

# 平成 29 年度 福祉保健活動拠点事業報告書

## 施設名

西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

貸室の予約に関しては必ず複数の職員で確認をすることにより、予約の誤りを防ぎ、信頼される運営を行うよう努めました。

また、窓口業務においては、利用団体の活動内容や状況を把握し、積極的にふれあい助成金やにこまち助成金等の助成金情報、ボランティア活動保険などの保険についての案内を行うなど多角的な支援を行いました。さらに、区社協の正会員に勧誘するなど、関係性の構築に努めました。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

予約を受けたら速やかにホームページ上の貸室空き状況を更新し、リアルタイムな情報を公開出来るようにしています。また、横浜市とは、「おひさまプラザの活用に関する協定書」を締結しており、拠点の活用と併せて、利用団体が多方面で活動できる支援を行っています。

さらに、利用者の利便性を向上させるため、裁断機やホチキスなどの備品を常時貸出するとともに、印刷機に関して利用率の向上と新しい機種への更新を行いました。

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	243	333	173	63.4%	78.3%	54.5%
多目的研修室	142	217	212	57.8%	77.5%	82.4%
点字製作室	109	154	88	44.7%	57.0%	32.4%
録音室	36	63	23	14.8%	25.0%	9.4%
対面朗読室	130	219	165	53.3%	74.6%	63.9%

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	54	116	51	63.3	91.8	77.6
多目的研修室	42	66	41	83.7%	91.8%	73.5%
点字製作室	34	54	13	69.4%	79.6%	26.5%
録音室	16	28	3	32.7%	53.1%	6.1%
対面朗読室	36	67	13	71.4%	95.9%	26.5%

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	46	88		50.0%	80.3%	
多目的研修室	50	60		74.2%	83.3%	
点字製作室	31	48		47.0%	60.6%	
録音室	25	31		37.9%	45.5%	
対面朗読室	51	79		77.3%	83.3%	

### (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29年11月実施。結果については別紙参照。いただいたご意見を基に改善を行うとともに、利用者に満足いただける環境づくりに努めました。また、調査結果を拠点内に掲示する際には、本会の苦情解決制度を併せて掲示するなど、各種情報提供も行いました。

#### イ 拠点内設備の更新

印刷機と拡大コピーを新規に更新しました。多目的研修室の音響設備を新規に設置することや録音室のパソコン、貸出し用のプロジェクターの更新に向け現在進めております。

#### ウ 利用者に対する配慮

聴覚障害者のある方に対しメールやFAXで貸室の予約受付を行っています。また、窓口にいらした際には手話ができる職員が対応をするよう心掛けています。

### (4)利用調整会議等の開催

平成30年2月6日に開催しました。12月中に登録団体へ案内を発送し、ポスターを拠点内に掲示することにより、多くの団体に参加いただけるよう周知しました。また、交流したい団体について事前にアンケート調査を実施し、団体間の情報や悩みなどを共有できる登録団体交流会も利用調整会議内で実施しました。

利用団体には事前にアンケートを実施することにより活動の状況や課題を把握し、グ

ルーピングに活用するなど円滑な会議を行いました。また、各団体からの情報（チラシ）を配布し、団体間の相互理解を高めました。

開催実績	平成30年2月6日
参加団体数	34団体33名

## 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、特に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の開催や、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を開催しました。

②ボランティアを必要としている方とボランティア活動をしたい方からの相談を受け、相互の調整を図りました。活動後に双方へ聞き取りを行い、継続的な依頼・活動につなげました。また、地域ケアプラザや特別養護老人ホーム等、ボランティアの関わりのある施設に対してニーズの聞き取りを行いました。さらに、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、対応中のボランティアニーズについての協力依頼や検討を行いました。

#### 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・団体等へボランティアの活動前後の聞き取りや訪問時に情報収集・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。ボランティアニーズ情報を適宜確認し、最新情報の収集に努めています。また、NVC（にこまちボランティアキャンプ）などを通じてボランティア団体同士の交流や情報共有を行いました。

#### ウ 情報の分析

ボランティア運営委員会やボランティア・市民活動分科会を通じて、各団体の担い手不足が課題に挙がっており、各種共催講座（ガイドボランティア講座（2回）や手話講座）を開催しました。また、これまでの活動者・依頼者の相談状況からニーズの傾向等から課題を把握し、広報紙への掲載や地域への情報発信を行いました。

### (2) ボランティアに関する広報、情報提供

#### ア 広報紙の発行

区社協広報紙「もくせい」にボランティア募集や講座情報を掲載しました（3回）。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（4回）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。またボランティアセンター周知のため1月広報よこはま西区版にセンター紹介の記事を掲載しました。

#### イ 拠点内での情報発信

拠点内での情報提供に関して、ニーズ情報に関してはポップ形式のニーズカードを掲示するボードを設置し、来館者の目に留まりやすい情報の表示を行っています。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、開催の内容ごとき系列順に配架・掲示し、来館者が目的別に資料を手にとれるようにしています。

#### ウ 本会HPの活用

本会ホームページにて、ボランティア講座やニーズ情報等の各種募集案内をトップページに掲載しています。リアルタイムな情報を提供できるよう速やかな掲載を行っています。

#### 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、地区担当・事業担当と連携し、各地区の地区社協や民生委員と相談・協働して依頼へ対応しました。

### (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。

登録人数	個人	新規	46
		累計	254
	団体	新規	9
		累計	96
相談件数			389
依頼件数			173
紹介人数			344
調整数			286

### (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（3回）。

#### イ ボラ体験イベント「横浜駅ゆるーりボランティア」開催

ボランティアを始めるきっかけづくりとした気軽に参加できるプログラムとして、横浜駅西口の清掃およびプランターへの水まき等を実施しました（12月末で終了）。

#### ウ ハマのオヤジゼミナール

定年退職後の男性が地域活動に参加するきっかけづくりの講座を開催しました。

##### （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

##### （2）実践編：「DIY講座」（全4回） 共催：戸部本町地域ケアプラザ

講師：DIYアドバイザー神奈川

内容：第1回「網戸の張替」

第2回「庭木の剪定」

第3回「ハウスクリーニング」

第4回「防災対策」

エ 『ボランティアの学び舎シリーズ』の開講  
 すで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のため、好評につき再度「聞き上手」ボランティア養成講座を開催しました。  
 講師：鶴田恵美子氏（日本支援助言士協会 理事長）  
 NPO 法人 CLIP・あこーん電話相談室  
 内容：講義およびワーク

オ その他  
 手話サークル「西」から、ボランティア活動の活性化・会員募集の相談があり、ボランティアセンターに手話講座の要望が寄せられていることもあり、共催事業として手話講座を実施しました。  
 横浜市身体障害者団体連合会よりガイドボランティア研修について共催実施の依頼があり、ボランティアセンターに障害児者の移動に関する相談も上がっていることから講座を実施しました（2回）。  
 サポート西から、担い手不足・活動の活性化について相談があり、前述の「DIY 講座」への積極的参加を呼びかけ、メンバーのスキルアップおよび新規メンバー登録につながりました。

### 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

地区社協分科会 9 回、ボランティア・市民活動分科会 10 回、障害福祉関係分科会 3 回、高齢者福祉関係分科会 4 回開催し、地域団体や関係機関との交流・連携を図りました。

区民施設連携会議を共催するなどして、他施設に対しての情報提供等を行いました。（再掲）  
 「おひさまプラザの活用に関する協定書」を締結しており、拠点の活用と併せて、利用団体が多方面で活動できる支援を行っています。（再掲）

(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）を各課題分野ごとに関係諸機関、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。

### 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  
 ・市社協の苦情解決研修 10月16日（月）  
 非常勤2名参加が参加し、11月の非常勤ミーティングで伝達研修を行いました。  
 ・職員全体会議（7/31）にて、個人情報研修、人権研修を実施しました。  
 ・月1回非常勤ミーティングを実施し、窓口対応で必要となる情報について、伝達・意見交換を行っています。

ウ 職員の情報共有の方法、連携等について  
職員会議を月2回実施し、拠点に関する情報、検討項目を管理職、常勤職員で共有しています。また、事務所にホワイトボードを設置し、重要事項は非常勤職員含め全員が共有出来るように工夫しています。  
業務日誌は日々記載し、確実に申し送りを行いました。検討が必要な点については、早めに対応するよう取り組みました。

## 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 午前9時から午後9時まで  
日・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）を除く

#### <建物・設備の保守点検、小破修繕>

- 建物共有部分管理として店舗・事務所管理組合が、業者委託し実施した保守点検
  - ・消防設備点検 年2回実施
  - ・エレベータ点検 月1回実施
- 建物占有部分管理として本会が業者委託した保守点検
  - ・空調設備点検 年2回実施
    - ファンコイルユニット点検（25台） 全熱交換器点検（4台）
    - プレフィルター清掃（30台）
- 小破修繕
  - ・ファンコイルユニットの修繕

#### <清掃業務について>

- 建物占有部分管理として本会が業者委託して実施
  - ・日常清掃 1日1回実施（年末年始を除く）
    - 床面の清掃 2回/週、トイレ水回り等 1回/1日
  - ・定期清掃 年9回実施
    - カーペット洗浄 2回/年（7月・1月）
    - ビニールシート・長尺シート床清掃 4回/年（6月・9月・12月・3月）
    - ガラス清掃（内面のみ） 2回/年（5月・11月）
    - ブラインド清掃 1回/年（10月）
    - 照明器具清掃 1回/年（10月）

#### <警備業務について>

建物全体の火災報知機通報先の警備会社に委託し、夜間警備を実施しました。

## イ 苦情受付体制について

### ① 苦情受付体制・方法

「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および実務責任者を決め、責任を持って適切に対処しました。苦情・要望は業務水準向上のチャンスと考え、速やか、かつ誠実に受け止め、解決を図ることにより、利用者の満足度を向上させることにつなげました。

### ② 苦情への対応手順

「本会苦情解決規定」及び「社会福祉法人横浜市社会福祉協議会苦情解決規則」のシステムに基づき、受付担当者→実務責任者（事務局長）→苦情解決推進チーム（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、基本的にはこのラインの中で解決を諮ることとしました。

この中で解決できなかった場合は、苦情解決調停委員（第三者委員）に苦情解決に係わる助言をいただき、円滑な解決を図りサービスの改善に努めることとします。

### ③ 苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法

苦情受付担当者名及び苦情実務担当者名を拠点内に掲示しました。また、拠点内団体交流室に市社協の独自システムである「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

### ① 連絡体制、マニュアルの整備状況

非常事態が発生した場合に速やかに連絡をとるための、緊急連絡表を作成しました。また、日曜日や平日夜間職員がひとりで勤務する際の緊急時対応マニュアルなどを整理しました。

### ② 職員の役割分担

ビル全体の消防計画に沿って自衛消防隊を組織するとともに、西区福祉保健活動拠点として消防計画を作成し、災害発生時の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

西区役所が緊急に防災拠点・避難場所等として拠点を使用する必要があるときは、西区役所の指示により、優先して避難者等の受入を行います。

併せて建物内他事業者と共に年1回防災訓練を実施し連携体制を整えています。

### ④ 事故防止への取り組み

拠点では防災訓練を2回実施しました。新しい職員とともに避難経路及び防災設備（非常口、避難通路の確保や消火器、防災扉等）を確認しました。また、ノロウイルス患者が発生した場合を想定し、嘔吐物の処理方法や感染予防についての研修を行いました。

## エ 個人情報保護の体制及び取組について

### ① マニュアルの整備状況

「横浜市個人情報保護に関する条例」・「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」・「個人情報取扱業務概要説明書」・「横浜市社会福祉協議会 個人情報の取扱マニュアル」を事務所内に常備しました。

## ② 職員への周知

常勤・非常勤職員の全体職員会議にて、個人情報保護についての理解を深めるとともに、「横浜市社会福祉協議会 個人情報の取扱マニュアル」に記載された個人情報自主点検票を基に、自己チェックを行い個人情報管理の徹底を図り、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ました。万が一、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、西区役所へ報告する体制を徹底しています。

## ③ 日常の取り組み

新規利用団体登録時や講座等の応募者から取得した個人情報は、ラックに保管し施錠して管理するとともに、不要となった書類はシュレッダーや溶解による廃棄処分を行いました。個人情報は各パソコンには保存せず、社協共通サーバーや外付けのハードディスクに保存し、施錠できる場所で保管する等、個人情報取扱い機器については、適正な保管、管理を行いました。

## 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り組み

事務所ではごみの分別を徹底し、減量化に努めました。

### ② 再利用・再使用に関する取り組み・リサイクルに関する取り組み

個人情報の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ました。また、ペットボトルキャップ、ヨコハマ寄付本※の回収ボックスを配置し、リサイクルの推進を行いました。

※ヨコハマ寄附本 不要となった本を受け付け、業者に引き取ってもらう。引き取り代金は横浜市社会福祉協議会への寄附となるが、本はリサイクル品として活用される。

### ④ 温室効果ガス抑制に関する取り組み

夏季、冬季室温設定を徹底しました。