

令和元年5月10日

鶴見区長

所在地： 鶴見区鶴見中央 4-37-37

法人名： 社会福祉法人

横浜市鶴見区社会福祉協議会

会長： 佐藤 信男

平成31年度 福祉保健活動拠点の事業計画書等について

平成31年度福祉保健活動拠点に関わる下記書類を提出します。

【施設名】 横浜市鶴見区福祉保健活動拠点

【提出書類】

- (1) 平成31年度 福祉保健活動拠点事業計画書
- (2) 平成31年度 福祉保健活動拠点収支予算書
- (3) その他、関連書類

平成 31 年度 福祉保健活動拠点事業計画書

施設名

横浜市鶴見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

- ・ボランティアや福祉保健活動を行う団体が拠点を利用するだけでなく、区社協から情報を発信し、団体支援を行います。
- ・利用団体が抱える課題に対して、区社協が支援できるものなどを調査・分析して団体支援を行います。
- ・窓口や館内にパンフレットや各種イベント、講座、ボランティア情報のチラシなどを配架し、情報提供を行います。
- ・地区社協やボランティア・市民活動団体、当事者等との会議や研修会を開催し、情報提供や共有、イベントへの協働を呼びかけます。

(2)拠点の利用促進に関すること

- ・部屋の空き状況などを各利用団体で把握できるように、当月分利用状況を区社協 HP にて公開し、利用促進を図ります。
- ・月初めに 6 か月先の拠点利用を申請できる予約日を設けます。
- ・拠点パンフレットを窓口に設置、また区社協 HP に掲載し、拠点の PR に努めます。また、外国語に翻訳したパンフレットも活用していきます。

(利用目標 (件数・利用率))

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	120	95	80	48.1	38.1	32.1
多目的研修室	180	185	100	72.2	74.2	40.1
点字製作室	170	190	65	68.2	76.3	26.1
録音室	145	190	20	58.2	76.3	8.0
対面朗読室	175	180	130	70.2	72.2	52.2

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	45	55	10	39.4	48.2	15.6
多目的研修室	60	70	45	52.6	61.4	70.3

点字製作室	45	55	10	39.4	48.2	15.6
録音室	15	35	15	13.1	30.7	23.4
対面朗読室	45	55	50	39.4	48.2	78.1

(3)拠点のサービスの向上に関すること

次の方法により、拠点に関する利用者の意見を聴取できる仕組みを作っています。

- ・利用調整会議（年1回）において、アンケート及び会議の席上にて意見を伺います。
- ・拠点利用報告書に意見記入欄を設けます。
- ・区社協として「ご意見箱」を設置し、拠点開館時間であればいつでも、匿名で意見を投票できるようにします。
- ・年に1回、窓口満足度調査を実施します。

(4)利用調整会議等の開催

利用調整会議を実施し、拠点利用に関する意見を伺いサービス向上に努めます。また、利用団体間での情報交換の場を設け、ネットワークの強化を行います。

（平成30年度実績）

開催実績	1回
参加団体数	30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

<相談・調整・登録>

専任のボランティアコーディネーターを配置し、ボランティア相談への対応及びボランティア活動の促進を行います。

関係機関や施設、地域のボランティア団体との連携も踏まえ、ボランティアセンター機能の充実・強化を図ります。

- ・ボランティア募集依頼
- ・ボランティア活動・行事用保険に関する相談
- ・機材貸出の相談・受付
- ・情報の収集・整理
- ・記録・統計・ケース会議（ボランティアコーディネーター会議）の開催 など

<ボランティア(新規・既活動者)支援に関する取り組み>

専任のコーディネーターを設け、日常的にボランティア相談（ボランティア登録・相談、ニードに対する相談、ボランティア保険の相談、機材貸出の相談、その他）を行います。また、ボランティア登録者へ情報提供を行い、活動へ結びつけます。

<ボランティア・市民活動団体分科会>

ボランティア団体同士の連携を高めるため、定期的に分科会を開催します。また、分

科会内で、情報交換を行い各団体間での情報共有、連携を図ります。
 なお、分科会の開催にあたっては、効率的かつ運営に主体的な参画を得られるよう、会員とともに内容を検討し実施します。鶴見区あいねっと推進フォーラムにて、「ボラコーナー」を設置し、会員の方々と分科会に加入されている団体の活動周知を行います。

＜ボランティアセンター運営委員会＞

ボランティアセンター事業や善銀配分を適正に行うため、年3回程度運営委員会を開催します。
 また、より透明性を高めるため、議事録をホームページ上で公開します。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

＜発行するボランティア情報紙の概要＞

ボランティア登録者には、年3回ボランティア情報紙「つるボラ情報」を発行します。
 （登録者全員へ郵送）
 区社協情報紙「福祉つるみ」にて、ボランティア・市民活動団体・企業の紹介を特集し、ボランティア募集の情報を掲載します。（年3回）

＜その他の媒体による情報提供＞

拠点廊下掲示板にボランティア情報コーナーを置き、ボランティア募集情報や講座イベント情報、機関誌等を分類して掲示します。団体交流室ではボランティアを含む各種福祉関係の機関紙などを閲覧できます。また、区社協ホームページにおいてもボランティアセンター専用ページを作り、最新のボランティア募集情報を提供します。

＜ボランティア情報コーナー活用の流れ等について＞

ボランティア情報コーナーは拠点開館時には自由に閲覧できます。掲示物、情報紙、ホームページなどにはボランティアセンターの連絡先を表示し、来所・電話・Eメールなどで連絡を受け付ける形とします。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

＜ボランティアコーディネーターの配置状況＞

非常勤職員のボランティアコーディネーターを雇用し、ボランティアに関する相談や調整を行います。
 非常勤職員は常勤職員と日常的な連絡を取り合い、ケースの検討や情報交換、スキルアップのための研修等を行います。

（平成30年度実績）

登録人数	個人	新規	58名
		累計	413名
	団体	新規	8団体
		累計	102団体
依頼件数			91件
紹介人数			123名
調整数			216件

<相談・紹介業務の方法>

ボランティアの登録やボランティアの派遣依頼の相談受け付けをします。また、登録者や派遣先からのニーズを丁寧に聞き取り、1人1人にあったマッチングを行い適切な人材を派遣します。状況によっては、事前に活動希望者と活動先まで同行し、活動後には双方より報告をうかがい、フォローアップを行うなど、丁寧な対応を心がけます。

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

(ボランティア入門講座等の開催計画)

各種講座等を開催し、ボランティア活動へのきっかけ作りとし、あいねっとの掲げる地域の団体や活動をつなぐ人材の育成を推進します。また、特定の分野については、ボランティアグループと共催にて実施します。

- ・ボランティアコーディネータースキルアップ講座（自主）
- ・ボランティア入門講座
（日常生活支援ボランティア養成講座など）（自主）
- ・ボランティア依頼者交流会（自主）
- ・ボランティア交流会（自主）
- ・ミニボランティア講座（自主）
- ・福祉教育

(31年度ボランティア講座・研修等の計画について)

- ・ボランティアの発掘と育成を図るため各種自主・共催講座を開催します。
- ・新規ボランティア登録者数の増加を目指して、各種イベント等に参加します。
- ・新規および既存の登録者が継続的な活動につながるように、フォローアップの一環として、ボランティア活動をイメージできる「ボランティア体験会」などの事業を開催します。
- ・地域の生活課題に対応できるボランティアの発掘と育成を目指して「生活支援ボランティア講座」を開催します。

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

<定期的に行っている連絡会や会議>

地区社協やボランティア・市民活動団体、当事者等との会議や研修会を開催し、情報の提供や共有、イベントへの協働の呼びかけ等を行ないます。

社会福祉事業施設及び福祉関係団体との連携を図ります。

鶴見・あいねっとエリア担当者会議や各事業に参画します。

その他、各種連絡会等を開催します。

(地域ケアプラザコーディネーター連絡会・福祉教育連絡会・食事サービス連絡会・災害ボランティアネットワーク・親子の交流会等)

<情報提供及び情報収集を行っている方法・ルート>

上記会議や連絡会の席上にて情報交換を行うとともに、必要に応じて郵送やEメール、ホームページなどをおして情報提供を行います。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

鶴見・あいねっどにおいて、福祉保健の活性化のための活動拠点の重要性が謳われています。区社協として、またボランティアセンターを通して、地域活動啓発を行っていく中で、新たな利用団体が増えていくことを見込みます。

団体活動を推進していく上で、活動場所となる「拠点」は非常に重要なものであり、拠点のPRを一層進めていくとともに、利用調整会議やご意見箱などで意見を伺い、各団体にとって更に利用しやすい環境を整えます。

4 その他

(1)職員体制、育成

<職員体制>

常勤職員	事務局次長	職員 1	計 2 名（管理者も含めいずれも兼務）
非常勤職員	夜間及び日曜祝日の日中		3 名（各時間帯 1 名で勤務）

<職員育成について>

日常の業務の中でも、待遇に関して、部下や後輩職員に対し具体的な仕事を通じて仕事に必要な知識・態度などが習得できるように指導（OJT）を進めていきます。

AEDおよび救急法の研修も実施し、応急時に対応できるような体制を組みます。また、年間で職員の研修計画を作成し、人権研修及び個人情報保護についての研修や、災害時において、区社協業務の優先順位をつけて、効果的な業務を遂行していくための事業継続計画（BCP）に関する研修等を実施します。

<職員の情報共有の方法、連携等について>

定期的な職員会議を通じて情報を共有化するとともに、夜間休日の非常勤については、定期的にミーティングの時間を設けるとともに、活動拠点日誌と拠点チェック表、回覧等を活用して連携を図ります。

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

<開館時間>

月～土曜日については午前9時から午後9時まで、日曜・祝日については午前9時から午後5時までとします。

12月29日から翌1月3日までと館内点検日を休館日とします。

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

年間を通して、損傷や設備不良については、その都度対応し、修繕・整備を行います。ビル共有部分（廊下等）については、活動拠点で契約している警備保障会社によって管理されています。

<清掃業務について>

日常清掃のほか定期清掃を実施し、施設内の美化に努めます。

平成28年11月28日移転後より、拠点施設利用者にも利用後の清掃を依頼します。

<警備業務について>

閉館・休館時には、活動拠点で契約している警備保障会社によって管理されています。

イ 苦情受付体制について

<苦情受付体制・方法>

「鶴見区社会福祉協議会苦情解決規則」に沿って、受付担当者を置き、区社協事務局聴が苦情解決責任者となります。

<苦情への対応手順>

苦情は随時受け付け、苦情解決責任者が必要な調整・報告等を行います。

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

拠点事務所・拠点内に「苦情解決制度のご案内」を掲示し、周知します。

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・職員の役割分担・マニュアルの整備状況>

消防計画に基づき、非常勤を含めた緊急連絡網の整備及び職員体制を明確にしております。また、拠点管理に関わる非常勤職員の緊急時対応マニュアルを整備します。

<地域や関係機関との連携体制>

委託先である鶴見区役所の所管課と、状況に応じた対応ができるよう、連絡網等を整備しています。

鶴見区や地域団体、個人で組織された鶴見区災害ボランティアネットワークの事務局として、日常的に体制を組みます。

<事故防止への取組>

小破等が発生した場合、管理会社とともに迅速に対応します。

<防災訓練の実施>

拠点利用者を対象に防災訓練を実施し、避難経路や消火栓・非常階段の確認を行い防災意識を高めます。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

<マニュアルの整備状況>

「社会福祉法人横浜市鶴見区社会福祉協議会の保有する個人情報の保護に関する規程」に則って対応します。

<職員への周知>

個人情報保護担当職員を置くとともに、全職員・ボランティアコーディネーター等に対して、個人情報保護の取り扱いに関する研修を行います。

<日常の取り組み>

毎年、各業務にて取り扱う個人情報の確認等を行います。ファイルは施錠できるキャビネット等に保管し、電子ファイルについてはパスワードをかけ、厳重に保存します。

オ 環境への配慮及び取組について

<ごみ発生抑制に関する取り組み>

コピー時は両面コピー等を活用します。

利用者には、ごみの持ち帰りに協力をいただきます。

電子メールを活用し、紙の使用を極力抑えます。

<再利用・再使用・リサイクルに関する取り組み>

ミスコピー用紙などの裏紙利用に取り組みます。

市政策のごみの分別に取り組みます。

<温室効果ガス排出抑制に関する取り組み>

利用者には、空調の適切な温度選定や退出時の消灯にご協力いただきます。

