

令和4年度横浜市旭区福祉保健活動拠点 評価シート

	今年度事業計画	今年度指定管理者自己評価 (振り返り)	今年度の区評価	備考
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			
	前年度区評価【○】	今年度評価【○】	今年度評価【○】	
	<p>○拠点登録団体と顔の見える関係性を築きながら、活動内容の現状と活動上の課題を把握し、課題にあった支援を進める。</p> <p>○ボランティアセンターに寄せられるニーズへの対応や、活動希望者を紹介する。</p> <p>○掲示・配架をとおして、利用団体の広報活動支援を行う。</p>	<p>○ボランティアセンターに寄せられる相談は、地区担当職員にも共有し、ボランティアニーズに応えている。</p> <p>○ボランティア情報や地区社協、地区センターのチラシを館内に掲示・配架した。</p>	横浜市の基準を満たしています。	
	(2) 拠点の利用促進に関すること			
	前年度区評価【○】	今年度評価【△】	今年度評価【○】	
	<p>○年3回区内全戸配布している区社協広報紙「あさひいきいき宣言」や外部から目につきやすい外壁や窓を利用した広報を行い、日頃拠点とは関わりのない区民に拠点の存在をPRする。</p> <p>○指定管理者である区社協の持つ福祉保健ネットワークを活かし、さまざまな情報をつなぐ総合的な活動の拠点として運営をする。</p> <p>○貸館の稼働率向上のため、広報による利用の周知を行う。</p>	<p>○区社協広報紙「あさひいきいき宣言」の配架・配布や、ボランティア入門講座などを実施し、拠点・区社協の周知を行った。</p> <p>○研修や講義等で外出した際、参加者に対し拠点について周知を行った。</p> <p>○夜間や土日の拠点稼働が少ない傾向がある。地域住民の活動のニーズを調査・把握し、夜間・土日の拠点利用につなげていきたい。</p> <p>○拠点のパンフレットを作成し配布する、「いきいき宣言」に拠点に関する情報を載せる等、来年度実施予定。</p>	横浜市の基準を満たしています。	
	(3) 拠点のサービスの向上に関すること			
	前年度区評価【○】	今年度評価【○】	今年度評価【○】	
	<p>○拠点利用団体懇談会や毎回の利用報告時、意見箱、窓口満足度調査アンケートなどにより利用者が気軽に要望を出せる環境を整える。窓口満足度調査のアンケート結果については館内に掲示し、寄せられた意見については、回答とともに改善策を掲示する。</p> <p>○ホームページの機能強化(ウェブアクセシビリティ、暗号化対応など)をとおして、利用者のインターネットからの情報収集を促進する。</p> <p>○利用者からの設備等に関する意見については、必要性を判断し区役所と協議しながら対応していく。</p> <p>○古くなった備品の買い替えを行う等、拠点の適正な維持管理に努める。</p> <p>○ボランティア活動団体の安定的な活動の場の提供や印刷機等の機材を提供し、団体活動の活性化を図り、地域福祉保健計画の推進と連動性を図る。</p> <p>○拠点利用登録団体の状況・課題の把握を行う。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間の変更や各種対応について、変更があった場合には区社協HPにて発信する。 ・各部屋の消毒および拠点内の定期消毒の実施など感染症対策を徹底する。 ・感染症対策として、予防対策に関する資料の掲示、拠点内の換気、除菌用アルコールを設置する。 ・CO2 測定器を各部屋に設置し、利用団体の感染対策の意識向上を図る。 	<p>○ご意見箱の設置や窓口満足度調査を実施し、拠点や職員に対する満足度と要望を把握した。</p> <p>○拠点内の設備・備品について、区役所からの依頼を受け ICT 機器やサニタリーボックスの購入、古くなった掲示物の貼り替えを行うなど、利用者が安心・快適に利用できる拠点の整備に努めた。</p> <p>○電話・窓口対応における満足度向上を図るため、外部の接客研修に非常勤職員が参加し、学んだ内容を全職員に共有した。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症への対応について、拠点出入口に自動検温器を導入したほか、利用時の検温・消毒・マスクの着用についてチェックシートに記入してもらい、利用後の除菌を徹底するなどの対策を行った。</p>	横浜市の基準を満たしています。	
	(4) 利用調整会議等の開催			
	前年度区評価【○】	今年度評価【○】	今年度評価【○】	
	<p>○利用団体同士の交流を図るとともに、拠点利用にあたっての注意事項等を伝えるために、年1回(3月頃)拠点利用団体懇談会を開催する。開催形式は、新型コロナウイルス感染症の状況に応じて判断する。</p>	<p>○3月2日(木)に開催予定。以下の内容を実施予定。</p> <p>①拠点の利用にあたり、改定した</p>	横浜市の基準を満たしています。	

	<p>「拠点の利用手引き」を用いて利用団体懇談会で説明する。</p> <p>②窓口満足度調査の結果報告を行い、拠点の課題と改善策について発表する。</p> <p>③利用団体同士の交流の場を設け、つながりづくりの促進を行う。</p> <p>④AED 利用方法・避難経路の確認など、消防訓練を実施する。</p>		
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			
前年度区評価【○】	今年度評価【◎】	今年度評価【○】	
<p>○区社協が実施する個別支援事業（移動情報センターや生活福祉資金貸付事業等）や、各関係機関、地区社協や民生委員とのネットワークを活かしたコーディネートを行う。</p> <p>○拠点登録団体、ボランティア登録団体から情報収集するなど連携し、団体の課題把握を行う。</p> <p>○ボランティアセンターに寄せられる施設からのボランティア募集内容を定期的に聞き取り、一覧にしたものをボランティア登録者に提供する。</p> <p>○登録ボランティアの更新手続きと共に、希望する活動の場や講座内容について伺い、今後の事業に活かす。</p>	<p>○新規ボランティア登録希望者へガイボラ事業を案内し、登録・コーディネートを行った（実績8件）。ボランティア入門講座での移動情報センターのガイドボランティアの紹介も併せて行った。</p> <p>○区ボランティアセンターだけで対応できないニーズに関しては地区担当職員とともに区内ケアプラザの地域・生活コーディネーターや地区ボラセンなどの地域へつなぎコーディネートを行った。</p> <p>○ふれあい助成金受配団体へのアンケートを実施し、ボランティア募集状況、紹介の可否、福祉教育への協力について把握し、マッチングに活かした。</p> <p>○コロナ禍での施設の受け入れ状況を再確認し、更新した一覧表をボランティア登録者へ案内した。</p>	横浜市の基準を満たしています。	
(2) ボランティアに関する広報、情報提供			
前年度区評価【○】	今年度評価【○】	今年度評価【○】	
<p>○以下の広報媒体を通じてボランティア情報を発信・提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「旭区社会福祉協議会会員施設ボランティア募集一覧」随時更新 ・「あさひいき宣言」（区社協広報紙）年3回発行 ・本会ホームページへの広報紙の掲載（随時）ほか <p>なお、登録者のうち、メールでの配信を希望する方については、メールで広報紙の配信を行う。</p> <p>○ボランティアセンターにおいて集約されるボランティア情報および、拠点窓口寄せられる情報を、関係機関へ広く発信できるよう取り組む。</p>	<p>○左記の情報発信を実施。</p> <p>○広報紙へは登録ボランティアの活動状況やボランティア活動への想いを掲載した。また、学校での福祉教育での取組を児童、教員、協力団体のコメントを含めて掲載した。</p> <p>○他、区民利用施設研修会を通じてボランティアセンターの情報発信をし、また区内の利用施設と顔の見える関係を構築した。</p>	横浜市の基準を満たしています。	
(3) ボランティアに関する相談、紹介			
前年度区評価【○】	今年度評価【○】	今年度評価【○】	
<p>○ボランティア登録・相談・調整を行う。</p> <p>○ボランティア活動を通して、ボランティア活動者自身が役割や居場所を得られ、いきがいを高めていけるようなコーディネートを行う。</p> <p>○個人からのボランティア依頼があった際は、依頼者が抱える生活課題を受けとめ、地域を基盤として解決につなげられるようなコーディネートを行う。</p>	<p>○ボランティア登録時にボランティア活動の登録に至った気持ちや背景を丁寧にヒアリングしコーディネートした。</p> <p>○障害がある方が地域で活躍する場を持てるようボランティア団体やケアプラザと調整した。</p> <p>○区社協主催の頒布会には心の病を抱える方や活動になじみにくい方に意識的に声かけ協力いただいた。</p>	横浜市の基準を満たしています。	

	○ケアプラザをはじめとする区内関係機関や地区ボラセンと調整し個人からの依頼に対応した。		
(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催			
前年度区評価【○】	今年度評価【○】	今年度評価【○】	
<p>○ボランティア活動が継続するよう、日頃から電話やメール等により、ボランティア登録者に対しフォローを行う。また、HP（ボラセンニュース）からボランティア情報について発信を随時行い、より多くの方の活動の一步になるようマッチングに努める。</p> <p>○小地域でのボランティア活動が活性化していくように、区内地域ケアプラザや地域活動団体と連携し新規活動者の発掘・育成を行う。</p> <p>○ボランティア活動を始めたい方や興味のある方に向けて、「ボランティア入門講座」を開催（年4回程度予定）。区広報等を活用し周知する。</p> <p>○区内福祉施設のボランティア受け入れ担当者を対象に、コロナ禍の中、受入施設が抱えているボランティアへの課題や要望についてアンケートをとり、実際のニーズや再開時期など現場の声からボランティアとどのような関わりができるか検討し、フィードバックをすることを旨とする。</p> <p>○ボランティア活動者を対象とする区社協の他事業（移動情報センター等）と協働でボランティア養成講座、障害理解講座等を開催するなど、ボランティアの活動の幅が広がるよう支援する。</p>	<p>○特に活動を始めたばかりのボランティアが活動時に感じた疑問や不安へのフォローを丁寧に行い、活動を継続して行えるよう支援した。</p> <p>○ボランティア入門講座を年3回実施した。（9月：参加者6人・登録者5人、12月：参加者2人・登録者2人、2月：2月7日実施予定）</p> <p>○今年新たに区内福祉施設のボランティア受け入れ担当者を対象に、コロナ禍の課題や要望に対するアンケートを実施した。施設利用者に関わる活動はまだ難しそうな状況ではあったが、草むしりや清掃などのニーズはありコーディネートにつながった。</p> <p>○移動情報センターとボランティア養成講座、障害理解講座を実施した。（再掲）</p> <p>○ボランティア・市民活動者向け講座を実施予定。3/8</p>	横浜市の基準を満たしています。	
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			
前年度区評価【○】	今年度評価【○】	今年度評価【○】	
<p>○「あっぱれフェスタ」開催にあたっての協力 旭区地域自立支援協議会主催、旭区役所、区社協共催で実施する「あっぱれフェスタ」について、オンライン開催に向けたチラシの配架など障害理解の促進を図る。</p> <p>○区内地域ケアプラザ、旭区市民活動支援センター「みなくる」とボランティアに関する課題や情報を共有し、地域活動をはじめ、技術系・生涯学習系のボランティアについて、引き続き活動支援をする。</p>	○「みなくる」とボランティアに関する情報共有を行い、地域活動やボランティアの活動支援を行った。	横浜市の基準を満たしています。	
(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力			
前年度区評価【○】	今年度評価【○】	今年度評価【○】	
<p>○拠点登録団体に地域福祉保健計画を周知するために、第4期旭区地域福祉保健計画の冊子や周知用リーフレットを配布する。</p> <p>○地区別計画を掲示するなど、地域の福祉保健活動の情報を発信する。</p> <p>○地区社協の広報紙を配架し、地域福祉活動の取組について発信する。</p>	<p>○地区社協や地域ケアプラザの広報紙を館内に配架した。（今年度は地区センターの配架希望があったため、コーナーを設けた）</p> <p>○第4期旭区地域福祉計画の基本理念に基づき、身近な場所で活動できる場の提供として、拠点をひとり親家庭や貧困家庭に向けた食料頒布会の会場として来年度開催したい。</p>	横浜市の基準を満たしています。	
4 その他			
(1) 職員体制、育成			
前年度区評価【○】	今年度評価【○】	今年度評価【○】	

<p>常勤職員 1名 週5日 9時～17時 非常勤職員 6名 ①ボランティアコーディネーター（2名交代制） 週6日（月～土）9時～17時 ②拠点のスタッフ（4名交代制） 夜間 17時～21時15分 日曜・祝日 8時45分～13時、 13時～17時15分 ○諸室の利用予約等の受付は、すべての職員が同じ水準で対応できるよう、日々のOJTにより知識の向上を図る。 <職員の研修計画> ○横浜市社会福祉協議会における区社協職員対象の研修を受講するとともに、必要に応じて他機関で実施される研修にも派遣する。 ○体系的な年間研修計画に基づき、職員への経験年数に応じた基幹研修や課題別研修を横浜市社協・区社協全体で実施する。 ○18区の福祉保健活動拠点およびボランティアセンターの担当者連絡会や研修会に参加し、社協間の連携を活かし、情報提供や共有および業務改善、職員育成を行う。 <職員間の情報共有・連携方法> ○毎朝のミーティングや月2回の職員会議、業務日誌、グループウェア（WEBシステム）を活用し情報共有を図る。 ○拠点スタッフ間の情報共有と対応統一化のため、必要に応じてミーティングを開催する。</p>	<p>常勤職員1名 週5日9時～17時 ①ボランティアコーディネーター 常勤職員1名 非常勤職員（3名交代制） : 週6日（月～土）9時～17時 ②拠点職員 非常勤職員（4名交代制） : 夜間 17時～21時15分 日曜・祝日 8時45分～13時 13時～17時15分 ○電話・窓口対応において、すべての職員が同じ水準で対応できるよう、拠点常勤職員と連絡・相談を十分に行い、知識の向上を図った。 ○窓口対応や電話対応、拠点見回りなどで気になったことや問題が生じた際、業務日誌やグループウェア（WEBシステム）を活用し、情報共有を行った。 ○拠点職員のグループLINEにて拠点の開館の遅滞等を防止するよう努めた。 ○拠点職員の情報共有や意見交換のため、拠点職員ミーティングを3月に開催予定。</p>	<p>横浜市の基準を満たしています。</p>	
--	---	------------------------	--

<p>区役所からの総評</p>	<p>・新たな担い手発掘のため、ICTを活用した情報発信を推進するとともに、多様なボランティアニーズに応えるため、子育て支援拠点や市民活動支援センター、地域ケアプラザなど関係機関との連携を深め、コーディネート機能を強化してください。 ・ボランティアをやりたいと希望があった方に丁寧にヒアリングをすることで、区社協で対応できない場合にも地域ケアプラザと連携し地域につなげる等のきめ細やかな支援が来ています。地域では“担い手不足”が課題となっています。地域福祉保健計画の周知と併せてボランティアをやりたい方と地域の活動を結び付けること。また、関係機関と効果的な情報共有方法についても引き続き検討を進めてください。 ・一昨年度に施設内にWi-Fiが整備され、今年度はICTを活用した相談支援等の促進に伴い機材等の購入にあたっての費用が予算化されるなど、福祉保健活動拠点のICT環境の整備が進んでいます。区内の地域ケアプラザ等では、より多くの人に気軽に参加して貰えるようにオンラインでの事業実施に積極的に取り組んでいる施設もあり、次年度はそういった施設の事例も参考に、ICTを活かした事業（講座）についても検討いただければと思います。</p>
<p>評価 (S/A/Bの3段階)</p>	<p>A</p>