

# 令和3年度 福祉保健活動拠点事業報告書

## 施設名

横浜市神奈川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利用受付時をはじめ窓口や電話等での相談対応等の機会を活かし、利用団体の活動状況や、個々の団体が抱える課題の把握等に努めました。
- ②利用調整会議については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により書面開催とし、ロッカー・メールボックス等の利用については個別に調整を行いました。以前から継続している「おてらおやつクラブ」からの寄付物品配分にあたっては、拠点利用登録団体等へ配分することで、活動の支援と団体相互の関係性構築に繋がりました。
- ③「新しい生活様式」を踏まえた各団体の取組共有やつながりづくりについて、検討を行いました。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

- ①ホームページ掲載のほか、施設間連携会議等の場を通して拠点機能の周知を図り、利用促進と稼働率向上に努めました。
- ②インターネットを利用した空室状況照会についても、引き続きタイムリーに更新作業を行うことで利便性向上を図りました。
- ③「宿場まつり実行委員会」は、主催事業として区民利用施設を歩いて回るウォーキングを実施しました（11月・全3回）。新型コロナウイルス感染拡大の影響もありましたが、健康増進と参加者に各施設を知ってもらう機会となりました。また、施設間連携「Route7（ルートセブン）プロジェクト」の一環であるキャンドルナイトでは、昨年度に引き続き各施設での開催となり、参加施設や地域との連携強化は難しかったものの、事業を通じて拠点のPRに努めました。

◆延べ利用件数 1,388件 ◆年間平均稼働率 27.4%

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	53	72	60	21.8	29.6	24.7
多目的研修室	93	98	165	38.3	40.3	67.9
点字製作室	21	20	1	8.6	8.2	0.4
録音室	78	85	13	32.1	35.0	5.3
対面朗読室	57	85	52	23.5	35.0	21.4

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	31	26	7	27.5	21.7	13.7
多目的研修室	76	79	36	67.1	68.3	70.6
点字製作室	20	7	0	18.3	6.0	0.0
録音室	19	26	9	17.7	23.4	17.6
対面朗読室	49	46	4	42.7	40.6	7.8

### (3)拠点のサービスの向上に関すること

①年間を通じたご意見箱の設置、窓口満足度調査（11月実施、回答者数112名）を活用して要望やご意見等を聴取する機会を設け、利用者ニーズに即した拠点運営に努めました。

また、寄せられたご意見等をもとに改善策を検討し、サービス向上に努めました。

②窓口担当職員を配置することにより、迅速な対応を心掛けました。

③市社協等が主催する「接遇研修」等に職員が参加するとともに、職場内で伝達研修を行い、窓口等における対応の資質向上に努めました。

あわせて、拠点担当職員のミーティングを月1回定例開催し、情報共有と窓口等における対応の平準化を図りました。

### (4)利用調整会議等の開催

①日常の窓口対応等を通じて、利用団体との関係性を築き、団体の活動における課題等の把握に努めました。あわせて、ボランティアセンターをはじめとする各事業担当と情報共有を図り、講座の開催などに活かしました。

②自主防災訓練については、施設連絡会で避難経路や消防設備等の確認を行いました。また、消防によるAED使用方法に関する講習を行い、緊急時対応に備えました。

※利用調整会議については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため書面開催としました。

## 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

①各地区担当が、地区社協定例会など地域の会議やイベント・行事に参加し、ボランティアに関する情報提供や地域状況などの情報収集を行いました。

また、寄せられた相談に対しては、移動情報センターや送迎サービス事業等各種事業と連携を図りながら対応しました。

②ボランティア登録者について定期的に更新を行うことで、コーディネート業務や事務の効率化を図りました。あわせて、新規登録者や継続して活動可能な活動者を増やす取組を進めました。

③全9カ所の地区ボランティアセンターのうち、1か所にヒアリングを行い、コロナ禍での取組について調査しました。また、2か所の報告会に参加し、現状把握と活動支援に取り組みました。

※地区ボランティアセンター連絡会については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、開催中止としました。

④ボランティアセンターへの依頼について、依頼種別や地域ごとの分析・集約を行いました。

## (2)ボランティアに関する広報、情報提供

- ①広報紙（年2回）を通して、登録ボランティアや利用団体へ活動に関する情報や新規ニーズ・担い手発掘の新たな情報を発信しました。  
また、区役所や地域ケアプラザ等関係機関へ配布したほか、拠点内に設置しているラックへの配架やタウンニュースへの掲載、及びEメール配信により広く情報提供を行いました。
- ②地域で実施されている各種定例会や地域別グループ会議等の場を活用し、定期的に各種講座の開催案内やボランティア募集に関する情報提供をするとともに、地域活動の担い手の発掘や活動支援を進めました。
- ③ホームページにボランティア募集に関する情報を掲載するとともに、定期的に更新を行い最新情報の発信に努めました。
- ④広報よこはま区版の紙面を活用してボランティア入門講座ほか各種講座に関する情報発信を行い、ボランティア活動者の発掘・育成に努めました。

## (3)ボランティアに関する相談、紹介

- ①ボランティアセンターに寄せられた相談に対しては、必要に応じて移動情報センターや送迎サービス事業等他事業と情報共有しながら対応しました。また、地域ケアプラザ等関係機関と連携を図るとともに、地域資源の活用にも努めました。
- ②生活支援に関する相談や依頼については、各地区の民生委員や自治会役員のほか地域ケアプラザ等関係機関及び各地区ボランティアセンターと情報共有を図り、自覚地域における活動の輪を広げる取組を進めました。
- ③地域ケアプラザ等関係機関及びとの情報共有を密にすることにより、相談事の解決だけでなく継続した見守り体制の構築にも努めました。

登録人数	個人	新規	40
		累計	197
	団体	新規	2
		累計	53
相談件数		693	
依頼件数		40	
紹介人数		59	
調整数		60	

## (4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ①ボランティア入門講座を移動情報センターと共催で開催し、視覚障害者支援の説明を新たに盛り込むことで、ボランティアセンターへの登録者だけでなく、ガイドボランティア登録・活動者増を図りました。
- ②各包括圏域でのサロン連絡会について、地域ケアプラザ等へ呼びかけ開催支援を行いました。
- ③地区ボランティアセンターについては、活動状況等の共有を図るとともに、地域の困りごとを地域で把握できるよう関係機関と連携しながら働きかけを行いました。
- ④障がい理解啓発講座を開催しました（11月、参加者数12名）。

### 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生活支援に関する相談を地区ボランティアセンターにつなぐなど、区ボランティアセンターと地区ボランティアセンター及び各地区で活動するボランティアグループ等との連携強化を図りました。
- ②各地域包括支援センターのカンファレンスや地域活動交流・生活支援コーディネーター連絡会等を活用して情報共有を図るとともに、個別ニーズや地域課題の把握に努め、課題解決に向けて取り組みました。
- ③施設間連携会議への出席のほか、施設間連携の一環である「宿場まつり実行委員会」「Route7（ルートセブン）プロジェクト」に参画し、拠点機能の周知を図るとともに、連携強化に努めました。
- ④ホームページや広報紙等を通じて、ボランティアセンター事業の周知を図りました。
- ⑤区民活動支援センターとの情報交換の場を設け、それぞれの機関における相談状況等について共有する機会としました。

#### (2)地域の福祉保健課題への理解と協力

- ①地域ケアプラザと連携し、区内小学校において福祉学習を実施しました。
- ②ボランティア活動希望の方に近隣のボランティアグループを紹介するなど、身近な地域でのボランティア発掘、担い手育成に取り組みました。
- ③キャラバンメイト連絡会に職員が出席し、認知症サポーター養成講座等の情報収集を行うとともに、地域活動交流・生活支援コーディネーター連絡会でも情報共有を図りました。

### 4 その他

#### (1)職員体制、育成

##### <職員体制>

常勤職員 1 名・非常勤職員 6 名

##### <育成>

市社協の人材育成計画に基づき実施される研修や、業務に必要な外部研修に参加し、スキルアップを図りました。

また、接遇研修に参加するとともに、研修後に職員間での共有を図り、窓口等における対応の質向上に努めました。

## 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 9:00～21:00 日、祝日 9:00～17:00 休館日 12/29～1/3

#### <建物・設備の保守点検、小破修繕>

①エレベータ点検	内容：エレベータ（1台）の点検保守	回数：月1回
②自動ドア点検	内容：自動ドア（6台）の点検保守	回数：年4回
③シャッター点検	内容：電動シャッター（4か所）の点検保守	回数：年2回
④消防設備点検	内容：各種消防設備の点検保守	回数：年2回
⑤自家発電設備点検	内容：自家発電設備の点検保守	回数：年1回
⑥空調機器点検	内容：空調機器の点検保守	回数：年2回
⑦冷温水発生機点検	内容：冷温水発生機の点検保守	回数：年2回
⑧冷却塔巡視点検	内容：冷却塔の物理的、科学的洗浄 レジオネラ属菌検査	回数：年6回 回数：年2回
⑨設備総合巡視点検	内容：各種機器の巡視点検等	回数：月1回
⑩自家用電気工作物点検	内容：高圧変電設備の遠隔等保守点検	回数：年6回
⑪受水槽清掃・点検	内容：受水槽の清掃・点検	回数：年1回
⑫機械式駐車場点検	内容：機械式立体駐車場の点検保守	回数：年6回
⑬植栽管理	内容：植物の伐採等	回数：年1回

#### <警備業務について>

基準時間（日～土の午後9時～翌日8時45分、年末年始は終日）において、警報機器の作動開始から作動解除まで実施しました。

### イ 苦情受付体制について

#### <苦情受付件数>

令和3年度 1 件

#### <苦情受付体制・方法>

「本会苦情解決規則」、「苦情相談対応マニュアル(市社協発行)」にもとづき、苦情解決責任者(事務局長)並びに苦情受付担当者を置き、苦情の改善・解決を行う体制を整えました。

#### <苦情への対応手順>

苦情があった場合には、次の流れで解決・対応を図り、必要に応じて市社協に設置されている苦情解決調整委員等と連携して改善・解決にあたりました。

(苦情の受付)→苦情受付担当者→苦情解決責任者(事務局長)  
→苦情解決推進チーム→苦情解決調整委員(第三者委員)

#### <苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

「苦情解決制度のご案内」(苦情窓口のご案内)を施設内に掲示して市民・利用者等に周知したほか、横浜市福祉調整委員会、運営適正化委員会(神奈川県社協)等にも苦情申し出の窓口がある旨、周知を行いました。

## 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>

本会業務継続計画（BCP）、危機管理マニュアル、消防計画において緊急事態の予防を図るとともに、緊急時の対応方法について定めています。緊急時には管理運営責任者への連絡を行い、当該責任者が不在の場合の代行者も危機管理マニュアルのなかに定めており、併せて職員連絡網を整備し緊急時に備えました。

### <職員の役割分担>

- ①火災の際には、消防計画に基づき防火管理者指揮の元、通信連絡班、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対応します。
- ②事件の際には、危機管理マニュアルにもとづき被害拡大防止、けが人救助、警察への連絡を優先し対応します。
- ③大規模災害時には、業務継続計画にもとづき、施設の安全点検を行うとともに、災害ボランティアセンター開設に向けた点検や必要な機器の準備等を行い、災害ボランティアセンターの開設決定に備えています。

### <地域や関係機関との連携体制>

「はーと友神奈川」施設連絡会を隔月開催し、全館に係る事項の情報共有等を図りました。

### <事故防止への取り組み>

日常的に館内の避難経路や非常灯点灯、危険物の有無等を職員が確認し緊急時に事故のないよう整えました。加えて、防犯ならびに事故防止の観点から、閉館時には、2階福祉保健活動拠点入口にある引き戸を施錠しています。

## 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>

「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」に適正な取り扱いに関する必要事項を定めています。また、市社協が発行した「個人情報取り扱いマニュアル(基礎編)」を活用し、適正な運営を図りました。

### <マイナンバーへの対応>

「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」に適正な取り扱いに関する必要事項を定めています。また、市社協が発行した「個人情報取り扱いマニュアル(基礎編)」を活用し適正な運営を図りました。

### <職員への周知>

市社協が実施する「個人情報保護研修」を職員全員が受講する研修と位置づけ、個人情報の適正な取り扱いについて、職員に周知を図りました。

### <日常の取組>

取得した個人情報は適切に管理し、不要となった場合は必ずシュレッダーで裁断して廃棄するなど適正に取り扱いました。個人情報を取り扱うパソコンについても適正な取り扱いを行いました。

## 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>

「ヨコハマ3R夢プラン」に基づき、ごみの発生抑制を行うとともに、拠点各室にはゴミ箱を置かず、ごみを出さないという意識を醸成しました。

### <再利用・再使用・リサイクルに関する取組み>

裏紙使用・再生紙使用、両面利用を徹底し、発生抑制に努めました。

また、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。

### <温室効果ガスの排出抑制に関する取組み>

温室効果ガスの排出量を軽減するため、館内の冷暖房設定温度を掲示し、併せて省エネ対策として館内共有部分や室内の照明を減らす、待機電力を減らすなど節電を実施し、利用者向けにも周知を行いました。

## 令和3年度 横浜市神奈川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>	<b>17,804,000</b>	<b>0</b>	<b>17,804,000</b>	<b>17,716,969</b>	<b>87,031</b>	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>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>雑入</b>	<b>415,000</b>	<b>0</b>	<b>415,000</b>	<b>389,403</b>	<b>25,597</b>	
印刷代	345,000	0	345,000	314,843	30,157	コピー リソグラフ利用料
自動販売機手数料	0	0	0	0	0	
その他	70,000	0	70,000	74,560	4,560	シニアクラブ光熱水費負担分
その他	0	0	0	77,760	77,760	
<b>収入合計</b>	<b>18,219,000</b>	<b>0</b>	<b>18,219,000</b>	<b>18,184,132</b>	<b>34,868</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>9,675,000</b>	<b>0</b>	<b>9,675,000</b>	<b>10,439,612</b>	<b>△ 764,612</b>	
給与・賃金	8,449,000	0	8,449,000	9,025,148	△ 576,148	
社会保険料	870,000	0	870,000	788,154	81,846	
通勤手当	80,000	0	80,000	203,800	△ 123,800	
健康診断費	10,000	0	10,000	0	10,000	
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	260,000	0	260,000	416,510	△ 156,510	
<b>事務費</b>	<b>1,677,000</b>	<b>0</b>	<b>1,677,000</b>	<b>1,889,191</b>	<b>△ 212,191</b>	
旅費	0	0	0	0	0	
消耗品費	200,000	0	200,000	913,880	△ 713,880	
会議贈い費	5,000	0	5,000	0	5,000	
印刷製本費	100,000	0	100,000	41,800	58,200	
通信費	50,000	0	50,000	217,805	△ 167,805	
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	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
備品購入費	200,000	0	200,000	0	200,000	
図書購入費	0	0	0	0	0	
施設賠償責任保険	15,000	0	15,000	6,690	8,310	
職員等研修費	0	0	0	0	0	
振込手数料	60,000	0	60,000	23,540	36,460	
リース料	1,047,000	0	1,047,000	186,006	860,994	コピー機、AED、リソグラフ等
手数料	0	0	0	4,400	△ 4,400	
地域協力費	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	495,070	△ 495,070	
<b>事業費</b>	<b>490,000</b>	<b>0</b>	<b>490,000</b>	<b>427,645</b>	<b>62,355</b>	
自主事業費 (指定管理料充当の自主事業)	490,000	0	490,000	427,645	62,355	
<b>管理費</b>	<b>5,577,000</b>	<b>402,969</b>	<b>5,979,969</b>	<b>6,003,233</b>	<b>△ 23,264</b>	
光熱水費	2,540,000	0	2,540,000	2,426,890	113,110	
清掃費	310,000	0	310,000	464,656	△ 154,656	
修繕費	300,000	402,969	702,969	702,969	0	
機械警備費	143,000	0	143,000	142,220	780	
設備保全費	1,584,000	0	1,584,000	1,538,098	45,902	
空調衛生設備保守	154,000	0	154,000	153,807	193	
消防設備保守	150,000	0	150,000	151,074	△ 1,074	
電気設備保守	102,000	0	102,000	91,702	10,298	自家発電設備、自家用工作物
害虫駆除清掃保守	0	0	0	0	0	
駐車場設備保全費	148,000	0	148,000	147,800	200	
その他保全費	1,030,000	0	1,030,000	993,715	36,285	自動ドア点検、シャッター点検、植栽管理等
共益費	0	0	0	0	0	
その他	700,000	0	700,000	728,400	△ 28,400	ホームページ更新経費、コピー機パフォーマンス チャージ等
<b>公租公課</b>	<b>800,000</b>	<b>0</b>	<b>800,000</b>	<b>918,200</b>	<b>△ 118,200</b>	
事業所税	0	0	0	0	0	
消費税	800,000	0	800,000	912,400	△ 112,400	
印紙税	0	0	0	5,800	△ 5,800	
その他	0	0	0	0	0	
<b>その他</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>支出合計</b>	<b>18,219,000</b>	<b>402,969</b>	<b>18,621,969</b>	<b>19,677,881</b>	<b>△ 1,055,912</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>△ 402,969</b>	<b>△ 402,969</b>	<b>△ 1,493,749</b>	<b>1,090,780</b>	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	490,000	0	490,000	427,645	62,355	
自主事業 収支	△ 490,000	0	△ 490,000	△ 427,645	△ 62,355	

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。