

# 平成 30 年度 福祉保健活動拠点事業報告書

## 施設名

横浜市磯子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

利用団体である音声訳ボランティアグループに横浜市磯子区社会福祉協議会（以下、「区社協」と言う。）広報紙のデイジー版を作成依頼するなど、団体の強みを生かした連携を行いました。

また、利用調整会議を通して利用団体の情報交換を行い、福祉保健活動拠点（以下、「拠点」と言う。）の利用に留まらない関係性の構築を図りました。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

区発行の情報資料や地域情報誌への掲載、区社協ホームページ等で利用促進に向けたPRを行いました。

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	86	124	34	35.2	50.8	13.9
多目的研修室	130	131	7	53.3	53.7	2.9
点字製作室	109	121	9	44.7	49.6	3.7
録音室	94	115	28	38.5	47.1	11.5
対面朗読室	79	91	13	32.4	37.3	5.3

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	28	47	9	24.3	40.9	14.6
多目的研修室	55	50	0	47.8	43.5	0
点字製作室	13	25	0	11.3	21.7	0
録音室	19	23	2	16.5	20	4.2
対面朗読室	12	21	0	10.4	18.3	0

### (3)拠点のサービスの向上に関すること

- ・拠点のサービス向上のため、11月1日～30日の期間に満足度調査を実施し、93名から回答を得ました。調査では拠点予約のスケジュールについてご意見をいただき、利用調整会議で拠点予約スケジュール表を配るなどスケジュールの周知をしました。
- ・横浜市社会福祉協議会（以下、「市社協」と言う。）主催の接遇・マナー研修を職員が受講し、接遇の向上を図りました。
- ・職員の受付業務が統一したものになるよう、拠点運営マニュアルの整備をしました。

### (4)利用調整会議等の開催

利用実績報告、利用方法の確認、登録団体の紹介、出席団体のPR、グループワーク等、登録団体紹介冊子を作成し、利用調整会議参加団体に配布するほか、受付窓口を設置しました。登録団体を対象に利用調整会議を実施し、利用実績報告や利用方法の確認、登録団体の紹介、出席団体のPR、グループワークによる団体間の情報交換等を行いました。

開催実績	12月5日（金）
参加団体数	20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

磯子区と区内地域ケアプラザと連携し、認知症サポーター養成講座受講者の受講後の活動支援のため、「いそごオレンジボランティア」登録と活動場所の提供を行いました。またこれに伴い、活動先一覧表の作成・更新を年2回行いました。認知症サポーターステップアップ講座（12月）、ボランティア同士の情報交換・活動内容の共有のため、いそごオレンジボランティア交流会（2月）を開催しました。

登録者／179名（平成31年3月31日現在）

### (2)ボランティアに関する広報、情報提供

- ・年4回および臨時号として全7回のニード情報（ボランティア依頼内容や講座の実施報告等）の発行を行い、現登録者へのフォロー、新たな担い手の発掘・拡大につながるような広報活動を実施できました。
- ・上記ニード情報のほか、区社協広報紙「福祉いそご」（他地域情報誌を含め年4回発行）を活用し、各関係機関に向けて、福祉保健活動拠点、ボランティアセンターの周知を行うことができました。
- ・区社協や市社協、他の関連組織とのネットワークを活かし、利用団体や地域にボランティアに関する情報を伝えました。主に市社協ホームページやボランティア情報配信サービスにて最新のボランティア情報の提供を行っていました。
- ・いそごふくしフェスタを実施し、様々の福祉啓発理解体験・講座・パネル展示を行い、地域のボランティア団体の活動内容の紹介をしました。

### (3)ボランティアに関する相談、紹介



- ・ボランティアに関する相談については、月曜日～土曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時～午後5時までボランティアコーディネーターを配置し、ボランティア全般の相談に応じるとともに、開館日以外も区やケアプラザ、障害者施設等他機関や制度等を情報提供することができました。
- ・各種ボランティア保険については年末年始以外毎日受付を行い、ボランティア活動者の支援として迅速に対応しました。
- ・ボランティアの初回の活動には必ずコーディネーターが同行し、安心して活動ができるようにフォローを行いました。
- ・平成30年度登録人数は個人・団体含め、41名の増がありました。依頼受付、相談受付、コーディネート件数ともに目標を達成できました。
- ・認知症サポーター養成講座受講後の支援として、今年度もいそごオレンジボランティアの登録制度の推進を区・区内各地域ケアプラザと連携して行い、約130名の登録者の活動先の紹介等コーディネートを行いました。また、フォローアップとして、認知症サポーターステップアップ講座、オレンジボランティア交流会を実施し、その中で登録のご案内・相談受付、活動先の紹介を行いました。

登録人数	個人	新規	67
		累計	467
	団体	新規	4
		累計	66
相談件数			2318
依頼件数			225
紹介人数			382
調整数			1341

#### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ・新たなボランティアの発掘と育成のため、精神保健福祉ボランティア入門講座（10月～11月、全3回）、認知症サポーターステップアップ講座（12月）、傾聴ボランティア入門講座（2月）、いそごオレンジボランティア交流会（3月）を地域のボランティアグループおよび関係施設と連携して実施できました。また、新たな登録者の増加等に繋がりました。また、本会移動情報センターと連携し、ガイドボランティアの養成にも努めました。
- ・区ボランティアグループ連絡協議会の定例会に参画し、連携強化と活動への支援を行うことができました。

### 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

利用調整会議において団体PRを行ったあとにグループワークを行ったことで、活動の異なる団体同士が刺激を受け活発な意見交換ができました。

また、区社協が会員組織である強みを活かし、3部会（地域福祉関係団体部会、当事者団体部会、専門機関部会）、2分科会（地区社会福祉協議会分科会、ボランティア・市民活動関係分科会）、4委員会（ボランティアセンター運営委員会、広報紙編集委員会、区社協助成金等運営・配分委員会）を開催し、拠点の目標である「市民の誰もが日常的に相互に支え合い、住み慣れたところで安心して自立した生活が続けられる地域社会の実現」に向けた検討を行いました。

## (2)地域の福祉保健課題への理解と協力

子どもの居場所に関する立ち上げおよび運営の相談援助を行いました。

子ども食堂で活用する食材提供や寄付、周知等で6ヶ所の企業、事業所へ支援を呼びかけ、各子ども食堂へ繋ぎました。地域住民や区役所、地域ケアプラザとともに第3期磯子区地域福祉保健計画を推進し、主に区域エリアの視点から各地区の取り組みに参画しました。

## 4 その他

### (1)職員体制、育成

拠点の運営について、福祉保健活動拠点担当職員1名、ボランティアセンター担当職員1名、非常勤職員5名（ボランティアコーディネーター2名、夜間担当職員3名）を配置して拠点管理やボランティア相談等に対応しました。

また、拠点運営マニュアルを見直し、整備することで新たに配属された職員等には受付業務全般の伝達を行い、業務の標準化を図りました。

## 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

「横浜市福祉保健活動拠点条例」「横浜市福祉保健活動拠点条例施行規則」に基づき、保守管理・点検・防犯警備等の充実を図りました。

#### <開館時間>

平日、土曜日：午前9時～午後9時

日曜日、祝日、第4月曜日：午前9時～午後5時

※12/29～1/3をのぞく

#### <建物・設備の保守点検、小破修繕>

外部専門業者に点検管理を委託したほか、職員が諸室及び備品を随時確認し、修繕等の早期発見と対応に努めました。

- ・空調設備保守点検(ポンプ保守点検を含む) 年4回
- ・電気設備保守点検 年6回
- ・昇降機保守点検 年24回
- ・自動ドア保守点検 年4回
- ・消防設備保守点検 年2回
- ・害虫駆除保守点検 年2回
- ・空気環境測定 年6回
- ・小破修繕 6件

磯子センター裏口玄関自動ドア工事、磯子センターシャッター隙間補修、磯子センター非常用予備発電装置整備・負荷試験、磯子センターバルコニー軒天補修工事、磯子バルコニー軒天塗装、多目的研修室・壁穴修理

#### <清掃業務について>

清掃業者に日常清掃や定期清掃を業務委託するほか、職員による清掃も適宜行いました。業者による清掃は次のとおりです。

- ・日常清掃 毎日2回(第4月曜日は除く)
- ・定期清掃 床面 : 月1回(第4月曜日)
- カーペット清掃 : 年2回
- 窓ガラス清掃 : 年2回
- 照明器具清掃 : 年1回

#### <警備業務について>

建物全体で警備会社と機械警備委託契約を締結し、施設内の安全確保に努めました。

#### <警備業務について>

建物全体で警備会社と機械警備委託契約を締結し、施設内の安全確保に努めました。



## イ 苦情受付体制について

### <苦情受付体制・方法>

区社協事務局長を苦情解決責任者、職員1名を苦情解決担当者に任命し、区社協の「苦情解決規則」、「苦情相談対応マニュアル」に沿って実務に当たりました。

### <苦情への対応手順>

苦情が発生した際は、苦情受付担当者－苦情解決責任者－市社協における苦情解決調整委員という流れで対応しました。（苦情解決調整委員は、法律・福祉・人権の各分野の方に依頼、苦情解決責任者が対応できなかった場合の対応や苦情解決にかかわる助言をいただき、円滑な解決、サービスの改善に努めています。）

### <苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法>

苦情解決についての案内及び苦情受付担当者、苦情解決責任者を示す掲示を拠点内に行いました。

また、館内及びホームページ上にご意見箱を設置し、利用者からの意見や要望等を受け付けました。

## 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、マニュアルの整備状況等>

「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」「危機対応マニュアル」「緊急連絡網」「業務継続計画」を整備し、災害発生時などの緊急時の連絡方法や業務の早期再開に向けた対応方針を定めました。

### <職員の役割分担>

消防計画に基づき、防火管理者等を設け、火災の予防および人命の安全・被害の軽減に努めました。

また、「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」「危機対応マニュアル」により、職員の役割を明確化し、緊急時に備えました。

### <地域や関係機関との連携体制>

磯子区災害ボランティアネットワークと協働して、9月24日（月・祝）に災害ボランティアセンター設置・運営訓練を実施しました。

また、磯子センター内で組織している自衛消防隊として、合同防災訓練を実施しました。

### <事故防止への取組>

ヒヤリハットや他施設で発生した事故情報を共有し、事故を未然に防ぐ取組を行いました。

## 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>

個人情報保護基本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区社協の「個人情報取扱マニュアル」により、適切に個人情報を管理・使用しました。

また、個人情報保護方針をホームページ上に掲載するとともに施設内に掲示しました。

### <職員への周知>

市社協が実施する研修に参加するとともに、全職員に対し、職員会議等を通じ

て意識啓発を行いました。

<日常の取組>

個人情報の保管については、文書等は専用のロッカーで施錠管理し、パソコンはワイヤードロックを掛け、パスワードを設定しました。不要になった個人情報についてはシュレッダー処理や融解処理を行い、個人情報保護に努めました。

オ 環境への配慮及び取組について

<ゴミ発生抑制に関する取組>

ヨコハマ3R夢プランの推進のため、適切な分別によりゴミの少量化に努めました。

また、施設運営の省力化を進めました。拠点各室にはゴミ箱を置かず、利用者にゴミの持ち帰りを徹底し、ごみ減量化を積極的に進めました。

<再利用・再使用・リサイクルに関する取組>

職員間の情報共有はネットワーク上で行うなどペーパーレス化を図り、「ヨコハマ3R夢プラン」に基づき、廃棄物のリデュース（発生抑制）、リユース（再使用）、リサイクル（再生利用）に努めました。

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図りました。

ごみの分別を行い、各種資源ゴミ（紙、プラスチック、缶・瓶等）のリサイクルを進めました。ペットボトルのキャップを再資源化する「エコキャップ推進協会」の活動に協力するため、利用団体に呼びかけ、ペットボトルのキャップの回収に努めました。インクカートリッジ里帰りプロジェクトに参画し、使用済みインクカートリッジの回収に努めました。

<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）>

空調の適切な温度設定や、多目的研修室、団体交流室、事務室の管球の間引きを継続するとともに、待機電力を減らすなど節電を実施しました。