

平成31年度 福祉保健活動拠点事業計画書

施設名

栄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

- ・社会福祉協議会の特性を活かし利用団体との交流を促進し、当事者団体、ボランティア団体・専門機関等との交流や連携を図ります。
- ・拠点で行われる地区社協等の地域団体の会議に担当者が出席し、活動の支援や地域ニーズの把握を行います。
- ・拠点の利用団体に、地域ケアプラザや地域団体と連携して地域ニーズを伝え、個別ニーズをこれまで以上に意識してもらえるよう取り組みをすすめます。
- ・利用団体間の活動を知る機会をつくり、タイアップした活動ができるよう支援します。

(2)拠点の利用促進に関すること

拠点や団体のPRと利用団体間の交流を目的としたイベント「ようこそであい広場」を3月に開催します。

毎月1回利用者団体協議会(*)を開催し、団体からの意見を参考に利便性を図ります。

愛称「ピアハッピー栄」やマスコットキャラクター「そらちゃん」を様々なところで活用しPRします。

*利用者団体協議会：利用調整や団体間の意見交換の場



※部屋貸出枠数：240

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	220	220	50	92%	92%	21%
多目的研修室	200	220	120	83%	92%	50%
点字制作室	110	160	30	46%	67%	13%
録音室	240	240	160	100%	100%	67%
対面朗読室	190	210	60	79%	88%	25%

※部屋貸出枠数：50

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	35	30	15	70%	60%	30%
多目的研修室	40	40	20	80%	80%	40%
点字制作室	20	20	10	40%	40%	20%
録音室	50	50	30	100%	100%	60%
対面朗読室	35	20	10	70%	40%	20%

※部屋貸出枠数：70

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	20	25		29%	36%	
多目的研修室	30	35		43%	50%	
点字制作室	15	15		21%	21%	
録音室	70	70		100%	100%	
対面朗読室	20	20		29%	29%	

(3)拠点のサービスの向上に関すること

- ・「ご意見箱」の設置や窓口満足度アンケートを実施し、日常的に気軽に不満や要望を伝えられる雰囲気づくりに努めます。
- ・「接遇研修」を職員が受講し窓口対応の向上を図ります。
- ・利用者団体協議会にて利用団体との意見交換等を行い、サービス向上を図ります。

(4)利用調整会議等の開催

毎月第4木曜日に利用上の意見交換や連絡事項の周知、団体交流室の予約調整をするため、利用者団体協議会を開催します。

開催予定	全12回
参加団体数	毎回9団体程度

また、利用団体の横のつながりを構築するとともに、拠点利用上の課題や連絡事項を周知するため、全体会を年1回開催します。

- （全体会の内容）
- ・利用の際の留意点の説明
 - ・アンケート調査の回答
 - ・グループに分かれての意見交換 等

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

栄区ボランティアセンターに寄せられる相談はもとより、各地区に出向いて収集した地域福祉情報（地域包括支援センターのカンファレンスや地域ケア会議など）、区社協で行っている様々な個別相談事業に寄せられるニーズから収集します。

収集したニーズを定期的に職員間で共有、分析、検討します。分析、検討したニーズをもとに地域課題解決のために必要な研修の企画などをすると共に、地区社協や民児協、地域で活動する担い手に対して、働きかけを行っていきます。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

ボランティア・市民活動に関する情報紙を広く提供します。

- ・ ボランティア情報紙「そら」の発行
- ・ ホームページへの掲載
- ・ 福祉保健活動拠点内への掲示・チラシラックの活用
- ・ 横浜市ボランティアセンターメールマガジンの活用
- ・ FM 戸塚との連携

(3) ボランティアに関する相談、紹介

- ・ ボランティア活動希望者とボランティアを必要としている方からの相談を受けそれぞれを結びつけられるよう、コーディネートを行います。地域ケアプラザやさかえ区民活動センター、近隣区の社協ボランティアセンター等と連携し相談者の希望に沿ったコーディネートを行います。また、障害児者の移動に関する相談については、移動情報センターと連携し、重層的な支援を行います。
- ・ 必要に応じて、ボランティアと相談者の顔合わせや依頼者宅への訪問を行います。また、ボランティア保険の紹介や活動終了時には活動内容の確認をするなど、ボランティア活動を安心して行えるようコーディネートを行います。
- ・ ボランティアコーディネーターが地域活動視察などを通じ、活動情報を定期的に更新し、必要な情報をコーディネートに反映します。

登録人数	個人	新規	50人
	団体	新規	15団体
相談件数			200件
依頼件数			150件
紹介人数			200人
調整数			1300回

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

○講座を開催し、新たな担い手の確保や育成を目指します。

- ・ 担い手発掘講座（音声訳、傾聴）
- ・ ボランティアフォローアップ講座

- 団体同士の繋がり、連携を強化します。
 - ・登録ボランティア交流会の開催
 - ・登録団体の交流会
 - ・傾聴ボランティア連絡会の実施
 - ・ちょこっとボランティア連絡会の実施
- 区域においてボランティア活動支援をしている施設、各種団体との連携を強化します。
 - ・地域活動交流コーディネーター連絡会の開催
 - ・ボランティア支援をしている団体などからのボランティア受入、派遣に関する相談受付

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

法人組織の部会・分科会他各種連絡会を活用し、地域団体や関係機関との交流・連携を図るとともに、各団体が実施する会議や行事に参加します。

部 会：地域福祉関係団体部会、当事者団体部会、専門機関部会

分科会：地区社協分科会、ボランティア・市民活動団体分科会、福祉関係団体分科会、当事者団体分科会、高齢者支援分科会、子育て支援分科会、障害者支援分科会、地域支援施設分科会、専門機関分科会

連絡会：ちょこっとボランティア連絡会

傾聴ボランティア連絡会

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

その他：地域包括支援センター連絡会・社会福祉士分科会

栄区地域自立支援協議会

栄区ネットワーク担当者会議

・栄区社会福祉大会にて会員同士の交流会を実施します。

・利用団体間と障害者施設との交流や活動 PR、拠点 PR を目的としたイベント「ようこそあい広場」を開催します。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

「誰もが住み慣れた地域で自分らしく暮らせる地域社会」の実現をめざし、「地域共生社会づくり」の方針のもと、地域で抱える課題を区役所や地域ケアプラザをはじめ様々な団体と連携して解決する仕組みづくりに取り組みます。特に、地域福祉の担い手として社会福祉法人・施設に大きな期待が寄せられており、施設の機能を生かした地域活動を支援します。

また、「横浜型地域包括ケアシステム」の構築に向けた「栄区行動指針」をもとに生活体制整備事業が整備され、地域においての生活上の困りごとなどをその地域で解決していくという取組み「ちょこっとボランティア」の組織も各地区に立ち上がり、連絡会などで情報の共有を図っています。また、栄区は昨年 WHO が推奨するセーフコミュニティの再認証を受け、より一層「安心・安全なまち」を地域福祉保健計画などを基礎に区役所・地域ケアプラザと共に進めていきます。

4 その他

(1)職員体制、育成

常勤職員 1名

非常勤職員 5名

(拠点業務3名程度、ローテーションで常時1名体制)

(ボランティアコーディネーター2名、月～土、9時～17時)

ボランティアコーディネーターを常時配置し、ボランティア事業の強化を図ります。

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

栄区福祉保健活動拠点管理要綱に沿って適正な管理を行います

<開館時間>

月～土：午前9時～午後9時（年末年始を除く）

日・祝：午前9時～午後5時

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

・消防点検設備保守点検（業者委託）年2回（7月、1月）

消火器具、非常警報器具および火災報知器の機能保持のための点検を行う

・自動ドア保守点検（業者委託）

自動ドア各部および附属機器を精密に点検、調査することにより、長期使用と故障を事前に防止する

<清掃業務について>

・日常清掃業務（業者委託）

月～金（祝日・年末年始を除く）

廊下・湯沸室・風除室・トイレの清掃

・定期清掃（業者委託）

床面清掃、窓ガラス清掃、エアコン・換気扇清掃

害虫駆除

<エアコン点検>

・室内機、室外機の点検（業者委託）

<警備業務について>

・機械警備保守業務（業者委託）

盗難および不良行為の拡大防止

火災の拡大防止

<樹木剪定について>

・年2回

建物周辺の樹木の剪定を実施します（ボランティアグループによる協力依頼）

(2) 苦情受付体制について

「栄区社会福祉協議会苦情解決規程」および「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を準用して苦情受付体制を整えます。

また、「ご意見箱」を設置し利用者の要望や提案に対応できるようにします。

<苦情への対応手順>

- ① 苦情・相談の申出・受付
- ② 苦情受付の報告・確認
- ③ 解決に向けての話し合い
- ④ 解決結果の通知
- ⑤ 苦情解決状況の公表

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

苦情受付担当者並びに苦情解決責任者を明記し、施設内に掲示をします。

(3) 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>

拠点内、法人内、市社協ならびに区役所との連携体制を整え、災害時に備えます。

<職員の役割分担>

危機管理マニュアルに沿って、職員の役割分担を徹底し、緊急時に備えます。

<地域や関係機関との連携体制>

横浜栄・防災ボランティアネットワークの活動を通して、地域や区の防災体制と連携しながら、災害救援活動ができるよう協議・研修を行ないます。

(4) 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「横浜市栄区社会福祉協議会の保有する個人情報に関する規程」などに基つき、個人情報の保護に努めます。

- ・実施するあらゆる事業を通じて個人情報の保護に努めます。
- ・個人情報取り扱いに関する研修会を実施します。

(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み>

各部屋にゴミ箱は設置せず、各利用団体で原則持ち帰ることを徹底します。

<再利用・再使用に関する取組み>

個人情報の記載のない用紙の裏面利用や使用済み封筒を再利用します。

<リサイクルに関する取組み>

使用済みのコピー機トナー、プリンタートナー、印刷機トナー、カートリッジは購入した業者へ回収してもらいます。

