

## 令和元年度福祉保健活動拠点事業計画書

施設名：南区福祉保健活動拠点  
事業計画

## 1 場の提供について

## (1)場の提供を通じた関係性の構築・利用団体支援

福祉保健活動拠点のある浦舟エリアは、外国籍住民も多く、拠点の利用団体の中には外国籍の中学生の高校進学支援を行うフリースクールもあります。障害者団体や災害救援ボランティアネットワークなどの活動の場としても継続的に活用されています。AAなどの自助グループも活動しており、地域への自立につながる「場」として活用されています。また、ブルーレイディスクの設置や打ち合わせに使いやすいような机をはじめとす備品の入替、柔軟に貸出対応できるような予備機の設置など拠点の利用回数増加及び有効活用等、利便性の高い「場」の提供を推進します。

拠点の運営を担う指定管理者として、利用団体の活動を把握し、利用者懇談会を通じた横のつながりだけでなく、日頃から積極的に利用団体のつながりをつくることに意識的に取り組み、拠点のボランティア育成・相談・支援・コーディネート機能を積極的にPR、地域支援に活用できる取組とします。

地域住民が日常的に相互に支え合える地域社会の実現のための取組を積極的に推進します。

## (2)拠点の利用促進に関すること

## ①利用貸出件数(下記のとおり)

## ②利用促進策

- ・利用登録用紙は、ホームページ上からのダウンロードにより取得できます。
- ・広報紙等を利用して利用促進のPRを行い、利用率の向上を図ります。
- ・各種イベントの場においてPRを行います。
- ・空室状況一覧を掲示します。
- ・トモニーギャラリーを有効活用します。
- ・利用登録団体懇談会を開催し、団体同士のつながりを強めることで福祉活動のさらなる充実を図ります。

平日	目標（利用件数）			目標（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	201	197	35	70.0%	65.8%	14.1%
多目的研修室	118	184	154	48.6%	75.4%	63.3%
点字製作室	49	107	56	20.2%	44.0%	23.3%
録音室	100	144	18	41.0%	59.2%	7.5%
対面朗読室	84	148	32	34.4%	60.7%	13.1%

土日祝	目標（利用件数）			目標（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	28	48	4	24.7%	35.3%	2.5%
多目的研修室	87	101	4	83.5%	96.5%	7.7%
点字製作室	25	56	24	16.4%	52.9%	51.5%
録音室	28	42	4	27.0%	40.0%	7.7%
対面朗読室	33	48	7	31.7%	45.9%	15.4%

## (3)拠点のサービスの向上に関すること

引き続き、利用の都度記入していただく利用報告書の他、ご意見箱や窓口満足度調査など要望やご意見を受け付ける仕組みを複数設けます。

また、苦情については、館内に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を明示し、確実に対応できる体制を形成します。備品の整備等、直ぐに対応できるものについては早急に整備し、対応結果を館内表示するなどして、利用者へ伝達します。

職員には、窓口や電話の応対について、常に「親切に、迅速に、正確に」を心掛けるよう意識づけしています。これらを徹底するため横浜市社会福祉協議会へ寄せられた苦情や事故事例を1ヶ月ごとに職員ミーティングにて確認し継続的な意識啓発に努めています。

## (4)利用調整会議等の開催

利用者懇談会において、団体同士のつながりが構築できるような企画と併せて、拠点活動中に緊急な事態(けがや天災など)が発生したことを想定し、防災訓練やAED取扱い訓練などを企画していきます。

- ・開催実績 年1～2回
- ・参加団体数 50団体を想定

## 令和元年度福祉保健活動拠点事業計画書

## 2 ボランティア業務

## (1) ボランティアに関する情報収集、分析、計画立案

- ① ボランティア発掘と、登録者の活動の場の提供のため、ボランティアセンター登録者向けに「ニード情報」を年3～4回発行し、各種講座やボランティア依頼の募集に努めていきます。また、市社協ボランティアセンター運営のメールでの情報配信システムや区社協HPを活用し、生きた情報を提供できるよう努めます。
- ② ケア施設連絡会などの機会を通じて、地域のボランティア活動や地域情報の収集を行ったり、ボランティアセンター業務の依頼の傾向および分析した内容などを発信して行くことで、ボランティア活動についての企画を共に作っていただけるようにします。
- ③ 拠点内のボランティア募集依頼のチラシ掲示を定期的に入れかえ、拠点来所者に興味をもって参加してもらえるように努めます。

## (2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ① 社協みなみ(年4回発行)及びボランティアセンターだより「ボラび!!」(年2回。社協みなみと併せて発行)各回、区内全戸配布します。
- ② ボランティア登録者宛に定期的に「ニード情報」を発行します。
- ③ 活動拠点内及び複合福祉施設共同掲示版等にボランティア関連情報を掲示します。
- ④ ホームページを定期更新し、適時情報発信します。
- ⑤ パンフレットスタンドを対象別、情報別に整理し、わかりやすい情報発信を行います。
- ⑥ 各種外部での講座や区社協事業実施時にボランティアセンターに関する情報発信を行います。
- ⑦ 市社協ボランティアセンター運営のメールでの情報配信システムを活用し、南区ボランティアセンター登録者以外にも情報提供を行えるように努めます。

## (3) ボランティアに関する相談、紹介

- ① ボランティアコーディネーターが窓口及び電話(状況によっては現場)にてボランティア関連相談の受付を実施していきます。
- ② ボランティア連絡会と共催している各種講座やイベントでの体験ブースを経て興味をもった方を、実際の地域の活動へつなげていきます。
- ③ 引き続き、精神などに不安のある方のための「ちょこっとボランティア」の機会を区社協の活動内で作ったり、地域での活動につなげていけるような仕掛けづくりをしていきます。

- ・登録人数(個人)新規:60人、累計:470人
- ・登録人数(団体)新規:10件、累計:150件
- ・依頼件数:950件
- ・対応件数:800件
- ・紹介人数:750人
- ・調整件数:1800件

## (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ① ボランティア入門講座を開催します。
  - ② テーマ別(障がい理解など)、対象別(シニア層など)・活動別のボランティア講座を開催します。
  - ③ 活動のPRや後継者育成の視点も踏まえ、既存のボランティア団体と協働で講座を開催していきます。
  - ④ ボランティアフェスタを開催し、ボランティア(グループ)の交流を進めます。
- その他、各団体と調整しながら必要に応じた支援や講座開催を行うべく、日常の関係性構築に努めます。

## 3 他の関連組織とのネットワーク

## (1) 関連組織及び地域との連携

- ① ボランティアセンター運営委員会を開催し、区民の声を運営に反映します。
- ② 南区ボランティア連絡会への参加と活動を支援します。
- ③ 南区障がい児者団体連絡会への参加と活動を支援します。
- ④ 南区自立支援協議会への参加と活動を支援します。
- ⑤ 南区食事サービス団体連絡会への参加と活動を支援します。
- ⑥ 地域ケア施設連絡会や生活支援コーディネーター連絡会、地域包括支援センター連絡会へ参加します。
- ⑦ 南区子どもの居場所づくりネットワークへの参加と活動を支援します。
- ⑧ 各地区社会福祉協議会の活動を支援します。

## 令和元年度福祉保健活動拠点事業計画書

## (2)地域の福祉保健課題への理解と協力

第3期南区地域福祉保健計画を地区社協や南区役所、地域ケアプラザ等と協働で推進します。

## 【重点目標1:つながり・支えあい】

- ①地域の行事や活動を通し、様々な世代間のつながりを広げます。
- ②気軽に参加できる「ちょこっとボランティア」活動を広げます。
- ③ボランティアが集うイベント(ボランティアフェスタ等)に多くの団体が参加するよう働きかけ、ネットワークを広げます。

## 【重点目標2:活躍の機会・参加の場】

- ①地域団体やケアプラザと連携し、身近な場所でボランティアが増え、希望するボランティア活動に参加できるようにします。

## 【重点目標3:情報共有と災害時の備え】

- ①地域防災拠点訓練で障がい理解を深める取組を実施していきます。
- ②災害ボランティアセンターの機能強化を図るため、区役所や地域防災拠点との連携を進めます。

## 【重点目標4:健康づくり】

- ①地域住民がボランティアとして、生きがいづくりや健康づくりの活動を進めていきます。
- ②障害の種別や程度に関係なく、多くの障がい児者やその家族が地域でより充実した生活ができるよう支援していきます。

## 4 その他

## (1)職員体制、育成

## &lt;職員体制について&gt;

常勤職員1名

非常勤職員6名(〈4時間① 17:15-21:15〉の活動拠点管理〈平日〉2名)  
 (〈4時間② 12:45-17:15〉の活動拠点管理〈日・祝〉1名)  
 (〈4.5時間 8:50-12:50〉の活動拠点管理〈日・祝〉1名)  
 (〈8時間 9:00-17:00〉の活動拠点管理〈平日〉2名)

## &lt;職員育成について&gt;

横浜市社会福祉協議会による「基幹研修」「業務別研修」「課題別研修」「管理職研修」「中堅職員研修」に参加し、職種・課題別に職員の資質や意識の向上を図ります。また、ボランティアコーディネーター会議を定期的に開催して、専門性を高めます。

## 5 施設の適正な管理・運営について

## (1)施設の維持管理について

## ア 開館時間

年末年始(12月29日～1月3日)を除く午前9時～午後9時  
 (※但し、日・祝日は午後5時まで)

## イ 建物・設備の保守点検、小破修繕

委託契約先 株式会社 市川総業

委託内容 ①設備・防災設備保守点検業務  
 ②防災センター管理業務(24時間体制で点検業務を実施)

## ウ 清掃業務

委託契約先 株式会社 市川総業

委託内容 清掃業務(日常・定期清掃、害虫駆除)

## エ 警備業務

委託契約先 オールジャパンサービス株式会社

委託内容

拠点の建物およびこれに付帯する物件については、事故の発生を警報機器等により感知し、警察・消防署等関係機関と速やかに連絡を取り必要な措置を講じます。また、日曜・祝日に開館時間の遅延等が判明したときは、緊急連絡が管理職に入る措置を講じます。

## 令和元年度福祉保健活動拠点事業計画書

## オ その他業務

## (2) 苦情受付体制について

(南区社会福祉協議会苦情解決規則に則り対応)

<苦情への対応手順>

受付担当者及び実務責任者の名前を施設内に掲示し、受付から解決まで迅速に対応します。

また、横浜市社会福祉協議会と連携して、市社協の第三者委員への申立てが可能であることの掲示をあわせて行います。

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

以下の事柄について、施設内に書面を掲示して周知します。

- ① 苦情解決相談受付担当者及び実務責任者の氏名を掲示します。
- ② 横浜市社会福祉協議会のあっせん・調整を受けられる旨の表示をします。
- ③ 拠点内にご意見箱を設置します。
- ④ ホームページ及び拠点内に投書方法を掲示します。また、ご意見ダイアルのポスターを掲示して、苦情受付の複数の窓口を確保し、透明性や公平性をより高めます。

## (3) 緊急時(災害・事件・事故等)の体制及び対応について

福祉保健活動拠点管理運営マニュアルにより、緊急時に迅速かつ適切な対応・連絡体制をとります。

<職員の役割分担>

福祉保健活動拠点管理運営マニュアル及び消防計画により、各職員に役割分担を定めて対応します。

<地域や関係機関との連携体制>

防災センターと緊密な連携をとりながら、情報収集、消火、避難活動を実施し、災害時には1階防災センター、南区役所福祉保健課、市社協などと適宜連絡を取り合って対応する態勢を取ります。

- ① 複合福祉施設総合防災訓練を実施します。
- ② 福祉保健活動拠点独自避難訓練を実施します。
- ③ AED講習会や発電機の試運転など実践的な訓練を拠点利用者と合同で実施します。

## (4) 個人情報保護の体制及び取組について

<連絡体制>

本会が保有する個人情報の保護に関する規程に則った業務を行うとともに、個人情報保護取り扱いについて内部研修を実施し、理解の定着を図ります。また、区内ケア施設所長会で配付される個人情報に関する注意事項や事例などを職員と共有し確認します。窓口には、個人情報取扱い業務概要説明書を設置して、常時閲覧可能とします。

## (5) 環境への配慮及び取組について

<ゴミの発生抑制に関する取組>

次のとおり実施します。

- ① 給湯室等に資源ごみ等分別資料及びごみゼロルート回収資料を掲示します。
- ② ルート回収により紙類、産廃、燃やすごみなど分別を徹底して、ごみ発生を抑制します。
- ③ 拠点利用者には、ごみを各自持ち帰るよう協力を依頼します。

<再利用・再使用に関する取組>

- ① コピー用紙等裏紙活用を徹底します。
- ② 印刷機リサイクルトナー活用を徹底します。

<リサイクルに関する取組>

- ① 拠点内資源ごみ分別収集を徹底(事務室等に資源ごみの分け方・出し方一覧掲示)します。
- ② 給湯室にて資源ごみなどの分別を徹底し、「ヨコハマ3R夢プラン」に則った取組を行います。
- ③ ペットボトルキャップ回収運動に参加します。
- ④ インクカートリッジ里帰りプロジェクトに協力します。

<冷暖房の設定温度と照明の省力化>

- ① 室温設定を徹底します(節電シールやポスターの掲示)。
- ② 節電を徹底します(節電シールやポスターの掲示)。



