

# 令和2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

- ・当初の予定では利用調整会議（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の構築、意見やニーズの抽出の場を設ける予定でしたが、年度当初からのコロナ禍の影響が長引き、感染拡大防止の観点から年間2回の利用調整会議、ロッカー・メールボックス抽選会を書面開催に変更しました。また、拠点貸室抽選会は各団体の利用希望日と利用の部屋を毎月書面にて集約し、職員による代理抽選を実施し、抽選結果を各団体に個別に通知する方法に変更しました。  
導入当初は、各団体からの戸惑いの声も聴かれましたが、日を迫うごとに新しい方式に慣れていかれ、現在では新しい方式が定着しています。
- ・書面開催等の新しい方式が定着する反面、拠点担当者と利用団体の方々が直接顔を合わせる機会が減少し、情報伝達が一方通行になりがちなのが今後の課題と考えます。

#### (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〔2回/年（当初の予定は3回/年を予定していましたがコロナ禍で編集委員会を開催できず1回分は発行に至らず。）：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）、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。  
ただ、感染拡大防止の観点から拠点貸室抽選会（1回/月）等の新しい方式の導入などの従来の方法の変更、いきいきセンターまつり等のイベントは中止となりました。
- ・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、地域からご寄付いただいた手作りマスクの配分報告、コロナ禍でも活動するボランティアの方へのインタビュー内容を掲載することでボランティア活動への様々な思いを発信しました。
- ・感染拡大防止の観点から1階交流ラウンジ利用のキャンセルが相次ぎました。
- ・従来は拠点内で実施していたこども食堂、子育て支援団体の利用キャンセルが相次ぎました。
- ・感染拡大防止を意識しながら、窓口にて規模や内容に応じた貸室を案内する等、衛生的な拠点運営に努めました。

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	162	181	66	79.8	89.2	34.9
多目的研修室	101	131	52	49.8	64.5	27.5
点字製作室	33	15	0	16.3	7.4	0
録音室	26	45	10	12.8	22.2	5.3
対面朗読室	81	78	2	39.9	38.4	1.1

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	50	59	14	56.9	69.3	42.4
多目的研修室	39	63	47	42.2	72.7	33.3
点字製作室	3	3	0	3.3	2.9	1.0
録音室	2	10	1	2.4	1.9	3.0
対面朗読室	13	19	1	14.3	21.0	10.7

### (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〔1回/年（当初の予定は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（12月の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、適切かつ迅速な対応に努め、拠点利用の利便性向上に寄与しました。
- ・窓口満足度調査では56件の回答が得られ、各項目4点満点で全体の評価が3.8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）や災害時を想定した館内合同防災訓練（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等の講習会を実施しました。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、行政からの通知内容を分かりやすく拠点利用者にお伝えするために「施設利用の留意事項」としてまとめ、変更のたびに全登録団体に送付し、各部屋内、館内掲示板等に貼り出し、感染拡大防止の意識の向上に努めました。

#### (4)利用調整会議等の開催

- ・団体間の顔の見える関係づくり、意見交換の場として年2回の利用調整会議を予定していましたが、感染拡大防止の観点から本年度はいずれも書面形式の開催に代えさせていただきます。
- ・令和3年度の利用に向けたロッカー・メールボックス抽選会（1回/年）は感染拡大防止の観点から書面形式の開催に代えさせていただきます。また、抽選自体も職員による代理抽選の結果を各団体へお知らせする新しい方式を導入しました。

## 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

- ・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。
- ・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」

114号「金沢区学生向け食支援 買い物支援セブン-イレブン・ジャパン移動販売」

115号「特集 グループホーム 行ってきましたドリームハウス春風に！」

「かなざわボランティアセンター通信」

第11号「(登録者研修)『地域との緩やかな関係づくり』研修報告」

第12号「コロナに負けるな！つづいていくボランティアの輪」

「ホームページ」：アクセス数 23275 回、更新数 10 回

### (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（27 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	16
		累計	520
	団体	新規	0
		累計	60
相談件数			401
依頼件数			91
紹介人数			95
調整数			229

### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ・年内に企画しておりました各種研修は感染拡大防止の観点から開催中止が相次ぎました。

#### <各種講座の開催>

- ・ボランティアミニ講座【全6回（内2回は感染症防止等で中止）：延参加者9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【感染拡大防止の観点から中止】
- ・ボランティアセンター登録者研修会【感染拡大防止の観点から中止】

#### <大学との連携>

- ・予定していた各企画が感染拡大防止の観点から中止

## 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、書面開催等も並行しながら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・市民活動団体分科会では「防災」をテーマに研修会や施設見学等を実施しました。

## (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、地域の福祉保健に関する課題の把握と理解、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、区役所や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〔7回/年（当初予定10回/年）〕  
4月～5月（中止：資料送付のみ）

○地区社協分科会（会長・事務局長合同会議）  
2月（4月に延期）

○ボランティア・市民活動団体分科会、運営委員会の実施  
〔10年/年（当初予定12回/年）〕  
4月運営委員会（中止）  
5月定例会（中止）  
3月（書面開催）

○当事者団体部会の実施（3回/年：いずれも書面開催）

○その他の部会、分科会の開催

○利用調整会議の開催（2回/年：いずれも書面開催）

## 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〔1回/年（当初の予定は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>

##### <開館時間>

平日・土曜 9:00 ~ 21:00

日曜・祝日 9:00 ~ 17:00

※年間 279 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）、緊急事態宣言等適用期間を除く。）

#### 【新型コロナウイルス感染拡大防止措置】

- ・緊急事態宣言発出に伴う貸館業務休止（令和 2 年 6 月 7 日まで）  
以後の開館時間 9:00～18:00（平日・休館日を除く土曜日）  
9:00～17:00（日曜・祝日）
- ・令和 2 年 6 月 19 日横浜市発出「新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に係る地域ケアプラザ及び福祉保健活動拠点における施設運営について」  
以後の開館時間 9:00～21:00（平日・休館日を除く土曜日）  
9:00～17:00（日曜・祝日）
- ・令和 3 年 1 月 8 日横浜市発出「緊急事態宣言下における本市が所管する市民利用施設等の対応方針について」  
以後の開館時間 9:00～20:00（平日・休館日を除く土曜日）  
9:00～17:00（日曜・祝日）
- ・令和 3 年 3 月 19 日横浜市発出「段階的緩和措置期間における本市が所管する市民利用施設等の対応方針について」  
以後の開館時間 9:00～21:00（平日・休館日を除く土曜日）  
9:00～17:00（日曜・祝日）

#### <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。令和2年度の苦情件数は0件でした。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金沢において「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っています。また、全職員によ

る学習会を定期的を開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 >

横浜 3R プランに基づき、環境に配慮した行動を心掛けるとともに、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。

## カ その他（拠点利用者へのお願い「施設利用の留意事項について（抜粋）」）

■ 感染拡大防止のため内容変更のたびに全登録団体に送付しました。

- ・ ご利用者全員のマスク着用とご利用前後の手洗いの徹底をお願いします。
- ・ 施設内では周囲の人との間隔を 1 m 以上の確保してください。
- ・ ご利用者同士の会話は控えめに（大声で話さない）。
- ・ 風邪症状や体調不良のある方のご利用はご遠慮ください。
- ・ エアコン使用時でも各室の換気回数を毎時 2 回以上の実施をお願いします。
- ・ 利用終了時間までにテーブルや手すり、把手など、手の触れる場所を中心に室内の消毒（消毒作業は職員が立ち会い）をお願いします。
- ・ 利用当日の参加者名簿を団体が作成し、団体内で保管（用紙は施設で用意）してください。
- ・ 交流ラウンジ（フリースペース） 周囲の人との対面を避け、間隔を 1 m 以上確保してください。
- ・ ボランティアコーナー内の貸し出し用食器等は当面の間、貸出休止といたします。
- ・ コピー機、印刷機、丁合機、紙折り機などの利用は事前予約が必要です。また、各機材の利用者は一度につき 1 名でおねがいします。
- ・ 会食会、サロン、子ども食堂等の飲食を伴う活動等については感染防止策の徹底（特に、会話する際のマスク等の着用の徹底）をお願いします。



- ・向かい合って座らずに互い違いに着席してください。
- ・食事中の会話はお控えください。
- ・食事中以外はマスクの着用をお願いします。
- ・運動・体操・舞踊・歌唱等（以下「運動等」）を目的とした活動は一人一人の間隔を1 m以上空けて行い、活動中のマスク着用の徹底をお願いします。

## 令和2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	15,623,750		15,623,750	15,623,750	0	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	39,000	0	39,000	195,440	156,440	
印刷代	35,000		35,000	194,250	159,250	
自動販売機手数料			0	0	0	
その他(公衆電話)	4,000		4,000	1,190	2,810	
その他			0	0	0	
収入合計	15,662,750	0	15,662,750	15,819,190	156,440	

## 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	12,933,306	△ 3,099,306	
給与・賃金	8,621,000		8,621,000	10,782,154	△ 2,161,154	
社会保険料	700,000		700,000	1,030,096	△ 330,096	
通勤手当	300,000		300,000	507,056	△ 207,056	
健康診断費	7,000		7,000	8,000	△ 1,000	
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	200,000		200,000	600,000	△ 400,000	
事務費	688,750	0	688,750	1,083,915	△ 395,165	
旅費	8,000		8,000	2,033	5,967	
消耗品費	114,750		114,750	209,861	△ 95,111	
会議贈い費			0	0	0	
印刷製本費	50,000		50,000	58,520	△ 8,520	
通信費	150,000		150,000	269,209	△ 119,209	
使用料及び賃借料	0	0	0	21,891	△ 21,891	
自販機目的外使用料 (横浜市への支出)			0	0	0	
その他			0	21,891	△ 21,891	
備品購入費	100,000		100,000	165,803	△ 65,803	
図書購入費	40,000		40,000	0	40,000	
施設賠償責任保険	6,000		6,000	6,860	△ 860	
職員等研修費			0	0	0	
振込手数料			0	0	0	
リース料	220,000		220,000	280,958	△ 60,958	
手数料			0	19,060	△ 19,060	
地域協力費			0	0	0	
その他			0	49,720	△ 49,720	
事業費	980,000	0	980,000	9,076	970,924	
自主事業費 (指定管理料充当の自主事業)	980,000		980,000	9,076	970,924	
管理費	3,451,000	0	3,451,000	4,857,180	△ 1,406,180	
光熱水費	1,300,000		1,300,000	888,865	411,135	
清掃費			0	963,707	△ 963,707	
修繕費	150,000		150,000	1,463,859	△ 1,313,859	
機械警備費			0	97,614	△ 97,614	
設備保全費	2,001,000	0	2,001,000	1,169,253	831,747	
空調衛生設備保守	380,000		380,000	387,632	△ 7,632	
消防設備保守	110,000		110,000	139,502	△ 29,502	
電気設備保守	35,000		35,000	37,811	△ 2,811	
害虫駆除清掃保守	26,000		26,000	26,180	△ 180	
駐車場設備保全費	50,000		50,000	50,490	△ 490	
その他保全費	1,400,000		1,400,000	527,638	872,362	
共益費			0	0	0	
その他			0	273,882	△ 273,882	
公租公課	670,000	0	670,000	343,940	326,060	
事業所税			0	0	0	
消費税	670,000		670,000	343,940	326,060	
印紙税			0	0	0	
その他			0	0	0	
その他			0	0	0	
支出合計	15,623,750	0	15,623,750	19,227,417	△ 3,603,667	
差引	39,000	0	39,000	30,909,545	△ 30,870,545	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	980,000	0	980,000	9,076	970,924	
自主事業 収支	△ 980,000	0	△ 980,000	△ 9,076	△ 970,924	

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があります。