

# 平成 30 年度 福祉保健活動拠点事業報告書

## 施設名

横浜市南区福祉保健活動拠点

## 事業計画

### 1 場の提供について

#### (1)場の提供を通じた関係性の構築・利用団体支援

今年度は学習支援グループやA A 自助グループ、傾聴ボランティアグループなど新たな登録団体も増え、拠点を多く利用していただきました。傾聴ボランティアグループに関しては拠点登録後にボランティア活動につなげることができました。

ハード面では、団体交流室にパーテーションを設置しレイアウト変更をすることで、利便性の高い「場」の提供をすることができました。部屋を区切って使用する団体からは好評をいただいております。

利用団体同士の関係性の構築・支援については、利用団体懇談会においてお互いの団体の紹介や各団体の悩み・困っていることなどを話し合いを通して、交流の支援をしました。

ボランティア連絡会、障がい児者団体や災害救援ボランティアネットワークなどの活動の場としても継続的に活用されました。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

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	190	191	36	66.0%	63.1%	14.3%
多目的研修室	110	178	148	45.1%	73.0%	60.7%
点字製作室	45	101	54	18.4%	41.4%	22.1%
録音室	92	134	17	37.7%	54.9%	58.2%
対面朗読室	80	142	33	32.8%	58.2%	13.5%

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	31	50	1	24.3%	34.8%	0%
多目的研修室	84	98	4	73.0%	85.2%	8.3%
点字製作室	18	56	22	15.7%	48.7%	45.8%
録音室	27	43	4	23.5%	37.4%	8.3%

対面朗読室	37	54	8	32.2%	47.0%	16.7%
-------	----	----	---	-------	-------	-------

①利用貸出件数

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	181	201	37	64.3%	67.6%	12.7%
多目的研修室	111	179	145	45.5%	73.4%	59.4%
点字製作室	40	92	54	16.4%	37.7%	22.1%
録音室	95	127	22	38.9%	52.0%	9.0%
対面朗読室	90	122	27	36.9%	50.0%	11.1%

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	23	39	2	20%	33.9%	1.7%
多目的研修室	55	94	23	47.8%	81.7%	20%
点字製作室	20	46	26	17.4%	40%	22.6%
録音室	34	55	7	29.5%	47.8%	6.1%
対面朗読室	37	54	15	32.2%	46.9%	13.0%

②利用促進策

- ・利用登録用紙は、ホームページ上からのダウンロードにより取得するなど、利用者の利便性に配慮しました。
- ・広報紙等を利用して利用促進のPRを行い、利用率の向上を図りました。
- ・各種イベント（浦舟納涼祭、ボランティアフェスタ等）の場においてPRを行いました。
- ・空室状況一覧を毎月掲示しました。
- ・利用登録団体懇談会を開催し、団体同士が協力し合えることの実現を目指し、連絡先の交換など仲介しました。団体同士のつながりのきっかけ作りをすることが出来、福祉活動の充実を図りました。
- ・窓口利用満足度調査の結果を踏まえ、利用者の声を反映させた環境づくりに努め、改善案を提案しました。

(3)拠点のサービスの向上に関すること

窓口満足度調査を実施し130名の回答を頂きました。窓口満足度調査の集計結果は館内に掲示しています。頂いたご意見及び「改善宣言」を職員ミーティングで決め全職員に共有しています。拠点利用報告書にご意見・ご要望の欄を設け、気軽にご意見を頂けるようにしています。館内には鍵のかかったご意見箱を設置し用紙とペンを用意しています。その他窓口や館内にいらっしゃる利用者に積極的に声を掛け、気軽に相談できる環境づくりに努め、苦情については、館内に苦情解決責任者及び苦情受

付担当者を明示し、確実に対応できる体制としています。

職員には、常に「親切に、迅速に、正確に」を意識し、日常的な窓口や電話の対応の他、担当者不在時でも一定の対応ができる様、職員間の業務連携に努めました。

また、横浜市社会福祉協議会へ寄せられた苦情や事故事例を1ヶ月ごとに職員ミーティングにて確認し継続的な意識啓発に努めました。

その他にはパンフレット、ホームページ、「ご利用の手引き」、広報紙等で拠点を紹介、ホームページや館内に貸室空き状況を掲示サービス向上に努めました。

#### (4)利用調整会議等の開催

今年度も12月11日に利用者調整会議を1部は懇談会、2部に避難経路確認として実施しました。37団体32名の方に参加いただきました。

1部の懇談会では、事前に各団体に「他団体に聞いてみたいこと」として頂いた内容をグループワークのテーマにし、話し合っていました。普段関わりが少ないであろう団体同士をグループ分けし、普段交流できない団体と交流していただきました。参加者からは「色々な団体のお話が聞けて良かった」という感想がある一方「グループは同じような系統の方がよかった」との感想も寄せられました。2部の避難経路確認については、災害時における避難経路の確認、本会の対応と、各団体に協力いただくことなどについて説明を行いました。

開催実績	1回
参加団体数	37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

①2月も含め、「ニード情報」を年3回ボランティアセンター登録者向けに発送し、各種講座やボランティア依頼の周知に努めました。また、市社会福祉協議会で運用している、メールでのボランティア情報配信サービスも活用し、区内ボランティア活動情報を周知しました。

②ケア施設連絡会等の機会を通じ、上記市社協ボランティア情報配信サービスでの情報発信を促したり、ボランティアセンター業務に関する情報提供を行いました。また、日ごろからの関係機関との情報共有により、講座やイベント等、ボランティア活動についての企画を共に多様な視点から検討し、実施することができました。

③拠点内のボランティア募集依頼のチラシの掲示を定期的に入れ替え、拠点来所者に興味を持ってもらえるよう努めました。また、同時に、拠点内での情報提供ができることを関係機関へ周知し、チラシなどの情報が集まるよう働きかけました。

#### (2)ボランティアに関する広報、情報提供

①社協みなみ及びボランティアセンターだより「ぼらび!」を計画通り発行。(年4回、うち2回はボランティアセンターだよりも併せて発行。)各回8万9千部、区内全戸配布しました。

②前述のとおり、ボランティア登録者宛てに3回のニード情報を発送しました。あわせて市社協ボランティア情報配信サービスでの情報発信を随時実施しました。

③活動拠点内及び複合福祉協働掲示板等にボランティア関連情報を掲示しました。

- ④ホームページを定期的に更新し、必要な情報を随時発信しました。
- ⑤チラシを対象別、情報別に整理し、わかりやすい情報発信を行いました。

### (3)ボランティアに関する相談、紹介

登録人数	個人	新規	55
		累計	401
	団体	新規	8
		累計	140
相談件数			671
依頼件数			671
紹介人数			728
調整数			1628

### (4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ① 6月、11月、2月に実施。3回でのべ26人が参加。
- ② 拠点事業報告書の通り、例年実施の講座に加え、浦舟ケアプラザで実施した、全5回のボランティア講座の開催に協力。ボランティアセンターについて知ってもらえることができました。この結果ボランティアセンターへ支援者からの問い合わせや依頼も入るようになりました。また、ケアプラザでのみ活動しているボランティアが地域の活動に参加するケースもありました。  
 反面、例年実施していた手話講座に関して、団体と調整がつかず実施には至りませんでした。次年度の開催に向けて、引き続き団体の状況を加味しながら相談対応していきます。
- ③ ボランティアフェスタを開催し、活動周知や交流を深めました。参加者は600人を超え、一般来場者に地域の活動を知ってもらえる良い機会となりました。  
 また今年度は昨年度も以下の活動を継続拡充して行い、より多くの方にボランティアフェスタを知り、フェスタを通じて様々な活動を知ってもらえるよう働きかけました。
  - ▶ 浦舟地域ケアプラザ、ボランティア連絡会、区内ケアプラザだけでなく、多文化共生ラウンジを通じて舞台発表のボランティアを募集しました。その結果、4ケアプラザおよび多文化共生ラウンジから活動発表団体を選出されました。舞台演出は引き続き「ステージみなみ」に依頼しました。  
 →発表を見た方からレクボラや、舞台演出の依頼が入り、活動に広がりがありました。また、浦舟エリア以外の方の発表により、拠点から遠いエリアの方にもフェスタを知ってもらえることができました。今後のつながりに期待できる結果となっています。
  - ▶ 各団体のチラシ配架を各団体のブースで行うこととしました。また、ボランティア連絡会一覧の更新と配布しました。  
 →活動に興味を持った人がすぐにチラシを手にとれるようになりました。定例会などの参加につながりやすくなりました。  
 →個別チラシのない団体や、ボランティア連絡会についても知ってもらえるようになり、活動についての問い合わせもありました。
  - ▶ ブース出展だけでなく、他団体の活動も知ることができるように、係員を各団体か

ら選出し、全体の運営を行いました。

▶ どんとこい・みなみ、横浜総合高校などへ声掛けをし、販売やブースを作りました。また、子どもの居場所づくりネットワークなど、他業務からも出店をすることとなりました。

→ボランティアフェスタの場を活用しての活動周知やボランティア募集などをする機会となりました。

### 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

地域、施設、ボランティア団体等による、第3期地域福祉保健計画に基づいた各種ネットワーク会議の開催や、拠点利用団体同士のつながりのきっかけづくりを目的とした、利用調整会議における情報交換会など、「拠点」という場を活用し、他団体と連携が図れるような運営を行ってきました。また、あわせて各地区社会福祉協議会をはじめ、以下の各種団体やネットワークとの連携や支援を行ってきました。

- ①南区ボランティア連絡会
- ②南区障がい児者団体連絡会
- ③南区自立支援協議会
- ④南区食事サービス団体連絡会
- ⑤地域ケア施設連絡会や生活支援コーディネーター連絡会、地域包括支援センター連絡会
- ⑥南区子どもの居場所づくりネットワーク

#### (2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

第3期南区地域福祉保健計画について、講座や連携会議開催においては、拠点の場を活用し、地区社協をはじめ、ケアプラザなど各種関係機関とともに、計画に基づき推進してきました。

##### 【区社協全体として】

◎住民向けに障害や認知症理解、権利擁護に関する研修のほか、地区社協の役員等を対象とした「住民支えあいマップ研修」を実施しました。

◎各種団体からの選出による編集委員による広報紙「社協みなみ」を活用し、多方面における情報発信しました。

◎地域活動に「一歩」が踏み出せない方や体調に不安を抱える方等も参加できるようなボランティアを更生保護団体とボランティアセンターが連携し、活動への橋渡しを行いました。

##### 【ボランティアネットワーク】※会議運営に関しては拠点を活用

◎地域や区域で活動している「ちょこっとボランティア」の連携を図るため、連絡会開催に向けて検討を始めました。

◎災害時における、各団体の役割の検証と、地域等にむけた PR や関係機関との連携方法について検討しました。

◎ボランティア活動を通じた「活躍の場づくり」「生きがいくくり」が更に進むよう、検討を行いました。

##### 【障害児者ネットワーク】※会議運営に関しては拠点を活用

◎ケアプラザと地区社協が連携して、障害理解講座を実施し、地域住民の理解促進につなげました。

◎区役所内で実施されている販売活動（にこにこみなみ）の場を通して、地域住民への理解促進や交流が図られるようになりました。

◎障害の疑似体験を通し、障害者団体と地域防災拠点や学校が連携し、災害時も踏まえた障害理解を進めました。

◎障害児者がより心豊かに生き生きと暮らしていけるよう、企業、地域団体、商店街、

学校等との協働啓発イベント（おみせサンタ）事業の実施をはじめ、地域との連携の場の充実を図りました。

## 4 その他

### (1)職員体制、育成

常勤職員 1名

非常勤職員 6名

〈4時間 17:15-21:15〉の活動拠点管理〈平日名〉

〈8時間 8:45-17:15〉の活動拠点管理〈日・祝〉1名

〈8時間 9:00-17:00〉の活動拠点管理〈平日〉2名

横浜市社会福祉協議会による研修計画の基、「基幹研修（人権研修）」「実務研修」などに参加し、職種・課題別に職員の資質向上に努めました。また「管理職研修」「主任職員研修」に参加し、意識向上を図りました。

ボランティアコーディネーターを3名配置にし、土曜日もより丁寧なボランティアコーディネートができるようにしました。

## 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>

年末年始（12月29日～1月3日）を除く午前9時～午後9時（※但し、日・祝日は午後5時まで）

#### <建物・設備の保守点検、小破修繕>

委託契約先 株式会社 市川総業

委託内容 ①設備・防災設備保守点検業務

②防災センター管理業務（24時間体制で点検業務を実施）

#### <清掃業務について>

委託契約先 株式会社 市川総業

委託内容 ①清掃業務（日常・定期清掃、害虫駆除、空気測定）

#### <警備業務について>

委託契約先 オールジャパンサービス株式会社

委託内容 拠点の建物及び付帯する物件については、事故の発生を警報機器等により感知し、警察・消防署等関係機関と速やかに連絡を取り必要な措置を講じました。また、日曜・祝日に開館時間の遅延等が判明したときは、管理職に緊急連絡が入る措置を講じています。

#### <自主点検について>

建物及び機材は、月1回目視及び稼働による点検を実施しました。

## イ 苦情受付体制について

(南区社会福祉協議会苦情解決規則に則り対応しました)

### <苦情への対応手順>

受付担当者及び実務責任者名を施設内に掲示、受付から解決まで迅速な対応を心がけました。また、横浜市社会福祉協議会と連携して、市社協の第三者委員へ直接申立てが可能であることの掲示を行いました。

### <苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

- ①苦情解決相談受付担当者及び実務責任者の氏名の掲示
- ②横浜市社会福祉協議会のあっせん・調整を受けられる旨の表示
- ③提案や意見を募るためご意見箱を設置
- ④ホームページに投書方法を表記
- ⑤ご意見ダイヤルの掲示

### <窓口満足度調査の実施>

結果を拠点内に掲示しました。また、職員の振返りの機会としても活用しています。

## 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>

福祉保健活動拠点管理運営マニュアルにより、緊急時に迅速かつ適切な対応・連絡体制をとりました。

### <職員の役割分担>

福祉保健活動拠点管理運営マニュアルにより、各職員に役割分担を定めて対応しました。

### <地域や関係機関との連携体制>

1階防災センターと緊密な連携をとりながら、情報収集・消火・避難活動を実施し、災害時には防災センター、南区役所福祉保健課、横浜市社会福祉協議会などと適宜連絡を取り合っただけ対応する態勢を取りました。建物内施設合同の防災訓練や、当日の拠点利用者へも呼びかけをし、職員と合同で避難経路の確認や器具の使用方法について確認しました。

- ①避難経路の確認 12月11日（火）実施 21名参加
- ②複合福祉施設総合防災訓練 3月11日（月）実施 15名参加

## エ 個人情報保護の体制及び取組について

本会が保有する個人情報の保護に関する規程に則った業務を行うとともに、個人情報保護マニュアル取り扱いについて内部研修を実施し、理解の定着を図りました。また、区内ケア施設所長会で配付される個人情報に関する注意事項や事例などを職員と共有し確認しました。

個人情報の取扱責任者は事務局長になっており、館内に掲示しています。また、窓口には個人情報取扱い業務概要説明書を設置し、常時閲覧可能としています。さらに、パソコンには盗難防止のワイヤー鍵をつけ、パスワード設定し、定期的に変更しています。個人情報を含む書類は施錠可能なロッカーで管理し、個人情報を含む書類の廃棄は溶解処理またはシュレッダー処理しています。

## 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>

- ①給湯室等に資源ごみ等分別資料及びごみゼロルート回収資料の掲示
- ②ルート回収により、紙類、産廃、燃やすごみなど、分別を徹底してごみ発生を抑制
- ③拠点利用者には、ごみを各自持ち帰るように協力依頼

### <再利用・再使用に関する取組み>

- ①コピー用紙等裏紙活用の徹底
- ②印刷機リサイクルトナー活用の徹底

### <リサイクルに関する取組み>

- ①拠点内資源ごみ分別収集の徹底（事務室等に資源ごみの分け方・出し方一覧掲示）
- ②給湯室にて資源ごみなどの分別徹底
- ③ペットボトルキャップ回収運動に参加
- ④インクカートリッジ里帰りプロジェクトに協力
- ⑤横浜市社会福祉協議会が企画する「ヨコハマ寄付本」回収ボックスの設置協力

### <温室ガス効果抑制等への取組み>

- ①節電の徹底(ポスターや節電シールの掲示、減灯の実施)
- ②室温設定温度の徹底(ポスターや節電シールの掲示)

## 平成30年度 横浜市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	16,553,000	84,634	16,637,634	16,637,634	0	横浜市より
事業収入			0	0	0	
雑入	345,000	0	345,000	393,895	△ 48,895	
印刷代	337,000		337,000	382,025	△ 45,025	印刷機・コピー機利用料
自動販売機手数料			0		0	
その他(古紙売払い金)	8,000		8,000	11,870	△ 3,870	ルート回収古紙売払い金
<b>収入合計</b>	<b>16,898,000</b>	<b>84,634</b>	<b>16,982,634</b>	<b>17,031,529</b>	<b>△ 48,895</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>8,764,690</b>	<b>0</b>	<b>8,764,690</b>	<b>8,540,299</b>	<b>224,391</b>	
給与・賃金	7,575,690		7,575,690	7,265,508	310,182	常勤・非常勤給与
社会保険料	575,000		575,000	621,909	△ 46,909	常勤・非常勤社会保険料
通勤手当	350,000		350,000	452,542	△ 102,542	常勤・非常勤通勤手当
健康診断費	22,000		22,000	5,940	16,060	常勤健康診断費
勤労者福祉共済掛金			0	6,000	△ 6,000	常勤勤労者福祉共済掛金
退職給付引当金繰入額	242,000		242,000	188,400	53,600	常勤退職金積立
<b>事務費</b>	<b>1,299,780</b>	<b>0</b>	<b>1,299,780</b>	<b>1,646,532</b>	<b>△ 346,752</b>	
旅費			0	0	0	
消耗品費	251,000		251,000	319,965	△ 68,965	蛍光灯・トレットペーパー・コピー用紙・ブルーレイディスクプレーヤー・卓上ハンプレット台・掃除機・案内板・プロジェクター・電動ボット・パーテーション
会議随費			0	0	0	
印刷製本費	100,000		100,000	150,426	△ 50,426	納涼祭配付用クリアファイル、封筒
通信費	135,000		135,000	129,732	5,268	拠点電話料金、団体案内通知
使用料及び賃借料	0	0	0	446,201	△ 446,201	
横浜市への支払分			0	0	0	
その他			0	446,201	△ 446,201	印刷機リース・コピー機リース・丁合機リース・AEDリース
備品購入費	220,000		220,000	479,628	△ 259,628	会議用テーブル、貸出用テーブル、プロジェクター、スクリーン、パソコン
図書購入費			0	0	0	
施設賠償責任保険	5,000		5,000	3,940	1,060	施設賠償責任保険
職員等研修費	10,000		10,000	0	10,000	
振込手数料			0	0	0	
リース料	543,780		543,780	0	543,780	
手数料			0	0	0	
地域協力費			0	0	0	
その他(広報費)	35,000		35,000	116,640	△ 81,640	非常勤求人広告
<b>事業費</b>	<b>515,000</b>	<b>0</b>	<b>515,000</b>	<b>574,780</b>	<b>△ 59,780</b>	
事業費	515,000		515,000	574,780	△ 59,780	ボランティア関連事業費
<b>管理費</b>	<b>5,688,530</b>	<b>0</b>	<b>5,688,530</b>	<b>5,633,934</b>	<b>54,596</b>	
光熱水費	1,504,964	0	1,504,964	1,598,208	△ 93,244	
電気料金	1,000,000		1,000,000	1,093,123	△ 93,123	電気料金
ガス料金	361,789		361,789	392,294	△ 30,505	ガス料金
水道料金	143,175		143,175	112,791	30,384	水道料金
清掃費	2,132,556		2,132,556	2,132,619	△ 63	建物管理(日常清掃、定期清掃、電気設備、自動扉、空調、給湯、防災設備、防火対象物点検、巡視、防災センター、環境衛生、エレベーター)
修繕費	150,000		150,000	234,634	△ 84,634	修繕費
機械警備費	484,704		484,704	484,704	0	機械警備
設備保全費	220,306	0	220,306	149,658	70,648	
空調衛生設備保守	118,378		118,378	48,600	69,778	ガスヒートポンプ点検
消防設備保守			0	0	0	
電気設備保守			0	0	0	
害虫駆除清掃保守			0	0	0	
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費	101,928		101,928	101,058	870	印刷機保守・コピー機保守
共益費			0	0	0	
その他(ルート回収費、不用品処理、第三者受信料、ウェブアクセシビリティHP改修作業)	1,196,000		1,196,000	1,034,111	161,889	ルート回収費、不用品処理、第三者受信料、ウェブアクセシビリティHP改修作業
<b>公租公課</b>	<b>630,000</b>	<b>0</b>	<b>630,000</b>	<b>635,984</b>	<b>△ 5,984</b>	
事業所税			0	0	0	
消費税	630,000		630,000	634,984	△ 4,984	消費税
印紙税			0	1,000	△ 1,000	印紙購入代
その他()			0	0	0	
<b>支出合計</b>	<b>16,898,000</b>	<b>0</b>	<b>16,898,000</b>	<b>17,031,529</b>	<b>△ 133,529</b>	
差引	0	84,634	84,634	0	84,634	