

令和3年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市金沢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

①利用調整会議は、感染症対策を講じたうえで3年ぶりの集合型開催とした。制約がある中ではあるが、直接複数団体のご意見をお聞きできる貴重な場となったうえ、利用団体同士の交流促進の機会にもなったことは良かったと感じている。一方で、貸館抽選会は職員による代理抽選を継続しているため、意見・要望は個別に窓口でも受け付けている。利用登録団体からは「点字プリンターの調子が悪い」「(利用団体がロッカーとして使用している)棚が故障している」等のご意見をいただいております、都度環境の整備や団体間の調整に努めている。

②聴覚障害のある方にはFAXで連絡をするなど、利用者の特性に合わせた窓口対応を行う等の配慮をしている。利用調整会議では手話通訳等が行えるよう準備・調整している。

③部屋の利用の際は換気・手指消毒等のチェックリストを記入していただいている。また、利用後は消毒作業を職員が確認。新型コロナウイルスの感染拡大防止に留意した施設運営のため、区社協と泥亀地域ケアプラザで共同して「施設利用の留意事項について」を作成している。施設の利用方法に変更が生じた際に都度改訂し、全登録団体へ送付し、団体間への均一な情報周知を徹底した。

(2)拠点の利用促進に関すること

①ホームページでは、エレベーター点検日時のお知らせ等拠点の情報を随時更新している。

②1階交流ラウンジは、みんなのギャラリーのスライドショー、赤い羽根共同募金の周知、区内小学校個別支援学級児童の作品展や、利用団体の絵画や写真等の作品展でも活用され、作品を見ることを目的に来館される方もおり、交流や拠点の利用促進につながっている。

③こども食堂・地域食堂の活動を行う団体は感染症拡大状況に応じた活動を行っており、食事の場としての機能を超えた交流の場となっている。

④月に1回開催されるセンター連絡会で情報を共有。その他ケアプラザの事業と協働し、ボランティア入門講座を実施する等、複合福祉施設の利点を活かす取り組みを行っている。

⑤貸室抽選会(書面開催)では、第一希望から第三希望まで記入していただき調整をしている。一般予約でも、希望する部屋が空いていない場合、定員の近い他の部屋を代替として提案するなど稼働率の向上に努めている。

⑥館内のwi-fiの利用に関しては利用のてびき等で周知を行っており、リモートの研修会や交流会、PCを用いた活動などで利用されている。区社協で行った講座等でもwi-fiを活かしてZOOMを使用した。

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	292	460	106	99.6%	99.6%	44.2%
多目的研修室	139	208	81	57.9%	85.4%	33.8%
点字製作室	79	43	3	32.9%	17.9%	1.3%
録音室	31	45	1	12.9%	18.8%	0.4%
対面朗読室	120	105	3	50.0%	43.8%	1.3%

土日祝	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	91	21	54.7%	69.8%	51.2%
多目的研修室	66	80	27	62.3%	66.0%	69.2%
点字製作室	11	5	0	10.4%	4.7%	0%
録音室	5	6	1	4.7%	5.7%	0%
対面朗読室	17	25	1	16.0%	23.6%	0.9%

(3)拠点のサービスの向上に関すること

- ①毎日の事務所朝礼・終礼、毎月の職員会議等を通じて拠点業務対応方法の変更内容や課題の共有を行った。拠点担当者ミーティングでは、日常の窓口業務での出来事や団体からいただいた意見について共有し、より良い対応について検討した。
- ②窓口業務に変更点が生じた場合には書面を作成し回覧する等、全職員間で共通認識を持てるよう努めている。
- ③職員による見回り対応に加え、感染拡大防止の観点から館内の手すり等の消毒を1日2回実施した。マスク未着用等感染対策が不十分な利用者には個別指導を行った。
- ④窓口満足度調査は1～2月に実施。
- ⑤ご意見箱には「とても楽しくきれいな会館で楽しい「ひととき」ありがとうございました。（一部抜粋）」といった好意的なご意見をいただいた。窓口、電話にて受け付けたご意見やご要望にも都度対応し、必要に応じて職員間で共有した。

(4)利用調整会議等の開催

- ①第1回利用調整会議（8月開催）は検温・消毒の徹底、密を避けるために2部制を導入する等の感染症対策を講じたうえで3年ぶりの集合型開催とした。金沢消防署のご協力のもと「いざというときのために～AEDの正しい使い方～」というテーマで講習を行い、館内のAEDの場所についても周知を行った。また、第2回（2月開催）も感染対策を徹底し実施。
無理のない範囲での参加を呼びかけ、欠席団体には伝達事項や当日の報告を書面にまとめ、郵送することで情報を周知し、要望や意見は「ご意見箱」を活用するとともに窓口等で個別に受け付けて対応した。

- ②貸室抽選会、ロッカー・メールボックス抽選会は感染症対策のため、職員による代理抽選を行ったが、特に問題は起きていない。
- ③開館時間、利用人数制限、利用方法等に変更があった際は、利用調整会議にて周知するとともに欠席団体には書面を作成し、郵送した。書面は受付でも利用団体にお渡しするほか、館内の各部屋や掲示板に貼り出す等情報共有に努めた。

開催実績	8月(書面)、2月(書面)
参加団体数	のべ 265 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

- ・ボランティアセンター、移動情報センター、送迎サービスの各担当コーディネーターが情報共有しやすいよう同じ窓口に配置している。また、地域のボランティアニーズへの対応は地区担当職員とも連携し対応している。各個別ケースについては月に1度のボランティアセンター・移動情報センター合同ミーティング等で進捗確認、課題の共有を行っている。
- ・「ボランティアミニ講座」を開催し、ボランティア初心者の育成に努めた。今年度は12月時点で計4回実施済み。さらに今年度からは「ボラセンおしゃべりひろば」も同日開催し、ボランティア同士、またボランティアとコーディネーター間で交流を深める機会を設けた。
- ・第1回ボランティアセンター運営委員会を集合型にて実施し、ボランティアセンター事業の前年度の活動報告と今年度の活動計画を共有した。第2回運営委員会は2月に実施し、今年度事業の進捗報告を行った。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

- ・ボランティア依頼等は、地区担当職員と情報共有の上、連携して調整に取り組んだ。
- ・コロナ禍の影響もあり個人・団体ボランティアの活動の全体的な縮小傾向は続いているものの、コロナ禍だからこそ人との交流を求める声や役に立ちたいという声が多く挙がっており、ボランティア活動ニーズの高まりを感じている。そのため、ケアプラザや利用団体との共催でボランティア入門講座を実施し、ボランティアの養成に努めた。
- ・ボランティアセンター通信14号を8月に発行し、登録者向け研修の報告や、ボラセンおしゃべりひろばとボランティア入門講座の案内、令和3年度活動状況の報告を記事にした。
- ・コロナ禍で生じた拠点利用の変更点や、施設内工事の予定等は複数箇所に掲示し、情報の周知を行っている。
- ・区社協公式LINEやホームページにてボランティア講座参加者募集の案内を行った。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

- ・全区的な情報共有やスキルアップの機会が減少したため、月1回のコーディネーター会議では、担当職員との情報共有を綿密に行うよう心掛けた。
- ・移動情報センターで対応できないケースをボランティアセンターで対応したり、ボランティアセンター登録者からガイドボランティアを新たに見出したりと、移動情

報センターと密な連携をとっている。

・ボランティア登録者の情報を整理するため、登録の継続意向や登録内容を確認するアンケートを実施した。

・分科会員である金沢こだまの会と共催で視覚障がい者支援ボランティア養成講座（拡大写本・音声訳）を実施。講座を修了した方の中には活動を継続している方もいる。

登録人数	個人	新規	33
		累計	495
	団体	新規	2
		累計	54
相談件数			286
依頼件数			72
紹介人数			180
調整数			182

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

・地区によるボランティアコーディネーター機能がある地域からのニーズは、地区担当職員と地区ボラセンとの情報共有を行い協働する体制を整えている。

・ボランティア活動ニーズの高まりを受け、ケアプラザや利用団体と共催し、積極的にボランティア入門講座を開催したほか、すでに登録いただいている方々に向けても「登録者向け傾聴研修」や「ボラセンおしゃべりひろば」にて情報提供や交流の機会を設けた。

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

・食を通じた支援として、横浜市立大学主催学生向け食支援やひとり親世帯向け食支援の活動支援を行った。また、区内子ども食堂、地域食堂の活動支援として、連絡会の開催や支援物資の提供等を行った。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

・当事者団体部会では、金沢文庫西口バスロータリーの利便性向上に関する要望、区民文化センター整備に関する要望について関係機関に働きかけを行った。

・区役所・地域ケアプラザと協働し、地域福祉保健計画推進体制作りを進めるとともに、第4期地域福祉保健計画の推進に取り組んでいる。

・ボランティア・市民活動団体分科会では、コロナ禍における新たな活動形態の提案として、講師を招き SNS に関する研修（SNS の概要、LINE の使い方）を実施した。

4 その他

(1)職員体制、育成

- ・拠点業務に関し、適切で統一された対応ができるよう、毎日の朝礼・終礼や職員会議で情報の共有を行っている。朝礼・終礼での申し送りのほか、窓口日誌等を活用し、朝礼・終礼に参加できない職員にも情報共有を図っている。
- ・拠点担当者ミーティングでは、利用団体に関する情報共有や、窓口業務の適正化・効率化に向けた意見交換を行っている。
- ・毎月定例の職員会議では他区のヒヤリハット・事故事例を共有し、所内での対応状況を確認している。
- ・コンプライアンス・個人情報保護に関する研修は毎年実施している。

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>

平日・土曜 9:00 ~ 21:00

日曜・祝日 9:00 ~ 17:00

※年間347日開館（1月1日～3日及び12月28日～31日、毎月最終土曜日（年間12日）を除く。）

※横浜市発出「新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る地域ケアプラザ及び福祉保健活動拠点における施設運営について」に基づき、開館時間を適宜変更。

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

- ・駐車場ゲート保守管理業務：3回／年
- ・真空式温水器保守点検業務：2回／年
- ・エレベーター保守点検業務：1回／月
- ・自動ドア保守点検業務：4回／年
- ・自家用電気工作物点検業務：月次点検、年次点検
- ・空調用自動制御装置保守点検業務：2回・6回／年
- ・冷温水発生器及び空調機器保守点検業務：1回・2回・6回／年
- ・消防用設備点検業務：2回／年
- ・端末設備保守点検業務：6回／年
- ・設備総合巡視点検業務：4回／年

<清掃業務について>

- ・日常清掃：毎日（開館日）
- ・定期清掃：指定日

<警備業務について>

- ・機械警備（開館日夜間・休館日、緊急時・異常事態発生時）

<衛生管理業務について>

- ・空調環境測定業務：4回／年
- ・配水管洗浄業務：1回／年
- ・受水槽清掃業務・飲料水水質検査業務：1回／年
- ・簡易専用水道検査：1回／年
- ・空調機（エアコン）フィルター清掃業務：4回／年
- ・環境衛生管理業務（建築物環境衛生管理技術者業務）：4回／年
- ・害虫駆除業務：6回／年（7・8・9月、12・1・2月）

<植栽保守業務について>

2回／年

イ 苦情受付体制について

<苦情受付体制・方法>

金沢区社協「苦情解決規則」並びに「苦情解決規則に基づく苦情相談対応マニュアル」に沿って、苦情受付の体制を整えています。

また、ご意見箱設置要綱に基づき、苦情だけでなく、利用者からの意見・要望等を受け付けています。

<苦情への対応手順>

受付担当者から解決責任者（事務局長）という流れで苦情の解決に当たります。また、横浜市社協の苦情解決調整委員会に委託し、上記の仕組みで対応できなかった場合の対応や苦情解決に関わる助言をいただき、円滑な解決・サービスの改善に努めます。なお、この苦情解決委員会は、法律・福祉・人権の各分野の方から構成されています。

ご意見箱の意見等に関しては、ご意見等及び対応結果を拠点内掲示板、及びホームページに掲載します。

<苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法>

拠点内の見やすい箇所（掲示板等）に掲示する等、市民への周知を図ります。

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>

浸水想定区域に指定されているいきいきセンター金沢において「避難確保計画」を策定しています。あらゆる災害において、緊急時に迅速且つ適切な対応・連絡体制作りを行うとともに、警報発令等、災害発生のおそれがある場合に備え、予め参集・待機の体制を整えています。

<職員の役割分担>

火災等の場合には、予め定められている自衛消防隊組織図に基づき、役割分担を行い、対応します。

大規模災害発災時には、「災害時における区ボランティア活動拠点開設の協力に関する協定」に基づき、速やかに「区災害ボランティアセンター」が設置できるよう協力するとともに、区災害ボランティアネットワーク等と連携し、ボランティア調整等の活動支援を行います。また、区社協業務計画（BCP）に基づく災害時の職員配置を含めた体制の整備を継続して進めます。

<地域や関係機関との連携体制>

いきいきセンター金沢連絡会議や、行政との打合せ等を通じて、関係機関との連携を図っています。

また、指定管理者たる金沢区社協が、災害ボランティアネットワークの事務局を担っていることから、これらとの連携を活かして、万が一の災害に備えています。

<事故防止への取組>

日常業務の中でヒヤリ・ハット事例を共有するとともに、他区の福祉保健活動拠点等で発生した事故事例を収集し事故原因の分析を行います。また、全職員による学習会を定期的開催することで日頃より事故防止に努めていきます。

いきいきセンター全館合同防災訓練を年2回実施し、当日利用者参加の下、火災・地震・津波等を想定し、発災時に備えます。

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>

「横浜市個人情報保護に関する条例」並びに「金沢区社協の保有する個人情報の保護に関する規程」、及び「金沢区社協の保有する特定個人情報取扱要綱」に基づき、個人情報の保護に努めます。

<職員への周知>

横浜市社協が実施する研修に参加するとともに、職員会議等を通じて、意識啓発を行うことで、個人情報に関する理解の定着を図ります。

<日常の取組>

窓口には、「個人情報取扱業務概要説明書」を設置して、常時閲覧可能とします。また、窓口におけるプライバシー保護のため、個人に関わる相談は相談室にて、また、電話における個人の相談についても周囲を配慮しながら行っています。

オ 環境への配慮及び取組について

<再利用・再使用・リサイクルに関する取組>

ヨコハマ3Rプランに基づき、環境に配慮した行動を心がけるとともに、利用者にも環境への配慮を呼びかけます。

- ・ 廃棄物については、ごみゼロ推進員を選出し、資源の分別を徹底します。
- ・ 文書・備品廃棄については定めに従い処分します。
- ・ 拠点利用者には、ゴミの持ち帰りを呼びかけ、館内のゴミ箱を撤廃します。

<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）>

クールビズ・ウォームビズを実施し、空調設備の設定温度（夏期 28 度、冬期 20 度）を調整するとともに、各部屋に設定温度を掲示し、利用者にも協力を依頼しています。