令和元年度　福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市港南区福祉保健活動拠点

事業計画

1　場の提供について

(1)場の提供を通した関係性の構築・利用団体支援

・個々の職員が担当地域でのニーズを聞いて拠点登録団体とつなげることにより、登録団体の活動が拠点内にとどまることなく地域へ支援しました。
・拠点利用調整会議や毎月の拠点予約会では団体同士が顔を合わせることによりお互いの活動を理解することができ、スムーズに拠点の予約・利用ができるようにおこないました。

(2)拠点の利用促進に関すること

・拠点の登録を検討している団体に福祉保健活動拠点の利便性を説明することにより、登録・利用を推進しています。（拠点のご利用には必ず登録が必要になります）
・福祉保健活動拠点の登録や利用についての手引きを見直し、ロッカーやメールボックスの使用要項も見直しました。
・ロッカー・メールボックスの利用状況を確認し、利用のない団体の整理を行いました。
・拠点の備品を確認することによってそれぞれの部屋の特性に合った使いやすい拠点作りを進めています。

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	201	253	158	61.3%	62.9%	53.3%
多目的研修室	246	283	143	77.1%	81.3%	58.3%
点字製作室	133	186	110	54.6%	64.2%	45.8%
録音室	50	96	4	20.8%	36.7%	1.7%
対面朗読室	143	199	100	58.3%	71.7%	38.8%

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	44	47	14	38.8%	40.4%	28.0%
多目的研修室	79	69	2	68.4%	60.7%	4.0%
点字製作室	33	34	3	28.7%	50.0%	6.0%
録音室	2	6	0	1.7%	5.7%	0%
対面朗読室	45	43	4	41.5%	36.1%	8.0%

(3)拠点のサービスの向上に関すること

・各部屋の状態や備品を確認することによって常に使いやすい状態で利用していただけるように努めていました。
・職員全体研修時にコンプライアンス研修やビジネスマナーについての報告研修を行いました。また、朝礼時には毎週1つの手話を覚えられるようにワンポイント講座を行いました。
・ご意見箱や利用調整会議でご要望があったWi-Fiの導入について検討しました。(令和 2年に導入予定)
・掲示板の使い方を見直しました。
管理者を明確化し、掲示・配架する情報の優先順位をつけて見やすくすることによって効果的に情報を提供できるようにしました。
・窓口満足度調査の結果を職員全員で確認し、元気な挨拶を心がけています。
・セコムの防犯カメラ・通報ボタンの導入を検討し、担当職員も利用団体もより安心して活動ができるように努めました。(令和2年導入予定)
・拠点の備品を確認することによって常に使いやすい状態で利用していただけるように努めました。
・利用団体のご要望により録音室の改修を行いました。
・拠点の担当者会議で注意事項や情報を共有することによって、利用者の方へいつでも同じ対応ができるように努めました。

(4)利用調整会議等の開催

・今年度はロッカーの抽選を行わないため利用調整会議の開催は1回となりました。防災に対しての研修と意見交換を行い、利用団体からの意見をもとによりよい拠点づくりを心がけました。
・港南消防署の研修はとても好評で、消防署の方と直接話すことによって日頃の疑問点・不安が解決し、各団体や地域でも研修を検討するという話も聞きました。

開催実績	1 回
参加団体数	28 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へ来た依頼を地区担当と共有することで、地域のニーズ把握や地域のボランティア発掘などにつなげるだけでなく、地域でニーズを抱える人と支援者をつなげられるよう努めました。
・ボランティア連絡会主催での研修を多く取り入れたいとの意見があり、関係機関との調整を行いました。また、情報交換の時間を設けることで各グループの活動内容を共有する時間を持つことができました。
・ボランティアフェスティバルの安定した活動運営が出来る様に、今ボランティアフェスティバルが抱えている課題解決に向けて関係機関や団体と検討を重ね、新たな体制を築くことができました。
・ケアプラザが把握している団体に対して登録までには至らなかったが、活動場所の提供を行いました。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

・ボランティア活動メニューやボランティア連絡会だよりの発行支援を通し、ボランティアに関する情報提供を行いました。
・ボランティアセンター通信では、昨年から引き続きボランティア団体2つを取り上げ、ボランティアを知ってもらうきっかけづくりや活動会員募集に繋がりました。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

課題を抱えている世帯からの相談も増え、関係機関と密に連絡を取り、より丁寧に調整していくものが増えました。
また、被災地支援バスの関係で登録者が増え、被災地支援後に通常ボランティアをしたいとのお声もいただきました。

登録人数	個人	新規	67 件
	団体	新規	16 件
相談件数			115 件
依頼件数			111 件
紹介件数			65 件
紹介人数			715 件
調整数			966 件

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

・災害について関心が高まっていた時期もあり、災害ボランティアネットワークの方にご協力いただき、ボランティア連絡会で三角巾の使い方講習会を行いました。小規模の講習会とはなりましたが、参加者同士の交流を深めながら研修を行いました。
ボランティア入門講座について、申し込みが数なかったことと主催者の体調不良により中止となりました。音訳ボランティア入門講座では、ボランティア人材確保にも繋がりました。

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
・ボランティアセンターで新たに把握したものに対して、地区担当や地域ケアプラザを巻き込んだ解決策を考えました。また、ボランティアセンターから移動情報センターに繋がった事例もありました。 ・周辺の 5 施設と合同で防火訓練を実施しました。さらに併設の「そよかぜの家」とは夜間訓練も行いました。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力
・ボランティア連絡会でボランティア活動をしている上での問題点やエリア特有の課題について情報共有を行い、互いに助言しながら運営に活かしました。 ・地区別計画の取組状況や意見交換の場として開催されている港南ひまわりプラン「しゃべっCiao」の報告書を、拠点内に掲示することで、拠点利用者やボランティアに周知しました。

4　その他

(1)職員体制、育成
拠点の非常勤職員は月 1 回ミーティングを行い、問題点や確認事項について情報共有を行いました。 また、年に2回全職員が参加する全体会議を開催し職員相互のコミュニケーションを図り円滑な業務遂行のための意見交換や研修を行いました。 ①1 回目　 5 月　個人情報・コンプライアンス研修 ②2 回目　10 月　 職員意見交換

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
・誰もが安心して安全に拠点を利用できるように施設の維持・管理に取り組みました。 ・拠点は、乳幼児から高齢者、障がいのある方など様々な方が利用する施設となりますので、設備の故障や不具合により利用者にご迷惑をおかけすることのないよう、施設の維持・管理に努めました。 ・専門業者による定期点検を実施し、設備の長寿命化を図るとともに、不具合や故障による運営への影響を最小限に抑えるため、職員による日常的な点検を実施することで早期に異常を発見し、軽微修繕に留めるよう努めました。

イ 苦情受付体制について
・要望や苦情は「業務改善」の大切な機会と捉え、利用者個人を尊重し、権利を擁護することを目的とした苦情解決のしくみをつくり、サービスや事業の質の向上につなげます。 ①苦情解決のしくみ 利用者等からのご要望や苦情については、速やかに情報共有し、本会「苦情解決規則」「苦情相談対応マニュアル」に基づき適切に対応します。 ②ニーズ収集について 拠点で実施する各事業でのアンケートやご意見箱の設置等によりご意見やご要望を伺います。 ・ご意見・ご要望は、既存サービスに対するものだけではなく、新規サービスの機会へつながるよう幅広く収集し、内容を精査・検討します。 ・利用者満足度アンケートを実施し、横浜市社会福祉協議会及び他の 17 区の福祉保健活動拠点との情報交換を行い、より広く利用者からご意見を集約して、業務改善に役立てます。結果と改善策は館内に掲示する等、来館者や地域の皆さんにお伝えします。 アンケートの結果利用者の満足度が高かったのですが、改善点として「Wi-Fi の導入をすすめる」「挨拶ははっきり大きな声ですることを心がける」「周りを気にしないでお話いただけるスペースを設ける」ことを挙げました。

ウ 緊急時(災害・事件・事故等)の体制及び対応について
・社会的使命と公共性を十分に認識し、法令遵守を徹底するとともに、リスクマネジメントに積極的に取り組むなど、利用者から信頼されるサービスの提供を意識した事業実施に努めました。 ＜事件・事故防止への取組＞ ・毎日の利用終了後、設備・備品の不具合等について適宜確認を行うことで、事故防止に努めました。 ・コピー機等の利用料金など現金管理簿については、18 区社協統一の現金管理簿にて毎日行いました。 ・災害時は周辺5施設で防災訓練を実施しました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

・個人情報保護や情報公開、人権尊重について、法令に基づき適切に対応するとともに、平成 29 年5月から施行された改正個人情報保護法については、身近な地域での支えあい活動がより円滑に進められるよう、法改正のポイントなどを引き続き分かりやすく職員に浸透させます。
・個人情報保護法や横浜市個人情報保護に関する条例に基づき策定されている本会の「個人情報取扱マニュアル」「個人情報の保護に関する規程」により、適切に個人情報を 管理・活用します。
・全職員向けに個人情報保護に関する研修を年1回実施し、職場における個人情報の取扱いについての意識向上に努めます。
・法人の運営状況をホームページに掲載するなど、積極的に情報公開へ取り組みます。また「本会の保有する情報の公開に関する規程」に基づき、必要に応じて各種情報を公開します。さらに事業計画・予算、事業報告・決算や第三者評価の結果など、特に重要な運営状況については窓口で随時ご覧いただけるよう、閲覧用ファイルを設置します。

オ 環境への配慮及び取組について

ゴミの減量化・再利用・リサイクルへの取組(ヨコハマ3R夢)を進めるため、ゴミ自体の発生を減らすとともに、ゴミを排出する場合は適切な分別を行い、大切な資源としてリサイクルに取り組みます。また、リサイクル紙などエコロジー商品を積極的に購入しました。
・トナーカートリッジのリサイクルを業者と連携して行うとともに、古本や入れ歯についても関連団体と連携してリサイクルを進めました。
・地球温暖化への対応(横浜市地球温暖化対策実行計画の推進)として、未使用室の消灯、クールビズ・ウォームビズを推進し、横浜市節電・省エネ対策基本方針に基づき、空調機の室内温度を高め低めに設定することで節電に努めるなど、省エネを進めました。

（指定管理者が記入する様式）

平成31年度　「横浜市港南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	16,823,000	632,042	17,455,042	17,455,042	0	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	283,890	317,129	33,239	
自主事業収入	0	0	0	0	0	
雑入	441,000	0	441,000	284,868	156,132	
印刷代	300,000		300,000	256,795	43,205	
自動販売機手数料	120,000		120,000		120,000	
駐車場利用料収入	0	0	0	0	0	
その他（　　　　　　　）	21,000		21,000	28,073	7,073	
収入合計	17,264,000	632,042	18,179,932	18,057,039	122,893	

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	10,194,000	0	10,194,000	9,495,044	698,956	
給与・賃金	9,303,000		9,303,000	8,071,925	1,231,075	
社会保険料	316,000		316,000	681,039	365,039	
通勤手当	559,000		559,000	426,630	132,370	
健康診断費	16,000		16,000	9,450	6,550	
勤労者福祉共済掛金	0		0	6,000	6,000	
退職給付引当金繰入額	0		0	300,000	300,000	
事務費	1,541,000	300,000	1,241,000	2,331,249	1,090,249	
旅費			0		0	
消耗品費	475,000	100,000	375,000	537,496	162,496	
会議賄い費	62,000		62,000		62,000	
印刷製本費	0		0	125,480	125,480	
通信費	109,000		109,000	231,516	122,516	
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
横浜市への支払分			0		0	
その他			0		0	
備品購入費	270,000	100,000	170,000	276,130	106,130	
図書購入費			0		0	
施設賠償責任保険	10,000		10,000	7,610	2,390	
職員等研修費			0		0	
振込手数料	62,000		62,000	43,006	18,994	
リース料	553,000	100,000	453,000	643,331	190,331	
手数料			0		0	
地域協力費			0		0	
その他（　　　　　）			0	466,680	466,680	
事業費	946,000	20,000	926,000	929,077	3,077	
ボランティア等事業費	946,000	20,000	926,000	929,077	3,077	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	0	0	0	0	0	
自主事業費	0	0	0	0	0	
管理費	3,832,000	0	3,832,000	4,639,969	807,969	
光熱水費	1,938,000	0	1,938,000	2,114,192	176,192	
電気料金	714,000		714,000	954,667	240,667	
ガス料金	459,000		459,000	490,007	31,007	
水道料金	765,000		765,000	669,518	95,482	
清掃費	999,000		999,000	998,076	924	
修繕費	150,000		150,000	703,292	553,292	指定額
機械警備費	82,000		82,000	82,332	332	
設備保全費	577,000	0	577,000	742,077	165,077	
空調衛生設備保守	166,000		166,000	126,921	39,079	
消防設備保守	27,000		27,000	35,643	8,643	
電気設備保守	105,000		105,000	82,955	22,045	
害虫駆除清掃保守	30,000		30,000	13,847	16,153	
駐車場設備保全費			0		0	
その他保全費	249,000		249,000	482,711	233,711	
共益費			0		0	
その他（　　　　　）	86,000		86,000		86,000	
公租公課	708,750	0	708,750	661,700	47,050	
事業所税			0		0	
消費税	708,750		708,750	661,700	47,050	
印紙税			0		0	
その他（　　　　　）			0		0	
支出合計	17,221,750	320,000	16,901,750	18,057,039	1,155,289	
差引	42,250	952,042	1,278,182	0	1,278,182	