

平成19年度 横浜市西区福祉保健活動拠点事業報告書

1 施設名

横浜市西区福祉保健活動拠点

2 事業報告

【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した。
- 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よう努めました。

(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・公正に管理しました。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、質の確保と経費節減を行いました。

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

- ・ 消防設備点検
 - ・ エレベータ点検
 - ・ 空調設備点検
- } 建物共有部分管理として店舗・事務所管理組合が、業者委託して、実施
- ※新築のため今年度実施しませんでした。

③清掃業務について

- ・ 日常清掃 週4日実施しました。 (業者委託)
- ・ 定期清掃 月1日実施しました。カーペット洗浄1回、ビニールシート床清掃2回 (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し、夜間警備を実施しました。

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。

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した。

また、拠点内に「ご意見箱」を設置しました。

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ました。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の緊急連絡表を作成しました。

②職員の役割分担

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。
- ・ 建物内他事業者との連携体制を整えました。

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
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
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。
- 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した。

(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 2.5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しました。12月18日（火）
- ② 非常勤職員を含めた全職員で、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した。

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した。

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した。

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、管理を行いました。

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）を開催し、法人業務全体の検討・情報共有を実施しました。
- ② 管理日誌を作成し、管理状況・利用者状況の送りを記載し、翌日の始業時ミーティングで確認をしました。
- ③ 事務所内LANネットワークによる日常的な情報共有を行いました。

(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を念頭に拠点運営を進めました。

また、これまで横浜駅西口にある「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」等で活動していた市域・県域の団体等、これまで本会とあまり接点のなかった団体に利用いただけた反面、西区内で見ますと「旧市街地からのアクセスがあまりよくないため不便さを感じる」とご意見をいただくこともありました。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た事業展開を進めました。

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した。

- 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、高齢者福祉関係分科会
- ③ 区役所が主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

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

- ・ 本会広報紙「もくせい」の1月発行号に、「拠点オープン」特集を組み、場所の周知を始め、利用方法等を、区内自治会町内会を通じて全戸配布することにより、幅広く情報提供を行いました。

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努めました。

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した。

エ ボランティアの育成・支援

1 ボランティア安心・安全講座

ボランティア活動を安心して安全に続けるために必要なこと、リスクを未然に防ぐことについての理解を深めてもらうため開催

日時 2月22日(金) 14:00～15:30

3月4日(火) 11:00～12:00

内容 テーマ

「ボランティア活動におけるリスクとリスク回避」

「安心して活動を続けるために」

講師 (株)福祉保険サービス職員ほか

2 「しょうがい理解」のための研修

福祉保健活動拠点の開所を機会に、地域の方に障がいのある方への理解を深めてもらうために開催

日時 3月28日(金) 10:00～12:00

内容 テーマ

「しょうがい理解～地域で暮らすために～」

講師 臨床心理士 諏訪 利明氏

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・紹介業務にあたりました。

① コーディネート

ボランティアコーディネーターとして平日日中に非常勤職員1名を配置。また、夜間・土日・祝日勤務の非常勤職員も、ボランティアコーディネーターとして相談に対応しました。

相談内容はカードに記載し、他の職員との情報共有を図りました。

ボランティア依頼内容によって、登録ボランティアを中心に調整しました。

ボランティア活動をしたい人に対しては、既存のボランティアグループを紹介したり、活動紹介を行いました。

③ 活動希望者の登録

活動意欲のある人を登録し、ニーズ情報を提供するなどして活動意欲の継続を図りました。

カ メールボックス・ロッカー、印刷機、パソコンコーナーの貸出し業務

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以下の機器等を貸出しています。

① メールボックス、ロッカーについて

メールボックス（24個） 利用 12団体

ロッカー（15個） 利用 15団体

先着順により、1団体にそれぞれ1個貸出ししました。

平成20年度の利用については、新たに登録団体からの希望を取り、公開抽選により、利用団体を決定しました。

② 印刷機について

カラー印刷機・マックスアートの利用提供しました。

印刷機利用説明会 12月27日（木）

1月23日（水）

3月 1日（土）

③ 団体交流室設置パソコンについて

マックスアートを使って印刷を行う場合にご利用いただきました。

また、読み上げソフトをインストールし、視覚障がいがある方がインターネットを使って情報を得たい時等にご利用いただけるようにしました。

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。

計画推進イベントを区役所と協働で実施しました。

日時 3月8日（土）

会場 藤棚地区センター 体育室

内容 区内障がい者地域作業所紹介パンフレットの配布

地区社協活動紹介パネルの展示

福祉体験コーナーの設置

（視覚障がい者日常生活用具等の展示・高齢者疑似体験など）

ク 貸し館の利用件数、及び利用促進策の工夫について

① 利用件数

	上半期	下半期（1月～3月）※
団体交流室	件	37件
多目的研修室	件	113件
点字制作室	件	21件
録音室	件	8件
対面朗読室	件	14件

※開所日 平成20年1月1日

② 利用促進策

- ・登録状況 利用登録団体 87団体
- ・拠点開所前に利用団体登録説明会を実施し、開所後にスムーズに利用が出来るよう、事前登録を行いました。
 - 1月7日（水）戸部本町地域ケアプラザ 18団体22人参加
 - 1月8日（木）西区役所 24団体29人参加
- ・1月発行の本会広報紙「もくせい」で拠点の特集を組みました。
- ・本会ホームページに拠点のページを作成しました。
- ・拠点利用登録団体間の情報交換を図るために、交流会を実施しました。
 - 3月5日（水）10:00～11:30 35団体30人参加
- ・印刷機の円滑な利用が図れるよう曜日や時間帯を変えて説明会を実施しました。
 - 12月27日（木）10:30～12:00 7団体7人参加
 - 1月23日（水）15:00～16:30 13団体16人参加
 - 3月1日（土）10:00～11:30 10団体15人参加

平成19年度 福祉保健活動拠点収支決算書

施設名：西区福祉保健活動拠点

(自)平成19年4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	
その他			140
印刷機等利用収入			140
収入合計(A)			6,201
支出	人件費	常勤職員給与、非常勤職員給与	1,964
	事業費	講師謝金、会議費等	575
	事務費・管理費	日常管理、光熱水費、保守点検、共益費、駐車場代等	3,662
	その他		
支出合計(B)			6,201
収支 (A) - (B)			0