

平成 29 年度 福祉保健活動拠点事業報告書

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

今年度も外国籍の中学生の高校進学支援を行うフリースクールや音声訳ボランティア団体に、拠点を多く利用していただきました。また前年度からの懸案事項、拠点貸館の時間帯区分（午前・午後・夜間）について、午前 9：00～12：30、午後 12：30～17：00、夜間 17：00～21：00 に時間帯区分の変更を行い、スムーズに貸館業務を行うことが出来ました。

利用団体同士の関係性の構築・支援については、利用団体懇談会にてお互いの団体の紹介や協力出来ることを、話しあいを通して、交流の支援をしました。その中で事業の協力など、具体的な話につながるケースも出てきました。（例：外国につながる住民が多い地区社協と、日本語ボランティアグループとの連携など）。

またボランティア連絡会、障害児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ました。

(2)拠点の利用促進に関すること

①利用貸出件数

平日	実績（利用件数）			実績（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	181	201	37	64.3%	67.6%	12.7%
多目的研修室	111	179	145	45.5%	73.4%	59.4%
点字製作室	40	92	54	16.4%	37.7%	22.1%
録音室	95	127	22	38.9%	52.0%	9.0%
対面朗読室	90	122	27	36.9%	50.0%	11.1%

土日祝	実績（利用件数）			実績（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	23	39	2	20%	33.9%	1.7%
多目的研修室	55	94	23	47.8%	81.7%	20%
点字製作室	20	46	26	17.4%	40%	22.6%
録音室	34	55	7	29.5%	47.8%	6.1%
対面朗読室	37	54	15	32.2%	46.9%	13.0%

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するなど、利用者の利便性に配慮しました。
- ・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した。
- ・各種イベント（南まつり、浦舟納涼祭、ボランティアフェスタ等）の場においてPRを行いました。
- ・空室状況一覧を毎月掲示しました。
- ・利用登録団体懇談会を開催し、団体同士が協力し合えることの実現を目指し、連絡先の交換など仲介しました。団体同士のつながりのきっかけ作りをすることができ、福祉活動の充実を図りました。
- ・窓口利用満足度調査の結果を踏まえ、利用者の声を反映させた環境づくりに努め、改善策を提案しました。

(3)拠点のサービスの向上に関すること

今年度も利用報告書の他に、ご意見箱を設置。また、窓口満足度調査を実施し前回は上回る154名の回答を頂きました。その他、窓口や館内にいらっしゃる利用者に積極的に声を掛け、気軽に相談できる環境づくりに努め、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としています。

また貸館については、利便性向上の為に、団体交流室にパーテーションの設置を行いました。

職員には、常に「親切に、迅速に、正確に」を意識し、日常的な窓口や電話の対応の他、担当者不在時でも一定の対応ができる様、職員間の業務連携に努めました。

また、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ました。

(4)利用調整会議等の開催

今年度も12月8日に利用者調整会議を1部は懇談会、2部は防災訓練として実施しました。33団体33名の方に参加いただきました。

1部の懇談会について、参加者からは「他の利用団体の話も聞けて大変参考になった」、「幅広い活動の話し合いを聞けて良かった」との感想も寄せられました。2部の防災訓練については、災害時における避難経路の確認、施設の対応と、各団体に協力いただくことなどについて説明を行いました。

開催実績	1回
参加団体数	33団体

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 2月も含め、「ニード情報」を年3回ボランティアセンター登録者向けに発送し、各種講座やボランティア依頼の周知に努めました。また、市社会福祉協議会で運用している、メールでのボランティア情報配信サービスも活用し、区内ボランティア活動情報を周知しました。
- ② ケア施設連絡会等の機会を通じ、上記市社協ボランティア情報配信サービスでの情報発信を促したり、ボランティアセンター業務に関する情報提供を行いました。また、日ごろからの関係機関との情報共有により、講座やイベント等、ボランティア活動についての企画を共に多様な視点から検討し、実施することができました。
- ③ 拠点内のボランティア募集依頼のチラシの掲示を定期的に入れ替え、拠点来所者に興味を持ってもらえるよう努めました。また、同時に、拠点内での情報提供ができることを関係機関へ周知し、チラシなどの情報が集まるよう働きかけました。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ① 社協みなみ及びボランティアセンターだより「ぼらび!!」を計画通り発行。(年4回、うち2回はボランティアセンターだよりも併せて発行。) 各回8万9千部、区内全戸配布しました。
- ② 前述のとおり、ボランティア登録者宛てに3回のニード情報を発送しました。市社協ボランティア情報配信サービスでの情報発信を随時実施しました。
- ③ 活動拠点内及び複合福祉協働掲示板等にボランティア関連情報を掲示しました。
- ④ ホームページを定期的に更新し、必要な情報を随時発信しました。
- ⑤ チラシラックを対象別、情報別に整理し、わかりやすい情報発信を行いました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

登録人数	個人	新規	55
		累計	358
	団体	新規	22
		累計	124
相談件数			1632
依頼件数			857
紹介人数			860
調整数			2108

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

① 6月、11月、2月に実施。のべ21人が参加。

② 例年実施の講座に加え、ケアマネジャーをはじめとする支援者向けのボランティア講座や、ケアプラザで活動しているボランティア向けの講座を行い、ボランティアセンターについて知ってもらうことができました。

この結果ボランティアセンターへ支援者からの問い合わせや依頼も入るようになりました。また、ケアプラザでのみ活動しているボランティアが区域の活動に参加するケースもありました。

団体育成・サポートの一環として、団体との日常のつながりから状況を聞き取り、団体の運営について相談をうけながら活動継続や講座実施について調整を行った結果、今年度は手話講座の実施は1回となりました。

③ ボランティアフェスタを開催し、活動周知や交流を深めました。参加者は600人を超え、一般来場者に区域の活動を知ってもらう良い機会となりました。

また今年度は以下のような新しい取り組みを行い、より多くの方にボランティアフェスタを知り、フェスタを通じて様々な活動を知ってもらうよう働きかけました。

▶ 浦舟地域ケアプラザ、ボランティア連絡会だけでなく、区内ケアプラザを通じて舞台発表のボランティアを募集しました。その結果、4ケアプラザから活動発表団体が選出されました。舞台演出は引き続き「ステージみなみ」に依頼しました。

→ 発表を見た方からレクボラや、舞台演出の依頼が入り、活動に広がり生まれしました。また、浦舟エリア以外の方の発表により、拠点から遠いエリアの方にもフェスタを知ってもらうことができました。今後のつながりに期待できる結果となっています。

▶ 各団体のチラシ配架を各団体のブースで行うこととしました。また、ボランティア連絡会一覧の更新と配布をしました。

→ 活動に興味を持った人がすぐにチラシを手にとることができるようになりました。定例会などの参加につながりやすくなりました。

→ 個別チラシのない団体や、ボランティア連絡会についても知ってもらえるようになり、活動についての問い合わせもありました。

▶ ブース出展だけでなく、他団体の活動も知ることができるように、係員を各団体から選出し、全体の運営を行いました。

▶ どんとこいみなみ、横浜総合高校などへ声掛けをし、販売やブースを作りました。また、浦舟ケアプラザの「老後をプロデュース」や、子どもの居場所づくりネットワークなど、他業務からも出店をすることとなりました。

→ ボランティアフェスタの場を活用しての活動周知やボランティア募集などをする機会となりました。

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 各種会議の運営や出席により、窓口で待っているだけでは得ることのできない情報を集約し、ボランティアコーディネートに活かすことができました。

② 上記会議のみならず、自立支援事業による定例支援調整会議や介護・医療連携推進会議等関係機関との日常的なつながりや、ボランティアセンター事業の周知を積極的に行うことにより、ボランティア入門講座の対象の拡大等、新たな連携の場が増えました。

③ ボランティアセンターだけでなく、ネットワーク会議などを通じてボランティア団体とケアプラザ等の施設との情報共有の場づくりを行うことで、新しい内容の講座実施にもつながりました。

④ 利用調整会議での情報交換会や、企業や地域団体と連携して実施した「おみせサンタ事業」、ボランティアフェスタでの各種団体の活動発表など団体間の情報交換や関

係構築にも尽力しました。

⑤区社協の他業務に従事している職員や、地区支援担当職員などとの情報共有や連携により、ボランティアに関する情報提供や活動支援の働きかけの機会を多く作ることができました。その結果、ちょこボラ交流会やボランティアフェスタでの他業務からの発表など、ボランティアセンター事業の拡充にもつなげることができました。

(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に基づき、講座や連携会議開催においては、主に拠点の場を活用しながら、地区社協をはじめケアプラザなど各種関係機関とともに、推進してきました。

【区社会福祉協議会】

①3期地区別計画振り返りの一環として、地区社協活動発表会を行ないました。また、各種関係機関と連携し、「こどもの居場所づくりネットワーク」を立ち上げました。その他、地域活動推進のため、「トモニー助成金」を区内148団体に対し配分し、活動の支援を行いました。

②ボランティアセンターでは、相談調整や情報交換の場を提供するほか、地域活動に「一歩」が踏み出せない方や、体調に不安を抱えながらも活動をしたいと考えている方に向けた活動を企画し、次の活動につながるようサポートしました。その他、ケアマネジャー向けにインフォーマルサービスに関する研修を行いました。

③広報紙「社協みなみ」やホームページなどを活用して、地域の福祉活動の情報を発信しました。また、災害時における南区災害救援ボランティアネットワークの役割とボランティアセンター機能について検証しました。

④趣味や特技を活かしたボランティア活動について、施設等の依頼とスムーズにつながられるよう、登録データの整理を図りました。

【ボランティアネットワーク】

①身近な地域で活動する団体と区全体で活動している団体との連携を目指し、「ボランティアフェスタ」（2月開催）にて、地域活動団体の発表の場を提供し、交流のきっかけをつくりました。

②災害救援ボランティアネットワークでは、会員のスキルアップのため機材の扱いなどの内部研修の他、親子防災クイズや小学校PTAと連携した啓発活動に努めました。また、徒歩帰宅者支援拠点の運営訓練を関係機関と連携して実施しました。

③「健康」を切り口としたボランティア活動について検討を始めました。

【障害児者ネットワーク】※会議関係については拠点を活用

①学校教諭向けの研修や、福祉教育の場において、「kokua」による講座を行い、当事者理解のみならず、親の気持ちを伝える機会を増やしました。

②区役所内にある「にこにこみなみ（喫茶コーナー）」の場を通して、障害理解の促進や地域住民との交流を図ることができました。その他、地域で行われるサロン開設時に、作業所製品の出張販売を行いました。

③障害の疑似体験を通し、障害理解を進めていきました。併せて、「避難スペースづくり体験」の際に、当事者や家族の声を掲示し発信しました。

④障害児者がより心豊かに生き生きと暮らしていけるよう、企業、地域団体、商店街、学校等との協働啓発イベント（おみせサンタ）事業の実施をはじめ、地域との連携の場の充実を図りました。

4 その他

(1)職員体制、育成

常勤職員 1名

非常勤職員 6名

〈4時間 17:15-21:15〉の活動拠点管理〈平日名〉

〈8時間 8:45-17:15〉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

横浜市社会福祉協議会による「基幹研修（人権研修）」「課題別研修(コミュニティワーク研修)」「横浜市保健医療福祉研究発表会」などに参加し、職種・課題別に職員の資質向上に努めました。また「管理職研修」「主任職員研修」に参加し、意識向上を図りました。

ボランティアコーディネーターを3名配置することで、土曜日もより丁寧なボランティアコーディネートができるようにしました。

5 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>

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)

<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)

<清掃業務について>

委託契約先 株式会社 市川総業

委託内容 ①清掃業務(日常・定期清掃、害虫駆除、空気測定)

<警備業務について>

委託契約先 オールジャパンサービス株式会社

委託内容 拠点の建物及び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した。また、日曜・祝日に開館時間の遅延等が判明したときは、管理職に緊急連絡が入る措置を講じています。

<自主点検について>

建物及び機材は、月1回目視及び稼働による点検を実施しました。

イ 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しました。

<苦情への対応手順>

受付担当者及び実務責任者名を施設内に掲示、受付から解決まで迅速な対応を心がけました。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直接申立てが可能であることの掲示を行いました。

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

- ① 苦情解決相談受付担当者及び実務責任者の氏名の掲示
- 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
- ③ 提案や意見を募るためご意見箱の設置
- ④ ホームページに投書方法を表記
- ⑤ ご意見ダイヤルの掲示

<窓口満足度調査の実施>

結果を拠点内に掲示しました。また、職員の振返りの機会としても活用しています。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

<連絡体制>

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・連絡体制をとりました。

<職員の役割分担>

福祉保健活動拠点管理運営マニュアルにより、各職員に役割分担を定めて対応しました。

<地域や関係機関との連携体制>

1階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ただけで対応する態勢を取りました。建物内施設合同の防災訓練や、消防署指導のもとAED講習会を実施しました。当日の拠点利用者へも呼びかけをし、職員と合同で避難経路の確認や器具の使用方法について確認しました。

- ① 避難経路の確認 12月8日（金）実施 17名参加
- ② 複合福祉施設総合防災訓練 3月19日（月）実施 22名参加

エ 個人情報保護の体制及び取組について

施設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、個人情報保護マニュアル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した。

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した。

なお、窓口には個人情報取扱い業務概要説明書を設置し、常時閲覧可能としています。

オ 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み>

- 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の掲示
- 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
- ③拠点利用者には、ごみを各自持ち帰るように協力依頼

<再利用・再使用に関する取組み>

- ①コピー用紙等裏紙活用の徹底
- ②印刷機リサイクルトナー活用の徹底

<リサイクルに関する取組み>

- ①拠点内資源ごみ分別収集の徹底（事務室等に資源ごみの分け方・出し方一覧掲示）
- ②給湯室にて資源ごみなどの分別徹底
- ③ペットボトルキャップ回収運動に参加
- ④インクカートリッジ里帰りプロジェクトに協力
- ⑤横浜市社協が企画する「ヨコハマ寄付本」回収ボックスの設置協力

<温室ガス効果抑制等への取組み>

- ①節電の徹底(ポスターや節電シールの掲示、減灯の実施)
- ②室温設定温度の徹底(ポスターや節電シールの掲示)

平成29年度 南区福祉保健活動拠点 収支予算書及び報告書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	16,553,000	45,427	16,598,427	16,598,427	0	横浜市より
事業収入			0	0	0	
雑入	345,000	0	345,000	463,330	△ 118,330	
印刷代			0	451,875	△ 451,875	印刷代
自動販売機手数料			0		0	
その他	345,000		345,000	11,455	333,545	ルート回収売掛金
収入合計	16,898,000	45,427	16,943,427	17,061,757	△ 118,330	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
人件費	8,918,000	0	8,918,000	8,196,500	721,500	
給与・賃金	7,979,000		7,979,000	6,937,159	1,041,841	給与・賃金
社会保険料	575,000		575,000	439,587	135,413	社会保険料
通勤手当	100,000		100,000	545,874	△ 445,874	通勤手当
健康診断費	22,000		22,000	11,000	11,000	健康診断費
勤労者福祉共済掛金	0		0	12,880	△ 12,880	勤労者福祉共済掛金
退職給付引当金繰入額	242,000		242,000	250,000	△ 8,000	退職給付引当金
事務費	2,176,000	0	2,176,000	1,909,610	266,390	
旅費			0	0	0	
消耗品費	351,000		351,000	470,209	△ 119,209	トイレットペーパー、掃除用具
会議随時費			0	0	0	
印刷製本費	50,000		50,000	80,339	△ 30,339	印刷代
通信費	135,000		135,000	117,452	17,548	通信費
使用料及び賃借料	0	0	0	523,044	△ 523,044	
横浜市への支払分			0	0	0	
その他			0	523,044	△ 523,044	その他
備品購入費	1,134,000		1,134,000	714,636	419,364	パーテーション・点字制作室パソコン
図書購入費			0	0	0	
施設賠償責任保険	5,000		5,000	3,930	1,070	施設賠償責任保険
職員等研修費	5,000		5,000	0	5,000	
振込手数料			0	0	0	
リース料	461,000		461,000	0	461,000	
手数料			0	0	0	
地域協力費			0	0	0	
その他(広報費)	35,000		35,000	0	35,000	
事業費	515,000	0	515,000	574,981	△ 59,981	
事業費	515,000		515,000	574,981	△ 59,981	事業費
管理費	4,659,000	45,427	4,704,427	5,750,666	△ 1,046,239	
光熱水費	1,511,789	0	1,511,789	1,594,406	△ 82,617	
電気料金	1,000,000		1,000,000	1,056,666	△ 56,666	電気料金
ガス料金	361,789		361,789	392,601	△ 30,812	ガス料金
水道料金	150,000		150,000	145,139	4,861	水道料金
清掃費	2,117,001		2,117,001	2,132,556	△ 15,555	清掃費
修繕費	150,000	45,427	195,427	195,427	0	修繕費
機械警備費	484,704		484,704	484,704	0	
設備保全費	250,006	0	250,006	230,653	19,353	設備保全費
空調衛生設備保守	118,378		118,378	134,578	△ 16,200	空調衛生設備保守
消防設備保守			0	0	0	
電気設備保守			0	0	0	
害虫駆除清掃保守			0	0	0	
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費	131,628		131,628	96,075	35,553	その他保全費
共益費			0	0	0	
その他(建物点検・不用品処理)	145,500		145,500	1,112,920	△ 967,420	不用品処理・ルート回収費・パーテーション設置
公租公課	630,000	0	630,000	630,000	0	
事業所税			0	0	0	
消費税	630,000		630,000	630,000	0	消費税
印紙税			0	0	0	
その他()			0	0	0	
支出合計	16,898,000	45,427	16,943,427	17,061,757	△ 118,330	
差引	0	0	0	0	0	