

平成25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（4台）
 - プレフィルター清掃（30台）
- 小破修繕
 - ・ワイヤレスマイクの修繕、ヘッドホンの買換え等

<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
 - カーペット洗淨 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。

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、ひとりで勤務する際の緊急時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。

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、会場利用者対して貸出しの際避難経路図を利用時に手渡し、各部屋のドアの内側に大きく提示し対応しています。

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 業務日誌にて、管理状況・利用者状況の送付を記載し、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 登録団体研修会・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、研修・交流会を実施しました。

2月7日（金）13:30～15:00 救急法講習会
15:00～17:00 交流会

② 団体PRシートの作成

登録団体同士の情報共有が出来るよう、希望の団体にはPRシートを作成して頂き、掲示や閲覧を行いました。

③ 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

・利用団体を実施する会議

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。

②その他の媒体による情報提供

- ・インターネットの活用

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。

アクセス数：10,506回

更新回数：40回

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。

- ・活動のきっかけとなるよう、以下の講座を開催しました。

講座名	月日	テーマ・内容	延人数
技ありボランティア入門	8月1日～ 9月5日	第1回 オリエンテーション 実技①大工道具の使い方 第2回 実技②大工道具の使い方、包丁研ぎ 第3回 実技③水回りのお手入れ 第4回 実技④植木の剪定 第5回 実技⑤草むしり 講座のふりかえり 協力：横浜建設一般労働組合西支部	87人
傾聴ボランティア入門講座 (全2回)	10月29日 11月5日	新たにボランティア活動をはじめの方や既にボランティアグループなどで活動されている方が、話を聴く基本の技術を学びました。 講師：鶴田 恵美子氏 (一般社団法人日本支援助言士協会 理事長 NPO 法人 CLIP. あこーん電話相談室 代表)	31人

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	延人数
ボランティアの学び舎シリーズ 第11回～高齢者と一緒に楽しむレクリエーションを学ぶ～	6月26日	高齢者とのコミュニケーション方法や、高齢者が集まる場での簡単なレクリエーションを学びました。 講師：(公財)日本レクリエーション協会 公認指導者養成機関チーム 小山亮二氏	33人

ボランティアの学び舎シリーズ 第12回～プロから学ぶ皆で楽しむおいしいお茶の淹れ方～	9月27日	大人数にお茶を振る舞う時のコツや、おいしくお茶を楽しむコツを学びました。 講師：株式会社伊藤園	17人
ボランティアの学び舎シリーズ 第13回～効果的な広報のコツを学ぶ～	12月5日	広報活動の役割や、ちょっと目の引くチラシの作り方を学びました。 講師：株式会社タウンニュース社	14人
ボランティアの学び舎シリーズ 第14回～あんしんあんぜんを学ぶ～	2月7日	救急法（心肺蘇生、AED操作）について 実技を交えながら学びました。 講師：日本赤十字社 神奈川県支部	14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。

③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

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

①単発依頼

単発	依頼件数	紹介件数	調整中	調整つかず	取り下げ	紹介人数	調整数
児童	4	4	0	0	0	4	8
障がい	10	7	0	1	2	6	39
高齢	115	112	0	1	2	471	218
外国人	0	0	0	0	0	0	0
限定せず	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	1	0	0	0	1	2
合計	130	124	0	2	4	482	267

②継続依頼（高齢者施設での定期的な活動依頼等）

継続	依頼件数	紹介件数	調整中	調整つかず	取り下げ	紹介人数	調整数
児童	4	3	0	0	1	2	9
障がい	3	1	2	0	0	2	7
高齢	7	6	1	0	0	9	11
外国人	0	0	0	0	0	0	0
限定せず	3	2	0	0	1	2	19
その他	4	3	1	0	0	3	3
合計	21	15	4	0	2	18	49

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 21団体（24個中） ロッカー27団体（27個中）

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。

③団体交流室設置パソコンについて

オフィスのデータからの印刷や、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	利用のべ件数	
	平成25年度	平成24年度
団体交流室	905件（59.0%）	906件（61.7%）
多目的研修室	738件（69.5%）	680件（61.4%）
点字制作室	352件	354件
録音室	87件	154件
対面朗読室・編集室	548件	511件

②登録団体

利用登録団体 255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)
101	39	73

③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25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25年4月1日

(至)平成26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24年度指定管理料	20,755,000
	その他収入		
	利用料収入等	印刷機・大判印刷機利用料等	1,019,889
	負担金収入	法人光熱水費負担分、自動販売機電気料	56,150
	参加費収入	講座参加料	9,000
	収入合計(A)		21,840,039
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	10,343,932
	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)	523,000
	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	1,808,518
	光熱水費	電気代、上下水道代	2,097,249
	小破修繕費		35,030
	委託業務費	警備、清掃、空調機器保守委託費	1,455,237
	賃借料	管理費、駐車場代	5,432,160
	消費税		258,598
	支出合計(B)		21,953,724
	収支 (A) - (B)		(113,685)