

平成27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
 - ・ファンコイルユニットの修繕

<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程」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」のシステムに基づき、受付担当者→実務責任者（事務局長）→苦情解決推進チーム（市社協総務部）→総括責任者（横浜市社協常務理事）の順に報告し、基本的にはこのラインの中で解決を諮ることとしました。

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ることとします。

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市社協の独自システムである「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、日曜日や平日夜間職員がひとりで勤務する際の緊急時対応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。

併せて建物内他事業者と共に年1回防災訓練を実施し連携体制を整えています。

③ 事故防止への取り組み

拠点では防災訓練を2回実施しました。拠点利用者とともに避難経路及び防災設備（非常口、避難通路の確保や消火器、防災扉等）を確認しました。また会場利用者対して、貸室受付の際避難経路図を手渡し、各貸室のドアの内側にも同じ内容のものを大きく提示しました。平成27年度はこの避難経路図をより見やすくなるよう、改良しました。

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」を事務所内に常備しました。

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」に記載された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ています。

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、社協共通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、ヨコハマ寄付本※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。

※ヨコハマ寄附本 不要となった本を受け付け、業者に引き取ってもらう。引き取り代金は横浜市社会福祉協議会への寄附となるが、本はリサイクル品として活用される。

④ 温室効果ガス抑制に関する取り組み

夏季、冬季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

非常勤職員を対象とした窓口職員会議を、定例で月1回実施し、情報の共有と業務への習熟を深めました。社協が企画した勉強会や、助成金などの受付が始まる前には、担当者より説明し、手順を確認しました。また、職員が外部で個人情報保護、人権啓発及び苦情解決研修を受けたあと、伝達講習を行いました。

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 業務日誌にて、管理状況・利用者状況の申し送りを記載しました。対応が必要な場合は経過、結果を記載し、拠点担当職員で共有しました。
- ③ 勤務する職員が入れ替わる際には、申し送りを常態化しました。
- ④ 周知する必要がある事柄は、随時、回覧にて連絡しました。
- ⑤ 対応が長期・複数回にわたる場合のために、日誌とは別の申し送り様式を作成し、使用しました。

（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、増加・孤独化する高齢者世帯への対応、障がい者理解の促進・向上、学齢期の子どもの居場所作り、ボランティア登録数増への取り組み、など多岐にわたります。

その解決に向けて、高齢・障害・児童・ボランティアの各関係分科会を中心に取り組みを進めました。また、地域福祉保健計画を推進する「にこまちトライプロジェクト」を発足。高齢・障害・児童・ボランティアの4分野で区や地域ケアプラザ、地域の団体や施設、住民と協働して地区への支援を行いました。

また「第3期西区地域福祉保健計画」策定・推進のため、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ました。

地区、団体の共通の問題として、地域活動の担い手の高齢化が挙げられますが、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、講座・勉強会を開催するなどして拠点を活用しました。

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 利用調整会議の実施

拠点利用登録団体間の交流・情報交換を図るために、次の日程で利用調整会議を開催しました。

1月29日（金） 14:00～16:00 多目的研修室
参加数 22団体 26名

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、拠点内の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、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、西区シニア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交換（貸室受付・チラシ等の掲示）を行う等交流を図ることができました。

・地域からの問い合わせへの対応

手話、日本語教室など、地域から参加希望があった場合に個別に相談対応を行いました。

・西区社協の事業との関係

物品寄附やフードバンクの配分先として、登録団体に連絡・問い合わせしました。

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2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、タウンニュースの紙面を買い取り、幅広く情報提供を行いました。

・「ボランティアニュース」（年1回発行）

ボランティア登録者・団体向けに、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

ホームページを一新し、地域情報を始めボランティアに関する情報をリアルタイムに更新できるシステムを構築しました。またフェイスブックのアカウントを新規に取得し、地域の活動の写真等を活用してPRできる機会を増やしました。

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等を冊子に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、講座を開催しました（「③ボランティア関係講座への開催協力」参照。）

- ・フクシア内にボランティア掲示板を設置し、来館者に現在募集中のボランティア活動の情報をわかりやすく紹介しました。
- ・はじめてボランティア活動をする活動者に向けて、活動の心構えや事前準備、車いすの操作方法等を学ぶ機会を定期的につくりました（ボランティア入門ミニ講座）

③ 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・場所	テーマ・内容	人数
ボランティアの学び舎シリーズ第17回 障がいのある方への外出支援講座	12月11日 西区福祉保健活動拠点「フクシア」	障がいの特性を学ぶことで、安心して外出支援ボランティアが始められる講座を開催しました。 講師：横浜移動サービス協議会	4人

③ボランティア関係講座への開催協力

講座名	月日	テーマ・内容	延人数
横浜シニア大学（野毛山荘にて） テーマ：「さまざまなボランティア活動とその心構え」	7月28日	身近な相談先である、ボランティアセンターや地域ケアプラザについて説明を行いました。また、実際に活動をされているボランティア2名を招いてボランティア活動のやりがい等をお知らせしました。	40人
宮崎地域ケアプラザ テーマ：「ボランティア活動～はじめの一歩～」	2月2日 宮崎地域ケアプラザ	宮崎地域ケアプラザを中心としたエリアでこれからボランティア活動を始めた人を対象に、ボランティアの基礎知識と車いすの操作方法について伝えました。	10名

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、社協固有の事業であり、従来から横浜市西区社会福祉協議会が取り組むべき事業であり、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】

平成28年3月31日現在

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	対応率	前年度対応率
児童	1	1	0	0	0	34	1	100%	66%
障がい	6	4	0	1	1	5	18	66%	62%
高齢	65	60	0	0	5	1022	115	92%	97%
外国人	0	0	0	0	0	0	0	-	-
限定せず	4	4	0	0	0	25	9	100%	85%
その他	0	0	0	0	0	0	0	-	100%
合計	76	69	0	1	6	1086	143	91%	93%

【継続依頼（施設での定期的な活動依頼等）】

平成28年3月31日現在

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	対応率	前年度対応率
児童	1	1	0	0	0	1	2	100%	-
障がい	7	3	2	1	1	7	5	42%	66%
高齢	4	4	0	0	0	4	4	100%	100%
外国人	1	1	0	0	0	1	2	100%	-
限定せず	4	4	0	0	0	5	10	100%	71%
その他	1	1	0	0	0	1	2	100%	-
合計	18	14	2	1	1	19	25	82%	73%

④ フードドライブ（食料運動）の実施

まだ食べられるのに、いろいろな理由で処分されてしまう食品を、『たべもの』に困っている人や団体に届ける「フードドライブ」活動を新たに実施しました。

実施期間：平成28年2月21日（日）～29日（月）

寄付件数	寄付物品内訳	配分件数	主な配分先
39件（349点）	主食（69点）、副菜（120点）、飲料（67点）、調味料（53点）、菓子類（24点）、その他（16点）	10件	高齢者食事会、多世代交流サロン、認知症カフェ、こども食堂、青少年支援施設、路上生活者支援団体

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、メールボックス（団体交流室）およびロッカー（団体交流室・多目的研修室・点字製作室）を貸出しました。

① 貸出数

メールボックス 24団体（24個中） ロッカー38団体（39個中）

② 貸出期間

4月1日から翌年3月31日まで。一年ごとに更新。

③ 貸出団体 選定方法

利用については新年度開始前に登録団体から希望を取りました。申込数がロッカー・メールボックス数を超過した場合は、利用調整会議にて抽選しました。

④ 鍵の貸出方法

ロッカー・メールボックス用のカードを団体に配布。カードと引き換えに鍵を貸し出しました。その際、台帳に記入していただき、貸出回数を把握しました。

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

	利用日数 ※ (午前・午後・ 夜間の合計)	利用のべ件数	利用率
団体交流室	684日	1,067件	67.5%
多目的研修室	683日	736件	67.4%
点字制作室	356日	377件	35.1%
録音室	112日	113件	11.0%
対面朗読室	574日	633件	56.6%

※利用日数の全体数は1,014日(午前・午後・夜間合計)。
これを元にして利用率を算出しています。

② 登録団体

利用登録団体 225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)
106	34	79

③ 利用促進の取り組み

- ・貸室の空き状況を10月よりインターネットで開示しました。電話、来会の前
に確認する利用者が増えてきています。
- ・点訳、音声訳など一部の福祉に関する活動について、個人登録できるようにし
ました。これに伴い、録音室の利用が増えました。
- ・貸室予約方法を一部変更しました。これまで先着順のみで受け付けていた
が、予約開始日(利用月の6ヵ月前の1日)に抽選を導入しました。受付開始
時には電話できなかった団体も申し込むことができ、競争率の高い多目的研
修室も多様な団体に利用していただけるようになりました。

④ 施設の広報・PRの方法・媒体

- ・広報紙『もくせい』(タウンニュースに掲載)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。貸室、設備を案
内しています。

平成27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27年4月1日

(至)平成28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27年度指定管理料	21,371,960
	その他収入		
	利用料収入等	印刷機・大判印刷機利用料等	761,130
	負担金収入	自動販売機電気料	77,165
	サービス区分間繰入金収入		280,000
	収入合計(A)		22,490,255
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	10,704,204
	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)	480,000
	管理費		
	日常管理・事務費	通信運搬費、消耗品購入、手話通訳謝礼等	563,206
	光熱水費	電気代、上下水道代	1,984,256
	小破修繕費	フィルター交換、多目的研修室壁補修	58,200
	委託業務費	警備、清掃、空調機器、コピー機、AED	2,646,868
	賃借料	管理費、駐車場代	5,432,160
	消費税		824,600
	支出合計(B)		22,693,494
収支 (A) - (B)		(203,239)	