

令和4年度 福祉保健活動拠点事業計画書

施設名

横浜市金沢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利用調整会議、日常的な施設利用等で利用団体から挙げた意見、課題には迅速に対応し、利用団体が気持ち良く利用できる環境づくりを進め、団体間の良好な関係性の構築へ繋がります。
- ②高齢者・障がい者等が利用する際は、それぞれの特性に配慮した対応を行います。
- ③各部屋の換気や消毒を行うなど新型コロナウイルス感染症の拡大防止に留意した施設運営を実施し、施設利用者の感染予防に努めます。

(2)拠点の利用促進に関すること

- ①区社協広報紙「福祉かなざわ」（3回／年）やホームページの掲載によるPR、ボランティアセンター通信（2回／年）、利用調整会議（2回／年）を通じて広報を行い、利用を促進します。
- ②1階交流ラウンジを活用し、利用団体や近隣学校の作品等の展示を行い、地域の方の交流や拠点の利用促進に繋がります。また、区社協及び共同募金運動等関連事業の広報を行います。
- ③地域における身近な居場所づくりを推進するため、こども食堂・地域食堂の開催場所の提供を通じて、子育て世代や子育て支援団体への支援を行います。
- ④複合福祉施設の利点を活かし、各施設が相互に連携し、団体の施設利用状況などの情報交換を行います。
- ⑤拠点貸室において、希望した部屋の予約ができない際に、窓口にて代替部屋を案内する等、全室の稼働率の向上に努めます。
- ⑥wi-fiの利用について団体に周知を行い、コロナ禍における活動に役立てていただきます。

平日	目標（利用件数）			目標（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	270件	500件	100件	80%	80%	60%
多目的研修室	160件	230件	100件	90%	90%	80%
点字製作室	100件	100件	50件	50%	50%	50%
録音室	60件	90件	20件	50%	50%	50%
対面朗読室・ 編集室	130件	160件	80件	80%	80%	60%

土日祝	目標（利用件数）			目標（利用率）		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	100件	120件	20件	80%	80%	80%
多目的研修室	100件	100件	30件	100%	100%	80%
点字製作室	20件	20件	10件	50%	50%	50%
録音室	10件	20件	10件	50%	50%	50%
対面朗読室・ 編集室	30件	40件	30件	80%	80%	60%

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

- ①職員会議（1回/月）、拠点担当者ミーティング（4回/年）を通じて、拠点運営に関する職員間の情報交換を行います。問題点や引継ぎ事項、ヒヤリハット等は毎日の朝礼・終礼（各1回/日）で共有します。
- ②職員間で統一した対応を行うため、窓口業務のマニュアル化を進めます。
- ③危険物及び、緊急時対応を日頃から想定し、職員による定期的な見回りを行う等、拠点の環境整備を行います。
- ④窓口満足度調査（1回/年）を実施します。アンケート方式にて職員対応や施設の利便性向上等の客観的な意見を集め、アンケート結果に基づき「改善宣言」としてまとめ掲示板等に張り出し、施設利用の改善に取り組みます。
- ⑤施設利用に関する要望や意見に関しては「ご意見箱」の活用に加え、個別に窓口、電話にて受け付けます。

(4) 利用調整会議等の開催

- ①利用調整会議（1回/年）では、団体の意見交換や団体間の交流、利用団体が必要としている情報提供及び関連講座等を開催します。新型コロナウイルス感染症の状況次第で書面開催に変更します。
- ②貸室抽選会、ロッカー・メールボックス抽選会は感染症対策のため、団体からの抽選申込書の提出を受け、職員による代理抽選を行います。
- ③新型コロナウイルス感染防止に留意した施設運営の実施のため開館時間、利用人数制限、利用方法等を変更する際には都度、登録団体に書面にて通知するとともに館内掲示を行い、情報共有に努めます。

開催実績	2回（8月・2月）
参加団体数	計 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

- ・地域支援や移動情報センター等の担当職員と密に連携を取り事業を進めます。また、本会主催の会議や連絡会（子ども食堂・地域食堂連絡会、生活支援コーディネーター・地域活動交流コーディネーター連絡会他）をはじめとしたネットワークを活用することにより、区内の幅広いニーズ把握・解決と情報共有に努めます。
- ・ボランティアセンターに寄せられた相談内容や、地域活動団体との連携・情報交換により把握したニーズを職員間で共有し、業務間で連携しつつ解決に努めます。また、ボランティアセンター登録者向け研修を開催します。（1回/年）
- ・地域ケアプラザや区役所との連携により、高齢社会（地域包括ケアシステム）に対応するため、区域を対象とした社会資源の開発を行います。
- ・ボランティアセンターの適正な運営をはかるため、ボランティアセンター運営委員会を年2回開催します。運営委員会では寄せられた相談内容やニーズの分析結果報告を行うとともに、事業計画等について報告します。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ・各事業担当職員との横断的な連携に努めます。
- ・広く地域住民にボランティア関連情報を周知するため、広報紙「ボランティアセンター通信」を地域ケアプラザ等の公共施設で配架します。また、区社協広報紙「福祉かなざわ」へニーズの高いボランティア情報を掲載します。
- ・広報紙や講座情報周知にあたっては、区社協ホームページや区社協 LINE を活用し、幅広い世代に情報提供するよう努めます。
- ・拠点内にボランティア募集コーナーを設け、来館者へボランティア情報を提供します。また、生きがい就労支援スポットや老人福祉センター晴嵐かなざわと連携し、講座等の機会を通じて、シニア世代に向けてボランティア活動の参加を促します。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

- ・ボランティア活動に関する各種相談・情報提供及びコーディネートを適切に行います。また、研修会に積極的に参加し、コーディネーターのスキルアップに努めます。
- ・地区担当職員と連携しながら、必要に応じて地域ケアプラザや区役所等の関係機関やの地区社協・民児協等へと繋ぎ、課題解決を図ります。また、幅広いコーディネート・情報提供・課題提起を行うことで、地域の方々が、地域の課題を我が事と捉え、課題解決のために何が地域に必要なかを考えるきっかけ作りを支援します。
- ・区社協ボランティア・市民活動団体分科会と連携したボランティア調整を行い、ボランティア活動の受け皿を開拓します。

登録人数	個人	新規	32件
		累計	505件
	団体	新規	2件
		累計	54件
相談件数			72件
依頼件数			64件
紹介人数			80件
調整数			72件

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ・ボランティアセンターに寄せられる相談や区社協他事業から得られたニーズを分析し、必要とされているボランティア活動者の育成を進めます。
- ・区社協地区担当職員や、1層および2層生活支援コーディネーター等と協力しながら、地区ボランティアセンターの立ち上げ支援や運営支援を行います。また、各地区ボランティアセンターとの連携体制を構築します。
- ・ボランティア活動団体の支援を目的に、必要な情報提供や講座開催支援等を行います。

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

- ・「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」という社協の活動理念に基づき、地域の活動団体・組織、ボランティア、民生委員児童委員、NPO、民間企業、区内学校、社会福祉法人等が重層的に連携・協働した取組を進めます。
- ・区社協の部会・分科会、及び各種連絡会等の開催を通じて構築したネットワークを活用し、地域課題の把握と解決に努めます。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

- ・利用調整会議や、区社協部会・分科会等を通じて、地域の福祉保健課題の把握と理解、及びその解決と協力を得るため、福祉保健の啓発とその課題解決を図ります。
- ・地域福祉保健計画の協働事務局として、また、地域支援チームの一員として、区役所・地域ケアプラザとともに、区域計画・地区別計画の推進に協力します。
- ・的確な地域支援のため、地区毎のアセスメントシートを随時更新し、地域課題を分析します。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、活動の休止や活動方法の見直しを余儀なくされている団体に対し、活動の再開に向けた情報提供を進めます。
ボランティア・市民活動分科会では、コロナ禍での継続的な地域活動に役立てられるよう、SNS活用に関する講座を実施します。

4 その他

(1) 職員体制、育成

- ・朝礼・終礼（各1回/日）や職員会議（1回/月）の実施と、拠点ミーティング（4回/年）やボランティアセンターミーティング（1回/月）を実施することで、拠点内の業務の見直しや確認を行い、業務の適正化、効率化を図ります。
他区の事例を含めたヒヤリハット・事故等を共有し、職員に意識向上による安全性の高い拠点運営に努めます。
- ・情報共有システムや業務・窓口日誌等を活用し、日常の情報提供・報告事項や、引継ぎ事項を漏れなく、滞りなく行います。
- ・コンプライアンスや個人情報に関する研修を実施し、職員の認識の強化に努めます。
- ・窓口対応の質の向上を目的とし、職員研修を実施します。
- ・人材の育成に関しては、常勤職員は人材育成計画、非常勤職員は業務評価シートを基に実施し、必要に応じて、個別指導の機会を設け、スキルアップを図ります。

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>

平日・土曜 9:00 ~ 21:00

日曜・祝日 9:00 ~ 17:00

※年間347日開館（1月1日～3日及び12月28日～31日、毎月最終土曜日（年間12日）を除く。）

※横浜市発出「新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る地域ケアプラザ及び福祉保健活動拠点における施設運営について」に基づき、開館時間を適宜変更します。

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

- ・ 駐車場ゲート保守管理業務：3回／年
- ・ 真空式温水器保守点検業務：2回／年
- ・ エレベーター保守点検業務：1回／月
- ・ 自動ドア保守点検業務：4回／年
- ・ 自家用電気工作物点検業務：月次点検、年次点検
- ・ 空調用自動制御装置保守点検業務：2回・6回／年
- ・ 冷温水発生器及び空調機器保守点検業務：1回・2回・6回／年
- ・ 消防用設備点検業務：2回／年
- ・ 端末設備保守点検業務：6回／年
- ・ 設備総合巡視点検業務：4回／年

<清掃業務について>

- ・ 日常清掃：毎日（開館日）
- ・ 定期清掃：指定日

<警備業務について>

- ・ 機械警備（開館日夜間・休館日、緊急時・異常事態発生時）

<衛生管理業務について>

- ・ 空調環境測定業務：4回／年
- ・ 配水管洗浄業務：1回／年
- ・ 受水槽清掃業務・飲料水水質検査業務：1回／年
- ・ 簡易専用水道検査：1回／年
- ・ 空調機（エアコン）フィルター清掃業務：4回／年
- ・ 環境衛生管理業務（建築物環境衛生管理技術者業務）：4回／年
- ・ 害虫駆除業務：6回／年（7・8・9月、12・1・2月）

<植栽保守業務について>

2回／年

イ 苦情受付体制について

<苦情受付体制・方法>

金沢区社協「苦情解決規則」並びに「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、苦情受付の体制を整えています。

また、ご意見箱設置要綱に基づき、苦情だけでなく、利用者からの意見・要望等を受け付けています。

<苦情への対応手順>

受付担当者から解決責任者（事務局長）という流れで苦情の解決に当たります。また、横浜市社協の苦情解決調整委員会に委託し、上記の仕組みで対応できなかった場合の対応や苦情解決に関わる助言をいただき、円滑な解決・サービスの改善に努めます。なお、この苦情解決委員会は、法律・福祉・人権の各分野の方から構成されています。

ご意見箱の意見等に関しては、ご意見等及び対応結果を拠点内掲示版、及びホームページに掲載します。

<苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法>

拠点内の見やすい箇所（掲示板等）に掲示する等、市民への周知を図ります。

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>

浸水想定区域に指定されているいきいきセンター金沢において「避難確保計画」を策定しています。あらゆる災害において、緊急時に迅速且つ適切な対応・連絡体制作りを行うとともに、警報発令等、災害発生のおそれがある場合に備え、予め参集・待機の体制を整えています。

<職員の役割分担>

火災等の場合には、予め定められている自衛消防隊組織図に基づき、役割分担を行い、対応します。

大規模災害発災時には、「災害時における区ボランティア活動拠点開設の協力に関する協定」に基づき、速やかに「区災害ボランティアセンター」が設置できるよう協力するとともに、区災害ボランティアネットワーク等と連携し、ボランティア調整等の活動支援を行います。また、区社協業務計画（BCP）に基づく災害時の職員配置を含めた体制の整備を継続して進めます。

<地域や関係機関との連携体制>

いきいきセンター金沢連絡会議や、行政との打合せ等を通じて、関係機関との連携を図っています。

また、指定管理者たる金沢区社協が、災害ボランティアネットワークの事務局を担っていることから、これらとの連携を活かして、万が一の災害に備えています。

<事故防止への取組>

日常業務の中でヒヤリ・ハット事例を共有するとともに、他区の福祉保健活動拠点等で発生した事故事例を収集し事故原因の分析を行います。

いきいきセンター全館合同防災訓練を年2回実施し、当日利用者参加の下、火災・地震・津波等を想定し、発災時に備えます。

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>

「横浜市個人情報保護に関する条例」並びに「金沢区社協の保有する個人情報の保護に関する規程」、及び「金沢区社協の保有する特定個人情報取扱要綱」に基づき、個人情報の保護に努めます。

<職員への周知>

横浜市社協が実施する研修に参加するとともに、職員会議等を通じて、意識啓発を行うことで、個人情報に関する理解の定着を図ります。

<日常の取組>

窓口には、「個人情報取扱業務概要説明書」を設置して、常時閲覧可能とします。また、窓口におけるプライバシー保護のため、個人に関わる相談は相談室にて、また、電話における個人の相談についても周囲を配慮しながら行っています。

オ 環境への配慮及び取組について

<再利用・再使用・リサイクルに関する取組>

ヨコハマ3Rプランに基づき、環境に配慮した行動を心がけるとともに、利用者にも環境への配慮を呼びかけます。

- ・廃棄物については、ごみゼロ推進員を選出し、資源の分別を徹底します。
- ・文書・備品廃棄については定めに従い処分します。
- ・拠点利用者には、ゴミの持ち帰りを呼びかけ、館内のゴミ箱を撤廃します。

<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）>

クールビズ・ウォームビズを実施し、空調設備の設定温度（夏期28度、冬期20度）を調整するとともに、各部屋に設定温度を掲示し、利用者にも協力を依頼しています。