

# 平成19年度 横浜市西区福祉保健活動拠点事業計画書

## 1 施設名

横浜市西区福祉保健活動拠点

## 2 事業計画

### 【運営方針】

- ①「地域における市民の自主的な福祉活動、保健活動等のための場」としての施設であるという認識のもと、多くの方に活用していただける施設運営を行います。
- ②初年度である今年は、本拠点を積極的にPRし、より多くの市民に知ってもらうことを目指します。

### (1) 施設の適正な管理について

#### ア 施設の維持管理について

指定管理者として、公共の施設を公平・公正に管理します。施設管理において業者委託の場合は、共有部分の維持管理とも調整をしながら、業者選定理由を明確にし、質の確保と経費節減を目指します。

#### ①開館時間

午前9時から午後9時まで 年末年始（12月29日から1月3日）を除く

#### ②建物・設備の保守点検

- ・ 空調設備点検 年2回（業者委託）※今年度は新築のため実施せず
  - ・ 消防設備点検
  - ・ エレベータ点検
- } 店舗・事務所管理組合が実施

#### ③清掃業務について

- ・ 日常清掃 毎日（定期清掃日を除く）（業者委託）
- ・ 定期清掃 月1回（ブラインド清掃・カーペット洗浄含む）（業者委託）

#### ④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。

## 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定」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す。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ていきます。

### ① 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協苦情解決規則」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（市社協経営企画部）→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。

また、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ます。

本会理事会でも、随時報告し、解決に向けてのご意見をいただきます。

### ② 苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法

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す。

また、拠点内に「ご意見箱」を設置します。

## ウ 災害時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ことはもちろん、拠点独自の避難訓練等も実施し、災害リスクに備えるとともに、職員の防災意識を啓発します。また、非常口、避難通路の確保や消火器、防災扉等に関する安全維持の確認を随時行います。

### 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の緊急連絡網を作成します。

※ 法人内、区並びに横浜市社協、及び建物内の他事業者

### ② 職員の役割分担

「事故・緊急対応マニュアル」を作成し、職員の役割を明確にし、緊急時に備えます。

### ③ 地域や関係機関との連携体制

- ・ 西区防災計画に基づき、ボランティア班とともにボランティア担当を担います。
- ・ 西区が緊急に防災拠点・避難場所等として拠点を使用する必要があるときは、西区の指示により、優先して避難者等の受入を行います。
- ・ 地元町内会、建物内他事業者との連携体制を早急に整えていきます。

## エ ゴミゼロ推進運動への取り組み

- ① ゴミの発生抑制に関する取り組み  
文書の両面印刷に努めます。また、ごみの分別を徹底し、減量化に努めます。
- ② 再利用・再使用に関する取り組み  
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す。
- ③ リサイクルに関する取り組み  
法人・拠点内で使用する用紙、トイレットペーパーは再生紙を使用します。

## (2) 職員配置・育成について

### ア 職員体制について

常勤職員 3人（内管理者2名含む。区社協業務との兼務）

非常勤職員 5人（ボランティアコーディネート業務、夜間、日曜・祝日対応）  
※常勤換算（＝8時間/日）した場合3人

### イ 職員の研修計画について

- ① 本会独自に接遇研修を実施
- ② 横浜市社会福祉協議会が実施する職員研修に参加。
- ③ ウィリング横浜等が実施する研修にも積極的に参加。
- ④ 非常勤職員に対して、月1回のミーティングを実施し、情報の共有と業務への習熟を深めます。

### ウ 個人情報保護の体制及び取組について

「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ます。

利用申込書他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廃棄処分を行います。

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、管理を行います。

さらに職員には、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させる等、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ます。

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、西区へ報告します。

## エ 職員の情報共有の方法、連携等について

- ① 職員会議（月1回） 法人業務全体の検討、情報共有
- ② 事務所内LANネットワークによる日常的な情報共有

今後、毎日の始業時ミーティングを実施していく予定  
また、管理日誌を作成し、管理状況・利用者状況の申送りを、確実に行えるようにします。

## (3) 事業内容

### ア 地域の現状（課題）及び、これに対する施設の基本的な取り組み

西区は市内で最も人口の少ない区であり、比較的高齢化率が高い。旧市街地は高齢者が多く、特に一人暮らし高齢者が多いことも特徴です。また、急坂や狭隘道路等が多く、高齢者の外出を困難にしており、地域の主な課題は高齢者を「地域でいかにして支えていくか」ということが中心となっています。

一方、みなとみらい地区をはじめとして、新しく大規模マンションが建設され、若い世代の転入も増えてきています。近所に知り合いがなく、孤立しがちな若い親を対象とした子育て支援への要望も高まってきています。

これらの課題に対して、地域活動の担い手も高齢化しつつあることから、新たな地域活動の担い手を発掘していくことや、転入者を地域活動に巻き込んでいくことが必要です。

本拠点では、横浜駅から至近距離に立地しているという点を活かし、夜間や土日を活用した、ボランティア講座や地域活動に関心を持ってもらえるような講座を企画実施していきます。さらに、みなとみらい地区にできた区の「MM21サービス拠点」等に拠点のパンフレットを置く等を始めとして、みなとみらい地区へのPRに積極的に取り組みます。

また、横浜駅西口にある「かながわ県民サポートセンター」や桜木町にある「横浜市ボランティアセンター」、みなとみらいにある「市民活動センター」等の関係機関とも連携をとり、拠点施設の空き情報やボランティア関係情報の共有化を図り、より有効な情報提供、会場提供を図ります。

しかし、旧市街地からは拠点へのアクセスがあまりよくない、という現状もあり、拠点内だけでの事業実施にとどまらず、地域の活動へも積極的に出向き、一緒に活動するという、社会福祉協議会本来の良さを発揮して活動していきます。

### イ 関係団体・機関等、ボランティア団体・当事者団体、地域団体との交流・連携について

法人組織の部会、分科会などを活用し、地域団体や関係機関との交流・連携を図るとともに、各団体が実施する会議や行事に積極的に参加します。

- ① 部会 地域福祉関係団体部会、当事者団体部会、専門機関部会
- ② 分科会 民生委員児童委員分科会、地区社協分科会、自治会・町内会分科会、ボランティア・市民活動分科会、障がい福祉関係分科会、児童福祉関係分科会、高齢者関係分科会
- ③ 区役所が開催する区連合町内会自治会協議会、区民生委員児童委員協議会に出席

## ウ ボランティアに関する情報の提供及びその活用について

### ①情報紙の発行

ボランティアに関するニーズ情報、イベント・講座情報、相談窓口利用案内などを紹介する情報紙を発行します。

- ・ 本会がすでに発行している広報紙「もくせい」の一部にボランティア情報を掲載することにより、区内自治会町内会を通じて全戸配布ができ、幅広く情報提供が行えます。
- ・ 登録ボランティア向けに、ニーズ紹介や活動上の注意事項などを掲載したニューズレターも発行します。

### ②インターネットの活用

本会ホームページを活用し、地域情報を始めボランティアに関する情報を一元化して提供できるようにしていきます。

### ③拠点内での情報提供

情報コーナーを設置し登録団体及び来館者に対し、福祉保健に関する情報提供をします。

### ④ニーズ調査等

社会福祉施設や障害児者団体等にニーズ調査を行い、潜在的なボランティア依頼を把握し、コーディネートに活かしていきます。

## エ ボランティアの育成・支援

ボランティア活動への理解を深め、活動の担い手づくりや強化を目的として、各種講座を実施します。活動の意欲や心構え等についての理解を深めるとともに、点訳・音声訳等の活動に必要な技術の取得をするための講座や、活動上の課題解決となるような講座や、西区福祉保健活動拠点の立地の利便性を活かした、団塊の世代や学生・勤労者等向けの講座等を実施します。

また、地域ケアプラザ等の関係機関や障害児者団体、ボランティアグループ等との共催実施など連携を図り、西区全体でボランティア活動を推進する地盤づくりにもつなげていきます。

### 講座イメージ

- ・ 初めてボランティアをする人を対象とした、入門講座の実施
- ・ 夜間時間を利用した講座
- ・ 活動上の課題解決となる講座
- ・ 点字・音声訳等拠点施設を活用できるボランティアの養成講座

## オ ボランティアに関する相談・紹介業務

ボランティアに関する相談・紹介業務は、従来より横浜市西区社会福祉協議会が実施している事業であり、長年培ってきたノウハウがあります。

福祉保健活動拠点の利便性の高い立地を活かし、そのノウハウを駆使して相談・紹介業務にあたることにより、さらに市民活動の発展に寄与していきます。

### ① コーディネート

市民活動・ボランティア活動に関するさまざまな相談に対応します。依頼者の希望と活動希望者とを適切にマッチングし、これから活動を行おうと考えている人に対しての支援を行います。活動紹介後のフォローアップも丁寧に行い、継続した活動に結びつくようコーディネートを行います。

### ③ 活動希望者の登録

活動意欲のある人を登録し、定期的に情報紙やニーズ情報を送付するなどして、活動意欲の継続を図ります。また、定期的に登録更新を行います。

## カ メールボックス、ロッカーの貸出業務

メールボックス、ロッカーについては、登録団体の事務作業・情報交換などを円滑に推進するため、団体交流室内のメールボックスおよびロッカーを1団体にそれぞれ1個貸出します。

貸出期間は、貸出日から最初に迎える3月31日までとします。なお、利用団体がメールボックスまたはロッカー個数を上回らず引き続き使用を希望する場合は、以後1年間継続します。ただし、期間満了前に使用を取り止める場合は、取り止めた日までとします。

利用予定者がメールボックスまたはロッカー個数を上回った場合は抽選により貸出ます。抽選の実施は、毎年4月1日の利用希望者数を基準に実施します。ただし、メールボックスに空きが生じた場合はこの限りではありません。

## キ 地域福祉（保健）計画地区別計画の推進への取り組みについて

「西区地域福祉保健活動計画」策定時には本会も協働事務局として取り組み、その推進にも協働して取り組んでいます。同計画と目標を共有した「区社協福祉プラン～思いやりと助けあいのあるまちに！」を策定することにより、社会福祉協議会の会員を中心とした地域の福祉保健関係者の「地域のつながり」を作ることを目指して活動しています。

地区社協を中心として、地区（地域）内で計画推進について検討する場をつくるよう働きかけています。第2次案を策定時には地区別計画を作れるよう、区と連携しながら、地区（地区社協）に働きかけています。

## ク 貸し館の利用目標件数、及び利用促進策の工夫について

### ① 利用目標件数

	上半期	下半期（1月～3月）※
団体交流室	件	73件
多目的研修室	件	60件
点字制作室	件	15件
録音室	件	23件
対面朗読室	件	23件

※他区拠点1日あたりの平均利用件数×88日×3割で見込みました。

### ②利用促進策

- ・1月発行の本会広報紙「もくせい」で拠点の特集を組みます。
- ・本会ホームページに拠点のページを作成します。

<以上>

# 平成19年度 福祉保健活動拠点収支予算書

施設名：西区福祉保健活動拠点

(自)平成20年1月1日  
(至)平成20年3月31日

(単位：千円)

		積算内訳	金額	
収入		指定管理料収入	6,061	
	その他	印刷機等利用収入	50	
	<b>収入合計(A)</b>			<b>6,111</b>
支出	人件費	常勤職員給与、非常勤職員給与	2,069	
	事業費	講師謝金、会議費等	625	
	管理費	日常管理、光熱水費、保守点検、共益費、駐車場代等	3,417	
	その他			
<b>支出合計(B)</b>			<b>6,111</b>	
<b>収支 (A) - (B)</b>			<b>0</b>	