

# 令和5年度 福祉保健活動拠点事業計画書

## 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

拠点に集う福祉保健活動者(団体)を通して得た様々な活動の内容や課題、個別ニーズを集積し、さらに本会職員が地域から得て蓄積した情報を、本会が主催する各種部会、分科会や会議等の場を提供することで、福祉保健活動団体活動の支援に役立てます。

また、コロナ禍の状況が長引く中での工夫をしながら懇談会等の開催し、意見聴取や情報交換・情報提供等を実施し、団体を支援します。

##### ①関係性の構築

- ・利用団体懇談会の開催

##### ②利用団体支援

- ・拠点内情報コーナーへの利用団体発行物の整理・配架・掲示
- ・本会の各委員会・連絡会等での拠点利用団体情報の提供
- ・新規団体との情報共有等を通じて関係を構築

#### (2)拠点の利用促進に関すること

広く市民に向けて積極的に各種福祉保健活動情報を提供することで、今まで以上に拠点利用の促進に努めます。

①貸室予約状況を定期的にホームページに掲載する等、情報公開に努めます。また、ホームページの更新に合わせて拠点の紹介ページを充実させます。

##### ②拠点利用メリットの再アピール

駅至近の立地や拠点貸出備品等の充実を周知、利用の促進を図ります。

- ・貸室の1時間単位での利用継続
- ・登録団体への印刷機・カラーコピー機の低額での提供、無料貸出機材の充実

##### ③情報コーナーの充実と総合相談窓口機能の充実

様々な福祉保健活動情報を提供できるよう、引き続き情報コーナーを設置し、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、掲示します。

また、福祉に関する相談を広く受け付け、本会で対応できない場合も関係機関につなぐ等、相談機能の充実を図ります。

| 平日     | 予定（利用件数） |      |      | 予定（利用率） |     |     |
|--------|----------|------|------|---------|-----|-----|
|        | 午前       | 午後   | 夜間   | 午前      | 午後  | 夜間  |
| 団体交流室  | 250件     | 350件 | 250件 | 70%     | 70% | 60% |
| 多目的研修室 | 150件     | 200件 | 150件 | 60%     | 60% | 50% |
| 点字製作室  | 100件     | 100件 | 50件  | 30%     | 30% | 20% |
| 録音室    | 100件     | 100件 | 25件  | 30%     | 30% | 10% |

|       |      |      |     |     |     |     |
|-------|------|------|-----|-----|-----|-----|
| 対面朗読室 | 100件 | 100件 | 25件 | 30% | 30% | 10% |
|-------|------|------|-----|-----|-----|-----|

  

| 土日祝    | 予定（利用件数） |     |     | 予定（利用率） |     |     |
|--------|----------|-----|-----|---------|-----|-----|
|        | 午前       | 午後  | 夜間  | 午前      | 午後  | 夜間  |
| 団体交流室  | 50件      | 70件 | 40件 | 70%     | 80% | 70% |
| 多目的研修室 | 40件      | 50件 | 10件 | 70%     | 80% | 10% |
| 点字製作室  | 20件      | 20件 | 10件 | 30%     | 40% | 10% |
| 録音室    | 10件      | 20件 | 10件 | 20%     | 20% | 10% |
| 対面朗読室  | 30件      | 40件 | 10件 | 50%     | 50% | 10% |

(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、次の取組を行います。

① 窓口で利用者へコロナ感染拡大予防のため手洗いや消毒の声かけを行い、安心してご利用いただけるよう努めます。

② 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、アンケートにて利用者から評価や意見を聴取します。より多くの方から回答をいただけるように工夫し、調査結果は、集計の上、要望等への回答も含めて拠点内に掲示します。

③ ご意見箱の設置  
館内に「ご意見箱」を設置し、直接は聞きにくい内容や拠点運営を含めた本会事業や活動全般についての意見を聴取し、サービス向上に努めます。

④ 利用団体懇談会の開催（年2回：9月・2月）

(4) 利用調整会議等の開催

拠点の公正、且つ適正な運営のため、拠点管理者として利用団体に対して様々な情報提供を行うとともに、利用団体から拠点運営全般に関する様々な意見を聴取することを目的に、次のとおり利用団体懇談会を開催します。

また、意見をもとに利用方法の修正等必要な情報は、速やかに登録団体へ周知します。

また、上記懇談会終了後には、利用者参加のもとで防災訓練を実施することで、緊急時対応に備えます。

① 開催頻度 年2回（9月・2月）

② 参加依頼団体 全利用登録団体

|         |      |
|---------|------|
| 開催予定回数  | 2回   |
| 参加予定団体数 | 各35名 |

## 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

地区社会福祉協議会、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参加し、地域のボランティアニーズ、福祉課題を収集することで、地区支援に努めます。

特に身近な地域での生活支援活動を推進するため、地区社協会議や地区民児協にて、個別支援・在宅支援の理解・啓発を進め、生活支援ボランティア活動の推進を図ります。

更に、区域における傾向の分析を行い、必要な情報を発信します。

### (2) ボランティアに関する広報、情報提供

ボランティア活動に関する各種情報や最新の動向を積極的に収集し、情報提供に努めます。また、ボランティア・市民活動団体分科会等、区社協の会員ネットワークを活用して、情報収集や課題収集を行います。

ホームページや Instagram によるボランティア活動情報の発信を随時行います。

また、特に学生層の受け入れについて分野別にリスト化する等活動を支援します。

### (3) ボランティアに関する相談、紹介

ボランティアに関する各種相談に対し、円滑に対応するとともに、各種講座や福祉教育を積極的に実施します。

#### ① 開所時間

月～土曜日（祝日・年末年始除く）の 9 時～17 時

#### ② コーディネーター

常時 1 名配置（2 名での交代勤務）

#### ③ 活動内容

- ・ ボランティア依頼・派遣、調整
- ・ ボランティア活動支援（講座の開催、団体活動支援等）
- ・ 相談窓口（困りごと相談）
- ・ 福祉教育支援（講師・ボランティアの派遣・調整）
- ・ 福祉用具貸出（車いす・高齢者疑似体験セット・白杖・アイマスク等）
- ・ ボランティア活動中や終了後、ボランティアと依頼者へサポート実施

|      |    |    |        |
|------|----|----|--------|
| 登録人数 | 個人 | 新規 | 50 人   |
|      |    | 累計 | 480 人  |
|      | 団体 | 新規 | 5 団体   |
|      |    | 累計 | 130 団体 |
| 相談件数 |    |    | 50 名   |
| 依頼件数 |    |    | 50 件   |
| 紹介人数 |    |    | 150 人  |
| 調整数  |    |    | 920 件  |

#### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

新たなボランティアの発掘や育成、既存ボランティアの活動支援を目的に、区内のボランティアグループや地域ケアプラザ、区役所等との連携による様々な講座を開催します。

##### ① 各種ボランティア講座の実施

- ・ ボランティア養成講座
- ・ ボランティア団体支援講座
- ・ 他団体・他機関との共催または協力によるボランティア講座

##### ② ボランティア活動団体の支援

区域で活動するボランティアグループの運営やネットワーク活動を支援するとともに、ボランティアを取り巻く環境について、ともに学ぶ機会を提供します。

- ・ ボランティア・市民活動団体分科会の開催
- ・ ボランティア活動者向け研修会の開催
- ・ 食事サービス関連ボランティア活動者への検便検査料助成
- ・ 各種ボランティア保険の受付

##### ③ 学校や地域における福祉学習の推進

- ・ 学校からの依頼に基づく福祉教育への協力
- ・ 福祉教育のメニューの充実
- ・ 認知症サポーター養成講座の協力

### 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

会員団体やその他の活動団体のボランティアがつながり、交流やお互いの活動内容を知り合うことができるように、利用団体懇談会を開催します（年2回：9月・2月）。コロナ禍での活動の工夫の共有や食支援団体同士のつながりづくり等、活動団体の連携や活動の活性化を支援します。

活動の周知とともにボランティアの募集や講座の開催などについて、地域に発信し参加のきっかけづくりを行います。

また、あおばコミュニティテラスとの連携を継続し、活動の支援を拡げます。併せて、子どもの居場所・子ども食堂等コロナ禍において求められて活動を進めている団体等へは、必要な後方支援を行うとともに、横断的な連絡会を開催し、活動の展開を図ります。

#### (2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

生活支援体制整備事業や今年度からの第4期青葉区地域福祉保健計画の着実な推進をめざし、青葉区役所や区内各地域ケアプラザ等関係機関との連携をより一層強化します。

住民主体の「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会」の実現や地域課題の把握や解決をめざし、拠点運営を通じて、利用団体やボランティア等に理解や協力が得られるよう取組を行います。

##### ① 子ども・青少年の健全育成

- ・ 区生活支援課と共催し、寄り添い型学習支援事業や子ども食堂、おもちゃのひろば等の年間でお部屋の貸出の場の提供

##### ② 災害時の対応

- ・ 年2回の防災訓練の実施

## 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：17時～21時、日祝日：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す。また、拠点管理職員全員で定期的なミーティングを開催することで、日々の拠点管理業務に関する確認・検討の機会を設けます。

#### ③ボランティアコーディネーターの育成

接遇研修等の受講はもとより、最新の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>

##### 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） |
| ・空調衛生設備保守   | 年1回（業務委託） |

#### <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）       |
| 排水管      | 年1回（業務委託）       |
| トイレ特別清掃  | 年8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

## イ 苦情受付体制について

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します。

・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）が行えるよう引き続き体制強化に努めます。

## 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す。また、防犯カメラを設置し、事件・事故等を抑止・予防に努めます。

## 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ます。
  - ・廃棄物の分別を徹底します。
  - ・再生品、再使用品を積極的に活用します。
  - ・利用者に対し、ごみ持ち帰りの協力を依頼します。
- ②職員・拠点利用者ともに省エネに取り組めます。
  - ・不要な照明の消灯
  - ・拠点内の冷暖房の適正温度設定
  - ・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）