

令和元年度 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

中区福祉保健活動拠点では、第3期中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！」の推進に合わせて以下のとおり取組を進めました。

○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の貸出を行い、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に支援しました。また、録音室や点字製作室等の専門設備を備えた部屋を提供することにより、障害福祉を推進する団体の活動を支援しました。

登録団体向けには「拠点利用の手引き」を必要に応じて配付し、誰もが安心して安全に利用できる施設を各団体の皆さまとともに運営しています。

○交流の場の提供による関係性の構築

「なかふくまつり」、「なかくふくしフェスタ」等を開催することにより、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つなげられるよう関係づくりを支援しました。

- ・なかふくまつり 令和元年11月30日（土） 来場者100名

○活動の活性化と次代を見据えた人材育成

生活支援体制整備事業の推進など諸状況を踏まえ、様々なボランティア育成講座や福祉啓発事業を実施しました。さらに、ボランティア連絡会の開催や日常的な情報発信などを通じて、既存団体（活動中の団体）がより効果的に取組を進められるよう支援しました。

- ・月1回ちょいボラに挑戦 山下公園通り清掃プログラム 参加者405名
- ・生活支援ボランティア講座 参加者29名

○区民に向けた情報提供の充実

施設内に設置されたパンフレットラックや掲示板を活用し、各種団体の広報紙、パンフレット等の配布を行い、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

子育て支援の観点と、若い世代（子育て中の親世代等）へのアプローチを目的として、子育て中の親子が仲間づくりや情報交換等を行いながら交流できるスペースとして親子のくつろぎスペース「マリンコーナー」の運営を行っています。

- ・利用者 延べ275名

(2) 拠点の利用促進に関すること

拠点の認知度を高め、より多くの方にご来館いただけるよう、例年実施している「なかふくしフェスタ」を開催するとともに、拠点登録団体・地域活動団体と連携した「なかふくまつり」を開催しました。併せて、ホームページや広報紙、SNSなど様々な媒体・機会を使って周知するなど、区民のだれもが知っている拠点を目指し、利用の促進を図りました。

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	87	108	27	39.7	49.3	12.3
多目的研修室	159	176	123	72.6	80.4	56.2
点字製作室	119	113	57	54.3	51.6	26.0
録音室	71	76	11	32.4	34.7	5.0
対面朗読室	120	127	56	54.8	58.0	25.6

土	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	25	23	3	54.3	50.0	6.5
多目的研修室	25	31	42	54.3	67.4	91.3
点字製作室	11	14	8	23.9	30.4	17.4
録音室	10	16	0	21.7	34.8	0.0
対面朗読室	11	33	0	23.9	71.7	0.0

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	18	21		28.1	32.8	
多目的研修室	24	50		37.5	78.1	
点字製作室	19	20		29.7	31.3	
録音室	8	9		12.5	14.1	
対面朗読室	14	16		21.9	25.0	

※3月については、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、休館対応としています。

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

○窓口満足度調査の実施やご意見箱の設置等を通じて、利用者のご意見・ご要望などをタイムリーに把握するよう努めました。

・利用者アンケート：令和元年11月実施 回答261名

○満足度調査等でご意見をいただいた「個人情報の守秘」について、個人情報の取扱いに気を付け、職員の言葉遣いや声の大きさなど職員の窓口対応について徹底するよう努めました。

○改善結果は公表し、拠点内やHPに掲載するなど広く周知することで利用者の満足度向上につなげています。

○職員の研修を実施し、自ら要望に「気づく」ことができるよう努めました。
また、職員一人ひとりに法人が作成したコンプライアンスハンドブックの携帯を義務づけ、法令順守の意識向上を進めました。

(4) 利用調整会議等の開催

※新型コロナウイルス感染拡大予防のため中止

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

○ボランティアに関する情報収集

ボランティア募集、講座・研修、助成金等の情報のみならず、ボランティアに関する社会的な動向や新たな制度などについても情報収集を進め、様々な媒体を活用して情報を発信しました。情報収集にあたっては、電話やメールでの相談だけでなく、担当職員やボランティアコーディネーターが地域イベントや活動現場を訪問するなど、現場に寄り添った情報収集を心掛けました。

○本会事業を通じた情報収集

生活支援体制整備事業と連携して、高齢者の移動に焦点をあてた取組を行い、ニーズの把握を行いました。各地域ケアプラザでは生活支援ボランティアの育成が進められており、本会では区域での活動を意識しながら各地区の取組を支援しています。

○計画立案

■福祉教育の実施

学校と連携しながら、学校の現状に合わせた効果的な福祉教育の実践に拠点登録団体と協働して取り組みました。

さらに、地域や企業などに対しても、これまでのノウハウを生かして福祉の学習の機会を積極的に提案、提供しています。

また、地域ケアプラザ等関係機関と連携し、地域全体で福祉教育について検討できる場づくりを行います。

・福祉教育の推進に向けた情報共有会

日時：令和元年11月20日（水）9：30～11：00

場所：なかふく多目的研修室

参加：各地域ケアプラザ 地域活動交流コーディネーター

内容：各地域ケアプラザの取組について、今後の情報共有会について

■災害ボランティアセンター設置に向けた取組

災害ボランティアコーディネーター連絡会の組織を再編し、災害発生時に速やかに災害ボランティアセンターの立ち上げが行えるよう、ボランティア連絡会を中心とした災害ボランティア連絡会準備会を設立しました。また、有事の際の災害ボランティアセンターの設置に向けて、マニュアルの整備を進めました。その他、啓発事業として中区防災&災害ボランティア講演会（令和2年2月4日）を開催しました。（参加者44名）

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

○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」・「今月のボラエティア情報」等を発行しました。

発行：31回 39,800部

○横浜市中区社会福祉協議会（以下「本会」という。）ホームページにボランティアセンターニュースを掲載するなど、タイムリーな情報発信に努めました。

掲載：33回

○ツイッターなど SNS を活用してイベント等の様子を発信し、若い世代や遠方の方への周知を行いました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

○ボランティアコーディネーターによる相談、調整

本会が従来から培ってきたコーディネートノウハウを生かし、専門の知識を持った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した。また、近年増加する高齢者・障害児者の移動支援についての相談に対しては、中区移動情報センター、中区送迎サービス等と連携して調整を進めました。

○関係機関等との連携

各関係機関や地域ケアプラザ、他区ボランティアセンターと随時情報交換を行い、連携・協働によるボランティアコーディネートを実施しました。

また、ボランティアコーディネーター（2名）が区内の施設を訪問するなど、ボランティア活動先となる各施設との「顔の見える関係づくり」を進めています。

○定例ミーティングの実施

月1回、ボランティアコーディネーターと担当職員（必要に応じて管理職）がミーティングを行い、依頼内容や新規ボランティア登録者について情報共有を行うとともに、ケース検討会議を実施しました。

【実績】

令和2年3月末現在

登録人数	個人	新規	68人
		累計	1,050人
	団体	新規	7団体
		会員	411人
		累計	146団体
会員	11,620人		
依頼件数	458件		
紹介人数	1,739人		
調整数	882件		

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

ボランティア団体等と協働し、ボランティア活動に関心があっても忙しく参加しづらい世代（子育て中の親子、社会人、学生）や中高年等現役の担い手となり得る世代、企業等が幅広く参加できるきっかけを提供し、ボランティア風土の醸成、啓発を図りました。

■「月1回ちょいボラに挑戦 山下公園通り清掃活動」プログラム

ボランティア団体と協働で山下公園通り歩道を清掃するプログラムを実施し、企業や家族連れでも参加しやすい機会を提供しました。

・ 8回 延べ 405人

■「デコレーションボランティア」プログラム

季節の飾り等を作り、区内の福祉施設等へプレゼントするボランティアを募集し、活動希望者の参加機会の拡大を図りました。

・ 2回 延べ 21人

■「夏休みちょっとだけボランティア1日体験」プログラム

社会人や学生が休暇を取りやすい夏休み期間のボランティア活動メニューを、1日体験形式で提供しました。

・ 活動日程 11回 延べ 46人

■ボランティアミニ体験講座

ちょっとだけボランティアプロジェクトの際や希望する登録ボランティアに対し、ボランティア活動の豆知識などを学ぶ機会を提供しました。

・ 実施回数 8回

・ 内容 「ボランティア活動の4原則」
「クロスロード体験」
「中区のボランティア活動いろいろ」等

■次世代・学生層のボランティア活動の支援

・ デコレーションボランティア プログラム（再掲）

実施回数 2回 参加者 延べ 21人

・ 小中学生を対象としたボランティア体験事業

・ 登録学生ボランティアへの活動記録カード発行
新規 33件/追記 14件

■ボランティア講座の実施

・ 生活支援ボランティア講座

令和元年 11月5日（火） 参加者：29名

・ 手話入門講座

令和元年 11月・12月（4回） 参加者：42名

・ 中区防災&災害ボランティア講座

令和2年 2月4日（火） 参加者：44名

・ 音声訳の基礎講座

令和2年 2月（2回） 参加者：15名

※ 3回目は新型コロナウイルス感染拡大予防のため中止

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

地域の皆さんや関連機関・組織と有効に連携していくことで、効果や可能性を広げ、地域福祉を中区全体で推進する地盤づくりにつなげます。

○拠点登録団体

ふくしフェスタやなかふくまつりなど、拠点登録団体と連携して事業を実施しました。

○企業

毎月1回開催している山下公園通りの清掃活動には、多くの企業から参加いただいています。また、福祉教育・福祉学習に関する相談も増加傾向にあります。今後も、企業と地域を結ぶ橋渡し役として、企業との連携を強化します。

○学校や中区地域子育て支援拠点

児童生徒向けの講座（なかふくしフェスタ等）の実施協力など福祉教育を通じて学校や子育て支援拠点とのつながりづくりを進めました。

また、子ども食堂を運営する団体をつなぐネットワークを生かした情報交換や課題の共有を進めました。また、課題を抱える子どもについて考える研修会を昨年度に引き続き開催しました。

○地域防災拠点

地域防災拠点の防災訓練に障害児者団体等と参加し、災害発生時の要援護者支援が速やかに進められるよう努めました。

○災害ボランティア連絡会準備会

災害ボランティアコーディネーター連絡会の組織を再編し、災害発生時に速やかに災害ボランティアセンターの立ち上げが行えるよう、ボランティア連絡会を中心とした災害ボランティア連絡会準備会を設立しました。あわせて、災害ボランティアセンター設置に向けて設置マニュアルの準備を進めています。その他、「中区防災&災害ボランティア講演会」を開催し、多くの方にご参加いただきました。

○日本赤十字社神奈川県支部・中区地区委員会

災害ボランティア入門講座等の実施を通じ、救急法や防災対策等の啓発に努めました。

○横浜市・各区社会福祉協議会

担当者会議や管理職会議等を通じて他区社会福祉協議会との横の連携、情報共有を進めました。本年度も有事を想定した18区合同のIP無線訓練を実施しました。

その他、必要に応じて各団体と連携し、業務を進めました。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

本会は「見守り（えん）」と「健康づくり（元気）」の2本の柱を軸とした、第3期中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！（平成28年～令和2年度）」の推進に事務局として参画しています。

令和元年度は第4期計画策定に向けた検討を行いました。また、中なかいいネ！通信を拠点にて配架するなど、区民に向けた地域福祉保健計画の周知に取り組みました。

なお、計画の推進に向けて、本会では地区社協が推進の中核を担っていく主体と考え、地域活動や役員会などに積極的に参加するなど活動をサポートするとともに、広報紙「ふくしなか」やホームページ等を活用し、地区社協が区民に広く周知、理解されるようPRに努めました。

4 その他

(1) 職員体制、育成

平日・時間内（月～金の午前9時～午後5時）については、指定管理者として定められた人数を上回る職員配置をすることによって、来場者やサービス利用、電話相談などに十分な人員を満たしました。（およそ常勤職員2名、非常勤職員3.5名以上）

また、土曜日の午前9時～午後5時までは、常勤・非常勤職員各1名が配置されているほか、夜間・日曜日・祝日については、非常勤職員1名が勤務する体制を取りました。

各職員には人権研修や個人情報に関する研修を実施するとともに、社協職員として地域や区民の皆さんに求められている役割等について共有を行いました。

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>

「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、祝日を除く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。(ただし、新型コロナウイルス感染拡大予防の影響により、3月1日から3月31日まで休館)

令和元年度は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。

<警備業務について>

本拠点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努めました。

日曜日・祝祭日の午前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は警備員が駆け付けるようにしています。

<建物・設備の保守点検>

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、利用者の安全確保に努めました。

<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、仕様書もしく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、廊下及びカーペットについて、毎日清掃を実施しました。専有部分の日常清掃は、月～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。

<その他>

害虫駆除(年2回)については、産業貿易センターにより実施されました。

日々の拠点内の清掃については、使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、また消毒用アルコールも常備し、常に清潔を保っています。建物・設備については、朝夕目視での確認を行い日常的な取組を行っています。

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回定例会)を行い、安全でより使いやすい施設の運営に努めました。

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実務にあたりました。

令和元年度は、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>

利用者の要望や意見を拠点の運営に生かすために、利用者を対象に調査を行い、その結果に基づいて改善やサービスの向上に努めました。結果は職場内で共有し改善策を立て、館内に掲示するとともに横浜市社会福祉協議会ホームページに掲載しました。そのほか、窓口にご意見箱を設置し、年間を通じて利用者のニーズ把握に努めました。

【窓口満足度調査】令和元年11月 回答者数：261人

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よう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及び自衛消防隊長として、次長を防火責任者及び通報連絡員、また火元責任者に職員1名を任命しています。

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。また、年に1度（利用調整会議時）自主的に災害時を想定し利用者避難誘導の実施研修を行っています。（新型コロナウイルス感染拡大予防のため中止）

<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>

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掛けを行い、不審者が侵入しないよう努力しました。

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。

エ 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、会長の指示及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、各職員にあつ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、業務上、伝達する必要がある場合には機密保持、住所・氏名等、個人が特定されないような方法によるものとなりました。

また、窓口やファクス等で受け取った個人情報は独自のファイルにて管理し担当者に引き継ぐ方法とし、日常的に個人情報保護に努めました。

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る処理を行いました。

オ 環境への配慮及び取組について

<ごみの発生抑制に関する取組>

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

<再利用・再使用に関する取組>

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再利用を行いました。

<リサイクルに関する取組>

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、専用の箱を用意しています。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に努めました。

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心がけました。

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ています。

<省エネの取組>

利用室内の照明を活動の妨げにならない本数に減らしています。また、拠点内に節電のお願いポスターを掲示しています。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22度」を目安とするポスターと、省エネルギー行動として本会の「季節に合うライフスタイル」を掲示し、利用者へご理解とご協力をお願いし節電に努めました。

令和元年度 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	14,588,000		14,588,000	14,588,000	0	横浜市より
自主事業収入（指定管理料充当の自主事業）	50,000		50,000	8,000	42,000	
雑入	151,000	0	151,000	199,353	△ 48,353	
印刷代	150,000		150,000	199,082	△ 49,082	コピー機、印刷機等使用料
自動販売機手数料			0		0	
その他	1,000		1,000	271	729	預金利息、公衆電話使用料
その他			0		0	
収入合計	14,789,000	0	14,789,000	14,795,353	△ 6,353	

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	9,634,000	0	9,634,000	10,176,612	△ 542,612	
給与・賃金	8,320,000		8,320,000	8,035,251	284,749	
社会保険料	940,000		940,000	860,197	79,803	
通勤手当	150,000		150,000	673,138	△ 523,138	
健康診断費	24,000		24,000	15,625	8,375	
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	592,401	△ 392,401	
事務費	1,333,000	0	1,333,000	1,447,201	△ 114,201	
旅費	12,000		12,000	5,314	6,686	
消耗品費	256,000		256,000	223,254	32,746	事務管理用消耗品
会議賄い費			0		0	
印刷製本費	100,000		100,000	47,300	52,700	拠点利用申請書
通信費	263,000		263,000	462,508	△ 199,508	
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
自販機目的外使用料（横浜市への支出）			0		0	
その他			0		0	
備品購入費	205,000		205,000	140,580	64,420	
図書購入費			0		0	
施設賠償責任保険	4,000		4,000	5,300	△ 1,300	
職員等研修費			0		0	
振込手数料	18,000		18,000	22,184	△ 4,184	
リース料	475,000		475,000	458,261	16,739	コピー機、印刷機、紙折り機、AED、電話機等
手数料			0		0	
地域協力費			0		0	
その他			0	82,500	△ 82,500	非常勤募集広告
事業費	1,137,000	0	1,137,000	637,415	499,585	
自主事業費（指定管理料充当の自主事業）	1,137,000		1,137,000	637,415	499,585	
管理費	2,060,000	0	2,060,000	1,922,400	137,600	
光熱水費	600,000		600,000	536,053	63,947	
清掃費	850,000		850,000	854,124	△ 4,124	日常清掃（週6回）、定期清掃（年6回）
修繕費	150,000		150,000	154,000	△ 4,000	
機械警備費	40,000		40,000	38,880	1,120	特別警備業務（週1回）
設備保全費	420,000	0	420,000	339,343	80,657	
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	
害虫駆除清掃保守			0		0	
駐車場設備保全費			0		0	
その他保全費	420,000		420,000	339,343	80,657	紙折り機、印刷機等
共益費			0		0	
その他			0		0	
公租公課	625,000	0	625,000	612,400	12,600	
事業所税			0		0	
消費税	625,000		625,000	611,400	13,600	
印紙税			0	1,000	△ 1,000	
その他			0		0	
その他			0		0	
支出合計	14,789,000	0	14,789,000	14,796,028	△ 7,028	
差引	0	0	0	△ 675	675	

自主事業費 収入	50,000	0	50,000	8,000	42,000	
自主事業費 支出	1,137,000	0	1,137,000	637,415	499,585	
自主事業 収支	△ 1,087,000	0	△ 1,087,000	△ 629,415	△ 457,585	

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。