

# 平成30年度 福祉保健活動拠点事業計画書

## 施設名

瀬谷区福祉保健活動拠点

## 事業計画

### 1 場の提供について

#### (1)場の提供をとおした関係性の構築・利用団体支援

利用者懇談会を開催し、利用団体同士の意見交換を行い、サービスの改善・向上を図ります。また、利用後の点検の際に拠点利用についての意見を聞けるよう声掛けを行います。

拠点登録団体の更新を2年ごとに行い(30年度実施)、利用団体の活動状況や課題等についての集約を行います。必要に応じて利用団体の個別相談や、共有課題について利用団体同士の情報交換の場を設けるなど、課題解決に向けた支援を行います。

利用団体の活動促進につながる講座の開催や、ボランティア育成講座等を実施し、地域の福祉保健の提供、団体の相互協力による福祉活動の担い手の充実、活動を通じた健康づくりを働きかけます。

メールボックスやロッカーを希望する団体に貸出を行います(登録制)。

## (2)拠点の利用促進に関すること

福祉保健活動の場という意識をもち、利用団体間での公平性が保たれるように利用調整をしていきます。

ホームページを活用し、拠点の空き情報を提供するほか、毎月の利用予約一覧を拠点内に掲示します。

ボランティア情報紙等に拠点の利用案内を掲載し、福祉保健活動団体への周知を行います。また、せやまる・ふれあい祭り等の事業を通じて拠点の周知を行うなど、利用促進に向けた対応策を進めます。

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	200	180	130	81%	73%	53%
多目的研修室	200	180	160	81%	73%	65%
点字製作室	100	90	35	40%	36%	14%
録音室	80	70	10	32%	28%	4%
対面朗読室	90	80	70	36%	32%	28%

土	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	30	20	15	61%	40%	30%
多目的研修室	30	40	15	61%	73%	30%
点字製作室	15	15	10	31%	31%	20%
録音室	10	15	5	20%	31%	10%
対面朗読室	10	15	5	20%	31%	10%

日祝	目標（利用件数）			目標（利用件数）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	20	25		30%	37%	
多目的研修室	30	45		45%	68%	
点字製作室	10	10		15%	15%	
録音室	5	5		7%	7%	
対面朗読室	10	10		15%	15%	

### (3)拠点のサービスの向上に関すること

利用団体が安心して快適に利用できるよう、居室・備品の管理や定期的な清掃を行います。

窓口満足度調査アンケートを実施し、拠点利用についての意見要望を集約します。集約した意見については、利用者懇談会を開催し、利用団体同士の意見交換を行いサービスの改善・向上を図ります。また、ご意見箱を常設し、利用団体が意見や要望を出しやすい環境づくりに努めます。

利用団体からの意見をふまえ、貸出物品を充実していきます。

### (4)利用調整会議等の開催

利用者懇談会を開催し、利用者の相互理解による利用環境の向上を図ります。また、団体運営の課題について情報共有するとともに、課題解決に向けたヒントが得られるよう情報提供を行います。

開催予定回数	1回
参加予定団体数	35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

地域ケアプラザの地域活動・交流コーディネーター連絡会、生活支援コーディネーター連絡会や、地域の会合などを通じて、ボランティア活動に関する情報や最新の動向を積極的に収集します。

区内企業、NPO法人、社会福祉法人へ働きかけを行い、地域の新たな社会資源構築に向けた事業を連携して展開します。また、社会福祉法人と地域の関係づくりのための交流会を実施します。

サロン活動団体の情報を集約し、活動団体一覧表の冊子を更新します。

区社協ボランティア分科会を通じて、区内で活動しているボランティア間の情報共有・課題解決を図る機会を作り、解決に向けた支援を行います。

## (2) ボランティアに関する広報、情報提供

### < ボランティアだよりの発行 >

「ボラだより」を年 6 回発行し、ボランティア活動情報とともに、ボランティア自身が健康を意識して活動を行えるような情報を継続的に発信します。個人登録ボランティアのほか、本会会員施設・団体、区内関係機関に配布します（各 1,700 部発行予定）。

### < ボランティアメニューの設置 >

平成 25 年度から区内のレストランや居酒屋等に設置をお願いしている「ボランティアメニュー」を継続し、設置場所の拡大を図ります。

### < ボランティア情報コーナーの設置 >

ボランティア活動に関する情報や最新の動向を積極的に収集し、各種媒体や閲覧コーナーを活用して、ボランティア情報を提供します。

### < その他広報媒体による情報発信 >

ホームページや区社協広報紙「ほのぼのせや」、地域紙（タウンニュース等）を活用し、ボランティア情報を提供します。

ボランティアセンターパンフレットを作成し、ボランティアセンターの周知を行います。

### < 中学生・高校生向けボランティア情報紙の配布 >

瀬谷区地域振興課との協働により、区内の中学校・高校と連携を図りながらボランティア活動に関わる情報を提供し、ボランティア活動や社会参加を推進します。

## (3) ボランティアに関する相談、紹介

専任のボランティアコーディネーターを設置し、ボランティア相談に対応します。ボランティアに関する相談を受け、活動希望者への活動紹介と、ボランティアを必要とする方へのボランティア紹介を行います。

初めて活動紹介したケースへのフォローとして、簡単なアンケートを実施し、コーディネート業務に活かします。

団体として登録しているボランティアグループへの活動支援として、活動に関する相談対応やボランティア活動のあっせんなどを行います。

登録人数	個人	新規	105 名
		累計	378 名
	団体	新規	17 団体
		累計	134 団体
相談件数		1,260 件	
依頼件数		335 件	
紹介人数		1,328 名	
調整数		1,838 件	

#### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

##### < ボランティア講座の開催 >

地域における見守り・支え合い活動を担うボランティアを養成するため、以下の講座を実施します。

- ①知る・つながる・学ぶボランティア講座（全6回予定）
- ②ボランティアスキルアップ講座（ボランティア分科会）
- ④障害理解啓発講座
- ⑤福祉教育サポーター養成講座
- ⑥学習支援ボランティア育成講座

##### < 学校や地域におけるボランティア学習の推進 >

瀬谷区地域振興課との協働により、区内全中学生にボランティア活動を記録する「ボランティアカード」や案内パンフレット「やってみよう！ボランティア」を配布し、多くの学生が地域福祉活動への関心を高めていけるよう働きかけます。案内パンフレットは、高校生にも配布します。また、夏期休暇期間のボランティア活動促進のため、「やってみよう！ボランティア夏休み特集号」を作成し、配布します。学生の活動成果の発表の場を設け、広く区民に周知します。

##### < 地域ケアプラザとの連携によるボランティア育成・支援 >

各地域ケアプラザと連携し、ボランティア講座等の開催を通じてボランティアの育成・支援を行います。

### 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

区社協の部会・分科会のほか各種連絡会を活用するとともに、各団体が実施する会議や行事に積極的に参加し、地域団体や関係機関との交流・連携を図り、関係団体の活動把握、課題解決に向けた支援を行います。また、区役所が開催する区連合町内会自治会連絡協議会定例会、区民生委員児童委員協議会定例会に毎月出席し、情報提供及び地域課題の把握を行い、事業に反映します。

##### < 部会 >

地域福祉関係団体、当事者団体、専門機関、学識経験者

##### < 分科会 >

地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、地域組織（自治会町内会）、社会福祉関係団体、ボランティア団体、障害福祉、社会福祉施設

##### < 連絡会 >

ふれあい食事サービス連絡会

隔月開催の「せやまる・ふれあい館管理委員会」に参加し、せやまる・ふれあい館内の他施設との連絡調整を行います。

## (2)地域の福祉保健課題への理解と協力

第3期地域福祉保健計画の推進により、より多くの住民・団体主体による助け合いを目指します。

福祉保健活動団体への活動の場の提供、健康スポーツ等の備品の貸出を行い、健康・長寿の地域づくりを進めます。また、ボランティア活動情報の発信や、新規ボランティアへの相談支援体制の強化、ボランティアのスキルアップ講座等の支援を行い、誰もが活動に参加できる地域づくりを目指します。

健康情報をきっかけにボランティア活動に興味を持っていただけるよう、地域包括支援センター看護師の協力により、季節に即した健康ワンポイント情報「せやまる保健情報」をボラだよりに掲載します。

## 4 その他

### (1)職員体制、育成

#### <職員体制>

常勤職員 3名（うち管理者2名、区社協業務と兼務）

非常勤職員 拠点管理関係6名

（夜間、日・祝日 4名、平日午前 2名でローテーション）

ボランティアコーディネーター2名（週6日勤務）

#### <職員の研修計画について>

瀬谷区社会福祉協議会「研修計画」に基づき、計画的な人材育成を行います。また、拠点管理業務や区社協事業に関する内部研修を実施するほか、外部研修に積極的に参加し、伝達研修を実施します。

#### <職員の情報共有の方法、連携>

○始業時・終業時ミーティング（毎日）

○常勤職員会議（月2回）

○職員全体会議（年3回）

○拠点管理職員ミーティング（月1回）

また、管理日誌を作成し、管理状況・利用者状況の申し送りを確実に行います。その他、日常的に事務所内のLANネットワークで情報共有します。

## 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

指定管理者として、公共の施設を公平・公正に管理します。

施設管理で、委託業者を選出する際は入札等適切な方法を用い、質の確保と経費節減を目指します。

#### <開館時間>

平日・土曜日 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

※12月29日～1月3日は除く

◎毎月第3日曜日は、せやまる・ふれあい館の全館設備点検のため、貸館業務は行いません。

#### <建物・設備の保守点検、小破修繕>

専門業者へ委託

○空調機点検：年2回（冷房、暖房、換気扇）

○自動扉点検：年3回（入口自動ドア）

○エレベーター点検：月1回（フルメンテナンス）

○変電設備点検：月1回

○消防設備点検：年2回（火災報知器・防火シャッター・消火設備など）

○害虫駆除清掃：年2回（給湯室、ゴミ置き場等の消毒）

#### <清掃業務について>

専門業者へ委託

○日常清掃：火～土（祝日を除く）

○定期清掃：月1回（第3日曜日）

○窓ガラス清掃：年4回

#### <警備業務について>

専門の警備会社に委託し、業務終了後は機械警備を実施

#### <外構施設について>

専門業者へ委託

○日常清掃：週1回

○定期清掃：月1回（第3日曜日）

#### <植栽・樹木等について>

専門業者へ委託

○植栽管理：年1～2回（樹木剪定・刈込など）

○除草：年6回

○薬剤散布：年2回

※その他、随時枝の剪定などを実施

## イ 苦情受付体制について

「瀬谷区社会福祉協議会苦情解決規則」及び「横浜市社会福祉協議会苦情解決規則」に基づく苦情相談対応マニュアル」「ご意見箱設置要綱」に沿って、苦情受付体制を整えます。

### <苦情への対応手順>

苦情受付担当者→苦情解決責任者（区社協事務局長）→市社協所管部長  
→苦情解決推進チーム→総括責任者

上記仕組みの中で対応できなかった場合は、苦情解決調整委員（第三者委員）に苦情解決に関わる助言をいただき、円滑な解決、サービスの改善に努めます。

### <苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

苦情受付担当者や苦情解決責任者を拠点内に掲示します。

ご意見箱を設置し、広く利用者からの意見・苦情を受け付けます。受け付けた意見については掲示板などで回答します。

## 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>

せやまる・ふれあい館の各施設、瀬谷区社会福祉協議会、横浜市社会福祉協議会ならびに、区との連携体制を整え災害時に備えます。非常時用連絡網を作成し全ての職員が共有します。また、災害時に迅速な対応につながるような体制を作ります。

### <職員の役割分担>

「事故・救急対応マニュアル」に沿って、職員の役割を明確にし、緊急時に備えます。

### <BCPの見直し（災害時の業務継続計画）>

大規模地震発生後においても重要業務を中断させない、また中断しても早急に再開できるようにするため、業務継続計画書の見直しを随時行い、職員研修を実施します。

### <地域や関係機関との連携体制>

消防訓練実施 年2回（うち1回はせやまる・ふれあい館全体で実施）

瀬谷区災害ボランティアネットワークによる、災害時のボランティアコーディネーター養成講座を通じて、災害ボランティアの必要性について啓発活動を行います。

## エ 個人情報保護の体制及び取組について

「横浜市個人情報保護に関する条例」並びに「横浜市瀬谷区社会福祉協議会の保有する個人情報に関する規程」及び「同各種事業に関する個人情報取扱業務概要説明書」に基づき、個人情報の保護に努めます。

職員は、横浜市社会福祉協議会の個人情報保護に関する研修等に参加し、意識啓発を図ります。



## 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>

文書の両面印刷に努めます。また、ゴミの分別を徹底し、減量化に努めます。

### <再利用・再使用に関する取組>

個人情報に配慮し、廃棄文書の裏面利用を徹底します。

### <リサイクルに関する取組>

使用する用紙・トイレットペーパーは再生紙を使用します。

### <節電に対する取組>

「季節に合うライフスタイル」（エアコン夏季 28 度、軽装での執務、冬季 20 度）を徹底します。また、利用団体へのエアコン温度設定の周知に努めます。

