

令和3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

○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。

中区福祉保健活動拠点施設使用に関する要綱変更に伴い、今年度より部屋利用・予約の制限枠の設定や施設点検日の設定等、利用方法を一部変更しました。昨年度末に全登録団体に改訂した利用の手引きを送付し、利用の変更について周知しました。また、予約の際も丁寧に説明することにより混乱もなく対応することが出来ました。

今年度は初めて利用団体登録の更新確認を実施しました。その結果、登録 136 団体中、登録更新は 65 団体となりました。

今年度は拠点内のコンセント設備の修繕及び増設なども行いました。

昨年度に引き続き、消毒や検温の実施等新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の徹底に取り組みました。

○交流の場の提供による関係性の構築

小中学生など若い世代への拠点周知や障害者理解を目的として「夏休みふくし体験講座」を開催しました。拠点利用団体や企業等に協力をお願いし、車いす体験や視覚障害者の誘導等の内容で講座を実施しました。

また、利用調整会議は、2月に予定していましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により書面開催に変更しました。今年度の拠点利用の変更点や11月に実施した窓口満足度調査結果（利用者アンケート）の報告、避難経路等の内容と意見用紙を添付し、発送しました。

・夏休みふくし体験講座

令和3年8月3日～8月5日（3講座）

参加者 延べ 34 人

○活動の活性化と次代を見据えた人材育成

昨年度より延期になっていた点訳ボランティア入門講座を4月より再開し、全15回を修了しました。コロナ禍で参加者が変動する中、最終回まで参加された方は既存グループへの加入に至りました。途中で参加できなくなった方からは次回開催を望む声も多くありました。

・点訳ボランティア入門講座（共催：もなみ）

令和3年4月～6月（10回）

参加者：延べ 57 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て、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

今年度も新型コロナウイルス感染拡大防止のため、「マリンコーナー」の運営の再開には至りませんでした。次年度以降のマリンコーナーの運営については、これまでの利用状況等を踏まえ検討していきます。

(2)拠点の利用促進に関すること

横浜市中区社会福祉協議会（以下本会と言います。）のホームページに施設紹介や利用方法、本年実施の事業内容や福祉情報を周知し、区民へよりわかりやすく情報提供を行い、本会をより身近に感じてもらえるような情報提供を心掛けました。

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	117	100	14	44.5	37.7	5.9
多目的研修室	177	189	111	72.5	70.8	42.8
点字製作室	77	62	16	32.6	25.8	6.8
録音室	56	57	9	23.7	23.7	3.8
対面朗読室	103	89	12	42.4	36.0	5.1

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	16	21	7	29.4	41.2	11.8
多目的研修室	41	43	52	70.6	82.4	100.0
点字製作室	7	12	3	13.7	23.5	5.9
録音室	7	10	2	13.7	19.6	3.9
対面朗読室	15	22	2	27.5	43.1	3.9

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	10	9		15.2	12.1	
多目的研修室	18	42		27.3	62.1	
点字製作室	5	5		7.6	7.6	
録音室	10	8		15.2	12.1	
対面朗読室	11	9		16.7	13.6	

(3)拠点のサービスの向上に関すること

○窓口満足度調査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しました。

利用者アンケート：令和3年11月実施 回答186名

ご意見箱：令和3年度 0件

○満足度調査等でいただいたご意見をもとに職員間でのミーティング等の中で対応策を検討しました。昨年度に引き続きプライバシーの配慮について、気を配るとともに来館者の立場に立ち、丁寧に対応していく等、職員で徹底しました。

○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ました。

○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

利用調整会議は、2月に予定していましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により書面開催に変更しました。今年度の拠点利用の変更点や11月実施のアンケート結果の報告、避難経路等の内容と意見用紙を添付し、発送しました。

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。コロナ禍で活動が止まっていた施設や団体へ連絡し、活動の現況、再開についての情報を収集しました。

○計画立案

■新規ボランティアの発掘・ボランティア講座の実施

長期的に中止となっていたちょっとだけボランティア・プロジェクト（山下公園通り清掃活動）を再開し、ボランティアの活動場所の提供をしました。（7回 延べ98名参加）

また、令和2年に開催予定だった点訳ボランティア講座の延期分（10回 延べ57名参加）および傾聴ボランティア講座（2回講座＋フォローアップ 延べ54名参加）を拠点利用団体や福祉施設と共催で開催し、新たな活動者の発掘を目的に実施しました。

■災害ボランティアセンター設置に向けた取組

一昨年設立した災害ボランティア連絡会準備会メンバーと災害ボランティア連絡会立ち上げに向け、ワーキングを実施し、12月に「中区災害ボランティア連絡会」を設立しました。

■福祉教育の実施

コロナ禍での学校の状況を鑑みつつ、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等と協働して取り組みました。

福祉教育資材の貸出等を通じ、学校のみでなく、企業、地域での学習の機会を提供しました。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

○ボランティア情報紙「Let's ボラ」・「中区ボランティアセンター通信」等を発行しました。

発行：8回 15,300部

○区社協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しました。
掲載：21回

(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のノウハウを活かし、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メール等に対応しました。また、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や地区担当職員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、横浜市ボランティアセンター、他区ボランティアセンター等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、ボランティア活動先に同行し各施設との「顔の見える関係づくり」を進めました。

○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）で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およびケース検討を実施しました。

【実績】

令和4年3月末現在

登録人数	個人	新規	32人
		累計	992人
	団体	新規	2団体
		会員	20人
		累計	147団体
		会員	10,228人
依頼件数		194件	
紹介人数		674人	
調整数		334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て参加しづらい世代（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、また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。令和3年度も引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から開催できなかった事業もありましたが、感染対策を考え実施できるプログラムから再開することができました。

■ 「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。

- ・ 7回 延べ98名参加

■ 次世代・学生層のボランティア活動の支援

- ・ 登録学生ボランティアへの活動記録カード発行
新規 9件/追記 7件

■ ボランティア講座の実施

- ・ 点訳ボランティア入門講座（共催：もなみ）

令和3年4月～6月（10回） 参加者：延べ57名

※令和3年度全15回開催で計画し、新型コロナウイルス感染拡大の観点で延期となった10回を開催。

- ・ 傾聴ボランティア講座（共催：横浜市本牧原地域ケアプラザ）

令和3年10月25日（月）、11月8日（月）、12月6日（月）※フォローアップ
参加者：延べ54名

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した。

○ 拠点登録団体や企業に「夏休みふくし体験講座」など本会が実施している事業に協力していただきました。

新型コロナウイルス感染症の影響により対面で交流の機会を持つことが難しくなっています。今後はオンラインやソーシャルメディア等活用も検討し、交流の機会を持てるよう工夫していきます。また、次年度においても、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。

○ 区社協の強みである会員ネットワークを生かして、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、ボランティア関連業務を行いました。（各関係会議に出席して情報共有など）

- 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」に協働で参加しました。地域の方、当施設を知らなかった方にも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、年2回行われる区民施設ネットワーク会議に参加し、施設利用や自主事業などの情報共有に努めました。
- 横浜市社協、18区社協とも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

- 区内で福祉活動、保健活動等を行うボランティア団体に活動場所の提供を行いました。
- 拠点利用団体には、第4期中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！」の概要版を配布するなど、「中なかいいネ！」の理解促進に取り組みました。
- 「中なかいいネ！」ウィークに「ちょっとだけボランティア」をタイアップで開催し、参加者へ計画を周知しました。
- 拠点内には、計画PR用の等身大パネルの設置、また第4期計画の概要版を配架し、来館者への周知に取り組みました。
- 区社協会員団体等にも、第4期計画の周知、理解促進に取り組みました。

4 その他

(1)職員体制、育成

- 安全かつ安心してご利用いただけるよう拠点管理担当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、施設管理担当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。
- 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とともに、部門別会議の席を活用して指導を行う等、資質向上に努めました。

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、午前9時から午後9時まで、（ただし、新型コロナウイルス感染拡大予防の影響により4月20日～9月30日は午後8時閉館）日曜・祝日は午前9時から午後5時まで開館しました。

令和3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にしました。

なお、日曜・祝祭日午前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は、警備員が駆け付ける契約を締結しています。

<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、仕様書或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、毎日清掃を実施。専有部分の日常清掃は月～土曜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委託して実施しました。

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ています。また、拠点利用後の消毒作業を行ってもらう為、利用者にアルコールスプレー等を貸出し、新型コロナウイルス感染防止に努めました。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回定例会）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3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活かすために、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ホームページにも掲載しました。その他、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をしました。

【窓口満足度調査】令和3年11月 回答者数：186人

【ご意見箱】令和3年度 0件

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掛けを行いました。

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。

また3月には、夜間、休日の職名が1名体制の時間帯に、来館者対応でトラブルが生じた想定で緊急ボタンを使用した緊急時対応訓練を産業貿易センター、ケイミックス（警備会社）と連携し実施しました。

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、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にしました。

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。

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>

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再利用を行いました。

<リサイクルに関する取組み>

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。

<省エネの取組み>

利用室内の照明を活動の妨げにならない本数に減らしました。また、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」を掲示しました。

令和3年度 横浜市中区福祉保健活動拠点 収支報告書

(税込、単位：円)

収入の部

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
指定管理料	14,924,389		14,924,389	14,900,467	23,922	横浜市より
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	56,000	0	56,000	76,385	△ 20,385	
印刷代	55,000		55,000	66,327	△ 11,327	
自動販売機手数料	0		0		0	
その他	1,000		1,000	10,058	△ 9,058	公衆電話使用料、預金利息、冷風機寄付
その他	1,070,000	△ 19,744	1,050,256		1,050,256	前年度繰越金
収入合計	16,060,389	△ 19,744	16,040,645	14,976,852	1,063,793	

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	9,784,000	0	9,784,000	9,971,919	△ 187,919	
給与・賃金	8,470,000		8,470,000	7,912,667	557,333	
社会保険料	940,000		940,000	910,163	29,837	
通勤手当	150,000		150,000	733,986	△ 583,986	
健康診断費	24,000		24,000	13,639	10,361	
勤労者福祉共済掛金	0		0		0	
退職給付引当金繰入額	200,000		200,000	401,464	△ 201,464	
事務費	1,464,000	0	1,464,000	2,016,488	△ 552,488	
旅費	10,000		10,000	880	9,120	
消耗品費	364,000		364,000	259,484	104,516	
会議賄い費	0		0	0	0	
印刷製本費	100,000		100,000	154,000	△ 54,000	
通信費	300,000		300,000	426,356	△ 126,356	
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	0	0	
その他	0		0	0	0	
備品購入費	300,000		300,000	293,258	6,742	
図書購入費	0		0	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	0	0	
振込手数料	36,000		36,000	27,720	8,280	
リース料	350,000		350,000	450,660	△ 100,660	
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	0		0	0	0	
その他	0		0	400,950	△ 400,950	非常勤募集広告、第三者評価、物品廃棄
事業費	1,138,000	0	1,138,000	509,753	628,247	
自主事業費（指定管理料充当の自主事業）	1,138,000		1,138,000	509,753	628,247	
管理費	2,088,000	0	2,088,000	1,923,934	164,066	
光熱水費	600,000		600,000	547,164	52,836	
清掃費	862,000		862,000	861,960	40	
修繕費	300,000		300,000	276,078	23,922	
機械警備費	40,000		40,000	39,600	400	
設備保全費	286,000	0	286,000	183,732	102,268	
空調衛生設備保守			0	0	0	
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	286,000		286,000	183,732	102,268	紙折り機、印刷機等
共益費			0		0	
その他			0	15,400	△ 15,400	
公租公課	620,000	0	620,000	680,300	△ 60,300	
事業所税			0		0	
消費税	620,000		620,000	680,300	△ 60,300	
印紙税			0		0	
その他			0		0	
その他	966,389		966,389		966,389	
支出合計	16,060,389	0	16,060,389	15,102,394	957,995	
差引	0	△ 19,744	△ 19,744	△ 125,542	105,798	

自主事業費 収入	10,000	0	10,000	0	10,000	
自主事業費 支出	1,138,000	0	1,138,000	509,753	628,247	
自主事業 収支	△ 1,128,000	0	△ 1,128,000	△ 509,753	△ 618,247	

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
管理許可・目的外使用許可に関わる収支	0	0	0	0	0	

※各大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。