

# 平成 29 年度 福祉保健活動拠点事業報告書

## 施設名

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

会員プロジェクトにおいて、①障がい児者連携プロジェクト会議において「大雨ワークショップ」②社会福祉法人の地域貢献の講演会を開催しました。

また、昨年度実施した子どもの貧困講演会の内容を更に推進するため、あおぼ子ども食堂実行委員会に対し、会場を週2回提供しました。

本会の各部会・分科会・連絡会を開催し、団体同士がお互いの活動を知り、横のつながりが深まりました。

拠点内に利用団体情報コーナーを設置し、団体間の情報共有促進に努めました。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

老朽化の進んでいたプロジェクターやワイヤレスマイクなど拠点貸出備品の更新を行いました。

また、区内活動者に対する印刷機・カラーコピー機の低料金での提供や無料貸出機材の提供を行いました。

総合相談窓口機能の充実を図るとともに、様々な福祉保健情報の収集ができるよう引き続き情報コーナーを常設設置し、広く収集した福祉保健活動情報や地域活動情報を整理、配架、掲示しました。

また、広く福祉に関する相談を受け付け、本会で対応できない場合も関係機関を紹介するなど対応しました。

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	304件	356件	247件	79.1%	84.8%	69.7%
多目的研修室	212件	223件	190件	84.0%	80.7%	73.8%
点字製作室	95件	109件	42件	37.7%	38.5%	17.2%
録音室	102件	137件	51件	41.4%	53.3%	20.1%
対面朗読室	171件	242件	103件	66.4%	83.6%	40.6%

土曜	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	78件	74件	55件	98.0%	98.0%	89.8%

多目的研修室	43 件	42 件	7 件	87.8%	85.7%	14.3%
点字製作室	32 件	19 件	2 件	65.3%	34.7%	4.1%
録音室	14 件	13 件	7 件	28.6%	26.5%	14.3%
対面朗読室	45 件	35 件	4 件	87.8%	67.3%	8.2%

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	44 件	37 件		45.5%	36.4%	
多目的研修室	25 件	25 件		37.9%	36.4%	
点字製作室	18 件	13 件		25.8%	19.7%	
録音室	17 件	21 件		25.8%	31.8%	
対面朗読室	59 件	54 件		89.4%	81.8%	

### (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、次のとおり各種取組を行いました。

- ①窓口満足度調査の実施（年1回）：窓口対応や拠点運営全般についても調査票にて利用者から評価や意見を頂き、調査結果は集計のうえ、要望事項への回答も含めて拠点内に掲示を行い、改善につとめました。
- ②ご意見箱の設置：本会独自の「ご意見箱」を設置し、拠点運営を含め、本会事業や活動全般について意見を頂き、サービスの改善や向上に努めました。
- ③利用団体懇談会の開催（下記参照）

### (4)利用調整会議等の開催

拠点の適切かつ公正な運営のため、指定管理者として利用団体への様々な情報提供を行うとともに、利用団体から拠点運営への意見を募る場として、利用団体懇談会を年2回開催しました。

8月の利用団体懇談会では、ボランティアセンターを紹介し、利用団体にボランティア活動や福祉教育の協力を依頼しました。また、グループワークを行い、お互いの活動を共有し、連携の可能性について意見交換を行いました。

3月の懇談会では、利用団体と共に緊急時の対応に備えるため、防災訓練を実施しました。

開催実績	2 回
参加団体数	57 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、民児協、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、活動課題の情報を収集し、地区支援としてボランティア支援計画を立てました。  
特に生活支援活動を推進するため、地区社協会議や民児協にて、個別支援・在宅支援の理解・啓発を進め、生活支援ボランティア活動の推進を行いました。

### (2) ボランティアに関する広報、情報提供

今年度から区社協への運営移管に伴い、新ボランティアセンターのパンフレットを作成し、民児協定例会、地域のサロンなどで配布・情報提供しました。  
また、2月に1回発行する社協だよりにボランティアセンター・福祉教育の記事を掲載しました。その記事がきっかけとなり、地区でのちょこっとボランティア活動の立ち上げやHUG訓練（避難所運営ゲーム）の実施などにつながりました。  
加えて、ホームページにてボランティア募集の掲載、ブログにて団体の紹介などを行いました。  
また、区内の生活支援活動団体による情報交換会を開催し、ネットワークの強化に努めるとともに、拠点利用者懇談会においては、ボランティアセンター事業の紹介を行い、更なるボランティア活動の推進に努めました。

### (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、各種ボランティア調整を実施するとともに、お話し相手養成講座、点訳ボラ養成講座を開催しました。  
各講座ともに終了後の団体化支援、既存団体への参加促進に努めました。  
また、ボランティアセンター事業について、地区民児協、地域のサロン等にて積極的に周知を行うとともに、地区のちょこっとボランティアの立ち上げ支援も行いました。  
福祉教育支援においては、区内の小中学校 39 件から相談を受け、内容の企画、講師の紹介・調整、運営の協力を行いました。  
また、福祉用具の貸出物品として、ユニバーサルデザイングッズ、避難所運営ゲーム（HUG）を新たに購入しました。  
ユニバーサルデザイングッズについては、あおば区民まつりにて展示、地域ケアプラザにも貸し出しました。  
また、HUGについては地区の家庭防災員の研修時に使用し、地域における防災活動の支援として役立てました。

登録人数	個人	新規	72 人
		累計	604 人
	団体	新規	34 団体
		累計	52 団体
相談件数			256 件
依頼件数			128 件
紹介人数			358 人
調整数			1, 419

#### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

お話し相手養成講座、点訳ボラ養成講座を開催し、講座終了後の団体化支援、既存の団体への参加促進に努めました。

ボランティア分科会については、年3回開催し、情報交換をメインに行いました。その内の2回については生活支援団体に特化し、区内のNPOや地区社協にも呼びかけ情報交換を行いました。

夏休みボランティア講座を開催し、ボランティアのオリエンテーション、区内福祉施設に対する受入協力を行い、ボランティア体験の促進に努めました。

食に関するボランティアグループに対する検便検査費用助成を延べ13団体に対し行いました。

福祉教育の推進のため、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、26校の申請がありました。

福祉教育の実施支援を行い、各学校の福祉教育の取組を本会ブログにて紹介しました。

あおば区民まつりにて、地域ケアプラザと協力し、福祉教育ブースを出展しました。

認知症サポーター養成講座については、地域ケアプラザ、キャラバンメイトと協力の上、小中学校、老人クラブを対象に開催しました。

上記に加えて、避難所運営ゲーム、住民支え合いマップづくり研修などを地域向けに実施しました。

### 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

本会は、区内130を超える福祉保健活動団体が会員となる会員組織です。加えて、本会が進める「身近な地域のつながり・支えあい活動推進事業」により、職員も様々な地域団体の活動に出向いています。

このメリットを活かし、拠点利用団体の他、会員団体や職員が地域から得た様々な情報を本会事業に反映させるとともに、関連機関にも積極的に提供し、接点のなかった団体や関連機関をつなげ、団体間の交流を進めていきます。

また、互いの活動を理解し、それぞれの福祉保健活動が連携するきっかけづくりの場となることを意識し、取組みを行っています。

#### (2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

本会は社会福祉法第109条において、「地域福祉の推進を図ることを目的とする団体」として位置づけられた公共性・公益性の高い民間社会福祉団体です。

本会の全ての事業や活動は、平成25年から取り組んでいる住民個人の生活課題を把握し、区民と共に地域課題として認識して課題解決を図る「身近な地域のつながり・支えあい活動推進事業」を基盤としています。

この活動に加え、平成28年度から取り組む生活支援体制整備事業や第3期青葉区地域福祉保健計画の推進においては第1層生活支援コーディネーターや各地区担当とともに積極的に地域に出向き、青葉区役所や区内地域ケアプラザと一体的になって、区民の方々とともに「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作ります」活動を進めています。

## 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、土・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）

#### ②職員育成

来館者の窓口満足度向上のため、接遇研修に参加。また、拠点管理職員全員で、定期的なミーティングを開催することで、日々の拠点管理業務に関する確認・検討の機会を設けます。

#### ③ボランティアコーディネーター

最新のボランティア動向を把握するため、区内で活動する各種ボランティア団体の現状や課題などを地区担当と共有し、ボランティア分科会にも参加しました。市社会福祉協議会が実施する研修等にも積極的に受講しました。

## 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・公正な施設管理に努めます。特に施設管理業務における委託業者を選定する際は、見積合わせや入札等の適切な方法をとるとともに、質の確保や経費節減の視点を持った選定に努めています。

また、拠点開設から12年目を迎え、設備・備品の一部に老朽化が見られますが、委託業者による点検の他、職員による日常点検により、故障・事故等の発生を未然に防ぐとともに、計画的な整備・更新や修繕に努めています。

#### <開館時間>

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・設備の保守点検、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）
- ・消防用設備点検 年 2回（業務委託）
- ・自動ドア点検 年 2回（業務委託）

##### 小破修繕

- ・ロッカー鍵修理
- ・多目的トイレ照明安定器交換
- ・録音室照明等修繕
- ・事務所内電話修繕および移設
- ・1階トイレボールタップ修繕
- ・マイクスタンド修繕
- ・貸出用プロジェクター修理
- ・非常通報予備電源用バッテリー交換

#### <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（障がい者作業所へ委託）  
年 18回（障がい当事者就労支援団体に委託）
- ・定期清掃 床面 年 4回（業務委託）  
窓ガラス 年 3回（業務委託）  
照明器具 年 1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）
- ・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

29年度 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

「事故・緊急対応マニュアル」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実施しました。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。

なお、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きます。

## 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。



## 平成29年度 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

(税込、単位：円)

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	14,833,000		14,833,000	14,794,256	38,744	横浜市より
事業収入			0	0	0	
雑入	758,000	0	758,000	655,529	102,471	
印刷代	405,000		405,000	315,245	89,755	拠点コピー機・印刷機代
その他(区老連負担金 他)	23,000		23,000	23,200	△ 200	水道光熱費等を按分し請求、公衆電話利用料
その他(市社協補助金)	330,000		330,000	317,084	12,916	市社協補助金
<b>収入合計</b>	<b>15,591,000</b>	<b>0</b>	<b>15,591,000</b>	<b>15,449,785</b>	<b>141,215</b>	

## 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
<b>人件費</b>	<b>9,653,000</b>	<b>0</b>	<b>9,653,000</b>	<b>9,461,251</b>	<b>191,749</b>	
給与・賃金	8,290,000		8,290,000	8,022,340	267,660	
社会保険料	725,000		725,000	724,903	97	
通勤手当	330,000		330,000	485,892	△ 155,892	
健康診断費	10,000		10,000	6,916	3,084	
勤労者福祉共済掛金			0	0	0	
退職給付引当金繰入額	298,000		298,000	221,200	76,800	
<b>事務費</b>	<b>1,084,000</b>	<b>0</b>	<b>1,084,000</b>	<b>1,528,658</b>	<b>△ 444,658</b>	
旅費			0	0	0	
消耗品費	242,000		242,000	693,722	△ 451,722	コピー用紙、インク、文房具、ゴミ袋、洗剤、他
会議備い費			0	0	0	
印刷製本費			0	0	0	
通信費	40,000		40,000	36,494	3,506	公衆電話
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
横浜市への支払分			0	0	0	
その他			0	0	0	
備品購入費	50,000		50,000	73,440	△ 23,440	ワイヤレスマイク付拡声器スピーカー
図書購入費			0	0	0	
施設賠償責任保険	10,000		10,000	9,900	100	
職員等研修費			0	0	0	
振込手数料	30,000		30,000	0	30,000	
リース料	692,000		692,000	621,516	70,484	コピー機、印刷機、マット
手数料			0	0	0	
地域協力費			0	0	0	
その他( )	20,000		20,000	93,586	△ 73,586	求人広告料@75,600、手話通訳@17,986
<b>事業費</b>	<b>307,000</b>	<b>0</b>	<b>307,000</b>	<b>109,642</b>	<b>197,358</b>	
事業費	307,000		307,000	109,642	197,358	
<b>管理費</b>	<b>3,996,000</b>	<b>0</b>	<b>3,996,000</b>	<b>3,830,278</b>	<b>165,722</b>	
光熱水費	1,700,000	0	1,700,000	1,391,814	308,186	
電気料金	1,400,000		1,400,000	1,284,540	115,460	
ガス料金			0	0	0	
水道料金	300,000		300,000	107,274	192,726	
清掃費	654,000		654,000	712,911	△ 58,911	日常・定期清掃、障害関係団体による清掃
修繕費	150,000		150,000	111,256	38,744	
機械警備費	551,000		551,000	518,400	32,600	@43,200×12ヶ月
設備保全費	701,000	0	701,000	683,640	17,360	
空調衛生設備保守	200,000		200,000	0	200,000	
消防設備保守	25,000		25,000	24,840	160	消防設備等点検
電気設備保守	476,000		476,000	467,640	8,360	エレベーター保守、自動ドア保守
害虫駆除清掃保守			0	38,880	△ 38,880	害虫駆除
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費			0	152,280	△ 152,280	電話機増設
共益費			0	0	0	
その他( )	240,000		240,000	412,257	△ 172,257	第三者評価受審@216,000、ルート回収経費他
<b>公租公課</b>	<b>551,000</b>	<b>0</b>	<b>551,000</b>	<b>558,700</b>	<b>△ 7,700</b>	
事業所税			0	0	0	
消費税	550,000		550,000	556,300	△ 6,300	
印紙税	1,000		1,000	2,400	△ 1,400	
その他( )			0	0	0	
<b>支出合計</b>	<b>15,591,000</b>	<b>0</b>	<b>15,591,000</b>	<b>15,488,529</b>	<b>102,471</b>	
差引	0	0	0	△ 38,744	38,744	