

令和元年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市旭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

- 利用団体に対する助成金やボランティア保険（活動保険）などの積極的な案内を行いました。
- 情報紙等の配布により、ボランティアニーズへの理解を深めました。
- 興味ある活動・利用団体等につなぐボランティアコーディネートを行いました。
- 令和2年3月31日現在利用登録団体数：138団体

(2) 拠点の利用促進に関すること

- ボランティア講座の実施「傾聴講座（9/7・9/21）」
 - ・土曜日に開催し、利用率の向上につなげました。
- 「あさひいきいき宣言」の発行（年3回）
 - ・拠点の周知のために毎号ごとに拠点の地図を掲載しました。
 - ・No.102（11/1発行）
 - 「ボランティアセンターだより」のコーナーを設けて、ボランティア体験レポートやボランティア活動の相談の流れを紹介しました。
- ホームページから利用登録申請書をダウンロードできるようにしました。

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	327	310	146	65.0	62.5	48.8
多目的研修室	132	136	130	55.0	56.3	54.2
点字製作室	156	93	22	65.0	38.3	9.2
録音室	35	29	3	14.6	12.1	1.3
対面朗読室	115	115	127	47.5	47.9	52.9

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	57	40	4	47.5	33.3	8
多目的研修室	35	34	44	29.2	28.3	88
点字製作室	19	7	1	15.8	5.8	2
録音室	12	17	0	10	14.2	0
対面朗読室	17	19	0	14.2	15.8	0

※利用件数に関しては延べ件数を設定

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

- 窓口満足度調査の実施（11/1～11/30）
 - ・回答者：94名
 - ・結果については館内に掲示し、いただいたご意見については、回答とともに改善策を掲示しました。
- 音声訳ボランティアの要望に応え、音声訳機器を更新しました。
- 経年劣化による空調機の故障やトイレの異臭、壁の凹みに対して、補修等に対応しました。
- ホームページをウェブアクセシビリティ（JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに準拠）対応とし、誰にでも見やすい作りで情報提供を行い利用促進につなげました。
- 窓口等にアルコール消毒液を設置し、感染症の予防対策を実施しました。

(4) 利用調整会議等の開催

- 日 程 3月19日（木）
- 場 所 旭区福祉保健活動拠点
- 内 容 （1）窓口満足度調査の報告について
（2）令和2年度の旭区福祉保健活動拠点の利用について
（3）その他
- 結 果 新型コロナウイルス感染症（COVID-19）拡大防止に伴い中止。
開催中止通知とともに、アンケートを送付しました。
アンケート集計結果…41枚／138枚 回収
拠点設備等運営についての自由記載

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

- チラシ等の最新情報の配架掲示
 - ・ボランティア講座等のチラシについて、申込日や締切日を付箋で標記し、来館者に分かりやすい掲示を心掛けました。
- 施設のボランティアニーズ情報の把握
 - ・施設内のボランティアニーズや募集内容について、一覧にし、ボランティア登録者に送付するとともに、区内地域ケアプラザ・地区センターに配架を依頼しました。
- ボランティア登録者への登録更新の実施
 - ・更新に合わせて、登録ボランティアが知りたい情報や受けたい講座等についてアンケートを実施しました。その結果を参考に講座内容の計画立案を行いました。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

- 「あさボラ通信の発行」（年3回発行）
 - ・7月号
 - 【内容】 イベント情報、当事者団体のボランティア募集等
 - ・9月号
 - 【内容】 認知症サポーター養成講座、施設で活躍するボランティア紹介等
 - ・2月号
 - 【内容】 「活動ホームあさひ」のボランティア活動の様子、ボランティア保険等の案内
 - ・各号共通でボランティアセンターを通じて活動する方や施設にスポットを当て、活動をイメージしやすくなるよう工夫しました。
 - ・登録ボランティアへの配布の他、区内施設に配架依頼し、新規登録者の発掘につなげました。また、希望者にはメールによる配信を行いました。
- 「ボランティア募集一覧」の発行（年3回発行）
 - ・施設でのボランティア募集一覧、ボランティア活動のポイントを掲載しました。（あさボラ通信と同時発行）
- 「あさひいきいき宣言」の発行（年3回発行）
 - ・拠点の周知のために、毎号、拠点の地図を掲載。
 - ・No. 102（11/1発行）
 - 「ボランティアセンターだより」のコーナーを設け、高校生のボランティア体験レポートやボランティア活動の相談の流れを紹介しました。
 - ・No. 103（3/1発行）
 - 拠点登録団体である「朗読録音ボランティアなみの会」の厚生労働大臣表彰受賞を紹介。併せて視覚障害者へのボランティア活動の紹介を行い、「自分もやってみたい」という問い合わせにつながりました。
- ボランティアに関する情報の提供
 - ・ボランティア向けの講座、研修会の周知チラシや、各団体の活動紹介のチラシなどを館内に配架、掲示しました。
 - ・区社協事業を通じて得られたボランティアに関する情報を必要に応じて提供しました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

○ ボランティアコーディネートについて

- ・ 活動終了後に感想を聞くなど丁寧なフォローアップを行いました。
- ・ ボランティア活動者に対してはボランティア行事保険やボランティア活動保険について、申込内容の注意点を明記した案内文を送付しました。

○ ボランティアセンター運営委員会の実施（年3回実施）

- ・ 今年度よりボランティアセンターの在り方について議論を行いました。

○ 登録者の情報更新

- ・ 平成31年4月に登録ボランティアの登録更新を実施しました。

○ 地域へつなぐコーディネート

- ・ 個人からのボランティア依頼については、「困りごと」を地域で丸ごと受止めるという意識のもと、区社協事業や関係機関との連携により解決を図りました。

登録人数	個人	新規	68人
		累計	314人
	団体	新規	54団体
		累計	133団体
相談件数			2474件
依頼件数			228件
紹介人数			252人
調整数			2228件

（令和2年3月末時点）

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

○ 「傾聴講座」の実施（9/7:17名、見学会：のべ21名、9/21:18名参加）

- ・ 拠点を利用し、定期的な活動をしている「旭ふれあいコール」及び「旭区地域生活支援拠点ほっとぽっと」と共催で実施しました。
- ・ 傾聴に関する基本的な知識や、活動の基礎となるコミュニケーションの取り方など傾聴の技法を学びました。
- ・ 1日目と2日目の間に希望者による共催先の見学会を設け、活動に結びつく工夫をしました。

○ 障害理解講座の開催

- ・ 「ボランティアのための車椅子入門講座」7/31:15名参加。
- ・ 「障害ってなんだろう 視覚障害者の誘導の仕方を学ぶ」3/10開催予定
※新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止。

○ 「ボランティア受け入れ講座」 2/25:12施設14名参加

- ・ 施設としてボランティアとの円滑な関係が築けるよう、また、今後の施設ボランティア活動に活用できるよう、施設職員を対象に、ボランティア受け入れの基礎知識を学び、受入課題について情報共有を行いました。

○ ボランティア活動へのフォロー

- ・ 日頃の電話やメール等により、ボランティアに対しフォローを行いました。
- ・ 施設が抱えるボランティアに関する課題や相談について、フォローを行いました。
- ・ 活動内容を広報紙に掲載するなどして、ボランティア活動状況を紹介しました。

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

- 「あっぱれフェスタ」への協力
 - ・7/5、7/6の会場として拠点を貸し出し、障害者に活動の場を提供しました。
- 助成金や保険等の情報提供を行うなどケアプラザと協力して支援を行いました。
- 旭区市民活動支援センター「みなくる」との連携には至りませんでした。今後は情報交換の場の設定を検討していきます。
- 地域へつなぐコーディネートの取組
 - ・ボランティア依頼やボランティア登録者のうち、困難ケースや関係機関での連携が必要であると想定される支援については、地域ケアプラザや地区社協、民生委員等、地域へつなぐコーディネートを実施しました。
- 旭区災害ボランティアネットワークの定例会への参加
 - ・区内における大規模災害発生時の災害ボランティアセンターの設置、運営につなげています。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

- 拠点登録団体に地域福祉保健計画を周知するために、各団体の取組を地域福祉保健計画の目標と照らし合わせたアンケートやヒアリングを行い、各団体の活動が地域福祉保健計画の推進につながっているという意識付けを図りました。
- 地区別計画を掲示するなど、地域の福祉保健活動の情報を発信しました。
- 地区社協の広報紙を配架し、地域の福祉保健活動の取組について発信しました。
- ボランティア活動団体への安定的な活動の場の提供や印刷機等の器材提供を通して、団体活動の活性化を図ることで、地域福祉保健計画の推進を図りました。

4 その他

(1)職員体制、育成

常勤職員 1名 週5日 9時～17時
 非常勤職員 6名 ①ボランティアコーディネーター（2名交代制）
 週6日（月～土）9時～17時
 ②拠点のスタッフ（4名交代制）
 夜間 17時～21時
 日曜・祝日 8時45分～13時、
 13時～17時15分

- 諸室の利用予約等の受付は、すべての職員が同じ水準で対応できるよう、受付マニュアルの更新や日々のOJTにより知識の向上を図りました。
 - AEDの点検や緊急時の対応についての確認、忘れ物を警察署に届けるための保管ルールの確認を行いました。
 - ボランティアセンターミーティング（毎月）
 コーディネート業務についての確認。ボランティア情報紙の企画打合せ等。
 - 区社協職員にも、毎朝のミーティングで拠点に関する情報を共有し、拠点利用者への対応が素早くできるよう徹底しました。
 - 非常勤職員全体ミーティング（5/17、9/20、2/14）
 コンプライアンス研修、個人情報研修、人権研修を行いました。
 - 市社協で行う各種研修に参加。参加できなかった他の職員への伝達研修を行い、研修の内容や成果を共有しました。
- 令和元年度 職員対象研修（抜粋）

	研修名
研全体	人権研修
	コンプライアンス研修
課題別研修	苦情解決
	メンタルヘルスとハラスメント防止
	サービス向上のための接遇・マナー
	個人情報保護
地域福祉実践力向上研修 ・業務別研修	地域福祉実践研修(社協職員に求められる専門性)
	コミュニティソーシャルワーク研修
	身近な地域のつながり・支えあい活動推進事業研修
	区地域福祉保健計画推進マネジメント研修
	区社協・区生活支援課自立相談支援機関合同研修
	ボランティア担当者向け研修
	ボランティアコーディネーター研修
	寄付文化醸成研修
	福祉教育担当者向け研修
	災害ボランティア担当者研修

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時～21時
日曜・祝日 9時～17時 (年末年始を除く)

<清掃・設備の保守点検・小破修繕>

- ・エアコン 年3回点検
- ・機械警備 常時遠隔管理
- ・日常清掃 週3回
- ・定期清掃(床面機械洗淨ワックス塗り) 年4回
- ・定期清掃(床面剥離清掃) 年1回
- ・エアコンフィルター・換気扇清掃 年3回
- ・窓ガラス清掃 年2回
- ・害虫駆除 年2回
- ・AED保守 バッテリーの充電があるか毎日確認

<その他、設備点検> ※建物所有者実施

- ・電気工作物 毎月巡視点検、年1回定期点検
- ・エレベーター 3ヶ月に1回定期点検

<防犯・防火体制>

- ・防犯業務
平日・土曜 21時～翌日8時45分
日曜・祝日 17時～翌日8時45分
- ・防火業務 24時間

イ 苦情受付体制について

- ・法人の苦情解決規則に基づき、苦情受付担当及び苦情解決責任者、公正・中立な立場の苦情解決調整委員を置き、苦情の受付から解決まで対応しました。
- ・苦情だけではなく、拠点利用団体へのアンケート調査、窓口満足度調査により、利用者が気軽に要望を出せる環境を整えました。
- ・苦情相談対応マニュアルの内容について、職員に周知徹底するとともに、横浜市社会福祉協議会主催の苦情解決研修への参加を必須とし、全職員への伝達研修を実施しました。

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】

- ・緊急時・災害時事故対応マニュアルの内容について、職員への周知徹底を行いました。また、緊急連絡網を整備し、災害発生時や緊急時などの連絡方法を定めました。

【職員の役割分担】

- ・消防計画に基づき、防火管理者を設け、利用者の目につく場所に「ぱれっと旭災害時避難経路」を掲示するとともに、非常口付近に物が置かれていないか、毎日自主点検を行いました。
- ・自衛消防組織を定め、通報連絡班・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緊急時に備えました。

【防災訓練】

消防署立会いのもと、子育て広場ぽけっと及び区老人クラブと協力し実施しました。

9/20（災害発生時の対応について、自衛消防隊の役割について）

3/5（新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から開催中止）

エ 個人情報保護の体制及び取組について

- ・法人の個人情報の保護に関する規定に基づき、保有する個人情報の適正な取り扱いを行い、個人の権利・利益を保護することに努めました。
- ・職員全体に対して研修を行い、個人情報の記載された書類は鍵付のキャビネットに保管する、不用となった個人情報は必ずシュレッダーで裁断することを徹底しました。

オ 環境への配慮及び取組について

【ゴミ発生抑制に関する取組】

- ・各部屋にゴミ箱は設置せず、施設利用者にゴミの持ち帰りを徹底しました。

【再使用・リサイクルに関する取組】

- ・ヨコハマ3R夢プランに基づき、裏紙の使用や再生紙の使用を行いました。
- ・拠点内にインクカートリッジやペットボトルキャップの回収箱を設置し、利用者へ周知・回収協力を依頼しました。

【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）】

- ・エアコンを設置している部屋のコントロールパネルに「空調の切り忘れにご注意ください」とラベルを貼り、空調設備の適切な運営について喚起しました。
- ・室温設定の周知・節電への協力について掲示物を用いて喚起しました。

令和元年度 横浜市旭区福祉保健活動拠点 収支報告書

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	14,505,125		14,505,125	14,505,125	0	横浜市より
自主事業収入（指定管理料充当の自主事業）			0		0	
雑入	473,000	0	473,000	308,392	164,608	
印刷代	473,000		473,000	280,379	192,621	
自動販売機手数料			0	27,483	△ 27,483	
その他			0	530	△ 530	
その他	1,618,000		1,618,000		1,618,000	
収入合計	16,596,125	0	16,596,125	14,813,517	1,782,608	

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
人件費	10,446,000	0	10,446,000	10,400,206	45,794	
給与・賃金	8,452,000		8,452,000	8,705,289	△ 253,289	
社会保険料	1,194,000		1,194,000	855,470	338,530	
通勤手当	544,000		544,000	484,118	59,882	
健康診断費			0	7,169	△ 7,169	
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	6,000	0	
退職給付引当金繰入額	250,000		250,000	342,160	△ 92,160	
事務費	1,350,125	0	1,350,125	1,545,928	△ 195,803	
旅費	5,000		5,000	656	4,344	
消耗品費	388,125		388,125	371,306	16,819	
会議賄い費			0		0	
印刷製本費	75,000		75,000		75,000	
通信費	204,000		204,000	398,212	△ 194,212	
使用料及び賃借料	271,000	0	271,000	164,431	106,569	
自販機目的外使用料（横浜市への支出）			0		0	
その他	271,000		271,000	164,431	106,569	
備品購入費	120,000		120,000	106,475	13,525	
図書購入費			0		0	
施設賠償責任保険	10,000		10,000	9,370	630	
職員等研修費	5,000		5,000	10,076	△ 5,076	
振込手数料			0		0	
リース料	272,000		272,000	422,402	△ 150,402	
手数料			0		0	
地域協力費			0		0	
その他			0	63,000	△ 63,000	
事業費	565,000	0	565,000	518,253	46,747	
自主事業費（指定管理料充当の自主事業）	565,000		565,000	518,253	46,747	
管理費	3,655,000	0	3,655,000	2,593,374	1,061,626	
光熱水費	1,848,000		1,848,000	953,546	894,454	
清掃費	1,044,000		1,044,000	1,040,192	3,808	
修繕費	150,000		150,000	66,640	83,360	
機械警備費	313,000		313,000	309,996	3,004	
設備保全費	226,000	0	226,000	223,000	3,000	
空調衛生設備保守	149,000		149,000	146,700	2,300	
消防設備保守			0		0	
電気設備保守			0		0	
害虫駆除清掃保守	77,000		77,000	76,300	700	
駐車場設備保全費			0		0	
その他保全費			0		0	
共益費			0		0	
その他	74,000		74,000		74,000	
公租公課	580,000	0	580,000	608,700	△ 28,700	
事業所税			0		0	
消費税	580,000		580,000	608,100	△ 28,100	
印紙税			0	600	△ 600	
その他			0		0	
その他			0		0	
支出合計	16,596,125	0	16,596,125	15,666,461	929,664	
差引	0	0	0	△ 852,944	852,944	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	565,000	0	565,000	518,253	46,747	
自主事業 収支	△ 565,000	0	△ 565,000	△ 518,253	△ 46,747	

管理許可・目的外使用許可に関わる収入	0	0	0	27,483	△ 27,483	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	0	0	0	0	0	目的外使用許可(自販機)による横浜市への支出
管理許可・目的外使用許可に関わる収支	0	0	0	27,483	△ 27,483	

※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。