

令和元年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

泉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

- 拠点来訪者には、必ずあいさつや声掛けを行い、話しかけやすい雰囲気づくりを心掛けました。
- 窓口受付を全員で行うという意識付けをし、誰もがスムーズに受付ができるよう名簿は常に最新のものに差し替え、受付に関する注意点を朝礼や会議で共有を行いました。
- 昨年 3 月に行った事前アンケートの結果については、今後の事業の参考になるようボランティアセンターにも引継ぎ、活動のさらなる改善を図りました。
- 拠点懇談会（利用調整会議）では、団体活動に参考にしてもらえるよう区社協が把握している情報や活動を伝えていきました。

(2)拠点の利用促進に関すること

- 日祝、夜間利用率向上のため、利用案内の掲示を引き続き行いました。その結果、新規登録は14件、登録削除団体が15件あったため、昨年より1減となりました。新規登録は、印刷利用が多く、また、直前キャンセルが多かったため、利用率アップには繋がりませんでした。
- 引き続き予約状況については、利用者が確認できるよう随時館内掲示とホームページへの掲載を行いました。
- 拠点チラシの掲示を行いました。また、市民活動支援センターの会議に参加したメンバーのメーリングリストで拠点チラシを送付し情報共有を行いました。
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月の貸し室利用が休止となり、利用率も昨年度比より7%減となっています。

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	177	162	37	73.8%	67.5%	15.4%
多目的研修室	164	171	85	68.3%	71.3%	35.4%
点字制作室	134	128	57	55.8%	53.3%	23.8%
録音室	17	54	4	7.1%	22.5%	1.7%
対面朗読室	137	125	34	57.1%	52.1%	14.2%

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	60	49	6	50.5%	40.7%	12.0%
多目的研修室	56	75	11	48.3%	64.1%	22.0%
点字制作室	24	22	2	18.8%	18.8%	4.0%
録音室	1	12	0	1.0%	10.3%	0.0%
対面朗読室	37	33	3	29.8%	25.8%	6.0%

(3)拠点のサービスの向上に関すること

- 全体会議では、事故報告や個人情報保護、事故マニュアル等のミニ研修、人権研修など外部研修参加者からの伝達研修を行い、スキルアップを図りました。
- 移転後も拠点の利用方法の周知や案内チラシの掲示先について、貸主である相鉄と繰り返し調整を行い、周知改善を図りました。
- 窓口満足度調査については、高評価を頂くことができました。また、結果については、全職員に会議や回覧で周知を行うとともに、拠点に掲示を行い全体の意識向上を図りました。
- 利用者のご意見により、多目的トイレにトイレマークを貼り、利用者に分かりやすい掲示を行いました。また、新たにおむつ替えのマークも扉に貼り、子育てサロン

などの利用者にも分かりやすい掲示を行いました。
○チラシ掲示方法、各部屋の使い勝手については利用者懇談会（利用調整会議）でもご意見を伺い、より良い利用ができるよう環境整備を図りました。

(4)利用調整会議等の開催

○利用者懇談会（利用調整会議）を2月に実施しました。

実施日	2月19日
参加団体数	65団体

○例年助成金説明会と同日に行っていた利用者懇談会（利用調整会議）について、移転から1年経過したことも考え、より多くの意見を聞く時間を設けるため、単独で開催を行いました。
○昨年度に引き続き事前アンケートを行い、質問、ご意見について会議の場で回答を行いました。事前にアンケートを行うことで、多くの意見をいただくことができました。また、事前アンケートを実施したことで事前に傾向など分析ができ、具体的な返答を行うことができました。

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

○ボランティア登録者・団体の名簿を随時更新し、地区別、希望活動別に整理を進めました。
○区民活動支援センターと会議を行い「人財バンク」の更新などについて共有をしました。意見交換を行い、今後の協力体制について話合いました。
○障がい理解啓発ツールキッドを泉区内全地域防災拠点に再配布し、災害時の障がい児者支援が進むよう取り組みました。また障がい理解に取り組んできた葛野小学校地域防災拠点の活動が、障がい者団体が主催する災害シンポジウムで紹介されました。
○泉区ボランティアネットワークに2団体が新規加入しました。新規団体のニーズを聞き取り、他団体との関係性を構築し、ボランティア活動の活性化に努めました。
○生活支援ボランティアのスキルアップ講座を実施し、技術だけではなく地域の見守りに関しても共有しました。またサロンで食事提供をしている団体を対象に食事サービス情報交換会を実施し、関係づくりと見守りについて共有しました。
○四半期ごとに相談数や内容、相談のあったエリア、ガイドボランティアの登録状況、登録エリア等をまとめ、業務に活かしました。
○整理したボランティア情報を地区担当と共有し、地域活動に関心のある方への連携方法などについて検討しました。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

○広報誌発行
①区社協だより泉を発行し（年3回）生きがいについての記事やボランティア活動団体の紹介をし、ボランティア活動の啓発を行いました。
②ボランティア養成講座の記事をタウンニュース紙に掲載し、参加者の増加につなげました。
③ボランティア団体の紹介記事を広報誌「キラぼら泉」に掲載し（年3回）福祉活動

の啓発に努めました。

④ボランティア通信「かわら版」をボランティアセンター登録者向けに発行し（年2回）ボランティアに関して情報提供を行いました。

○ボランティア通信ジュニア版を発行し（年1回）区内のイベントやお祭りのボランティア募集を掲載して、学生ボランティアの拡充を図りました。

○ホームページにてボランティア募集を掲載し、広く周知を行いました。

○災害ボランティア通信を発行し（年2回）泉区内の防災、減災の取り組みや区内地域防災拠点での重点取り組みを紹介しました。

○泉区民ふれあいまつりや防災フェアにて防災減災に関する取り組みを周知し、防災に関する啓発を行いました。またパネルをより分かりやすくするためリニューアルをしました。

○ボランティアの周知のため出張ボランティアセンターの開催を予定していましたが、新型コロナウイルスの影響により中止となりました。「あなたの力発揮！応援フェア」に参加し、ボランティアに関する情報提供を行いました。また学校へボランティア募集やイベント情報の掲示を依頼し、学生ボランティアの拡充を行いました。窓口やイベントで配布できるよう、ボランティア一覧表を作成し泉区内の施設でのボランティア情報を幅広く周知しました。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

○ボランティア依頼に対し丁寧な相談を行い、よりニーズに沿ったボランティア調整をし地域関係者とも相談しながらコーディネートを行いました。障がいのある方等に対しては面談を複数回行う等、より丁寧な対応を心掛けました。またボランティア相談者へ移動情報センターの障がい理解講座の周知を行う等、人財確保・育成に努めました。

○ボランティア活動に興味関心を持ってもらえるよう高校生を対象としたボランティア講座を2校で行いました。泉区児童支援専任教諭・生徒指導専任教諭協議会に参加し、ボランティアセンターについての説明と、学生ボランティアの養成について依頼を行いました。講座などで区内施設に対して学生ボランティアの受け入れの依頼を行い、学生ボランティアの活動が広がるよう努めました。また2団体のボランティア養成講座の支援をし、ボランティアセンターの周知も行いました。

登録人数	個人	新規	47
		累計	630
	団体	新規	4
		累計	186
相談件数			2,786
依頼件数			144
紹介人数			856
調整数			319

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

○疑似体験を通じた障がい理解講座の開催や、中止となりましたが、ガイドボランティア拡充を目的とした講座の企画を行いました。またガイドボランティア交流会を開催し、日頃の活動状況の共有や意見交換を行い、より円滑な活動を目指しました。
○ボランティア拡充のため区内の地域ケアプラザでのボランティア講話の実施や、地区ボランティアセンターのスキルアップ講座の実施、学生ボランティアへのボランティア入門講座を行い区内のボランティア活動の活性化に努めました。

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

○区民活動支援センターとの会議を実施し、人財バンクの更新やボランティア相談対応に関して意見交換を行い、ボランティア相談業務に活かしました。
○泉区ボランティアネットワークの各部会の開催などを支援し、ボランティア団体が相互に意見交換を行い日々の活動に活かせるよう取り組みました。
○障がいのある方がやりがいを持ってボランティア活動を行えるよう、地域ケアプラザに受入を依頼し連携を行いながらボランティア活動を支援しました。また区内の福祉施設に対し福祉的なボランティア受入れを講座等で依頼し、区民がより様々な分野でボランティア活動が実施できるよう働きかけました。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

○地域福祉保健計画は、地域支援チームの一員として、地区社協等の支援を通して各地区別計画の推進に取組み、各地区の振り返りをおこない、4期計画に向けて調整や提案を行いました。
○区計画の推進の柱 3 を推進するため、担い手育成に関して地域ケアプラザで講話を実施しました。また高齢者理解の講座実施や、希望に応じたボランティア活動の紹介など個別支援も合わせて実施しました。「あなたの力発揮！応援フェア」では、出張ボランティアセンターとして参加し、担い手の発掘育成に努めることができました。
○泉サポートプロジェクトを通して、社会福祉施設が、地域ケアプラザや地区社協等と結びつきを実感できるように働きかけました。働きかけにより、地域課題を共有し高齢者のサロンや会食会の送迎の他、地域イベントへの協力、施設の会場貸出など様々な地域貢献事業へと広がりを見せることができました。
○地区社協分科会では、災害時に助け合える地域づくりを目指し、災害ボランティア連絡会の機能を知り、地区社協との連携を考える機会を設けました。また、専門機関部会との合同研修を開催し、社会福祉法人と地区社協の顔の見える関係づくりと今後地域でともに取り組むことの協議を行いました。
○福祉保健課題への理解と協力を促すため、広報・ホームページ・広報紙や掲示板を通して情報を発信しました。区内で活動しているボランティア団体を集めた広報紙の発行やタウンニュース紙を活用して、区社協の事業を広報しました。

4 その他

(1)職員体制、育成

○職員体制

常勤職員 2名（ボランティアセンター1名、拠点1名）

非常勤職員 ボランティアセンター：月～土9時～17時 1名
拠点：月～土9時～21時 1名、日祝9時～17時 1名

○○JTを通して、職員のスキルや知識の向上を図りました。

○人権研修、個人情報研修などに参加した職員から伝達研修を行い、職員の質向上に努めました。

○職員会議や朝礼では、ヒヤリハット、事故報告を随時行い、また、業務の注意点などを共有しました。

○業務日誌を職員が毎日確認し、夜間や日祝の職員との情報共有に努めました。また朝礼では、業務の課題などの周知を行いました。

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>

月～土 9時～21時

日曜日・祝祭日 9時～17時

※年末年始（12/29～1/3）は休館

<建物・設備の保守点検>

○利用者の安全と快適な施設環境を保持するため、設備保守を業者委託する他、自主点検による、破損・汚損予防に努めました。貸し館利用終了時は、「終業点検チェック表」により点検漏れのないよう、確認を徹底しました。

<清掃業務について>

○日常清掃・定期清掃については業務委託しました。さらに、目視及び記録により適切に行われていることを確認しました。また、清掃が入らないときは、利用者が快適に利用できるよう、随時職員で清掃を行いました。

<警備業務について>

○職員不在の夜間・休館日の警備として、機械警備を業務委託しました。さらに、点検記録から、適切に実施されているかを確認しました。また、随時職員が拠点内を見回り、不審者・不審物がないか確認し、事故予防に努めました。

<節電への取り組み>

○地球温暖化防止対策の一つとなる省エネルギー行動の実践として「季節に合うライフスタイル」に取り組みました。特に、室温設定(夏28℃・冬20℃)や不要な照明の消灯等の協力を利用者に周知するとともに、職員も不要な照明、エアコンを消すことを心掛ました。

<利用者懇談会>

○拠点利用者へは、「利用者懇談会」において意見や改善の提案をいただくとともに使用上の注意を伝え理解を求めました。また、アンケートを事前に配布し、いつもより多くの団体の意見を聞くことができ、懇談会でアンケートの結果を伝えることができました。

イ 苦情受付体制について

<苦情への対応手順>

○本会「苦情解決規則」により、「受付担当者」が苦情の受付、内容等の確認、対応を行い、事務局長が「苦情解決責任者」となって、苦情解決を図る体制を整えています。苦情が寄せられた際には、職員間で情報共有を行い、苦情を未然に防ぐ対処について検討する仕組みを整えることになっています。

<苦情解決の仕組み・市民への周知>

○拠点内に苦情担当者や受付について記載されているチラシを掲示するとともに、苦情対応について事業報告書やホームページに掲載し市民に周知しました。
○拠点利用者に満足度調査を行い、結果や改善策については拠点に掲示しました。また、いつでもご意見が頂けるよう意見箱を常時設置しています。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

<連絡体制>

○緊急連絡網を作成し、職員間、市社協組織間の連絡体制を整備し、災害・事故時に備えました。

<職員の役割分担>

○災害発生時は、「相鉄いずみ中央ビル消防計画」及び自主消防組織手順に基づき行動し、不在者には緊急連絡網による伝達を行い、初動体制の確立に取組みました。
○災害時に迅速な行動ができるよう、相鉄いずみ中央ビル合同防災訓練に参加しました。
○緊急時の対応、連絡方法については、事務局会議で共有、徹底しました。

<地域や関係機関との連携体制>

○泉区災害ボランティア連絡会・区役所・本会が災害ボランティアセンターの運営時の対策について検討を行いました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

○本会「個人情報保護に関する規程」により、個人情報保護に努めました。
○情報収集時は、目的を明確にし、対象者・団体に事前確認を行いました。個人情報の管理について、文書は施錠のできる書庫で管理し、各パソコンにはパスワードを設定した上、データについては「サーバー」による一括管理を継続しました。また、パソコンについては、セキュリティーロックを使用し、個人情報がより厳重に保護されるように努めました。
○個人情報保護と適切な取扱いに関する研修を職員全体会でを行いました。

オ 環境への配慮及び取組について

<ゴミの発生抑制に関する取組み>

- 資料印刷は、余分な部数が残らないよう最小限とし、両面コピーや内部資料の裏紙利用を推奨し、ゴミの発生を抑制しました。また、広報紙の印刷は必要最小限とし、ホームページなどの活用に取り組みました。

<再利用・再使用に関する取組み>

- 消耗品に関しては、補充して使用できるものを利用しました。備品が故障した場合は、新品は購入せずに修理で対応するよう努めました。

<リサイクルに関する取組み>

- 古紙、ペットボトルキャップについては、定期的に関リサイクル事業を行っている障害者地域作業所へ回収を依頼しました。
- インクカートリッジについても、「インクカートリッジ里帰りプロジェクト回収箱」を設置、専門業者へ回収依頼をしました。

令和元年度 横浜市泉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	15,941,500		15,941,500	15,791,500	150,000	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	500,000	0	500,000	438,136	61,864	
印刷代	500,000		500,000	438,136	61,864	
自動販売機手数料			0		0	
その他			0		0	
その他			0		0	
収入合計	16,441,500	0	16,441,500	16,229,636	211,864	

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	9,620,000	0	9,620,000	8,910,351	709,649	常勤1名 非常勤(平日1名 夜間1名 日祝1名)
給与・賃金	8,426,000		8,426,000	7,673,390	752,610	
社会保険料	860,000		860,000	632,221	227,779	
通勤手当	23,000		23,000	404,540	△ 381,540	
健康診断費	5,000		5,000		5,000	
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	300,000		300,000	194,200	105,800	
事務費	1,090,000	0	1,090,000	1,897,204	△ 807,204	
旅費			0		0	
消耗品費	470,000		470,000	559,459	△ 89,459	文具購入等
会議賄い費			0		0	
印刷製本費	20,000		20,000	44,496	△ 24,496	
通信費	174,000		174,000	197,955	△ 23,955	
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			0	840,745	△ 840,745	点字プリンター、点字プリンター用パソコン等
図書購入費	13,000		13,000	12,588	412	月間福祉購入
施設賠償責任保険	37,000		37,000	35,800	1,200	
職員等研修費			0		0	
振込手数料			0	81,152	△ 81,152	
リース料	180,000		180,000	32,529	147,471	印刷機リース コピー機リース
手数料	50,000		50,000	54,230	△ 4,230	印刷機保守 事務所コピー機保守
地域協力費			0		0	
その他	146,000		146,000	38,250	107,750	車いす修繕ボラ、懇談会手話通訳費用弁償
事業費	904,000	0	904,000	1,038,888	△ 134,888	
自主事業費(指定管理料充当の自主事業)	904,000		904,000	1,038,888	△ 134,888	
管理費	4,400,000	0	4,400,000	2,432,095	1,967,905	
光熱水費	2,180,000		2,180,000	562,983	1,617,017	
清掃費	981,000		981,000	981,580	△ 580	
修繕費	150,000		150,000	0	150,000	
機械警備費	348,800		348,800	348,800	0	
設備保全費	460,000	0	460,000	538,732	△ 78,732	
空調衛生設備保守	400,000		400,000	506,000	△ 106,000	
消防設備保守	60,000		60,000	32,732	27,268	
電気設備保守			0		0	
害虫駆除清掃保守			0		0	
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	280,200		280,200		280,200	備品廃棄他
公租公課	427,500	0	427,500	605,600	△ 178,100	
事業所税			0		0	
消費税	427,500		427,500	605,600	△ 178,100	
印紙税			0		0	
その他			0		0	
その他			0		0	
支出合計	16,441,500	0	16,441,500	14,884,138	1,557,362	
差引	0	0	0	1,345,498	△ 1,345,498	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	904,000	0	904,000	1,038,888	△ 134,888	
自主事業 収支	△ 904,000	0	△ 904,000	△ 1,038,888	134,888	

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。