

# 平成 28 年度 福祉保健活動拠点事業報告書

## 施設名

南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

本年度も外国籍の中学生の高校進学支援を行うフリースクールや音声訳ボランティア団体に、拠点を多く利用していただきました。ただ利用時に、拠点の利用方法（時間・ロッカー使用）について、いくつか問題点も出てきた為、利用団体懇談会にて拠点の利用方法について再確認しました。また障害者団体や災害救援ボランティアネットワークなどの活動の場としても継続的に活用されました。

拠点の運営を担う指定管理者として、利用団体の活動を把握するために、利用団体へ登録内容・利用更新について確認を行いました。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

##### ①利用貸出件数

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	165	200	21	60.7%	65.6%	7.4%
多目的研修室	137	181	151	55.3%	73.0%	61.5%
点字製作室	39	113	48	16.0%	45.9%	19.7%
録音室	72	106	12	29.5%	43.4%	4.9%
対面朗読室	83	130	22	34.4%	52.5%	9.0%

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	12	20	2	10%	17%	4%
多目的研修室	32	93	2	27%	79%	4%
点字製作室	15	43	30	13%	37%	58%
録音室	27	45	0	23%	38%	0%
対面朗読室	36	38	12	31%	32%	23%

## ②利用促進策

- ・利用登録用紙は、ホームページ上からのダウンロードにより取得するなど、利用者の利便性に配慮しました。
- ・広報紙等を利用して利用促進のPRを行い、利用率の向上を図りました。
- ・各種イベント（みなみ祭り、浦舟納涼祭、ボランティアフェスタ等）の場においてPRを行いました。
- ・空室状況一覧を毎月掲示しました。
- ・利用登録団体懇談会を開催しました。団体同士のつながりのきっかけ作りをすることが出来、福祉活動の充実を図りました。
- ・窓口利用満足度調査の結果を踏まえ、利用者の声を反映させた環境づくりに努め、改善案を提案しました。

## (3)拠点のサービスの向上に関すること

今年度も利用報告書の他に、ご意見箱を設置。また、窓口満足度調査を実施し104名の回答を頂きました。窓口や館内にいらっしゃる利用者に積極的に声を掛け、気軽に相談できる環境づくりに努め、苦情については、館内に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を明示し、確実に対応できる体制を形成しました。また利用団体の要望により備品の整備（イス、ホワイトボード、紙折り機）を行いました。

職員には、常に「親切に、迅速に、正確に」を心掛けて、窓口や電話の対応を心掛け、担当者不在時に対応できる、職員間の連携に努めました。また、横浜市社会福祉協議会へ寄せられた苦情や事故事例を1ヶ月ごとに職員ミーティングにて確認し継続的な意識啓発に努めました。

## (4)利用調整会議等の開催

今年度も12月22日に利用者調整会議を1部は懇談会、2部にAED訓練を35団体36名の方に参加いただき実施しました。参加者からは「利用者懇談会に出席することで繋がりのない団体とも顔を合わせることができ、地域への活動PRにつながる団体支援をすることができた。（保護司会）」との感想も寄せられました。

開催実績	1回
参加団体数	35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

○ボランティア発掘と、登録者の活動の場の提供のため、ボランティアセンター登録者向けに「ニード情報」を2回発行し、各種講座やボランティア依頼の募集に努めました。

○ケア施設連絡会などの機会を通じて、地域のボランティア活動や地域情報の収集を行ったり、ボランティアセンター業務の依頼などを分析した傾向などを発信しました。また、日ごろから関係機関と情報共有をすることで、ボランティア活動についての企画を共に作ることができました。

○拠点内のボランティア募集依頼のチラシ掲示を定期的に入れ替え、拠点来所者に興味をもって参加してもらえるように努めました。

## (2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ① 社協みなみ及びボランティアセンターだよりを発行（年４回、うち２回はボランティアセンターだより 「ボラぴ!!」 を併せて発行。各回 8 万 9 千部、区内全戸配布）しました。
- ② ボランティア登録者宛に定期的に「ニード情報」を 2 回発行しました。
- ③ 活動拠点内及び複合福祉他施設共同掲示版等にボランティア関連情報を掲示しました。
- ④ ホームページを定期更新し、適時情報発信しました。
- ⑤ パンフレットスタンドを対象別、情報別に整理し、わかりやすい情報発信を行いました。

## (3) ボランティアに関する相談、紹介

登録人数	個人	新規	66
		累計	324
	団体	新規	12
		累計	107
相談件数			1574
依頼件数			932
紹介人数			1108
調整数			1185

## (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ① ボランティア入門講座を 6 月・12 月・2 月に実施しました。  
のべ参加者数：21 人
- ②③ テーマ別講座  
手話関係：2 講座実施、のべ参加者数 175 名、修了者計 21 名  
障がい理解講座：1 講座、参加者 21 名  
音声訳講座：のべ参加者数 111 名、修了者 11 名  
シニア大学でボランティア関係説明  
ケアプラザの実施するボランティア講座での活動説明
- ④ ボランティア入門講座の中で、ちょっとボランティアに関する説明を特に詳しく行うことで、活動先を決めていないボランティアの活動の場としてつなぐことができました。
- ⑤ ボランティアリーフェスタを開催し、ボランティア（グループ）の交流を進めました。参加者は約 600 名ほどで、浦舟 CP のボランティアとボランティア連絡会が互いの活動を知る機会となりました。一般来場者向けにも、地域の活動者の活動を知ってもらう機会となりました。今年度はパネル掲出だけでなく、ボランティア連絡会のチラシを全員に配布したり、ステージ南によるステージ発表者支援など、実際の活動をより知ってもらう方法を検討し、実施しました。

### 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

地域、施設、ボランティア団体等による、第3期計画に基づいた各種ネットワーク会議の開催や、拠点利用団体同士のつながりのきっかけづくりを目的とした、利用調整会議における情報交換会など、「拠点」という場を活用し、他団体と連携が図れるような運営を行ってきました。

また、企業との連携も視野に入れた、障がい、ボランティア、地域団体と連携した事業（おみせサンタ）の運営に関しても、拠点を活用し、実施していくことで、逆に各種団体の拠点の活用についてのアピールにつなげることができました

地区担当者とボランティア登録の状況などを共有することで、地域と区域の活動者をつなげる機会を作れるよう努めました。

#### (2)地域の福祉保健課題への理解と協力

第3期南区地域福祉保健計画について、講座や連携会議開催においては、拠点の場を活用し、地区社協をはじめ、ケアプラザなど各種関係機関とともに、計画に基づき推進してきました。

##### 【区社協全体として】

◎住民向けに障害や認知症理解、権利擁護に関する研修のほか、地区社協の役員等を対象とした「住民支えあいマップ研修」を実施しました。

◎各種団体の殻の選出による編集委員による広報紙「社協みなみ」を活用し、多方面における情報発信しました。

◎地域活動に「一歩」が踏み出せない方や体調に不安を抱える方等も参加できるようなボランティアを更生保護団体とボランティアセンターが連携し、活動への橋渡しを行いました。

##### 【ボランティアネットワーク】※会議運営に関しては拠点を活用

◎地域や区域で活動している「ちょこっとボランティア」の連携を図るため、連絡会開催に向けて検討を始めました。

◎災害時における、各団体の役割の検証と、地域等にむけた PR や関係機関との連携方法について検討しました。

◎ボランティア活動を通じた「活躍の場づくり」「生きがいづくり」が更に進むよう、検討をすすめました。

##### 【障害児者ネットワーク】※会議運営に関しては拠点を活用

◎ケアプラザと地区社協が連携して、障害理解講座を実施し、地域住民の理解促進につなげました。

◎区役所内で実施されている販売活動（にこにこみなみ）の場を通して、地域住民への理解促進や交流が図られるようになりました。

◎障害の疑似体験を通し、障害者団体と地域防災拠点や学校が連携し、災害時も踏まえた障害理解を進めました。

◎障害児者がより心豊かに生き生きと暮らしていけるよう、企業、地域団体、商店街、学校等との協働啓発イベント（おみせサンタ）事業の実施をはじめ、地域との連携の場の充実を図りました。

## 4 その他

### (1)職員体制、育成

常勤職員 1名 非常勤職員 6名(〈4時間 17:15-21:15〉の活動拠点管理〈平日3名〉  
(〈8時間 8:45-17:15〉の活動拠点管理〈日・祝〉1名)(〈8時間 9:00-17:00〉  
の活動拠点管理〈平日〉 2名)

横浜市社会福祉協議会による「基幹研修(人権研修)」「課題別研修(多様な現代シ  
ニアを理解する)」に参加し、職種・課題別に職員の資質向上に努めました。また「管  
理職研修」「中堅職員研修」に参加し、意識向上を図りました。

ボランティアコーディネーター会議を定期的を開催して、専門性を高めています。

## 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>

年末年始(12月29日～1月3日)を除く午前9時～午後9時(※但し、日・祝日は  
午後5時まで)

#### <建物・設備の保守点検、小破修繕>

委託契約先 株式会社 市川総業

委託内容 ①設備・防災設備保守点検業務

②防災センター管理業務(24時間体制で点検業務を実施)

#### <清掃業務について>

委託契約先 株式会社 市川総業

委託内容 ①清掃業務(日常・定期清掃、害虫駆除、空気測定)

#### <警備業務について>

委託契約先 オールジャパンサービス株式会社

委託内容 拠点の建物及び付帯する物件については、事故の発生を警報機器等  
により感知し、警察・消防署等関係機関と速やかに連絡を取り必要な措  
置を講じました。また、日曜・祝日に開館時間の遅延等が判明したと  
きは、管理職に緊急連絡が入る措置を講じています。

#### <自主点検について>

建物及び機材は、月1回目視及び稼働による点検を実施しました。

## イ 苦情受付体制について

(南区社会福祉協議会苦情解決規則に則り対応しました)

### <苦情への対応手順>

受付担当者及び実務責任者名を施設内に掲示、受付から解決まで迅速な対応を心がけました。また、横浜市社会福祉協議会と連携して、市社協の第三者委員へ直接申立てが可能であることの掲示を行いました。

### <苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

- ① 苦情解決相談受付担当者及び実務責任者の氏名の掲示
- ② 横浜市社会福祉協議会のあっせん・調整を受けられる旨の表示
- ③ 提案や意見を募るためご意見箱を設置
- ④ ホームページに投書方法を表記
- ⑤ ご意見ダイヤルの掲示

### <窓口満足度調査の実施>

結果を拠点内に掲示しました。また、職員の振返りの機会としても活用しています。

## 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>

福祉保健活動拠点管理運営マニュアルにより、緊急時に迅速かつ適切な対応・連絡体制をとりました。

### <職員の役割分担>

福祉保健活動拠点管理運営マニュアルにより、各職員に役割分担を定めて対応しました。

### <地域や関係機関との連携体制>

1階防災センターと緊密な連携をとりながら、情報収集・消火・避難活動を実施し、災害時には防災センター、南区役所福祉保健課、市社協などと適宜連絡を取り合っただけで対応する態勢を取りました。建物内施設合同の防災訓練や、消防署指導のもとAED講習会を実施しました。当日の拠点利用者へも呼びかけをし、職員と合同で避難経路の確認や器具の使用方法について確認しました。

- ① AED講習会 12月22日(木)実施 36名参加
- ② 複合福祉施設総合防災訓練 3月24日(金)実施 20名参加

## エ 個人情報保護の体制及び取組について

本会が保有する個人情報の保護に関する規程に則った業務を行うとともに、個人情報保護マニュアル取り扱いについて内部研修を実施し、理解の定着を図りました。また、区内ケア施設所長会で配付される個人情報に関する注意事項や事例などを職員と共有し確認しました。窓口には個人情報取扱い業務概要説明書を設置して、常時閲覧可能としています。

## 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>

- ①給湯室等に資源ごみ等分別資料及びごみゼロルート回収資料の掲示
- ②ルート回収により、紙類、産廃、燃やすごみなど、分別を徹底して、ごみ発生を抑制
- ③拠点利用者には、ごみを各自持ち帰るように協力依頼

### <再利用・再使用に関する取組み>

- ①コピー用紙等裏紙活用の徹底
- ②印刷機リサイクルトナー活用の徹底

### <リサイクルに関する取組み>

- ①拠点内資源ごみ分別収集の徹底（事務室等に資源ごみの分け方・出し方一覧掲示）
- ②給湯室にて資源ごみなどの分別徹底
- ③ペットボトルキャップ回収運動に参加
- ④インクカートリッジ里帰りプロジェクトに協力
- ⑤横浜市社協が企画する「ヨコハマ寄付本」回収ボックスの設置協力

### <温室ガス効果抑制等への取組み>

- ①節電の徹底(ポスターや節電シールの掲示、減灯の実施)
- ②室温設定温度の徹底(ポスターや節電シールの掲示)

# 平成28年度 福祉保健活動拠点収支決算書

施設名：南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	16,553,000
	その他収入		
	修繕費追加配布	修繕費追加配布金	166,842
	利用料収入	印刷機、コピー機利用者負担金	454,672
	その他	ルート回収古紙販売払金	8,150
	<b>収入合計(A)</b>		
支出	人件費	常勤職員1名・非常勤職員6名人件費	8,498,315
	事業費	ボランティア事業費(講師謝金、ボランティア広報紙発行経費など)	584,851
	管理費		
	日常管理・事務費	通信運搬費、消耗品購入、コピー機等リース代、備品購入等	2,705,955
	光熱水費	ガス代、電気代、上下水道代	1,460,894
	小破修繕費	浦舟福祉複合施設共有部、団体交流室ライト修理交換、自動ドア修理等	361,704
	委託業務費	警備、清掃、廃棄物処理、設備保全費	2,940,945
	消費税		630,000
<b>支出合計(B)</b>			<b>17,182,664</b>
<b>収支 (A) - (B)</b>			<b>0</b>