

平成28年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

金沢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

- 利用調整会議や拠点抽選会等、計画した事業は全て実施済み。
- 窓口をはじめとした相談しやすい雰囲気等についても満足度調査の結果から約7割の利用者から満足だとの回答が得られている。
- 視覚障害者支援ボランティアグループより担い手不足と利用者減少について相談されたため、移動情報センター広報紙にてグループの活動内容等の周知を行った。

(2)拠点の利用促進に関すること

- 毎月実施した拠点抽選会において区社協事業等の情報提供を実施するとともに区社協の発行する広報紙でボランティア募集や事業の周知を行った。
- 福祉保健活動拠点の新たな利用者開拓のため、いきいきフェスタでは、区社協パンフレットや共同募金、拠点のチラシやいきいきセンターまつりのプログラムを300部配布し拠点の周知を行った。また、車いす操作・視覚障害者誘導・点字等の福祉体験のスタンプラリーを実施。500人を超える参加者があり、ボランティア活動のPRを行った。
- 生活支援体制整備事業に繋がるボランティア講座は実施できなかったが、食の支援に関する研修会等をボランティア・市民活動団体分科会で実施し、平成29年度に実施予定の子ども食堂に繋がった。
- いきいきセンターまつりでは、各施設を回るクイズラリーを実施。拠点をはじめいきいきセンター金沢内施設の認知度向上に努めた。
- 貸館の稼働率は平成27年度・28年度ともに団体交流室・多目的研修室は平日及び土曜日の午前・午後は70～100%と高いが、利用の中心である主婦層・高齢者・障害者の利用しにくい夜間と日曜日は低い。点字制作室・録音室はニーズの減少から稼働率は低くなっている。

	目標（利用件数）	目標（利用率）
団体交流室	900件	65%
多目的研修室	800件	70%
点字制作室	250件	25%
録音室	250件	25%
対面朗読室	500件	45%

(3)拠点のサービスの向上に関すること

- 常勤職員会議をはじめとした会議・ミーティングは実施済み。朝礼・終礼を実施し、ヒヤリハット(月平均7件)をはじめとした情報の共有を図った。
- 各施設での情報共有を目的にいきいきセンター連絡会を毎月実施。館内案内図の作成や喫茶明に関する支援等の検討を行った。
- 窓口満足度調査を11月の1ヶ月間実施(181件回収)。調査票の集計結果と分析した結果を改善策として館内掲示している。
- 館内の見回りを毎日実施。利用者によるゴミの投棄等の解決を図った。
- 障がいのある利用者に関しては、聴覚障害者に対して利用調整会議等への手話通訳派遣、視覚障害者への窓口代筆支援、視覚障害児の資料作成を行う小学校への点字プリンター貸し出し等を柔軟に対応している。

(4)利用調整会議等の開催

- 8月と2月に利用調整会議を実施(3月にも拠点利用方法の変更に伴う調整会議を追加で3回実施)。8月(参加団体:37団体)はセンター内の事業所理解を趣旨とした生きがい就労支援スポットの事業説明。2月(参加団体:38団体)は拠点に設置してあるコピー機・紙折り機等の操作説明会を実施し好評であった。

開催実績	8月1日(月)、2月1日(水)
参加団体数	37団体、38団体

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

- ボランティアに関する情報共有を進めるため、ボランティア関連部門非常勤職員を窓口側に配置し日常的な連携を図るとともに、1回/月の合同カンファレンスでニーズの共有・課題解決を行っている。
- 270件/年程度の相談があるボランティアニーズは、区内包括エリア毎に整理。求められているボランティアニーズに対応できるボランティア養成を区域及びCP圏域で行っている(CP件域においてはCPとの協働で養成)。
平成28年度は「障害児付添ボランティア講座」を釜利谷CPと富岡CPで開催。
- 院内付添ボランティアより、付添時の利用者対応について学びたいとのニーズがあがっていることを受け、傾聴講座を3月に開催。
また、精神保健福祉ボランティア講座、障がい児者付き添いボランティア講座をニーズに合わせて実施した。
- 生きがい就労支援スポットと共催でボランティア入門講座を開催。
- ボランティアセンター運営委員会(3回開催)にてボランティアニーズの分析結果を伝えとともに29年度事業計画について意見を貰う機会を設けた。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

- 子ども食堂の立ち上げに関する相談等に対し、ボランティアセンターや拠点利用についても情報提供を行い、ボランティアの派遣に繋げている。
- 「生活支援コーディネーター連絡会」「健やか子育て連絡会」等の機会を通してボランティア関連の情報提供を実施。
- 就労支援スポットと連携した情報提供では4~12月の8ヶ月で29件、ボランテ

ィアセンターにて相談対応を行っている。

●広報紙・ホームページ等を活用した情報の提供。

- ・金沢区社協広報紙「福祉かなざわ」⇒3回／年発行
(班回覧 8,700部：2回、全戸配布 78,500部：1回＜タウンニュース版特別版＞)
- ・ボランティアセンター通信⇒1回／年発行
- ・ホームページ⇒22回更新／年

●生きがい就労支援スポットの広報紙「いきいきシニア通信」やHP内に区社協事業(ボランティアミニ講座等)の紹介がされており、高齢者に対する情報提供の一助となっている。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

●コーディネーターのスキルアップを目的に市社協が実施する研修会や連絡会へ派遣を行った。

●地域アセスメントの一助として生活支援コーディネーター連絡会でもボランティアセンター業務の説明及びニーズについて情報提供を行った。

●ボランティア・市民活動団体分科会と連携することで個人登録ボランティアでは対応できなかったニーズにも対応することができるようになった(配食グループへの栄養士派遣等)。

●直近のボランティア登録件数・相談件数・依頼件数・調整数・紹介件数(4月～3月末実績)

- ・ボランティア新規登録 個人→51名、団体→2団体
- ・相談・依頼件数 単発→227件、継続→33件
- ・調整数 単発→583件、継続→74件
- ・紹介件数 単発→205件、継続→22件

登録人数	個人	新規	51
		累計	543
	団体	新規	2
		累計	55
相談件数			260
依頼件数			260
紹介人数			275
調整数			657

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

●入門講座の開催

- ・ボランティアミニ講座(6回／年⇒延べ28人)
- ・ボランティア入門セミナー(1回⇒21人)
- ・シニア大学(1回⇒40人)

●フォローアップ講座

- ・精神保健福祉ボランティア講座(無し)
※今年度は入門講座を実施
- ・院内介助ボランティアフォローアップ講座(1回⇒21人)
※傾聴に関する講座

- ・ガイドボランティア座談会（1回⇒10人）
- 課題解決型講座の開催
 - ・障がい児者付添ボランティア講座（2回：釜利谷 CP⇒15人、富岡 CP⇒12人）
 - ・サマーフレンドボランティア育成（全5回⇒延べ102人）
 - ・精神保健福祉ボランティア講座（全3回⇒75人）
 - ※新規養成を目的とした入門講座
 - ・子育て支援ボランティアセミナー（1回⇒8人）
- 活動団体支援
 - ・区民活動センター共催活動団体交流会（1回⇒20人）
 - ・ボランティア交流会（1回⇒41人）
 - ※地域の身近な災害ボランティアについて
- 大学との連携
 - ・ボランティア基礎講座（119人）
 - 関東学院大学（6／24⇒110人）
 - 横浜市立大学（7／8⇒9人）
 - ・ボランティア体験実習（7／26～9／24⇒17人）
 - ※ケアプラザでの体験実習
 - ・ボランティア活動体験報告会（9／14⇒8人）
- ボランティア保険学習会の開催（2回⇒70団体）
- 災害ボランティアに関する内容
 - 勉強会・研修会を実施
 - ・シンポジウム「熊本地震から学ぶ私たちにできること」（7／9⇒64名）
 - ・Kids&Junior 防災キャンプ（9／17～9／18⇒39名）
 - ・災害ボランティアコーディネーター入門講座（12／18⇒24名）
 - ・防災遠足（12／4⇒32名）
 - ・防災鍋（2／5⇒35名）
 - ・金沢区災害ボランティアセンター立ち上げ訓練（3／11⇒約70名）
- ガイドボランティア養成講座の効果

釜利谷 CP…2名、富岡 CP…3名の登録につながった。
 その他、ガイドボランティアの依頼があった際には登録者だけでなく講座の受講者にもお声掛けし、活動につながった例が多くある。
- 区域のボランティア・市民グループの支援を目的にいきいき金沢助成金を配分（97件）。

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
- いきいきフェスタの体験学習コーナーをボランティア・市民活動団体分科会の協力を得て実施（参加者：500名超）。
 - ボランティア・市民活動団体分科会の年間テーマを「食の支援」とし、2HJ 取組研修、子ども食堂見学会を実施。H29 年度に分科会として子ども食堂を実施する予定。
 - ふれあい運動会をボランティア・市民活動団体分科会、スポーツ推進員等との連携により開催。
 - 館内他施設との協働により、いきいきセンターまつりを開催。
 - 区内企業より、社員のボランティア活動についての相談を受け、市ボランティアセンター職員と共に訪問しボランティア活動についての提案を行った。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

- 地福計画の協働事務局また、地域支援チームの一員として区役所・地域ケアプラザとともに計画推進に協力。
- 部会・分科会を開催し地福計画の説明を行うとともに、どんな役割を担えるか等の検討を行った。
- 「福祉保健のつどい」において地域づくりに関するシンポジウムを区との共催で開催。
- 支援チーム活動の手引きを区との協働により作成。

4 その他

(1)職員体制、育成

- 職員全体での情報共有と必要な注意喚起を目的に朝礼・終礼、ミーティング、ケースカンファレンスを実施。ヒヤリハットの共有等を行い、事故予防に繋げた。
- 新人職員に関して金沢区社協における個人情報保護の考え方を新人研修内で実施。個人情報管理にかかる自主点検も2月に実施し、職場として課題の共有を行った。
- 防災訓練は実際の火災等にも対応できるよう夜間防災訓練を共同で実施。消火栓・非常ベル等を実際に使用し、実際の火災を想定した訓練を行っている。
- 相談業務に関する研修会は市社協主催のコーディネーター連絡会等の機会を通して必要なスキルの習得に努めた。
- 人材の育成は、常勤職員は人材育成計画、非常勤職員は業務評価シートを基に実施。必要に応じてOJT、Off-JTの機会を設けスキルアップを図っている。

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>

1月1日から1月3日まで及び12月29日から12月31日を除き開館しました。平日および土曜日は、午前9時から午後9時。日曜日・祝日は午前9時から午後5時。

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

- ・自動ドア開閉装置保守点検業務
ご利用される方々の利便性を確保するため、専門業者による点検を年4回行いました。
- ・エレベーター保守点検業務
ご利用者の安全性と快適性を確保するため、専門業者による点検を月1回行いました。
- ・自家用電気工作物保守点検業務
拠点に安定した電気を供給するとともに、不良箇所の早期発見、メンテナンスを実施するために、年1回の年次点検と月1回の月次点検を実施しました。
- ・空調自動制御設備保守点検業務
ご利用される方々が会的にお過ごしいただけるよう、空調自動制御設備の点検調整を年2回実施しました。
- ・冷温水発生器・空調機器の保守点検業務
ご利用される方々の快適な環境を保持するため、保守点検を年2回、冷却水水質検査を年2回行いました。
- ・空調機フィルター清掃業務
後利用者の皆様に快適にお過ごしいただくため、空調管理の一環としてフィルター清掃を年4回実施しました。
- ・構内交換電話設備保守点検業務
拠点が存在するいきいきセンター内の電話設備の機能を維持し、各種問合せやボランティアに対応できるよう、2ヶ月に1回の点検を行いました。
- ・消防用設備等保守点検業務
万が一の災害の際、利用者の安全を確保するため、総合点検を年1回、機器点検を年1回実施しました。
- ・設備総合巡視点検業務
拠点の設備全般について、専門知識や技術に基づいた検査を月1回行い、会的で利用しやすい拠点の保持に努めました。
- ・小破修繕
各部屋の蛍光灯安定器の交換や、トイレ洗面台の不良箇所などの修繕に迅速に対応し、利用者の活動を優先した。
- ・駐車場保守管理業務
いきいきセンター金沢地下駐車場を利用者が安全に利用できるよう、正常に運転するための保守点検を年に3回行いました。

<清掃業務について>

拠点を中心に清潔に保つため、床洗浄等を含む月1回の定期清掃と、トイレ清掃等の日々の美観を保つ日常清掃を毎日行いました。

<警備業務について>

休館日、夜間等の無人になる間の個人情報保護等を目的に機械警備を行いました。

<植栽保守業務について>

拠点を含むいきいきセンター金沢周囲の環境を保持するため、年1回の植栽保守を実施しました。

<衛生管理業務について>

・環境衛生管理業務

いきいきセンター金沢の環境衛生を確保するため、毎月1回の巡回と日常清掃を行いました。

・真空式温水器定期保守点検業務

拠点を含むいきいきセンター金沢の真空温水器の良好な機能維持のため、保守点検を年2回行いました。

・空気環境測定業務

ご利用者にとって快適な空気環境を保持するため、年6回の環境測定を実施しました。

・配水管洗浄業務

拠点内の排水管内の閉塞や腐敗、細菌繁殖等を防ぐため、配管内の高圧洗浄を年に1回実施しました。

・受水槽清掃・飲料水水質検査業務

いきいきセンターで利用する水の水質を保つため、受水槽の清掃点検を年1回、飲料水水質検査を年3回行いました。

・簡易水道検査業務

建築物衛生法の適用があるため、年1回の書類検査を受検しました。

・害虫駆除業務について

ねずみ・ゴキブリ・チョウバエ・チカイエカ・ダニを主な駆除対象として、年に6回（うち1回はホイホイ設置）駆除を行いました。

<「フロアマット」レンタルについて>

いきいきセンター金沢館内を清潔に保つため、来館者の靴底土砂除去用マットを設置し、2週間毎の交換作業を含めてレンタルを行いました。

イ 苦情受付体制について

<苦情への対応手順>

「金沢区社会福祉協議会苦情解決規則」並びに「苦情解決規則に基づく苦情相談対応マニュアル」に沿って、苦情受付の体制を整えています。

受付担当者⇒実務責任者（事務局次長）⇒解決責任者（事務局長）という流れで苦情の解決にあたりました。

平成28年度の苦情件数：3件

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

拠点のエントランスおよび2階のエレベーター前が見やすいところに掲示し、市民への周知を図りました。

<ご意見箱の設置>

区民の建設的な意見、要望、提案などをこれまで以上に積極的に取り入れるため、ご意見箱の設置を行いました。

平成28年度のご意見箱への投書件数：0件

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>

指定管理者たる法人の連絡網を利用し、万が一の緊急時に備えています。

<職員の役割分担>

火災の場合には、予め定められている自衛消防隊組織図に基づき、役割分担を行うことになっています。

震災等の大規模災害発災時には、行政、災害ボランティアネットワーク等の関係団体と共に、災害ボランティアセンターを立ち上げ、ボランティアコーディネートを行うために、災害対応シミュレーションに常勤職員全員が参加しました。

<地域や関係機関との連携体制、事故防止への取組>

いきいきセンター連絡会議や、行政との打合せ等を通じて、関係機関との連携を図っています。

また、指定管理者たる金沢区社協が、災害ボランティアネットワークの事務局を担っていることから、ネットワークとの連携を活かして、万が一の災害に備えています。

平成28年度の緊急対応はありませんでした。

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「金沢区社会福祉協議会が保有する個人情報の保護に関する規程」に基づき、個人情報の保護に努めています。

横浜市社会福祉協議会が実施する研修にも参加すると共に、職員会議等を通じて意識啓発を行い、個別誓約書を取る等、個人情報に努めています。

オ 環境への配慮及び取組について

ヨコハマ3R夢プランに基づき、ゴミの少量化、再資源化に努めました。

拠点利用者にも働きかけ、「ゴミの持ち帰り」を徹底しています。

また、環境への配慮として、室内温度の設定を夏は28度、冬は20度に設定しています。（ただし、拠点利用者の身体状況等により、適切な温度設定をする場合があります。）

平成28年度 福祉保健活動拠点収支決算書

施設名: 金沢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	15,475,000
	その他収入		
	利用料収入	コピー機・印刷機・電話利用料	438,182
	事業収入	ボランティア講座参加費収入	3,300
	収入合計(A)		15,916,482
支出	人件費	常勤職員1名・非常勤職員8名人件費	10,198,347
	事業費	謝金(手話、講師)、保険料、印刷製本費、廃棄代、改修工事代 等	839,596
	管理費		
	日常管理・事務費	通信運搬費、消耗品購入、備品購入、コピー機等リース代 等	2,087,850
	光熱水費	電気代、ガス代、水道代	942,538
	小破修繕費	蛍光灯安定器交換、消防用不良箇所、自動ドア不良箇所 等	316,712
	委託業務費	清掃、機械警備、害虫駆除、各種設備保守、パフォーマンスチャージ 等	2,040,376
	消費税		589,500
支出合計(B)		17,014,919	
収支 (A) - (B)			(1,098,437)