

# 令和5年度 福祉保健活動拠点事業報告書

## 施設名

神奈川区福祉保健活動拠点

### 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 福祉保健活動拠点（以下「拠点」という）利用時や窓口対応等を通じて、利用団体の活動内容を把握し、団体運営、担い手、活動財源の確保や助成金の紹介など、課題解決に向けた支援を行いました。
- ② 利用調整会議等の機会を活用し、利用団体のニーズ把握に努めました。拠点登録団体の更新調査（アンケート）を通じて、活動内容の確認をしました。コロナの影響や担い手の減少などで休止・解散してしまった団体等の把握ができました。活動団体から、ロッカーの利用やインターネット環境の充実などの要望の声が多くありました。
- ③ 「新しい生活様式」を踏まえた各団体の取組などについて、利用団体が情報を共有する場をつくり、日頃の活動を通じて団体同士の横のつながりを構築できる取組を検討しました。具体的には拠点掲示板の運用を見直し、登録団体の活動情報を掲示・共有する場として運用する準備を進めています。

#### (2) 拠点の利用促進に関すること

- ① より多くの団体の活動拠点となるよう、ホームページや広報紙、各種会議等を通じて拠点機能の周知を図るとともに、利用登録団体の増と稼働率向上に取り組みました。空席情報については、公開するシステムについて変更の準備を現在すすめています。今まで予約更新も1日1回（主に夜間）に行っていましたが、新しいシステムは予約がリアルタイムに反映されるものになる予定です。
- ② 引き続きホームページで空室状況を公開し、利用促進と利便性の向上を図ります。また区社協主催の講座等で区社協パンフレット等を配付し周知に努めました。今年度、スマートフォン等画面に合わせた表示に切り替わるレスポンシブデザイン対応のホームページにリニューアルしました。
- ④ 地域ケアプラザや区民利用施設等の施設間連携である「宿場まつりグループ事業」「Route7プロジェクト」等に参画し拠点への認知度向上とネットワーク強化を図りました。施設間連携会議については、多様な組織の集まりの場であり、日々の事業の中で関わりが持ちにくい施設等へも拠点の周知をする機会となりました。施設間連携事業として10月に実施したイベント「ハロウィン清掃イベント」に参加しました。

令和5年度 各部屋の貸出実績

■延べ利用件数 2,116件 ■年間平均稼働率 40.6%

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	117	189	95	40%	70%	35%
多目的研修室	177	183	210	70%	60%	30%
点字制作室	89	86	36	35%	30%	15%
録音室	114	91	3	45%	35%	0%
対面朗読室	123	142	86	50%	60%	35%

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	30	25	2	20%	20%	5%
多目的研修室	84	57	24	70%	50%	50%
点字制作室	8	8	0	30%	5%	10%
録音室	28	19	0	25%	15%	0%
対面朗読室	51	36	3	50%	30%	5%

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

- ① 日常の窓口対応、ご意見箱の設置、年1回の窓口満足度調査等を活かして、利用者の声を取り入れながら、利用しやすい環境整備を進めました。  
11月に窓口満足度調査を実施しました。従来の紙による回収の他、Webフォームからも回答できるものとししました。拠点の照明を順次LEDに切り替え明るい環境で活動できるようにしました。また、多目的研修室で利用できるモニタを大型化するとともに、それまで設置していたものを別室で利用できる環境とすることで、モニタが利用できる部屋を増やしました。その他、ホームページ更新、配架ラックや掲示板の運用見直しをしました。駐輪場の老朽化により屋根より水漏れが起きていたため、塗装工事を行いました。
- ② 職員の対応についても、常に利用者の立場に立ち、心地よく利用できる対応を心がけることを職員に周知しました。本会窓口等におけるサービスの改善・向上を目的として、電話対応マニュアルを全職員に配布し、電話対応の向上を図りました。また昼休み時間も含めて窓口担当を配置し、窓口対応・電話対応等、迅速・丁寧な対応をできるように努めました。
- ③ 市社協主催の「接遇研修」へ新任職員が優先して参加しました。参加した職員が、職場内で伝達研修を実施し、職員全員へ内容の共有を図り接遇の質向上に努めました。
- ④ ホームページや館内掲示及び配架用ラック等を活用し、必要な人に必要な情報が届くようにしました。あわせて、必要な情報が得られるよう、定期的なホームページ更新に努めました。

#### (4) 利用調整会議等の開催

- ① 拠点利用上の課題や連絡事項の案内・周知に加え、拠点を活用して利用団体の横のつながりを構築するとともに、課題共有や相互理解を深めることを目的として、利用調整会議を2月に開催しました。利用調整会議では下記の内容を周知しました。
  - ・エレベーター更新工事に伴う臨時閉館の可能性について
  - ・新予約システムについて
  - ・拠点掲示板の活用について
  - ・貸出ロッカーの更新について
  - ・オルフィス、印刷機の利用方法について等
- ② 地域内の小地域での活動（子ども支援やサロン活動など）、見守り活動、災害ボランティアセンターをはじめとする、区社協事業等を紹介し、幅広い分野での活動につながるようにしました。事業紹介は、広報紙、ホームページ、掲示板等を活用し幅広く取り組みました。
- ③ 自主防災訓練として、避難経路や消防設備等の確認を行うとともに、講習等を取り入れ、緊急時対応に備え年2回下記の内容を実施しました。
  - ・はーと友神奈川内での避難経路の確認
  - ・消防訓練（オンライン訓練）

## 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

- ① ボランティアセンターは区社協事業（権利擁護・移動情報センター等）と密接な連携を図ることができました。移動情報センターで行うガイドボランティア事業では対象とはならない障害者手帳の無いこどもの送迎ニーズが多く寄せられています。ボランティアセンターでは、移動情報センターと連携し、こういったニーズへの対応や協働でのボランティア募集・育成などに取り組みました。
- ② 現在区内 10 か所で地区ボランティアセンターが活動しています。既に活動している地区ボランティアセンター相互の情報交換の場として連絡会を開催するほか、適宜相談対応や資金助成等の活動支援を行いました。また、各地区ボランティアセンターの状況について、地域ケアプラザ等関係機関と協力し、連絡会等をとおして情報収集し、地域の会議（民児協など）にて情報提供しました。  
区ボランティアセンターの多くはコロナでも活動を継続していました。新型コロナウイルスの影響が低下してきた本年度においては、通常の活動に戻りつつある反面、新たな担い手の確保が課題となっています。ボランティアセンターでは、区社協内の地区担当や各地域ケアプラザ等と連携しながら、活動の支援に取り組みました
- ③ ボランティアセンター等に寄せられた個別ニーズなどを、区役所や地域ケアプラザ等関係機関に情報提供しました。また、既存のボランティアグループや関係機関と連携し、地域支援につながるような事業展開を図りました。  
移動情報センターと連携し、既存の制度にかからないニーズに関して対応することができました。

## (2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ② 広報紙「はばたき」(年2回6月、2月)、移動情報センターとの合同紙「ボランティアだより」(年1回12月)を発行しました。区社協広報紙を通して、登録ボランティアや利用団体へ活動についての情報提供や新規ニーズ・担い手発掘の新たな情報を定期的に発信しました。あわせて、区役所や地域ケアプラザ等関係機関へ配布し、広く周知を図りました。また、地区社協会長・事務局会議をはじめ、関係会議等でも幅広く配布しました。
- ③ サロン・食事会等のほか、区民児協等各種定例会・連絡会などの場を活用して、各種講座の開催案内やボランティアに関する依頼などの情報提供を行いました。本年度は特にボランティア情報を含むこども支援(フードバンク)に関する情報提供を民生委員児童委員連絡会や主任児童委員連絡会等を通じ行いました。
- ④ ホームページのリニューアルも完了し、スマートフォン等でも見やすいレスポンシブデザインとなりました。また、現在は次年度に向けて SNS の活用準備を進めており、今まで以上に幅広い情報提供ができる体制づくりを進めています。

## (3) ボランティアに関する相談、紹介

- ① 区ボランティアセンターでは対応が困難な相談も、区社協事業(権利擁護・移動情報センター等)や関係機関等と連携しながら対応しました。また、地域の困りごとを地域で把握できるように、必要に応じて民生委員や地区社協、自治会の方と連携しながら対応しました。区社協事業内の連携事例としては、移動情報センターに相談のあった個別支援級のお子さんの通学支援では、障害者手帳を持っていないことから、ガイドボランティア事業の対象外となったケースについて、ボランティアセンターで調整・対応することができました。
- ② 生活支援の依頼(電球の交換や簡単な修繕・部屋の掃除等)については、依頼者に確認の上、その後の身近な地域での見守り等につながるよう、地区の民生委員や自治会町内会、地区ボランティアセンター等の地域の福祉保健関係者にも情報提供しました。コロナ禍が明けたことで、地域活動や施設でのボランティア活動が戻ってきました。比例してボランティアセンターへの依頼も増加傾向にあります。
- ③ 区ボランティアセンターで対応した事例について、その後の地域支援につながるよう地域ケアプラザ等関係機関と情報共有を図りました。自治会・町内会や地区ボランティアセンターで行われている身近な見守りや支援活動への支援は、地域ケアプラザと協働で取り組んでいます。
- ④ 活動希望者を地区担当職員を通じて既存のボランティアグループにつなげるなど、身近な地域での活動に結び付けられるよう取り組みました。今年度のボランティアコーディネート実績は 88 件で、昨年の年間実績 55 件を大きく上回りました。

## 令和5年度ボランティアセンター登録者・団体数実績

			令和5年度実績
登録人数	個人	新規	42
		累計	150
	団体	新規	1
		累計	56
依頼件数			88
紹介人数			284
調整数			186

### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ① ボランティア入門講座を、移動情報センターと共催で年6回開催しました。これまで神奈川区福祉保健活動拠点のみで開催していましたが、拠点から遠方のボランティアにも参加しやすいよう、本年度はそのうち1回を菅田地域ケアプラザで行いました。（内容：ボランティアの心構え、ガイドボランティアについて、車椅子操作体験など）
- ② 登録ボランティアを対象とした、スキルアップのためのボランティア勉強会としてボランティア団体傾聴ボランティアうさぎと共催で傾聴ボランティアの心構えと当事者への理解を目的に「傾聴ボランティア入門講座」（計3回）を開催しました。
- ③ 障がい啓発講座を開催し、地域に向けた障がい理解啓発と障がい児者に携わるボランティアの育成と新たな担い手確保を進めました。神奈川区地域作業所連絡会や自立支援協議会に参加し区民まつりで啓発活動などを行いました。
- ⑤ 地区ボランティアセンターについては、立上げ支援が必要な団体、立て直しの意思がある団体について、地区担当・1層コーディネーターがケアプラザと共同で働きかけをしました。

## 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 相談・依頼内容に応じて、積極的に地区ボランティアセンターへつなぎ、各地区ボランティアセンターの活動状況に応じ、地区ボランティアセンターや地域ケアプラザと連携しました。
- ② 各地域包括支援センターのカンファレンスや地域活動交流コーディネーター・生活支援コーディネーターの各連絡会にて、個別ニーズや地域課題把握に努め、区域・地区のニーズをつなげた事業展開を図りました。各ケアプラザ包括支援センターのケースカンファレンスに職員が参加し、個別ニーズの課題把握や地域資源の活用による課題解決などにつなげています。年度途中から地区担当者を包括支援センターエリアに再編し、ムラのない連携が取れるよう取り組んでいます。

- ③ 区作業所連絡会や自立支援協議会に参加しました。また、障害理解啓発を目的に区内の啓発団体「療育親子ネットワーク gift」を講師に迎えて障害理解講座を開催しました。
- ⑥ 「かな活実行委員会(旧宿場まつり)」や「Route7 プロジェクト」などを通じ、施設間連携を進めました。かな活実行委員会(旧宿場まつり)については10月に実施した「ハロウィンイベント清掃」に参加しました。
- ⑦ 高校生・大学生・専門学校生に向けてホームページや広報紙等を活用してボランティアセンターの周知を図りました。神奈川大学地域連携室の依頼をうけ、大学イベントへの参加や学生向けボランティア情報の提供などを行いました。
- ⑧ 区民活動センターとボランティアセンターの連絡会に継続して参加しました。また、それぞれの相談状況や登録状況などについては情報交換会を検討中です。

## (2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

- ① 既存のボランティアグループや関係機関と連携し、身近な地域でのボランティア発掘、担い手育成については、コロナ禍で一時的に活動が縮小・停止した団体も少なくないことから、職員の訪問等による団体の状況確認を進めています。
- ② 地区ボランティアセンターの連絡会を通して、運営に必要な情報共有や地区ごとに個別ニーズ把握及び相談対応に努めました。
- ③ キャラバンメイト事務局会議へ継続して参画しました。
- ④ 区ボランティアセンターで受け付けたニーズや活動事例は地域ケアプラザ等関係機関と定例会等を通じて共有を進めています

## 4 その他

### 職員の体制・育成

#### <職員体制>

常勤職員 1名 非常勤職員 6名

#### <育成>

横浜市社会福祉協議会の人材育成計画に基づき、人事考課制度を全常勤職員に対して実施しました。

研修については、年間研修計画に基づき実施される各種内部研修をはじめ、業務に必要な外部研修へ積極的に参加しました。

あわせて、非常勤職員に対しては、接遇研修等を通じて接遇・マナー向上に努めるとともに、必要に応じて内部研修を実施しました。

また、研修に参加した職員は伝達研修を行い、職員間での共有を図りました。

## 5 施設の適正な管理・運営について

### (1) 施設の維持管理について

#### <開館時間>

平日・土曜 午前9時から午後9時まで  
日曜・祝日 午前9時から午後5時まで  
※年末年始（12月29日から1月3日）を除く。

#### <施設・設備の保守点検、小破修繕>

施設を快適・安全に利用いただくため、「施設管理者点検マニュアル」「施設保全の手引き」等に基づき、施設の点検・確認を行いました。また、消防設備など法定点検が必要な設備・専門家による点検が必要な機器等については、業者に委託し点検・保守を行いました。点検・保守により不具合が発見された場合は速やかに区役所へ報告し対応を協議のうえ、修繕を実施しました。

#### <建物・設備の保守点検>

エレベータ点検	内容：エレベータ（1台）の点検保守	回数：月1回
自動ドア点検	内容：自動ドア（6台）の点検保守	回数：年4回
シャッター点検	内容：電動シャッター（4か所）の点検保守	回数：年2回
消防設備点検	内容：各種消防設備の点検保守	回数：年2回
自家発電設備点検	内容：自家発電設備の点検保守	回数：年1回
空調機器点検	内容：空調機器の点検保守	回数：年2回
冷温水発生機点検	内容：冷温水発生機の点検保守	回数：年2回
冷却塔巡視点検	内容：冷却塔の物理的、科学的洗浄 レジオネラ属菌検査	回数：年6回 回数：年2回
設備総合巡視点検	内容：各種機器の巡視点検等	回数：月1回
自家用電気工作物点検	内容：高圧変電設備の遠隔等保守点検	回数：年6回
受水槽清掃・点検	内容：受水槽の清掃・点検	回数：年1回
機械式駐車設備点検	内容：機械式立体駐車場の点検保守	回数：年6回
植栽管理	内容：外周部等植栽管理	回数：年1回

#### <清掃業務について>

日常清掃	内容：トイレ、廊下等の清掃	回数：週3回程度
定期清掃	内容：床清掃等全館の清掃	回数：月1回

#### <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、警備業務用機器の作動開始から作動解除まで実施しました。

（平日・土曜の午後9時～翌日8時45分、日曜・祝日の午後5時～翌開館日8時45分、年末年始は終日）

### (2) 苦情受付体制について

#### <苦情受付体制・方法>

今年度苦情対応は0件でした。苦情があった場合には「本会苦情解決規則」、「苦情相談対応マニュアル(市社協発行)」にもとづき、苦情解決責任者(事務局長)並びに苦情受付担当者を置き、苦情の改善・解決を行う体制を整えています。

#### <苦情への対応手順>

苦情があった場合には、次の流れで解決、対応を図ります。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等と連携し、改善・解決にあたります。

(苦情の受付)→苦情受付担当者→苦情解決責任者(事務局長)→苦情解決推進チーム→苦情解決調整委員(第三者委員)

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

「苦情解決制度のご案内」(苦情窓口のご案内)を施設内に掲示し、市民・利用者等に周知しました。そのほか、横浜市福祉調整委員会、運営適正化委員会(神奈川県社協)等にも苦情申し出の窓口がある旨、周知を行いました。

(3) 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>

本会業務継続計画、危機管理マニュアル、消防計画において緊急の事態が起こらないように、また、起こった場合の対応方法について定めています。緊急時には、管理運営責任者への連絡を行い、管理職不在時の代行者も危機管理マニュアルのなかに定めています。併せて職員連絡網を整備し、緊急時に備えています。

<職員の役割分担>

火災の際には、消防計画に基づき防火管理者指揮の元、通信連絡班、初期消火班、避難誘導班、応急救護班とそれぞれ役割を分担し対応します。

事件の際には、危機管理マニュアルにもとづき被害拡大防止、けが人救助、警察への連絡を優先し、対応します。

大規模災害時には、業務継続計画にもとづき、施設の安全点検を行うとともに、災害ボランティアセンター開設に向け、施設設備の点検や必要な機器の準備等を行い、災害ボランティアセンターの開設決定に備えます。

<地域や関係機関との連携体制>

年2回は一と友神奈川全館で各施設連携のもとに全体防災訓練を神奈川消防署指導により実施します。避難誘導、非常放送、初期消火訓練、避難はしご操作、設備機器復旧訓練等を実施します。重ねて防災関連の研修(AED操作訓練等)も各施設と連携して実施しました。

<事故防止への取り組み>

日常的に館内の避難経路や非常灯点灯、危険物の有無等を職員が確認し、緊急時に事故のないよう整えます。加えて、防犯ならびに事故防止の観点から、閉館時には、2階福祉保健活動拠点入口にある引き戸を施錠しました。

(4) 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>

「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」に適正な取り扱いに関する必要事項を定めています。また、市社協が発行した「個人情報取り扱いマニュアル(基礎編)」を活用し、適正な運営を図りました。

<マイナンバーへの対応>

「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」「本会の保有する特定個人情報取扱要綱」に適正な取り扱いに関する必要事項を定めています。また、市社協が発行した「個人情報取り扱いマニュアル(基礎編)」を活用し、適正な運営を図りました。

<職員への周知>

市社協が実施する「個人情報保護研修」を職員全員が受講する研修と位置づけ、個人情報の適正な取り扱いについて、職員に周知を図りました。

<日常の取組>

取得した個人情報は適切に管理し、不要となった場合は必ずシュレッダーで裁断して廃棄するなど適正に取り扱います。個人情報を取り扱うパソコンについても適正な取り扱いを行いました。

(5) 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」に基づき、ゴミの発生抑制を行うとともに、利用団体にご理解ご協力いただき各室にはゴミ箱を置かず、ゴミを出さないという意識を醸成しました。

<再利用・再使用・リサイクルに関する取組み>

裏紙使用・再生紙使用、両面利用を徹底し、発生抑制に努めました。

また、横浜市のリート回収に参画しゴミ分別を行い、ゴミの減量化・資源化を進めました。

<温室効果ガスの排出抑制に関する取組み>

温室効果ガスの排出量を軽減するため、館内の冷暖房設定温度を掲示し、併せて省エネ対策として館内共有部分や室内の照明を減らす、待機電力を減らすなど節電を実施し、利用団体へも周知をすすめました。