

令和元年度福祉保健活動拠点事業報告書

施設名：南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

今年度はエアコンの改修工事を実施した関係でご利用団体の方々に1ヶ月程貸出できない期間がありご不便をおかけしましたが、外国籍の中学生の高校進学支援を行うフリースクールや音声訳ボランティア団体に、拠点を多く利用していただきました。

NAグループの新規登録があり、利用者懇談会にも参加していただき、拠点の利用団体同士交流ができ他団体からもNAグループに関しての理解ができたとお声をいただきました。

ハード面では、以前から要望があった、貸出用機の整備や多目的研修室にブルーレイディスクプレーヤーの設置など利便性の高い「場」の提供をすることができました。

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PRの場など、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

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	153	169	71	51.7%	55.4%	28.3%
多目的研修室	93	126	131	38.8%	52.5%	54.6%
点字製作室	35	81	39	14.6%	33.8%	16.3%
録音室	64	81	6	26.7%	33.8%	2.5%
対面朗読室	68	108	36	28.3%	45.0%	15.0%

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	47	57	4	35.8%	41.7%	8%
多目的研修室	64	81	7	53.3%	67.5%	14.0%
点字製作室	7	38	18	5.8%	29.1%	36.0%
録音室	17	23	6	14.1%	19.1%	12.0%
対面朗読室	53	61	9	44.1%	50.8%	18.0%

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116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。また、利用者懇談会時にもご意見箱の設置について周知しました。

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し、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ています。

(4)利用調整会議等の開催

1月31日に利用者調整会議を1部は懇談会、2部にAED取扱訓練実施しました。30団体26名の方に参加いただきました。

1部の懇談会では“他団体を知ろう！”をテーマに話し合ってくださいました。目的が違う団体が使用する場であり、なかなか同一のテーマで話し合ってもらうには難しかったが「知らない団体を知ることができた」という感想をいただきました。普段交流できない団体と交流できたのは良かったと思います。2部のAED取扱訓練では皆さん熱心に参加され、「大変参考になった」とお声をいただき、いざというときに対応できるよう繰り返し実施できるようにしたいと思います。

開催実績 〇回

参加団体数 〇〇団体

令和元年度福祉保健活動拠点事業報告書

2 ボランティア業務
<p>(1)ボランティアに関する情報収集、分析、計画立案</p> <p>①「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。</p> <p>②ケア施設連絡会等の機会を通じ、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、区内のケア施設を訪問し、各地区のボランティアの状況等を個別に確認しました。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、実施しました。</p> <p>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。</p>
<p>(2)ボランティアに関する広報、情報提供</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤チラシラックを対象別、情報別に整理し、わかりやすい情報発信を行いました。</p> <p>⑥イベントや区社協事業実施時にボランティアセンターに関する情報発信を行います。</p> <p>⑦前述のとおり、メールでの情報配信システムを活用し、南区ボランティアセンター登録者以外にも情報提供しました。</p>
<p>(3)ボランティアに関する相談、紹介</p> <p>①ボランティアコーディネーターが窓口及び電話にてボランティア関連相談の受付を実施。ボランティア活動をしている団体やボランティア受入施設等へ訪問し、実際の活動の様子なども確認し、併せて団体・施設との関係構築を行うことができました。</p> <p>②手話入門講座、誘導ボランティア入門講座、障がい理解講座などの実施や、南まつり、南なんデーなどのイベント時に設置している体験ブースなどにより、実際のボランティア活動に興味をもった方を活動につなげることができました。</p> <p>③区社協内で活動を作ったり、イベントの際に積極的に声掛けをするなどし、調整を行いました。</p> <p>・登録人数(個人)新規:41人、累計:423人 ・登録人数(団体)新規:12件、累計:136件 ・依頼件数:741件 ・対応件数:720件 ・紹介人数:908人 ・調整件数:1,626件</p>
<p>(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催</p> <p>①6月、11月に実施。6月、11月の2回でのべ11人が参加。</p> <p>②、③団体育成・サポートの一環として、団体との日常のつながりから状況を聞き取り、団体の運営について相談をうけながら活動継続や講座実施について調整を行った結果、今年度は傾聴講座、手話講座、音声訳講座を実施しました。</p> <p>④ボランタリーフェスタを開催し、活動周知や交流を深めました。参加者は450人を超え、一般来場者に区域の活動を知ってもらう良い機会となりました。</p>
3 他の関連組織とのネットワーク
<p>(1)関連組織及び地域との連携</p> <p>地域、施設、ボランティア団体等による、第3期南区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。</p> <p>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</p>

令和元年度福祉保健活動拠点事業報告書

(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】

●区内145の活動団体や、新規に活動を立ち上げる団体に向けて「南区ふれあい助成金」を配分し、活動支援を行いました。また、個人情報保護を踏まえた地域の見守り支援研修や、地域活動者の発掘と育成を視野に入れた研修を実施しました。

●ボランティアセンターでの講座の実施や活動の紹介を通し、地域活動への参加を進めました。また依頼者向けのリーフレットやイベントボランティア団体一覧の作成、ケアプラザへのヒアリング等を通して、活動に参加しやすい環境整備に努めました。

●広報紙「社協みなみ」やホームページなどを活用して、地域の福祉活動の情報を発信しました。また、災害ボランティアネットワークによる研修会や、地域防災拠点へのPRを進めました。

●健康に関する取組の事例等を通して、各地区で健康維持・増進に関する取組が増えました。

【ボランティアネットワーク】

●ケアプラザと協力している「ボランタリーフェスタ」について、新たに多文化共生ラウンジとも連携して開催しました。例年より来場者も増え、ボランティア活動のPRにつながりました。今後はコミュニティハウスをはじめとする区民利用施設との連携も視野に入れて進めていきます。

●現職時代はあまり地域とつながりがなかった活動者が、ボランティア活動を通して地域と「顔の見える関係」を築ききっかけづくりになったとの声も挙がっています。

●災害ボランティアネットワークでは、発災時だけでなく、平常時から顔の見える関係をつくるべく、地域防災拠点訓練や運営委員会での活動紹介、Kokua(障害発信活動団体)の研修会実施、イベントの際に出展し、周知啓発活動などを行いました。

●ボランティア連絡会において、区の保健師から、健康講話を聴く機会を設け、「活動の継続と健康」を考えるきっかけとしました。

【障害児者ネットワーク】

●区役所内にある「にこにこみなみ(喫茶コーナー)」の存在が定着してきています。また、出店している作業所製品がロコミで広まり、出張販売先が増えてきました。

●サマーフレンド(障害児夏季余暇事業)について、知的と肢体不自由の子達向けのプログラムを合同で実施しました。保護者から、お互い配慮する点を学べ、様々な気づきがあったという感想もありました。

●Kokuaによる、障害当事者理解のための映像資料が完成しました。災害に関する視点もあるので、地域防災拠点での研修などにも活用いただけるよう働きかけていきます。

●障害の有無に関係なく参加できるダンスプログラムを実施しました。区内で活動しているダンスチームが講師となり、新たなチームが結成され、地域のお祭り等のイベントに出演しています。

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① 17:15-21:15〉の活動拠点管理〈平日〉2名)

(〈4時間② 12:45-17:15〉の活動拠点管理〈日・祝〉1名)

(〈4.5時間 8:50-12:50〉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「人権研修」「接遇研修」などに参加し、意識向上を図りました。

5 施設の適正な管理・運営について

(1)施設の維持管理について

ア 開館時間

<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)

今年度はエアコンの改修工事があり、11月23日～1月8日まで貸館していません。

イ 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)

ウ 清掃業務

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)

エ 警備業務

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

令和元年度福祉保健活動拠点事業報告書

オ その他業務

(2)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。

(3)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て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拠点利用者懇談会 1月31日(金)実施 10団体7名+職員参加

【火災発生時の対応】【地震発生時の対応】【体調不良・けが発生時の対応】について説明後、非常経路、非常階段の場所の確認を行いました。

その後南消防署よりAED訓練の指導をいただきました。

- ②複合福祉施設総合防災訓練 3月23日(月)実施

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、放送のみ実施。手順等はできなかったものの各部屋に放送が流れているかの確認は行えました。

(4)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。

(5)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

<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)

令和元年度 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	1,487,894	18,040,894	16,603,000	1,437,894	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	776,000	0	776,000	481,546	294,454	
印刷代	337,000		337,000	473,641	136,641	印刷機・コピー機・公衆電話使用料
自動販売機手数料			0	0	0	なし
その他	439,000		439,000	7,905	431,095	ルート回収売掛金
その他			0	0	0	なし
収入合計	17,329,000	1,487,894	18,816,894	17,084,546	1,732,348	

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	9,758,000	0	9,758,000	9,821,501	63,501	
給与・賃金	8,609,000		8,609,000	8,616,567	7,567	常勤・非常勤給与
社会保険料	593,000		593,000	481,170	111,830	常勤・非常勤社会保険料
通勤手当	350,000		350,000	540,064	190,064	常勤・非常勤通勤手当
健康診断費	6,000		6,000	0	6,000	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	200,000		200,000	177,700	22,300	常勤退職金積立
事務費	1,125,000	0	1,125,000	1,511,419	△ 386,419	
旅費			0	0	0	なし
消耗品費	256,000		256,000	884,673	△ 628,673	トイレットペーパー、マーカー、ゴミ袋、消臭剤、非常用トイレ、非常用毛布、災害用水、災害用食、ファイル、コピー用紙等
会議ठीい費			0	0	0	なし
印刷製本費	100,000		100,000	115,174	△ 15,174	印刷機利用料、拠点チラシ
通信費	135,000		135,000	85,128	49,872	郵券、電話料金
使用料及び賃借料	326,000	0	326,000	323,820	2,180	
自販機目的外使用料（横浜市への支出）			0	0	0	なし
その他	326,000		326,000	323,820	2,180	印刷機・コピー機・丁合機・AEDリース
備品購入費	239,000		239,000	0	239,000	なし
図書購入費			0	0	0	なし
施設賠償責任保険	4,000		4,000	3,940	60	施設賠償責任保険
職員等研修費	5,000		5,000	0	5,000	なし
振込手数料			0	31,684	△ 31,684	振込手数料
リース料			0	0	0	なし
手数料			0	1,000	△ 1,000	履歴事項証明書発行手数料、納税証明書発行手数料
地域協力費			0	0	0	なし
その他	60,000		60,000	66,000	△ 6,000	非常勤求人広告
事業費	530,000	0	530,000	579,223	△ 49,223	
自主事業費（指定管理料充当の自主事業）	530,000		530,000	579,223	△ 49,223	ボランティア関連事業費
管理費	5,276,000	0	5,276,000	6,009,497	△ 733,497	
光熱水費	1,937,000		1,937,000	1,472,262	464,738	光熱水費
清掃費	2,440,831		2,440,831	2,152,365	288,466	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・エレベーター保守）
修繕費	150,000		150,000	1,637,894	△ 1,487,894	修繕費
機械警備費	484,704		484,704	489,192	△ 4,488	機械警備
設備保全費	113,465	0	113,465	95,039	18,426	
空調衛生設備保守			0	0	0	なし
消防設備保守			0	0	0	なし
電気設備保守			0	0	0	なし
害虫駆除清掃保守			0	0	0	なし
駐車場設備保全費			0	0	0	なし
その他保全費	113,465		113,465	95,039	18,426	印刷機・コピー機保守
共益費			0	0	0	なし
その他	150,000		150,000	162,745	△ 12,745	ルート回収費、不用品処理
公租公課	640,000	0	640,000	650,800	△ 10,800	
事業所税			0	0	0	なし
消費税	640,000		640,000	650,000	△ 10,000	消費税
印紙税			0	800	△ 800	収入印紙購入代
その他			0	0	0	なし
その他			0		0	
支出合計	17,329,000	0	17,329,000	18,572,440	△ 1,243,440	
差引	0	1,487,894	1,487,894	△ 1,487,894	2,975,788	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	530,000	0	530,000	579,223	△ 49,223	
自主事業 収支	△ 530,000	0	△ 530,000	△ 579,223	49,223	

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。