

令和3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

拠点活動を含め、様々な地域や団体の情報を把握し、職員間や会議等で必要に応じて情報提供を行いました。

①利用者懇談会は年2回の実施を予定していましたが、コロナ感染拡大のため、1回のみ開催しました(3月25日)。コロナ感染予防のため午前と午後に分けて、拠点のルールの確認や新しいルールについての説明、事前アンケートの質問の回答を行いました。

②拠点内に利用団体情報コーナーを設け、団体間の情報共有や一般区民への情報発信・啓発を行いました。今年度現時点で5団体の新規登録があり、情報共有などを行いながら、関係づくりや活動支援を行いました。

また11月29日「子どもの居場所連絡会」では、12月より再開した子ども食堂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点などについて情報共有が行われ、活動に役立てていただくことができました。

(2)拠点の利用促進に関すること

コロナ禍で緊急事態宣言やまん延防止措置が発令されていた期間が長く、利用団体の活動も制限されたことが主たる要因で、夜間・日曜・祝日を含め、貸室の利用率向上を実現することはできませんでした。

①貸室予約状況のWeb公開については、検討段階から進んでいませんが、利用団体から要望もいただいているため、他区拠点の状況も参考にしながら、検討を継続していきます。

②拠点の利用促進のため、6/23にFMサールスにて拠点のPRを行いました。また、利用団体の広報紙・チラシ等の発行に印刷機やカラーコピー機を低額で活用いただくとともに、活動に必要な機材の無料貸し出しを行いました。

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や手指消毒薬の設置や使用後の備品消毒を行いました。

③情報コーナーの充実では、対象や目的別の福祉保健活動情報コーナーを設置し、配架、掲示を行いました。

また、総合相談窓口として、福祉に関する相談を広く受け付け、本会で対応できないものは、関係機関につなぐなどの対応を行いました。

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	305件	312件	143件	78.9%	76.4%	37.4%
多目的研修室	169件	180件	87件	64.6%	67.5%	35.4%
点字製作室	59件	48件	46件	23.6%	18.3%	18.3%

録音室	47件	35件	5件	19.1%	14.2%	2.0%
対面朗読室	156件	163件	12件	62.2%	57.3%	4.9%

土	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	84件	85件	51件	92.2%	88.2%	52.9%
多目的研修室	49件	46件	23件	92.2%	90.2%	45.1%
点字製作室	29件	14件	4件	51.0%	27.5%	7.8%
録音室	3件	3件	1件	5.9%	5.9%	2.0%
対面朗読室	12件	11件	2件	21.6%	21.6%	3.9%

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	53件	61件		45.6%	61.8%	
多目的研修室	20件	16件		27.9%	23.5%	
点字製作室	9件	7件		13.2%	10.3%	
録音室	2件	1件		2.9%	1.5%	
対面朗読室	11件	15件		16.2%	20.6%	

(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、次の取組を行いました。

① 昨年に引き続き、窓口職員を配置し検温・手指消毒などの声かけを行いコロナ感染拡大防止に努めました。窓口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ました。

② 窓口満足度調査を実施（11月）しました。窓口対応や拠点運営全般について、調査票にて利用者から評価・意見をいただき、調査結果は集計のうえ拠点内に掲示し、改善に努めました。

③ ご意見箱を通年に渡り設置しました。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が、ご意見・苦情などはありませんでした。

④ 利用団体懇談会の開催（年2回）を計画していましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、1回のみ開催しました。（3月25日開催）

⑤ 職員全体研修として実施した個人情報保護・コンプライアンス・事故防止・人権に関する研修を通じて、担当職員の接遇などのスキルアップを図りました。

(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）を例年は実施しておりますが、今年度は、感染症拡大防止のため1回のみ開催しました。（3月25日開催）

防災訓練については、6月の利用団体懇談会が中止となったため、職員のみで実施しました。3月25日の懇談会は2回に分けて開催したため、避難経路の確認を行い、後日職員のみで行いました。

開催実績	1回
参加団体数	32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

実施することができませんでした。

年度内に実施予定のボランティア・市民活動団体分科会にて情報の収集を行い地区支援に努めます。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

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昨年開設したInstagramも活用しました。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、12月末時点で25件の授業を行いました。

R3登録人数	個人	新規	58人
		累計	489人
	団体	新規	4人
		累計	138人
相談件数			48人
依頼件数			50人
紹介人数			159人
調整数			922人

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

① 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。

区福祉保健課 運営企画係主催の「あおばデビュー応援セミナー」に協力し、ボランティア発掘、育成を行う予定でしたが、コロナ感染拡大で中止になりました。

傾聴ボランティア養成講座を10月に実施予定でしたが、コロナ禍のため中止しました。

② ボランティア・市民活動団体分科会の開催(年2回)を計画していましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、年度内に1回のみ開催予定です。

③ 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、12月末時点で12校に対して助成金を交付しました。

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

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、利用者懇談会を年2回予定していたが、コロナ感染拡大のため、1回のみ開催しました。また、子どもの居場所連絡会ではコロナ禍での活動の工夫の共有や同士のつながりづくりを行い、活動団体の連携や活動の活性化を支援しました。

さらに、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した。

コロナ禍ではありましたが、福祉教育や学生ボランティア体験などを通じて、地域の小中学校やあおばコミュニティテラス(青少年地域活動拠点)との連携も行いました。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

日頃からの利用団体との交流や生活支援体制整備事業など各種区社協事業、第4期青葉区地域福祉保健計画の策定や推進等を通じて、地域の福祉保健課題の把握に努めました。また、青葉区役所や区内各地域ケアプラザ等関係機関と連携しながら、把握した地域課題の解決をめざすとともに、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に、情報交換や情報発信を行いました。

① 子ども・青少年の健全育成については、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を行いました。

② 防災訓練については、6月の利用団体懇談会が中止となったため、職員のみで実施しました。3月に開催した懇談会では2部制であったため、避難経路の確認のみ行い、後日職員のみで2回目の防災訓練を行いました。

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：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）

※欠員はありませんでした。

②拠点管理職員の育成

来館者への対応力向上（窓口満足度向上）に向けて、職員全体研修として実施した個人情報保護・コンプライアンス・事故防止・人権に関する研修を通じて、接客などのスキルアップを図りました。

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等を行い、より良い拠点環境の整備や対応ができるよう努めました。

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実施した個人情報保護・コンプライアンス・事故防止・人権に関する研修を通じて、接客などのスキルアップを図りました。コロナ禍ということもあり、ボランティア団体へのヒアリングを行うことはできませんでしたが、定例開催のボランティアセンターミーティングや日頃のコーディネート業務を通じて、スキルアップに努めました。

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） |
| ・空調衛生設備保守 | 年 1回（業務委託） |

小破修繕

- ・外壁シーリング代替工事

<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） |
| 排水管 | 年 1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3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行っていますが、今年度は避難経路の確認、職員のみで防災訓練を行いました。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。