

# 令和3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

## 事業報告

### 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

- ①来館者へのあいさつを全職員で行い、話しかけやすい雰囲気づくりを心がけました。また、利用者へは新型コロナウイルス感染症（以下、新型コロナ）拡大防止のため検温と手指消毒のお願いを徹底しました。
- ②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アップデートしています。新型コロナ感染拡大防止に対する注意点を朝礼や会議で共有しています。
- ③2月に実施した利用団体アンケートの結果については、事業の参考になるよう他の事業担当職員にも情報共有を行いました。
- ④団体活動へのサポートとして助成金等の情報を掲載するなど、ホームページの更新を随時行い、情報発信を心がけました。貸し館の予約状況も毎月ホームページに掲載し利用しやすくなるよう心がけています。検温・消毒がしやすいよう机を設置するなど、窓口の導線に配慮し、感染予防と拡大防止の対応にあたりました。

#### (2) 拠点の利用促進に関すること

- ① 新型コロナ感染拡大防止に配慮しながら、利用団体の活動内容を再確認し、それぞれの団体に合わせた情報や場の提供などの活動支援を行いました。新型コロナの影響で、利用率の向上はあまり大きくありませんが、新規登録団体は6件ありました。また、利用者が利用状況を確認できるよう、随時館内とホームページに予約状況を掲載しています。
- ②新型コロナ感染拡大防止のため、入館時の検温と手指消毒を徹底するとともに、各部屋にアクリルパーテーションを設置しています。サーキュレーターの設置と利用時間の徹底により換気を徹底し、安心して利用してもらえるよう努めています。
- ③新型コロナの影響により、拠点利用のルール等が変更になった際には拠点利用の案内チラシを随時更新し、拠点利用時に団体に配付した他、ホームページにも掲載しました。
- ④組織内グループウェアを活用しながら各区の拠点担当と情報を共有し、条例や要綱に基づいた利用の手引きの作成に取り組んでいます。

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	197	220	61	60.1%	60.5%	23.0%
多目的研修室	166	161	153	68.3%	66.3%	63.0%
点字制作室	50	60	2	20.6%	24.3%	0.8%
録音室	34	58	2	14.0%	23.9%	0.8%
対面朗読室	110	120	82	45.3%	49.4%	33.7%

土	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	35	23	3	56.9%	35.3%	5.9%
多目的研修室	23	18	8	45.1%	35.3%	15.7%
点字制作室	3	1	0	5.9%	2.0%	0.0%
録音室	6	1	0	11.8%	2.0%	0.0%
対面朗読室	10	7	0	19.6%	13.7%	0.0%

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	32	31		42.4%	43.9%	
多目的研修室	23	39		34.8%	59.1%	
点字制作室	4	6		6.1%	7.6%	
録音室	4	2		6.1%	3.0%	
対面朗読室	13	12		19.7%	18.2%	

### （3）拠点のサービスの向上に関すること

- ① 朝礼時に事故やヒヤリハットの共有を行い、コンプライアンス推進に取り組めました。また、組織内グループウェアを活用したオンラインでの人権研修を非常勤職員を含めた全職員が受講するなど、職員のスキルアップを図りました。
- ② 予約状況や窓口アンケート結果、落とし物や避難経路について、随時館内に掲示し利用者の利便性の向上に努めています。また業務改善プロジェクトを発足し、レイアウト変更や設備の改善に取り組めました。
- ③ 窓口満足度調査を実施し、利用者からのご意見等を朝礼や組織内グループウェアを活用して全職員で共有するとともに、改善について検討し、窓口でのあいさつ運動などの具体策につなげました。
- ⑤ 機材のメンテナンスを定期的に行いました。また、不具合が起きた時の業者への連絡や職員でも対応ができるよう不具合が生じた際の対応をまとめ、拠点担当への周知を行い、より良い対応の向上を図りました。今年度は録音グループと相談しながら録音室のデスクライトを新調しました。
- ⑥ コロナ禍における拠点の利用条件や運営について、ホームページ等を活用して周知を迅速におこないました。
- ⑦ 予約については利用者の使いやすさを考えて、日程調整しやすいように予約状況をホームページに掲載するとともに、館内にも掲示しています。

#### (4) 利用調整会議等の開催

- ① コロナ禍により今年度も利用者懇談会は開催できませんでしたが、昨年度に引き続き、懇談会の代わりに利用団体アンケートを実施し、利用者の声を事業に活かします。
- ② 感染予防に配慮した貸し館の運営に努めるとともに、社協という大きなネットワーク組織のメリットを活かし、他区や他団体のコロナ禍における活動の事例や ICT の活用方法などの情報提供などを行ない、利用団体の理解を得ながら団体相互のつながりを意識した活動支援に努めました。
- ③ 区社協が地域支援で把握した区域のニーズや課題を事務局内の会議やボランティアセンター会議などで共有し、地域の団体に合った活動支援が行えるよう努めました。

##### 利用団体アンケート実施状況

実施回数	1 回
回答団体数	158 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

- ① ボランティア登録者・団体について地区別、希望活動別に整理を進めました。地域からの依頼やニーズに合わせて登録者情報を検索し、地区担当などと情報共有を行い、ボランティア活動につなげました。
- ② ボランティア登録者の名簿は、現在の生活の様子や活動の意向などを聞き取りながら随時更新を行いました。
- ③ 障がいのある人とその家族、障害事業所職員を招き、下和泉住宅自治会において、セイフティーネットプロジェクト出前講座を開催し、障がい理解を深めました。
- ④ 泉区ボランティアネットワークの活性化を図るため、会員の活動を紹介するパネルの展示や、作品等の展示を行うボランティアフォーラムを開催しました。また、ボランティアネットワークの広報紙を関係機関にも配架し周知を行いました。また、地域ケアプラザのコーディネーターにも組織について周知を行っており、今後の連携につなげていくことを考えています。
- ⑤ ボランティアセンター新規登録者や新規相談の情報を各地区担当と相談し、コーディネートを行いました。その結果、地域ケアプラザエリアの地元で活動するボランティアや、新たなガイドボランティア活動者の発掘につながりました。寄付の相談についても、地区担当と情報共有を行いながら丁寧な対応に努めました。

### (2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ① 年3回発行した区社協だよりにボランティア講座やガイドボランティア募集などを掲載し、地域活動への参加促進に努めました。
- ② 「キラぼら泉」では、ボランティアセンターの機能について紹介し、ボランティアに関する相談窓口の周知を行いました。また、新たに開設したボランティア相談の事前予約のオンラインフォームについても掲載し、相談のすそ野を広げるよう努めました。
- ③ かわら版を年2回発行し、コロナ禍でも工夫して活動を行っている施設を紹介しました。また、区内で活躍する学生の取り組みを採り上げ、学生のボランティア活動への関心を高める工夫を行いました。
- ④ コロナ禍において施設やイベントのボランティア募集が少ないためジュニア版の発行はありませんでしたが、講座やボランティア相談受付のチラシを作成し、学校へ掲示を依頼しました。
- ⑤ ホームページのボランティアセンターのページにおいて、講座やボランティア保険、ボランティア募集について掲載し、広く周知しました。
- ⑥ 災害ボランティア通信を年2回発行し、訓練や啓発イベントなどでの取り組みについて掲載しました。
- ⑦ 泉区民ふれあいまつりは中止になりましたが、防災フェアに出展し、災害ボランティアセンターの役割や防災に関する知識の啓発を行いました。
- ⑧ 善意銀行パンフレットを活用した窓口での周知と、キラぼら泉やかわら版でのタオル・毛糸の寄付を広く呼びかけ、ニーズに合った寄付物品の受付・配分を行いました。
- ⑨ 区社協窓口での配架・配布や、区内学校での周知に活用しました。

### (3) ボランティアに関する相談、紹介

- ①相談に対して、移動情報センター等他事業や地区担当とも連携しながら、コーディネートを進めました。コーディネート後も、相談者やボランティアに様子を伺い、丁寧にフォローアップを行いました。また、コロナ禍であったため、施設やボランティア団体の受け入れ状況の確認を行いながら調整を進めました。
- ②ボランティア入門講座を年間を通して開催しました。講座では地域福祉やボランティアセンターについて説明を行い、計13名のボランティア登録がありました。
- ③高校や大学に向けて講座やボランティア相談受付のチラシを掲示し、ボランティア活動に参加するきっかけづくりを行いました。また、ボランティアセンターの相談窓口の一つとして、新たに相談の事前予約ができるオンラインフォームを開設し、若い世代が相談に来やすいよう工夫を行いました。「いずみウィークエンドスクール」に申し込んだ学生には、事業が中止になった後も地域のボランティア活動の情報を提供し、関心のある活動に参加できるようフォローを行いました。

登録人数	個人	新規	52
		累計	292
	団体	新規	0
		累計	100
相談件数			2,478
依頼件数			68
紹介人数			114
調整数			150

### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ① フェリス女学院大学ボランティアセンターと協力して、高校生・大学生を対象としたボランティア講座をオンラインで実施し、学生のボランティア活動への関心やモチベーションを高める機会としました。講座を通して学生ボランティアの実際の活動を知ることができ、実情に合ったコーディネートに活かしました。今後も学生同士の交流会などを継続して実施することを考えています。また地区別計画PR動画の作成にあたりフェリス女学院大学の生徒にナレーションの協力を依頼しました。
- ②区内地域ケアプラザの保健師・看護師の協力のもと、高齢者の心身の変化や認知症について理解を深める講座を実施しました。集合形式とオンライン形式を併用して講座を実施し、より多くの方が気軽に講座に参加できるよう工夫を行いました。
- ③ガイドボランティアの養成育成を目的に講座を予定していましたが、令和4年度に延期となりました。
- ④地域活動に活かせる知識を学ぶ各種講座を実施し、ボランティアセンター登録者にも参加を呼びかけ、スキルアップを図りました。また、活動を行う中で生じた活動に対する不安や疑問は丁寧に話を聞いて受止め、フォローを行いました。
- ⑤ボランティア入門講座を年間を通して実施し、ボランティア活動に踏み出すきっかけづくりを行いました。講座の参加者には個別にニーズを聞き取り、希望に合った活動をコーディネートしました。

- ⑥新型コロナの状況を踏まえ、ボランティア受け入れ担当者の情報交換会を講座に代えてオンラインで実施しました。コロナ禍でも工夫してボランティア受け入れしている事例の共有や、活動がない中でもボランティアとのつながりを絶やさないための取り組みについて情報交換を行いました。
- ⑦地域ケアプラザエリアで事業を行う際にボランティアセンター登録者を紹介するなど、地元で活動できるボランティアの発掘に努めました。
- ⑧傾聴ボランティアグループのメンバー養成講座を、ボランティアセンターとして共催で開催しました。また、パソコン指導のボランティアグループがスマホ講座を開催する際に協力し、団体活動の活性化を支援しました。
- ⑨ボランティアグループの読み聞かせを収めたDVDを施設でも楽しめるように、活動を支援しました。またオンラインを活用した講座の実施や、フォームを活用した申込方法を取り入れるなど、新しい生活様式に則った取り組みを行いました。

### 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

- ① 区民や企業等からの相談に対して、各地区担当と相談しながら、地域ケアプラザやボランティア団体等の地域活動につなげていきました。また障がいのある方の社会参加については、地域ケアプラザのコーディネーター等と連携し、地域活動へつながるよう努めました。
- ②ボランティアネットワークの各部会の交流会を開催し、団体間の交流や情報交換が図れるよう支援しました。また、広報紙の発行を通して、区内のボランティア団体の周知や情報共有を行いました。各団体の活動の周知や交流を目的としたボランティアフォーラムも開催しました。
- ③区民活動支援センターと連携し、人財バンクの更新について情報共有を行いました。また泉区区民施設ネットワーク会議に出席し、区内の各施設との顔の見える関係づくりに努めました。

#### (2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

- ①支援チームの一員として区役所・地域ケアプラザと連携し、コロナ禍であっても継続できる地域活動のかたちを模索しながら地区別計画の推進にあたりました。地域活動の撮影・紹介を含めた地区別計画PR動画を全12地区分作成しました。
- ②アクセシビリティに対応するよう区社協ホームページの変更を行い、ボランティアセンターや福祉保健活動拠点をはじめとする区社協事業について情報提供を行いました。
- ③地域の様々なニーズに対応するため泉サポートプロジェクトを推進し、特に今年度は検討会を設置しました。検討会での当面の取組みとして、企業や施設等とのネットワークづくりを目的に啓発ツールの作成に取り組むことを確認しました。

## 4 その他

### (1) 職員体制、育成

- ① OJTを通じて、職員のスキルや知識の向上を図りました。
- ② 横浜市社協の人材育成計画に基づき、オンラインで人権研修を全職員が受講し、職員の意識向上に努めました。また、横浜市社協主催の研修だけでなく、県社協主催のボランティアセンター職員向けの研修等にも積極的に参加しました。
- ③ 事務局会議や朝礼では、ヒヤリハットや事故報告の共有を随時行い、事故防止や注意喚起に努めました。また、新型コロナウイルス感染拡大防止についての注意だけでなく、職員の安全確保や体調管理などについて、組織内グループウェアを併用しながら情報発信し、安心して業務につける職場の環境づくりに努めました。
- ④ 業務日誌を常勤職員が毎日確認し、夜間や日祝勤務の非常勤職員との情報共有を行いました。解決すべき事案については迅速に対応するよう努め、業務日誌を用いて結果を共有しました。また朝礼や組織内グループウェアを活用して、業務の注意点など組織全体として他部門の職員を含め共有を図りました。

## 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

#### <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>

- ①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>

- ①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。  
また新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用終了時には職員による消毒の徹底に努めました。

#### <警備業務について>

- ①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、点検記録により適切に実施されているかを確認しました。また、定期的に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>

- ①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。

## イ 苦情受付体制について

### <苦情への対応手順>

- ①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ようにしています。

### <苦情解決の仕組み・市民への周知>

- ①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。
- ②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>

- ①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>

- ①災害発生時は、「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うよう、初動体制の確立に取り組みました。
- ②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。
- ③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>

- ①泉区災害ボランティアネットワーク・区役所・本会で連携しながら、災害ボランティアセンター運営時の方法について検討しました。

## エ 個人情報保護の体制及び取組について

- ①本会「個人情報保護に関する規程」にもとづき、適正な個人情報保護に努めました。
- ②個人情報取扱概要説明書を窓口に常設し、利用者への情報提供に供しています。
- ③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、個人情報により厳重に保護されるように努めました。
- ③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>

- ①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>

- ①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>

- ①古紙、ペットボトルキャップについては、定期的の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。
- ②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3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
<b>指定管理料</b>	16,629,000	0	16,629,000	16,329,000	300,000	横浜市より
<b>自主事業収入(指定管理料充当の自主事業)</b>	0	0	0		0	
<b>雑入</b>	400,000	0	400,000	261,115	138,885	
印刷代	400,000	0	400,000	261,115	138,885	コピー・印刷機利用料
自動販売機手数料	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
その他	142,000	0	142,000	156,000	△ 14,000	法人会計・繰越金より
<b>収入合計</b>	<b>17,171,000</b>	<b>0</b>	<b>17,171,000</b>	<b>16,746,115</b>	<b>424,885</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>	11,036,000	0	11,036,000	10,131,249	904,751	常勤1名 非常勤(平日1名 夜間1名 日祝1名)
給与・賃金	9,045,000	0	9,045,000	8,695,597	349,403	
社会保険料	1,200,000	0	1,200,000	1,003,852	196,148	
通勤手当	470,000	0	470,000	195,500	274,500	
健康診断費	15,000	0	15,000	6,600	8,400	
勤労者福祉共済掛金	6,000	0	6,000	6,000	0	
退職給付引当金繰入額	300,000	0	300,000	223,700	76,300	
<b>事務費</b>	1,255,000	0	1,255,000	1,335,520	△ 80,520	
旅費	0	0	0	0	0	
消耗品費	245,000	0	245,000	576,545	△ 331,545	コピー用紙、印刷機インク、消毒用アルコール、ワイヤレスマイク、録音室スタンドライト等
会議賄い費	0	0	0	0	0	
印刷製本費	50,000	0	50,000	29,700	20,300	拠点申請書印刷代
通信費	236,000	0	236,000	167,244	68,756	電話代、利用団体アンケート郵送料他
使用料及び賃借料	0	0	0	119,236	△ 119,236	
自販機目的外使用料(横浜市への支出)	0	0	0	0	0	設置なし
その他	0	0	0	119,236	△ 119,236	コピー機、カラー印刷機保守料
備品購入費	30,000	0	30,000	0	30,000	
図書購入費	13,000	0	13,000	12,816	184	月間福祉購読料
施設賠償責任保険	37,000	0	37,000	35,210	1,790	施設賠償保険加入料
職員等研修費	0	0	0	0	0	
振込手数料	50,000	0	50,000	13,145	36,855	振込手数料
リース料	356,000	0	356,000	360,624	△ 4,624	コピー機リース・印刷機リース料
手数料	196,000	0	196,000	20,000	176,000	ホームページアクセシビリティ対応
地域協力費	0	0	0	0	0	
その他	42,000	0	42,000	1,000	41,000	車いすメンテナンス謝金
<b>事業費</b>	904,000	0	904,000	904,000	0	
自主事業費(指定管理料充当の自主事業)	904,000	0	904,000	904,000	0	
<b>管理費</b>	3,276,000	0	3,276,000	2,902,429	373,571	
光熱水費	840,000	0	840,000	768,429	71,571	
清掃費	990,000	0	990,000	990,000	0	害虫駆除を含む
修繕費	300,000	0	300,000	0	300,000	
機械警備費	350,000	0	350,000	352,000	△ 2,000	
設備保全費	796,000	0	796,000	792,000	4,000	
空調衛生設備保守	760,000	0	760,000	764,500	△ 4,500	
消防設備保守	36,000	0	36,000	27,500	8,500	
電気設備保守	0	0	0	0	0	
害虫駆除清掃保守	0	0	0	0	0	
駐車場設備保全費	0	0	0	0	0	
その他保全費	0	0	0	0	0	
共益費	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
<b>公租公課</b>	700,000	0	700,000	730,000	△ 30,000	
事業所税	0	0	0	0	0	
消費税	700,000	0	700,000	730,000	△ 30,000	
印紙税	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
<b>その他</b>	0	0	0	0	0	
<b>支出合計</b>	<b>17,171,000</b>	<b>0</b>	<b>17,171,000</b>	<b>16,003,198</b>	<b>1,167,802</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>742,917</b>	<b>△ 742,917</b>	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	904,000	0	904,000	904,000	0	
自主事業 収支	△ 904,000	0	△ 904,000	△ 904,000	0	

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)による横浜市への支出
管理許可・目的外使用許可に関わる収支	0	0	0	0	0	