

令和6年度 福祉保健活動拠点事業報告書（モデル様式）

施設名

横浜市青葉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

拠点登録団体をはじめ、様々な地域の団体活動の情報の把握に努めました。職員間や会議などでも必要に応じて登録団体の情報提供を行いました。

① 関係性の構築

利用者懇談会は年2回実施しました。（第1回 8月29日、第2回 2月3日）

1回目はView-net 神奈川の三嶋氏を講師にお招きし【障害って何だろう どこにあるんだろう～「社会モデル」を考えてみませんか？】について講義をしていただきました。参加いただいた団体からは「普段気が付かない事項に関して考えさせられた」「まずは声掛けをしていきたい」等のご意見を頂きました。

2回目は登録団体のお互いの活動を知り、連携のきっかけを作るため参加団体を5グループに分け「すごろくトーク」を行い好評を得ました。加えて館内平面図を使用し、防災時の避難経路について確認を行いました。

② 利用団体支援

拠点内に利用団体情報コーナーを設け、令和5年度に引き続き利用団体の情報共有や一般区民への情報発信、啓発を行いました。

団体登録については今年度は3団体の新規団体登録がありました。今後は情報共有などを行いながら、関係づくりや活動支援を行っていきます。

(2)拠点の利用促進に関すること

多目的研修室、団体交流室については平日・土日祝日ともに利用率が向上しましたが、全体的には貸室の利用率向上を実現することはできませんでした。今後は広く市民に向けて積極的に各種福祉保健活動情報を提供することで、今まで以上に拠点利用の促進に努めます。

① ホームページ更新時に登録団体や貸館を拠点の利用を検討中の団体へ向けて貸室と貸出備品を写真で紹介しました。

② 拠点の利用促進のため年4回発行の「あおば社協だより」に毎号拠点情報を掲載しました。（駐輪場案内・利用者懇談会の報告・窓口満足度調査案内・コピー機とリソグラフの新機種設置についてなど）利用団体の広報誌・チラシなどの発行のためコピー機とリソグラフの入れ替えを行いました。

③ 情報コーナーは対象者や目的別の福祉保健活動コーナーを設置し見やすく必要な情報が探しやすいようにしました。配架や団体より希望があれば館内に掲示を行いました。

また、総合相談窓口として、福祉に関する相談を広く受け付け、本会に対応できないものについては、関係機関につなぐなどの対応を行いました。

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	275 件	335 件	247 件	72.4%	82.7%	56.0%
多目的研修室	180 件	176 件	115 件	73.3%	68.3%	47.3%
点字製作室	55 件	88 件	77 件	22.2%	35.8%	31.7%
録音室	25 件	21 件	2 件	10.3%	8.6%	0.8%
対面朗読室	190 件	179 件	42 件	75.3%	66.3%	16.9%

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	100 件	96 件	76 件	98.0%	96.0%	80.0%
多目的研修室	49 件	49 件	31 件	98.0%	98.0%	62.0%
点字製作室	23 件	3 件	1 件	44.0%	6.0%	2.0%
録音室	0 件	0 件	0 件	0%	0%	0%
対面朗読室	28 件	19 件	6 件	52.0%	38.0%	12.0%

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	75 件	76 件		69.7%	74.2%	
多目的研修室	27 件	31 件		40.9%	47%	
点字製作室	7 件	10 件		10.6%	15.2%	
録音室	13 件	9 件		19.7%	13.6%	
対面朗読室	12 件	23 件		18.2%	34.8%	

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

拠点におけるサービス向上のため、次の取組を行いました。

- ① 来館者に窓口や館内において利用者のみなさまが気持ちよくご利用いただけるよう職員全員で挨拶に取り組みました。
- ② 窓口満足度調査を 11 月 1 日から 30 日にかけて実施しました。窓口対応や拠点運営全般について調査票をお配りし利用者から評価と意見を頂きました。調査結果は集計の上職員会議や朝礼で共有し、拠点内の掲示版に調査結果と改善点について掲示を行いました。
- ③ ご意見箱を通年にわたり設置しました。拠点運営を含め本会事業や活動全般につ

いてご意見をいただきサービス向上に努める体制を整えましたがご意見などはありませんでした。

- ④ 利用者懇談会を年に2回開催しました。(第1回 8月29日、第2回令和7年2月3日)
※再掲

(4)利用調整会議等の開催

拠点の適正かつ公正な運営のため、利用団体への様々な情報提供を行いました。利用団体から拠点運営への意見を募る場として、利用者懇談会(年2回)を実施しました。

避難訓練については2月の利用者懇談会にて利用団体へ館内図を配布し避難経路について確認と周知を行いました。

開催実績	2回
参加団体数	27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

地区社協、地区民児協やボランティアグループの会議に参加し、地域のボランティアニーズ、活動課題の情報収集に努めました。今年度の相談傾向としては昨年度同様お祭りやイベントの依頼の他、施設の受け入れも再開しレクリエーションや傾聴の依頼が増えました。

ボランティア・市民活動団体分科会では、第1回ボランティア・市民活動分科会を実施しました(7月9日)。

今までの経験や団体の歴史、アピールポイントなどについて事前に考えてきていただき、当日「お互いの活動を知って連携について考えよう」をテーマにグループワークを行い、や今までの活動の振り返りや横のつながりを強めることが出来ました。

ある団体は今回実施した事前課題をメンバー全員で行い、「今までの活動の振り返りが出来ていい機会になった」とお話しいただきました。

第2回ボランティア分科会では、セルフ・カウンセリング普及協会にご協力いただき、講義とグループワークを行い、自分が大切にしている価値観や人によって考え方、感じ方が違うことを知ることが出来ました。(1月27日)

また地域にて、1月23日に山内地区民児協の研修でボランティアセンターの説明、1月25日にすすき野地区社会福祉協議会の理事会にてボランティアセンターの説明と点字体験を実施しました。

今後もより地域に出て他団体と連携していきます。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

ホームページにてボランティア情報を掲載するとともに、幅広い世代への周知のためInstagramも活用しました。

また「あおばボラセンだより」を発行、通年のあおばボランティアセンターのパンフレットを作成しました。

あおばボランティアセンターのパンフレットを通じさらにボランティアに関する

情報を発信していきます。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

個人や施設からボランティア派遣依頼を受け、各種ボランティアを調整しました。施設からのレクリエーションの依頼も少しずつ再開し始めました。

また今年度は個人の登録が昨年度よりも増加し、95名の登録がありました。

福祉教育支援においては、区内の小中学校から相談を受け、企画、講師の紹介・調整をしました。6月の小中校長会でプログラムを学校へ周知し、24件の授業を行いました。

今年度も先生に福祉教育終了後にアンケートに協力いただいています。アンケート結果をもとに今後の福祉教育の参考にしていきます。

また福祉教育の推進については、区内公立小中学校を対象とした本会独自財源による福祉教育推進助成金を案内し、14校から助成金申請がありました。

また今年度は恩田地区社会福祉協議会主催の「福祉と文化の集い」と谷本地区社協ボランティア会にて盲導犬ユーザーを実施しました。子どもから大人の方にお聞きいただき、福祉教育の啓発ができました。

地域向けの福祉教育推進を今後も力を入れていきます。

登録人数	個人	新規	107 名
		累計	376 名
	団体	新規	2団体
		累計	57 団体
相談件数			383 件
依頼件数			95 件
紹介人数			240 名
調整数			1,565 件

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

① 9月から10月にかけて拡大写本ボランティア「のあざみ」と共催で拡大写本ボランティア養成講座を実施しました。全8日間実施し、申し込みが8名ありました。そのうち拡大写本ボランティア「のあざみ」へ7名入会されました。

また今年度は青葉区区民活動支援センター主催の「まち活力フェ+」コーヒーボランティア養成講座に協力し、ボランティアの基礎について講話しました。定員10名のところ大きく上回る26名の申込があったそうです。今後も区活と連携していきます。

② 第1回ボランティア・市民活動団体分科会を実施しました。(7月9日)(内容は同上) 第2回は1月27日実施予定です。

また区内食事サービス関連ボランティア団体に検便検査料金の助成を行っています。4団体に助成しました。

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

会員団体やその他の活動団体のボランティアがつながり、交流やお互いの活動内容を知り合うことができるように、利用者懇談会を年2回開催しました。懇談会では視覚障害当事者からの話を聞いて、視野を広げるほか、「すごろくトーク」というツールを使って団体同士の活動団体の連携や活動の活性化を図る機会を設けました。

さらに、活動の周知とともにボランティアの募集や講座の開催などについて地域に発信し、参加のきっかけづくりを行いました。

福祉教育には障害当事者を講師に招き、学習と深めるとともに、学生ボランティア体験などを通じて、地域の小中学校やあおばコミュニティテラス（青少年地域活動拠点）との連携も行いました。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

日頃からの利用団体との交流や生活支援体制整備事業など各種区社協事業、第4期青葉区地域福祉保健計画の推進等を通じて、地域の福祉保健課題の把握に努めました。利用者懇談会では第5期地域福祉保健計画策定のためのアンケート調査を実施し、団体が抱える課題や目指す青葉区の姿について等意見収集を行いました。

子ども・青少年の健全育成については、区生活支援課と共催し、寄り添い型学習支援事業や子ども食堂、おもちゃのひろば等の年間でお部屋の貸出の場の提供を行いました。

4 その他

(1)職員体制、育成

①職員体制

・常勤職員

3名（うち管理者2名。区社協業務と兼務）

・非常勤職員

福祉保健活動拠点 4名（月～土曜日：17時～21時、日祝日：9時～17時）

ボランティアセンター 2名（月～土曜日：9時～17時）

※欠員はありませんでした。

③ 拠点管理職員の育成

来館者への対応力向上（窓口満足度向上）に向けて、職員全体研修として個人情報保護・コンプライアンス・事故防止・人権に関する研修を通じて、接遇などのスキルアップを図りました。

また、拠点管理職員全員でのミーティングや就業日報を活用した情報共有等を行い、より良い拠点環境の整備や対応ができるよう努めました。

③ ボランティアコーディネーターの育成

職員全体研修として実施した個人情報保護・コンプライアンス・事故防止・人権に関する研修を通じて、接遇などのスキルアップを図りました。定期的に実施しているボランティアセンター職員ミーティングや、日頃のコーディネート業務を通じて、スキルアップに努めました。

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>

利用時間

月～土曜日 午前 9 時～午後 9 時

日曜日・祝日 午前 9 時～午後 5 時

休館日

年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）

<建物・設備保守点検、小破修繕>

建物・設備保守点検

- | | |
|-------------|-------------|
| ・エレベーター設備保守 | 通年（業務委託） |
| ・消防設備点検 | 年 2 回（業務委託） |
| ・自動ドア点検 | 年 2 回（業務委託） |
| ・空調衛生設備保守 | 年 1 回（業務委託） |

<清掃業務について>

環境衛生維持

- | | | |
|-------|---------|------------------|
| ・日常清掃 | | 週 2 回（業務委託） |
| | | 週 1 回（障害者作業所へ委託） |
| ・定期清掃 | 床面 | 年 4 回（業務委託） |
| | 窓ガラス | 年 3 回（業務委託） |
| | 空調フィルター | 年 4 回（業務委託） |
| | 換気口 | 年 4 回（業務委託） |
| | 排水管 | 年 1 回（業務委託） |
| | トイレ特別清掃 | 年 2 回（業務委託） |
| ・害虫駆除 | | 年 2 回（業務委託） |

<警備業務について>

施設警備

- | | |
|-------|----------|
| ・機械警備 | 通年（業務委託） |
|-------|----------|

イ 苦情受付体制について

令和 6 年度 拠点に関する苦情は 0 件 ※その他事業への苦情 0 件

本会苦情解決規則、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」に準拠した苦情受付体制を整えています。

また、先に記載の「利用団体懇談会」や、拠点内に設置した「ご意見箱」、日々の窓口対応等、利用者からの要望や苦情を受付ける仕組みを複数設け、対応しています。

①苦情への対応手順

苦情受付担当者→実務責任者（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

※上記の仕組みの中で対応できない場合は、苦情解決調整委員（第三者委員）に助言をいただき、厳正な対応、サービスの改善に努めます。

②苦情解決制度の周知

- ・苦情担当者や責任者を拠点内に掲示。
- ・苦情解決制度の仕組みを拠点内に掲示し、わかりやすい周知に努めています。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

①連絡体制

施設内や法人内（市社会福祉協議会を含む）、並びに区役所との連絡体制を整え、緊急時の対応に備えています。

②職員の役割分担

「危機管理マニュアル」や「消防計画」に沿って、職員の役割分担を徹底し、緊急時に備えています。

③地域や関係機関との連携体制

大規模災害発生時には、区の災害対策本部、地域防災拠点、青葉区災害ボランティア連絡会との連携のもと、災害救援活動（災害ボランティアセンター）が行えるよう体制強化に努めています。

④事故防止への取組

職員だけでなく利用団体も緊急時に備えられるよう、利用団体懇談会にあわせて防災訓練を行っていますが、今年度は避難経路の確認、職員のみで防災訓練を行いました。また、防犯カメラを設置し、事件・事故等の抑止・予防に努めています。

⑤大規模災害時からの復旧

「事業継続計画」に基づき、1日も早い通常業務への復旧に努めます。

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「横浜市青葉区社会福祉協議会の保有する個人情報に関する規程」に基づき、個人情報の適切な管理に努めるとともに、毎年、個人情報保護に関する自主点検を行い、その保管・取扱状況を確認の上、対応が必要な場合は改善策を講じています。

また、誰もが閲覧可能な「個人情報取扱業務概要説明書」を設置し、取り扱う個人情報の収集範囲を明示し、また情報開示請求に対応するべく、個人情報開示関係書類申出書、結果通知書等を整備しています。

本会職員においては、毎年度当初に、職場内での個人情報保護研修を実施するほか、可能な限り複数の職員を外部研修に派遣し、その内容を職場内で伝達研修することで、個人情報の取扱いに関する注意喚起を継続しています。

オ 環境への配慮及び取組について

①よこはま3R夢(スリム)プランに基づいた環境配慮行動の推進

- ・再利用、リサイクルを徹底し、廃棄物の発生抑制に努めています。
- ・廃棄物の分別を徹底しています。
- ・再生品、再使用品の積極的に活用しています。
- ・利用者に対し、ごみ持ち帰りの協力を依頼しています。

②職員・拠点利用者ともに省エネへの取り組み

- ・不要な照明の消灯に努めています。
- ・拠点内の冷暖房の適正温度設定実施の協力を依頼しています。
- ・職員の季節に合った服装の徹底（クールビズ・ウォームビズ）に努めています。

令和6年度 横浜市青葉区福祉保健活動拠点 収支予算書及び報告書

収入の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料	17,699,536		17,699,536	17,925,788	△ 226,252	横浜市より
自主事業収入（指定管理料充当の自主事業）	512,000		512,000	596,233	△ 84,233	市社協補助金
雑入	360,000	0	360,000	302,706	57,294	
印刷代	171,000		171,000	156,110	14,890	拠点利用コピー代・公衆電話
自動販売機手数料	168,000		168,000	125,596	42,404	
その他	21,000		21,000	21,000	0	区老連光熱水費負担分
その他	16,000		16,000	8,000	8,000	(技術ボランティア講座)参加費@800×10
収入合計	18,587,536	0	18,587,536	18,832,727	△ 245,191	

支出の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明	法人本部経費
人件費	10,668,000	0	10,668,000	9,907,168	760,832		
給与・賃金	9,399,000		9,399,000	8,316,757	1,082,243		
社会保険料	705,000		705,000	688,581	16,419	法定福利費@669,226	
通勤手当	300,000		300,000	651,630	△ 351,630		
健康診断費	10,000		10,000	0	10,000		
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	6,000	0	@500×12	
退職給付引当金繰入額	248,000		248,000	244,200	3,800		
事務費	1,957,057	0	1,957,057	2,104,572	△ 147,515		
旅費	30,000		30,000	1,760	28,240		
消耗品費	749,057		749,057	1,094,401	△ 345,344	消耗品費	
会議謝い費			0	0	0		
印刷製本費	100,000		100,000	42,350	57,650	利用申請書印刷	
通信費	467,000		467,000	145,102	321,898	電話@58,496 後納郵便@86,606	
使用料及び賃借料	9,000	0	9,000	8,400	600		
自販機目的外使用料（横浜市への支出）	9,000		9,000	8,400	600	自動販売機目的外使用	
その他			0	0	0		
備品購入費	100,000		100,000	494,391	△ 394,391		
図書購入費			0	0	0		
施設賠償責任保険	10,000		10,000	9,930	70	損保ジャパン	
職員等研修費	5,000		5,000	0	5,000		
振込手数料	30,000		30,000	34,770	△ 4,770	EB振込手数料	
リース料	417,000		417,000	249,428	167,572	2階印刷機コインペンダー@11,220 マット@13,728 AED@84,480 事務所パフォーマンスチャージ@140,000	
手数料			0	0	0		
地域協力費			0	0	0		
その他	40,000		40,000	24,040	15,960	利用者懇談会手話通訳(年1回)	
事業費	0	0	0	374,054	△ 374,054		
自主事業費（指定管理料充当の自主事業）			0	374,054	△ 374,054		
管理費	5,162,479	0	5,162,479	5,616,133	△ 453,654		
光熱水費	1,968,000		1,968,000	2,293,202	△ 325,202	電気@2,162,452 水道@130,750	
清掃費	472,271		472,271	768,885	△ 296,614	定期清掃@768,885	
修繕費	300,000		300,000	475,200	△ 175,200		
機械警備費	574,200		574,200	574,200	0	ALSOK	
設備保全費	893,050	0	893,050	1,108,910	△ 215,860		
空調衛生設備保守	265,650		265,650	352,660	△ 87,010	エアコン・24時間換気システム清掃	
消防設備保守	47,300		47,300	41,250	6,050	アームス(年2回)@41,250	
電気設備保守	500,500		500,500	500,500	0	昇降機保守@415,800 自動ドア@84,700	
害虫駆除清掃保守	39,600		39,600	39,600	0	害虫駆除@39,600	
駐車場設備保全費			0	0	0		
その他保全費	40,000		40,000	174,900	△ 134,900	排水溝清掃@39,800	
共益費			0	0	0		
その他	954,958		954,958	395,736	559,222	HP管理@311,190 カーテンクリーニング@	
公租公課	800,000	0	800,000	830,800	△ 30,800		
事業所税			0	0	0		
消費税	800,000		800,000	828,800	△ 28,800	消費税	
印紙税			0	2,000	△ 2,000		
その他			0	0	0		
その他			0	0	0		
支出合計	18,587,536	0	18,587,536	18,832,727	△ 245,191		
差引	0	0	0	0	0		

自主事業費 収入	512,000	0	512,000	596,233	△ 84,233
自主事業費 支出	0	0	0	374,054	△ 374,054
自主事業 収支	512,000	0	512,000	222,179	289,821

管理許可・目的外使用許可に関わる収入	168,000	0	168,000	125,596	42,404	目的外使用許可(自販機)による手数料収入
管理許可・目的外使用許可に関わる支出	9,000	0	9,000	8,400	600	目的外使用許可(自販機)による横浜市への支
管理許可・目的外使用許可に関わる収支	159,000	0	159,000	117,196	41,804	

※各大項目の内訳については、「その他」欄に集約して記載している場合もあります。