

## 令和4年度 青葉区福祉保健活動拠点事業実績評価の実施について

### 1 目的

福祉保健活動拠点（以下、拠点）における事業水準の維持向上を図ることを目的として、平成28年度から事業実績評価を実施しています。

### 2 評価対象施設

(1) 名称

青葉区福祉保健活動拠点

(2) 所在地

横浜市青葉区市ケ尾町1169番地22

(3) 指定管理者

社会福祉法人 横浜市青葉区社会福祉協議会

### 3 評価方法について

(1) 評価対象期間

令和4年4月～令和5年3月

(2) 評価期間

令和4年2月

(3) 評価内容

拠点の運営に関する事項について、ヒアリング及び事業実績評価用資料等に基づいて、評価を行います。

(4) 評価項目

令和4年度の評価項目については、別紙1のとおりです。

### 4 評価結果について

評価結果については別紙2のとおりです。

## 福祉保健活動拠点 事業実績評価 評価表

大分類	中項目	配点 (区評価者 2名)
1 場の提供	(1)場の提供を通じた関係性の構築・利用団体支援	20
	(2)拠点の利用促進に関すること	10
	(3)拠点のサービスの向上に関すること	5
	(4)利用調整会議等の開催	5
	小 計	40
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	10
	(2)ボランティアに関する広報、情報提供	10
	(3)ボランティアに関する相談、紹介	10
	(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催	10
	小 計	40
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	5
	(2)地域の福祉保健課題への理解と協力	10
	小 計	15
4 ほか	(1)職員体制、育成	5
合 計		100

令和4年度 青葉区福祉保健活動拠点事業実績評価結果

【評価の考え方】

評価	内容
S	・特筆すべき実績・成果が認められ、事業の実績が優良な施設 (点数評価に換算すると概ね90%以上の得点の施設)
A	・事業の実績が良好であった施設 (点数評価に換算すると概ね60%以上90%未満の得点の施設)
B	・改善の必要性が多数認められ、事業の実績が良好でない施設 (点数評価に換算すると概ね60%未満の得点の施設)

施設名	指定管理者 (受託者) 名	評価	評価内容
青葉区 福祉保健活 動拠点	(社福) 青葉 区社会福祉協 議会	A	<p>【1 場の提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍が3年近く経過する中で、徐々に活動が再開し、工夫しながら継続している活動もあります。利用者懇談会等を通じてそれぞれの活動が横断的に広がり、登録団体同士の情報共有の体制を充実・強化できたことは大きな成果だと思います。フードパントリーや子供食堂等へのニーズが高いことがコロナ禍で表面化しましたので、拠点の役割はさらに大きく期待される場所です。活動が繋がり支援の和が広がるよう、引き続き活動拠点としての機能を存分に活かすことを期待します。また、利用団体同士が横のつながりで連携することで、団体にとっての利点だけでなく、拠点の運営のしやすさにも繋がってくると思います。引き続き活動の工夫や共有等をお願いします。</li> <li>・FM サルースでのPR やあおぼボラセンだよりの発行等、広く利用促進に取り組んでいただきました。拠点が活動の場としてさらに利用されるよう、引き続き継続した広報は必要です。広報手段としては、従来の手法に加え、コロナ禍で定着してきた手法(動画やSNS等)の活用も積極的に取り入れる工夫も検討いただければと思います。また、貸室予約状況のWEBシステムについては、市内全域でシステム導入の検討を行っているとのこと、より利用しやすい拠点となるよう着々と準備を進めておられます。PR にあたっては、受け手によって様々な工夫ができると思いますので、効果的な手法を模索しつつ利用促進に取り組んでいただきたいです。</li> <li>・執務室のレイアウト等ハード面での難しさはあるものの、より良い窓口対応を行えるよう工夫をしていただきました。窓口満足度調査の結果を分析し、改善に役立てていただくことは、利用者の声を運営に反映していることとなります。また、外国人来館者への対応をスムーズにできるための備品を購入するなど、ニーズを把握した取組を行い、より利用しやすい拠点としていただきました。あわせて部屋の利用についても、利用目的や状況等を踏まえて公平性に配慮しながら、ニーズに合わせて有効にご利用いただけるよう、今後も、利用者に寄り添ったサービスの実施をよろしくお願いします。</li> </ul>

・利用者の声を改善に反映する取り組みとして利用者懇談会は有意義なものだと思います。団体同士のつながりを強化する観点での運営に加えて、緊急対応に備えた防災訓練も企画され、利用者にとって安心・安全な場づくりに努めてくださいました。

施設利用にあたって、区民のニーズはコロナを踏まえたものに変化していると思われますので、様々なご意見に対して、工夫や改善したことを見える化する工夫もあれば、よりニーズに沿った拠点となると思います。

## 【2 ボランティア業務】

・アフターコロナを目前に、ボランティアの需要・供給のニーズ把握、分析等もますます重要になってくると思います。大学生等、若い方の関心が高まっている区域の状況を踏まえた計画立案や情報発信を行っていただくことで、より効果的にボランティアのマッチングができるよう期待しています。

また、支援を必要とする方とボランティア活動できる方をコーディネートすることも拠点の大きな役割です。そのためには、どのような活動をしているのかを知ることが大切となります。常にアンテナを広げて、ボランティアニーズがどこにあるのか等をつかみ、横の繋がりを意識しながらボランティア活動がさらに活発になるようお願いいたします。

・広報の手法については、従来の方法を充実させるとともに、定期的な広報誌には利用団体情報や生の声等を連載するなどの工夫も必要かと思えます。特に青葉区の特徴である6大学への情報提供により、学生がボランティア活動に興味をもって体験していただくきっかけづくりにもなると思います。区内の学生等、ターゲットを定めた広報を行うことで、若い力を地域で発揮してもらえよう、工夫を期待しています。

・13件の福祉教育の実施等、学校からの多くのニーズに対応していただきました。小学生や若い世代への働きかけは、将来を見据えた取り組みとして有効だと思われます。

ボランティア調整のご苦労はあったものの、ほぼ全ての応募者を活動に繋げることができたことはご尽力の成果だと思います。今年度の結果を分析していただき、今後も福祉教育に熱心に取り組む姿勢がある学校や教師とも連携して、引き続き働きかけをよろしく申し上げます。

また、図書館以外にも各区民利用施設で同様の課題を感じている施設もあるかもしれませんので、この点についても情報収集する価値があると思われます。

・コロナ禍が徐々に落ち着いてきた中で、点訳ボランティア入門や養成講座や講師を招いてのボランティア・市民活動団体分科会の再開、また、ケアプラザとの連携等、積極的に活動を進めていただきました。

また、傾聴ボランティアの需要が大きいこともしっかり分析されています。ボランティア活動したい方やニーズが増えていることは、拠点機能を発揮する絶好のチャンスだと感じます。うまくコ

ーディネートして活動が行われる地域の地区社協を巻き込み連携できれば、限られた人員で運営している拠点としても業務軽減となり、一石二鳥の効果も期待できます。その地域で活動が根付くように導くことができればよいと思います。このことがきっかけとなり、区社協と地区社協との連携強化の一助となることを期待します。また、福祉教育に係るアンケートも実施されたとのことで分析内容を今後に生かしていただきたいと思います。

### 【3 他の関連組織とのネットワーク】

・食支援団体への寄附の申し出の情報を子ども食堂に提供することにより複数の団体が相互協力を行えるきっかけづくりとなりました。コロナ禍だからこそそのニーズに合う活動をしている団体が広く周知され、横断的な繋がりが広がれば、面的展開やより多くの方に支援が届くことになるかと思えます。また、各団体の特性や得意分野等を補完しあうことも可能かもしれません。このような点について、拠点機能をぜひ発揮していただけたらと思います。

また、子どもへの支援を希望する学生ボランティアのあおばコミュニティテラスへの紹介など、多様な連携づくりに取り組んでいただきました。

引き続き、関連組織や地域が協力連携できるよう支援をお願いします。

・地域の課題解決に向け、地域の様々な活動がより活発となることが大切と考えます。各地域や各団体では、場・情報・人材・財源等が課題であると感じているケースもあるため、引き続き拠点が課題解決に必要な支援をお願いします。

また、地域支援計画書の整備については、各ケアプラとの調整等ご苦勞があったことと思いますが、引き続き地域課題の把握や支援方針の確認をよろしくお願いします。

来年度は、第4期地域福祉保健計画推進の中間振り返りや中学生版への取組をはじめ、地区活動の再開や社福大会の実施等、コロナの影響で途絶えていたさまざまな取組を復活させていく年になると思います。引き続き区や関係機関と協力・連携を図りつつ取組を行っていただきますようお願いします。

### 【4 その他】

・拠点を運営する人材については、コロナ禍でご苦勞されているところかと推察します。また限られた人員でより効果的な支援となるよう、工夫しながら適材適所の人の配置となるよう取り組んでいただいています。各スタッフが基本的な対応マナーを前提として、経験を積みスキルアップしながら個々の個性を活かした拠点運営となるよう期待しています。

また、職員育成として、窓口対応力研修や個人情報保護・コンプラ・事故防止研修等に加え、記録の書き方研修など内容を工夫した研修を実施されました。

地域や他機関との密な連携を必要とする業務のため、職員の方の日々のご苦勞は多いと思いますが、引き続き職員一人一人を大切にされた育成にご尽力をお願いします。

			今後も各種活動や利用者が安心して利用できるような拠点となるよう、人材育成と体制確保についてよろしく願いいたします。
--	--	--	---