

令和元年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市西区福祉保健活動拠点

事業報告

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

貸室の予約状況も増大する中、受付延べ数もかなり多い状態ですが、複数の職員で確認し合い、適切な場の提供に努めました。また、利用団体からお問い合わせがあった場合には、職員間で共有した情報や関連した連絡機関等をお伝えすると共に、団体への参加・見学希望があった時は速やかにお繋ぎしました。

新規登録団体の利用時には、詳細を丁寧にご案内するように努めました。拠点内の備品機器等のご利用を希望される方が多く、事前に利用予約をお聞きして、職員が使用説明対応出来るようにしました。利用団体が抱える問題などにもご相談に乗りながら、拠点のルールに従いつつ利用しやすい環境・対応をお約束してきました。それらは常に事務局内で共有し、皆で同じ対応が出来るようにしました。

(2)拠点の利用促進に関すること

稼働率については前年と同様の高めの推移でした。多目的研修室や土曜日の利用が重複するため、予約がとりにくいという声が聞かれます。そのためホームページでの予約状況の提供が益々重要となってきており、団体からもネット整備を求める声が増え、原則、毎日夜の非常勤職員による直近の情報更新が出来るよう取り組んできました。

例年、市域県域の団体利用が多く、西区社協の事業で関わった団体が新規登録されることも相応にあります。加えて立地条件などの至便性から、それ以外の地域団体の利用も増え、そのために利用困難等が発生した場合には、貸室や日程の変更等をご案内しました。

予約方法に関しては、アンケート調査等からご意見をお聞かせいただきながら現状の改善にも努めていますが、抽選方法は平等であると概ねご満足頂いております。

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	190	295	166	55.0	72.5	54.2
多目的研修室	174	238	197	71.3	74.6	77.9
点字製作室	117	191	124	48.8	61.3	48.3
録音室	27	41	5	11.3	15.8	2.1
対面朗読室	120	203	145	49.8	63.8	55.8

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	41	93	44	60.0	76.0	58.0
多目的研修室	31	49	37	60.0	76.0	68.0
点字製作室	32	51	14	64.0	74.0	28.0
録音室	3	4	0	6.0	8.0	0
対面朗読室	33	48	12	66.0	74.0	24.0

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	42	64		44.3	60.0	
多目的研修室	41	58		57.1	75.7	
点字製作室	37	52		52.9	67.1	
録音室	11	11		15.7	15.7	
対面朗読室	46	72		65.7	67.1	

(3)拠点のサービスの向上に関すること

ア 窓口満足度調査

令和元年11月に実施しました。結果報告済です。いただいたご意見を職員間で共有し、お気持ちに則した提案を出し合い改善を行います。皆様からは「いつも気持ちよく丁寧な対応をしていただいて拠点内の飾り付けも楽しみです」等好意的な感想も多く寄せられました。

イ 拠点内設備の更新

空調設備の修繕・女子トイレの補修を実施しました。また、マイクの不具合が発生し部品(アダプター)を買い換えました。

ウ 利用者に対する配慮

聴覚障害のある方に対し、メールやFAXで貸室の予約を受け付けています。また、手話、筆談で窓口対応をしています。他障害当事者それぞれの要望にお応えできるよう、対話を心掛けています。

(4)利用調整会議等の開催

【開催実績】令和2年2月14日

【参加団体】41団体

今年度は「拠点利用の手引き」を最新版に改訂しました。そこを基に改めて再確認していただきたい事項に焦点を当て周知しました。また全参加団体に活動内容・紹介等をスピーチいただき、そのために事前に団体のパンフレットなどの提出を依頼し資料作成配布、限られた時間の中でも効果的に進行できるよう取り組みました。互いの情報を共有し合い、活動への理解を深め影響を受け、認めあえる有意義な時間となりました。福祉保健活動拠点としての本来の役割も再認識する事が出来ました。

更に次年度のロッカー・メールボックスの抽選も行い、利用団体が決まりました。

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

ア 区ボランティアセンターのPR強化とコーディネート強化

①にこまちプランの一環として、ボランティアに関心のある方・これから活動をはじめの方を対象とした講座を開催しました。今年度は、新たな人材の発掘育成・地域活動のきっかけづくりを意図とした「ちょこっとボランティア入門講座」を開催しました。

ボランティア情報の広報として、「ボランティアニュース」を年4回発行しています。また、ボランティアニーズや講座の周知等ホームページでの情報提供についても注力しました。

②ボランティアセンター運営委員会やボランティア・市民活動分科会を開催し、ボランティアセンターの活動状況について協議するとともに、ボランティアニーズについての情報提供や協力依頼を行いました。また、区民施設連携会議(共催)や地域ケアプラザの連絡会を通じて、他団体・他施設に対して連携強化や情報共有等を図りました。

尚、令和2年2月後半以降は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、各種会議や講座は中止となりました。

イ 活動情報やボランティアニーズの情報収集

上記②のとおり、施設・団体等への訪問時に情報収集・提供を行うとともに、ボランティア・市民活動分科会など社協の主催会議において、ボランティア情報の収集や提供をしました。ボランティアを必要とする団体や施設からボランティアニーズをヒアリングにより適宜確認し、情報の収集に努めています。

ウ 情報の分析

ボランティアセンター運営委員会やボランティア・市民活動分科会、また、団体へのヒアリングを通じて、各団体の担い手不足が課題に挙がっており、講座の企画に反映をさせています。

これまでの活動者・依頼者の相談状況からニーズの傾向等課題を把握し、地域への情報発信を行いました。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

ア 広報紙の発行

区社協広報紙「もくせい」にボランティア募集や講座情報を掲載しました(3回)。

募集情報や活動紹介等を掲載したボランティア情報紙「花スイセン」を発行(4回)し、ボランティア登録者や施設・団体等、会議等にて配布しました。

イ 拠点内での情報発信

拠点内での情報提供に関して、ニーズ情報に関してはポップ形式のニードカードを掲示するボードを設置し、来館者の目に留まりやすい情報の表示を行っています。

ボランティア講座等の窓口設置用の周知チラシは、手に取りやすいサイズに工夫しました。

各種ボランティアチラシ・ポスターに関しては速やかに情報更新を行い、開催の内容ごとき時系列順に配架・掲示し、来館者が目的別に資料を手にとれるようにしています。

ウ 本会ホームページの活用

本会ホームページにて、ボランティア講座やニーズ情報等の各種募集案内をトップページに掲載しています。リアルタイムな情報を提供できるよう速やかな掲載を行っています。

エ 地区社協等、地域へのボランティア状況の発信

ボランティア相談のケースによっては、地区担当・事業担当と連携し、各地区の地区社協や民生委員と協働で依頼への対応をしました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

同じ社協内の《移動情報センター》部門と日々情報共有を図りながら、ボランティア依頼者と活動者それぞれの情報を丁寧に聞き取り、マッチングに務めました。

特に、障害者(精神疾患を含む)の方々の希望等については、受け入れ側の施設と詳細に打ち合わせし、円滑な対応に務めました。また、コーディネートを行う職員については、苦情対

応研修や障害者理解の研修に参加し、きめ細やかな相談対応に務めました。

登録状況(R2.3月末時点)

個人 新規	51人	累計	199人
団体 新規	9団体	累計	116団体
依頼件数	195件		
紹介件数	157件		
紹介人数	343人		
調整数	422件		

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

ア ボランティア入門講座

成年後見制度の講座やシニアクラブの講座などの場を活用し、ボランティア活動についての説明を行いました。

今年度は施設や町内会等への出張講座も行う体制でしたが、特に依頼はありませんでした。

イ ハマのオヤジゼミナール

主に定年退職前後の方を対象にした地域活動に参加するきっかけづくりの講座

「ちょこっとボランティア入門講座」

講師：長橋輝明氏 内容：講義

①「充実したボランティア活動のために」

②「ボランティアスキルを学ぶ～聴き上手講座」

ウ 『ボランティアの学び舎シリーズ』の開講

既に活動しているボランティアの技術向上、モチベーションアップを目的として開催。

「認知症理解・サポーター養成講座」を企画(3月)

※コロナウィルスの影響により中止

エ 企業や学校からのボランティア関連相談への対応

小中学校の福祉教育とは別途、企業からのボランティアにかかる相談に対応し、体験講座を企画・調整しました。

企業等：3社

内容：車いす体験、高齢者疑似体験、バリアフリー講座

オ ボランティア交流会の実施

個人登録ボランティアを対象として、相互交流と活動紹介の機会としての交流会を実施しました。ボランティアセンターの担当職員との顔合わせにもなり、よりよい関係づくりに役立ちました。

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

各会員分科会(高齢、ボランティア、障害、児童)については定期的を開催し、情報や課題の共有、連携強化、交流を図っています。

各地区社会福祉協議会とは、月1回の定例会議のほか、今年度は「地区社協面談」として、区社協と地区社協役員との懇談会を地区毎に実施し、意見交換を行いました。

地域ケアプラザとは、日常的に、生活支援体制整備事業やボランティア活動支援など密に連携・協力が取れる関係性を築いています。今年度も、各地区内の活動に対して協働で支援しています。

障害児者関係施設とは、地区支援事業や移動情報センター事業はもちろんのことボランティアコーディネートの部分でも相互に相談できる関係ができています。

区役所や連合自治会・町内会とは、「にこまちプラン」推進にかかる関係会議等での情報共有や関係作りに努めています。

横浜市市民局人権課と連携し、「よこはまLGBT相談」の場所を提供しています。(月1回)

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

「にこまちプラン」の推進のための事業「NTP」(にこまちライブプロジェクト)を課題分野ごとに関係諸機関団体とともに実施し、課題解決に取り組みながら、横のつながりづくりを進めました。

また、地域包括ケアシステム・生活支援体制整備の推進の面からも、地域での取り組みの実態把握や、活動支援のための関係作りに取り組んでいます。

4 その他

(1)職員体制、育成

ア 職員体制について

欠員が発生した際は速やかに補充し、職員体制の維持に努めました。

イ 職員の研修について

①市社協の職員研修

7/29 サービス向上のための接遇・マナー研修 : 2名参加

10/4・10/18・11/25・12/9 新人研修 : 2名参加

1/23 コーディネーター研修 : 4名参加

③所内研修

1/28 コンプライアンス研修: 12名参加

ウ 職員の情報共有の方法、連携等について

常勤職員 月2回、非常勤職員 月1回ミーティングを開催し、区社協業務や窓口業務についての情報共有を行っています。

・車いす貸出ルールについて

・ボランティア保険について

・拠点備品の取り扱いについて 他

その他、スムーズな窓口対応を行えるよう、日報・ホワイトボードや朝礼・夕礼で申し送りを行っています。

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

<開館時間>

月～土 午前9時から午後9時まで

日・祝日 午前9時から午後5時まで

※年末年始(12月29日から1月3日)及びコロナウイルス感染拡大防止策期間を除く

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

○建物共有部分管理として店舗・事務所管理組合が業者委託し実施した保守点検

・消防設備点検 年2回実施

※コロナウイルス感染拡大防止の為1回は自主点検としました。

・エレベータ点検 1回/3ヶ月 実施

・防火対象物点検 年1回実施

○建物占有部分管理として本会が業者委託した保守点検

・空調設備点検 年2回実施

※ファンコイルユニット点検/全熱交換器点検/プレフィルター清掃

・排水管洗浄清掃 年1回実施

○小破修繕

・ファンコイル電動弁アクチュエーター交換工事

・女子トイレ大便器用フラッシュバルブ不良修理

<清掃業務について>

○建物占有部分管理として本会が業者委託して実施

・日常清掃/トイレ水回り等 1日1回実施

※年末年始及びコロナウイルス感染拡大防止策期間を除く

・床面の清掃(貸室及び事務局) 1~2回/週

・拭き掃除 1回/週

・定期清掃 年9回実施

カーペット洗淨 2回/年(7月・1月)

床面清掃・清ワックス仕上げ 3回/年(5月・9月・1月)

ガラス清掃(内面のみ) 1回/年(5月)

ブラインド清掃 1回/年(9月)

灯具清掃 1回/(9月)

<警備業務について>

○建物全体の火災報知機通報先の警備会社に委託し夜間警備を実施しました。

イ 苦情受付体制について

①苦情受付体制・方法

「社会福祉法人横浜市西区社会福祉協議会苦情解決規程」に基づき苦情受付担当者および実務責任者を決め、責任を持って適切に対処できる体制をとっています。

苦情・要望は業務水準向上のチャンスと考え、速やか、かつ誠実に受け止め、解決を図ることにより、利用者の満足度を向上させることにつなげています。

②苦情への対応手順

「本会苦情解決規定」及び「社会福祉法人横浜市社会福祉協議会苦情解決規則」のシステムに基づき、受付担当者→実務責任者(事務局長)→苦情解決推進チーム(市社協総務部)→総括責任者(横浜市社協常務理事)の順に報告し、基本的にはこのラインの中で解決を諮ることとしました。

この中で解決できなかった場合は、苦情解決調停委員(第三者委員)に苦情解決に係わる助言をいただき、円滑な解決を図りサービスの改善に努める事とします。

③苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法

苦情受付担当者名及び苦情実務担当者名を拠点内に掲示しました。

また、拠点内団体交流室に市社協の独自システムである「ご意見箱」を設置しました。

ウ 緊急時(災害・事件・事故等)の体制及び対応について

①連絡体制、マニュアルの整備状況

非常事態が発生した場合に速やかに連絡をとるための、緊急連絡表を作成しました。また、日曜日や平日夜間職員が一人で勤務する際の緊急時対応マニュアルなどを整理しました。

②職員の役割分担

ビル全体の消防計画に沿って自衛消防隊を組織するとともに、西区福祉保健活動拠点として消防計画を作成し、災害発生時の職員の役割を明確にし、緊急時に備えました。

③地域や関係機関との連携体制

西区役所が緊急に防災拠点・避難場所等として拠点を使用する必要があるときは、西区役所の指示により、優先して避難者等の受入を行います。

併せて建物内他事業者と共に建物全体の防災訓練を実施し連携体制を整えています。

④事故防止への取り組み

拠点では防災訓練を2回実施しました。1回目は模擬消火と避難誘導に重点を置き利用者を守る訓練としました。2回目は単独訓練となった為、新規職員を迎え改めた防災担当の役割を確認しました。又IP無線を使った伝達訓練も行い、避難経路及び防災設備(非常口、避難通路の確保や消火器、防災扉等)を確認しました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

①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」・「社会福祉法人横浜市西区社会福祉協議会の保有する個人情報の保護に関する規程」・「個人情報取扱業務概要説明書」・「横浜市社会福祉協議会 個人情報の取扱マニュアル」を事務所内に常備しました。

②職員への周知

常勤・非常勤職員の全体職員会議にて、個人情報保護についての理解を深めるとともに、「横浜市社会福祉協議会 個人情報の取扱マニュアル」に記載された個人情報自主点検票を基に、自己チェックを行い個人情報管理の徹底を図り、個人情報保護管理者および責任者を配置し、個人情報管理に対する職員の責任体制を明確にしました。万が一、事故が発生した場合には、個人情報を回収するなど適切に対処し、西区役所へ報告する体制を徹底しています。

③日常の取り組み

新規利用団体登録時や講座等の応募者から取得した個人情報は、ラックに保管し施錠して管理するとともに、不要となった書類はシュレッダーや溶解による廃棄処分を行いました。個人情報は各パソコンには保存せず、社協共通サーバーや外付けのハードディスクに保存し、施錠できる場所で保管する等、個人情報取扱い機器については、適正な保管、管理を行いました。

オ 環境への配慮及び取組について

①ゴミの発生抑制に関する取り組みは、事務所内でのごみの分別を徹底し、減量化に努めました。

②再利用・再使用・リサイクルに関する取り組みとしては、個人情報保護に充分配慮し廃棄文書の裏面活用を推進しました。法人・拠点内で使用する用紙、トイレトペーパーは再生紙を使用しました。また、ヨコハマ寄付本の回収ボックスを配置し、リサイクルの推進を行いました。

※ヨコハマ寄附本：不要となった本を受け付け業者に引き取ってもらう。引き取り代金は横浜市社会福祉協議会への寄附となるが、本はリサイクル品として活用される。

③温室効果ガス排出抑制に関する取り組みは、窓際にて鉢植えを育て、メダカの飼育などで涼感と呼び、夏季・冬季室温設定を徹底しました。