

令和6年度 福祉保健活動拠点事業計画書（モデル様式）

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

地域福祉・保健活動を担っている利用団体と、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ます。

また、地域福祉推進のため、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、連携を深めます。

なお、新規登録団体に対しては、活動安定化のための相談を受けるほか、利用調整会議などにおいて他団体と交流できる機会を設けます。

(2)拠点の利用促進に関すること

拠点の広報及び新規団体の勧誘を積極的に行ない、利用実績の向上を図るとともに、既存団体の安定利用を目指します。

平日	目標（利用件数）			目標（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	100	100	30	43%	43%	13%
多目的研修室	110	120	10	48%	52%	4%
点字製作室	120	80	5	52%	35%	2%
録音室	55	60	5	24%	26%	2%
対面朗読室	90	100	10	39%	43%	4%

土日祝	目標（利用件数）			目標（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	55	70	10	47%	60%	9%
多目的研修室	80	75	7	69%	65%	6%
点字製作室	15	25	3	13%	22%	3%
録音室	25	25	3	22%	22%	3%
対面朗読室	10	20	3	9%	17%	3%

(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ます。また、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。

また、窓口を担う職員が接遇の向上に関する外部研修等を受講し、他職員に伝達することで、職員全体のスキル向上を図ります。

障害当事者団体に対しては、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ます。

(4)利用調整会議等の開催

円滑な利用及び利用促進・ボランティア活動の安定化を図るため、利用調整会議等を開催します。また、活動者のネットワーク形成、団体化・組織化をサポートします。

開催実績	1回
参加団体数	25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

- ・拠点の設置されている磯子区の高齢化率は27%を超えています。その一方で大型マンションが建設され、子育て世代の転入も多く見られます。また、コロナ禍より長引く影響により生活課題を抱えているご家庭も増えています。このような状況の中で誰もが安心して生活できる地域社会の構築を図るため、福祉・保健活動の場の提供に加え、活動者（ボランティア）の育成、活動支援、ボランティアへの理解を深めるための事業等を実施します。
- ・個人からの依頼内容を見ると、昨年度に引き続き高齢者や障害児・者の外出や通院、通学の付き添い依頼が増加傾向にあるため、移動情報センターと連携しながら新たな外出付添いボランティアの養成に努めます。
- ・新型コロナウイルスの影響で依頼数が大幅に減少していた高齢者施設から少しずつボランティア活動の依頼が戻ってきているため、活動者の裾野を広げるためにも入門講座等を実施しフォローアップを図ります。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

ボランティアセンターに寄せられたニーズ（ボランティア依頼内容）等をまとめた「ボランティアニーズ情報」を発行し、個人登録者、施設等へ送付します。

※年4回（4月、7月、10月、1月）および臨時号として随時発行

※各600部

- ・地域情報誌へ年2回掲載し、拠点並びにボランティアセンターの周知を図ります。
- ・ホームページや市ボランティアセンターからのボランティア情報メール配信サービス（登録制）による最新のボランティアニーズ情報・講座情報等の情報発信を行います。（URL <https://www.isoshakyo.com/>）
- ・拠点各フロアにパンフレットラックを設置し、最新のボランティア情報や地域のイベント情報の提供を行います。また、掲示方法や内容を見直し、既存のグループや団体の活動内容等を紹介していきます。
- ・ホームページやTwitterにボランティア・市民活動関係分科会の会員となっているボランティア団体の紹介記事を掲載し、各団体の担い手拡充に努めます。

(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
ボランティアコーディネーターを配置し、ボランティアを必要としている人の相談やボランティア活動をしたい人の相談、その他ボランティアに関する相談に応じるとともに、情報提供を行います。
- ・ボランティア活動希望者の登録と、具体的なボランティア活動先の紹介を行い、双方が納得のできるコーディネートに努めていきます。
また、ボランティア活動保険について説明・手続きを行います。
- ・福祉施設などでボランティアを探している方と、ボランティアセンター登録者(個人・団体)をコーディネートします。また、初回の活動にはコーディネーターが依頼先へ同行し、活動内容や条件を相互に確認します。
- ・地域ケアプラザ等の関係機関に紹介する際は、事前に相談内容の情報を提供する等、サービスの向上を図ります。

登録人数	個人	新規	50
		累計	320
	団体	新規	5
		累計	50
相談件数			500
依頼件数			100
紹介人数			150
調整数			500

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ・新たな活動者(ボランティア)の発掘と育成を目的に、新規ボランティア活動者に向けた入門講座や区内の施設と連携を図り、必要に応じた講座を開催します。
- ・区ボランティアグループ連絡協議会の定例会に参画し、連携強化と活動への支援を行います。
- ・子ども食堂ネットワーク、配食サービス連絡会等の運営を行い、ネットワーク作りや研修等をとおして活動支援を行います。

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

拠点の運営においては、単なる活動場所の提供にとどまらず、団体の活動内容や活動上の課題を把握・支援し、団体同士の連携・ネットワークによる更なる活動の展開などを目指します。

利用調整会議を開催し、利用団体の現状や拠点利用上の意見や要望を伺うとともに、団体同士が知り合える機会を提供します。その他、日頃の関わりから関係性を築き、活動上の課題を把握し、支援の方向性を探ります。

また、区社協が会員組織である強みを活かし、部会、分科会、委員会等を通して福祉的課題の解決に向けた検討を行うとともに連携を図り、拠点の目標実現に取り組みます。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

区やケアプラザ、地域と共に、地域福祉保健計画の推進をとおして、地域の福祉課題を共有し、解決に向かって取り組みます。また、地区社協とも連携し、地域課題を把握し、解決に向けて取り組みます。

4 その他

(1)職員体制、育成

拠点の運営について、主に携わる職員を常勤1名、非常勤6名（ボランティアコーディネーター2名、夜間担当職員4名）を配置し、シフト勤務により拠点管理、ボランティア相談等に対応します。

常勤職員の採用・配置については、市社協が一体的な人事管理を行っているため、他区の区社協や地域ケアプラザ等での地域福祉の実践経験がある人材の配置が可能です。

また、各部屋の利用予約やボランティア保険の受付については、拠点担当のみならず、全職員が同じ水準で対応できるよう、受付マニュアルの整備や日々のOJTにより、知識の向上を図っており、今後も継続していきます。

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、ご利用いただく方が安心して快適に利用できるように、保守管理・点検・防犯警備等の充実を図ります。

<開館時間>

平日、土曜日：午前9時～午後9時

日曜日、祝日、第4月曜日：午前9時～午後5時

※12/29～1/3、月1日施設点検日をのぞく

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

利用者に気持ち良くご利用いただけるよう外部専門業者に点検管理を委託します。また、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す。

- ・空調設備保守点検 年4回(ポンプ保守点検を含む)
- ・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

なお、施設の老朽化に伴い、施設修繕や備品更新について中期的な計画を作成し、計画的な更新を行います。

<清掃業務について>

施設内が清潔に保たれるよう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す。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す。

イ 苦情受付体制について

<苦情受付体制・方法>

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対応します。責任を明らかにするため、区社協事務局長を苦情解決責任者、職員 1 名を苦情受付担当者に任命し実務に当たります。

<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す。(苦情解決調整委員は、法律・福祉・人権の各分野の方に依頼し、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うとともに苦情対応状況については拠点内に掲示するほか、区社協事業報告及びホームページにて周知します。
また、利用者が意見や要望等を述べやすいように館内及びホームページ上にご意見箱を設置します。

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」を整備し、災害発生時などの緊急時の連絡方法を定めます。

また、「業務継続計画」を整備し、災害発生時の緊急対応や復旧させる業務の優先順位をあらかじめ設定し、早期に全ての業務が再開できるよう、必要な資源の準備や対応方針、手段等を定めています。

<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す。

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、緊急時に備えます。

<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年に 1 回、災害ボランティアセンター設置・運営訓練を実施し、災害時のボランティアセンターの円滑な立ち上げおよび運営に備えます。

同一建物にある横浜市磯子地区センターが中心となって「消防計画」を作成・届出しており、相互に連携するための一体的な自衛消防隊を組織し、磯子地区センターおよび隣接の地域ケアプラザとは合同で防災訓練を実施するほか、災害時の行動

について相互の対応の確認をするとともに、連携の強化を図ります。

<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、館内の点検により事故を未然に防ぐ取組を継続的に行います。専門業者による建物・設備の保守点検や警備業務により、不備があった際は早急に対応します。

また、日常的に職員が館内を点検し、緊急時に事故がないように備えます。利用調整会議開催時に利用団体や利用者へ避難経路の説明をします。

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・使用します。

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す。

<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す。

<日常の取組>

市社協・区社協における情報の取扱に関する事故事例の共有と予防策の検討を行います。

また、他区等で起きた事故や事務処理ミスを共有し、再発防止に努めます。

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ロックを掛け、パスワードを設定しています。業務上、伝達する必要がある際は、個人情報が表出しないよう回覧しています。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す。

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 プラ 5.3（ごみ）計画の推進のため、適切な分別によりゴミの少量化に努めます。また、C o - D o 3 0 の方針に則り、施設運営の省力化を進めます。拠点各室にはゴミ箱を置かず、利用者にゴミの持ち帰りを徹底し、ゴミ減量化を積極的に進めます。

<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 プラ 5.3（ごみ）計画に基づき、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）に努めます。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す。

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す。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す。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す。消耗品等（コピー用紙、コピー機トナーカートリッジ、トイレトペーパー等）の事務用品購入に際しては、リサイクル製品を利用します。

<温室効果ガス排出抑制に関する取組（グリーン購入、室温設定等）>
循環型社会の形成のために、再生品等の供給面の取組に加え、需要面からの取組が重要であるという観点から、グリーン購入を心がけます。
また、「季節に合うライフスタイル」として、主に夏場に空調の適切な温度設定や軽装での業務を行うなど、省エネルギー実践むけた取組を実施します。