

平成 30 年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市西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

利用者、利用団体が増加し、貸室の予約受付数もかなり多い状態ですが、複数職員で確認しながら間違いを防ぐよう努めました。

利用団体の活動について問い合わせがあった場合には、日頃の関わりから得た情報や連絡方法を伝え、参加・見学希望が聞かれた場合には速やかにつなげるようにしています。

新規登録団体が利用する場合には、職員のミーティングで共有し、丁寧に利用方法を案内するようにしました。

大判プリンターの利用希望も多いのですが、機器の扱いに慣れない利用者には事前に利用時間をご連絡いただき、職員が対応できるようにしました。

精神障害者のための活動を立ち上げた団体が、関わり方に悩んでいた際には、窓口で傾聴したうえで、障害理解の研修を紹介するなどの対応をしました。

(2) 拠点の利用促進に関すること

稼働率については、前年と同様に高めに推移しました。多目的研修室や土曜日の利用が多く、予約がとりにくい、という声が聞かれるようになりました。ホームページでの予約状況の情報提供はますます重要となっており、早く正確に更新できるよう取り組んでいます。

前年同様、市域・県域の団体の利用が多い状態ですが、西区社協の事業に参加するために来会した人から、団体登録につながるがありました。

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	254	358	193	67.2	80.3	60.7
多目的研修室	200	284	236	81.6	85.2	87.7
点字製作室	130	208	166	52.9	71.7	59.4
録音室	41	68	18	16.4	26.6	7.4
対面朗読室	123	222	165	50.0	73.0	59.0

土	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	41	115	53	66.7	95.8	77.1
多目的研修室	39	69	48	79.2	93.8	85.4
点字製作室	36	70	9	75.0	87.5	16.7
録音室	10	15	2	20.8	31.3	4.2
対面朗読室	38	52	18	79.2	91.7	33.3

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	41	78		50.7	82.1	
多目的研修室	44	58		65.7	82.1	
点字製作室	32	45		47.8	55.2	
録音室	18	22		26.9	32.8	
対面朗読室	49	72		73.1	74.6	

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

ア 窓口満足度調査

平成30年11月実施。職員で共有し、ご意見をもとに改善を行います。
気持ちよく利用できることのご意見をいただいています。

イ 拠点内設備の修繕

空調機器やトイレの故障に対応しました。

ウ 利用者に対する配慮

聴覚障害のある方に対し、メールやFAXで貸室の予約を受け付けています。
また、手話、筆談で窓口対応をしています。

難病の団体については、不調時に休憩できる場所がほしいとの相談があり、レイアウトを変更するなどの対応をしました。

エ その他（4（1）参照）

市社協の人権研修（LGBTについて） 苦情解決研修に職員を派遣し、伝達講習をしました。大判プリンターの使い方について、学びました。

(4) 利用調整会議等の開催

1 回開催しました。

事務局からの連絡事項の伝達、ロッカー・メールボックスの抽選の他、参加団体による活動紹介を行いました。

各団体の方に、日頃の活動の様子、活動に対する思いなどを話していただきました。スライドの映写、冊子の配布により、発表内容を補うことで、相互理解が深まるよう支援しました。

後日、開催時の様子をポスター印刷し、拠点内に掲示しました。

開催実績	平成31年2月7日
参加団体数	35団体
参加者数	43人

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

ア 区ボランティアセンターのPR強化とコーディネート強化

①にこまちプランの一環として、ボランティアに関心のある方・これから活動をはじめの方を対象とした入門講座の開催や、定年退職後の男性の地域活動のきっかけづくりを目的としたボランティア講座を開催しました。

入門講座： 3日程実施 参加者のべ12名
ボランティア講座： 5日程実施 参加者のべ46名

②ボランティアセンター運営委員会やボランティア・市民活動分科会を開催し、ボランティアセンターの活動状況について協議するとともに、ボランティアニーズについての情報提供や協力依頼を行いました。また、「区民施設連携会議(共催)」や「にこまちボランティアキャンプ」などを通じて、他団体・他施設に対して連携強化や情報共有等を図りました。

イ 活動情報やボランティアニーズの情報収集

上記②のとおり、施設・団体等への訪問時に情報収集・提供を行うとともに、ボランティア運営委員会やボランティア・市民活動分科会において、ボランティア情報の収集や提供をしました。ボランティアを必要とする団体や施設からボランティアニーズをヒアリング等により適宜確認し、情報の収集に努めています。

ウ 情報の分析

①ボランティアセンター運営委員会やボランティア・市民活動分科会を通じて、各団体の担い手不足が課題に挙がっており、講座の企画に反映しました。

(例：暮らしの困りごとに対応するDIY講座)

②登録ボランティアの更新を行い、実質的なボランティア状況を整理しました。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

ア 広報紙の発行

①募集情報や活動紹介等を掲載したボランティア情報紙「花スイセン」を発行し、

ボランティア登録者や施設・団体等、会議等にて配布しました。(年4回)

- ②区社協広報紙「もくせい」にボランティア募集や講座の情報を掲載しました。
(年2回)

イ 拠点内での情報発信

- ①ボランティアニードに関して、ポップ形式のニードカードを掲示するボードを拠点窓口に設置し、来館者の目に留まりやすい情報の表示を行っています。
②ボランティア講座等の窓口設置用の周知チラシは、手に取りやすいサイズに工夫しました。
③各種ボランティアチラシ・ポスターに関しては、速やかに情報更新を行い、開催の内容ごと時系列順に配架・掲示し来館者が資料を手にとりやすいように工夫しました。

ウ 本会ホームページの活用

ボランティア講座やニード情報等、各種募集案内を本会ホームページトップページに適時、掲載しました。リアルタイムな情報を提供できるよう更新を行いました。

エ 地区社協等、地域へのボランティア状況の発信

ボランティア相談のケースによっては、必要に応じて地区担当・事業担当と連携し、該当地区の地区社協や民生委員と協働で対応しました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

ボランティア依頼者と活動者それぞれの情報を丁寧に聞き取り、マッチングに務めました。特に、障害者(精神疾患を含む)方の希望等については、受け入れ側の施設と詳細に打ち合わせし、円滑な対応に務めました。また、コーディネートを行う職員については、苦情対応研修や障害者理解の研修に参加し、きめ細やかな相談対応に務めました。

登録状況 (H31.3月末 時点)

登録 人数	個人	新規	40人
		累計	293人
	団体	新規	11団体
		累計	107団体
依頼件数			175件
紹介件数			175件
紹介人数			405人
調整数			405件

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

ア ボランティア入門ミニ講座

ボランティアに関心のある人、登録してこれから活動を始める人を対象に実施しました。新規取組みとして、会場をにしとも広場でも実施しました。

実施回数：3回 参加者のべ：12名 (再掲)

イ ハマのオヤジゼミナール (再掲)

主に定年退職後の男性を対象にした地域活動に参加するきっかけづくりの講座

①講義編：「セカンドライフを考える」

講師：青木羊耳氏 内容：講義およびワーク、座談会

実施：2回(12月・1月) 参加者のべ：17名

②実践編：「くらしに役立つDIY講座」

実施：3回(10~11月) 参加者のべ：29名

ウ 『ボランティアの学び舎シリーズ』の開講

既に活動しているボランティアの技術向上、モチベーションアップを目的としてフォローアップ講座を開催。(災害ボランティア養成講座・移動情報センターボランティア養成講座と共催実施)

テーマ：「災害時の要援護者支援を考える」

実施：2月 参加者：17人

エ 企業や学校からのボランティア関連相談への対応

小中学校の福祉教育とは別途、企業や専門学校からのボランティアにかかる相談に対応し、体験講座を企画・調整しました。

①企業等：5社 内容：手話入門、認知症理解・施設実習、車いす体験

②専門学校：1校 内容：車いす・高齢者体験

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

各会員分科会(高齢、ボランティア、障害、児童)については定期的に開催し、情報や課題の共有、連携強化、交流を図っています。

各地区社会福祉協議会とは、月1回の定例会議のほか、今年度は「地区社協面談」として、区社協と地区社協役員との懇談会を地区毎に実施し、意見交換を行いました。

地域ケアプラザとは、日常的に、生活支援体制整備事業やボランティア活動支援など蜜に連携・協力が取れる関係性を築いています。今年度も、「シニア大学」の講師(9月)や「DIY講座」(10~11月)を共催で実施しました。

障害児者関係施設とは、ボランティアセンターの関係で、相互に相談できる関係ができています。

区役所や連合自治会・町内会とは、「にこまちプラン」推進にかかる関係会議等での情報共有や関係作りに努めました。

横浜市市民局人権課と連携し、「よこはまLGBT相談」の場所を提供しました。

(月1回)

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

「にこまちプラン」の推進のための事業「NTP(にこまちトライプロジェクト)」を課題分野ごとに関係諸機関や団体とともに実施し、課題解決に取り組みながら、横のつながりづくりを進めました。

また、地域包括ケアシステム・生活支援体制整備の推進の面からも、地域での取り組みの実態把握や、活動支援のための関係作りに取り組みました。

4 その他

(1) 職員体制、育成

ア 職員体制について

欠員が発生した際は速やかに補充し、職員体制の維持に努めました。

イ 職員の研修計画について

① 市社協の職員研修

8月7日 人権研修（LGBTについて） 2名参加

10月23日 苦情解決研修 2名参加

非常勤職員のミーティングで伝達講習をしました。

② 拠点業務に関する研修

大判プリンターの使い方について、学びました。

ウ 職員の情報共有の方法、連携等について

常勤職員 月2回、非常勤職員 月1回ミーティングを開催し、区社協業務や窓口業務について情報共有を行っています。

スムーズな窓口対応を行えるよう、日報や朝・夕の申し送りを行っています。

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>

月～土曜 午前9時～午後9時

日曜・祝日 午前9時～午後5時

年末年始(12月29日～1月3日)は休館

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

・空調設備点検 年2回 (業者委託)

・防火対象物点検 (業者委託)

・エレベーター点検 (店舗・事務所管理組合実施)

・消防設備点検 (店舗・事務所管理組合実施)

・電気設備点検 (店舗・事務所管理組合実施)

<清掃業務について>

・日常清掃 毎日(定期清掃日・年末年始を除く) (業者委託)

・定期清掃 年4回(ガラス・ブラインド清掃・カーペット洗浄含む) (業者委託)

<警備業務について>

・防犯・火災管理等は、建物全体の機械警備会社へ委託 (業者委託)

イ 苦情受付体制について

「社会福祉法人横浜市西区社会福祉協議会 苦情解決規程」に基づき、苦情受付担当者・実務責任者を配置しています。

①受付への対応手順

本会「苦情解決規程」及び「横浜市社会福祉協議会 苦情解決規程」に基づき、受付担当者→実務責任者(事務局長)→苦情解決推進チーム(横浜市社協総務部)→総括責任者(横浜市社協常務理事)の順に報告し、解決を図ります。

この過程で解決できなかった場合、苦情解決調停委員(第三者委員)に苦情解決に関わる助言をいただき、円滑な解決を図り、サービス改善に努めます。また、本会理事会においても、随時報告し、解決・改善に向けてのご意見をいただきます。

※H30年度の苦情受付は0件でした。

②苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法

苦情受付担当者名・苦情実務責任者名を拠点内に掲示しています。

広く意見を徴収するため、拠点内に市社協共通システムである『ご意見箱』を設置しました。

ウ 緊急時(災害・事件・事故等)の体制及び対応について

ビル全体の消防計画に沿って、自衛消防隊を組織し、火災や地震発生を想定した防災訓練や避難訓練に参加するとともに、拠点独自の避難訓練を実施しました。

非常口・避難通路の確保や消火器・防災扉などに関する安全維持の確認を随時行っています。また緊急時に備え拠点内にAEDを設置し、職員に対しては、利用方法を学ぶ研修を実施しました。拠点利用される団体には、毎回「避難経路図」を手渡し、各部屋のドアの内側にも大きく提示し対応しました。職員体制が十分でない時にも対応ができるよう、マニュアルや資料を整備しました。

①連絡体制

非常事態が発生した場合に、速やかに連絡をとるために緊急連絡網を活用しています。

②職員の役割

「危機管理マニュアル」にて職員の役割を明確にし、緊急時に備えました。

③地域や関係機関との連携体制

- ・西区が緊急に防災拠点・避難場所として拠点を利用する必要がある時は、西区役所の指示により、避難者等の受入を行います。
- ・地域の民生委員児童委員協議会等関係団体の会場の利用を通して、近隣団体の情報を得るとともに連携体制を築くよう務めました。
- ・建物内他事業者についても、必要に応じて管理事務所内の防災センターとミーティングを行い、またファーストプレイス横浜店舗・事務所連絡会への参加を通して連携体制構築に務めました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

①規則の遵守

「横浜市個人情報保護に関する条例」並びに「社会福祉法人横浜市西区社会福祉協議会の保有する個人情報の保護に関する規程」及び「個人情報取扱業務概要説明書」に基づき、個人情報の保護に努めるとともに、個人情報の取扱いについて利用者に周知しています。

②適正な保管・管理

個人・団体より提出された利用申込書・申請書等により取得した個人情報は適正に管理するとともに、不要となった書類については、シュレッダーや溶解による処分を行っています。個人情報は各パソコンには保存せず、サーバーや外付けハードディスクに保存し、施錠できる場所で管理する等、個人情報取扱機器については、適正な保管、管理を行いました。個人情報の記載された届出書類は、すぐに綴じる、見えないよう覆うなど、保管・回覧の方法には配慮しました。

③職員の責任体制

職員は、横浜市社会福祉協議会が実施する個人情報の保護に関する研修に参加する等、個人情報管理の徹底を図るとともに、個人情報保護管理者および責任者を配置し、個人情報管理に対する職員の責任体制を明確にしています。万一、事故が発生した場合には、個人情報を回収するなど適切に対処し、西区へ報告するようになっています。

オ 環境への配慮及び取組について

①ゴミの発生抑制に関する取り組み

文書の両面印刷や裏紙の活用など資源の節減に努めるとともに、ごみの分別を徹底し減量化に努めました。

②再利用・再使用・リサイクルに関する取り組み

- ・個人情報保護に充分配慮した上で、廃棄文書の裏面活用を推進しました。
- ・法人・拠点内で使用する用紙、トイレトペーパーは再生紙を使用しています。

③温室効果ガス排出抑制に関する取り組み

- ・室温を夏場は 28℃、冬場は 19℃設定を励行しました。
- ・職員だけでなく、会場利用者にも理解・協力を求めました。