

令和4年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市磯子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

視覚障害者団体のご意見から節電効果を得ながら、室内を明るくする照明のLED化(第一期)を実現しました。音声訳ボランティアグループに区社協広報紙の音声CDの作成を依頼するなど、団体の強みを生かした連携を継続して行っています。

社協広報紙「福祉いそご」(区内全戸配布)において、ボランティア団体・地域等の活動状況や工夫などを紹介しました。拠点及び登録団体を紹介する動画を、拠点内のモニターで再生し、来館者への周知を継続しました。

一部新規団体は、活動安定化のための相談を受けるほか、広報に掲載し周知活動を実施しました。乳がんパッドについては、窓口にて配布を行っています。団体登録のみでサポートを終了せず、継続して活動を支援しています。地域福祉を推進する”仲間”である利用団体と、日々の貸出業務を通して、互いに課題やニーズを拾い上げられる関係性を構築しています。

また、地域支援の推進のため、利用団体の活動内容を把握し、特徴に応じた個別ニーズの仲介をするとともに、区域ニーズや地域傾向・課題等を共有し、連携を深めています。

利用調整会議の場で、印刷コーナーの備品納入業者の協力を得て、リソグラフ・丁合機・大判プリンター・紙折り機・大型ホチキスの使用方法を説明。稼働率向上に努めました。また今年度もそれぞれの団体PRの時間をとり、情報共有を行い、コロナ禍における各団体の悩みや将来像などを共有しました。

(2)拠点の利用促進に関すること

区発行の情報資料や地域情報誌への掲載、区社協ホームページ等で利用促進に向けたPRを行いました。

コロナの状況に応じ、利用者には、感染防止対策、及び消毒等の協力を仰ぎ、運営することができました。コロナの影響を受けながらの活動となりましたが、今年度は、目標値を超える時間帯も出てきました。定例的な活動が復活してきた兆しです。

引き続き安心安全な活動のサポートを実施していきます。

		団体交流室	多目的研修室	点字製作室	録音室	対面朗読室・編集室
平日	午前	38%	48%	35%	29%	34%
	午後	53%	58%	34%	27%	36%
	夜間	13%	4%	2%	4%	2%

	計	35%	37%	24%	20%	24%
土	午前	52%	98%	20%	24%	10%
	午後	42%	98%	18%	24%	22%
	夜間	14%	14%	0%	4%	2%
	計	36%	70%	13%	17%	11%
日祝	午前	11%	29%	3%	15%	0%
	午後	14%	11%	5%	23%	5%
	計	12%	20%	4%	19%	2%
年計		32%	40%	19%	19%	19%

(3)拠点のサービスの向上に関すること

利用調整会議やご意見箱の設置(館内およびホームページ)、窓口満足度調査などを通して、福祉保健活動拠点(以下、「拠点」と言う。)のサービスについての意見や要望を受け付ける仕組みを複数設けています。いただいた意見や要望については、優先度を考慮しながら利用団体と調整し、必要に応じてサービスに反映させます。

今年度は、照明のLED化・室内空調の平準化・自動両面ユニット付コピーへの導入を実施しました。

また、地域福祉実践研修動画やハードクレーム研修を、全職員で受講することで、職員全体のスキル向上を図りました。

障害当事者に対しては、ハード・ソフト両面から障害特性に配慮したサービスの提供に努めています。

(4)利用調整会議等の開催

開催日:11月7日(月)14:00~16:00

内容:印刷コーナー備品の利用方法

(備品納入業者による利用方法の詳細な説明)

会議室利用方法の確認、登録団体の紹介、出席団体のPR、ロッカー鍵確認等

■登録団体紹介冊子及び印刷コーナー利用説明書を作成し、利用調整会議参加団体に配布するほか、拠点内に掲示し、窓口にて配架用として設置しました。

開催実績	1回
参加団体数	27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

相談業務に関わっている複数の事業の職員で、寄せられた相談等について情報共有を行い、区内のニーズや対応などの共有・検討を行っています。

長年活動されていた草むしりのボランティアの高齢化に伴い、持続可能な草むしり活動の推進のため、若年層ボランティアへ依頼を実施したり他事業所との情報共有を図るなどの対応をしました。

また、音声訳入門講座、手編みパッド講座をそれぞれの団体と共催することによって既存ボランティアグループ活性化に寄与し、さらにボランティアセンター自主事業としてもボランティア入門講座を開催することによって新たな活動者の育成にも取り組みました。

依頼が増加しているガイドボランティアの担い手育成に関しては、既存、新規を問わずボランティアセンターに登録のある方に対し広く周知しました。その結果ボランティアセンターからの紹介で新たなガイドボランティア登録につながりました。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

年4回のニード情報(ボランティア依頼内容や講座の実施報告等)の発行を行い、現登録者へのフォロー、新たな担い手の発掘・拡大につながるような広報活動を実施しています。

また、今年度もツイッターなどを活用して情報発信を行いました。さらに、区社協広報紙「福祉いそご」を活用し、各関係機関に向けて、福祉保健活動拠点、ボランティアセンターの周知を行うことができます。今年度、全戸配布する区社協広報紙では、移動情報センターについて特集を組んだ他に、ボランティア団体紹介も掲載しました。さらに地域情報誌にも新規立ち上げのボランティアグループ(乳がん患者用手編みパッド作成、社会的養護が必要な新成人に対する振袖着用での写真撮影)を掲載することで必要としている方に情報が行き渡り反響を呼びました。

今年度もボランティアの方の手作りマスクも配布し大変喜ばれました。

(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相談については、月曜日～土曜日(祝日・年末年始を除く)午前9時～午後5時までボランティアコーディネーターを配置し、ボランティア全般の相談に応じるとともに、開館日以外も区やケアプラザ、障害者施設等他機関や制度等を情報提供することができます。

各種ボランティア保険については年末年始以外毎日受付を行い、ボランティア活動者の支援として迅速に対応しました。また被保険者に事故が発生した際にも速やかに内部共有し対応を行っています。

ボランティアの初回の活動には必ずコーディネーターが同行し、安心して活動ができるようにフォローを行っています。

昨年度新たな試みで始まったオンラインによる失語症の方に対する傾聴は急遽ボランティア活動者が活動を継続できなくなる事案が発生しましたが、すぐに別のボランティアを調整するなど、依頼者に迷惑がかからないよう迅速に対応しました。

さらに地域情報誌に新規立ち上げのボランティアグループ(乳がん患者用手編みパッド作成、社会的養護が必要な新成人に対する振袖着用での写真撮影)を掲載することで支援を必要としている人、寄付をしたい人双方に情報発信することができ、課題としていたグループの活性化にも繋がりました。

登録人数	個人	新規	26
		累計	329
	団体	新規	2
		累計	56
相談件数			1529
依頼件数			76
紹介人数			94
調整数			34

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

在宅福祉サービス連絡会やこども食堂ネットワーク連絡会等を開催し、団体同士の情報共有や課題検討を行いました。また、企業からの物品寄付を橋渡しする等、活動の支援を行いました。さらに、ボランティアグループ連絡協議会や市民参加型福祉団体連絡会の定例会に参画し、連携強化と活動への支援を行うことができました。

音声訳入門講座、手編みパッド講座をそれぞれの団体と共催することによって既存ボランティアグループ活性化に寄与し、さらにボランティアセンター自主事業としてもボランティア入門講座を開催することによって新たな活動者の育成にも取り組みました。(再掲)

令和2年度から対面で開催出来ていなかったボランティア分科会を集合形式で開催し、交流会の時間も設けて各団体の情報共有を図りました。

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

ボランティアコーディネーターや地区担当の適切な相談対応により、学校・地域・企業とボランティアの連携が図られました。

利用調整会議において団体PRを行ったことで、活動の異なる団体同士が情報共有することができ、団体間の連携の橋渡しのきっかけ作りをすることができました。

3 部会(地域福祉関係団体部会、当事者団体部会、専門機関部会)、2 分科会(地区社会福祉協議会分科会、ボランティア・市民活動関係分科会)、5 委員会(ボランティアセンター運営委員会、広報紙編集委員会、区社協助成金等運営・配分委員会等)を社協主体で開催し、そこで地域の状況、課題等を把握しています。また、広報紙や PR 動画を通じて、寄付や拠点の啓発を行うなど、福祉保健活動拠点の目標である「市民の誰もが日常的に相互に支え合い、住み慣れたところで安心して自立した生活が続けられる地域社会の実現」に向けて検討を行いました。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

コロナ禍で生活相談が多い中、こども食堂(2(4)参照)に加え、配食団体の活動や、生活に困窮している個人の支援のため、食料が必要な状況を踏まえ、拠点内で常時フードドライブの受付を行い、必要な団体や個人へつなげました。また、団体や地区社協、ケアプラザ等と共催して、コロナ禍において生活に困窮している方に食品配分会を開催しました。併せて寄付者も増えています。

地域福祉保健計画の推進を通して、各地区の福祉課題の把握や検討に参画しました。

平成 29 年度から多数立ち上がったこども食堂が安定的に運営されるように、連絡会による情報共有を行うとともに、企業等に協力を呼びかけ、食材提供や寄付につなげました。また継続的に運営の相談援助を行いました。(再掲)

4 その他

(1)職員体制、育成

福祉保健活動拠点担当職員 1 名、ボランティアセンター担当職員 1 名、非常勤職員 5 名（ボランティアコーディネーター 2 名、夜間担当職員 3 名）を配置して拠点管理やボランティア相談等に対応しました。また、今年度も利用調整会議に拠点担当非常勤職員 3 名も参加し、利用団体の声を実際に聞くことで、今後の業務に活かせる有意義な機会を持つことができました。

新たに配属された職員等には受付業務全般の伝達を行い、業務の標準化を図りました。また毎年行っている職員全体研修では、区社協の常勤・非常勤のすべての職員が参加し、区民や地域の困りごとに対して業務の壁を越えて検討する機会を持ちました。その他に、今年度はさらに、地域福祉実践研修動画やハードクレーム研修を全職員で受講することで、職員全体のスキル向上を図りました。

（再掲）

拠点運営マニュアルを今年度も見直し整備しました。

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

「横浜市福祉保健活動拠点条例」「横浜市福祉保健活動拠点条例施行規則」に基づき、保守管理・点検・防犯警備等の充実を図りました。

<開館時間>

平日、土曜日：午前9時～午後9時

日曜日、祝日：午前9時～午後5時

※12/29～1/3、第4月曜日をのぞく

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

外部専門業者に点検管理を委託したほか、職員が諸室及び備品を随時確認し、修繕等の早期発見と対応に努めました。

- ・空調設備保守点検(ポンプ保守点検を含む) 年4回
- ・電気設備保守点検 年6回
- ・昇降機保守点検 年24回
- ・自動ドア保守点検 年4回
- ・消防設備保守点検 年2回
- ・害虫駆除保守点検 年2回
- ・空気環境測定 年6回
- ・小破修繕 4件

5F 男子・女子トイレ内部品交換修理、屋上防水部分補修工事、誘導灯機器更新、5階男子トイレ排水管つまり修理

<清掃業務について>

清掃業者に日常清掃や定期清掃を業務委託するほか、職員による清掃も適宜行いました。業者による清掃は次のとおりです。

- ・日常清掃 毎日2回(第4月曜日は除く)
- ・定期清掃 床面 : 月1回(第4月曜日)

カーペット清掃 : 年2回

窓ガラス清掃 : 年2回

照明器具清掃 : 年1回

<警備業務について>

建物全体で警備会社と機械警備委託契約を締結し、施設内の安全確保に努めました。

イ 苦情受付体制について

<苦情受付体制・方法>

区社協事務局長を苦情解決責任者、職員1名を苦情解決担当者に任命し、区社協の「苦情解決規則」、「苦情相談対応マニュアル」に沿って実務に当たりました。

<苦情への対応手順>

苦情が発生した際は、苦情受付担当者－苦情解決責任者－市社協における苦情解決調整委員という流れで対応しました。(苦情解決調整委員は、法律・福祉・人権の各分野の方に依頼、苦情解決責任者が対応できなかった場合の対応や苦情解決にかかわる助言をいただき、円滑な解決、サービスの改善に努めています。)

<苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法>

苦情解決についての案内及び苦情受付担当者、苦情解決責任者を示す掲示を拠点内に行いました。

また、館内及びホームページ上にご意見箱を設置し、利用者からの意見や要望等を受け付けました。

ウ 緊急時(災害・事件・事故等)の体制及び対応について

<連絡体制、マニュアルの整備状況等>

「社会福祉法人横浜市磯子区社会福祉協議会 緊急時対応マニュアル」「緊急連絡網」「業務継続計画」を整備し、災害発生時などの緊急時の連絡方法や業務の早期再開に向けた対応方針を定めました。

<職員の役割分担>

消防計画に基づき、防火管理者等を設け、火災の予防および人命の安全・被害の軽減に努めました。

また、「社会福祉法人横浜市磯子区社会福祉協議会 緊急時対応マニュアル」により、職員の役割を明確化し、緊急時に備えました。

<地域や関係機関との連携体制>

磯子区災害ボランティアネットワークと協働して、9月20日(火)に災害ボランティアセンター設置・運営訓練を実施しました。

また、磯子センター内で組織している自衛消防隊として、合同防災訓練を実施しました。

<事故防止への取組>

ヒヤリハットや他施設で発生した事故情報を共有し、事故を未然に防ぐ取組を行いました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

<マニュアルの整備状況>

個人情報保護基本法や横浜市個人情報保護に関する条例に基づき策定されている区社協の「個人情報取扱マニュアル」により、適切に個人情報を管理・使用しました。

また、個人情報保護方針をホームページ上に掲載するとともに施設内に掲示しました。

<職員への周知>

市社協が実施する研修に参加するとともに、全職員に対し、職員会議等を通じて意識啓発を行いました。

<日常の取組>

個人情報 の 保管 については、文書等は専用のロッカーで施錠管理し、パソコンはワイヤードロックを掛け、パスワードを設定しました。不要になった個人情報についてはシュレッダー処理や融解処理を行い、個人情報保護に努めました。

個人情報自主点検票を基に、職員個々が個人情報の管理について点検し、職場全体で共有・課題の検討を行いました。

オ 環境への配慮及び取組について

<ゴミ発生抑制に関する取組>

「ヨコハマ3R夢プランの推進のため」、適切な分別によりごみの少量化に努めました。また、施設運営の省力化をすすめました。拠点各室にはごみ箱を置かず、利用者にごみの持ち帰りを徹底し、ごみ減量化を積極的に進めました。

<再利用・再使用・リサイクルに関する取組>

職員間の情報共有はネットワーク上で行うなどペーパーレス化を図り、「ヨコハマ3R夢プラン」に基づき、廃棄物のリデュース(発生抑制)、リユース(再使用)、リサイクル(再生利用)に努めました。

コピー用紙や封筒、ファイルなどの紙類を中心に再利用を図りました。ごみの分別を行い、各種資源ゴミ(紙、プラスチック、缶・瓶等)のリサイクルを進めました。ペットボトルのキャップを再資源化する「エコキャップ推進協会」の活動に協力するため、利用団体に呼びかけ、ペットボトルのキャップの回収に努めました。インクカートリッジ里帰りプロジェクトに参画し、使用済みインクカートリッジの回収に努めました。

<温室効果ガス排出抑制に関する取組>

電気代の削減及び障害者に配慮した室内の明るさを保つため、事務室他常時利用している場所を中心に照明のLED化(第一期)をすすめました。空調の適切な温度設定を実施し、室内温度の平準化を目指し、ファンを全室改修し、快適かつガス代抑制に努めました。