

令和2年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市西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

緊急事態宣言の発出により開館時間等が変更になった際は複数の職員で確認し合いながら速やかに利用団体へ連絡をして対応しました。また、利用団体から問い合わせがあった場合には、職員間で共有した情報や関連した連絡機関等へ繋ぐなど、正しい情報がお伝えできるよう努めました。

新規登録団体の利用時には、丁寧に利用方法等をご案内するようにしています。拠点内の備品機器等をご利用希望される方が多く、事前に利用予約をお聞きして、職員が使用説明の対応が出来るようにしています。利用団体が抱える問題などにも相談に乗りながら、拠点としてのルールに従って利用しやすい環境・対応を心掛けました。それらは常に事務局内で共有し皆で同じ対応が出来るようにしました。

(2)拠点の利用促進に関すること

稼働率については新型コロナウイルス感染症の影響を受け減少していますが、利用団体に安心してご利用いただけるよう貸室に飛沫防止用のアクリル板と、加湿器兼空気清浄機を設置しました。また、使用後には机や椅子、貸出備品の消毒に協力いただき感染防止に努めました。コロナ禍でホームページでの予約状況の提供が益々重要となってきており、最新の予約状況が確認できるよう、直近の情報更新に取り組んでいます。

例年、市域県域の団体利用が多い状況ですが、立地条件などの至便性から、それ以外の地域団体の利用も増え、既に登録をしている団体からの紹介で新規登録相談につながる団体もあります。

予約方法に関しては、アンケート調査からご意見をお聞かせいただきながら現状の改善にも努めていますが、抽選方法は平等であると概ね満足頂いております。

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	119	152	63	50.5	56.4	30.8
多目的研修室	125	147	136	61.3	63.2	73.6
点字製作室	46	53	19	22.5	24.5	10.4
録音室	17	38	5	8.3	18.1	2.7
対面朗読室	62	68	22	30.4	29.4	12.1

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	29	38	9	65.9	80.5	21.6
多目的研修室	25	41	24	61.0	80.5	62.2
点字製作室	8	13	2	19.5	26.8	5.4
録音室	6	13	1	14.6	31.7	2.7
対面朗読室	12	34	3	29.3	63.4	8.1

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	32		34.0	47.2	
多目的研修室	37	41		69.8	75.5	
点字製作室	15	10		26.4	18.9	
録音室	7	18		13.2	34.0	
対面朗読室	34	42		62.3	66.0	

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

ア 窓口満足度調査

令和2年11月に実施しました。結果については報告済みです。いただいたご意見を職員間で共有し、お気持ちに則した提案を出し合い改善を行いました。利用団体からは、いつも気持ちよく丁寧な対応をしていただき、安心して利用できると言っています。

イ 拠点内設備の更新

エレベーターホールにサーマルカメラ（検温器）を設置し、安心してご利用いただけるよう環境を整えました。

ウ 利用者に対する配慮

聴覚障害のある方に対し、メールやFAXで貸室の予約を受け付けています。また、手話、筆談で窓口対応をしています。他障害当事者それぞれの要望にお応えできるよう、対話を心掛けています。

(4) 利用調整会議等の開催

新型コロナウイルス感染防止のため令和2年9月13日、14日、15日の3回に分けて利用調整会議を開催し、令和3年4月からの拠点の利用方法変更についての説明を行いました。また利用方法変更に伴い拠点の利用の手引きを改訂し、改めて再確認していただきたい事に焦点をあて説明しました。

例年2月に次年度のロッカー・メールボックスの抽選も兼ねて利用調整会議を開催していましたが、今年度は緊急事態宣言発出に伴い中止とし、次年度のロッカー・メールボックスの抽選のみ公開形式で令和3年2月19日に実施しました。

開催実績	第1回 9月13日、14日、15日 第2回 2月19日
参加団体数	第1回 22団体24名 第2回 書面開催

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

ア 区ボランティアセンターのPR強化とコーディネートの強化

①コロナ禍で感染拡大を防ぐため、開催を予定していた手話講座や入門講座など中止となった企画も多くありましたが、にしとも広場と共催で、ボランティアをこれから始めようとする区民に対して入門講座を開催しました。講座では視覚障害者の誘導方法の説明、車椅子体験を行い、受講後に参加者が実際の活動につながるようコーディネートを行いました。

また、ボランティア情報の広報として、「ボランティアニュース」を年4回発行し、具体的なボランティア募集情報の紹介や活動案内などの情報提供をしています。さらにボランティアニーズや講座の周知等ホームページでの情報提供についても注力しました。

イ 活動情報やボランティアニーズの情報収集

コロナ禍で変化するボランティアニーズを、日常的に施設・団体等へ聞き取って情報収集・提供を行うとともに、ボランティア・市民活動分科会など社協の主催会議において、コロナ禍であるからこそ生まれるボランティア情報の収集や提供をしました。

ウ 情報の分析

ボランティアセンター運営委員会やボランティア・市民活動分科会、また、団体へのヒアリングを通じて、各団体の課題やコロナ禍での活動の工夫などを情報収集しました。また、集めた情報を地域で活動する団体へ情報提供しました。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

ア 広報紙の発行

区社協広報紙「もくせい」にボランティア募集や講座情報をタウンニュース上に掲載しました（2回）。

募集情報や活動紹介等を掲載したボランティアニュース「花スイセン」を発行（4回）し、ボランティア登録者や施設・団体等、会議等にて配布しました。

イ 拠点内での情報発信

拠点内での情報提供に関して、ニーズ情報に関してはポップ形式のニードカードを掲示するボードを設置し、来館者の目に留まりやすい情報の表示を行っています。

各種ボランティアチラシ・ポスターに関しては速やかに情報更新を行い、開催の内容ごと時系列順に配架・掲示し、来館者が目的別に資料を手にとれるようにしています。

ウ 本会ホームページの活用

本会ホームページにて、ボランティア講座やニーズ情報等の各種募集案内をトップページに掲載しています。リアルタイムな情報を提供できるよう速やかな掲載を行っています。

エ 地区社協等、地域へのボランティア状況の発信

ボランティア相談の内容によっては、各地区の地区社協や民生委員と連携し依頼に対応しました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

同じ社協内の《移動情報センター》セクションと日々情報共有を図りながら、ボランティア依頼者と活動者それぞれの情報を丁寧に聞き取り、マッチングに務めました。特に、コロナ禍においては既存の福祉サービス・支援活動も縮小されていることもあり（視覚障害者向けのヘルパー的活動が休止するなど）、制度やサービスの隙間で生活に支障のある方々への支援に取り組みました。また、コーディネートを行う職員については、ケースワーク研修を実施し、きめ細やかな相談対応に務めました。

登録人数	個人	新規	37人
		累計	233人
	団体	新規	5団体
		累計	118団体
依頼件数			155件
紹介件数			126件
紹介人数			220人

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

ア ボランティア講座

にしも広場と連携し、ボランティアをこれから始めようとする区民に対して入門講座を開催しました。

令和2年度はコロナ禍の情勢をふまえて、予定していた「ハマのオヤジゼミナール講座」「ボランティアの学び舎シリーズ」「ボランティア入門講座（区社協主催）」は中止となりました。

イ 企業や学校からのボランティア関連相談への対応

小中学校の福祉教育とは別途、企業からのボランティアにかかる相談に対応しました。

企業等： 3社

内容： 企業の社会貢献（建物修繕等）、食糧支援など

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

各会員分科会（高齢、ボランティア、障害、児童）については定期的を開催し、情報や課題の共有、連携強化、交流を図っています。

各地区社会福祉協議会とは、月1回の定例会議のほか、今年度は「地区社協面談」として、区社協と地区社協役員との懇談会を地区毎に実施し、意見交換を行いました。

地域ケアプラザとは、日常的に、生活支援体制整備事業やボランティア活動支援など密に連携・協力が取れる関係性を築いています。今年度も、各地区内の活動に対して協働で支援しています。

障害児者関係施設とは、地区支援事業や移動情報センター事業はもちろんのことボランティアコーディネートの部分でも相互に相談できる関係ができています。

区役所や連合自治会・町内会とは、「にこまちプラン」推進にかかる関係会議等での情報共有や関係作りに努めています。

横浜市市民局人権課と連携し、「よこはまLGBT相談」の場所を提供しています。
(月1回)

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

「にこまちプラン」の推進のための事業「NTP」(にこまちトライプロジェクト)を課題分野ごとに関係諸機関団体とともに実施し、課題解決に取り組みながら、横のつながりづくりを進めました。

また、地域包括ケアシステム・生活支援体制整備の推進の面からも、地域での取り組みの実態把握や、活動支援のための関係作りに取り組んでいます。

4 その他

(1)職員体制、育成

職員体制について

欠員が発生した際は速やかに補充し、職員体制の維持に努めました。

イ 職員の研修について

① 市社協の職員研修

9月14日 苦情相談対応研修：1名参加

8～9月 現金管理研修：9名参加

② 所内研修

8月18日 コンプライアンス研修：9名参加

12月23日 伝達研修：15名参加

「人権啓発研修について」

「苦情相談対応研修について」

「個人情報保護について」

「バイステックの7原則について」

ウ 職員の情報共有の方法、連携等について

毎週職員会議を開催し、区社協業務や窓口業務について情報共有を行っています。

車いす貸出ルールについて／ ボランティア保険について／

拠点備品の取り扱いについて／ など

そのほか、スムーズな窓口対応を行えるよう、日報や朝礼・夕礼の場にて全員で申し送りを行っています。

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>

月～土 午前9時から午後9時まで

日・祝日 午前9時から午後5時まで

※年未年始（12月29日から1月3日）及びコロナウイルス感染拡大防止策期間を除く

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

○建物共有部分管理として店舗・事務所管理組合が業者委託し実施した保守点検

・消防設備点検 年2回実施

※コロナウイルス感染拡大防止の為1回は自主点検としました。

・エレベータ点検 1回/3ヶ月 実施

・防火対象物点検 年1回実施

○建物占有部分管理として本会が業者委託した保守点検

・空調設備点検 年2回実施

※ファンコイルユニット点検/全熱交換器点検/プレフィルター清掃

・排水管洗浄清掃 年1回実施

○小破修繕

・全熱交換器ファンモーター交換工事

<清掃業務について>

○建物占有部分管理として本会が業者委託して実施

・日常清掃/トイレ水回り等 1日1回実施

※年未年始及びコロナウイルス感染拡大防止策期間を除く

・床面の清掃（貸室及び事務局） 1～2回/週

・拭き掃除 1回/週

・定期清掃 年9回実施

カーペット洗浄

2回/年（7月・1月）

床面清掃・清ワックス仕上げ

3回/年（5月・9月・1月）

ガラス清掃（内面のみ）

1回/年（5月）

ブラインド清掃

1回/年（9月）

灯具清掃

1回/（9月）

<警備業務について>

○建物全体の火災報知機通報先の警備会社に委託し夜間警備を実施しました。

イ 苦情受付体制について

① 苦情受付体制・方法

「社会福祉法人横浜市西区社会福祉協議会苦情解決規程」に基づき苦情受付担当者および実務責任者を決め、責任を持って適切に対処できる体制をとっています。

苦情・要望は業務水準向上のチャンスと考え、速やか、かつ誠実に受け止め、解決を図ることにより、利用者の満足度を向上させることにつなげています。

② 苦情への対応手順

「本会苦情解決規定」及び「社会福祉法人横浜市社会福祉協議会苦情解決規則」のシステムに基づき、受付担当者→実務責任者（事務局長）→苦情解決推進チーム（市社協総務部）→総括責任者（横浜市社協常務理事）の順に報告し、基本的にはこのラインの中で解決を諮ることとしました。

この中で解決できなかった場合は、苦情解決調停委員（第三者委員）に苦情解決に係わる助言をいただき、円滑な解決を図りサービスの改善に努める事とします。

③ 苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法

苦情受付担当者名及び苦情実務担当者名を拠点内に掲示しました。

また、拠点内団体交流室に市社協の独自システムである「ご意見箱」を設置しました。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

① 連絡体制、マニュアルの整備状況

非常事態が発生した場合に速やかに連絡をとるための、緊急連絡表を作成しました。また、日曜日や平日夜間職員が一人で勤務する際の緊急時対応マニュアルなどを整理しました。

② 職員の役割分担

ビル全体の消防計画に沿って自衛消防隊を組織するとともに、西区福祉保健活動拠点として消防計画を作成し、災害発生時の職員の役割を明確にし、緊急時に備えました。

③ 地域や関係機関との連携体制

西区役所が緊急に防災拠点・避難場所等として拠点を使用する必要があるときは、西区役所の指示により、優先して避難者等の受入を行います。

併せて建物内他事業者と共に建物全体の防災訓練を実施し連携体制を整えています。

④ 事故防止への取り組み

拠点では防災訓練を2回実施しました。コロナウイルスの影響により今年度は2回とも単独訓練となりましたが、1回目は模擬消火と避難誘導に重点を置き利用者を守る訓練としました。2回目は避難経路図を用い避難経路及び防災設備（非常口、避難通路の確保や消火器、防災扉、AED等）を確認しました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

① マニュアルの整備状況

「横浜市個人情報保護に関する条例」・「社会福祉法人横浜市西区社会福祉協議会の保有する個人情報の保護に関する規程」・「個人情報取扱業務概要説明書」・「横浜市社会福祉協議会 個人情報の取扱マニュアル」を事務所内に常備しました。

② 職員への周知

常勤・非常勤職員の全体職員会議にて、個人情報保護についての理解を深めるとともに、「横浜市社会福祉協議会 個人情報の取扱マニュアル」に記載された個人情報自主点検票を基に、自己チェックを行い個人情報管理の徹底を図り、個人情報保護管理者および責任者を配置し、個人情報管理に対する職員の責任体制を明確にしました。万が一、事故が発生した場合には、個人情報を回収するなど適切に対処し、西区役所へ報告する体制を徹底しています。

③ 日常の取り組み

新規利用団体登録時や講座等の応募者から取得した個人情報は、ラックに保管し施錠して管理するとともに、不要となった書類はシュレッダーや溶解による廃棄処分を行いました。個人情報は各パソコンには保存せず、社協共通サーバーや外付けのハードディスクに保存し、施錠できる場所で保管する等、個人情報取扱い機器については、適正な保管、管理を行いました。

オ 環境への配慮及び取組について

①ゴミの発生抑制に関する取組みは、事務所内でのごみの分別を徹底し、減量化に努めました。

②再利用・再使用・リサイクルに関する取組みとしては、個人情報保護に充分配慮し廃棄文書の裏面活用を推進しました。法人・拠点内で使用する用紙、トイレトペーパーは再生紙を使用しました。また、ヨコハマ寄付本の回収ボックスを配置し、リサイクルの推進を行いました。

※ヨコハマ寄付本：不要となった本を受け付け業者に引き取ってもらう。引き取り代金は横浜市社会福祉協議会への寄付となるが、本はリサイクル品として活用される。

③温室効果ガス排出抑制に関する取組みは、窓際にて鉢植えを育て、メダカの飼育などで涼感を呼び、夏季・冬季室温設定を徹底しました。

令和2年度 横浜市西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	21,579,716		21,579,716	21,657,156	△ 77,440	横浜市より(Wi-Fi設置追加分の差あり)
自主事業収入(指定管理料充当の自主事業)	0		0		0	
雑入	970,000	0	970,000	303,438	666,562	
印刷代	900,000		900,000	262,960	637,040	印刷機・大判プリンター利用料収入
自動販売機手数料	70,000		70,000	40,478	29,522	自動販売機電気代(業者負担)
その他			0		0	
その他			0		0	
収入合計	22,549,716	0	22,549,716	21,960,594	589,122	

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	12,004,000	0	12,004,000	12,072,560	△ 68,560	
給与・賃金	9,817,200		9,817,200	9,968,150	△ 150,950	
社会保険料	1,138,000		1,138,000	1,148,270	△ 10,270	法定福利費
通勤手当	712,800		712,800	539,690	173,110	
健康診断費	36,000		36,000	9,880	26,120	事務費福利厚生費
勤労者福祉共済掛金	0		0	6,000	△ 6,000	
退職給付引当金繰入額	300,000		300,000	400,570	△ 100,570	分担金
事務費	1,035,000	0	1,035,000	1,015,617	19,383	
旅費	0		0	0	0	
消耗品費	236,000		236,000	205,083	30,917	消耗器具備品、教養娯楽費
会議賄い費	0		0	0	0	
印刷製本費	50,000		50,000	52,800	△ 2,800	
通信費	110,000		110,000	166,604	△ 56,604	
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	0		0	0	0	
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	10,000		10,000	4,120	5,880	
職員等研修費	0		0	0	0	
振込手数料	10,000		10,000	0	10,000	
リース料	600,000		600,000	575,400	24,600	AED、印刷機、大判プリンター
手数料	0		0	11,610	△ 11,610	インターネットバンキング
地域協力費	0		0	0	0	
その他	19,000		19,000	0	19,000	
事業費	155,000	0	155,000	169,547	△ 14,547	ボラ事業
自主事業費(指定管理料充当の自主事業)	155,000		155,000	169,547	△ 14,547	
管理費	10,221,160	0	10,221,160	9,717,867	503,293	
光熱水費	2,100,000		2,100,000	1,677,314	422,686	
清掃費	1,500,000		1,500,000	1,415,920	84,080	
修繕費	150,000		150,000	170,500	△ 20,500	
機械整備費	271,000		271,000	270,600	400	
設備保全費	205,000	0	205,000	748,623	△ 543,623	
空調衛生設備保守	182,000		182,000	182,710	△ 710	
消防設備保守	20,000		20,000	22,000	△ 2,000	
電気設備保守	0		0	0	0	
害虫駆除清掃保守	0		0	0	0	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	3,000		3,000	543,913	△ 540,913	RISO印刷機保守
共益費	5,432,160		5,432,160	5,432,160	0	ファーストプレイス横浜管理費他
その他	563,000		563,000	2,750	560,250	配管洗浄
公租公課	830,000	0	830,000	1,512,000	△ 682,000	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	830,000		830,000	1,512,000	△ 682,000	
印紙税	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
支出合計	24,245,160	0	24,245,160	24,487,591	△ 242,431	
差引	△ 1,695,444	0	△ 1,695,444	36,302,602	△ 37,998,046	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	155,000	0	155,000	169,547	△ 14,547	
自主事業 収支	△ 155,000	0	△ 155,000	△ 169,547	14,547	

管理許可・目的外使用許可に関わる収入	70,000	0	70,000	40,478	29,522	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	70,000	0	70,000	40,478	29,522	

※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。