

平成28年度 福祉保健活動拠点事業計画書

1 施設名 南区福祉保健活動拠点「トモニー」(浦舟複合福祉施設8階)

2 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

南区の高齢化率は25%であり、横浜市（全域）の高齢化率22.1%（数字はいずれも平成26年3月末現在のもの）に比べ、高くなってきています。次期介護保険制度では、地域での生活支援の充実が求められており、地域支援事業として地域住民によるいろいろな取組が必要となります。

この動きは、国が2025年度（平成37年度）を目途に構築を推進している地域包括ケアシステムへとつながっていくものでもあります。

福祉保健活動拠点のある浦舟エリアは、外国籍住民も多く、福祉保健活動拠点の利用団体の中には外国籍の中学生の高校進学支援を行うフリースクールもあります。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ています。また、南区役所（合同庁舎）も平成27年度に拠点に近い場所へ移転したこともあり、前述の地域支援事業に取り組む団体も含め、その他の利用団体が増えることも予測されます。

福祉保健活動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し、利用者懇談会を通じた横のつながりだけでなく、日頃から積極的に利用団体のつながりをつくることに意識的に取り組み、福祉保健活動拠点のボランティア育成・相談・支援・コーディネート機能を積極的にPR、地域支援に活用できる取組とします。

地域住民が日常的に相互に支え合える地域社会の実現のための取組を積極的に推進します。

(2) 拠点の利用促進に関すること

①利用貸出件数（下記のとおり）

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できます。
- ・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す。
- ・各種イベントの場においてPRを行います。
- ・空室状況一覧を掲示します。
- ・トモニーギャラリーを有効活用します。
- ・利用登録団体懇談会を開催し、団体同士のつながりを強めることで福祉活動のさらなる充実を図ります。
- ・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ます。

平日	目標（利用件数）			目標（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	195件	188件	27件	67.9%	65.0%	11.1%
多目的研修室	154件	195件	141件	63.4%	80.2%	58.0%
点字制作室	45件	106件	52件	18.5%	43.6%	21.4%
録音室	82件	152件	26件	33.7%	62.6%	10.7%
対面朗読室	85件	112件	27件	35.0%	46.1%	11.1%

土日祝	目標（利用件数）			目標（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	16件	35件	3件	12.8%	26.5%	3.9%
多目的研修室	10件	85件	11件	8.5%	72.6%	21.6%
点字制作室	7件	47件	36件	6.0%	40.2%	70.6%
録音室	33件	57件	8件	28.2%	48.7%	15.7%
対面朗読室	17件	44件	19件	14.5%	37.6%	37.3%

(3) 拠点のサービス向上に関すること

利用の都度記入していただく利用報告書の他、ご意見箱や窓口満足度調査など要望やご意見を受け付ける仕組みを複数設けています。また、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ています。また、備品の整備等、直ぐに対応できるものについては早急に整備し、対応結果を館内表示するなどして、利用者へ伝達しています。

職員は、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しています。これらを徹底するため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ています。

(4) 利用調整会議等の開催

平成27年度に第1回利用者調整会議を開催しました。平成28年度も継続して秋頃を予定に実施してまいります。

(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

ボランティアの発掘と育成のために、ボランティア登録者に対してボランティアニード情報を年3回発送するとともに、区民には広報紙「ボラび!」を通して、ボランティア活動の様子を発信しています。福祉保健活動拠点内にはボランティア活動に関するチラシ等を分野別にわかりやすく掲示しているほか、高校や大学などにはチラシを送付したり、福祉担当教諭や学生等と懇談を持つなど、ボランティア活動への参加を呼びかけています。

また、ボランティア連絡会の定例会に出席すると共に、同会と協力してイベント時に出張ボランティアセンターの開設やボランティアの集いなどを実施し、参加団体・参加者から情報収集、提供も行っています。

(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「ボラび!!」を併せて発行。各回8万9千部、区内全戸配布）します。

②ボランティア登録者宛に定期的に「ニード情報」を発行します。

③福祉保健活動拠点内及び浦舟複合福祉施設の共同掲示板等にボランティア関連情報を掲示します。

④ホームページを定期更新し、適時情報発信します。

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す。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

ボランティアコーディネーターが窓口及び電話にてボランティア関連相談の受付を実施

登録人数	個人	新規	46名
		累計	267名
	団体	新規	2団体
		累計	42団体
相談件数			969件
依頼件数			969件
紹介人数			947件
調整数			947件

(4) ボランティアの育成・支援・講座開催

①ボランティア入門講座を開催します。

②テーマ別（障がい理解など）、対象別（アクティブシニア）、活動別ボランティア講座を開催します。

③手話入門講座を開催します。

④身近なちょっとした生活支援ボランティア育成のための講座を実施します。

⑤ボランティアフェスタを開催し、ボランティア（グループ）の交流を進めます。

(3) 他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

福祉保健活動拠点利用団体の多くは、特定の地域のみで活動する団体ではなく、区域で活動する団体が多く、また、活動範囲が対象分野によって限られていることから、他者との連携や地域団体との共同などはあまり重視していない傾向が見受けられます。しかし、多様化している地域福祉活動では、個々の活動だけではなく、幅広く連携した活動が求められる現状があります。

福祉保健活動拠点利用団体と関係機関、地域団体の連携は必須であり、地域福祉の推進を使命とする本会としてもネットワーク構築は欠かすことができないと考えています。今後は、情報の共有を進めながら、必要なネットワークの構築を目指して取組を進めます。

(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の推進を地区社会福祉協議会や南区役所、地域ケアプラザ等と協働します。

重点目標1：つながり・支えあい

- 日頃から声を掛け合い、つながり・支えあいの関係をつくろう
- ・地域の行事や活動を通し、様々な世代間のつながりを広げます。
- ・気軽に参加できる「ちょこっとボランティア」活動を広げます。
- ・ボランティアが集うイベント（ボランティアフェスタ等）に多くの団体に参加するよう働きかけ、ネットワークを広げます。

重点目標2：活躍の機会・参加の場

- 誰もが活躍できる機会と身近な参加の場をつくろう
- ・子育てサロンや高齢者サロンの開設・運営を支援します。
- ・定年後の「地域デビュー」を応援します。
- ・地域福祉団体と協働して、新たな担い手を育成するため、アクティブシニア等を対象にボランティア講座や活動紹介を行い、ボランティア活動への参加を促します。

重点目標3：情報共有と災害時の備え

- ・障がい児者が安心して避難できるスペースづくり体験等を行います。
- ・災害ボランティアセンターの機能強化を図るため、区役所や地域防災拠点との連携を進めます。

重点目標4：健康づくり

- ・関係機関と連携して、ボランティア活動と健康づくりをつなぐ取組を実施します。
- ・高齢者サロン等で健康づくり活動が行われるよう支援します。

(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」「業務別研修」「課題別研修」に参加し、職種・課題別に職員の資質向上に努め、「管理職研修」「中堅職員研修」に参加し、意識向上を図ります。また、ボランティアコーディネーター会議を定期的に開催して、専門性を高めます。

(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、清掃業務>

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)
- ③清掃業務(日常・定期清掃、害虫駆除)

<警備業務>

委託契約先 オールジャパンサービス株式会社

委託内容

拠点の建物およびこれに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す。また、日曜・祝日に開館時間の遅延等が判明したときは、緊急連絡が管理職に入る措置を講じます。

<自主点検>

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す。

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)

<苦情への対応手順>

受付担当者及び実務責任者の名前を施設内に掲示し、受付から解決まで迅速に対応します。また、横浜市社会福祉協議会と連携して、市社会福祉協議会の第三者委員への申立てが可能であることの掲示をあわせて行い

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

以下の事柄について、施設内に書面を掲示して周知します。

- ①苦情解決相談受付担当者及び実務責任者の氏名を掲示します。
- 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をします。
- ③施設内にご意見箱を設置します。
- ④ホームページ及び施設内に投書方法を掲示します。

また、ご意見ダイアルのポスターを掲示して、苦情受付の複数の窓口を確保し、透明性や公平性をより高めます。

ウ 緊急時(災害・事故・事件等)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・連絡体制をとります。

<職員の役割分担>

福祉保健活動拠点管理運営マニュアル及び消防計画により、各職員に役割分担を定めて対応します。

<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1階防災センター、南区役所福祉保健課、市社会福祉協議会などと適宜連絡を取り合って対応する態勢を取ります。

- ①浦舟複合福祉施設総合防災訓練を実施します。
- ②福祉保健活動拠点独自避難訓練を実施します。
- ③AED講習会や発電機の試運転など実践的な訓練を実施します。

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す。また、区内地域ケアプラザ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す。

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>

次のとおり実施します。

- 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を掲示します。
- ②ルート回収により紙類、産業廃棄物、燃やすごみなど分別を徹底して、ごみ発生を抑制します。
- ③施設利用者には、ごみを各自持ち帰るよう協力を依頼します。

<再利用・再使用に関する取組>

- ①コピー用紙等裏紙活用を徹底します。
- ②印刷機リサイクルトナー活用を徹底します。

<リサイクルに関する取組>

- ①施設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)します。
- ②給湯室にて資源ごみなどの分別を徹底し、「ヨコハマ3R夢プラン」に取り組みます。
- ③ペットボトルキャップ回収運動に参加します。
- ④インクカートリッジ里帰りプロジェクトに協力します。

<冷暖房の設定温度と照明の省力化>

- ①室温設定を徹底します(節電シールやポスターの掲示)。
- ②節電を徹底します(節電シールやポスターの掲示)。

平成28年度 福祉保健活動拠点収支予算書

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		
	負担金収入	印刷機・コピー機・公衆電話・用紙販売・共有部消耗品	518,000
	雑収入	ルート回収売払い金	10,000
	法人運営負担金		427,000
収入合計(A)			17,508,000
支出	人件費	常勤職員1名・非常勤職員6名人件費	10,361,000
	事業費	旅費交通費8千円 研修研究費5千円 消耗品費8千円 印刷製本費190千円 賃借料15千円 諸謝金20千円 通信運搬費114千円 会議費13千円 損害保険料22千円 負担金支出120千円	515,000
	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	976,000
	光熱水費	電気代、上下水道代	1,938,000
	小破修繕費	備品、設備の修繕	150,000
	委託業務費	警備、清掃、廃棄物処理、昇降機点検等委託費	2,938,000
	消費税		630,000
支出合計(B)			17,508,000
収支 (A) - (B)			0