

# 平成 30 年度 福祉保健活動拠点事業報告書

## 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

ボランティア・市民活動分科会において、在宅の生活支援活動等を行う団体を対象とした情報交換・検討を実施しました。

また、子どもの居場所づくりにおいては、昨年度に引き続き、あおば子ども食堂実行委員会に対し、週2回会場を提供するとともに、こどもの居場所づくり連絡会を開催しました。

本会の各部会・分科会の開催を通して、団体同士が互いの活動を知り、横のつながりを築く機会を提供しました。

拠点内に利用団体情報コーナーを設置し、団体間の情報共有の促進に努めました。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

利用者懇談会で要望のあったW i - F i 設備や避難はしごを設置し、安全・安心に利用できる環境整備に努めました。

また、区内の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。

福祉に関する区民からの問い合わせにワンストップで対応する総合相談窓口としての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可能とな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につなげ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	228 件	357 件	253 件	64.3%	78.7%	59.8%
多目的研修室	139 件	181 件	155 件	57.0%	62.3%	60.7%
点字製作室	79 件	120 件	59 件	32.4%	43.9%	23.8%
録音室	76 件	100 件	27 件	31.1%	38.1%	10.7%
対面朗読室	141 件	221 件	76 件	57.0%	70.5%	31.1%

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	74 件	81 件	39 件	95.8%	95.8%	70.8%

多目的研修室	45 件	46 件	2 件	93.8%	93.8%	4.2%
点字製作室	28 件	27 件	3 件	58.3%	54.2%	4.2%
録音室	7 件	14 件	0 件	14.6%	25.0%	0%
対面朗読室	16 件	32 件	2 件	31.3%	47.9%	4.2%

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	33 件	53 件		37.3%	58.2%	
多目的研修室	27 件	48 件		40.3%	64.2%	
点字製作室	11 件	9 件		16.4%	13.4%	
録音室	15 件	11 件		22.4%	16.4%	
対面朗読室	51 件	55 件		74.6%	79.1%	

### (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の調査票にて利用者から評価・意見をいただき、調査結果は集計の上、要望事項への回答も含めて拠点内に掲示し、改善に努めました。

#### ② ご意見箱の設置（通年）

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の意見をいただき、サービスの向上に努める体制を整えました。

#### 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。

10 月に開催した利用団体懇談会では、昨年度末に開催した懇談会で要望があった事項について、対応状況の報告を行いました。Wi-Fi 設置や避難はしご等、実際に改善に結びついた事項もあり、聞きっぱなしにせず、利用者の声を大切にし運営に努めました。

開催実績	2 回
参加団体数	59 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。

特にちょこボラ等の生活支援ボランティアやサロンに参加するための移動手段の確保等のニーズが高まっています。

今後、これらのニーズを身近な地域での支え合い活動で解決していけるよう地区社協を中心に話し合いの場を設けていきます。

### (2) ボランティアに関する広報、情報提供

2ヶ月に1回発行する社協だよりにボランティアセンターや福祉教育の記事を掲載しました。

あわせて、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、ブログでは地域の活動団体の取組を積極的に発信しました。

区老連主催のシニア大学やおおぼ de スタートセミナー等でボランティア活動に関する講義を行いました。

### (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、手話入門講座を開催し、区内ボランティアグループや横浜市が主催する通年の手話奉仕員養成講座への参加につなげました。

また、ボランティアセンター事業について地区民児協や地区社協等に積極的に周知するとともに、身近な地域でのちょこっとボランティア活動の立上げ支援を引き続き行いました。

福祉教育支援においては、区内の小中学校 42 校から相談を受け、企画、講師の紹介・調整、運営の協力を行いました。

災害時への対応については、区災害ボランティア連絡会の活動を広く地域に周知しました。

登録人数	個人	新規	91 人
		累計	692 人
	団体	新規	13 団体
		累計	76 団体
相談件数			309 件
依頼件数			164 件
紹介人数			464 人
調整数			1,915

#### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

ボランティア活動者の支援については、活動中にも細目に連絡をし、活動状況を把握する等、安心して活動できるようサポート体制の強化に努めました。

昨年度開催したお話相手ボランティア講座の修了者を中心にグループ化した「ことの葉」の活動支援を行うとともに、技術系ボランティアグループの支援として手話入門講座を開催しました。

夏休みボランティア体験では、中高生を中心としたボランティアに対するオリエンテーション、活動先の調整等を行いました。

福祉教育の推進については、福祉教育ボランティア養成講座を開催し、新たな担い手の確保に努めるとともに、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、21校に対して助成金を交付しました。

認知症サポーター養成講座については、地域ケアプラザ、キャラバンメイトに協力いただき、小中学校、老人クラブ、企業、ボランティアグループ等を対象に開催しました。

上記に加え、HUG（避難所運営ゲーム）研修を開催し、地域における防災活動の充実に努めました。

### 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で構成される会員組織です。加えて、本会が進める「身近な地域のつながり・支え合い活動推進事業」により、職員は様々な地域団体の活動に出向き、多くの地域関係者との接点を築いています。

これらのメリットを活かして、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、関連団体にも積極的に情報提供し、接点のなかった団体同士をつなげ、団体間の交流促進に努めています。

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、取組を進めています。

#### (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、区民ととも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・支え合い活動推進事業」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 12 地域ケアプラザと一体になって、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拠点管理職員の育成

来館者の窓口満足度向上のため、職員の接遇研修や学習会を開催しました。

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に努めました。

#### ③ボランティアコーディネーターの育成

接遇研修等の受講はもとより、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へのヒアリングを行うとともに、市社会福祉協議会等が実施する外部研修受講による更なるスキルアップを図りました。

## 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

- ・録音室防音扉ドアクローザー修理
- ・録音室マイクスタンド修理
- ・リソグラフ（RZ770）排版丸ベルト交換修理
- ・エアコン修理（団体交流室1）
- ・放送設備修理
- ・リモコン修理
- ・電気温水器水漏れ修理
- ・蛍光灯交換

#### <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

30年度 1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。

(指定管理者が記入する様式)

## 平成30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

(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	222,319	15,055,319	15,055,319	0	横浜市より
事業収入	0	0	0	0	0	
雑入	371,000	0	371,000	354,149	16,851	
印刷代	350,000		350,000	333,149	16,851	拠点コピー機・印刷機
自動販売機手数料			0		0	
その他(区老連負担金)	21,000		21,000	21,000	0	光熱水費等を按分し請求
<b>収入合計</b>	<b>15,204,000</b>	<b>222,319</b>	<b>15,426,319</b>	<b>15,409,468</b>	<b>16,851</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>9,058,926</b>	<b>594,074</b>	
給与・賃金	8,145,000		8,145,000	7,733,658	411,342	
社会保険料	765,000		765,000	639,252	125,748	
通勤手当	485,000		485,000	491,676	△ 6,676	
健康診断費	10,000		10,000	5,940	4,060	
勤労者福祉共済掛金			0	0	0	
退職給付引当金繰入額	248,000		248,000	188,400	59,600	
<b>事務費</b>	<b>927,000</b>	<b>0</b>	<b>927,000</b>	<b>1,164,689</b>	<b>△ 237,689</b>	
旅費			0	0	0	
消耗品費	491,000		491,000	636,863	△ 145,863	清掃用品、トイレットペーパー、エアコン用ファン、無線LAN、印刷機イン
会議備い費			0	0	0	
印刷製本費			0	0	0	
通信費	140,000		140,000	136,368	3,632	公衆電話@36,450、料金後納@99,918
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	100,000		100,000	74,952	25,048	避難はしご
図書購入費			0	0	0	
施設賠償責任保険	10,000		10,000	7,590	2,410	施設賠償責任保険料
職員等研修費			0	0	0	
振込手数料	30,000		30,000	30,456	△ 456	
リース料 印刷機	136,000		136,000	172,185	△ 36,185	2階印刷機・コインハンダー@69,561、マット@19,680、AED@82,944
手数料			0	13,875	△ 13,875	リソグラフ解約手数料@5,475、行政財産目的外使用料@8,400
地域協力費			0	0	0	
その他( )	20,000		20,000	92,400	△ 72,400	福利厚生(事務費)@6,000、求人広告@86,400
<b>事業費</b>	<b>297,000</b>	<b>0</b>	<b>297,000</b>	<b>347,499</b>	<b>△ 50,499</b>	
事業費	297,000		297,000	347,499	△ 50,499	ボランティアセンター(消耗品、電話代、料金後納、業務委託)
<b>管理費</b>	<b>3,766,000</b>	<b>222,319</b>	<b>3,988,319</b>	<b>3,918,069</b>	<b>70,250</b>	
光熱水費	1,370,000	0	1,370,000	1,438,040	△ 68,040	
電気料金	1,300,000		1,300,000	1,362,515	△ 62,515	
ガス料金			0	0	0	
水道料金	70,000		70,000	75,525	△ 5,525	
清掃費	654,000		654,000	597,862	56,138	日常清掃・定期清掃、カーテンクリーニング
修繕費	150,000	222,319	372,319	372,319	0	
機械警備費	551,000		551,000	518,400	32,600	
設備保全費	701,000	0	701,000	544,320	156,680	
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	
電気設備保守	476,000		476,000	480,600	△ 4,600	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	
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費			0	0	0	
共益費			0	0	0	
その他( )	340,000		340,000	447,128	△ 107,128	ルート回収@225,852、機密廃棄@100,000、コピー機パフォーマンスチャージ@30,000、ネットワーク・勤怠システム経費@70,000、エアコン点検@
<b>公租公課</b>	<b>561,000</b>	<b>0</b>	<b>561,000</b>	<b>524,700</b>	<b>36,300</b>	
事業所税			0	0	0	
消費税	561,000		561,000	522,700	38,300	
印紙税			0	2,000	△ 2,000	
その他( )			0	0	0	
<b>支出合計</b>	<b>15,204,000</b>	<b>222,319</b>	<b>15,426,319</b>	<b>15,013,883</b>	<b>412,436</b>	
差引	0	0	0	395,585	△ 395,585	