

# 平成28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、当日の受付などの窓口業務を正確に行うよう、取り組みました。貸室の予約に関しては、複数職員で確認しました。窓口対応は丁寧に行い、利用団体との信頼関係構築につながりました。また、会話の中から登録団体の活動状況を把握しました。登録団体からあがった相談事についても、しっかりと話を伺ったうえで対応しました。担当常勤職員への報告も的確に実施され、窓口職員への情報共有が行われました。ボランティアセンターに相談のあった外国人を、拠点利用している日本語教室の団体へ紹介するなど、連携を図りました。

#### (2) 拠点の利用促進に関すること

貸室空き状況をホームページ上にて公開し始めてから1年が経過しました。利用者が、まずホームページで確認してから電話で予約する流れが定着してきました。団体交流室のパソコンで常に空き状況を表示させておき、利用者の目にふれるようにしたり、利用調整会議や窓口対応時に、実際に利用方法を伝達したりするなどして、さらなる普及に努めました。

希望する貸室が予約できない場合でも代替案を提示するようにし、稼働率増につなげました。予約がとりにくい土日に、団体交流室のレイアウトを提案するなどしながら、柔軟に団体の要望に答えるようにしました。

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	263	357	199	68.4%	79.1%	60.7%
多目的研修室	163	215	213	65.2%	74.6%	83.2%
点字製作室	90	141	75	36.9%	54.1%	29.5%
録音室	15	44	19	6.1%	18.0%	7.8%
対面朗読室	115	204	145	46.7%	67.2%	56.1%

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	61	111	36	75.0%	92.3%	55.8%
多目的研修室	39	64	28	75.0%	90.4%	50.0%
点字製作室	30	49	6	57.7%	75.0%	11.5%
録音室	5	21	10	9.6%	38.5%	19.2%
対面朗読室	29	67	13	55.8%	92.3%	25.0%

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	40	73		46.2%	70.8%	
多目的研修室	50	65		76.9%	87.7%	
点字製作室	24	34		36.9%	47.7%	
録音室	9	18		13.8%	26.2%	
対面朗読室	56	86		86.2%	84.6%	

### (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28年11月に実施しました。4点満点中3.83点（9項目平均）という結果でした。指摘のあった項目については改善策を検討し、拠点内に掲示しました。すぐに対応可能なものについて取り組みました。（エレベーターを降りたときに、フクシアであることがわかるよう掲示しました。）

#### 【イ 拠点内設備の更新】

利用者サービスの向上を目的に設備、備品の更新を行いました。多目的研修室に電動スクリーンを設置。運搬時の負担がなくなりました。プロジェクタを更新。これまでのものよりコンパクトで、扱いやすいものになりました。

#### 【ウ 利用者に対する配慮】

聴覚障害のある方に対して、メールで予約の受付・FAXでの連絡を行っています。予約の受付に関しては、行き違いのないよう、丁寧に対応しています。

### (4) 利用調整会議等の開催

開催実績	平成29年2月9日
参加団体数	31団体34名

事務局からの伝達事項の他、団体間交流の機会を設けました。限られた時間で多くの

団体の情報が得られるよう、事前にちらし等の資料をご提出いただき、参加者に配布。資料を活用しながら情報交換が行われました。  
次年度の団体交流室ロッカー、メールボックスについて、利用申込多数のため、抽選を行いました。

## 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 活動情報やボランティアニーズの情報収集】

ボランティア運営委員会やボランティア分科会において、ボランティア情報の収集や提供、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。

#### 【イ 情報の分析】

ボランティア情報の分析に関して、専用のソフトを使い、寄せられたボランティア依頼からわかるニーズの傾向等を分析してボランティアセンター運営委員会等で共有していますが、今後は地区ごとの傾向等を分析し、各地区の地域性を含めて地区社協等へ情報提供をしていきます。

#### 【ウ 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】

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から、グループ化への支援や、活動の定着のため活動先の紹介等のフォローアップなどを行い、新たなボランティア活動のきっかけづくりをすすめました。

昨年度立ち上げたコーヒーマスターの男性グループについては、支援の結果、様々なところからの依頼を受けたり、自らもサロンの立ち上げを実現するなど、活発に活動しています。

また青年会議所と連携した横浜駅西口の花壇の水やり・清掃活動など、誰でも参加しやすいボランティア活動の紹介を行い、ボランティア活動者の裾野を広げる取組みを行いました。この結果西区が設置した花壇の清掃と水やりを引き続き行っています。

### (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、ボランティア情報紙上にてボランティア講座やボランティアニーズの情報を掲載し、ボランティア活動のきっかけづくりのため情報提供を行いました。

また「にこまちプラン」PRのために広報よこはま西区版に8月～12月の5ヶ月間、ボランティア活動や団体を含む情報連続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いました。また、各種ボランティアチラシ・ポスターに関しては開催の分野別・時系列順に配架・掲示することで、来館者の目的別に資料を手にとれるようにしました。

#### 【ウ 本会ホームページの活用】

本会ホームページをリニューアルし、ボランティア講座やニーズ情報を提供するスペースをそれぞれ設置し、リアルタイムな情報を提供できる体制を整えました。また今年度より立ち上げたフェイスブックでは地域の活動の訪問記事を写真付きで紹介し

ました。

【エ 地区社協等、地域へのボランティア状況の発信】

ボランティア依頼ケースによっては、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協働で依頼への対応をしました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

ボランティア依頼の相談内容については、「児童」「高齢者」「障害」等の依頼分野別と、各分野での内容別について、専用ソフトを活用しながら分析しています。また同ソフトで、新規を含むボランティア登録者の属性や、希望分野の傾向を把握し、ボランティア講座の開催内容の企画に反映しています。

登録人数	個人	新規	56人
		累計	208人
	団体	新規	10団体
		累計	87団体
相談件数		154件	
依頼件数		121件	
紹介人数		107件	
調整数		304回	

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

つぎのボランティア講座等を開催し、ボランティア活動を行なう機会の提供と現在活動している方のスキルアップにつなげました。(にこまちプランと連動。)

【ア ボランティア入門講座】

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。(本年度は、窓口相談に来られた際にボランティアのミニオリエンテーションを中心に実施)

また地域ケアプラザ(宮崎地域ケアプラザ)と協働してこれからボランティアを始めようとしている活動者向けのボランティア講座・交流会を実施し、新たな担い手の育成と既存のボランティアの交流を図りました。

【イ ボラ体験イベント「ちょいボラ部」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(9月~11月 平日全て ※雨天時除く)

【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 テーマ：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

テーマ：笑顔を届けるバルーン講座/ 講師：魚地昌彦氏

内容：バルーン作りを学び、子育て支援拠点や保育園等で実践し、ボランティア活

動の楽しさと必要性を体験しました。

\* 講座終了者は仲間づくりも兼ね現在自主的学習会を実施中

【エ 外国につながる支援グループ等の交流会の開催】

外国人等の支援を行なうボランティアグループ同士での横のつながりづくりを通して、今後の連携した活動を目指すと共に、外国人のニーズ把握および、福祉関係団体へのニーズ発信・共有の機会をつくります。2月開催予定。

【オ その他】

既存のボランティアグループや新規立ち上げ事業等に対して、区社協の助成金配分等を通じて活動の支援を行いました。また、各団体の相談に都度対応した支援を進めました。

加えて、既存のボランティアのスキルアップ、新たな活動機会の紹介を目的とした、「ボランティアの学び舎シリーズ」として『聞き上手ボランティア講座』『外出支援ボランティア講座』を開催しました。

### 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

NVC（にこまちボランティアキャンプ）での連携や、ボランティア講座修了後の活動先として関係機関と連携や、地域ケアプラザのボランティア事業へも積極的に協力するなど関連組織との連携を深めました。

またフードドライブ活動においては、誰でもできる社会貢献活動として、区連合町内会・自治会連絡協議会、区民生委員児童委員協議会からの協力も得ながら定期的開催し、高齢者向けの配食・会食ボランティア活動や、子ども青少年支援のボランティア活動への支援に繋がりました。

#### (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・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。

また広報よこはま西区版に「にこまちプランの連続記事を掲載し、一般区民向けに広くPR活動を行いました。

### 4 その他

#### (1) 職員体制、育成

【ア 職員体制について】

常勤職員 1人（その他管理者2名が区社協業務との兼務）

非常勤職員 ※常勤換算 2.5人（シフト勤務実働5名）

ボランティアコーディネート業務、夜間、日曜・祝日対応

【イ 職員の研修計画について】

・市社協主催の人権研修 8月23日(火)

常勤2名参加しました。8月の事務局会議や、9月の非常勤ミーティングで伝達研修を行っています。

・市社協の接遇・マナー研修 8月29日(月)

非常勤職員1名が参加しました。9月の非常勤ミーティングで伝達研修を行っています。

・11月の非常勤ミーティングにて、拠点に設置している印刷機の業者からトラブル発生時の対応について説明を受けました。

・月1回のミーティングでは窓口対応で必要となる情報について、伝達・意見交換を行いました。

【ウ 職員の情報共有の方法、連携等について】

職員会議は月2回実施。拠点に関する情報、検討項目を管理職・常勤職員で共有しました。

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。

### ③ 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。また会場利用者に対して、貸室受付の際避難経路図を手渡し、各貸室のドアの内側にも同じ内容のものを大きく提示しました。

## 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

### ① 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。

## 平成28年度 福祉保健活動拠点収支決算書(モデル様式)

施設名: 西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)

収入		積算内訳	金額	
	指定管理料収入	平成28年度指定管理料		21,463,760
その他収入	利用料収入等	印刷機・大判印刷機利用料等	779,170	
	負担金収入	自動販売機電気料	55,018	
<b>収入合計(A)</b>			<b>22,297,948</b>	
支出	人件費	常勤職員1名・非常勤職員2.5名(8時間換算)人件費	10,745,976	
	事業費	ボランティア事業費(講師謝金、広報紙発行、講座実施時消耗品など)	480,000	
	管理費	日常管理・事務費	通信運搬費、消耗品購入、手話通訳謝礼等	868,543
		光熱水費	電気代、上下水道代	1,900,510
		小破修繕費	タイルカーペット購入・返還金	150,000
		委託業務費	警備、清掃、空調機器、コピー機、AED	2,719,259
		賃借料	管理費、駐車場代	5,432,160
		消費税		827,800
<b>支出合計(B)</b>			<b>23,124,248</b>	
<b>収支 (A) - (B)</b>			<b>(826,300)</b>	