

# 令和2年度 福祉保健活動拠点事業報告書

## 施設名

横浜市青葉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・市民活動分科会を2日に分けて開催し、コロナ禍における活動や工夫について情報交換を行うとともに、団体間の連携推進を図るなど、活動団体支援を行いました。

また、子どもの居場所連絡会も同様に開催し、活動を停止している子ども食堂などの現状共有やフードパントリーに切り替えて実施している団体の工夫などについて情報共有を行うなどの支援を行いました。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

福祉に関する区民からの問い合わせにワンストップで対応する総合相談窓口としての機能の充実を図るとともに、様々な福祉保健情報の収集が可能となるよう引き続き情報コーナーを常設設置し、広く収集した福祉保健活動情報や地域活動情報を整理、配架、掲示しました。

拠点利用の促進のため、区社協広報誌で拠点の諸室の定員・広さなどの紹介を行いました。

また、広く福祉に関する相談を受け付け、本会で対応できない場合も関係機関につなげるなど対応しました。

感染症拡大対策として活動団体が安心して拠点を利用できるようパーテーションの設置、手指消毒薬の設置及び使用後の備品消毒を行いました。また、録音関係機材の修繕などを行い、拠点における備品整備を実施しました。

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	162件	278件	126件	52.5%	79.9%	40.4%
多目的研修室	119件	142件	80件	58.3%	59.3%	39.9%
点字製作室	37件	69件	37件	18.1%	32.8%	19.2%
録音室	37件	32件	4件	18.1%	15.2%	2.1%
対面朗読室	116件	129件	12件	55.9%	56.9%	6.2%

土曜	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	35件	83件	0件	53.7%	97.6%	0%

多目的研修室	36件	38件	20件	87.8%	92.7%	51.3%
点字製作室	18件	20件	0件	43.9%	43.9%	0%
録音室	0件	0件	0件	0%	0%	0%
対面朗読室	4件	8件	2件	9.8%	19.5%	0%

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	20件	70件		28.3%	67.9%	
多目的研修室	14件	21件		26.4%	37.7%	
点字製作室	2件	7件		3.8%	13.2%	
録音室	0件	1件		0%	1.9%	
対面朗読室	10件	15件		18.9%	24.5%	

### (3) 拠点のサービスの向上に関すること

拠点におけるサービス向上のため、次のとおり各種取組を行いました。

全利用者に対し検温を実施するため窓口に職員を交代で配置しました。窓口に職員がいることで利用者とのコミュニケーションの機会が増え、関係性の向上を図ることができ、声掛けをする職員の幅も広がりました。また、窓口のレイアウトを変更し利用者からも職員からも窓口の様子が見やすくなり明るくなりました。

#### ① 窓口満足度調査の実施（年1回）

窓口対応や拠点運営全般についての調査票にて利用者から評価・意見をいただき、調査結果は集計の上、検温の際の読み上げなど要望事項への回答も含めて拠点内に掲示し、改善に努めました。

#### ② ご意見箱の設置（通年）

本会独自の「ご意見箱」を設置し、拠点運営を含め本会事業や活動全般についての意見をいただき、サービスの向上に努める体制を整えました。

### (4) 利用調整会議等の開催

拠点の適正かつ公正な運営のため、利用団体への様々な情報提供を行いました。また、利用団体から拠点運営への意見を募る場として、利用者懇談会(年2回)を例年では実施しておりますが、今年度は感染症拡大防止の観点から、中止となりました。

開催実績	0回
参加団体数	—

## 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

コロナ禍でのボランティア活動に関して、他区での取り組み等を情報収集し、地区社会福祉協議会や民生委員児童委員協議会、ボランティアグループの会議にて情報提供しました。

これまで培ってきたボランティア活動やつながりが途絶えることのないよう、また、活動者のモチベーションが低下することのないよう、活動目的の再確認や、コロナ禍でできることを一緒に模索しました。

### (2) ボランティアに関する広報、情報提供

コロナ禍でボランティア活動に関する情報収集に努め、団体の会議等にて情報提供を行いました。

年4回発行した社協だよりによりボランティアセンターや福祉教育の記事を掲載しました。あわせて、ホームページにてボランティア情報を掲載するとともに、幅広い世代への周知を目指し新たに Instagram を開設しました。言葉だけでなく写真を使うことで、よりイメージしやすい形でスピーディーに活動の様子を伝えられるようになりました。

### (3) ボランティアに関する相談、紹介

個人や施設からボランティア派遣依頼を受け、各種ボランティアを調整しました。コロナのためボランティアの受け入れ先が限られ苦慮しました。

福祉教育支援においては、区内の小中学校から相談を受け、企画、講師の紹介・調整をしました。感染症防止を前提としたプログラムを学校へ提案し、34件 6,311名に授業を行いました。

災害時への対応については、区災害ボランティア連絡会にてオンラインツールについての勉強会を開催し、今後 ICT を活用できるよう取り組んでいます。

登録人数	個人	新規	43名
		累計	418名
	団体	新規	3団体
		累計	135団体
相談件数			737件
依頼件数			33件
紹介人数			89件
調整数			627件

### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

予定していたほとんどのボランティア養成講座は、感染防止とボランティア受け入れ先縮小のため中止としました。活動が休止している傾聴ボランティア3団体にフォローアップ研修を実施しました。

福祉教育の推進については、区内公立小中学校を対象とした本会独自財源による福祉教育推進助成金を案内し、15校に対して助成金を交付しました。

認知症サポーター養成講座については、地域ケアプラザ、キャラバンメイトに協力いただき、小中学校 3 校 442 名へ実施しました。

### 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

本会は、区内 130 を超える福祉保健活動団体で構成される会員組織です。加えて、本会が進める「身近な地域のつながり・支え合い活動推進事業」により、地区担当の職員が様々な地域団体の活動に出向き、多くの地域関係者との顔の見える関係作りを行い連携を図りました。

ボランティア・市民活動分科会は、10 月 12 日と 13 日の 2 日に分けて開催（両日合わせて 45 名参加）し、コロナ禍における活動の課題や工夫について、情報交換を行うとともに、団体間の連携推進を図るなど、活動団体支援を行いました。

また、11 月 12 日 22 名参加の子どもの居場所連絡会も同様に開催し、活動を停止している子ども食堂などの現状共有やフードパントリーに切り替えて実施している団体の工夫などについて情報共有を行うなどの支援を行いました。

#### (2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

本会の全ての事業や活動は、平成 25 年から取り組んでいる住民個人の生活課題を把握し、区民とともに地域課題として認識して課題解決を図る「身近な地域のつながり・支え合い活動推進事業」を基盤として取り組みました。

この活動に加え、平成 28 年度から取り組む生活支援体制整備事業や第 3 期青葉区福祉保健計画の推進においては、第 1 層生活支援コーディネーターや各地区担当とともに積極的に地域に出向き、青葉区役所や区内 12 地域ケアプラザと一体になって、区民の方々とともに地域の福祉保健課題の把握と解決に向けた取り組みを行い、「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」活動を推進しました。

子ども・青少年の健全育成として、寄り添い型学習支援事業では、区と連携し中高生の学びや居場所の提供として年間でお部屋の貸出を行っております。また、子ども食堂やおもちゃのひろば等も年間でお部屋の貸出を行い活動の場として提供しました。

災害時での対応として防災訓練を 12 月 3 日に行いました。利用団体にも参加してもらい、いざという時の避難のイメージを持ってもらえるように対応しました。

### 4 その他

#### (1) 職員体制、育成

##### ① 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

福祉保健活動拠点 4 名（月～土曜日：15 時～19 時又は 17 時～21 時、  
日曜祝日：9 時～17 時）

ボランティアセンター 2 名（月～土曜日：9 時～17 時）

## ② 拠点管理職員の育成

来館者の窓口満足度向上のため、職員の接遇研修や学習会を開催しました。また、職員全体研修として、個人情報保護・コンプライアンス・事故防止に関する研修を行いました。

また、拠点管理職員全員でのミーティングや就業日報を活用した情報共有に努めました。

## ③ ボランティアコーディネーターの育成

職員全体研修として、個人情報保護・コンプライアンス・事故防止に関する研修を行いました。ボランティア動向を把握するため、区内で活動する各種ボランティア団体へのヒアリングを行うとともに、市社会福祉協議会等が実施する外部研修受講による更なるスキルアップを図りました。

## 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>

##### 利用時間

月～土曜日 午前9時～午後9時

日曜日・祝日 午前9時～午後5時

##### 休館日

年末年始（12月29日～1月3日）

#### <建物・設備の保守点検、小破修繕>

##### 建物・設備保守点検

- |             |             |
|-------------|-------------|
| ・エレベーター設備保守 | 通 年（業務委託）   |
| ・消防用設備点検    | 年 2 回（業務委託） |
| ・自動ドア点検     | 年 2 回（業務委託） |

##### 小破修繕

- ・録音室の非常用照明バッテリー交換
- ・男子トイレ手洗い場の漏水
- ・録音関係機材の修理
- ・電源コンセント増設工事

#### <清掃業務について>

##### 環境衛生維持

- |          |                   |
|----------|-------------------|
| ・日常清掃    | 週 2 回（業務委託）       |
|          | 週 1 回（障がい者作業所へ委託） |
| ・定期清掃 床面 | 年 4 回（業務委託）       |
| 窓ガラス     | 年 3 回（業務委託）       |
| 照明器具     | 年 1 回（業務委託）       |
| 空調フィルター  | 年 4 回（業務委託）       |
| 換気口      | 年 4 回（業務委託）       |
| ・害虫駆除    | 年 2 回（業務委託）       |

#### <警備業務について>

##### 施設警備

- |       |           |
|-------|-----------|
| ・機械警備 | 通 年（業務委託） |
|-------|-----------|

## イ 苦情受付体制について

令和2年度 拠点に関する苦情は0件 ※その他事業への苦情0件

本会苦情解決規則、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」に準拠した苦情受付体制を整えています。

また、先に記載の「利用団体懇談会」や、拠点内に設置した「ご意見箱」、日々の窓口対応等、利用者からの要望や苦情を受付ける仕組みを複数設け、対応しています。

### ① 苦情への対応手順

苦情受付担当者→実務責任者（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

※上記の仕組みの中で対応できない場合は、苦情解決調整委員（第三者委員）に助言をいただき、厳正な対応、サービスの改善に努めます。

### ② 苦情解決制度の周知

- ・ 苦情担当者や責任者を拠点内に掲示。
- ・ 苦情解決制度の仕組みを拠点内に掲示し、わかりやすい周知に努めています。

## ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

### ① 連絡体制

施設内や法人内（市社会福祉協議会を含む）、並びに区役所との連絡体制を整え、緊急時の対応に備えています。

### ② 職員の役割分担

「事故・緊急対応マニュアル」や「消防計画」に沿って、職員の役割分担を徹底し、緊急時に備えています。

### ③ 地域や関係機関との連携体制

大規模災害発生時には、区の災害対策本部、地域防災拠点、青葉区災害ボランティア連絡会との連携のもと、災害救援活動（災害ボランティアセンター）が行えるよう体制強化に努めています。

### ④ 事故防止への取組

職員だけでなく利用団体も緊急時に備えられるよう、利用団体懇談会にあわせて防災訓練を実施しました。また、防犯カメラを設置し、事件・事故等の抑止・予防に努めています。

### ⑤ 大規模災害時からの復旧

「事業継続計画」に基づき、1日も早い通常業務への復旧に努めます。

## 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「横浜市青葉区社会福祉協議会の保有する個人情報に関する規程」に基づき、個人情報の適切な管理に努めるとともに、毎年、個人情報保護に関する自主点検を行い、その保管・取扱状況を確認の上、対応が必要な場合は改善策を講じます。

また、誰もが閲覧可能な「個人情報取扱業務概要説明書」を設置し、取り扱う個人情報の収集範囲を明示し、また情報開示請求に対応するべく、個人情報開示関係書類（申出書、結果通知書等）を整備しています。

なお、本会職員においては、毎年度当初に、職場内での個人情報保護研修を実施するほか、可能な限り複数の職員を外部研修に派遣し、その内容を職場内で伝達研修することで、個人情報の取扱いに関する注意喚起を継続していきます。

## オ 環境への配慮及び取組について

### ①よこはま3R夢(スリム)プランに基づいた環境配慮行動の推進

- ・再利用、リサイクルを徹底し、廃棄物の発生抑制に努めています。
- ・廃棄物の分別を徹底しています。
- ・再生品、再使用品の積極的に活用しています。
- ・利用者に対し、ごみ持ち帰りの協力を依頼しています。

### ②職員・拠点利用者ともに省エネへの取り組み

- ・不要な照明の消灯に努めています。
- ・拠点内の冷暖房の適正温度設定実施の協力を依頼しています。
- ・職員の季節に合った服装の徹底(クールビズ・ウォームビズ)に努めています。