

令和元年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

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

- ・利用調整会議（2回/年）や拠点貸室抽選会（1回/月）、ロッカー・メールボックス抽選会（1回/年）等の機会を通して、利用団体と顔の見える関係を築き、相談や意見等があった際には、ニーズの抽出に努め、各種情報提供をはじめ、課題解決に繋がる支援を行いました。
- ・第1回の利用調整会議では登録団体の活動紹介にて相互理解を進め、意見交換会では「会員の集め方」「活動継続のコツ」「会の周知方法」等をテーマにグループワーク等を実施し、情報共有と相互の学びを深めました。
また、第2回ではオリンピック開催年にちなみ、横浜市体育協会より講師を招き、パラリンピック競技のボッチャの体験会を実施することで利用団体同士の交流を深め、良好な関係づくりに努めました。

(2) 拠点の利用促進に関すること

- ・拠点利用率を上げるため、区社協広報紙（3回/年：内1回はタウンニュースに掲載）、ホームページ、ボランティアセンター通信（2回/年）、及び拠点貸室抽選会（1回/月）等の機会や、いきいきセンターまつり等のイベント、また、拠点利用団体活動紹介（パネル等）を通して、新規利用団体の開拓・登録を推進しました。
- ・「第21回いきいきセンターまつり」では模擬店やバザーに44団体が参加し、開催準備にも多くのボランティアのご協力がありました。
- ・ボランティアセンター通信では、研修会の報告、区内のボランティア活動紹介として、草取りボランティア、病院ボランティアの活動を記事として取り上げました。
- ・障がい者や高齢者等が制作した絵画等を出展するギャラリーとして、また、共同募金運動等関連事業の広報スペースとして、1階交流ラウンジを活用しました。
- ・こども食堂の開催、及び場の提供を通じて、子育て世代や子育て支援団体の利用増加を図りました。
- ・窓口にて規模や内容に応じた貸室を案内する等、全室の稼働率の向上に努めました。

【平日】	実績（利用件数）		
	午前	午後	夜間
団体交流室	269件	499件	97件
多目的研修室	157件	223件	93件
点字製作室	91件	75件	19件
録音室	50件	82件	12件
対面朗読室	129件	152件	74件

【土日祝】	目標（利用件数）		
	午前	午後	夜間
団体交流室	95 件	121 件	9 件
多目的研修室	72 件	70 件	29 件
点字製作室	10 件	12 件	1 件
録音室	4 件	17 件	3 件
対面朗読室	30 件	41 件	32 件

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

- ・職員会議（1回/月）や拠点ミーティング（2回/年）、朝礼・終礼（各1回/日）を実施することで、問題点、ヒヤリハット等、拠点運営に関する職員間の情報共有を図るとともに、利用団体へのサービス提供に差異のないよう努めました。
- ・常設のご意見箱や窓口満足度調査（11月1ヶ月間）、また、利用調整会議等でのご意見・ご要望等に基づき、適切且つ迅速な対応に努め、拠点の環境運営を整備しました。
- ・窓口満足度調査では206件の回答が得られ、各項目4点満点で全体の評価が3.7以上の高評価をいただきました。
また、いただいたご要望は施設の改善宣言としてまとめ、調査結果を館内に掲示しました。
- ・危険物や緊急時を日頃から想定し、職員による見回り（2回/日）や災害時想定館内合同防災訓練（2回/年）を実施しました。
- ・合同防災訓練では消火器の使い方、担架の使い方等の講習会を実施しました。

(4) 利用調整会議等の開催

- ・利用調整会議（2回/年）において、利用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を行いました。
8月はグループワークを実施し、「会員の集め方」「活動継続のコツ」「会の周知方法」について各団体の状況や課題を共有しました。
聴覚障害団体が出席する場合には手話通訳を招くなどの対応を行っています。
- ・利用調整会議、及びロッカー・メールボックス抽選会への参加促進のために全利用団体へ通知を郵送しました。
- ・開催内容について全利用団体へ情報を郵送しました。

開催実績	2回/年
参加団体数	計 80 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

- ・ボランティアセンターに寄せられる情報だけではなく、送迎サービス・移動情報センター等ボランティアが関連する事業のコーディネーターがボランティアニーズや活動者の情報を共有しながら幅広い課題解決に取り組みました。また、月1回のボランティアセンター・移動情報センター合同ミーティングを開催しニーズの共有・課題解決に向けての話し合いを実施しました。
- ・ボランティア情報を積極的に提供し、ボランティアのきっかけづくりとして各種講座を開催し区内のニーズに合った活動者を育成しました。また、横浜シニア大学一般講座にてボランティアについての基礎理解を深める講座を開催しました。
- ・年2回のボランティアセンター運営委員会を開催し、ボランティアセンターに寄せられているニーズを共有しました。また、令和2年度ボランティアセンター事業計画作成に向けての意見交換を行いました。

2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ・ボランティアセンターの周知広報活動として、広報誌・ホームページ等を活用した情報の提供を行いました。また、地域ケアプラザ等の公共施設に配架を実施しました。
「福祉かなざわ」
111号「福祉かなざわ編集委員会 金沢八景駅を歩く！」
112号「食べ物の寄付を通じた地域貢献
『フードドライブ』という方法があります」
113号「今のうちから… リタイアしたら… 地域で！」
「かなざわボランティアセンター通信」
第9号「(登録者研修)『ボランティアに活かす傾聴』研修報告」
第10号「病院ボランティア・草取りボランティア活動紹介」
「ホームページ」：アクセス数 35,266回、更新数 14回
- ・晴嵐かなざわ「趣味の教室 ミニ講座」と連携し、ボランティアの基礎理解講座を開催することで高齢者に対する情報提供の一助としました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

- ・ボランティアセンターのみでなく、送迎サービス・移動情報センター等と連携、情報共有しながら幅広い視点でのニーズ対応に努めました。
- ・ボランティア・市民活動団体(34団体)分科会定例会にて区内ボランティアニーズに関する情報共有を行いました。

登録人数	個人	新規	44
		累計	520
	団体	新規	3
		累計	60
相談件数			907
依頼件数			176
紹介人数			230
調整数			487

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ・区内から寄せられるニーズや情報、必要とされているボランティア活動の組織・育成を目的に各種講座の開催や学習できる機会を提供するとともに、関係機関と連携しながら組織化を前提とした活動の開発を行いました。また、区域のボランティア・市民グループの支援を目的に、111 団体に金沢ふれあい助成金を配分しました。

< 各種講座の開催 >

- ・ボランティアミニ講座【全6回（内1回は感染症防止で中止）：延参加者16名】
内容：活動の基礎知識、車いす操作説明 等
- ・横浜シニア大学一般講座（7/12：参加者52名）
内容：講義「つながりの大切さ」、つながり作りの体験ワーク
- ・ボランティアセンター登録者研修会（1/30：参加者17名）

< 大学との連携 >

- ・横浜市立大学：3STEP ボランティア実践講座
STEP1：「座学」：充実した活動のために、ケアプラザ紹介、活動者の体験談（参加者：16）
STEP2：「ボランティア体験学習」：各ケアプラザでの体験学習（参加者14名）
STEP3：「体験報告会」：グループワーク（参加者12名）
- ・かなざわっこ中学生ボランティア事前学習（8/22：参加者75名）
内容：ボランティア活動の心構え、ボランティア経験者の話（市大学生2名）
- ・関東学院大学：「学生を対象とした夏休み中のボランティア活動の紹介」
対象：1年生（136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

- ・「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなで作ります」という社協の活動理念に基づき、地域の活動団体・組織、ボランティア、民生委員、児童委員、NPO、企業、区内学校、社会福祉法人等が重層的に連携・協働した取組を進めました。
 - ・区社協の部会・分科会、及び各種連絡会等の開催を通じて、ネットワーク構築と地域課題の解決に努めました。
 - ・区社協のボランティア・市民活動分科会との連携による子どもの貧困に関する地域課題を検討しました。
 - ・地域拠点でのボランティア育成支援等、地域連携事業を行いました。
- 「こども食堂 みんなのレストラン」【年4回（内1回は感染症防止のため中止）】
（延べ参加者：76名）
内容：ボランティア・市民活動団体分科会、関東学院大学と連携した地域食堂の開催。
- 「子ども食堂・地域食堂連絡会」（年2回）
内容：金沢区内の子ども食堂・地域食堂の情報交流、関係づくり
- フードバンクかながわとの食材支援に関する連携
- 港南区・磯子区、セブン-イレブン・ジャパンと連携した買い物支援の検討

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

- ・利用調整会議や、区社協部会・分科会等を通じて、地域の福祉保健課題の把握と理解、及びその解決と協力を得るため、福祉保健の啓発と課題解決に努めました。
- ・地域福祉保健計画の協働事務局として、また、地域支援チームの一員として、区役所・地域ケアプラザとともに、区域計画・地区別計画の推進に協力しました。
- ・的確な地域支援のため、地区毎のアセスメントシートを随時更新し、地域課題を分析しました。

- 地区社協事務局長会議の開催（年10回：うち1回は地区社協分科会として開催）
- ボランティア・市民活動団体分科会、運営委員会の実施（年12回）
- 当事者団体部会の実施（年3回）
- その他の部会、分科会の開催
- 利用調整会議の開催（年2回）

4 その他

(1) 職員体制、育成

- ・朝礼・終礼（各1回/日）や職員会議（1回/月）の実施と、拠点ミーティング（2回/年）やボランティアセンターミーティング（1回/月）を実施することで、拠点内の業務の見直しや確認、他区のヒヤリハット・事故事例等を共有し、職員に意識向上による安全性の高い拠点運営に努めました。
- ・回覧システムや業務・窓口日誌を活用し、日常の情報提供・報告事項や、引継ぎ事項を漏れなく、行いました。
- ・コンプライアンスや個人情報に関する研修を実施し、職員の認識の強化に努めるとともに、相談業務に関するスキルアップを目的に、研修会に参加しました。
- ・人材の育成に関しては、常勤職員は人材育成計画、非常勤職員は業務評価シートを基に実施し、必要に応じて直接指導の機会を設け、スキルアップに努めました。
- ・窓口満足度調査をアンケート方式で実施し、206件の回答が得られました。4点満点の評価ですべての評価項目で3.7以上の高評価をいただきました。

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28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>

- ・駐車場ゲート保守管理業務：3回／年
- ・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：休館日

<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・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>

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ています。

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

<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ります。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。

ご意見箱の意見等に関しては、ご意見及び対応結果を拠点内掲示版、及びホームページに掲載しました。

<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、市民への周知を図りました。

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>

浸水想定区域に指定されているいきいきセンターにおいて「避難確保計画」を策定し、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・待機の体制を整えました。

<職員の役割分担>

火災等に対応するため、予め定められている自衛消防隊組織図に基づき、役割分担を行いました。

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いました。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ました。

<地域や関係機関との連携体制>

いきいきセンター連絡会議や、行政との打合せ等を通じて、関係機関との連携を図りました。

また、指定管理者たる金沢区社会福祉協議会が、災害ボランティアネットワークの事務局を担っていることから、これらとの連携を活かして、万が一の災害に備えています。

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、日頃から利用者への認知も行っていきます。

<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を行います。また、全職員による学習会を定期的に行うことで日頃より事故防止に努めていきます。

いきいきセンター全館合同防災訓練も年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、常時閲覧可能としました。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、また、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行いました。

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>

ヨコハマ3Rプランに基づき、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、ごみゼロ推進員を選出し、資源の分別を徹底しました。
- ・文書・備品廃棄については定めに従い処分しました。
- ・拠点利用者には、ゴミの持ち帰りを呼びかけました。

<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）>

クールビズ・ウォームビズを実施し、空調設備の設定温度（夏期 28 度、冬期 20 度）を調整するとともに、各部屋に設定温度を掲示し、利用者にも協力を依頼しました。

平成31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	15,549,375	602,422	16,151,797	16,151,573	224	横浜市より
利用料金収入	0	0	0	0	0	
ボランティア等事業収入			0		0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	0	0	0	0	0	
自主事業収入	0	0	0	0	0	
雑入	354,000	0	354,000	318,461	35,539	
印刷代	350,000		350,000	315,251	34,749	
自動販売機手数料			0		0	
駐車場利用料収入	0	0	0	0	0	
その他（公衆電話）	4,000		4,000	3,210	790	
収入合計	15,903,375	602,422	16,505,797	16,470,034	35,763	

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	9,834,000	0	9,834,000	12,217,647	2,383,647	
給与・賃金	8,621,000		8,621,000	10,125,288	1,504,288	
社会保険料	700,000		700,000	1,031,523	331,523	
通勤手当	300,000		300,000	503,208	203,208	
健康診断費	7,000		7,000	7,038	38	
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	200,000		200,000	544,590	344,590	
事務費	668,000	0	668,000	1,592,863	924,863	
旅費	8,000		8,000	9,272	1,272	
消耗品費	100,000		100,000	362,773	262,773	
会議賄い費	0		0		0	
印刷製本費	50,000		50,000	8,434	41,566	
通信費	150,000		150,000	172,558	22,558	
使用料及び賃借料	0	0	0	42,328	42,328	
横浜市への支払分			0		0	
その他			0	42,328	42,328	
備品購入費	100,000		100,000	274,299	174,299	
図書購入費	38,268		38,268	9,567	28,701	
施設賠償責任保険	5,280		5,280	5,280	0	
職員等研修費	0		0	3,372	3,372	
振込手数料	0		0		0	
リース料	216,452		216,452	321,494	105,042	
手数料	0		0		0	
地域協力費	0		0		0	
その他（ ）			0	383,486	383,486	
事業費	980,000	0	980,000	125,267	854,733	
ボランティア等事業費	980,000		980,000		980,000	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	0	0	0	125,267	125,267	
自主事業費	0	0	0	0	0	
管理費	3,398,000	0	3,398,000	3,830,788	349,485	
光熱水費	1,277,000	0	1,277,000	1,083,927	193,073	
電気料金	900,000		900,000	724,570	175,430	
ガス料金	300,000		300,000	249,432	50,568	
水道料金	77,000		77,000	109,925	32,925	
清掃費			0	837,281	837,281	
修繕費	150,000		150,000	752,199	602,199	指定額
機械警備費				98,042	98,042	
設備保全費	1,971,000	0	1,971,000	782,273	1,971,000	
空調衛生設備保守	380,000		380,000	352,960	27,040	
消防設備保守	110,000		110,000	106,120	3,880	
電気設備保守	35,000		35,000	32,464	2,536	
害虫駆除清掃保守	25,704		25,704	25,942	238	
駐車場設備保全費	49,572		49,572	50,031	459	
その他保全費	1,370,724		1,370,724	214,756	1,155,968	
共益費			0		0	
その他（ ）			0	277,066	277,066	
公租公課	669,375	0	669,375	301,815	669,375	
事業所税			0		0	
消費税			0	301,815	301,815	
印紙税			0		0	
その他（ ）			0		0	
支出合計	15,549,375	0	15,549,375	18,068,380	1,434,917	
差引	354,000	602,422	956,422	1,598,346	1,470,680	