

平成21年度 福祉保健活動拠点事業報告書

1 施設名

西区福祉保健活動拠点

2 事業報告

(1) 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>

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
4月19日（日）は職員不在による開館遅延のため9時から15時まで開館でき
ませんでした。

<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（29台）
- ・防火対象物点検 年1回実施

○小破修繕

- ・音声訳パソコン音量調整ソフト経費

<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。

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」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。本会理事会に報告し、解決に向けてのご意見をいただきました。

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「ご意見箱」を設置しました。

④ 苦情対応例

○西区社会福祉協議会に寄せられた苦情は6件ありました。
主に実施事業（送迎サービス）等制度に対する苦情をいただきました。

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。

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。建物内他事業者といっしょに年2回防災訓練を実施し連携体制を整えました。

④ 事故防止への取り組み

年2回の防災訓練終了後に、西区福祉保健活動拠点内の防災設備（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行いました。また、会場利用者に対して貸出しの際避難経路図を利用時に提示します。

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」を事務所内に配備しています。

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」による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ました。

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、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、個人情報取り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

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、トイレットペーパーは再生紙を使用しました。

③温室効果ガス抑制に関する取り組み

室温設定を徹底しました。

(2) 職員配置・育成について

ア 職員体制について

常勤職員	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ター業務、夜間、日曜・祝日対応

イ 職員の研修計画について

非常勤職員を含めた全職員を対象とした全体会議を、月1回実施し、情報の共有と業務への習熟を深めるとともに、12月22日にAED研修を実施、常勤職員・非常勤職員を問わず西区役所・市社協等が開催する研修に参加しました。

ウ 職員の情報共有の方法、連携等について

- ①常勤職員を対象として事務局会議（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業務日誌を作成し、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、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、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

① 上記団体との連携を図るために行った連絡会や会議

・利用者懇談会の開催

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。

開催日：3月4日（水）13:30～15:30

参加団体：28団体 29人

・無料合同相談会の開催

拠点登録をしている多様な団体の活動を活かし、地域向けの無料相談会を実施しました。

開催日：平成22年2月13日（土）13時

協力団体：6団体

- ・特定非営利活動法人 建築Gメンの会
- ・特定非営利活動法人 成年後見センター・ラパス
- ・特定非営利活動法人 遺言NPO
- ・法務システム研究会
- ・横浜市社会福祉士会
- ・西区社協あんしんセンター

相談件数：のべ9件 7名

① 情報提供及び情報収集を行っている方法・ルート

区社協の部会、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、会場の貸出しを通して利用団体との交流を行いました。

○ 部会

A区分（地域福祉関係団体）部会、B区分（当事者団体）部会

C区分（専門機関）部会

○ 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

○ 利用団体を実施する会議

西区民生委員協議会、西区老人クラブ連合会をはじめ、ボランティア団体、障がい者団体、福祉関係団体、NPO等が利用、横浜駅に至近であるため、西区内の団体にとどまらず、他区の団体や、全市的に活動する団体の利用もあり、利用時に活動についての情報収集（職員の交流・チラシ等の掲示）を行う等交流ができました。

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発行したボランティア情報紙の概要

- ・広報紙「もくせい」（年４回発行）

区社協のPRや地域の福祉活動の紹介、ボランティア関係情報の提供を行うう区民へ福祉への理解を深めてもらうことを目的に、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。

なお、自治会町内会以外の世帯も含め、幅広い年代へ情報を発信するために、新聞折り込みのフリーペーパーを活用し、「もくせい号外」を発行しました。

②その他の媒体による情報提供

- ・インターネットの活用（アクセス数 14,959回）

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ボランティア情報コーナーの活用

- ・「ボランティア情報」「障がい児者関連情報」などの見出しを付けて、チラシの掲示をするなどの工夫をしました。

- ・団体交流室に書棚を配置し、福祉関連の雑誌などを自由に閲覧できるようにしました。

エ ボランティアの育成・支援

○ボランティア入門講座等の開催

開催日：11月30日「探してみよう 私にできること」

ボランティア活動について・活動者の話

12月1日～12月13日「やってみよう 私にできること」

ボランティア体験実習

12月14日「続けよう 私にできること」

振り返りと区内の施設・団体紹介

参加者数：延べ17人

○ボランティアあんしん・あんぜん講座

開催日：3月18日午前「ボランティア保険 請求事例から学ぶ」

3月18日午後「救急法の実技」

参加者数：のべ19人

○「ユニバーサルデザインってどういうこと？」

開催日：1月24日（日）

参加者数：11名

○聞くことはコミュニケーションの第1歩

開催日：2月16日（火）

参加者数：20人

○あなたのIT技術をこれから地域に生かす研究会

開催日：1月29日（金）

参加者数：16人

② ボランティア（新規、既活動者）支援に関する取り組み

○ ボランティアハンドブックの配付

ボランティア活動を始めて行う方を対象にボランティア活動の基本について冊子まとめ新規登録者に配布。

○ ボランティアニュース

ニーズ情報・ボランティア保険などの活動に役立つ情報をまとめ、ボランティア登録者や関係機関等に配布。（年 1 回 280 部）

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、以前から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 ボランティアコーディネーターの配置状況

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。

② ボランティアコーディネート件数・相談紹介業務の実績

単発依頼 依頼件数 142 件→紹介件数 123 件（紹介人数 268 人）

継続依頼 依頼件数 19 件→紹介件数 6 件（紹介人数 17 人）

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。

ボランティア活動希望者には、既存のボランティアグループの紹介や、具体的な活動とのコーディネートを行いました。

カ メールボックス、ロッカーの貸出業務

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（23個） ロッカー（15個）

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、メールボックス（団体交流室）およびロッカー（団体交流室・多目的室）を1団体にそれぞれ1個貸出しました。（貸出期間 4月1日から翌年3月31日まで）

利用については新年度開始前に改めて登録団体から希望を取り、希望団体が多数だったため、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・マックスアートを実費相当額の負担により利用提供しました。

また、印刷機をスムーズに利用していただけるよう説明会を実施しました。

月 日	内容	参加数
4月15日（水）午後	・印刷機業者による使用方法説明 ・質疑応答	1団体 1人
5月16日（土）午後		1団体 1人
7月10日（金）午後		13団体 16人
7月15日（水）午後		2団体 2人
9月25日（金）午後		0団体 0名
11月20日（金）午後		1団体 1名
1月22日（金）午後		0団体 0名
3月12日（金）午後		2団体 2名

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）計画区別計画の推進への取り組みについて

計画推進に取り組む団体等に対して、活動場所の提供をするなどの拠点利用を通じた支援をしました。またボランティア活動に関する相談を通じて、新たな活動者を地域活動につなげました。

また、地区社協ごとに担当職員を配置し、各地区で開催された地区別懇談会に参加するとともに、西区福祉保健活動拠点について周知しました。

ク 貸し館の利用実績及び利用促進の取組について

①利用実績

	利用件数	利用率
団体交流室	885	53.9%
多目的研修室	539	48.4%
点字制作室	216	19.8%
録音室	76	7.1%
対面朗読室	354	31.3%