

令和6年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市瀬谷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

①利用者懇談会の開催

2月14日に利用者懇談会を実施しました。(40団体42名)団体同士の意見・情報交換の時間を持つことで各団体の活動の活発化を図りました。また、拠点のコピー機や高速カラープリンターの使い方について説明会を行い、スムーズに利用できるように支援しました。

②部屋利用を通じた関係性の構築

利用後は事務室にお声かけ頂き、一緒に室内を確認、声かけすることで顔の見える関係づくりに努めました。

③ロッカー・メールボックスの整備

ロッカーやメールボックスを希望する団体に貸し出しました。登録更新を行い、利用状況を確認しました。

④拠点利用団体登録更新の実施【新規】

利用登録の更新を行いました。窓口に来会して更新書類を提出する団体も多く、聞き取りしながら受領しました。

(2)拠点の利用促進に関すること

①利用団体が安心して活発に活動できる場づくり

月初めに部屋利用予約を行う際は、公平性が保たれるように配慮し、希望が重複する場合は利用者も含めた話し合いで調整しました。設備の不調等がある場合は事前に連絡し、利用調整をしました。

②ホームページ等を活用した利便性の向上

利便性の向上を図るため、区社協ホームページから拠点の空き情報が確認できるようにした他、拠点の掲示板でも利用状況が分かるように掲示しました。

③「せやまる・ふれあい ふくし まつり」等の事業の実施

各種講座のほか、12月7日に「せやまる・ふれあい ふくし まつり」を開催し、昨年度を大きく超える500名超の参加がありました。イベントのスタンプラリーでは各施設を回れるように工夫したことで、せやまるふれあい館全体を知ってもらいきっかけになりました。

全体の稼働率は昨年度から横ばいですが、部屋としての自由度が高い多目的研修室、団体交流室の稼働率は上がっています。一方、専用の設備が整っている録音室、対面朗読室、点字製作室は稼働率が低いですが、技術系ボランティア団体による定期的な

利用がありました。

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	261	229	143	72.5%	67.6%	47.5%
多目的研修室	160	126	203	65.6%	51.6%	83.2%
点字製作室	70	55	3	28.7%	22.5%	1.2%
録音室	66	52	1	27.0%	21.3%	0.4%
対面朗読室	96	67	56	39.3%	27.5%	23.0%

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	44	16	2	60.0%	28.0%	4.0%
多目的研修室	45	32	7	90.0%	64.0%	14.0%
点字製作室	6	0	0	12.0%	0.0%	0.0%
録音室	3	3	0	6.0%	6.0%	0.0%
対面朗読室	4	3	0	8.0%	6.0%	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	14	27		24.1%	44.4%	
多目的研修室	28	28		51.9%	51.9%	
点字製作室	0	2		0.0%	3.7%	
録音室	1	3		1.9%	5.6%	
対面朗読室	3	10		5.6%	18.5%	

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

① 備品の提供

各備品について、利用者から不具合が報告された際は速やかに確認し、改善や代替の提案を行いました。

② 清潔な環境の維持

拠点内は定期的に清掃を行い、清潔な環境の維持に努めました。また、部屋利用の際には机や備品の消毒が出来るよう、消毒液やペーパーを提供し、利用団体が安心して活動できる場を提供しました。

③窓口満足度調査アンケートの実施

窓口満足度調査を 11 月に実施し、182 件の回答を得ました。各項目 4 点満点中、平均 3.7 点以上を獲得しています。結果および改善案については館内掲示板に公表し、対応しています。利用者懇談会でも共有しました。

④ご意見箱の常設

ご意見箱については本年度 0 件でしたが、引き続き設置するとともに、利用団体との関係構築に努め、直接意見要望が伝えられる環境を整える必要があると考えています。

(4)利用調整会議等の開催

①利用者懇談会の開催【再掲】

2 月 14 日に利用者懇談会を実施しました。(40 団体 42 名) 団体同士の意見・情報交換の時間を持つことで各団体の活動の活発化を図りました。また、拠点のコピー機や高速カラープリンターの使い方について説明会を行い、スムーズに利用できるように支援しました。

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

・ボランティアセンター運営委員会で前年度と比較してどのような傾向があるかなど分析した結果をお伝えしました。また、ケースを共有し、運営委員からアドバイスをもらい、より良いコーディネートができるようにしました。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

〈ボランティアだよりの発行〉

・ボラだよりを隔月で発行しました。また、配布や配架だけではなく本会ホームページにボラだよりを載せ、より多くの方に見ていただけるようにしました。6 月は学生向けボランティア特集を掲載しました。

〈その他広報媒体による情報発信〉

・横浜隼人高校でボランティアセンターの宣伝をおこないました。
・ボランティアセンターパンフレットは常時配架しています。
・せやまるタウンカレッジ受講生にボランティアセンターパンフレットやボラだよりを配布し、ボランティアセンターの周知をしました。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

・活動者の希望に沿ったコーディネートをし、活動後もフォローをおこないました。
・ボランティア登録者の適正にあった活動が紹介できるように同じ館内にあるにこてらすや生活支援センターに登録している方については本人の了解を得た上で情報共有をおこないました。
・ボランティアコーディネーターのスキルアップを目的としてケアプラザでの実習や、市社協等の研修に参加しました。

登録人数	個人	新規	87
		累計	259
	団体	新規	8
		累計	57
相談件数			1397
依頼件数			62
紹介人数			98
調整数			343

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ・傾聴ボランティアえがおと共催で、傾聴の基礎を学び、実践的な傾聴ボランティアとしてのスキル取得を目指して傾聴ボランティア養成講座をおこないました。講座終了後に半数以上の方が継続して活動しています。
- ・移動情報センターと共催でボランティア・ガイドボランティアの交流を目的にクリスマス交流会をおこないました。
- ・ボランティア団体向けにチラシの作り方のポイントを学ぶ講座をおこないました。
- ・ボランティアを始めてみたい方を対象にボランティアの基礎知識を学ぶとともに心と身体を整えるヨガ講座をおこないました。

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

① せやまる・ふれあい館管理委員会の開催

年 7 回の開催のほか、問題が起きた時は都度メール等により連絡調整を行い、修繕や利用者への注意喚起など、安全で安心に利用できる環境づくりに取り組みました。

② 「せやまる・ふれあい ふくし まつり」の実施【再掲】

12 月 7 日には「せやまる・ふれあい ふくし まつり」を開催し、昨年度を大きく超える 500 名超の参加がありました。イベントのスタンプラリーでは各施設を回れるように工夫したことで、せやまるふれあい館全体を知ってもらうきっかけになりました。

③ 市域拠点担当者への出席

市域で実施される拠点担当者会議へ出席し、課題共有や情報交換を行いました。他区の状況を把握した上で瀬谷区の状況も鑑みながら拠点運営に努めました。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

① 地域福祉保健計画の推進

地福計画については誰もが立ち入ることができる交流ラウンジで市版・区版のパンフレットおよび冊子の配架を行うとともに、利用者懇談会の場でも計画の説明を行い、団体間の意見交換を通じて次期計画策定に向けて各団体の現状を振り返りました。また、区役所とも連携し、分科会の場などを利用して計画についての説明やヒアリングを行いました。

4 その他

(1)職員体制、育成

<職員体制>

- ・常勤職員 2 名(別に管理者 2 名、区社協業務と兼務)
 - ・非常勤職員 拠点管理関係 4 名
(窓口対応 月～土 17:00～21:00
日・祝日 9:00～17:00 4 名でローテーション勤務)
 - ・ボランティアコーディネーター 2 名
(月～土 9:00～17:00 2 名でローテーション勤務)
- と計画通り運営しました。

研修については、横浜市社協が実施する人権研修、苦情解決研修、コンプライアンス研修、メンタルヘルス研修等への参加・伝達のほか、区社協独自で A E D 研修やハラスメント研修、ファシリテーション研修を実施し、人材育成に努めました。

職員の情報共有についても計画通り実施し、大きな事故なく業務を遂行することができました。

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

- ◇指定管理者として、公平・公正を以て施設を管理しました。
- ◇施設管理業務では、委託業者を選出する際、入札等適切な方法を用い、質の確保と経費節減を目指しました。

<開館時間>

平日・土曜日：午前 9 時から午後 9 時 / 日・祝日：午前 9 時から午後 5 時
※12 月 29 日～1 月 3 日を除く
◎毎月第 3 日曜日はせやまる・ふれあい館全体の設備点検日のため休館。

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

- エレベータ点検 : 毎月 1 回実施<機器点検及び遠隔での管理・点検>
- 変電設備点検 : 隔月 1 回実施<設備点検>
- 自動扉点検 : 年 4 回実施<正面玄関及び通用口>
- 空調機器点検 : 年 2 回実施<冷・暖房機器、換気扇>
- 電話設備点検 : 年 2 回実施<機器・設備点検>
- 消防設備点検 : 年 2 回実施<機器・設備点検>
- 害虫駆除清掃 : 年 2 回実施<給湯室、ゴミ置き場等の消毒>

<清掃業務について>

- 日常清掃(館内) : 週 5 日実施
- 定期清掃 : 月 1 回(第 3 日曜日)実施
- 窓ガラス清掃 : 年 4 回実施

<警備業務について>

閉館時の不法侵入や火災等の災害に備え、機械による施設警備を専門業者に委託。
内容：各種センサー等の警備業務用機器を使用しての施設警備

<施設の外構について>

※専門業者へ業務を委託。

○日常清掃 : 週1回 実施

○定期清掃 : 月1回(第3日曜日) 実施

<植栽・樹木等について>

※専門業者へ業務を委託。

○植栽管理 : 年3回実施<樹木剪定・刈込など>

○除草 : 年6回実施

○薬剤散布 : 年2回実施

○その他・枝の剪定などを随時実施

イ 苦情受付体制について

「瀬谷区社会福祉協議会苦情解決規則」及び「横浜市社会福祉協議会苦情解決規則」に基づく苦情相談対応マニュアルに沿って、苦情受付体制を整えました。

<苦情への対応手順>

苦情があった場合は、次の流れで解決、対応します。

苦情の受付→苦情受付担当者→苦情解決責任者(区社協事務局長)→市社協所管部長→苦情解決推進チーム→総括責任者

また、必要に応じて市社協に設置されている苦情解決調整委員(第三者委員)等と連携し、改善・解決にあたります。

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

苦情受付担当者や苦情解決責任者を拠点内に掲示しました。

ご意見箱を情報コーナーに設置し、広く利用者からの意見・苦情を受け付けました。寄せられた意見は掲示板などで回答しました。

ウ 緊急時(災害・事件・事故等)の体制及び対応について

<連絡体制>

せやまる・ふれあい館の各施設、瀬谷区社会福祉協議会、横浜市社会福祉協議会、瀬谷区との連携体制を整え、災害時に備えました。非常時用連絡網を作成し全職員に共有するなど、災害時に迅速な対応ができる体制を整えました。

<職員の役割分担>

「事故・救急対応マニュアル」にて、職員の役割を明確にし、緊急時に備えました。

<BCP(災害時の業務継続計画)の作成>

大規模地震発生後においても重要業務を中断させない、中断しても早急に再開できるように、業務継続計画書を作成しました。

<地域や関係機関との連携体制>

・消防訓練実施 年2回(うち1回はせやまる・ふれあい館全体で実施)

・災害ボランティアネットワークと協働で、災害ボランティアセンター設置運営訓練を実施 年1回

エ 個人情報保護の体制及び取組について

「横浜市個人情報保護に関する条例」並びに「横浜市瀬谷区社会福祉協議会の保有する個人情報に関する規程」及び「同各種事業に関する個人情報取扱業務概要説明書」に基づき、個人情報の保護に努めました。
また、全職員が「個人情報保護研修」を受講して、個人情報の適正な取り扱い等を学び、意識啓発を図りました。

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>

利用団体にゴミの持ち帰りへの協力を呼びかけ、事務室では文書の両面印刷に努めて紙の使用量を抑え、ゴミの分別を徹底して、ゴミの減量化を図りました。

<再利用・再使用に関する取組>

廃棄文書は十分に個人情報を配慮しつつ、裏面利用を徹底しました。

<リサイクルに関する取組>

法人・拠点で使用する用紙・トイレットペーパーは再生紙を使用しました。

<節電に対する取組>

「季節に合うライフスタイル」（夏季の軽装での執務、空調機夏季 28 度・冬季 20 度）の取組を実施し、利用団体へ、上記空調機温度設定への理解・協力を周知しました。