

令和6年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名
横浜市中区福祉保健活動拠点

事業計画・実績

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

計画	<ul style="list-style-type: none"> ○場の提供による利用団体の支援 ボランティア団体や地域で活動する福祉保健団体等に多目的研修室や団体交流室等に貸出を行い、会合や交流の場を確保することにより、団体の活動がより活性化するよう支援します。 ○交流の場の提供による関係性の構築 夏休みふくし体験講座や利用調整会議を実施し、団体相互の交流を進め、地域の中で声かけや見守り、ちょっとした手助けなどの活動に繋げられるよう関係づくりを支援していきます。 ○活動の活性化と次代を見据えた人材育成 視覚障害者の支援手段の一つである音声訳講座をはじめとして、さまざまな育成講座や福祉啓発事業を実施し、地域で活躍できる人材の発掘と育成を行います。さらに毎月、ボランティア連絡会を開催し、日常的な情報発信などを通じて、既存団体（活動中の団体）がより効果的に取り組みを進められるよう支援していきます。 ○区民に向けた情報提供の充実 ホームページを令和6年度にリニューアルします。また、Twitter等のSNSも活用して拠点や各種講座の取り組みの様子をタイムリーに発信するとともに、施設内に設置されたパンフレットラック等により各団体の広報紙・パンフレット・チラシの配布を行うなど、常に最新の情報が提供できる体制を整えます。 ○マリンコーナーの運営 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、マリンコーナーの運営を中止していました。これまでの利用状況等を踏まえ、今年度よりマリンコーナーを再開します。
	<ul style="list-style-type: none"> ●場の提供による利用団体の支援 関係条例等に基づき、拠点利用者が安全かつ安心してご利用いただけるよう環境整備に努め、福祉保健団体の活動や相互交流を支援しました。さらに、登録団体が事務作業や情報交換を円滑に実施できるように、拠点内にメールボックス24個（貸出数9件）、ロッカー34個（貸出数23件）を設置し、貸与しました。 ●交流の場の提供による関係性の構築 区内在住・在学の小学生以上を対象に、夏休みを利用して、令和6年8月1日（木）に夏休みふくし体験講座を中区福祉保健活動拠点なかふく（多目的研修室）で開催しました。参加者は延べ14名。区内ボランティアグループ（KAMEの会）協力の上、視覚障がい者のサポート体験を実施しました。 ●活動の活性化と次代を見据えた人材育成 今年度は、音声訳の基礎講座を全3回開催し、延べ61名の方が参加。うち2名が、視覚障害者に向けた音声訳支援を行うボランティア団体に加入されました。また、5名がボランティアセンターに新規登録していただき、新しい人材の発掘につながることができました。 ●区民に向けた情報提供の充実 Xやホームページなどを活用して、各種講座の開催案内や開催後の報告をタイムリーに発信しました。また、施設内に設置されたパンフレットラック等により、各種団体の広報紙、パンフレット、チラシの配布を行い、来館者に常に最新の情報が提供できる体制を整えました。 ●マリンコーナーの運営 今年度よりマリンコーナーの運営を再開しました。子ども・子育て関連のパンフレットやチラシを配架し、利用者への情報提供の場となるよう工夫しました。

(2) 拠点の利用促進に関するこ

計画	○拠点の認知度を高め、多くの方にご来館いただけるよう、ホームページやTwitter等のSNS、広報紙などさまざまな媒体を活用して周知し、拠点登録・利用の促進を図ります。																																																																																																																																																																																				
実績	<p>●本会ホームページに施設紹介や利用方法、ボランティア講座の案内等の情報発信を行いました。</p> <p>●稼働率は33.5%となっております。昨年が33.4%であり、微増となりました。拠点登録・利用促進に向け、来年度より施設点検日の日中利用を可能にし、ご利用いただける時間を増やします。また、夏・冬の時期の時間外冷暖房の使用できるようにすることで、より快適にご利用いただけるよう工夫します。</p>																																																																																																																																																																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">平日</th> <th colspan="3">目標 (利用件数)</th> <th colspan="3">目標 (利用率)</th> </tr> <tr> <th>午前</th> <th>午後</th> <th>夜間</th> <th>午前</th> <th>午後</th> <th>夜間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>団体交流室</td> <td>130</td> <td>100</td> <td>20</td> <td>53.7</td> <td>41.3</td> <td>8.3</td> </tr> <tr> <td>多目的研修室</td> <td>200</td> <td>210</td> <td>140</td> <td>82.6</td> <td>86.8</td> <td>57.9</td> </tr> <tr> <td>点字製作室</td> <td>100</td> <td>60</td> <td>10</td> <td>41.3</td> <td>25.1</td> <td>4.1</td> </tr> <tr> <td>録音室</td> <td>70</td> <td>70</td> <td>20</td> <td>29.2</td> <td>29.2</td> <td>8.3</td> </tr> <tr> <td>対面朗読室</td> <td>125</td> <td>110</td> <td>25</td> <td>51.7</td> <td>45.5</td> <td>10.4</td> </tr> <tr> <td></td> <th colspan="3">実績 (利用件数)</th> <th colspan="3">実績 (利用率)</th> </tr> <tr> <td>団体交流室</td> <td>110</td> <td>104</td> <td>17</td> <td>39.1</td> <td>38.7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>多目的研修室</td> <td>190</td> <td>215</td> <td>150</td> <td>71.2</td> <td>77.8</td> <td>56.8</td> </tr> <tr> <td>点字製作室</td> <td>98</td> <td>58</td> <td>18</td> <td>39.5</td> <td>23.5</td> <td>7.4</td> </tr> <tr> <td>録音室</td> <td>59</td> <td>53</td> <td>15</td> <td>24.3</td> <td>21.4</td> <td>6.2</td> </tr> <tr> <td>対面朗読室</td> <td>108</td> <td>121</td> <td>28</td> <td>43.6</td> <td>46.5</td> <td>11.1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">土日祝</th> <th colspan="3">目標 (利用件数)</th> <th colspan="3">目標 (利用率)</th> </tr> <tr> <th>午前</th> <th>午後</th> <th>夜間</th> <th>午前</th> <th>午後</th> <th>夜間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>団体交流室</td> <td>35</td> <td>40</td> <td>10</td> <td>30.1</td> <td>34.4</td> <td>12.9</td> </tr> <tr> <td>多目的研修室</td> <td>80</td> <td>90</td> <td>50</td> <td>68.9</td> <td>77.5</td> <td>47.4</td> </tr> <tr> <td>点字製作室</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>5</td> <td>17.2</td> <td>17.2</td> <td>4.3</td> </tr> <tr> <td>録音室</td> <td>25</td> <td>25</td> <td>5</td> <td>21.5</td> <td>21.5</td> <td>4.3</td> </tr> <tr> <td>対面朗読室</td> <td>40</td> <td>40</td> <td>5</td> <td>34.4</td> <td>34.4</td> <td>4.3</td> </tr> <tr> <td></td> <th colspan="3">実績 (利用件数)</th> <th colspan="3">実績 (利用率)</th> </tr> <tr> <td>団体交流室</td> <td>38</td> <td>48</td> <td>10</td> <td>28.4</td> <td>37</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>多目的研修室</td> <td>87</td> <td>83</td> <td>50</td> <td>62.9</td> <td>71.5</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>点字製作室</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>1</td> <td>18.1</td> <td>19.8</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>録音室</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>2</td> <td>12</td> <td>12.9</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>対面朗読室</td> <td>38</td> <td>41</td> <td>2</td> <td>29.3</td> <td>35.3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	平日	目標 (利用件数)			目標 (利用率)			午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	団体交流室	130	100	20	53.7	41.3	8.3	多目的研修室	200	210	140	82.6	86.8	57.9	点字製作室	100	60	10	41.3	25.1	4.1	録音室	70	70	20	29.2	29.2	8.3	対面朗読室	125	110	25	51.7	45.5	10.4		実績 (利用件数)			実績 (利用率)			団体交流室	110	104	17	39.1	38.7	7	多目的研修室	190	215	150	71.2	77.8	56.8	点字製作室	98	58	18	39.5	23.5	7.4	録音室	59	53	15	24.3	21.4	6.2	対面朗読室	108	121	28	43.6	46.5	11.1	土日祝	目標 (利用件数)			目標 (利用率)			午前	午後	夜間	午前	午後	夜間	団体交流室	35	40	10	30.1	34.4	12.9	多目的研修室	80	90	50	68.9	77.5	47.4	点字製作室	20	20	5	17.2	17.2	4.3	録音室	25	25	5	21.5	21.5	4.3	対面朗読室	40	40	5	34.4	34.4	4.3		実績 (利用件数)			実績 (利用率)			団体交流室	38	48	10	28.4	37	20	多目的研修室	87	83	50	62.9	71.5	100	点字製作室	22	23	1	18.1	19.8	2	録音室	14	15	2	12	12.9	4	対面朗読室	38	41	2	29.3	35.3	4
平日	目標 (利用件数)			目標 (利用率)																																																																																																																																																																																	
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間																																																																																																																																																																															
団体交流室	130	100	20	53.7	41.3	8.3																																																																																																																																																																															
多目的研修室	200	210	140	82.6	86.8	57.9																																																																																																																																																																															
点字製作室	100	60	10	41.3	25.1	4.1																																																																																																																																																																															
録音室	70	70	20	29.2	29.2	8.3																																																																																																																																																																															
対面朗読室	125	110	25	51.7	45.5	10.4																																																																																																																																																																															
	実績 (利用件数)			実績 (利用率)																																																																																																																																																																																	
団体交流室	110	104	17	39.1	38.7	7																																																																																																																																																																															
多目的研修室	190	215	150	71.2	77.8	56.8																																																																																																																																																																															
点字製作室	98	58	18	39.5	23.5	7.4																																																																																																																																																																															
録音室	59	53	15	24.3	21.4	6.2																																																																																																																																																																															
対面朗読室	108	121	28	43.6	46.5	11.1																																																																																																																																																																															
土日祝	目標 (利用件数)			目標 (利用率)																																																																																																																																																																																	
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間																																																																																																																																																																															
団体交流室	35	40	10	30.1	34.4	12.9																																																																																																																																																																															
多目的研修室	80	90	50	68.9	77.5	47.4																																																																																																																																																																															
点字製作室	20	20	5	17.2	17.2	4.3																																																																																																																																																																															
録音室	25	25	5	21.5	21.5	4.3																																																																																																																																																																															
対面朗読室	40	40	5	34.4	34.4	4.3																																																																																																																																																																															
	実績 (利用件数)			実績 (利用率)																																																																																																																																																																																	
団体交流室	38	48	10	28.4	37	20																																																																																																																																																																															
多目的研修室	87	83	50	62.9	71.5	100																																																																																																																																																																															
点字製作室	22	23	1	18.1	19.8	2																																																																																																																																																																															
録音室	14	15	2	12	12.9	4																																																																																																																																																																															
対面朗読室	38	41	2	29.3	35.3	4																																																																																																																																																																															

(3) 拠点のサービスの向上に関するこ

計画	<ul style="list-style-type: none"> ○窓口満足度調査や利用調整会議、ご意見箱の設置等を通じて、拠点の利用者のご意見・ご要望をタイムリーに把握できる体制を整えます。 ○ホームページのリニューアルに伴い、ウェブサイト上においても拠点に関する情報提供やサービス向上に努め、利用向上に繋げます。 ○拠点の利用者からいただいたご意見・ご要望を誠実に受け止め、改善策を速やかに検討し、改善を図ります。また、改善結果は公表し、拠点内に掲示するなど広く周知することで利用者の満足度向上に繋げるなど、より良い拠点運営に努めます。 ○職場全体でコンプライアンス推進に取り組みます。また、プライバシーの遵守にも注意を払い、より安全に安心して拠点を利用していただけるよう環境づくりに努めます。
	<ul style="list-style-type: none"> ●ご要望やご意見を拠点運営に反映させるために、拠点利用者を対象に窓口満足度調査を行いました。調査結果を職場内で共有し、改善案を検討し、改善やサービスの向上に努めました。調査結果や改善案については拠点内に掲示し、本会ホームページにも掲載しました。 【窓口満足度調査】 令和6年11月1日～11月29日 回答者数：154名 また、ご意見箱を設置し、年間を通じて利用者のニーズ把握に努めました。
	<ul style="list-style-type: none"> ●本会の苦情解決規則に基づき、苦情の受付、報告、解決・調整、結果報告を行う体制を整備しています。事務局長と職員1名をそれぞれ苦情解決責任者、苦情解決担当者に任命し、館内数か所に掲示し、実務にあたりました。令和6年度は拠点に関する苦情の受付はありませんでした。
	<ul style="list-style-type: none"> ●8・9月には本会職員全体研修を実施し、ハードクレーム等対応研修及びコンプライアンス推進に係る研修を実施しました。職員各々がにコンプライアンス意識を持ち、区民の思いや期待に応えられるよう引き続き取り組んでいきます。また、2月には横浜市社協主催の「ハラスマント研修」に拠点担当職員含む2名の常勤職員が参加し、ハラスマントのない職場作りについて受講しました。 ●視聴覚等の障害者に配慮したサービスとして、①聴覚障害者用に窓口に筆談器具「カキポン」を設置し、会話がメモとして残らないようにしています。②発行しているボランティア情報紙や社協広報紙は点字訳しています。 また、拠点内は段差のないバリアフリーなユニバーサルデザインとなっており、エレベーターホールから拠点に続く廊下には、点字ブロックを設置しています。今後も更なる利便性を高め、よりご利用しやすい拠点づくりを目指していきます。

(4) 利用調整会議等の開催

計画	<ul style="list-style-type: none"> ○利用調整会議の開催を通じて、拠点運営に関するご意見・ご要望を伺い、より良い拠点運営に努めます。また、拠点利用団体同士の交流の場となるように、会議内容の工夫をします。昨年度に続き対面での開催を予定しています。今年度は、興味関心のある内容を盛り込み、より拠点利用団体に寄り添った会議が開催できるように努めます 								
	<ul style="list-style-type: none"> ●利用調整会議を開催しました。今年度は、初めての試みとして、横浜市消費生活総合センターに講師派遣を依頼し、消費者トラブルに関する講座を実施しました。また、今年度、3年に1度の拠点登録団体の更新を行ったため、改めて拠点利用に関する注意事項等をお伝えしました。 								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">昨年度開催実績</th> <th style="width: 50%;">今年度開催実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回（令和6年2月7日）</td> <td>1回（令和7年2月26日）</td> </tr> <tr> <td>昨年度参加団体数</td> <td>今年度参加団体数</td> </tr> <tr> <td>17団体</td> <td>16団体</td> </tr> </tbody> </table>		昨年度開催実績	今年度開催実績	1回（令和6年2月7日）	1回（令和7年2月26日）	昨年度参加団体数	今年度参加団体数	17団体	16団体
昨年度開催実績	今年度開催実績								
1回（令和6年2月7日）	1回（令和7年2月26日）								
昨年度参加団体数	今年度参加団体数								
17団体	16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	
	<p>○利用調整会議の開催を通じて、拠点運営に関するご意見・ご要望を伺い、より良い拠点運営に努めます。また、拠点利用団体同士の交流の場となるように、会議内容の工夫をします。昨年度に続き、対面での開催を予定しています。今年度は、興味関心のある内容を盛り込み、より拠点利用団体に寄り添った会議が開催できるように努めます。</p> <p>○本会はボランティア相談を総合相談と捉え、ニーズに沿ったボランティアコーディネートを行うとともに、相談者の状況や背景に応じて専門機関等と連携した対応を行います。</p>
計画	<p>【支援を必要とする人・団体のニーズに関する情報把握】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口や電話、Eメールなどによる相談・問い合わせへの対応 ・本会事業を通じた把握 ・生活支援体制整備事業（生活支援コーディネーター）との連携 ・地区担当職員との連携 ・区内13地区社会福祉協議会のネットワークから情報収集 ・本会の会員組織やボランティア連絡会等を通じた情報収集と提供 ・地域ケアプラザとの連携、地域支援チームからの情報把握 ・市内18区社会福祉協議会のネットワーク、市ボランティアセンターとの連携による情報共有
実績	<p>●今年度はボランティアセンターに登録をしているボランティア団体・個人の登録更新を行いました。更新時には、活動内容についてや興味があるボランティア活動についてなどを丁寧にヒアリングし情報収集に努めました。</p> <p>また、相談対応時は丁寧な聞き取りを心掛けました。今年度、新たなコーディネーターが増えたことで、改めて各施設のボランティア受入れ情報等収集し、最新の情報をボランティア希望者へ提供することができました。また相談時のみならず、必要に応じながら地区担当や他事業担当者へ相談、関係機関に繋いでもらい検討を行いました。</p> <p>その他、中区ボランティア連絡会、市域の担当者会議・コーディネーター会議に出席し、区域や市域など各層に応じたニーズ傾向等を共有しました。</p>

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

	<p>○ボランティアニーズや募集状況、講座・研修の開催予定、ボランティアセンターに関する新たな制度について、随時情報を収集して、様々な媒体を活用して情報を発信しながら、相談対応に活かします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・18区のボランティア担当者が集まる連絡会による情報共有 ・本会ホームページやXの活用 ・ボランティア情報紙「中区ボランティアセンター通信」等の発行（年6回、奇数月）
実績	<p>●昨年度に引き続き、ボランティア情報紙「Let'sボラ」・「中区ボランティアセンター通信」を発行し、中区ボランティアセンター登録者（197名）、区内福祉関係施設・学校・企業・ボランティアグループ・拠点登録団体（107）、民生委員（179）等へ幅広く送付して、情報が行き届くようにしました。福祉施設等には来館者にもご覧いただけるよう配架・掲示をお願いすることで、新たな担い手の拡大につながっています。</p> <p>【実績】情報誌 全6回 8,564部</p> <p>●区社協ホームページにボランティアセンター情報を掲載し、随時更新を行いました。講座やイベント等のタイムリーな情報を掲載するほか、ボランティア募集情報を掲載しました。</p>

(3) ボランティアに関する相談、紹介

計画	<p>○本会が従来から培ってきたコーディネートのノウハウを活かし、専門の知識を持つボランティアコーディネーターが、市民活動・ボランティア活動に関する様々な相談に来館・電話・Eメール等で対応します。相談の中から、新たな人材の発見や、地域の課題を見つけ、解決に結び付けます。</p> <p>相談内容に応じたコーディネートを行うと共に、新規活動先の開拓を行います。また、活動者と依頼者が互いに気持ちよく活動ができるように、双方の話を聞きながら迅速に調整します。</p>																																																				
実績	<p>●ボランティアコーディネーターを配置し、窓口や電話で各種ボランティア登録や相談を行いました。ボランティア希望者には、原則来所を依頼し、直接顔を合わせて面談を行い、ボランティア活動をする上での心得や興味があるボランティア活動など丁寧に伺い、アセスメントを行いました。</p> <p>今年度は新しくコーディネーターが入り、丁寧かつ円滑なボランティアコーディネーターに向けて、コーディネーターと担当職員間での情報共有を月1回の会議のみならず、主担当・コーディネーターが相談し合える場を設定し、日ごろから密にし、誰から相談がきても対応できるようにしました。また相談ケースより、今後の方針性や対応方法の検討・共有を行いました。</p>																																																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">登録人数（目標）</td> <td style="text-align: center;">個人</td> <td style="text-align: center;">新規</td> <td style="text-align: center;">30人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">団体</td> <td style="text-align: center;">新規</td> <td style="text-align: center;">5団体</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">累計</td> <td style="text-align: center;">309人</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">登録人数（実績）</td> <td style="text-align: center;">個人</td> <td style="text-align: center;">新規</td> <td style="text-align: center;">69人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">団体</td> <td style="text-align: center;">新規</td> <td style="text-align: center;">12団体</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">累計</td> <td style="text-align: center;">331人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">相談件数</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">200件</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">依頼件数</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">170件</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">紹介人数</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">150件</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">調整数</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">400件</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">相談件数</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">113件</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">依頼件数</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">101件</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">紹介人数</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">239人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">調整数</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">700件</td> </tr> </tbody> </table>	登録人数（目標）	個人	新規	30人	団体	新規	5団体		累計	309人	登録人数（実績）	個人	新規	69人	団体	新規	12団体		累計	331人	相談件数	200件			依頼件数	170件			紹介人数	150件			調整数	400件			相談件数	113件			依頼件数	101件			紹介人数	239人			調整数	700件		
登録人数（目標）	個人		新規	30人																																																	
	団体	新規	5団体																																																		
	累計	309人																																																			
登録人数（実績）	個人	新規	69人																																																		
	団体	新規	12団体																																																		
	累計	331人																																																			
相談件数	200件																																																				
依頼件数	170件																																																				
紹介人数	150件																																																				
調整数	400件																																																				
相談件数	113件																																																				
依頼件数	101件																																																				
紹介人数	239人																																																				
調整数	700件																																																				

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催	
計画	<p>地域ニーズ等を踏まえ、主に次の講座を企画・実施し、人材育成を進めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○人材育成 <ul style="list-style-type: none"> ①初めてボランティアをする人を対象とした入門・啓発事業 ②音声訳講座 ○意識啓発 <ul style="list-style-type: none"> ①福祉教育・福祉学習 ②ボランティアセンターのPR ○ボランティア活動の支援 <ul style="list-style-type: none"> ①ボランティア連絡会との協働 ②ボランティア交流会の実施
実績	<p>●人材育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ちょっとだけボランティアプロジェクト（山下公園通り海側歩道清掃活動） (11回、322名) ②音声訳の基礎講座（1回、61名） ③中区ボランティア交流会（1回、17名） <p>【実績】延べ13回 400人</p> <p>①感染症の流行も落ち着き、親子連れや企業からの参加がありました。今年度は新規で2企業の参加があり、現在は3企業に継続的に参加いただき、企業連携もこの活動を通じて出来ています。</p> <p>②神奈川県ライトセンターに講師派遣を依頼し、音声訳の基礎講座を全3回開催しました。延べ79名の方が参加され、うち4名が、視覚障害者に向けた音声訳支援を行うボランティア団体に加入されました。また、5名がボランティアセンターに新規登録していただき、新しい人材の発掘につながることができました。</p> <p>③交流会は、ボランティアセンターに登録しているボランティア団体・個人を対象に開催。意見交換会と合わせて、ボランティアセンターの事業報告やボランティア連絡会の活動紹介を行いました。また、活動披露として、体操・パントマイム・手話ダンスの披露もあり、ボランティア同士の顔合せの場を提供しました。今年度は区民活動センターに協力いただき「なかくまちの先生」をお呼びし、体操をご披露いただきました。来年度以降も引き続き、開催していきます。</p> <p>●啓発活動</p> <p>ボランティア情報紙「Let'sボラ」・「中区ボランティアセンター通信」を発行しました。</p>

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

計画	<p>○拠点運営、ボランティア育成・支援事業は本会のみで完結するのではなく、他機関・他団体と有効に連携していくことで、効果や可能性を広げ、中区全体で推進する地盤づくりに繋げます。</p> <ul style="list-style-type: none">・拠点登録団体との連携・地域活動団体や関係施設など本会会員との連携・企業や社会福祉法人（施設）との連携・なか区民活動センターとの連携・中区地域子育て支援拠点「のんびりんこ」との連携・日本赤十字社神奈川県支部・中区地区委員会・横浜市・各区社会福祉協議会との情報共有 <p>上記に加え、これまで福祉の取り組みや区社協ネットワークに関わりが少なかった団体等へのアプローチを進め、連携の輪を広げていきます。</p>
実績	<ul style="list-style-type: none">●「夏休みふくし体験講座」では、拠点登録団体に協力いただき、視覚障害者のサポート体験を実施しました。●区社協の強みである、会員ネットワークを活かして、地区社協・民児協・自治会町内会・老人クラブ等の多くの団体に関わっていただいています。また、中区ボランティア連絡会や中区障害者団体連絡会等とも連携しながら、拠点運営・ボランティア業務を行いました。●10月15日～11月30日で、なか区民活動センター主催の「中区民利用施設スタンプラリー」を実施しました。中区民の方、拠点に初めていらした方、拠点を知らなかった方など、多くの方に足を運んでいただき、認知度を上げる機会となりました。また、拠点担当者は、中区民利用施設ネットワーク会議に出席し、他の中区民利用施設と施設利用や自主事業についての情報共有をしました。●横浜市社協、18区社協の拠点担当者会議やグループウェア等を通じて連携し、常時情報を共有しています。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力	
計画	<p>○第4期中区地域福祉保健計画中なかいいね！の推進に取り組む団体等に対して、活動場所の提供をするほか、ボランティア活動に関する相談を通じて、新たな活動者を地域活動につなげていきます。</p> <p>○拠点内に、PR用の等身大パネルの設置、第4期中区地域福祉保健計画中なかいいね！の概要版（区域計・地区別計画）を配架するなど、拠点登録団体にも計画に関する情報を積極的に提供し、より多くの団体に理解を促し、ともに推進できるような環境づくりを行います。</p>
実績	<p>●区内で福祉活動・保健活動を行うボランティア団体・当事者団体等に活動場所の提供を行いました。</p> <p>●拠点内には、計画PR用の等身大パネルの設置、第4期計画の概要版（区域計画・地区別計画）を配架し、来館者への周知に取り組みました。</p>

4 その他

(1) 職員体制、育成	
計画	<p>○統括責任者に本会事務局長、運営責任者に次長を充てるとともに、拠点担当常勤職員を施設管理担当1名（兼務）、ボランティアセンター担当1名（兼務）の計2名と、非常勤職員を施設管理担当3名、ボランティアセンター担当3名の計6名を配置し、ローテーション勤務により、月～土曜日9：00～17：00は職員2名、月～土曜日17：00～21：00および日曜日・祝日9：00～17：00は職員1名を配置します。</p> <p>○市社協の人材育成計画に基づき、階層別・職種別の研修を実施します。</p>
実績	<p>●安全かつ安心してご利用いただけるように拠点管理担当1名（兼務）、ボランティアセンター担当1名（兼務）の計2名の常勤職員と、拠点管理担当3名、ボランティアセンター担当2名の計5名の非常勤職員を配置し、ローテーション勤務により、月～土曜日の9：00～17：00は職員2名以上、月～土曜日の17：00～21：00および日曜日・祝日の9：00～17：00は職員1名を配置し、適切に運営しました。</p> <p>●拠点運営にあたっては、昨年に引き続き、担当職員だけが対応するのではなく、職員会議などで相互に情報共有することで全職員が対応できるように努めました。</p> <p>●職員研修については、市社協の人材育成計画に基づき、階層別・職種別の研修を行う等、資質向上に努めました。</p>

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>

「横浜市福祉保健活動拠点条例施行規則」に基づき、年末年始・建物管理上必要な点検日を除き、月曜日から土曜日は午前9時から午後9時まで、日曜日・祝日は午前9時から午後5時まで開館しました。

令和6年度も運営中の事故やご利用者からの苦情もなく、本拠点を適正に運営することができました。

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

日々の確認に加え、毎週目視で拠点内の点検（床、壁面、照明、設置品等）を実施し、利用者の安全確保をしました。

<清掃業務について>

清掃業務に関しては、産業貿易センターが委託している業者に委託し、効率化を図りました。清掃区域、仕様書あるいは清掃作業基準表による内容・方法の明記、業務記録、要員、作業時間などを盛り込んだ契約を締結し、業務委託を行いました。共用部分のうちトイレ、エレベーターホール、廊下およびカーペットについては、毎日清掃を実施。専有部分の日常清掃は月曜日から土曜日の毎日床清掃とごみ回収を委託し、定期清掃として毎月または隔月、ワックス塗布、窓拭き月1回を実施しました。

<警備業務について>

本会が所在する建物を所有・管理している産業貿易センターならびに24時間体制で警備業務を行っている警備会社と必要に応じて調整を行い、管理運営に要するコスト削減と利用者が常に安心して安全に利用できるようにしました。

なお、日曜日・祝日午前9時の開館確認（不具合の際は警備会社から連絡が入る）や、拠点内3か所に設置されている非常警報装置が作動したときには、警備員が駆けつける契約を締結しています。

<その他>

害虫駆除（年2回）については、産業貿易センターに委託して実施しました。

日々の拠点内の清掃については、利用者が使いやすい場所に清掃道具を常置し、職員や利用者が迅速に清掃できるようにしています。また、利用後の消毒作業を行ってもらうため、利用者に清掃セットを貸し出しました。さらに、閉館前には職員による拠点内の消毒作業を行いました。

建物・設備については朝・夕に目視での確認を行い日常的な取組を行いました。

安全でより使いやすい施設の運営のため、施設の管理業務を行う拠点担当者（休日・夜間非常勤職員）については、詳細な業務マニュアルに基づいた管理と共有（月1回の担当者ミーティング）を行いました。

イ 苦情受付体制について

<苦情への対応>

本会の苦情解決規則に基づき、苦情の受付を行い、苦情の適切な解決、問題の再発防止と市民サービスの向上を図りました。

なお、責任を明らかにするため、本会事務局長と職員1名をそれぞれ苦情解決責任者、苦情解決担当者に任命し、館内数か所に掲示しました。

令和6年度は、拠点に関する苦情の受付はありませんでした。

<窓口満足度調査・ご意見箱の設置>

利用者のご意見・ご要望をタイムリーに把握し、拠点運営に反映させるために、拠点利用者を対象とした窓口満足度調査を行いました。

【窓口満足度調査】

令和6年11月1日～11月29日 回答者数 154名

【ご意見箱の設置】

通年 0件

窓口満足度調査等でいただいたご意見をもとに、拠点担当職員間でのミーティングや職員会議の中で対応策を検討しました。昨年度に引き続き、挨拶等の基本的なマナーの徹底、利用者に安心してご利用いただけるよう、館内の環境整備に取り組むこと、職員によって対応の差がないよう、日々職員間で情報共有し、共通認識を持って対応していく等、職員で徹底しました。また、検討した対応策については公表し、拠点内やホームページに掲載するなど、広く周知することで満足度向上に繋げました。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

<連絡体制・マニュアルの整備>

危機管理運営マニュアルにより地震、火災、台風など悪天候が起きた場合の連絡体制・対応の手順を定め、緊急時に備えました。

各職員が管理職の連絡先を携帯し、有事の際は即時連絡がとれる環境づくりを行いました。

<職員の役割分担>

事務局長を防火管理者および自衛消防隊長として、次長を防火責任者および通報連絡員、また火元責任者に職員1名を任命しました。

また、自衛消防隊長の指揮下に初期消火班、通報連絡班、避難誘導班を置き、各職員は必ずこのいずれかに属することとし、有事の際には、それぞれが役割分担して災害の拡大防止にあたる体制を整えました。

<地域や関係機関との連携体制>

産業貿易センターに入居している各事業所・テナントと協力して、総合防災計画に基づく合同防災訓練に年2回参加し、利用者の避難誘導・安全確保を確認、発災時に備えました。

<防犯対応>

不審者が侵入しないよう開館時には事務所に常に1名以上の職員を配置し、適時館内巡回や来場者への声かけを行いました。

また、万が一不審者が侵入した場合に備え、事務所内3か所にビル防災センターに直結する非常通報装置を設置しています。

工 個人情報保護の体制及び取組について

「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」に基づき、保有する個人情報の適切な取扱いの確保と個人の権利利益の保護を目指し、事務局長を以て充てる個人情報保護管理者は、会長の指示およびこの規程の定めに基づいて適正管理対策の実施、従事者に対する教育を行いました。

また、各職員にあっては上記の規程を遵守するとともに、個人情報の保管については施錠可能なロッカー等への収納やパソコンのパスワード設定などを行いました。

また、窓口やFAX等で受け取った個人情報は独自のファイルにて管理した上で担当者に引き継ぐ方法とし、日常的に個人情報保護に取り組みました。

不要になった個人情報については、シュレッダーによる裁断や、信頼できる処理業者により処理しました。

才 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り組み>

ヨコハマ3R夢プランの方針に沿って、①ゴミをなるべく出さない ②ゴミの適切な分類による廃棄 ③リサイクル推進を三本柱に、利用者にもゴミの持ち帰りを呼びかけ、ゴミゼロ推進運動に取り組みました。

<再利用・再使用に関する取り組み>

事務用消耗品のうち大きな比率を占めるコピー用紙や封筒、ファイルなどの紙類を中心に行いました。

<リサイクルに関する取り組み>

拠点内にペットボトル、プラスチック、缶・びんの資源回収ボックスを設置するとともに、電池、小金属片を分類して廃棄できるよう、専用の箱を用意しました。紙類のうち再利用しないものは、ミックスペーパー、コピー用紙、雑誌に別けて回収できる箱を用意して資源の有効活用をしました。

また、事務用品等の購入に際しては、再生紙、再生トナー、ペットボトル再利用のプラ製品、エコ商品を選択するようにしました。

印刷機、コピー機のインク空容器は業者に戻し、リサイクル品を購入しました。

<省エネの取り組み>

拠点内に節電のお願いポスターを掲示し、利用のないときは廊下などの消灯に努めました。その他、「夏季は28度、冬季は19度」を目安とするポスターを掲示しました。

令和6年度 横浜市中区福祉保健活動拠点 収支報告書

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	15,909,162	0	15,909,162	15,716,056	193,106	横浜市より
内受領額			0	94,849	94,849	
計戻入額				△ 287,955	287,955	
自主事業収入（指定管理料充当の自主事業）	10,000		10,000	0	10,000	
雑入	61,000	0	61,000	64,218	3,218	
内印刷代	60,000		60,000	61,578	1,578	
自動販売機手数料			0		0	
その他	1,000		1,000	2,640	1,640	預金利息
その他	660,000		660,000	81,742	578,258	前年度繰越金
収入合計	16,640,162	0	16,640,162	15,862,016	778,146	

支出の部

(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
人件費	9,859,000	0	9,859,000	10,382,278	△ 523,278	法人本部経費を含む
給与・賃金	8,580,000		8,580,000	8,726,661	△ 146,661	
社会保険料	904,000		904,000	605,955	298,045	
通勤手当	160,000		160,000	841,762	△ 681,762	
健康診断費	15,000		15,000	12,600	2,400	
勤労者福祉共済掛金			0		0	
退職給付引当金繰入額	200,000		200,000	195,300	4,700	
事務費	2,270,000	0	2,270,000	3,111,706	△ 841,706	法人本部経費を含む
旅費	10,000		10,000	2,860	7,140	
消耗品費	396,000		396,000	296,340	99,660	
会議旅費			0		0	
印刷製本費			0	124,581	△ 124,581	
通信費	360,000		360,000	387,711	△ 27,711	
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
内自販機目的外使用料（横浜市への支			0		0	
訳その他			0		0	
備品購入費	900,000		900,000	719,652	180,348	
図書購入費			0		0	
施設賠償責任保険	4,000		4,000	3,180	820	
職員等研修費			0		0	
振込手数料	24,000		24,000	17,545	6,455	
リース料	576,000		576,000	495,967	80,033	
手数料			0		0	
地域協力費			0		0	
公租公課	680,000	0	680,000	0	680,000	
内事業所税					0	
消費税	680,000				0	
印紙税					0	
その他			0	1,063,870	△ 1,063,870	
事業費	1,040,000	0	1,040,000	441,065	598,935	法人本部経費を含む
自主事業費（指定管理料充当の自主事業）	1,040,000		1,040,000	441,065	598,935	
管理費	2,233,000	0	2,233,000	1,926,967	306,033	法人本部経費を含む
光熱水費	780,000		780,000	836,035	△ 56,035	
清掃費	870,000		870,000	861,960	8,040	
修繕費	300,000		300,000	12,045	287,955	
機械警備費	40,000		40,000	39,600	400	
設備保全費	216,000	0	216,000	118,827	97,173	
内空調衛生設備保守			0		0	
消防設備保守			0		0	
電気設備保守			0		0	
内害虫駆除清掃保守			0		0	
訳駐車場設備保全費			0		0	
その他保全費	216,000		216,000	118,827	97,173	
共益費			0		0	
その他			0	58,500	△ 58,500	
その他	558,162		558,162	0	558,162	法人本部経費を含む
支出合計	16,640,162	0	16,640,162	15,862,016	778,146	
差引	0	0	0	0	0	

自主事業費 収入	10,000	0	10,000	0	10,000
自主事業費 支出	1,040,000	0	1,040,000	441,065	598,935
自主事業 収支	△ 1,030,000	0	△ 1,030,000	△ 441,065	△ 588,935

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)による横浜市への支出
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。