

平成30年度 福祉保健活動拠点事業計画書

施設名

港北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

利用団体の活動内容を把握し様々な媒体で活動周知するとともに、その特長や課題について分析して活動を支援します。

また、日常の点検や利用調整会議等の機会を活用し、利用団体のニーズ把握に努めるとともに、生活に根差した幅広い分野での区域・地区のニーズをつなげた支援と展開を図ります。

(2)拠点の利用促進に関すること

ホームページや広報誌、港北ふれあい助成金・みんなの助成金活動ヒアリング、各種連絡会等を通じて各種福祉保健活動団体への利用案内を進めます。

特に夜間帯・土日祝を主たる活動時間帯とする団体の利用登録を進めるなど、より多くの団体の拠点となるよう拠点機能の周知を図るとともに、稼働率向上を目指します。

平日	最低稼働目標			現状と方向性
	午前	午後	夜間	
団体交流室	70%	70%	40%	各部屋の特徴に即した団体利用が見受けられます。 また、平日の日中を主たる活動時間帯とする利用登録団体が多いことから、日中の稼働率が高い一方で、夜間帯は定期的な利用にとどまっているのが現状です。 上記を踏まえ、地域ケアプラザコーディネーター連絡会等各種連絡会の場を活用し、夜間帯や土日祝を主たる活動時間とする団体の登録利用を進めます。
多目的研修室	70%	70%	60%	
点字製作室	40%	40%	15%	
録音室	90%	90%	20%	
対面朗読室	70%	70%	40%	
土・日祝	最低稼働目標			
	午前	午後	夜間	
団体交流室	60%	60%	50%	
多目的研修室	60%	60%	60%	
点字制作室	20%	20%	10%	
録音室	60%	60%	20%	
対面朗読室	60%	60%	20%	

(3)拠点のサービスの向上に関すること

各室利用終了時の点検や各種備品の入れ替えを行い、引き続き利用しやすい環境整備に努めます。あわせて、掲示板や配架用ラックを整備するとともに、ホームページ等を活用して必要な人に必要な情報が届くようにします。

また、利用報告書の意見記入欄やご意見箱、Eメールを活用し利用団体からの意見

聴取を行い、サービス向上へ反映していきます。

障害があっても利用しやすい拠点を目指し、コミュニケーションボード等を設置し活用します。

ご意見やご要望があった場合には相談カードに記入し、職員間での情報共有を図り対応します。また、年1回窓口満足度調査を実施します。

また、今年度は第三者評価を受け、運営状況の点検と事業の振り返りを行い、更なるサービス向上に努めます。

(4)利用調整会議等の開催

利用団体が互いの活動について理解を深め、団体が主体的に拠点を活用できかつ要望に応答性のある拠点運営ができるよう、利用調整会議を定期的に関催します(年2回)。なお、団体紹介や交流、利用方法等の周知、備品の要望や使用方法説明など利用団体の声をふまえた内容で実施します。

あわせて自主防災訓練を実施し、避難経路の確認を行うとともに緊急時対応に備えます。また、洪水対策として避難確保訓練も併せて実施します。

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

窓口や電話などによる相談・問合せへの対応のほか、移動情報センターや権利擁護事業等各種事業と連携を図りながら情報収集やニーズ分析を進めます。また、区ボランティア連絡会や各ボランティアグループ、地域ケアプラザ等関係機関と連携し、個別のニーズ分析から地域支援につながるよう事業展開を図ります。

また、ボランティア・市民活動分科会等の各分科会活動を通して情報収集を行うほか、西部方面ボランティアセンター「やすらぎの家」とも定期的に情報共有を図ります。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

地域情報新聞(新聞の折り込み)の紙面を「ふくしのまど」として活用し、情報提供を行います(年4回発行)。

ホームページにボランティア募集情報を毎月掲載するとともに、区社協だよりや市社協のボランティア情報メール配信により情報発信を行います。

ニーズ情報を拠点内に掲示し、利用団体にも情報が届くようにするとともに、地域ケアプラザや関係機関にも配布し広く周知を図ります。

西部方面ボランティアセンター「やすらぎの家」の運営を通じ、拠点から遠方の地区にも情報を発信します。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

相談に対し、移動情報センター等各種事業との連携や幅広いネットワークを活用しながら対応し、相談案件への対応を通してスキルアップを図ります。

ボランティアセンター職員会議を定例で開催し、困難事例への対応等を協議するとともに、日々のマッチングからニーズ分析を行い、コーディネートの資質向上に努めます。

また、コーディネート機関同士の連絡会等を行い、地域全体におけるボランティア活動の推進を図ります。

区分		目標数	
登録人数	個人	新規	60名(5名×12ヶ月)
		累計	650名
	団体	新規	5団体(2ヶ月に1団体)
		累計	80団体
相談件数		180件	
依頼件数		180件	
紹介人数		1,400件	
調整数		800件	

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

テーマを絞ったボランティア講座を地区単位で開催し、地域活動者発掘と育成を図ります。あわせて、既存のボランティアグループと連携した講座等を開催し、新たな担い手の確保を図ります。

登録者を対象として、活動前のオリエンテーションや活動後のフォローを行い、活動への支援を行っていきます。

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

下記関係機関との業務や連携の進捗状況をふまえ、ボランティア担当と各種事業担当が分担し、各機関が特に必要とする情報を周知説明、協力を提案します。各種分科会等を通じて「会員主体（住民主体）」となる活動の展開を進めます。

各種分科会の開催（ボランティア市民活動、障害者セーフティネット、在宅福祉、地区社協、保育所、民生委員児童委員、連合自治会町内会）

地域ケアプラザコーディネーター連絡会の事務局（地域活動交流・生活支援）

港北区災害ボランティア連絡会事務局

港北区ボランティア連絡会定例会、作業所連絡会定例会への参加

地区別計画推進委員会への参加ほか、関係機関との連携を強化します。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

ボランティアの人材不足や地域活動の担い手不足に対し、ボランティアセンター事業や日々の窓口対応を通じて、活動上の課題への対応や新たな人材発掘、既存の地域組織への紹介を行っていきます。

また、個別事例への対応を通して地域の課題を洗い出し、解決に向けて幅広いネットワークを活用しながら日常生活圏域を重視したアプローチに取り組みます。

4 その他

(1)職員体制、育成

<職員体制>

常勤職員 1 名 非常勤職員 5 名

<育成>

横浜市社会福祉協議会の人材育成計画に基づき実施されるボランティアコーディネーター研修をはじめ、業務に必要な外部研修へ積極的に参加するとともに、職員全体会議や拠点職員ミーティングなどで内部研修を実施します。

また、研修に参加した職員は伝達研修を行い、職員間での共有を図ります。

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：午前 9 時から午後 9 時まで

日曜・祝日：午前 9 時から午後 5 時まで

※年末年始（12月29日から1月3日）及び定期清掃日（原則毎月第1日曜日）を除く。

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

空調機保守点検：年 2 回、消防設備点検：年 2 回、エレベータ保守点検：年 1 2 回、受水槽清掃：年 1 回、ポンプ保守点検：年 2 回、水質検査：年 1 回、夜間巡回・入口施錠：毎日午後 10 時頃、電気関係保守点検：年 1 回

※上記は、福祉保健活動拠点が入居しているビル管理会社が実施

小破修繕については、区と調整しながら適宜対応します。

<清掃業務について>

○専有部：2階 205号室、206号室、207号室（計 40.44㎡）

3階 301号室、302号室、303号室（計 433.45㎡）

3階多目的トイレ

①日常清掃（3階多目的トイレのみ）（月～金曜日、8時～11時）

床面の水拭き、衛生陶器類の洗剤による洗浄及び拭き、化粧鏡の乾拭き、トイレトーパー・水石けんの補充、汚物の処理

②定期清掃（毎月第1日曜日、午前9時～午後5時実施）

洗剤による洗浄及び樹脂ワックス塗布

○共用部：廊下、一般トイレ（230㎡）

①日常清掃（実施内容は上記日常清掃に準ずる）

②定期清掃（実施内容は上記定期清掃に準ずる）

※上記は、福祉保健活動拠点が入居しているビル管理会社が実施

<警備業務について>

基準時間（月～土曜日の午後9時～翌日8時45分、日曜祝日の午後5時～翌開館日8時45分、年末年始は終日）において、警報機器の作動開始から作動解除まで実施します。

また、職員による館内の定時巡回（午前8時45分、午後6時、午後9時）を行います。

イ 苦情受付体制について

<苦情への対応>

本会苦情解決規則（平成13年9月25日制定）に基づき、苦情に限らず、要望等も含め受付記録として供覧し、職員間で事実確認や対応の共有を行います。

また、職員が苦情解決研修を受け、伝達研修を行うことにより全職員の資質向上に努めます。

<苦情受付方法及びその対応>

受付のしくみについての案内を施設内に掲示します。

また、ご意見箱を館内に設置し、ご意見箱投函チェック表を用いて毎日確認します。投書された意見に対しては、すみやかに対応します。なお、回答書は利用者の方からのご意見とそれに対する回答を1枚の様式にまとめ、個人が特定できないように配慮した形で掲示します。

<周知>

苦情解決規則をホームページに掲載し、苦情への対応方法を周知します。

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>

緊急時には、本会の危機管理マニュアルや消防計画、避難確保計画（水害対応）に基づき対応します。

<職員の役割分担>

事務局長を自衛消防隊長として、職員の役割を定めます。また、役割分担表を事務室内に掲示します。

<地域や関係機関との連携体制>

港北区役所ならびに横浜市社協と緊急連絡体制を取ります。また、災害時を想定し、港北区災害ボランティア連絡会とも連携し、災害ボランティアセンター立ち上げ運営シミュレーションを実施します。

自主防災訓練については、拠点利用者等の参加を得て実施します（年2回）。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

平成29年5月全面施行の改正個人情報保護法に対応した、個人情報の適正な取り扱いを徹底します。

本会の個人情報の保護に関する規程、個人情報取り扱いマニュアルについて、職員全体会議等の機会を通じて職員へ周知を図ります。

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>

拠点各室におけるゴミの持ち帰りを徹底し、利用調整会議等の機会を通じて、利用団体へ協力を求めます。

<再利用・再使用・リサイクルに関する取組み>

コピー等の裏紙使用を徹底します。印刷機のインクボトルやコピー機のトナーボトルの業者引き取りを徹底します。環境ボランティア団体の協力によるペットボトルのキャップ回収、リサイクルを促進します。

<CO₂排出抑制に関する取組み>

クールビズ、ウォームビズの徹底を行います。

拠点各室のエアコン操作盤に夏季・冬季の設定目安温度を記載し、拠点利用団体へ室温設定の徹底を呼びかけます。

