

令和5年度 福祉保健活動拠点事業報告書（モデル様式）

施設名

横浜市磯子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

- ・視覚障害者団体のご意見から、節電効果を得ながら室内を明るくする第2期 LED 照明化工事を実施しました。
- ・音声訳ボランティアグループに区社協広報紙の音声 CD の作成を依頼するなど、団体の強みを生かした連携を行っています。
- ・今年度も利用調整会議にて、それぞれの団体PRの時間をとり、情報共有を行い、コロナ禍における各団体の悩みや将来像などを共有しました。
- ・社協広報紙「福祉いそご」（タウンニュース版含む）において、ボランティア団体・地域等の活動状況や工夫などを紹介しました。
- ・拠点、及び登録団体を紹介する動画を、拠点内のモニターで再生し、来館者への周知を継続しました。
- ・団体登録後も助成金の紹介等を行うことで、引き続き運営支援を行っています。
- ・区内の他団体からのニーズにもとづき、拠点利用団体の日本語教室を紹介。食品配分会の外国語チラシの作成に寄与しました。

(2)拠点の利用促進に関すること

- ・地域情報誌への掲載、区社協ホームページ・SNS 等で利用促進に向けた PR を行いました。
- ・閉館日(12/29～1/3)を除く平日、土曜日（祝日を除く）午前9時～午後5時までボランティアセンターを開所し、ボランティア全般の相談に応じました。
- ・部屋予約の際等にリソグラフ・丁合機・大判プリンター・紙折り機・大型ホチキスの使用方法を説明。稼働率向上に務めました。
- ・利用率

コロナ禍により、各団体とも引き続き上半期はコロナの影響が色濃く出る活動状況となりましたが、秋以降は定例的な活動が見受けられるようになりました。立地的な難しさはあるものの、関係会議等で周知を行うほか、拠点の紹介動画、館内及びホームページで拠点のPRを継続しています。また、キャンセル待ちを希望する団体に対応しています。

		団交	多目的	点字	録音室	対面
平日	午前	48.9%	52.8%	59.7%	27.7%	43.7%
	午後	50.6%	56.3%	39.0%	28.6%	49.8%
	夜間	14.3%	4.8%	3.5%	3.5%	4.3%
	計	38.0%	38.0%	34.1%	19.9%	32.6%
土	午前	43.1%	94.1%	17.6%	17.6%	19.6%

	午後	84.3%	94.1%	51.0%	21.6%	37.3%
	夜間	25.5%	15.7%	3.9%	5.9%	0.0%
	計	51.0%	68.0%	24.2%	15.0%	19.0%
日祝	午前	62.1%	66.7%	12.1%	27.3%	4.5%
	午後	51.5%	56.1%	4.5%	21.2%	9.1%
	夜間					
	計	56.8%	61.4%	8.3%	24.2%	6.8%
年計		42.5%	45.8%	29.0%	19.7%	27.0%

(3)拠点のサービスの向上に関すること

・11月1日～30日の期間に窓口満足度調査を実施し、窓口対応は平均3.9点（4点満点）という高い評価を得ました。日頃より窓口対応について全職員が声をかけあい、また、必要に応じて研修を受講するなどの成果だと感じています。

・作成したマニュアルの改訂を行うなど、印刷コーナーの利便性向上を推進しています。

・全館照明をLED化し、コスト面を押さえながら明るさを確保しました。（再掲）

・換気扇稼働と空調に取り付けたファンにより、節電効果を得ながら、感染症対策及び快適な室内環境の確保に努めました。

・要望のある方や団体に、無償で車いすなどの福祉用具の貸出しを継続して行いました。また、貸出用のポッチャも福祉教育や講座、地域ケアプラザなどに活用いただきました。福祉教育は、市社協作成「やってみよう！福祉教育」冊子を配布した効果により、実施件数が増加しました。

開催実績：4年度 11件 5年度 13件

・市社協で開催された地域福祉実践研修動画を全職員が視聴しました。

・運営マニュアル、対応手順等の見直しは随時行いました。

・視覚障害者用音声データ「プレクストーク」を再整備し、音声訳の質の向上を図りました。

・災害時に備え、外国人支援に活用するためのアプリ及び聴覚障害者向けコミュニケーションアプリを導入しました。

(4)利用調整会議等の開催

開催日：11月7日（月）14：00～16：00

内容：講演「継続した活動」について

講師：公益財団法人 ダイヤ高齢社会研究財団 研究部

主任研究員 工学博士 専門社会調査士 澤岡 詩野 氏

開催実績	1
参加団体数	24

・利用のてびき説明、利用方法の確認について

登録団体紹介冊子及び印刷コーナー利用説明書を作成し、利用調整会議参加団体に配布するほか、拠点内に掲示し、窓口に配架用として設置しました。

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

- ・相談業務に関わっている複数の事業の職員で、寄せられた相談等について情報共有を行い、困難ケースについて検討を行うとともに、ニーズの分析を行いました。
- ・ボランティアセンター自主事業として新規登録ボランティア向けに入門講座を企画しました。また、地域ケアプラザと協力し、地域に出向いてボランティア講座を実施し、新たな活動者の育成にも取り組みました。
- ・依頼が増加しているガイドボランティアの担い手育成に関しては、既存、新規を問わずボランティアセンターに登録のある方に対し広く周知しました。その結果ボランティアセンターからの紹介で新たなガイドボランティア登録につながりました。
- ・地域づくり塾を共催し、区内のボランティア活動の活性化をはかるとともに、ネットワークづくりに取り組みました。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

- ・年4回のニード情報（ボランティア依頼内容や講座の実施報告等）の発行を行い、現登録者へのフォロー、新たな担い手の発掘・拡大につながるような広報活動を実施しました。
- ・引き続き X(旧 Twitter)などを活用して情報発信を行いました。また、区社協広報紙「福祉いそご」や地域情報誌を活用し、福祉保健活動拠点、ボランティアセンターの周知を行いました。
- ・引き続き今年度もボランティアの方の手作り乳がんパッドを配布し大変喜ばれました。
- ・いそごふれあいフェスティバルにおいてボランティア団体のブースを設置し、幅広い区民に向けて福祉啓発を実施しました。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

- ・ボランティアに関する相談については、月曜日～土曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時～午後5時までボランティアコーディネーターを配置し、ボランティア全般の相談に応じました。また、ボランティアセンター開館日以外も区や地域ケアプラザ、障害者施設等他機関や制度等を必要に応じて区民に情報提供をしました。
- ・各種ボランティア保険は休館日以外適正に受付を行い、ボランティア活動者の支援として迅速に対応しました。また被保険者に事故が発生した際にも速やかに内部共有するとともに、保険会社への連絡・対応を行いました。
- ・ボランティア紹介及び初回の活動には必ずコーディネーターが同行し、安心して活動ができるようにフォローを行いました。
- ・フードドライブや各種ボランティア情報を広報に掲載することで支援を必要としている人、ボランティアをしたい人双方に情報発信することができ、課題としていたグループの活性化にも繋がりました。

登録人数	個人	新規	45
		累計	244
	団体	新規	0
		累計	44
相談件数			67
依頼件数			45
紹介人数			19
調整数			192

(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自主事業として新規登録ボランティア向けに入門講座を企画しました。また、地域ケアプラザと協力し、地域に出向いてボランティア講座を実施し、新たな活動者の育成にも取り組みました。(再掲)
- ・ 在宅福祉サービス連絡会や子ども食堂ネットワーク連絡会等を開催し、団体同士の情報共有や課題検討を行いました。また、企業からの物品寄付を橋渡しする等、活動の支援を行いました。さらに、ボランティアグループ連絡協議会や市民参加型福祉団体連絡会の定例会に参画し、連携強化と活動への支援を行うことができました。
- ・ 既存ボランティアグループの継続支援を行い、活性化に寄与しました。さらにボランティアセンター自主事業としてもボランティア入門講座を企画することによって新たな活動者の育成にも取り組みました。(再掲)
- ・ ボランティア分科会を開催し、情報提供や団体間の情報交換を行うとともに、交流会の時間を設けて親睦を図りました。

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

- ・ ボランティアコーディネーターや地区担当の適切な相談対応により、学校・地域・企業とボランティアの連携が図られました。
- ・ 利用調整会議やいそごふれあいフェスティバルにおいて団体同士の交流をはかり、活動の異なる団体同士が情報共有することができ、団体間の連携の橋渡しのきっかけ作りをすることができました。
- ・ 部会（地域福祉関係団体部会、当事者団体部会、専門機関部会）、分科会（地区社会福祉協議会分科会、ボランティア・市民活動関係分科会）、委員会（広報紙編集委員会、区社協助成金等運営・配分委員会等）を社協主体で開催し、そこで地域の状況、課題等を把握しました。また、広報紙やPR動画を通じて、寄付や拠点の啓発を行うなど、福祉保健活動拠点の目標である「市民の誰もが日常的に相互に支え合い、住み慣れたところで安心して自立した生活が続けられる地域社会の実現」に向けて検討を行いました。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

- ・ 子ども食堂に加え、配食団体の活動や、生活に困窮している個人の支援のため、食料が必要な状況を踏まえ、拠点内で常時フードドライブを行い、必要な団体や個人へつなげました。また、団体や地区社協、ケアプラザ等と共催して、生活に困窮している方に食品配分会を開催しました。引き続き企業にも協力をあおぎ、定期的かつ継続的に食品寄付を頂きました。
- ・ 地域福祉保健計画の推進を通して、各地区の福祉課題の把握や検討に参画しました。
- ・ 子ども食堂の安定的な運営のため、ボランティア紹介、食品配分を行うとともに、寄せられた課題に対し、相談援助を行いました。
- ・ 地区社協主催の会議、事業等に参加することで、地域住民と課題を共有し、その後の支援に活かしています。

4 その他

(1) 職員体制、育成

- ・福祉保健活動拠点担当職員 1 名、ボランティアセンター担当職員 1 名、非常勤職員 8 名（ボランティアコーディネーター 3 名、夜間等担当職員 5 名）を配置して拠点管理やボランティア相談等に対応しました。また、今年度も利用調整会議に拠点担当非常勤職員が参加し、利用団体の声を実際に聞くことで、今後の業務に活かせる有意義な機会を持つことができました。
- ・職員には随時、受付業務全般の研修伝達を行い、業務の標準化を図りました。また毎年行っている職員全体研修では、区社協の常勤・非常勤のすべての職員が参加し、コンプライアンスや個人情報保護について改めて注意喚起するとともに、業務の壁を越えて連携・検討する機会を持ちました。
- ・今年度も拠点運営マニュアルを見直し、再整備しました。（再掲）

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

「横浜市福祉保健活動拠点条例」「横浜市福祉保健活動拠点条例施行規則」に基づき、保守管理・点検・防犯警備等の充実を図りました。

<開館時間>

平日、土曜日：午前9時～午後9時

日曜日、祝日：午前9時～午後5時

※12/29～1/3、第4月曜日をのぞく

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

外部専門業者に点検管理を委託したほか、職員が諸室及び備品を随時確認し、修繕等の早期発見と対応に努めました。

・空調設備保守点検(ポンプ保守点検を含む) 年4回

・電気設備保守点検 年6回

・昇降機保守点検 年24回

・自動ドア保守点検 年4回

・消防設備保守点検 年2回

・害虫駆除保守点検 年2回

・空気環境測定 年6回

・小破修繕 4件

5F 男子トイレ内部品交換修理、室外機スタータ部品交換修理、5階給湯室排水管修理、5階丁合機修理

<清掃業務について>

清掃業者に日常清掃や定期清掃を業務委託するほか、職員による清掃も適宜行いました。業者による清掃は次のとおりです。

・日常清掃 毎日2回(第4月曜日は除く)

・定期清掃 床面 : 月1回(第4月曜日)

カーペット清掃 : 年2回

窓ガラス清掃 : 年2回

照明器具清掃 : 年1回

<警備業務について>

建物全体で警備会社と機械警備委託契約を締結し、施設内の安全確保に努めました。

イ 苦情受付体制について

<苦情受付体制・方法>

区社協事務局長を苦情解決責任者、職員1名を苦情解決担当者に任命し、区社協の「苦情解決規則」、「苦情相談対応マニュアル」に沿って実務に当たりました。

<苦情への対応手順>

苦情が発生した際は、苦情受付担当者－苦情解決責任者－市社協における苦情解決調整委員という流れで対応しました。（苦情解決調整委員は、法律・福祉・人権の各分野の方に依頼、苦情解決責任者が対応できなかった場合の対応や苦情解決にかかわる助言をいただき、円滑な解決、サービスの改善に努めています。）

<苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法>

苦情解決についての案内及び苦情受付担当者、苦情解決責任者を示す掲示を拠点内に行いました。

また、館内及びホームページ上にご意見箱を設置し、利用者からの意見や要望等を受け付けました。

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、マニュアルの整備状況等>

「社会福祉法人横浜市磯子区社会福祉協議会 緊急時対応マニュアル」「緊急連絡網」「業務継続計画」を整備し、災害発生時などの緊急時の連絡方法や業務の早期再開に向けた対応方針を定めました。

<職員の役割分担>

消防計画に基づき、防火管理者等を設け、火災の予防および人命の安全・被害の軽減に努めました。

また、「社会福祉法人横浜市磯子区社会福祉協議会 緊急時対応マニュアル」により、職員の役割を明確化し、緊急時に備えました。

<地域や関係機関との連携体制>

磯子区災害ボランティアネットワークと協働して、11月27日(月)に災害ボランティアセンター設置・運営訓練を実施しました。

また、磯子センター内で組織している自衛消防隊として、合同防災訓練を実施しました。

<事故防止への取組>

ヒヤリハットや他施設で発生した事故情報を共有し、事故を未然に防ぐ取組を行いました。

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>

個人情報保護基本法や横浜市個人情報保護に関する条例に基づき策定されている区社協の「個人情報取扱マニュアル」により、適切に個人情報を管理・使用しました。

また、個人情報保護方針をホームページ上に掲載するとともに施設内に掲示しました。

<職員への周知>

市社協が実施する研修に参加するとともに、全職員に対し、職員会議等を通じて意識啓発を行いました。

<日常の取組>

個人情報の保管については、文書等は専用のロッカーで施錠管理し、パソコンはワイヤードロックを掛け、パスワードを設定しました。不要になった個人情報についてはシュレッダー処理や融解処理を行い、個人情報保護に努めました。

個人情報自主点検票を基に、職員個々が個人情報の管理について点検し、職場全体で共有・課題の検討を行いました。

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〉

「ヨコハマ3R夢プランの推進のため」、適切な分別によりごみの少量化に努めました。また、施設運営の省力化をすすめました。拠点各室にはごみ箱を置かず、利用者にごみの持ち帰りを徹底し、ごみ減量化を積極的に進めました。

〈再利用・再使用・リサイクルに関する取組〉

職員間の情報共有はネットワーク上で行うなどペーパーレス化を図り、「ヨコハマ3R夢プラン」に基づき、廃棄物のリデュース(発生抑制)、リユース(再使用)、リサイクル(再生利用)に努めました。

コピー用紙や封筒、ファイルなどの紙類を中心に再利用を図りました。ごみの分別を行い、各種資源ゴミ(紙、プラスチック、缶・瓶等)のリサイクルを進めました。ペットボトルのキャップを再資源化する「エコキャップ推進協会」の活動に協力するため、利用団体に呼びかけ、ペットボトルのキャップの回収に努めました。インクカートリッジ里帰りプロジェクトに参画し、使用済みインクカートリッジの回収に努めました。

〈温室効果ガス排出抑制に関する取組〉

電気代の削減及び障害者に配慮した室内の明るさを保つため、事務室他常時利用している場所を中心に照明のLED化(第一期)をすすめました。空調の適切な温度設定を実施し、室内温度の平準化を目指し、ファンを全室改修し、快適かつガス代抑制に努めました。

令和5年度 横浜市磯子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	17,619,027		17,619,027	17,619,027	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	0	
雑入	60,000	0	60,000	74,950	14,950	
印刷代	60,000		60,000	74,950	14,950	コピー機・リソグラフ・大判プリンター利
自動販売機手数料			0		0	
その他			0		0	
その他	1,086,973		1,086,973	0	1,086,973	ボランティア事業収入@15,000、その他
収入合計	18,766,000	0	18,766,000	17,693,977	1,072,023	

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	11,236,000	0	11,236,000	11,317,791	△ 81,791	
給与・賃金	8,553,000		8,553,000	9,638,269	△ 1,085,269	正規職員俸給・超過勤務負担・賞与@4,637,033、非常勤職員給与@5,001,236
社会保険料	1,100,000		1,100,000	943,813	156,187	
通勤手当	1,318,000		1,318,000	440,726	877,274	
健康診断費	0		0	10,280	△ 10,280	
勤労者福祉共済掛金	15,000		15,000	48,803	△ 33,803	福利厚生費
退職給付引当金繰入額	250,000		250,000	235,900	14,100	
事務費	1,554,000	0	1,554,000	2,593,974	△ 1,039,974	
旅費	26,000		26,000	26,000	26,000	職員旅費@26,000
消耗品費	842,000		842,000	856,951	△ 14,951	拠点運営に係る消耗品
会議ठीい費			0		0	
印刷製本費			0		0	
通信費	343,000		343,000	239,614	103,386	拠点電話代@193,964、おティング@19,800、インターネット25,850
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
自販機目的外使用料 (横浜市への支出)			0		0	
その他			0		0	
備品購入費	114,000		114,000		114,000	ホワイトボード等@114,000
図書購入費			0		0	
施設賠償責任保険	10,000		10,000	10,000	10,000	施設賠償責任保険@10,000
職員等研修費			0		0	
振込手数料			0		0	
リース料	208,000		208,000	229,680	△ 21,680	印刷機リース料@137,280、AEDリース料@69,960、ルーターレンタル@22,440
手数料	11,000		11,000	58,806	△ 47,806	租大ごみ処分、文書廃棄
地域協力費			0		0	
その他			0	1,198,923	△ 1,198,923	求人情報掲載料、第三者評価委託費、LED照明工事等
事業費	381,000	0	381,000	558,399	△ 177,399	
自主事業費 (指定管理料充当の自主事業)	381,000		381,000	558,399	△ 177,399	ボランティア関連事業
管理費	4,792,000	0	4,792,000	3,591,643	1,200,357	
光熱水費	1,684,000		1,684,000	1,017,050	666,950	電気代@718,691、ガス代@298,359
清掃費	1,398,000		1,398,000	1,416,096	△ 18,096	日常清掃、定期清掃
修繕費	315,000		315,000	186,891	128,109	建物・設備・修繕
機械警備費	39,000		39,000	38,680	320	機械警備業務委託
設備保全費	587,000	0	587,000	433,049	153,951	
空調衛生設備保守	294,000		294,000	200,429	93,571	空調設備点検@132,000、空気環境測定@20,909、衛生管理技術者選任@47,520
消防設備保守	31,000		31,000	32,017	△ 1,017	
電気設備保守	49,000		49,000	46,182	2,818	
害虫駆除清掃保守	9,000		9,000	9,584	△ 584	
駐車場設備保全費			0		0	
その他保全費	204,000		204,000	144,837	59,163	昇降機点検@118,701、自動ドア保守@26,136
共益費			0		0	
その他	769,000		769,000	499,877	269,123	コピー機保守@307,585、紙折り機保守@23,100、センター休日経費@52,392、ゴミ処分他
公租公課	803,000	0	803,000	0	803,000	
事業所税			0		0	
消費税	803,000		803,000		803,000	委託料に係る消費税
印紙税			0		0	
その他			0		0	
その他			0		0	
支出合計	18,766,000	0	18,766,000	18,061,807	704,193	
差引	0	0	0	△ 367,830	367,830	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	381,000	0	381,000	558,399	△ 177,399	
自主事業 収支	△ 381,000	0	△ 381,000	△ 558,399	177,399	

管理許可・目的外使用許可に関わる収入	0	0	0	0	0	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
管理許可・目的外使用許可に関わる収支	0	0	0	0	0	

※各天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。