

令和6年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市金沢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 利用調整会議や日常的な施設利用等で利用団体から挙げた意見、課題には迅速に対応し、利用団体が心地よく利用できる環境づくりを進め、団体間の良好な関係性の構築へつなげました。
- ② 聴覚障害のある方には FAX や郵送で連絡をするなど、利用者の特性に合わせた窓口対応を行いました。利用調整会議では手話通訳等申し出があり、準備・調整を行い、ご利用者が必要な情報が得られるよう対応しました。
- ③ 各部屋の換気や消毒等感染症の拡大防止に留意した施設運営を引き続き実施し、施設利用者の感染予防に努めました。

(2) 拠点の利用促進に関すること

- ① 区社協ホームページ（HP）において利用案内を掲載するとともに、拠点の不具合や工事による停電等、臨時の項目については、随時お知らせとして情報を更新し、拠点情報を広く周知しました。また、利用調整会議（2回／年）を通じて利用方法の説明等を行い、利用を促進しました。
- ② 1階交流ラウンジを活用し、利用団体や区内小学校個別支援児童の作品等の展示を行い、地域の方の交流や福祉保健活動拠点の利用促進につなげました。作品を見に来会される方も多く、福祉保健活動拠点の周知にもつながりました。また、共同募金運動等関連事業の広報も行いました。
- ③ こども食堂・地域食堂の開催場所の提供を通じて、子育て世代や子育て支援団体への支援にとどまらず、地域における居場所・繋がり場や、新たな担い手の参加機会としての機能が発揮されました。
- ④ 複合福祉施設の利点を活かし、各施設が相互に連携できるようセンター連絡会を実施しました。その場では、施設の効率的な運営や利便性の向上、修繕、合同事業等に係る検討を行い、より良い施設運営につなげることができました。
- ⑤ 拠点貸室の抽選は、コロナ禍から継続している職員による代理方式で行いました。利用団体からも決まった日程で集まる必要がなく、10日間のうち都合が良い時に来会できることから好評です。抽選後の一般予約の際に希望した部屋の予約ができない場合は、代替部屋を案内する等、全室の稼働率の向上に努めています。
- ⑥ wi-fi の利用については利用のてびきでの周知を行い、活動団体の利用につながりました。また、区社協で行う事業でも ZOOM 等で利用しました。

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	154 件	378 件	48 件	63.4%	100%	19.8%
多目的研修室	153 件	206 件	134 件	63.0%	84.0%	55.1%
点字製作室	77 件	49 件	2 件	31.7%	20.2%	0.8%
録音室	72 件	67 件	1 件	29.6%	27.6%	0.4%
対面朗読室	135 件	128 件	11 件	55.6%	52.7%	4.5%

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	56 件	71 件	17 件	53.8%	68.3%	44.7%
多目的研修室	64 件	99 件	4 件	61.5%	95.2%	10.5%
点字製作室	7 件	9 件	0 件	6.7%	8.7%	0%
録音室	9 件	8 件	0 件	8.7%	7.7%	0%
対面朗読室	31 件	35 件	2 件	29.9%	33.7%	5.2%

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

- ① 毎日の朝礼・終礼を通して拠点に関する引継ぎや周知すべき事項の共有を行いました。来会予定者の周知だけでなく、誰が対応しても統一した対応ができるように情報共有も行いました。また、職員会議（1回/月）、拠点担当者ミーティング（4回/年）を通じて、拠点運営に関する職員間の情報交換を行いました。
- ② 窓口・電話対応の迅速化、効率化を目的に窓口担当職員の役割分担を見直すとともに、対応マニュアルの改訂を進めました。
- ③ 職員の見回りによる定期点検を行うとともに、小まめな清掃や備品チェックを通じて安全な施設運営、美観維持に努めました。
- ④ 窓口満足度調査（1回/年）を11月から12月にかけて実施しました。アンケート方式にて職員対応や施設の利便性向上等の客観的な意見を集め、アンケート結果に基づき「改善宣言」としてまとめ、館内に掲示のうえ、施設利用の改善につなげました。163名の回答者からは、9割以上の利用団体が概ね満足しているとの回答をいただきました。一方で、入室時間のルールの改善を求める意見や窓口対応についての意見が挙げられていたため、引き続き改善に努めます。
- ⑤ 施設利用に関する要望や意見に関しては「ご意見箱」の活用に加え、日常業務を通じて窓口や電話でも受け付けました。ご意見箱には、「2F女子トイレのハンドドライヤーの内側をきれいにそうじしてほしい。」という意見をいただき、日常清掃項目に加えるといった対応を行いました。

(4) 利用調整会議等の開催

- ① 利用調整会議（2回/年）では、団体の意見交換や団体間の交流、利用団体が必要としている情報提供および関連講座等を開催し、施設利用に関する留意事項等の情報提供を行いました。第1回目では、設立50周年を迎えた団体による講話を行い、担い手確保が課題となる団体が多い中で、50年間続いている秘訣や新型コロナウイルスの影響で休会をした後の立て直しができた理由などをお話いただきました。第2回目では、団体交流会を行い、以前から団体より要望があった会員の集め方について意見交換ができるよう団体交流の機会を設けました。
- ② 貸室抽選会、ロッカー・メールボックス抽選は団体からの抽選申込書の提出を受け、職員による代理抽選を行いました。コロナ禍で始めた代理抽選ですが、利用団体からも集まる必要がなく、10日間のうち都合が良い時に来会できることから好評を得ています。
- ③ 閉館時間等の変更や拠点の不具合等が生じた際には、館内の各部屋や掲示板に貼り出し、周知を行いました。また、長期間にわたっての不具合や修繕についてはHPやLINEでも周知しました。

開催実績	2回（8月・2月）
参加団体数	計78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 ボランティアセンターに寄せられた相談内容や、地域活動団体との連携・情報交換により把握したニーズを職員会議で共有するとともに、地域支援や移動情報センター等の担当職員と密に連携を取るなど、区社協の他業務間で横断的な視点をもって事業を進めました。
- ② 本会主催の会議や連絡会（子ども食堂・地域食堂連絡会、生活支援コーディネーター・地域活動交流コーディネーター連絡会他）をはじめとしたネットワークを活用することにより、区内の幅広いニーズ把握・解決と情報共有に努めました。
- ③ 地域ケアプラザや区役所との連携により、高齢社会（地域包括ケアシステム）に対応するため、区域を対象とした社会資源の開発を検討しました。
- ④ 幅広いコーディネート・情報提供・課題提起を行うことで、地域の方々が地域の課題を我が事と捉え、課題解決のために何が地域に必要なかを考えるきっかけ作りを支援しました。
- ⑤ ボランティアセンターの適正な運営をはかるため、ボランティアセンター運営委員会を年2回開催しました（10月・3月）。運営委員会では寄せられた相談内容やニーズの分析結果報告を行うとともに、事業計画等について報告しました。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ① 各事業担当職員との横断的な連携に努め、区社協事業や区内イベント、各職員が出席する会議等で積極的に情報提供を行いました。
- ② 広く地域住民にボランティア関連情報を周知するため、広報紙「ボランティアセンター通信」を発行した（10月・3月）ほか、ボランティア団体の紹介を通じた活動の活性化を目的に、「かなボラだより」を創刊しました（3月）。地域ケアプラザ等の公共施設での配架、ボランティアセンター登録者への郵送に加えて、当会ホームページ及びLINE公式アカウントにも掲載し、幅広い世代の区民の目に届きやすい情報発信を行いました。

- ③区内のボランティア募集情報についてもホームページ及びLINE 公式アカウントに掲載しました。
- ④拠点内のボランティア募集コーナーを整備したほか、「地域のボランティア情報」コーナーを新たに設置し、来館者へボランティア情報を提供しました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

- ①ボランティアに関する相談を受け、手助けして欲しい人とボランティア人材を適切につなげるとともに、正確で必要な情報提供が行えるよう、ボランティアコーディネーターの相談援助力の向上に努めました。
- ②ボランティアコーディネーターが新規ボランティアセンター登録者から希望する活動のイメージを丁寧に聞き取ることで、ニーズに沿ったコーディネートを行い、継続的な活動につながるよう努めました。
- ③社会参加の第一歩としてのボランティア活動希望が高まっていることを受け、その方のニーズや得意なこと、心身の状態に合わせた活動を創出してコーディネートを行いました。
- ④各地区担当職員と連携しながら、必要に応じて地域ケアプラザや区役所等の関係機関や地区社協・民児協等と情報共有を行うことで、各機関の役割や強みを活かした課題解決を図りました。
- ⑤区社協ボランティア・市民活動団体分科会や金沢ふれあい助成金受配団体と連携したボランティア調整を行いました。金沢ふれあい助成金受配団体に対してボランティア募集アンケートを実施し、受け皿となる活動を開拓しました。
- ⑥ボランティア登録者に限らず、ボランティア活動に関心をお持ちの方を対象とした「ボランティアサロン」を開催し、ボランティアに関する学習・相談・情報交換・交流の場を設けました。地域で活躍されているボランティア団体にお越しいただき、活動の紹介をしていただくことで、実際の活動にも結び付けました。

登録人数	個人	新規	47
		累計	347
	団体	新規	2
		累計	40
相談件数			455
依頼件数			80
紹介人数			38
調整数			261

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ①ボランティアセンターに寄せられる相談や区社協他事業から得られたニーズを分析し、必要とされているボランティア活動者の育成を進めました。
- ②ボランティア依頼・活動希望とともに話し相手のニーズが増えてきている状況を受け、傾聴をテーマに研修会を実施しました（2月）。実施にあたり、ボランティア活動者の新規獲得にもつなげるため、参加対象者をボランティアセンター登録者に限定しない形式とし、名称をスキルアップ研修会に改めました。
- ③ボランティア情報を積極的に入手・提供するとともに、現在活動していない人を活動につなげるきっかけとしてボランティアサロン・研修会等を開催し、ボランティア人材の発掘・育成に取り組みました。
- ④区社協各地区担当職員や、1層および2層生活支援コーディネーター等と協力し

ながら、地区ボランティアセンターの運営支援等を行いました。また、ケースに応じて各地区ボランティアセンターと連携しながら対応を進めました。

- ⑤ ボランティア活動団体の支援を目的に、必要な情報提供や講座開催支援等を行いました。

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 食を通じた支援として、金沢区民生委員児童委員協議会と共催でひとり親世帯向け食支援の活動支援を行いました。また、区内子ども食堂、地域食堂の活動支援として、区社協で受領した寄付食品の配分や支援情報の提供等を行いました。
- ② 区社協の部会・分科会、及び各種連絡会等を適宜開催し、地域課題の把握と解決に努めました。
- ③ 福祉意識の醸成を目的に、地区社協、地域ケアプラザ等と連携し、区内小・中・高等学校に向け福祉教育事業を実施しました。
- ④ 区内大学及び地域ケアプラザと連携し、大学生向けボランティア実践講座を実施しました。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

- ① 当事者団体部会（12月実施）の中で、各団体の災害時における取組に係る情報交換及び令和5年度に立ち上げた障がい参画プロジェクトの取組に係る意見交換を行いました。
- ② 区役所・地域ケアプラザと協働し、第4期地域福祉保健計画を推進するとともに、第5期地域福祉保健計画の策定に取り組みました。
- ③ 地区アセスメントシートを更新し、地区の状況把握を行うとともに、見守り体制の充実に向けて地区民生委員児童委員協議会定例会に参加させていただくなど、目的をもって地域に関わりました。
- ④ ボランティア・市民活動分科会では、「ボランティアセンターとの連携」「助成金助成団体との連動」などをすすめ、ボランティア活動の活性化をテーマに意見交換を行いました。
- ⑤ ボランティア・市民活動団体分科会による研修会（12月）に、金沢ふれあい助成金受配団体を招き、ボランティア団体の共通課題である「担い手不足」へのアプローチの一つとして学生・若い世代との繋がり方について意見交換を行いました。次年度以降に向け、ボランティアセンターで学生ボランティアを重点的に募集、各団体へコーディネートするといった連携の検討を進めています。

4 その他

(1) 職員体制、育成

- ① 拠点業務に関し、適切かつ統一された対応ができるよう、毎日の朝礼・終礼や職員会議（月1回）で情報の共有を行いました。朝礼・終礼での申し送りのほか、窓口日誌や情報共有システム等を活用し、朝礼・終礼に参加できない職員にも情報を共有しました。
- ② 拠点担当者ミーティング（4回/年）では、利用団体に関する情報共有や、窓口業務の適正化・効率化に向けた意見交換を行いました。
- ③ 毎月定例の職員会議では他区のヒヤリハット・事件事例を共有し、所内での対応状況を確認し、事故防止に努めました。

- ④コンプライアンス・個人情報保護に関する研修は毎年実施しています。
- ⑤人材育成計画、研修計画、人事考課制度をもとに、日常的なコミュニケーション、定期面談、研修機会の提供等を通じて育成を行いました。

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>

平日・土曜 9:00 ~ 21:00

日曜・祝日 9:00 ~ 17:00

※年間 347 日開館（1月1日～3日及び12月29日～31日、毎月最終土曜日（年間12日）を除く。）

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

- ・真空式温水器保守点検業務：2回／年
- ・エレベーター保守点検業務：1回／月
- ・自動ドア保守点検業務：4回／年
- ・自家用電気工作物点検業務：月次点検、年次点検
- ・空調用自動制御装置保守点検業務：2回・6回／年
- ・冷温水発生器及び空調機器保守点検業務：1回・2回・6回／年
- ・消防用設備点検業務：2回／年
- ・端末設備保守点検業務：6回／年
- ・設備総合巡視点検業務：4回／年

<清掃業務について>

- ・日常清掃：毎日（開館日）
- ・定期清掃：指定日

<警備業務について>

- ・機械警備（開館日夜間・休館日、緊急時・異常事態発生時）

<衛生管理業務について>

- ・空調環境測定業務：4回／年
- ・配水管洗浄業務：1回／年
- ・受水槽清掃業務・飲料水水質検査業務：1回／年
- ・簡易専用水道検査：1回／年
- ・空調機（エアコン）フィルター清掃業務：4回／年
- ・環境衛生管理業務（建築物環境衛生管理技術者業務）：4回／年
- ・害虫駆除業務：6回／年（7・8・9月、12・1・2月）

<植栽保守業務について>

2回／年

イ 苦情受付体制について

<苦情受付体制・方法>

金沢区社協「苦情解決規則」並びに「苦情解決規則に基づく苦情相談対応マニュアル」に沿って、苦情受付の体制を整え、苦情やご意見に対応しました。

また、ご意見箱設置要綱に基づき、苦情だけでなく、利用者からのご意見・ご要望等も受け付けました。

苦情：0件 ご意見箱：1件

<苦情への対応手順>

受付担当者から解決責任者（事務局長）という流れで苦情の解決に当たっています。また、横浜市社協の苦情解決調整委員会に委託し、上記の仕組みで対応できなかった場合の対応や苦情解決に関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。なお、この苦情解決委員会は、法律・福祉・人権の各分野の方から構成されています。

ご意見箱に関しては、いただいたご意見及び対応結果を拠点内掲示版に掲載しています。

<苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法>

拠点内の見やすい箇所（掲示板等）に掲示する等、市民への周知を図っています。

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、マニュアルの整備状況等>

浸水想定区域に指定されているいきいきセンター金沢において「避難確保計画」を策定しています。あらゆる災害において、緊急時に迅速且つ適切な対応・連絡体制作りを行うとともに、警報発令等、災害発生のおそれがある場合に備え、予め参集・待機の体制を整えています。

<職員の役割分担>

火災等の場合には、予め定められている自衛消防隊組織図に基づき、役割分担を行っています。

大規模災害発災時には、「災害時における区ボランティア活動拠点開設の協力に関する協定」に基づき、速やかに「区災害ボランティアセンター」が設置できるよう協力するとともに、区災害ボランティアネットワーク等と連携し、ボランティア調整等の活動支援を行うこととしています。また、区社協業務計画（BCP）に基づく災害時の職員配置を含めた体制の整備を継続して進めていきます。

<地域や関係機関との連携体制>

いきいきセンター金沢連絡会議や、行政との打合せ等を通じて、関係機関との連携を図っています。

また、拠点においては、利用者の安全確保のため、利用毎に「いきいきセンター避難経路図」を示し、日頃から利用者へ周知しています。

<事故防止への取組>

日常業務の中でヒヤリ・ハット事例を共有するとともに、他区の福祉保健活動拠点等で発生した事故事例を収集し事故原因の分析し、全職員による学習会を定期的に関催することで日頃より事故防止に努めています。

いきいきセンター全館合同防災訓練を年2回実施し、当日利用者参加の下、火災・地震・津波等を想定し、発災時に備えています。

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>

「横浜市個人情報保護に関する条例」並びに「金沢区社協の保有する個人情報の保護に関する規程」、及び「金沢区社協の保有する特定個人情報取扱要綱」に基づき、個人情報の保護に努めました。

<職員への周知>

横浜市社協が実施する研修に参加するとともに、職員会議等を通じて、意識啓発を行うことで、個人情報に関する理解の定着を図りました。

<日常の取組>

窓口には、「個人情報取扱業務概要説明書」を設置して、常時閲覧可能としています。また、窓口におけるプライバシー保護のため、個人に関わる相談は相談室にて、電話における個人の相談についても周囲を配慮しながら実施しました。

オ 環境への配慮及び取組について

<再利用・再使用・リサイクルに関する取組>

環境に配慮した行動を心がけるとともに、利用者にも環境への配慮を呼びかけました。

- ・廃棄物については、資源の分別を徹底しました。
- ・文書・備品については定めに従い、溶解等適切に処分しました。
- ・拠点利用者には、ゴミの持ち帰りを呼びかけ、館内のゴミ箱を撤廃しています。

<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）>

職員には適切な温度や服装調節による業務遂行を奨励しました。事務室や館内各室の室内温度を調整するとともに、利用者にも協力を依頼しました。

令和6年度 横浜市金沢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	17,352,112		17,352,112	17,935,215	583,103	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	180,000	0	180,000	147,676	32,324	
印刷代	179,000		179,000	144,805	34,195	
自動販売機手数料			0	0	0	
その他	1,000		1,000	2,871	1,871	
その他			0	0	0	
収入合計	17,532,112	0	17,532,112	18,082,891	550,779	

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	10,554,000	0	10,554,000	11,278,166	△ 724,166	
給与・賃金	9,020,000		9,020,000	10,242,512	△ 1,222,512	
社会保険料	710,000		710,000	523,634	186,366	
通勤手当	800,000		800,000	324,720	475,280	
健康診断費	18,000		18,000	0	18,000	
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			0	181,300	△ 181,300	
事務費	2,359,500	0	2,359,500	2,221,222	138,278	
旅費	10,000		10,000	9,994	6	
消耗品費	700,000		700,000	297,815	402,185	
会議随費	70,000		70,000	28,607	41,393	
印刷製本費	85,000		85,000	0	85,000	
通信費	400,000		400,000	247,278	152,722	
使用料及び賃借料	330,000	0	330,000	24,119	305,881	
自販機目的外使用料（横浜市への支出）			0	0	0	
その他	330,000		330,000	24,119	305,881	
備品購入費	200,000		200,000	45,000	155,000	
図書購入費			0	0	0	
施設賠償責任保険	10,000		10,000	6,860	3,140	
職員等研修費	3,000		3,000	1,080	1,920	
振込手数料	100,000		100,000	29,125	70,875	
リース料	50,000		50,000	89,672	△ 39,672	
手数料	500		500	0	500	
地域協力費			0	0	0	
その他	401,000		401,000	1,441,672	△ 1,040,672	
事業費	215,000	0	215,000	32,445	182,555	
自主事業費（指定管理料充当の自主事業）	215,000		215,000	32,445	182,555	
管理費	3,660,000	0	3,660,000	4,590,491	△ 930,491	
光熱水費	1,200,000		1,200,000	1,443,442	△ 243,442	
清掃費	800,000		800,000	901,436	△ 101,436	
修繕費	400,000		400,000	771,377	△ 371,377	
機械警備費	95,000		95,000	97,614	△ 2,614	
設備保全費	1,080,000	0	1,080,000	1,158,102	△ 78,102	
空調衛生設備保守	500,000		500,000	510,306	△ 10,306	
消防設備保守	100,000		100,000	157,288	△ 57,288	
電気設備保守	200,000		200,000	95,760	104,240	
害虫駆除清掃保守	27,000		27,000	26,180	820	
駐車場設備保全費	50,500		50,500	50,490	10	
その他保全費	202,500		202,500	318,078	△ 115,578	
共益費			0	0	0	
その他	85,000		85,000	218,520	△ 133,520	
公租公課	750,000	0	750,000	0	750,000	
事業所税			0	0	0	
消費税	750,000		750,000	0	750,000	
印紙税			0	0	0	
その他			0	0	0	
その他			0	0	0	
支出合計	17,538,500	0	17,538,500	18,122,324	△ 583,824	
差引	△ 6,388	0	△ 6,388	△ 39,433	33,045	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	215,000	0	215,000	32,445	182,555	
自主事業 収支	△ 215,000	0	△ 215,000	△ 32,445	△ 182,555	

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。