組み>

裏紙使用・再生紙使用、両面利用を徹底し、発生抑制に努めました。

また、ごみの分別を行い、各種資源ゴミ（紙、プラスチック、缶・瓶等）のリサイクルを進めました。

<温室効果ガスの排出抑制に関する取組み>

温室効果ガスの排出量を軽減するため、館内の冷暖房設定温度を掲示し、併せて省エネ対策として館内共有部分や室内の照明を減らす、待機電力を減らすなど節電を実施し、利用者向けにも周知を行いました。

指定管理料提案書及び収支予算書
(横浜市神奈川区福祉保健活動拠点)

1 指定管理料提案書

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
賃金水準スライド 対象人件費 (非課税) ※1	常勤職員(賃金、賞与、退職積立金、法定福利費) ██████、非常勤職員(賃金、法定福利費) ██████、法人会計から充当分 ██████	8,521,000
賃金水準スライド 対象外人件費 (非課税)	通勤手当 常勤職員 ██████ 非常勤職員 ██████	573,000
事業費(税込)	入門等各種講座、ボランティア広報紙発行、交流会等 開催等経費、ボランティアコーディネート経費など	590,000
事務費(税込)	消耗品費、通信費、備品購入費、施設賠償責任保 険、職員等研修費、振込手数料、リース料他 利用料等負担金収入 △¥670,000-	2,130,000
管理費(税込) ※2	光熱水費、施設維持管理費(各種保守点検費)	5,690,000
指定額	小破修繕費	300,000
合 計		17,804,000

※1:(正規雇用職員等基礎単価×配置予定人数)+(臨時雇用職員等基礎単価×配置予定人数)

※2:小破修繕費は除く。

2 収支予算書

(単位：円)

項目		3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
内 訳	横浜市支払 想定額	17,804,000	17,804,000	17,804,000	17,804,000	17,804,000
	その他収入	1,620,440	1,620,440	1,620,440	1,620,440	1,620,440
収入合計(A)		19,424,440	19,424,440	19,424,440	19,424,440	19,424,440
内 訳	人件費	9,843,440	9,843,440	9,843,440	9,843,440	9,843,440
	事業費	590,000	590,000	590,000	590,000	590,000
	事務費	2,130,000	2,130,000	2,130,000	2,130,000	2,130,000
	管理費	5,990,000	5,990,000	5,990,000	5,990,000	5,990,000
	消費税等	871,000	871,000	871,000	871,000	871,000
	その他	0	0	0	0	0
支出合計(B)		19,424,440	19,424,440	19,424,440	19,424,440	19,424,440
収支(A-B)		0	0	0	0	0

団体の概要

(令和 2 年 2 月 10 日現在)

(ふりがな) 団体名	(しゃかいふくしほうじん よこはましかながわくしゃかいふくしきょうぎかい) 社会福祉法人 横浜市神奈川区社会福祉協議会
所在地	〒221-0825 横浜市神奈川区反町一丁目 8 番 4 は一と友神奈川 1 階 ※法人の場合は登記簿上の本店所在地を、任意団体の場合は代表者の住所をご記入ください (市税納付状況調査(様式 8 同意書による)に使用します)。
設立年月日	平成 5 年 3 月 22 日 (法人認可)
沿革	昭和 26 年 3 月 24 日 神奈川区社会福祉協議会として発足 平成 5 年 3 月 22 日 社会福祉法人設立が認可される 社会福祉法人横浜市神奈川区社会福祉協議会に改称 平成 5 年 4 月 1 日 設立登記 平成 11 年 5 月 1 日 神奈川区福祉保健活動拠点の運営開始 平成 18 年 4 月 1 日 神奈川区福祉保健活動拠点の指定管理者として運営開始
事業内容等	(1)社会福祉を目的とする事業の企画及び実施 (2)社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助 (3)社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成 (4)(1)から(3)のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業 (5)地区社会福祉協議会の相互の連絡および調整の事業 (6)保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡 (7)共同募金事業への協力 (8)生活福祉資金貸付事業 (9)権利擁護事業(福祉サービス利用援助事業を含む。) (10)横浜市神奈川区福祉保健活動拠点の受託運営 (11)その他本会の目的達成のために必要な事業 (12)生活支援体制整備事業の実施
財政状況	
連絡担当者	
特記事項	