

# 令和5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

##### ○場の提供による利用団体の支援

ボランティア団体や当事者団体等、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。

##### ○交流の場の提供による関係性の構築

主に小中学生などの若い世代への拠点周知や障害者福祉の理解促進を目的として「夏休みふくし体験講座」を開催しました。拠点利用団体と日本赤十字社神奈川県支部にご協力いただき、視覚障害者の誘導体験や救命救急講習を実施しました。

##### 【夏休みふくし体験講座】

令和5年8月2日（水）、8月3日（木）（2講座実施） 参加者 延べ10名

また、新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮しながら、利用調整会議を対面開催しました。コロナ禍での拠点利用にあたっての注意事項の周知や11月に実施した窓口満足度調査の結果報告、拠点運営に対する要望を伺うほか、参加者同士で情報交換をする時間を設けて、同じ拠点を利用している団体同士がお互いを知るきっかけとなるように内容の工夫をしました。

##### 【利用調整会議】

令和6年2月7日（水） 10時～11時 参加団体数 17団体（16名）

（参加団体のうち、関内地区社会福祉協議会とPAW YOKOHAMAの代表者が兼任して出席しました。）

##### ○活動の活性化と次代を見据えた人材育成・交流の場の提供

次代を見据えた人材育成として、シニア世代向けにスマートフォン操作を教えるスマホサポーターの養成講座を開催しました。講座終了後もスマホ相談会への参加や勉強会の開催など、区域で精力的に活動できるように支援しました。今後も地域で活躍できる人材の発掘と育成を行います。

また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で開催が見送られていたボランティア交流会を令和元年9月以来、4年ぶりに開催し、地域で活動するボランティア同士が交流できる場を提供しました。

さらに毎月、第四水曜日に中区ボランティア連絡会に参加し、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に支援しました。

##### ○区民に向けた情報提供の充実

ホームページやTwitter等のSNSを活用して、各種講座の開催案内や開催後の報告をタイムリーに発信しました。また、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・チラシの配布を行い、来館者に常に最新の情報提供ができる体制を整えました。

## (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」とする）のホームページに施設紹介や利用方法、今年度実施の事業内容や福祉情報を周知し、区民へより分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心がけました。

| 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  | 101      | 106 | 23  | 39.7    | 41.4 | 9.2  |
| 多目的研修室 | 179      | 201 | 141 | 67.8    | 75.7 | 54.0 |
| 点字製作室  | 92       | 56  | 8   | 36.8    | 22.2 | 3.3  |
| 録音室    | 66       | 64  | 18  | 27.6    | 25.9 | 7.5  |
| 対面朗読室  | 115      | 108 | 23  | 45.2    | 42.7 | 9.6  |

| 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  | 35       | 42 | 11 | 29.3    | 36.2 | 22.0 |
| 多目的研修室 | 67       | 79 | 51 | 56.0    | 67.2 | 100  |
| 点字製作室  | 14       | 21 | 0  | 12.0    | 18.1 | 0.0  |
| 録音室    | 23       | 22 | 4  | 19.8    | 18.9 | 8.0  |
| 対面朗読室  | 38       | 41 | 4  | 31.8    | 35.3 | 8.0  |

## (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

利用者のご意見・ご要望をタイムリーに把握し、拠点運営に反映させるために、拠点利用者を対象とした窓口満足度調査を行いました。

#### 【窓口満足度調査】

令和5年11月1日～11月30日 回答者数 146名

#### 【ご意見箱の設置】

通年 0件

窓口満足度調査等でいただいたご意見をもとに、拠点担当職員間でのミーティングや職員会議の中で対応策を検討しました。昨年度に引き続き、プライバシーの配慮や挨拶等の基本的なマナーの徹底、職員によって対応の差がないよう、日々職員間で情報共有し、共通認識を持つ等、職員で徹底しました。また、検討した対応策については公表し、拠点内やホームページに掲載するなど、広く周知することで満足度向上

に繋がりました。

○コンプライアンスの推進

職員 1 人ひとりに横浜市社会福祉協議会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症拡大防止に配慮しながら、利用調整会議を 4 年ぶりに対面開催しました。コロナ禍での拠点利用にあたっての注意事項の周知や 11 月に実施した窓口満足度調査の結果報告、拠点運営に対する要望を伺うほか、参加者同士で情報交換をする時間を設けて、同じ拠点を利用している団体同士がお互いを知るきっかけとなるよう工夫をしました。

|       |       |
|-------|-------|
| 開催実績  | 1 回   |
| 参加団体数 | 17 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、さまざまな媒体を活用して情報を発信しました。また、コロナ禍で活動が止まっていた施設や団体へ連絡し、活動の現況、再開についての情報を収集し、レクリエーションボランティア活動者の一覧を作成し、地域に情報発信を行いました。

○計画立案

■新規ボランティアの発掘・ボランティア講座、交流会の実施

ちょっとだけボランティア・プロジェクト（山下公園通り清掃活動）を開催し、ボランティア活動の場を提供しました。（10 回 延べ 263 名参加）

スマホサポーター養成講座を令和 4 年度に引き続き開催し、スマートフォン操作に悩みを抱える高齢者のサポートをしてくれるボランティアの講座を行いました。（1 回 延べ 16 人参加）

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、開催が見送られていたボランティア交流会を令和元年 9 月以来、4 年ぶりに開催し、地域で活動するボランティア同士が交流できる場を提供しました。（1 回 29 人参加）

(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」等を発行しました。

発行：6 回 延べ 12,191 部（Let' s ボラ、中区ボランティアセンター通信）

○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、タイムリーに情報発信をしました。

掲載：39 回（アクセス数 16,827 件）

### (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のノウハウを活かし、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メール等に対応しました。また、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や地区担当職員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に同行し各施設・機関との「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、管理職で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およびケース検討を実施しました。

#### 【実績】

令和5年3月末現在

|      |    |    |     |
|------|----|----|-----|
| 登録人数 | 個人 | 新規 | 44  |
|      |    | 累計 | 279 |
|      | 団体 | 新規 | 6   |
|      |    | 累計 | 129 |
| 相談件数 |    |    | 132 |
| 依頼件数 |    |    | 110 |
| 紹介人数 |    |    | 543 |
| 調整数  |    |    | 360 |

※令和5年10月に登録更新を個人・団体ボランティアを対象に行いました。そのため、令和4年度に比べると登録数が少なくなっています。

### (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、啓発を図りました。引き続き、感染対策を考え参加者が安全に安心して活動できるように努めました。

#### ■ボランティア講座の実施

ちょっとだけボランティア・プロジェクト（山下公園通り清掃活動）を開催し、ボランティア活動の場を提供しました。（10回 延べ263名参加）

スマホサポーター養成講座を開催し、スマートフォン操作に悩みを抱える高齢者のサポートをしてくれるボランティアの講座を行いました。（1回 延べ16人参加）

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で開催が見送られていたボランティア交流会を令和元年9月21日（土）以来、4年ぶりに開催し、地域で活動するボランティア同士が交流できる場を提供しました。（1回29人参加）

### 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繋がりました。

○拠点登録団体と日本赤十字社神奈川県支部に「夏休みふくし体験講座」など本会が実施している事業にご協力いただきました。

○本会の強みである会員ネットワークを生かして、地区社会福祉協議会・民生委員児童委員協議会・自治会町内会・老人クラブ連合会等の多くの団体に関わっていただいています。また、中区ボランティア連絡会や中区障害者団体連合会等とも連携しながら、拠点運営・ボランティア関連業務を行いました。（各関係会議に出席して情報共有・イベントの協力など）

○なか区民活動センター主催の中区民利用施設スタンプラリーを協働で実施しました。地域の方、当施設を知らなかった方にも足を運んでいただき、認知度を上げる機会となりました。また、年2回開催される、区民施設ネットワーク会議に出席し、施設利用や自主事業などの情報共有に努めました。

○横浜市社会福祉協議会、18区の社会福祉協議会とも担当者会議やグループウェア等を通じて、常時情報共有しました。

#### (2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

○中区内で福祉活動・保健活動等を行うボランティア団体、当事者団体等に活動場所の提供を行いました。

○拠点内には、第4期中区地域福祉保健計画 PR用の等身大パネルの設置、概要版（区域計画・地区別計画）を配架し、来館者への周知に取り組みました

### 4 その他

#### (1) 職員体制、育成

○安全かつ安心してご利用いただけるように拠点管理担当1名（兼務）、ボランティアセンター担当1名（兼務）の計2名の常勤職員と、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名の非常勤職員を配置し、ローテーション勤務により、月～土曜日の9:00～17:00は職員2名以上、月～土曜日の17:00～21:00および日曜日・祝日の9:00～17:00は職員1名を配置し、適切に運営しました。

○拠点の運営にあたっては、昨年に引き続き、担当職員だけが対応するのではなく、職員会議などで相互に情報共有することで全職員が対応できるように努めました。

○職員研修については、市社協の人材育成計画に基づき、階層別・職種別の研修に参加するとともに、部門別会議の席を活用して指導を行う等、資質向上に努めました。

## 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、月曜日から土曜日は午前9時から午後9時まで、日曜日・祝日は午前9時から午後5時まで開館しました。

令和5年度も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。

#### <建物・設備の保守点検、小破修繕>

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、仕様書ある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は、毎日清掃を実施。専有部分の日常清掃は月曜日から土曜日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。

#### <警備業務について>

本会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、日曜日・祝日午前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には、警備員が駆けつける契約を締結しています。

#### <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、利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、利用後の消毒作業を行ってもらうため、利用者に清掃セットを貸し出しました。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・夕に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回の担当者ミーティング）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5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>

利用者のご意見・ご要望をタイムリーに把握し、拠点運営に反映させるために、拠点利用者を対象とした窓口満足度調査を行いました。

#### 【窓口満足度調査】

令和5年11月1日～11月30日 回答者数 146名

#### 【ご意見箱の設置】

通年 0件

窓口満足度調査等でいただいたご意見をもとに、拠点担当職員間でのミーティングや職員会議の中で対応策を検討しました。昨年度に引き続き、挨拶等の基本的なマナーの徹底、利用者安心してご利用いただけるよう、館内の環境整備に取り組むこと、職員によって対応の差がないよう、日々職員間で情報共有し、共通認識を持って対応していく等、職員で徹底しました。また、検討した対応策については公表し、拠点内やホームページに掲載するなど、広く周知することで満足度向上に繋げました。

## ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

### <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かけを行いました。

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ています。

## 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、専用の箱を用意しました。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>

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ルギー行動として本会の「季節に合うライフスタイル」を掲示しました。