

事業計画書

1 運営ビジョン

(1) 地域における福祉保健活動拠点の役割について

区の施策を踏まえ、地域において福祉保健活動拠点の指定管理者として行うべき取組を具体的に記載してください。

<記載場所>

戸塚区社会福祉協議会（以下、本会）は、戸塚区福祉保健活動拠点の運営を通じて、区内の福祉保健活動団体やボランティアの活動を支援するとともに、人と人および団体、団体どうし、そして様々な情報をつなぐ総合的な活動により、区内の地域福祉保健ネットワークの推進・強化を進めます。

活動の大切な要素となる“場”の提供により、既存の福祉保健活動の継続性を担保することはもとより、会員組織である本会の強みを活かし、把握した区内の福祉保健ニーズを基に「新たな福祉保健人材」の発掘・育成に取り組みます。

拠点の利用にあたっては、常に利用する側の視点に立った運営を心がけ、利用調整会議（利用者懇談会）や本会ボランティア分科会等で得た各種ご要望やご意見を積極的に拠点運営に活かします。

加えて、年間を通して多くの方が利用する施設であることに鑑み、障がいの有無や年齢等に係わらず、誰もが安全に安心して利用することができる“場”を目指した運営に努めます。

地域福祉保健ネットワークの推進・強化に向けては、区内で行われる様々な福祉保健活動の情報収集・発信に留まらず、区内地区社協、地区民児協、地域ケアプラザや各種社会福祉施設、また学校等の関係機関団体との情報共有を図るとともに、本会を含めた市内 18 区社協、横浜市ボランティアセンターとの情報共有により、「小地域～区域～市域」に至る連携の要としての機能を担います。

(2) 担当地域の特色、課題及び将来像並びにそれに係る取組について

地域住民や関係団体等と連携・協働して地域の魅力と課題を把握し、福祉保健活動拠点として課題解決のために行っていく取組について、具体的に記載してください。

<記載場所>

戸塚区は市内 18 区中で最も面積が広く、人口 28 万人余(市内 4 位)で、なお人口増がみられます。宿場町として栄え、区民意識調査でも定住希望が 80%を超えるなど地元への愛着を持つ住民が多いのが特徴ですが、高齢化率の高い地域もあり、孤立や困窮等の深刻な生活課題を抱える人からの相談も寄せられるほか、移動や日常の買い物に困難を感じている方や庭木の手入れ、電球の交換などのちょっとした困りごとのある方も増えています。一方で、地域性に応じたさまざまな支えあい活動が以前より熱心に行われており、特に食事会やサロン、見守り活動等の取組は地区社協や地区民児協、ボランティア団体、NPO 法人等を実施主体として活発に進められています。

本会の事業のすべては、住民が抱える困りごとや地域の課題に向き合い、課題解決のための道を見出すべく取り組むものです。福祉保健活動拠点の機能の中で特にボランティア活動の推進・支援は、まさにその課題解決に直結するものといえます。

また、住民の生活の中で潜在する課題を掘り起こし、発見された課題も見逃さないように、地域の中でお互いを支えるためのさまざまな支えあいチームなどの仕組みづくりも、本会の大きな取組ですので、今後も福祉保健活動拠点を活用しながら拡充を目指します。。

2 団体の状況

(1) 団体の理念、基本方針及び事業実績等について

団体の理念や基本方針、事業実績等について、記載してください。

<記載場所>

1. 団体の理念

本会は「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなで作ります」という基本理念の実現に向けて、会員組織としてのネットワークを活かした地域福祉活動を推進し、地域住民や関係機関の皆さんとともに地域の支えあい活動などの共助の層を厚くする取組を広げています。

2. 基本方針（長期ビジョン・横浜市地域福祉保健計画、戸塚区地域福祉保健計画）

法人理念の実現に向けて、18区社協と横浜市社会福祉協議会（以下、市社協）とで、長期的な基本方針を「長期ビジョン」として策定しました。これを具体的に推進するため5年を単位とする中期計画を設定し、その内容を区域計画に展開して取組を進めています。

また、戸塚区地域福祉保健計画（とつかハートプラン）については、戸塚区役所と共同事務局として策定・推進に関わっており、これらの計画の理念・目標を事業に反映して取組を進めています。

3. 事業実績等

今回提出の「平成30年度事業報告書」のとおり各事業を実施し、また「平成31年度事業計画書」に基づき取組を進めています。

(2) 財務状況について

予算の執行状況、法人税等の滞納の有無及び財政状況の健全性等、安定した経営ができる基盤について、記載してください。

<記載場所>

本会の財源は、福祉保健活動拠点運営に伴う指定管理料のほか、会員からの会費、共同募金配分金、寄付金を財源とする各種基金、市社協補助金、委託料など多様な財源により構成されており、安定した経営ができる基盤を十分に確保したうえで、さまざまな地域福祉推進にかかわる事業を実施しています。

一般会計の予算規模は約6,064万円であり、全体の約17.9%が共同募金配分金、指定管理料など受託金が約47.8%、市・県社協補助金が約19.7%という構成です。そのほか、会費収入（正会費、賛助会費）や利用料収入（権利擁護事業、送迎サービス事業など）を得ています。自主財源の割合が全体の14.6%となっています。

また、平成30年度の貸借対照表における流動資産と流動負債の割合は3:1であることから、短期的な支払能力は問題ありません。また、自己資本比率（純資産/総資産）も健全性が高い状況を保持しています。

本会の財源は、区民・市民の皆さんからお預かりした大切な浄財であることから、常に費用対効果を意識するとともに、可能な限りのコスト削減に努めた事業展開を心掛けています。今後もさらなる安定的な経営を目指して、より一層の業務改善・効率化に努めます。

なお、租税等については、市社協や税務署等の指示指導に基づき適正な納付を行っており、納税漏れはありません。

3 職員配置・育成

(1) 職員の確保及び配置について

福祉保健活動拠点を運営していく上で、必要な職員の確保、適正な配置についての考えや計画を記載してください。

<記載場所>

総括責任者は本会事務局長、管理運営責任者は事務局次長を充てるとともに、福祉保健活動拠点の運営担当として、常勤職員2名（拠点運営担当1名とボランティア事業担当1名）と非常勤職員のボランティアコーディネーター2名、拠点管理の非常勤職員4名を配置し、各部屋の利用対応やボランティア相談等に対応します。※常勤職員は兼務部屋の利用予約やボランティア保険等の受付事務は、拠点業務に従事する職員のみならず、管理職以下すべての職員が同じ水準で対応できるよう窓口業務手順書等を整備・活用し対応します。さらに毎日の朝礼や定例会議等を通じて、運営上の課題の共有や業務改善、情報共有に努めます。

1. 常勤職員について

当法人は、横浜市内18区の社会福祉協議会と市社協の一体的人事を実施しています。法人全体で1,603名（常勤532名、非常勤1,071名 令和2年1月15日現在）の人材を有し、様々な知識・技術・経験・資格を有する職員が多数在籍しています。

当法人に勤務する常勤職員は、各所属において、ボランティアの育成・支援、協働、施設管理等の業務に従事し、豊富な経験と知識を有しています。

指定管理業務に従事する職員には、ボランティアの育成支援の経験を有する職員等を配置し、福祉保健活動拠点の事業推進につなげます。

2. 非常勤職員について

非常勤職員については、原則として現在在籍している職員を継続して配置することで業務の継続性を担保します。なお、新規採用にあたっては、当法人ホームページ・ハローワークへの情報掲載等の公募により、公正・公平な人材確保を行います。

(2) 育成・研修について

福祉保健活動拠点の機能を発揮するための人材育成及び研修計画について、記載してください。

<記載場所>

市社協の人材育成計画に基づき、法人全体で経験年数にあわせて集合研修を実施しています。また、業務別や課題別など目的を定めて実務研修を行い、知識・技術向上を図るとともに、伝達研修を行い職員の全体の質の向上につなげています。

職員については、利用者の立場、市民の立場に立って気持ちを汲み取ることができるように、応対マナー能力の向上を目的とした接遇研修を行うほか、ボランティアコーディネーター研修や個人情報保護及び対象者理解等の研修を実施します。

新しく窓口業務に従事する職員には、先輩職員のサポートのもと、実地経験を通して電話や窓口対応を修得できるようにOJTを実施しています。

1. 本会の人材育成について

本会の人材育成は、横浜市社協と一体的に進めています。

市社協が定める「人材育成計画」に基づき、初任者から幹部まで職位毎の「求められる職員像」を具体的に提示し、年度当初に設定した個人目標に対して半期ごとに自己評価と上司からの評価・指導を行うなど、人事考課制度を全常勤職員に対し実施しています。

また、新任職員の教育制度として「新人育成リーダー制度」を設け、職場における日常的なOJT（実務を通じての教育・訓練）体制を構築しています。

2. 職員研修について

年間研修計画に基づき、職員の経験年数に応じた基幹研修や課題別研修、必要に応じて外部研修への派遣を研修受講履歴に基づき体系的に実施します。

また、18区の福祉保健活動拠点及びボランティアセンターの担当者連絡会や研修会を開催し、区社協ならではの横のつながりを活かした情報共有や業務改善、職員育成を行います。非常勤職員に対しては、接遇研修等を通じて、接遇・マナーの向上に努めます。

3. 職員会議・ミーティングの活用

毎月2回の定例職員会議にて、上記職員研修に参加した職員から他の職員への伝達研修を行い、研修の内容や成果を共有します。また、会議内で地域支援に関する検討・学習会を行い、職員全体で地域支援に取り組んでいます。さらに拠点運営を担当する職員（常勤・非常勤）の定例ミーティングを開催し、拠点運営に係る利用者の声や課題、新たにルール化すべき事項等について協議を行い、運営の改善や効率化に取り組みます。

管理職によるスーパービジョンや職員間で気軽に話し合える場作り等、職員が安心して業務を遂行できる体制を整えます。

【参考】令和元年度 職員対象研修（抜粋）

	研修名		研修名
全体研	職員全体研修	地域福祉実践力向上研修・業務別研修	地域福祉実践研修(社協職員に求められる専門性)
	人権研修		コミュニティソーシャルワーク研修
	コンプライアンス研修		身近な地域のつながり・支えあい活動推進事業研修
階層別研修	新任研修(採用時・フォローアップ)		コミュニティワーク研修
	新人育成リーダー研修		地域福祉活動推進者養成研修演習指導者養成研修
	2級職員研修		地区社会福祉協議会のてびき研修
	主任職員研修		区地域福祉保健計画推進マネジメント研修
	新任管理職研修		区社協・区生活支援課自立相談支援機関合同研修
管理職マネジメント研修	移動情報センター担当者向け研修		
課題別研修	考課者研修		ボランティア担当者向け研修
	文書・経理	ボランティアコーディネーター研修	
	労務管理	寄付文化醸成研修	
	行政対象暴力対策	福祉教育担当者向け研修	
	苦情解決	災害ボランティア担当者研修	
	メンタルヘルスとハラスメント防止	権利擁護担当者向け研修	
	権利擁護の視点を学ぶ		
	サービス向上のための接遇・マナー		
	個人情報保護		

4 施設の管理運営

(1) 施設及び設備の維持保全、管理及び小破修繕の取組について

利用者が施設を快適・安全に利用するため、及び長寿命化の観点から、施設・設備の維持管理に関する方針を記載してください。

<記載場所>

誰もが安心して安全に本拠点を利用できるように施設の維持・管理に取り組みます。

1. 設備保守について

福祉保健活動拠点は、乳幼児から高齢者、障がいのある方など様々な方が利用する施設です。設備の故障や不具合により利用者にご迷惑をおかけすることのないよう、施設の維持・管理に努めるとともに、設備保全を計画的に実施します。

2. 不具合の早期発見と修繕

職員による日常的な点検を実施することで早期に異常を発見し、軽微修繕に留めます。また、設備の長寿命化を図るとともに、不具合や故障による運営への影響を最小限に抑えるため、専門業者による定期点検を実施します。

3. 快適な環境づくり

職員による日常的な美観維持に加え、専門業者による日常・定期清掃を実施することで、清潔な施設環境を保持するとともに、掲示物やパンフレット等の配架についても、美観維持を図るよう配慮します。

(2) 事件事故等防止体制、緊急時の対応について

事件事故等の防止策及び事故発生時の対応や体制について、具体的に記載してください。

<記載場所>

求められる社会的使命と公共性を十分に認識し、法令遵守を徹底するとともに、リスクマネジメントに積極的に取り組むなど、利用者から信頼されるサービスの提供を意識した事業実施に努めます。

1. 事件・事故防止への取組

(1) 事件・事故の防止策

毎日の利用終了後、設備・備品の不具合等について適宜確認を行うことで、早期修繕に努めます。

また、18区社協のネットワークを活かし、他区社協で発生した事件・事故やヒヤリハット事例を共有することで、重大な事故等の発生を未然に防止します。

(2) 防犯体制

警備会社との契約により建物内外のセキュリティ管理を委託し、夜間等閉館時も安全確保策を講じています。また、本会職員も随時施設内の巡回・点検を行うなど、安全な施設運営に努めます。

2. 事故発生時の対応

事故が発生した場合や急病人が出た場合は、事故対応マニュアルに基づき、職員が状況を確認し、必要に応じて救急車の出動要請を行うなど、適切かつ迅速に対応します。

また、自動体外式除細動器（AED）を設置し、緊急時に職員及び利用者が対応できるよう定期的に訓練を実施する等の体制を整えています。

事務所内には消防車・救急車の要請方法を明示するとともに、管理職と職員の緊急連絡網を作成し、事故発生時の連絡体制を確保しています。

3. コンプライアンス体制の充実

本会の公的使命を果たすため、社協全体の取組として、市社協内にコンプライアンス推進委員会を設置し、各種研修の充実、内部通報制度、ハラスメント防止体制の運用を行います。

(3) 防災に対する取組

日常的な防災への取組の考え方について、記載してください。

<記載場所>

1. 防災訓練等の実施

「福祉保健活動拠点消防計画」に基づき、予防管理の観点から火災や地震発生を想定した防災訓練や避難訓練、また非常口や避難通路の確保、消火器等の消防設備の点検確認を年2回行い、職員の防災意識を高めます。また、実施にあたっては、拠点を利用している団体を交えて行い、利用者の防災意識の向上にも寄与します。

避難だけではなく、実際に消防署への通報訓練を行い、実際の災害時に近い状況を設定して行います。令和元年度は、消防署員の指導のもと初期消火訓練及び AED 研修を行いました。

2. 災害発災時の対応

マニュアルに基づき利用者を避難誘導し、安全確保に努めるとともに、消防・警察・戸塚区役所をはじめとした関係機関へ通報を行うなど、迅速に対応することで二次被害防止に努めます。

また、協定書(戸塚区役所、区社協の2者協定)に基づき、大規模災害発生時には災害ボランティアセンターを開設し、ボランティアと被災者のコーディネート等を行って復旧活動を行います。

さらに、本会では、災害等の有事の際の連絡体制強化に備え、平成29年度にIP無線を導入しており、市社協及び18区社協によるIP無線通信訓練を定期的実施しています。

(4) 公正・中立性の確保について

公の施設として、市民及び団体等に対して、公正・中立な対応を図るための取組について記載してください。

<記載場所>

1. 適切かつ公正・中立な立場での情報提供

横浜市の公共施設である福祉保健活動拠点の特性に鑑み、地域住民や利用する団体の側の視点に立った対応に努めます。

また、本会は社会福祉法において「地域福祉の推進を図る団体」と位置付けられた公共性・公益性の高い組織です。職員一人一人はそのことを十分に認識し、高い倫理観をもって住民や関係機関との健全な関係を保ち、誠実かつ公正に職務にあたります。

あわせて、相談対応などで事業者や各種サービスに関する情報を提供する際には、相談者自らの意思で選択ができるよう、公正・中立な情報提供に努めます。

2. 拠点施設のご利用にあたって

本拠点の利用に際しては、あらかじめ利用団体登録をお願いしています。登録の申し出があった場合には、利用要件に沿ったヒアリングを行い、パンフレットなどの関連書類を確認の上、登録の可否の判断を行っています。

また、予約については月初めに抽選会を行い、また利用上限回数を設けるなど公平な利用を心がけています。抽選会後は先着順での利用としています。

貸出用ロッカーやメールボックスも年度ごとの貸出(1年間)とし、年度末の利用調整会議にて次年度貸出の調整を行います。

(5) 利用者のニーズ、要望及び苦情への対応について

利用者の意見、要望及び苦情をどのように把握し、改善していくのか、また要望や苦情を受けて迅速な対応ができる仕組みについて、具体的に記載してください。

<記載場所>

要望や苦情は「業務改善」の大切な機会と捉え、利用者個人を尊重し、権利を擁護することを目的とした苦情解決のしくみをつくり、サービスや事業の質の向上につなげます。

1. 苦情解決のしくみ

(1) 適切かつ速やかな対応

利用者等からのご要望や苦情については、速やかに情報共有し、本会「苦情解決規則」「苦情相談対応マニュアル」に基づき適切に対応します。

(2) 苦情解決へ向けた体制構築

苦情解決責任者（管理職）・苦情受付者（担当職員）を選任し、苦情受付の体制づくりを行うとともに、館内に明示しています。さらに市社協に、法律・福祉・人権の各分野の専門家を委員とする苦情解決調整委員（第三者委員）を組織し、区社協内で解決・対応できなかった場合の調整や助言を行います。

2. ニーズ収集について

(1) 来館者への対応

拠点で実施する各事業でのアンケートやご意見箱の設置等によりご意見やご要望を伺います。

ご意見・ご要望は、既存サービスに対するものだけではなく、新規サービスの開発へつながるよう幅広く収集し、内容を精査・検討します。

(2) 利用調整会議の開催

利用者懇談会の形式で開催し、利用団体から拠点の管理や運営について直接ご意見をいただくとともに、利用団体同士の交流の機会として積極的に取組みます。

(3) 利用者満足度アンケートの実施

利用者満足度アンケートを実施し、より広く利用者からご意見を伺い、業務改善に役立てます。いただいたご意見により機材の使用マニュアルや分かりやすい案内掲示の作成など改善につなげます。

また、結果と改善策は館内に掲示するほか、ホームページ等に掲載して来館者や地域の皆さんにお伝えします。

3. 研修等への派遣

要望・苦情など利用者からのご意見は、速やかにミーティングなどを通じて職員全員で共有し、改善策を協議します。また、市社協で開催する「苦情解決研修」や「接遇研修」に職員を派遣し、受講職員が職場内で伝達研修を実施することで、研修内容の共有に努めます。

(6) 個人情報保護、情報公開、人権尊重について

個人情報の保護や情報公開、人権尊重への取組について、具体的に記載してください。

<記載場所>

個人情報保護や情報公開、人権尊重について、法令に基づき適切に対応するとともに、平成 29 年 5 月から施行された改正個人情報保護法については、身近な地域での支えあい活動がより円滑に進められるよう、引き続き分かりやすく伝えます。

1. 個人情報保護について

個人情報保護法や横浜市個人情報保護に関する条例に基づき策定されている本会の「個人情報取扱マニュアル」「個人情報の保護に関する規程」により、適切に個人情報を管理・活用します。

(1) 個人情報保護に関する研修の実施

全職員向けに個人情報保護に関する研修を年 1 回以上実施し、職場における個人情報の取扱いについての意識向上に努めます。

(2) 個人情報の適正な取扱いの徹底

全業務を通じて取得する個人情報については、必要最低限のものとします。

個人情報が記載された書類は事務室内の施錠可能な書庫に保管し、使用時も必要なもののみ取り扱うとともに、不要となった情報は適切に廃棄します。

(3) 電子媒体の取扱いについて

各職員のパソコンはセキュリティワイヤーで固定するとともにパスワードをかけ、持ち出しや不正アクセスを防止するとともに、廃棄やリサイクル時にはデータを完全に消去します。

あわせて、外部から事務所内のパソコン画面が見えない様に配置するなど、不慮の漏えいにも備えます。

(4) 外部への持ち出しや送付について

外部への個人情報の持ち出しは原則禁止としています。郵送やファックスによる送付を行う場合はダブルチェックの徹底等適切な取扱いを行うとともに、個人情報を含むデータを Eメールにて送付する場合にはファイルにパスワードを設定するなど厳格な管理に努めます。

(5) 個人情報の開示について

本会が保有している個人情報について本人から開示や訂正等を求められた場合は「保有個人データの開示等の請求に関する規程」等の定めにより適切に対応します。

2. 情報公開について

事業計画・事業報告や決算関係計算書類、定款、役員報酬規程、現況報告書等について、法令に基づき、本会ホームページや窓口への備置きにより公表し、随時閲覧できるようにします。

さらに、福祉保健活動拠点の第三者評価結果など重要な情報を公開し、積極的に情報公開に取り組みます。

また、利用者から本会の持つ情報について開示請求があった場合は、「保有する情報の公開に関する規程」に基づき、適切に対応します。

3. 人権尊重への取組について

相談対応や事業の実施にあたっては、全職員が常に相手の立場に立って行動する様に努めます。また、社会福祉の従事者として、人権問題に対して正しい理解と認識を深め、人権尊重を基調として行動できることを目指して、市社協では人権研修を人材育成計画における基幹となる研修として位置付け、実施しています。

- (7) 環境への配慮、市内中小企業優先発注等、本市の重要施策を踏まえた取組について環境への配慮や市内中小企業優先発注、男女共同参画等に対する考え方について記載してください。

<記載場所>

環境への配慮、市内中小企業優先発注などについては、横浜市の重要施策の動向の把握に努め、施策を踏まえた速やかな対応を進めます。

1. 環境への配慮

ごみの少量化・リサイクルへの取組（ヨコハマ3R夢）を進めるため、適切なごみの少量化に努めます。古紙、ペットボトルキャップについては、リサイクル事業を行う地域作業所へ回収を依頼しています。また、リサイクルペーパーなどエコロジー商品を積極的に購入します。

地球温暖化への対応（横浜市地球温暖化対策実行計画の推進）として、未使用の部屋の消灯、クールビズ・ウォームビズを推進し、横浜市節電・省エネ対策基本方針に基づき、空調機の室内温度を設定し節電に努めるなど、施設運営の省力化を進めます。

2. 市内中小企業への優先発注

物品購入や各種契約については、市内中小企業への発注を優先します。特に1件100万円以上の契約については、本会業者選定委員会で審議し、入札による選定を規程等に定め、公平性を高めています。

3. 男女共同参画の推進

女性が活躍できる環境を整備し女性活躍の取組を加速させるため、市社協が定めた「女性の職業生活における活躍の推進に関する行動計画」に基づき、全職員が、職業生活において十分に能力を発揮できる雇用環境づくりを進めています。

また、職業生活と家庭生活との円滑な両立を可能にするため、ワーク・ライフ・バランスの取組を推進するとともに、定期的な面談を実施するなど、本人の意思が尊重される機会を積極的に設けます。

4. 情報ウェブアクセシビリティへの配慮

本会のウェブサイトを利用する全ての人々が、身体的制約や利用している環境に関係なく、利用しやすく、必要な情報が得られるように、アクセシビリティの確保と向上に取り組みます。

5. 障がいを理由とする差別の解消の推進

本会職員は、障がいを理由に不当な差別的取扱いをすることなく、障がいの状況や本人の意向に合わせて、合理的配慮の提供に努めます。

5 事業

(1) 施設の提供について

ア 利用団体との関係性の構築・支援について

利用団体の情報を把握し、支援するための取組について、具体的に記載してください。

<記載場所>

諸室の特徴や設置された備品等を踏まえ、利用希望団体の使用目的や利用人数を考慮した適切な利用調整を行うことで、福祉保健に関わる活動の場を提供します。利用団体が快適に継続して拠点をご利用いただくことを第一として、さらに各団体が相互につながり活動が広がっていくよう積極的に諸情報を提供するとともに、関係事業や地域イベントへの参画を促していきます。

また、館内に設置しているご意見箱、窓口満足度調査、利用調整会議、拠点利用時の聞き取り等により利用団体の情報やニーズを収集します。各団体からの情報を収集することで分野ごとの状況・課題把握に努めるとともに、本会主催のボランティア講座等の講師を依頼するなど、団体の特徴を活かした取組につなげていきます。

イ 施設の利用促進について

施設稼働率の数値目標及びボランティア等の育成支援を踏まえた利用促進の方針について、具体的に記載してください。

<記載場所>

目標：多目的研修室及び団体交流室について、稼働率 70.0%を目指します。

平成 30 年度の稼働率は、多目的研修室及び団体交流室が 66.9%となっております。日中（午前・午後）と夜間を比較すると、日中は 76.7%ですが、夜間は 37.5%と低くなっていますので、夜間についてさらなる利用促進を図っていきます。

また、録音室や点字製作室は、主に音声訳や録音グループなど技術系ボランティアに活用されており、引き続き各グループの活動を支援するとともに、新たな技術系ボランティア入門講座などの開催を通じて、新たな団体にも各部屋をご利用いただけるよう環境づくりを行います。

1. 本会の強みを活かしたPR活動の実施

本会ホームページや広報紙「社協とつか」などへの掲載を通して周知を進めています。さらなる周知の拡大に向けて、本会会員や福祉関係団体等のネットワークを通じたPR活動に取り組みます。

2. 新たな利用団体の獲得

本会主催の各種ボランティア講座等の修了生による自主グループ化を支援し、グループの活動場所としての利用を提案していきます。

3. 土日・祝日の稼働率向上に向けて

就労者など平日日中に活動参加が難しい層に向けてボランティア（入門）講座を土日に企画・実施するなど、新規事業・既存事業の両面で工夫しながら取組を進めます。

4. 誰もが利用しやすい施設を目指した取組

世代や対象を問わず誰もが安心して本拠点をご利用いただけるよう、館内はバリアフリーとなっています。また、相手の気持ちになって考える“心のバリアフリー”意識の向上にも取り組んでいます。

(2) ボランティアに関する事業について

ア ボランティアに関する情報収集、分析及び計画立案について

支援を必要とする人・団体のニーズに関する情報収集、地域のニーズ等の分析及びそれらに基づいて事業の計画立案を行う方針等について、具体的に記載してください

い。

<記載場所>

急速に進む少子高齢化により生活環境や暮らしのあり方が変わりはじめ、区内においても公的な制度やサービスだけでは解決できない様々な課題が発生しています。

本会に寄せられるボランティア相談を「総合相談」と捉え、ニーズに沿ったボランティアコーディネートを行うとともに、相談者の状況や背景に応じて各分野の専門機関等と積極的に連携し対応します。

(1) 支援を必要とする人への対応

支援を必要とする人は相談窓口や相談方法などについて詳しい情報を持っていない場合が多く、相談すること自体に躊躇することが考えられます。情報収集にあたっては、ボランティアセンターの窓口や電話による相談だけではなく、各職員が積極的に地域に出向きながら様々な場面・機会を通じてニーズの把握に努めます。

本会移動情報センター担当職員等と連携し、公的なサービス支援の対象に当てはまらない、制度の狭間にある個別ニーズの把握に努めるとともに、地区担当職員と連携し、地域でのボランティア対応を進めていきます。

(2) 支援を必要とする団体への対応

利用調整会議での意見交換や利用時のヒアリング、本会ボランティア・市民活動分科会、本会が実施する助成金配分事業等を通じて、団体が抱えているニーズを収集・分析し、事業に反映させていきます。

また、共同募金会事務局を本会が担っていることを活かし、地域障がい福祉サービス事業所等募金箱設置の福祉施設や団体からもニーズを収集することで、ボランティアセンター登録団体にとどまらない幅広い情報収集を図ります。

(3) 情報収集・分析の方法

- ・窓口や電話、Eメールなどによる相談・問い合わせへの対応
- ・本会事業（移動情報センター事業やあんしんセンター事業など）を通じた把握
- ・生活支援体制整備事業（生活支援コーディネーター）との連携による把握
- ・地域で行われている高齢者サロンや食事会などとの連携による把握
- ・区内 18 地区社協のネットワークを活かした情報収集
- ・本会の会員組織（部会・分科会）を通じた情報収集と提供
- ・地域ケアプラザとの連携、地域ケア会議や地区支援チームからの情報把握
- ・市内 18 区社協のネットワーク、横浜市ボランティアセンターとの連携による情報共有

イ ボランティアに関する広報及び情報提供について

ボランティアに関する情報を、ボランティア活動者、利用者及び地域住民等に提供する方法について、具体的に記載してください。

<記載場所>

1. 定期的な情報紙の発行

ボランティア情報紙「とつかボランティアセンター通信」を年 3 回発行し、ボランティア登録者へ送付するとともに、区民利用施設等に配架し、ボランティア募集情報や講座開催の状況を定期的に発信します。

2. 団体の紹介

拠点利用団体・ボランティア団体を紹介する「とつかボランティアセンター通信かわら版」を発行します。

3. インターネットの活用

ホームページ等を活用して、イベント情報やボランティアに関する情報を提供します。区民意識調査の結果を参考に、ボランティア活動への関心を高めるための働きかけを行います。

4. 情報コーナーの設置

拠点内に分野別等の情報コーナーを設け、チラシの配架・ポスター等の掲示による情報提供を行います。

5. 本会事業やネットワークを活用した情報発信

各地区の地区社協や民児協など、地域の会議等を通じて各種情報を発信します。また、各地域ケアプラザ主催のボランティア関連講座において区ボランティアセンターの周知を行い、各地域にも情報が行き届くよう努めます。

ウ ボランティアに関する相談・紹介について

ボランティアに関する相談・紹介の方法と、ボランティアコーディネートを推進するための計画について、具体的に記載してください。

<記載場所>

本会がこれまで培ってきたコーディネートのノウハウを活かし、専門の知識を持ったボランティアコーディネーターが、ボランティア活動や市民活動に関する様々な相談に来館・電話・Eメール等で対応します。相談を通じて地域の課題を把握し、本会のネットワークを活用して新たな人材の育成を進めながら解決に結び付けます。

1. ボランティア活動希望者への対応

(1) 面談・登録

ボランティア活動希望者（個人・団体）に対し面談を行い、活動のきっかけや希望等を丁寧に聞き取るとともに、ボランティア活動の意義や効果等を丁寧に伝えることで実践へとつなげ、活動の機会を提供します。活動希望者には、ボランティア登録をしていただき、継続的にきめ細かなマッチングやフォローを行っていきます。

(2) 活動の紹介

ボランティア登録者には、個々の希望内容と依頼者からの希望内容を丁寧に照らし合わせながら活動を紹介し、ボランティア活動に入りやすい環境を作ります。

(3) 活動後のフォローアップ

活動終了後には活動状況を聞き取り、必要に応じてアドバイスや活動先との連絡調整を行います。なお、ボランティア登録は原則2年に1回更新を行うことで、登録者の動向に応じたコーディネートを可能とします。

2. ボランティア依頼者への対応

(1) 相談受付

ボランティア依頼者からの依頼内容について丁寧に聞き取りを行い、さらにボランティアを受け入れる際の注意事項等を説明します。また、必要に応じて他機関や制度利用の案内も行います。

(2) ボランティアの紹介

依頼内容に沿ってニーズに合致したボランティア登録者を探し、登録者の了解を得たうえで依頼者へ紹介するとともに、必要に応じて顔合わせ等の機会を設けます。

また、登録者での対応が難しい場合には、関係機関との連携により調整を行います。

(3) 依頼終了後のフォローアップ

依頼終了後に活動状況について聞き取り、必要に応じてアドバイスやボランティア活動者との連絡調整を行います。

なお、長期間にわたる依頼も定期的に確認を行い、依頼者の状況や活動内容の変更等を確認します。

3. ボランティアコーディネートの推進について

【活動希望者に向けて】

ボランティア活動希望者の中には、どのような活動をしたいのか、何ができるのかが自身の中で具体的になっておらず、活動内容が絞りきれていないこともあります。

「活動をしたい」という気持ちをスムーズに活かしていくためには、まずは本会が実施する事業への協力から活動をスタートしていただくこともあります。

また、障がい当事者の方から社会参加の一歩としてボランティアをしてみたいという相談を受けることもあるため、受入先の開拓や障がい理解の促進はもとより、各種支援機関と連携した丁寧なコーディネートを心掛けています。

【依頼者に向けて】

ボランティア依頼の背景には、生活全般に課題を抱えているケースも少なからず見受けられることから、依頼者の了解を得たうえで必要に応じ本会地区担当職員や行政機関、地域ケアプラザ等でのケースカンファレンスに繋げることで、多角的な支援に努めます。

エ ボランティアの育成・支援について

ボランティアの発掘・育成のために実施する事業の計画や、ボランティア団体及び活動者への支援策について、具体的に記載してください。

1. 新たなボランティアの発掘

(1) ボランティア活動へのきっかけづくり

区民活動センターとの連携により、毎月「ボランティアのいろは」を開催します。

(2) 若い世代のボランティア活動へのきっかけづくり

中学生・高校生に向けた情報発信や相談を強化するため、小中学校長会や児童支援・生徒指導専任教諭協議会等で情報提供します。

(3) 生活支援を担うボランティアの育成

今後ニーズの増が考えられる地域で高齢者の生活を支える「生活支援ボランティア」の育成を、生活支援コーディネーター等との協働により進めます。

2. 周知・啓発

(1) 福祉教育・福祉学習

小中高校生など学生に向けた福祉教育に取り組むとともに、企業や地域の皆さんを対象とした福祉学習の機会を積極的に提案・提供します。なお、取組にあたっては地域ケアプラザや社会福祉法人（施設）等との連携により進めます。

(2) ボランティアセンターのPR

より多くの方に本拠点やボランティアセンターを知っていただき、活動につなげていくことを目的として、区域イベントや地域の会合など、様々な機会を活用して施設のPRを行います。

3. ボランティアに関する情報の収集と発信

ボランティアニーズや募集状況、講座・研修の開催予定、ボランティアに関する新たな制度、横浜市の動向などを随時収集し、様々な媒体を活用して情報を発信しながら、相談対応に活かします。

- ・18区社協のボランティア担当者が集まる連絡会による情報共有
- ・本会ホームページ等の活用
- ・ボランティア情報紙「とつかボランティアセンター通信」等の発行

4. ボランティア活動の支援

ボランティア活動団体相互の連携を目的に、「ボランティア交流会」を開催します。

5. 助成金団体情報を活用したボランティア育成・支援

本会の戸塚区ふれあい助成金制度を通じて、既存の団体の運営状況や体制づくりを資金面からも支援していきます。また助成金配分を通じてヒアリングした団体組織の課題も把握し、育成・支援につなげます。

6. ボランティアコーディネーターのスキルアップ

ボランティアコーディネーター及び職員が定期的に研修に参加することにより、最新の情報収集とスキルアップに努めます。また市社協のスケールメリットを活かし、市内連絡会での情報交換により、他区の動向収集や事例の共有を通じて、現状に合ったコーディネートができるようにしていきます。

(3) 他の関連組織とのネットワークについて

ア 関係機関及び地域団体との連携について

関係機関及び地域団体の情報把握及び連携について、考えを記載してください。

<記載場所>

本会は、拠点利用団体のほか、関係機関や地域団体と連携・協働することで、取組の効果や可能性を広げながら、戸塚区全体での福祉のまちづくりを進めたいと考えます。

拠点の運営を通じて区内の福祉ネットワークづくりに取り組みながら、市内18区社協や横浜市ボランティアセンターなど市域団体との情報共有を進め、地域・区域・市域を重層的につなぐ連携の要としての役割を果たします。

1. 地域活動団体や関係施設など本会会員との連携

本会は会員組織として、地区社協、民児協、自治会町内会、地域ケアプラザ等の関係機関、ボランティアグループ、福祉保健関係団体、障害児者団体など様々な分野の団体から構成されています。これらの強みを活かしながら、多様な団体と連携した事業を実施します。

2. 企業や社会福祉法人（施設）との連携

食材の寄付を通じた企業による地域貢献活動に関する相談が増加しています。現在も企業の取組を支援するために様々な活動を提案していますが、今後も企業と地域活動をつなげる役割を積極的に果たしていきます。

また、先般の社会福祉法改正により、地域の中の大切な資源としての期待が高まっている社会福祉法人の取組についても、本会の社会福祉施設分科会を活用し、地域ニーズに即しながらコーディネートを進めます。

3. 区民活動センターとの連携

福祉保健分野以外の情報共有・連携を行うことで、戸塚区内のボランティア・市民活動支援を幅広く実施します。

4. 地域子育て支援拠点「とっとの芽」との連携

子育て支援事業の情報共有・連携を行うことで、戸塚区内の子育て支援に取り組み、さらなるネットワークの強化を進めます。

5. 災害ボランティアネットワーク

災害ボランティアセンター設置訓練を区所管課及び「とつか災害救援活動ネットワーク（とつかネット）」との連携により実施することで、区内における大規模災害発生時に災害ボランティアセンターが円滑に設置・運営できるよう努めます。

6. 横浜市・各区社会福祉協議会との情報共有

区域における地域福祉推進の中核を担う18区社協のネットワークを活かし、日頃からの情報交換や研修会等を通じて情報共有を進めます。

イ 区行政との協働について

地域福祉保健計画、区運営方針、区の事業等を踏まえたうえで、区行政との連携について、具体的な計画を記載してください。

<記載場所>

1. 戸塚区地域福祉保健計画の協働事務局、地域連携チームの一員として、区役所や区内11地域ケアプラザ等との連携により地域支援の体制づくりを進めます。

それらの取組の中で、福祉保健活動拠点は、区内の地域福祉が今まで以上に充実・発展していくための「活動の場」の提供やボランティア育成・支援などを行う機能となりますが、それらの機能を果たす上でも区全体が目指す方向性を十分に認識し、求められる役割を果たしていきます。

2. 日常的な情報共有について

福祉保健活動拠点運営に留まらず、日頃から区役所との連携を密にし、各種事業の実施に努めています。

特にボランティアセンターや権利擁護事業をはじめとする個別支援業務においては、本人が抱える困りごとが重層的に絡み合っていることが多く、福祉保健センターと情報共有しながら課題解決に向けて取り組んでいます。

今後も戸塚区役所の各課との連携のもと、各種事業を実施していきます。

3. 区の事業等に積極的に参加・協力

区政運営方針の実現のために各関係機関との協働を進めます。

6 収支計画及び指定管理料

(1) 指定管理料の額及び施設の課題等に応じた費用配分について

収支計画、利用者サービスのための経費に対する考え方について、施設の特性を踏まえて記載してください。

<記載場所>

指定管理料が拠点運営の財源であることを十分に意識し、全職員が責任をもって施設運営に取り組みます。

また、予算の執行にあたっては、利用者サービスの向上を第一とし、更なる利用満足度の向上に資することを念頭に置いた執行に努めるとともに、自主財源を活用した備品等の整備を積極的に進めます。

1. 施設整備（ハード面）に関わる経費

施設・設備の維持管理に関わる費用を適切に執行するとともに、拠点運営に支障が出ない範囲で必要な点検、早期の修繕、計画的な備品整備を区役所と連携を密にしながら進めます。

2. 運営を支える人材に関わる経費（ソフト面）など

適正な職員配置を行うことで、ボランティア相談も含めた総合相談機能を高め、住民や当事者のニーズに即した様々な事業、各種講座の開催、福祉情報の収集と提供等を行います。

あわせて、職員一人一人のスキルアップを通して、利用する側の視点に立った運営に資するため、外部研修への派遣も含めた職員研修の更なる充実に努めます。

(2) 運営費の効率性について

運営費等について低額に抑える工夫を記載してください。

<記載場所>

人件費については、運営に必要な職員配置分を指定管理料にて執行します。職員配置においては、求められる役割分担により非常勤職員を雇用することで、人件費の抑制を図ります。

事務費については、消耗品等は品質を十分に担保しながら可能な限り低廉な商品を選定することで経費の節減に努めるとともに、さらに経費圧縮が見込める場合には市社協一括での入札を行うなど運営費の効率化を図ります。

あわせて資料のペーパーレス化を進め、用紙を使う場合は両面印刷や裏紙の活用を徹底する等紙の使用量自体の抑制に努めます。

また、不要な照明の消灯や空調機器の温度管理の適正化等により、環境配慮活動にも寄与しながら、経常費用の節減に努めます。

これらの取組に加えて、経費節減を業務の効率化、省力化の一環として捉え、職員会議等で各職員同士が積極的にアイデアを出しあい、経費節減の取組を随時実施していきます。

7 前期の指定管理業務の実績について（現在の指定管理者のみ記載してください。）

前期の指定管理期間における福祉保健活動拠点事業の実績を記載してください。

<記載場所>

(1) 施設の提供

- ・長年使用し劣化が目立っていた会議机を順次買い替え、気持ちよく利用いただけるようにしました。
- ・多目的研修室の照明をLED照明に更新し、快適さ向上と省エネを図りました。
- ・駐輪スペースの表示を見やすいものに改めました。
- ・パンフレットラックや掲示板による情報提供がよりわかりやすいものとなるよう、配置等を工夫しました。

(2) ボランティア業務

- ・ボランティア通信をカラー印刷に変え、内容も充実させて情報が届きやすいよう改めました。

(3) 他の関連組織とのネットワーク

- ・子どもの居場所つながる連絡会を始め、情報共有や交流が進む会合を複数実施し、関係団体が継続してコミュニケーションを維持できるよう工夫しました。

※各項目の枠の大きさは適宜変更してかまいません。別添資料としても結構です。

指定管理料提案書及び収支予算書
(横浜市戸塚区福祉保健活動拠点)

1 指定管理料提案書

(単位：円)

項目	積算根拠	金額
賃金水準スライド 対象人員費 (非課税) ※1	常勤職員(賃金、賞与、退職積立金、法定福利費) 非常勤職員(賃金、法定福利費)	9,524,000
賃金水準スライド 対象外人員費 (非課税)	常勤職員(通勤手当) 150,000 非常勤職員(通勤手当) 160,000	310,000
事業費(税込)	諸謝金 25,000 消耗品費(広報紙印刷用紙、講座開催経費) 50,000 通信運搬費(広報紙発送経費) 297,000 損害保険料 3,000 印刷製本費 120,000 振込手数料 5,000	500,000
事務費(税込)	消耗品費 404,600 印刷製本費(利用申請書等) 30,000 通信運搬費(電話・郵券等) 150,000 備品購入費・修繕費 150,000 損害保険料(施設賠償責任保険) 5,000 振込手数料 10,000 賃借料(AED・印刷機・コピー機等) 800,000 租税公課(消費税) 801,400 利用料等負担金収入 △350,000	2,001,000
管理費(税込) ※2	・光熱水費 電気 1,200,000 上下水道 84,000 ・施設維持管理費(各種保守点検費) 清掃委託 1,320,000 警備委託 210,000 害虫駆除 71,000 施設維持管理費(自動ドア等) 78,000 ・その他 430,000	3,393,000
指定額	小破修繕費	300,000
合 計		16,028,000

※1：(正規雇用職員等基礎単価×配置予定人数) + (臨時雇用職員等基礎単価×配置予定人数)

※2：小破修繕費は除く。

2 収支予算書

(単位：円)

項目		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
内訳	横浜市支払 想定額	16,028,000	16,028,000	16,028,000	16,028,000	16,028,000
	その他収入	350,000	350,000	350,000	350,000	350,000
収入合計 (A)		16,378,000	16,378,000	16,378,000	16,378,000	16,378,000
内訳	人件費	9,834,000	9,834,000	9,834,000	9,834,000	9,834,000
	事業費	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000
	事務費	1,549,600	1,549,600	1,549,600	1,549,600	1,549,600
	管理費	3,393,000	3,393,000	3,393,000	3,393,000	3,393,000
	消費税等	801,400	801,400	801,400	801,400	801,400
	その他	300,000	300,000	300,000	300,000	300,000
支出合計 (B)		16,378,000	16,378,000	16,378,000	16,378,000	16,378,000
収支 (A-B)		0	0	0	0	0

団体の概要

(令和2年2月28日現在)

(ふりがな) 団体名	(しゃかいふくしほうじん よこはましとつかくしゃかいふくしきょうぎかい) 社会福祉法人 横浜市戸塚区社会福祉協議会			
所在地	〒244-0003 横浜市戸塚区戸塚町167番地25 ※法人の場合は登記簿上の本店所在地を、任意団体の場合は代表者の住所をご記入ください (市税納付状況調査(様式8同意書による)に使用します)。			
設立年月日	平成5年4月1日			
沿革	昭和26年3月24日 任意団体として設立 平成5年3月22日 社会福祉法人認可 平成5年4月1日 設立 平成11年12月6日 戸塚区福祉保健活動拠点運営開始 平成18年4月1日 戸塚区福祉保健活動拠点指定管理者として運営			
事業内容等	<p>本会は、「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなで作ります」の理念のもとに、地域住民や関係団体と協働しながら、地域福祉の推進を図ることを目的にさまざまな事業を行っています。</p> <p>(1) 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施 (2) 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助 (3) 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成 (4) (1)から(3)のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業 (5) 地区社会福祉協議会の相互の連絡および調整の事業 (6) 保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡 (7) 共同募金事業への協力 (8) 生活福祉資金貸付事業 (9) 権利擁護事業(福祉サービス利用援助事業を含む。) (10) 横浜市戸塚区福祉保健活動拠点の受託運営 (11) その他本会の目的達成のために必要な事業</p>			
財政状況	年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	総 収 入	64,229,021	125,276,186	67,701,429
	総 支 出	65,790,494	124,634,250	63,554,325
	当期収支差額	-1,561,473	641,936	2,147,104
	次期繰越収支差額	9,207,179	9,849,115	11,996,219
連絡担当者	【所属】社会福祉法人 横浜市戸塚区社会福祉協議会 【氏名】 【電話】045-866-8434 【FAX】045-862-5890 【E-mail】			
特記事項	戸塚区役所と協働で策定した「第3期戸塚区地域福祉保健計画」および現在策定中の「第4期戸塚区地域福祉保健計画」に基づき、地域の皆さまとともに今後も地域福祉の推進に向けて取り組んで参ります。			