

平成23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>

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（5台）、
プレフィルター清掃（30台）

○小破修繕

- ・点字制作室パソコン修理 紙折機修理

<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ることにつなげます。

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。

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

- ・「拠点の入口が分かりづらい」というご意見に対し、区役所の協力を得て管理組合に働きかけを行い、建物内の案内板を変更してもらいました。
- ・「印刷機がすぐに壊れる、支払方法が面倒である」というご意見に対し、利用団体にアンケートを行い、より使いやすい印刷機の導入と、使用方法の変更を行いました。

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1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1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ています。

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、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、トイレッ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。

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ト業務、夜間、日曜・祝日対応

イ 職員の研修計画について

非常勤職員を対象とした窓口職員会議を、月1回実施し、情報の共有と業務への習熟を深めています。

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2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業務日誌にて、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

西区における福祉保健課題は、他区と同様に高齢者の地域の中での孤独化防止、障がい者理解の促進・向上、地域全体の子育て支援体制の確立等、様々な分野に亘り、その解決に向けて高齢・障がい・児童各関係分科会を中心に取り組みを進めています。

また、平成21年度策定の「第2期西区地域福祉保健計画」推進のために、西区役所。地域ケアプラザとともに各地区別の支援チームを編成し活動しています。

さらに、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ています。

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

① 登録団体交流会の実施

- ・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8日（木）14:00～15:00 参加団体 33団体

② 印刷機 説明会の実施

- ・印刷機を利用方法、さらなる活用方法を学ぶため利用説明会を開催しました。
11月9日（水）、1月11日（水）、1月26日（木）、3月8日（木）
全4回 のべ参加者数 32名

② 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・連携を図ると共に、会場の貸出しを通して利用団体との交流を行いました。

○ 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

○ 利用団体が実施する会議

西区民生委員児童委員協議会、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ています。

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3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い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。
- ・「ボランティアニュース」（年4回発行）
ボランティア登録向けに、ボランティアニードや講座の案内などの情報を届けるため情報紙を発行しました。平成23年度は、よりタイムリーな情報を届けるため、発行回数を1回増やし年4回としました。

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 13, 111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ています。
- ・団体交流室に福祉関連の雑誌などを自由に閲覧できるようにしています。

エ ボランティアの育成・支援

①新規ボランティア支援への取り組み

- ・ボランティアハンドブックの配付
ボランティア活動の基本について冊子まとめ新規登録者に配布しました。

講座名	月日	テーマ・内容	延人数
はじめよう 私にできること講座 ～障がい児・者支援編～	6月26日(日) +実習	講義(ボランティアの基礎)、 各施設での実習	7人
はじめよう! 私にできること講座 ～子育て支援編～	1月27日(金) +実習 2月16日(木)	講義(ボランティアの基礎)、 各施設での実習	7人
「デージー図書(デジタル録音図書)製作ボランティア入門講座」	6月13日～ 10月3日 全12回	録音技術から、編集技術まで講義、実技で学ぶ。*NPO法人デージー横浜との共催	104人

- ・活動のきっかけとなるよう、以下の講座を開催しました。

②既に活動中のボランティア支援への取り組み

- ・「ボランティアニュース」の発行
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しました。
- ・スキルアップ、モチベーションの向上を目的とした講座を開催しました。

講座名	月日	テーマ・内容	人数
ボランティアの学び舎シリーズ 第3回「防災・減災を学ぶ」	6月30日(月)	講師：岡崎 知博氏 (横浜市民防災センター所長)	28人
ボランティアの学び舎シリーズ 第4回「企業からユニバーサルデザインを学ぶ～みんなが使うトイレとお風呂～」	9月30日(木)	TOTO ユニバーサルデザイン研究所を訪問し、講義と体験を実施	7人
ボランティアの学び舎シリーズ 第5回～プロから学ぶちょっと気になる子への関わり方～	1月31日(火)	講師：木元 理夫氏 (居宅介護センター森のピーターパン統括所長)	26人
ボランティアの学び舎シリーズ 第6回～あんしんあんぜんを学ぶ～	3月28日(水)	①初期救急法を学ぶ ②起こりやすい事故と保険を学ぶ	38人
視覚障害者の支援者のための講座～視覚障害者向け情報ネットワークサピエのご紹介～	11月30日(火)	視覚障害者が利用する情報サイト「サピエ」について学ぶ。 *中央図書館との共催	30人

③他機関との連携

- ・西区市民活動支援センターとの協働・協力事業

「伝わる写真とコメント作成講座」

住民主体の情報発信、広報力の向上を目的として講座を開催しました。

テーマ・内容	月日	延人数
カメラの機能を活かす撮影手法 (写真編) 講義・撮影	11月13日(日)	10人
五感に訴えることば選び (コメント編) 講義・ボランティア取材	11月26日(土)	9人
「伝わる」への極意(バージョンアップ編)	12月17日(土)	10人

- ・他機関で実施するボランティア関係講座にて、講師を務め、区内のボランティア講座の実施に協力を行いました。

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	紹介件数	紹介人数	対応率(%)	
				23年度	22年度
児童	2	1	1	50	—
障がい	5	4	4	80	75.0
高齢	138	130	335	94.2	83.5
その他	1	1	0	100	100
合計	146	136	340	93.1	83.1

※調整中1件、調整がつかなかったもの2件、取り下げ7件

②継続依頼

	依頼件数	紹介件数	紹介人数	対応率(%)	
				23年度	22年度
児童	4	4	4	100	100
障がい	7	5	8	71.4	42.9
高齢	4	4	14	100	37.5
その他	2	2	0	100	0

合計	17	15	26	88.2	42.1
----	----	----	----	------	------

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（19個） ロッカー（27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、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。

平成24年度は、印刷機についてについて登録団体にアンケートを実施し、平成24年1月から、新しい印刷機の導入しました。また、これに伴い、利用説明会を実施しました。

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

部屋名	利用件数	
	平成23年度	平成22年度
団体交流室	1014件（57.3%）	927件（55.9%）
多目的研修室	660件（60.8%）	593件（53.1%）
点字制作室	299件（28.6%）	236件（22.0%）
録音室	191件（18.2%）	140件（13.1%）
対面朗読室・編集室	429件（39.4%）	390件（35.9%）

②登録団体

184団体（H22年度 152団体）

ボランティア・市民活動団体	障がい児者等当事者団体	その他 （地域団体、福祉保健の職域団体）
90	32	62

②施設の広報・PRの方法・媒体

- ・ 広報紙「もくせい」にて西区福祉保健活動拠点を周知
- ・ 本会ホームページにて西区福祉保健活動拠点のページを設置

平成23年度 福祉保健活動拠点収支決算書

施設名：横浜市西区福祉保健活動拠点

(自)平成23年4月1日

(至)平成24年3月31日

(単位：円)

	積算内訳	金額	
収入	指定管理料収入	平成23年度指定管理料	20,420,900
	その他収入		
	利用料収入等	印刷機・大判印刷機利用料等	1,196,785
	負担金収入	法人光熱水費負担分、自動販売機電気料	415,679
	参加費収入	講座参加料	43,800
	収入合計(A)		22,077,164
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	9,813,894
	事業費	ボランティア事業費(講師謝金、広報紙発行・HP経費など)	547,800
	管理費		
	日常管理・事務費	通信運搬費、消耗品購入、印刷機リース代・保守代、手話通訳謝礼等	2,314,515
	光熱水費	電気代、上下水道代	1,832,904
	小破修繕費		47,250
	委託業務費	警備、清掃、空調機器保守委託費	1,564,121
	賃借料	管理費、駐車場代	5,438,880
	消費税		517,800
支出合計(B)		22,077,164	
収支 (A) - (B)	指定管理料残額は市に戻入	0	