

令和3年度 福祉保健活動拠点事業計画書

施設名

横浜市中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

中区福祉保健活動拠点は、主に中区内で活動する福祉保健活動団体や当事者団体等の活動場所のみならず、情報収集の場として、さらに団体間の連携の場として有効に活用できるように支援します。

そのため、利用団体が快適に継続して拠点を利用できるように、さらに各団体が相互につながり活動が広がっていくよう積極的に情報を提供するとともに、関係事業や地域イベントへの参画を促していきます。

なお、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止の為、横浜市の対応方針に基づいた施設運営、事業運営に取り組みます。

○場の提供による利用団体の支援

ボランティア団体や地域で活動する福祉保健団体等に多目的研修室や団体交流室等の貸出を行い、会合や交流の場を確保することにより団体の活動がより活性化するように支援します。また録音室や点字製作室等の専門設備を備えた部屋を提供することにより、障害福祉を推進する団体の活動を支援します。

昨年度末に全登録団体に対し「拠点利用の手引き（令和3年4月改訂）」を発送し、拠点利用の変更について周知しました。引き続き誰もが安心して安全に利用できる施設を各団体の皆さまとともに運営していきます。

○交流の場の提供による関係性の構築

利用調整会議や「なかくふくしフェスタ」等を開催することにより団体相互の交流を進め、地域の中で声かけや見守り、ちょっとした手助けなどの活動につなげられるよう関係づくりを支援していきます。

○活動の活性化と次代を見据えた人材育成

生活支援体制整備事業の推進など諸状況を踏まえ、様々なボランティア育成講座や福祉啓発事業を実施し、地域で活躍できる人材の発掘と育成を行います。さらに、ボランティア連絡会の開催や日常的な情報発信などを通じて、既存団体（活動中の団体）がより効果的に取組を進められるよう支援していきます。

○区民に向けた情報提供の充実

ホームページやSNSなどを活用して取組の様子をタイムリーに発信するとともに、施設内に設置されたパンフレットラック等により各種団体の広報紙、パンフレット、チラシの配布を行うなど、常に最新の情報が提供できる体制を整えます。

○マリンコーナーの運営

子育て支援と拠点の稼働率向上の一環として、子育て世代が、情報交換等を行いながら交流できるスペース「マリンコーナー」を団体交流室内に設置します。

昨年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の為「マリンコーナー」運営を控えましたが、今年度は感染症予防に注意を払いながら親子がくつろげる場としてご利用いただけるような形で運営できるよう検討します。

(2)拠点の利用促進に関すること

拠点の認知度を高め、多くの方にご来館いただけるよう、ホームページや広報紙、SNSなど様々な媒体・機会を使って周知し、区民のだれもが知っている拠点を目指し、利用の促進を図ります。

| 平日 | 目標（利用日数） | | | | 目標（利用率） | | | |
|--------|----------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|
| | 午前 | 午後 | 夜間 | 計 | 午前 | 午後 | 夜間 | 計 |
| 団体交流室 | 80 | 90 | 25 | 195 | 34% | 38% | 11% | 28% |
| 多目的研修室 | 135 | 150 | 100 | 385 | 57% | 64% | 43% | 55% |
| 点字製作室 | 100 | 95 | 50 | 245 | 43% | 40% | 21% | 35% |
| 録音室 | 60 | 65 | 10 | 135 | 26% | 28% | 4% | 19% |
| 対面朗読室 | 100 | 110 | 50 | 260 | 43% | 47% | 21% | 37% |

| 土 | 目標（利用日数） | | | | 目標（利用率） | | | |
|--------|----------|----|----|-----|---------|-----|-----|-----|
| | 午前 | 午後 | 夜間 | 計 | 午前 | 午後 | 夜間 | 計 |
| 団体交流室 | 20 | 20 | 5 | 45 | 39% | 39% | 10% | 29% |
| 多目的研修室 | 25 | 45 | 45 | 115 | 49% | 88% | 88% | 75% |
| 点字製作室 | 10 | 15 | 10 | 35 | 20% | 29% | 19% | 23% |
| 録音室 | 10 | 15 | 5 | 30 | 20% | 29% | 10% | 20% |
| 対面朗読室 | 10 | 30 | 5 | 45 | 20% | 59% | 10% | 29% |

| 日祝 | 目標（利用日数） | | | | 目標（利用率） | | | |
|--------|----------|----|----|----|---------|-----|----|-----|
| | 午前 | 午後 | 夜間 | 計 | 午前 | 午後 | 夜間 | 計 |
| 団体交流室 | 15 | 20 | | 35 | 22% | 30% | | 26% |
| 多目的研修室 | 20 | 45 | | 65 | 30% | 67% | | 49% |
| 点字製作室 | 15 | 20 | | 35 | 22% | 30% | | 26% |
| 録音室 | 10 | 10 | | 20 | 15% | 15% | | 15% |
| 対面朗読室 | 15 | 15 | | 30 | 22% | 22% | | 22% |

(3)拠点のサービスの向上に関すること

○窓口満足度調査や利用調整会議、ご意見箱の設置等を通じて、利用者のご意見・ご要望などをタイムリーに把握できるしくみづくりを進めます。

○HPのリニューアルに伴い、ウェブサイト上においても拠点に関する情報提供やサービス向上に努め、利用向上に繋がります。

○安全かつ安心して拠点をご利用いただけるよう昨年に引き続き感染症対策の徹底及び環境整備に努めます。

○職場全体でコンプライアンス推進に取り組み、より信頼される拠点運営を進めます。

(4)利用調整会議等の開催

利用調整会議の開催を通じて、拠点を利用する団体と相互に意見交換を行うことで、利用にあたっての注意事項や拠点に対する要望を伺う等、お互いに支援し合える関係づくりを進めます。

また、利用調整会議や「なかくふくしフェスタ」等の開催を通じて団体相互の交流を進め、地域の中で声かけや見守り、ちょっとした手助けなどを協力し合えるよう関係づくりを支援していきます。

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

本会はボランティア相談を総合相談と捉え、ニーズに沿ったボランティアコーディネートを行うとともに、相談者の状況や背景に応じて専門機関等と連携した対応を行います。

また、支援を必要とする方々は相談窓口や相談方法などについて詳しくない場合も多く、相談すること自体に躊躇することも考えられます。情報収集にあたっては、ボランティアセンターの窓口や電話による相談だけでなく、各職員が積極的に地域に出ながら様々な場面・機会を通じてニーズの把握・対応を行います。

【支援を必要とする人・団体のニーズに関する情報把握】

- ・窓口や電話、Eメールなどによる相談・問い合わせへの対応
- ・本会事業（移動情報センター事業やあんしんセンター事業など）を通じた把握
- ・生活支援体制整備事業（生活支援コーディネーター）との連携
- ・地区担当職員との連携
- ・地域で行われている高齢者サロンや食事会、子ども食堂などとの連携による把握（参加者や担い手との会話、ちょっとした変化などを把握する）
- ・区内13地区社協のネットワークから情報収集
- ・本会の会員組織や連絡会（ボランティア連絡会、食事サービス連絡会）を通じた情報収集と提供
- ・地域ケアプラザとの連携、地域ケア会議や地域支援チームからの情報把握
- ・市内18区社協のネットワーク、市ボランティアセンターとの連携による情報共有
- ・まち歩きなどによる地理状況、くらしの様子調査

収集した情報に基づき、優先順位を考慮しながらボランティア講座や講演会など必要な事業を企画・実施します。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

ボランティアニーズや募集状況、講座・研修の開催予定、ボランティアに関する新たな制度、厚生労働省や横浜市の動向などを随時収集して、様々な媒体を活用して情報を発信しながら、相談対応に活かします。

- ・ 18 区のボランティア担当者が集まる連絡会による情報共有
- ・ 本会ホームページやツイッターの活用
- ・ ボランティア情報紙「中区ボランティアセンター通信」等の発行

(3) ボランティアに関する相談、紹介

○ ボランティアコーディネーターによる相談、調整

本会が従来から培ってきたコーディネートノウハウを活かし、専門の知識を持ったボランティアコーディネーターが、市民活動・ボランティア活動に関する様々な相談に来館・電話・Eメール等で対応します。相談の中から、新たな人材の発見や、地域の課題を見つけ解決に結び付けます。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため様々な活動が自粛となる中、依頼者とボランティア活動者のマッチングにより柔軟に対応できるよう努め、活動時の感染対策を徹底します。

○ ボランティア活動希望者への対応

① 面談・登録

ボランティア活動希望者に対し面談を行い、個人情報に十分に配慮したうえで、きっかけや希望等を丁寧にヒヤリングします。また、ボランティア活動の意義や効果等を伝えることで実践へとつなげ、学習の機会を提供します。

なお、活動希望者には、個々の希望にあった活動を紹介するため、ボランティア登録をしていただき、きめ細かなマッチングやフォローアップを行います。

② 活動の紹介

ボランティア登録者には、個々の希望内容と依頼内容を照らし合わせながら、活動を紹介します。

③ 活動後のフォローアップ

活動終了後、活動状況を聞き取り、必要に応じてアドバイスや活動先との連絡調整を行います。

なお、ボランティア登録については2年に1回登録更新を行い、最新の情報収集に努めます。

○ ボランティア依頼者への対応

① 相談受付

ボランティア依頼者の相談を受け、依頼内容について丁寧にヒヤリングします。ボランティアに依頼する際の注意事項等も説明します。また、必要に応じて他機関や制度利用の案内も行います。

② ボランティアの紹介

依頼内容に合うボランティア登録者を探し、登録者の了解を得たうえで依頼者へ紹介します。必要に応じ顔合わせ等の機会をもちます。また、登録者の中で見つからなかった場合、近隣区または横浜市ボランティアセンターなど関係機関への問い合わせも行います。

③ 依頼終了後のフォローアップ

依頼終了後、活動状況について聞き取り、必要に応じてアドバイスやボランティア活動者との連絡調整を行います。

なお長期間にわたる依頼も3か月毎に状況や活動内容の変更等を確認します。

【目標】

| | | | |
|------|----|----|------|
| 登録人数 | 個人 | 新規 | 50 |
| | | 累計 | 1070 |
| | 団体 | 新規 | 4 |
| | | 累計 | 150 |
| 相談件数 | | | 1000 |
| 依頼件数 | | | 250 |
| 紹介人数 | | | 550 |
| 調整数 | | | 350 |

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

○人材育成

①初めてボランティアをする人を対象とした入門・啓発事業

区内の福祉施設や地域団体と連携し、実際にボランティア活動を体験できる機会を提供します。(きっかけづくり)

- ・ちょっとだけボランティア・プロジェクト

②新しい層のボランティアの発掘

これまでボランティアの参加が少なかった層が参加しやすいプログラムを提供し新しい層のボランティアの発掘をします。

- ・児童生徒を対象としたボランティア活動カードの発行、福祉体験講座の実施
- ・区内在勤、在学の方や事業所の地域貢献活動として活用できるボランティア活動を提供

③テーマ型ボランティア講座

拠点登録団体や地域団体と連携をし、個々の関心に沿って参加ができるテーマ別の入門講座を実施します。

- ・子育て支援、手話、音声訳等のボランティア講座、災害ボランティア入門講座

④生活支援ボランティア講座

生活支援のボランティアニーズに対応できるボランティアの発掘と育成のため、暮らしの中で役立つ生活支援スキルを学ぶ場を提供します。

○意識啓発

①福祉教育・福祉学習

小中高校生など学生に向けた福祉教育に取り組むとともに、企業や地域の皆さんを対象として福祉学習の機会を積極的に提案・提供します。取組にあたっては地域ケアプラザや社会福祉法人（施設）等との連携により進めます。

②ボランティアセンターのPR

より多くの方に本拠点やボランティアセンターを知っていただき、活動につなげていくことを目的として、区域イベントや地域の会合など、様々な機会を活用して施設のPRを行います。

○ボランティア活動の支援

①ボランティア連絡会との協働

中区内のボランティア活動団体で組織されている「中区ボランティア連絡会」との協働を進め、ボランティア活動団体の支援と連携強化に努めます。

②ボランティア交流会の実施

ボランティア同士の情報共有やさらなるスキルアップを目指して、年1回、ボランティア交流会を実施します。

③サンキューカード等の送付

活動実績がある方に対して、クリスマスなどの機会を活用して「サンキューカード」を送付しています。カードには個別にコーディネーターからお礼の言葉を添えるなど、きめ細かな対応を行い、活動者に感謝の意を表します。

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

拠点運営、ボランティア育成・支援事業は本会のみで完結するのではなく、他機関、他団体と有効に連携していくことで、効果や可能性を広げ、中区全体で推進する地盤づくりにつなげます。

○拠点登録団体との連携

本拠点はボランティア活動団体やNPO法人、さらに市域のネットワーク団体など多様な団体が登録・利用しています。各団体からお話を伺うことで分野ごとの情報収集を進めるとともに、例えばボランティア入門講座の講師を務めていただくなど、団体の長をを活かした取組につなげていきます。

○地域活動団体や関係施設など本会会員との連携

本会は会員組織として、地区社協・民児協・自治会町内会・地域ケアプラザ等の関係機関・ボランティアグループ・区老連等の福祉保健関係団体・障害児者団体など様々な分野の団体から構成されています。私たちはこれらの強みを十分に活かしながら、多様な団体と連携して事業を実施します。

○企業や社会福祉法人（施設）との連携

企業による地域貢献活動を支援するため、後も企業と地域を結ぶ「橋渡し役」としての役割を果たします。

また、先般の社会福祉法改正で地域から“担い手”としての期待が高まっている社会福祉法人の取組についても、各エリアのニーズに応じて支援します。

○なか区民活動センターとの連携

福祉保健分野以外の情報共有、連携を行うことで、中区内のボランティア・市民活動支援を幅広く実施します。

○中区地域子育て支援拠点「のんびりんこ」との連携

子育て支援事業の情報共有を行うことで、中区内の子育て支援に取り組みます。

○地域防災拠点や災害ボランティア連絡会

各地区の地域防災拠点運営委員会に参加するとともに、災害ボランティアセンター設置訓練を中区災害ボランティア連絡会等との連携により実施し、災害発生時速やかに災害ボランティアセンターが設置・運営できるよう努めます。

○日本赤十字社神奈川県支部・中区地区委員会

救急法・幼児安全法講座や事業所向け災害ボランティア入門講座等の実施を通じ、救急法や防災対策等の啓発に努めます。

○横浜市・各区社会福祉協議会との情報共有

各区で地域福祉の推進を中核的に担う18区社協の連携により情報共有を進めます。日頃から担当者レベルで情報交換、研修会等を実施します。

上記に加え、これまで福祉の取組や区社協のネットワークに関わりが少なかった団体等へのアプローチを進め、連携の輪を広げていきます。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

「中区地域福祉保健計画“中なかいいネ!”」の推進に取り組む団体等に対して、活動場所の提供をするほか、ボランティア活動に関する相談を通じて、新たな活動者を地域活動につなげていきます。

また、拠点登録団体にも、計画に関する情報を積極的に提供し、より多くの団体に理解を促し、ともに推進できるような環境づくりを行います。

新型コロナウイルス感染拡大により、策定スケジュールが約半年遅れて進捗していますが、第4期地域福祉計画策定を皆さんとともに進めていきます。

4 その他

(1)職員体制、育成

総括責任者を本会事務局長、運営責任者は次長を充てるとともに、拠点担当常勤職員を施設管理担当1名（兼務）、ボランティアセンター担当1名（兼務）の計2名と、非常勤職員を施設管理担当3名、ボランティアセンター担当2名の計5名を配置し、ローテーション勤務により、月～土曜日9：00～17：00は職員2名、月～土曜日17：00～21：00および日曜日・祝日9：00～17：00は職員1名を配置します。

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

横浜市福祉保健活動拠点条例施行規則に基づき開館します。

- ・月～土曜日 9：00～21：00
- ・日曜日・祝日 9：00～17：00
- ・休館日 年末年始（12月29日～1月3日）
施設点検日（令和3年10月より、毎月第1火曜日）
他、産業貿易センタービルの施設点検日 等

○建物・設備の保守点検、小破修繕

- ・建物・設備の保守点検については、産業貿易センタービルにて実施。
- ・小破修繕については、その発生ごとに業者に依頼しすみやかに修繕します。

○清掃業務について

- ・日常清掃（週6回）および定期清掃（年6回）を業務委託し実施します。

○警備業務について

- ・通常警備業務は産業貿易センタービルにて実施。
- ・特別警備業務として、非常警報装置（3ヶ所）の設置と、日曜・祝日の開館確認を別途業務委託し実施します。

○その他

- ・非常勤職員による施設内点検を毎日欠かさず実施し、利用者が安全・安心に利用できる施設運営に努めます。

イ 苦情受付体制について

要望や苦情は「業務改善」の機会と捉え、利用者個人を尊重し、権利を擁護することを目的として苦情解決のしくみをつくりサービスや事業の質の向上につなげます。

○苦情解決のしくみ

①適切かつ速やかな対応

ご利用者等からのご要望や苦情は速やかに情報共有し、本会「苦情解決規則」「苦情相談対応マニュアル」に基づき適切に対応します。

②苦情解決へ向けた体制構築

本会に苦情解決責任者（管理職）・苦情受付者（担当職員）を選任し、苦情受付の体制づくりを行っています。さらに横浜市社協に法律・福祉・人権の各分野の専門家を委員とする苦情解決調整委員（第三者委員）を組織し、区社協内で対応できなかった場合の調整や助言を行います。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

○事件・事故防止への取組

①事件・事故の防止策

月1回の定期点検日を設け、事故対応マニュアルを基に点検を行い、全体ミーティングにて事故防止策や設備・備品の不具合等について確認することで、危機意識を高めるとともに早期修繕につなげます。

②防犯体制

事務所内には3か所の防犯カメラが設置されています。また、産業貿易センタービルのエレベーターホール・廊下等にも防犯カメラが設置されており、さらにビルの巡回警備が定期的に行われています。本会職員も随時施設内の巡回・点検を行うなど、安全な施設運営に努めます。

○事故発生時の対応

事故が発生した場合や急病人が出た場合は、事故対応マニュアルに基づき、職員が状況を確認し、必要に応じて救急車の出動要請、病院への搬送を行うなど、適切かつ迅速に対応します。また、自動体外式除細動器（AED）を設置し、緊急時に職員及び利用者が対応できるよう体制を整えています。

事務所内に中区役所の連絡先や救急車の要請方法を掲示するとともに、管理職と職員の緊急連絡表を作成し、事故発生時の連絡体制を確保します。

○防災に対する取組

①防災訓練等の実施

災害発生時にビル内の事業所等との協力体制を構築するため、産業貿易センタービルで行われる合同防災訓練に積極的に参画し、相互に協力しあえる環境づくりに努めます。消防計画に則り、日常的な火災予防や防災管理を行うとともに、災害時や火災時に組織する自衛消防組織を機能させるため、防災訓練を実施します。

②災害発生時の対応

災害発生の際は、マニュアルに基づき利用者を避難・誘導し、安全確保に努めるとともに、消防・警察・中区役所をはじめとした関係機関への通報を行うなど、迅速に対応し二次災害の発生防止に努めます。また、帰宅困難者が発生した際には区役所等との連携により、必要に応じて施設を開放します。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

個人情報保護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本会の「個人情報取扱マニュアル」「個人情報の保護に関する規程」により、適切に個人情報を管理活用します。

○個人情報保護に関する研修の実施

全職員向けに個人情報保護に関する研修を年1回以上実施し、意識の向上に取り組みます。

○個人情報の適正な取扱いの徹底

全業務を通じて取得する個人情報は必要最低限のものとしします。

○電子媒体の取扱いについて

各職員のパソコンはセキュリティワイヤーで固定するとともにパスワードをかけ、持ち出しやアクセスを制限します。廃棄やリサイクル時にはデータを完全に消去します。また、外部から事務所内のパソコン画面が見えない様に配置を工夫するなど、不慮の漏えいにも備えます。

○外部への持ち出しや送付について

外部への個人情報の持ち出しは原則禁止し、やむを得ず持ち出す場合には、出発時と帰着時に複数名で持ち出す書類の内容を確認し台帳に記録します。

郵送やファックスによる送付を行う場合はダブルチェックの徹底など適切な取扱いを行います。Eメールによる送付の場合はファイルにパスワードをかけるなど厳格に管理します。

オ 環境への配慮及び取組について

ゴミの少量化・再使用・リサイクルへの取組（ヨコハマ3R夢）を進めるため、ゴミ自体を減らすとともに、ゴミを排出する場合は適切に分別を行い、大切な資源としてリサイクルに取り組みます。また、リサイクルペーパーなどエコロジー商品を積極的に購入します。

地球温暖化への対応（横浜市地球温暖化対策実行計画の推進）として、未使用の部屋の消灯、クールビズ・ウォームビズを推進し、横浜市節電・省エネ対策基本方針に基づき、空調機の室内温度を設定し節電に努めるなど、施設運営の省力化を進めます。