

令和2年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市中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

中区福祉保健活動拠点では、第3期中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！」の推進に合わせて以下のとおり取組を進めました。

○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した。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した。

今年度は対面朗読室の録音機材の入れ替えを行いました。その他の機材でも、経年劣化により操作がスムーズに進められない場合もありましたが、迅速に対応できるよう利用者に状況を伺い、業者に問合せをするなど、利用者の活動に支障が出ないように取り組みました。

年度末には全登録団体に対し「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

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、計画していた「なかくふくしフェスタ」「なかくふくまつり」「利用調整会議」を中止しました。

日頃より拠点ご利用の際などに利用者からのご意見を伺い、コミュニケーションの機会を設けるよう心掛けました。また、年度末には利用のてびきと共に拠点利用についてのご意見を伺う文書を送付し円滑なご利用と利用促進に結びつけられるよう、双方向の関係を大切にしました。

○活動の活性化と次代を見据えた人材育成

イベント等の開催にあたっては開催時期や曜日などに留意して計画し、点訳ボランティア入門講座を一部開講しました。（新型コロナウイルス感染症拡大により延期。）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）がより効果的に取り組みを進められるよう支援しました。

・点訳ボランティア入門講座

令和2年11月・12月（5回） 参加者：延べ47名

※全15回開催の予定でしたが、コロナウイルス感染拡大防止の観点から5回のみ開催。残り10回は令和3年4月以降の開催となりました。

○区民に向けた情報提供の充実

施設内に設置されたパンフレットラックや掲示板を活用して、各種団体の広報紙、パンフレット等の配布を行い、常に最新の情報が提供できる体制を整えました。

○マリンコーナーの運営

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年度の「マリンコーナー」運営は控えめました。

(2)拠点の利用促進に関すること

横浜市中区社会福祉協議会（以下本会と言います。）のホームページに施設紹介や利用方法、本年実施の事業内容や福祉情報を周知し、区民へよりわかりやすく情報提供を行い、本会をより身近に感じてもらえるような情報提供を心掛けました。

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	59	77	11	28.4	34.8	4.9
多目的研修室	119	145	85	57.4	60.8	44.3
点字製作室	65	62	1	31.9	30.4	0.5
録音室	47	54	3	23.0	26.0	1.6
対面朗読室	59	66	5	28.9	31.9	2.7

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	11	17	0	26.8	41.5	0.0
多目的研修室	16	36	38	36.6	87.8	100.0
点字製作室	2	4	0	4.9	7.3	0.0
録音室	6	6	0	14.6	14.6	0.0
対面朗読室	7	20	0	17.1	41.5	0.0

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	5	5		9.4	9.4	
多目的研修室	10	22		18.9	41.5	
点字製作室	2	3		3.8	5.7	
録音室	5	2		9.4	3.8	
対面朗読室	4	2		7.5	3.8	

(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しました。

利用者アンケート：令和2年11月実施 回答210名

○満足度調査等でご意見をいただいた「個人情報の守秘」について、個人情報の取扱いに気を付け、「職員の言葉遣い」や「声の大きさ」など職員の窓口対応について徹底しました。

○改善結果は公表し、拠点内やHPに掲載するなど広く周知することで利用者の満足度向上につなげました。

○職員一人ひとりに法人が作成したコンプライアンスハンドブックの携帯を義務づけ、法令順守の意識向上を進めました。

(4)利用調整会議等の開催

※新型コロナウイルス感染拡大予防のため中止

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

○ボランティアに関する情報収集

ボランティア募集、講座・研修、助成金等の情報のみならず、ボランティアに関する社会的な動向や新たな制度などについても情報収集を進め、様々な媒体を活用して情報を発信しました。コロナ禍で活動が止まった施設担当職員にも連絡をし、活動の現況、再開についての情報を収集しました。

○本会事業を通じた情報収集

生活支援体制整備事業と連携して、高齢者の移動に焦点をあてた取組を行い、ニーズの把握を行いました。各地域ケアプラザでは生活支援ボランティアの育成が進められており、本会では区域での活動を意識しながら各地区の取組を支援しました。

○計画立案

■福祉教育の実施

コロナ禍での学校の状況を鑑みつつ、学校の現状に合わせた効果的な福祉教育の実践に拠点登録団体等と協働して取り組みました。

福祉教育資材の貸出等を通じ、学校のみでなく、企業、地域での学習の機会を積極的に提案、提供しました。

また、地域ケアプラザ等関係機関と連携し、地域全体で福祉教育について検討できる場づくりとして、「福祉教育の推進に向けた情報共有会」を企画しましたが、令和2年度は中止となりました。

■災害ボランティアセンター設置に向けた取組

昨年度設立した、災害ボランティア連絡会準備会メンバーと災害ボランティア連絡会立ち上げに向け、ワーキングを実施しました。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

○ボランティア情報紙「Let's ボラ」・「中区ボランティアセンター通信」・「今月のボランティア情報」等を発行しました。

発行：14回 13,700部

○区社協ホームページにボランティアセンターニュースを掲載するなど、タイムリーな情報発信しました。

掲載：23回

(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した。高齢者・障害児者の移動支援についての相談に対しては、中区移動情報センター等と連携して調整を進めました。

○関係機関等との連携

各関係機関や地域ケアプラザ、横浜市ボランティアセンター、他区ボランティアセンター等と随時情報交換を行い、連携・協働によるボランティアコーディネートを実施しました。

また、ボランティアコーディネーター（2名）が、ボランティア活動先となる各施設との情報交換を行い、「顔の見える関係づくり」を進めました。

○定例ミーティングの実施

月1回、ボランティアコーディネーターと担当職員（必要に応じて管理職）がミーティングを行い、依頼内容や新規ボランティア登録者について情報共有を行うとともに、ケース検討会議を実施しました。

【実績】

令和3年3月末現在

登録人数	個人	新規	20人
		累計	1,017人
	団体	新規	2団体
		会員	9人
		累計	146団体
		会員	10,214人
依頼件数		198件	
紹介人数		486人	
調整数		253件	

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

ボランティア団体等と協働し、ボランティア活動に関心があっても忙しくて参加しづらい世代（子育て中の親子、社会人、学生）や中高年等現役の担い手となり得る世代、また企業等が幅広く参加できるきっかけを提供し、ボランティア風土の醸成、啓発を図っております。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からほとんどの事業が実施できませんでした。

■「月1回ちょいボラに挑戦 山下公園通り清掃活動」プログラム

■「デコレーションボランティア」プログラム

■「夏休みちょっとだけボランティア1日体験」プログラム

■ボランティアミニ体験講座

■次世代・学生層のボランティア活動の支援

- ・デコレーションボランティア プログラム（再掲）
- ・小中学生を対象としたボランティア体験事業
- ・登録学生ボランティアへの活動記録カード発行
新規0件/追記0件

■ボランティア講座の実施

- ・点訳ボランティア入門講座

令和2年11月・12月（5回）

参加者：延べ47名

※全15回開催の予定でしたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から5回のみ開催。残り10回は令和3年4月以降の開催となりました。

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

地域の皆さんや関連機関・組織と有効に連携していくことで、効果や可能性を広げ、地域福祉を中区全体で推進する地盤づくりにつなげました。

○拠点登録団体

ふくしフェスタやなかふくまつりなどの中止により、例年のような団体同士のつながりや関係づくりの機会が減少しましたが、福祉教育については、学校や登録団体と協働で取り組むことができました。

新型コロナウイルス感染症の影響でいまだ活動が再開できない登録団体もいらっしゃいます。次年度に向けて活動再開へつなげられるような情報提供を行い、地域との関わりに繋がるよう努めます。

○企業

毎月1回開催の山下公園通り清掃活動には多くの企業から参加いただいていたが、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施できませんでした。そのような中、福祉教育資材の貸出等を通じて、今後のつながりの一歩となるよう関係を大切にしました。今後も企業と地域を結ぶ橋渡し役として、企業との連携を強化します。

○学校や中区地域子育て支援拠点

コロナ禍での学校の状況を鑑みつつ、学校の現状に合わせた効果的な福祉教育の実践に拠点登録団体等と協働して取り組みました。

また、子ども食堂を運営する団体をつなぐネットワークを活かした情報交換や課題の共有を進めました。

○災害ボランティア連絡会準備会

昨年度設立した、災害ボランティア連絡会準備会メンバーと災害ボランティア連絡会立ち上げに向け、検討を進めました。

○なか区民活動センター

なか区民利用施設「キーワード探し」に協働で参加し、中区福祉保健活動拠点「なかふく」施設紹介動画製作に協力しました。

その他、年2回行われる区民施設ネットワーク会議に参加し、施設利用や自主事業などの情報共有に努めました。

○横浜市・各区社会福祉協議会

担当者会議や管理職会議等を通じて他区社会福祉協議会との横の連携、情報共有を進めました。本年度も、有事を想定した18区合同のIP無線訓練を実施しました。

その他、必要に応じて各団体と連携し、業務を進めました。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

本会は「見守り（えん）」と「健康づくり（元気）」の2本の柱を軸とした、第3期中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！（平成28年～令和2年度）」の推進に事務局として参画しました。

令和2年度は第4期計画策定に向け準備を進めました。また、「中なかいいネ！通信」を拠点にて配架するなど、地域福祉保健計画の区民に向けた周知に取り組みました。

なお、計画の推進に向けて本会では地区社協が推進の中核を担っていく主体と考え、地域活動や役員会などに積極的に参加するなど活動をサポートするとともに、ホームページ等を活用し、地区社協が区民に広く周知、理解されるようPRしました。

4 その他

(1)職員体制、育成

平日・時間内（月～金の午前9時～午後5時）については、指定管理者として定められた人数の職員配置をし、来場者やサービス利用、電話相談などに対応しました。

また、土曜日の午前9時～午後5時までは、常勤・非常勤職員各1名が配置されているほか、夜間・日曜・祝日については、非常勤職員1名が勤務する体制を取りました。

各職員には横浜市社会福祉協議会の研修受講や個人情報に関する研修を実施するとともに社協職員として地域や区民の皆さんに求められている役割等について共有しました。

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

<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、年末年始・建物管理上必要な点検日を除き、祝日を除く月曜日から土曜日、午前9時から午後9時まで、日曜・祝日は午前9時から午後5時まで開館しました。(ただし、新型コロナウイルス感染拡大予防の影響により4月1日～5月31日まで休館。他横浜市の対応方針に基づき随時閉館時間の変更あり。)

令和2年度は運営中の事故やご利用者からの苦情もなく、本拠点を適正に運営することができました。

<警備業務について>

本拠点が所在する建物を所有・管理している産業貿易センターならびに24時間体制で警備業務を行っている警備会社と必要に応じて調整を行い、管理運営に要するコスト削減と利用者が常に安心して安全に利用できるようにしました。

なお、日曜・祝祭日午前9時の開館確認(不具合の際は警備会社から連絡が入る)や、拠点内3か所に設置されている非常警報装置が作動したときは、警備員が駆け付ける契約を締結しています。

<建物・設備の保守点検>

日々の確認に加え、毎週目視で拠点内の点検(床、壁面、照明、設置品等)を実施し利用者の安全確保をしました。

<清掃業務について>

清掃業務に関しては産業貿易センターが委託している業者に委託し、効率化を図りました。清掃区域、仕様書或いは清掃作業基準表による内容・方法の明記、業務記録、要員、作業時間などを盛り込んだ契約を締結し、業務委託を行いました。共用部分のうちトイレ、エレベーターホール、廊下およびカーペットについて、毎日清掃を実施。専有部分の日常清掃は月～土曜の毎日床清掃とごみ回収を委託し、定期清掃として毎月または隔月、ワックス塗布、窓拭き月1回を実施しました。

<その他>

害虫駆除(年2回)については、産業貿易センターに委託して実施しました。

日々の拠点内の清掃については、使用者が使いやすい場所に清掃道具を常置し、職員や利用者が迅速に清掃できるようにしています。また、拠点利用後の消毒作業を行ってもらう為、利用者にアルコールスプレー等を貸出し、新型コロナウイルス感染防止に努めました。さらに、閉館前には職員による拠点内の消毒作業を行いました。

建物・設備については朝夕目視での確認を行い日常的な取組を行いました。

安全でより使いやすい施設の運営のため、施設の管理業務を行う拠点担当者(休日・夜間非常勤職員)については、詳細な業務マニュアルに基づいた管理と共有(月1回定例会)を行いました。

イ 苦情受付体制について

<苦情への対応>

本会の苦情解決規則に基づき、苦情の受付を行い、苦情の適切な解決、問題の再発防止と市民サービスの向上を図りました。

なお、責任を明らかにするため、本会事務局長と職員1名をそれぞれ苦情解決責任者、苦情解決担当者に任命し、館内数か所に掲示しました。

令和2年度は拠点に関する苦情の受付はありませんでした。

<窓口満足度調査・ご意見箱の設置>

利用者の要望や意見を拠点の運営に活かすために、利用者を対象に調査を行い、その結果に基づいてサービスの向上に努めました。結果は職場内で共有し改善策を立て、館内に掲示するとともにホームページにも掲載しました。その他、窓口にご意見箱を設置し、年間を通じて利用者のニーズ把握をしました。

【窓口満足度調査】令和2年11月 回答者数：210人

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>

危機管理運営マニュアルにより地震、火災、台風など悪天候が起きた場合の連絡体制・対応の手順を定め、緊急時に備えました。

各職員が管理職の連絡先を携帯し、有事の際は即時連絡がとれるよう環境づくりを行いました。

<職員の役割分担>

事務局長を防火管理者および自衛消防隊長として、次長を防火責任者および通報連絡員、また火元責任者に職員1名を任命しました。

また、自衛消防隊長の指揮下に初期消火班、通報連絡班、避難誘導班を置き、各職員は必ずこのいずれかに属することとし、有事の際には、それぞれが役割分担して災害の拡大防止にあたる体制を整えました。

<地域や関係機関との連携体制>

産業貿易センターに入居している各事業所、テナントと協力して総合防災計画に基づく合同防災訓練に年2回参加し、利用者の避難誘導・安全確保を確認、発災時に備えました。

<防犯対応>

不審者が侵入しないよう開館時には事務所に常に1名以上の職員を配置し、適時館内巡回や来場者への声掛けを行いました。

また、万が一不審者が侵入した場合に備え、事務所内3か所にビル防災センターに直結する非常通報装置を設置しました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」に基づき、保有する個人情報の適切な取扱いの確保と個人の権利利益の保護を目指し、事務局長を以て充てる個人情報保護管理者は、会長の指示およびこの規程の定めに基づいて適正管理対策の実施、従事者に対する教育を行いました。

また、各職員にあっては上記の規程を遵守するとともに、個人情報の保管については施錠可能なロッカー等への収納やパソコンのパスワード設定などを行い、業務上、伝達する必要がある場合には機密保持、住所・氏名等、個人が特定されないようにしました。

また窓口やFAX等で受け取った個人情報は独自のファイルにて管理した上で担当者に引き継ぐ方法とし、日常的に個人情報保護に取り組みました。

不要になった個人情報については、シュレッダーによる裁断や、信頼できる処理業者により処理しました。

オ 環境への配慮及び取組について

<ゴミの発生抑制に関する取組み>

ヨコハマ3R夢プランの方針に沿って、①ゴミをなるべく出さない ②ゴミの適切な分類による廃棄 ③リサイクル推進を三本柱に、利用者にもゴミの持ち帰りを呼びかけ、ゴミゼロ推進運動に取り組みました。

<再利用・再使用に関する取組み>

事務用消耗品のうち大きな比率を占めるコピー用紙や封筒、ファイルなどの紙類を中心に再利用を行いました。

<リサイクルに関する取組み>

拠点内にペットボトル、プラスチック、缶・びんの資源回収ボックスを設置するとともに、電池、小金属片を分類して廃棄できるよう、専用の箱を用意しています。紙類のうち再利用しないものは、ミックスペーパー、コピー用紙、雑誌に別けて回収できる箱を用意して資源の有効活用をしました。

また、事務用品等の購入に際しては、再生紙、再生トナー、ペットボトル再利用のプラ製品、エコ商品を選択するようにしました。

印刷機、コピー機のインク空容器は業者に戻し、リサイクル品を購入しました。

<省エネの取組み>

利用室内の照明を活動の妨げにならない本数に減らしました。また、拠点内に節電のお願いポスターを掲示し、利用のないときは廊下などの消灯に努めました。その他、「夏季は28度、冬季は22度」を目安とするポスターと省エネ行動として本会の「季節に合うライフスタイル」を掲示しました。