

令和5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)場の提供を通した関係性の構築・利用団体支援

拠点登録団体をはじめ、様々な地域の団体活動の情報の把握に努め、職員間や会議などで必要に応じて情報提供を行いました。

① 利用者懇談会

利用者懇談会は年2回実施しました。(第1回9月11日、第2回2月19日)
青葉消防署の職員の方に来会いただき AED 講習を行いました。その他団体からの要望の多い情報交換会を行い好評を得ました。第2回の懇談会では職員と合同で火事を想定した避難訓練を行いました。

② 利用団体支援

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

(2)拠点の利用促進に関すること

コロナ禍で活動を休止していた団体が活動を本格的に再開しました。平日夜間の団体交流室、多目的研修室、点字制作室の利用率は向上しましたが、全体的には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 貸室予約状況のホームページの公開については、ホームページリニューアル中だったため進みませんでした。

② 拠点の利用促進のため8/23と1/24の利用者懇談会前にFMサルースにて拠点のPRを行いました。「あおば社協だより」9月号にて貸館の登録方法などの周知を行いました。また、利用団体の広報誌・チラシなど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。

③ 情報コーナーは対象や目的別の福祉保健活動情報コーナーを設置し見やすく、必要な情報が探しやすいようにしました。配架のほか、団体より希望があれば掲示を行いました。

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については、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	280件	367件	265件	74. 3%	87. 8%	58. 0%
多目的研修室	186件	175件	103件	72. 7%	69. 8%	42. 0%
点字製作室	62件	72件	66件	24. 9%	28. 6%	26. 1%
録音室	31件	28件	6件	12. 7%	11. 4%	2. 4%
対面朗読室	163件	172件	47件	64. 1%	66. 1%	19. 2%

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	99件	97件	84件	96. 1%	96. 1%	80. 4%
多目的研修室	50件	50件	29件	98. 0%	98. 0%	56. 9%
点字製作室	22件	3件	1件	43. 1%	5. 9%	2. 0%
録音室	1件	0件	0件	2. 0%	0%	0%
対面朗読室	18件	24件	8件	35. 3%	47. 1%	15. 7%

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	61件	69件		54. 4%	63. 2%	
多目的研修室	25件	34件		35. 3%	50%	
点字製作室	7件	10件		10. 3%	14. 7%	
録音室	7件	5件		10. 3%	7. 4%	
対面朗読室	13件	24件		19. 1%	35. 3%	

(3)拠点のサービスの向上に関するこ

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 コロナは5類に移行したものの、まだまだ感染のリスクがあるため玄関と2階踊り場には手指消毒を設置し、窓口では利用者に手洗いと消毒の声掛けを行いました。
- 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と意見を頂きました。調査結果は集計の上職員会議で共有し、拠点内の掲示板に掲示を行い改善に努めました。
- ③ ご意見箱を通年にわたり設置しました。拠点運営を含め本会事業や活動全般につ

いてのご意見をいただき、サービス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 利用者懇談会を年に2回開催しました。(第1回9月11日、第2回2月19日)
※再掲

(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)を実施しました。

避難訓練については、2月の利用者懇談会にて利用団体と職員で実施しました。

開催実績	2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

地区社協、地区民児協や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、活動課題の情報収集に努めました。今年度の相談傾向としてはコロナが5類に移行したのもあり、お祭りやイベントの依頼が増えました。

ボランティア・市民活動団体分科会では、昨年度に引き続き、「ボランティアについての講座や団体を紹介できる機会を作ってほしい」というご意見を数団体からいただきましたので、今後の入門講座などの開催に繋げていきます。

また、学生や若者の力を借りたいという依頼が年々増加しているため、今年度は大学生のボランティアセンターの連携の強化と学生がボランティアに参加しやすい仕組みづくりを検討します。

(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Instagramも活用しました。

またあおばボラセンだよりを12月に発行しました。青葉区社協内に配架、地域へ配布し、ボランティアセンターについて周知しました。

(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。

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・調整を行い、計41件の授業・調整を行いました。

また今年度より、地域向け福祉教育を実施いたしました。

登録人数	個人	新規	58
		累計	296
団体	新規	9団体	
	累計	52 団体	
相談件数		83	
依頼件数		83	
紹介人数		347	
調整数		667	

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

①6月から7月にかけて聴覚障害者協会と共に手話入門講座を実施しました。昼コースと夜コース各5日間実施し、各コース30名を超える申し込みがありました。青葉区3か所の手話サークル紹介を紹介し、各サークル3~6人ほど入会されました。

また、傾聴ボランティア養成講座を11月に実施しました。20名の一般の方がお申し込みいただき、そのうち6名の方がボランティア登録をしてくださいました。

②ボランティア・市民活動団体分科会を開催(年2回)しました。令和3年度より青葉区で活動している高齢者団体のボランティアに参加し、専攻の「高齢者福祉の視点」について学ばれた大学院卒の方より、修士論文「青葉区と東京都三鷹市のボランティア団体が、コロナ禍にどのように適応したか」についての発表とグループワークを実施しました。第2回は団体同士の交流会を実施しました。

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、14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、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。

福祉教育には障害当事者を講師に招き、学習と深めるとともに、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。

子ども・青少年の健全育成については、区生活支援課と共に、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。

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、接遇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、接遇などのスキルアップを図りました。定期的に実施しているボランティアセンター職員ミーティングや、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

- ・給湯室水栓交換

- ・ 1階事務所エアコン交換
- ・ 1階事務所照明器具交換
- ・ 給湯器交換（1階、2階）

<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） |

イ 苦情受付体制について

令和6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

「危機管理マニュアル」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ています。

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・ウォームビス）に努めています。