

令和4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

事業計画

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

日々の団体との関係を通じていただいたご意見・ご要望をとりあげ、事務所内で共有し、改善に取り組みました。

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ました。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、職員が使用説明対応出来るようにしました。

(2)拠点の利用促進に関すること

予約方法に関しては、平等であると概ね満足頂いておりますが、6か月先の抽選予約については月初の電話受付のみであったため、利便性に課題がありました。そのため更なる満足度向上に向け、窓口での申込書による受付を開始し、各団体がより予約しやすい方法を取り入れました。

また、ホームページによる予約状況の提供は最新の予約状況が確認できるよう、原則、毎日夜間職員による直近の情報更新に取り組んでいます。

録音室は録音ボランティアからの要望を受け、デイジー図書ソフトを更新し、より作業しやすい環境を整備しました。

例年、市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、県域の団体利用も増え、今年度新規に4団体が登録をしました。

また、西区社協のボランティア事業や共催事業を通じて講座などを開催し、来会者を増やすことにより、拠点の新規利用に努めました。

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	227	214	124	69.5%	66.7%	46.7%
多目的研修室	218	168	176	88.6%	68.3%	71.5%
点字製作室	122	136	72	49.6%	55.3%	29.3%
録音室	16	22	9	6.5%	8.9%	3.7%
対面朗読室	156	158	78	63.4%	64.2%	31.7%

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	39	53	15	66.0%	86.0%	22.0%
多目的研修室	36	38	30	72.0%	76.0%	60.0%
点字製作室	15	33	3	30.0%	66.0%	6.0%
録音室	4	21	0	8.0%	42.0%	0.0%
対面朗読室	16	33	3	32.0%	66.0%	6.0%

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	57	56		62.1%	69.7%	
多目的研修室	63	48		95.5%	72.7%	
点字製作室	30	27		45.5%	40.9%	
録音室	2	37		3.0%	54.5%	
対面朗読室	37	38		56.1%	57.6%	

(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4年11月に実施しました。いただいたご意見を職員間で共有し、改善につながるように検討を行いました。利用団体からは、いつも丁寧な対応をいただいているなどの好意的なご意見をいただきました。アンケート結果は拠点内に掲示し利用団体へ公表しています。

イ 拠点内設備の更新

貸出用の紙折り機にズレが生じる問題が発生していたため、買い替えを行いました。また、団体交流室、対面朗読・編集室、点字製作室にモニターを設置し、オンライン会議等でご利用いただける環境を整備しました。

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ました。また、筆談ボードをより見やすいものに変更し、当事者の方と窓口職員用と2つ設置しました。

拠点内に設置されている自動販売機に点字シールを貼り、視覚障害のある方にもご利用いただきやすい環境を整備しました。他障害当事者それぞれの要望にお応えできるよう、対話を心掛けました。

エ 感染予防対策

エレベーターホール前のサーモカメラの設置、来会時に消毒及び手洗いの励行を行い、感染予防に努めました。また、各部屋にはアクリル板と、空気清浄機を設置し、使用後には机や椅子、貸出備品の消毒に協力いただきました。

(4)利用調整会議等の開催

令和5年2月21日に利用調整会議を開催しました。当日は23団体27名の方にご参加いただきました。コロナ感染予防対策のため交流会はできませんでしたが、団体より講座の周知、団体のPRをしていただく時間を設けました。

また、団体と一緒に避難経路の確認を行い、避難時の留意点について共有しました。

次年度のロッカー・メールボックスの抽選は利用調整会議の後半に団体立ち合いのもと行いました。

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

ア 各分科会で得られた情報や意見を職員間で共有しました。また、各分科会で出された意見を集約し各分科会にて共有しました。11月には会員全体研修を行い、にこまちプラン推進のために「自分にできること」「連携の可能性」について参加者同士で意見を交換し、理解を深めました。

イ 月1回ボランティアセンター業務に携わる職員間でミーティングを行い、事業の確認・振り返り、気になるケースについて検討しました。

ウ 個別ボランティアの依頼内容を地区ごとに集計しました。職員間での共有はできませんでしたが、関係機関等への情報提供までは至りませんでした。次年度は他機関へ情報提供できる資料の作成に努めます。

エ 区役所との会議等を通じて、実施予定の講座、講座後の様子等を共有しました。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

ア 広報紙の発行

①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」を年4回発行し、ボランティア登録者や施設・団体、会議等にて配布しました（5月/9月/12月/令和5年2月 各800部）。広報紙では、募集の周知だけでなく、実施した講座の報告も掲載し、ボランティアに感心を持ってもらえるように努めました。

②各地区社協で取り組んでいる活動について、タウンニュース版広報紙で紹介しました（令和5年3月）。

イ ホームページの活用

ホームページのトップページにボランティア募集情報や講座開催予定などを掲載しリアルタイムな情報を提供しました。

ウ 各種ボランティアチラシ・ポスターに関して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、来館者が目的の資料を手に取りやすいようレイアウトしています。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

登録人数	個人	新規	63 人
		累計	340 人
	団体	新規	12 団体
		累計	82 団体
相談件数			1,842 件
依頼件数			195 件
紹介人数			450 人
調整数			383 件

障害児者の移動に伴うボランティア相談については、移動情報センター部門と情報共有を図り、依頼者、関係機関、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。また、ボランティアセンターに関わる職員だけでなく、地区担当職員とも連携し、情報を共有しながらコーディネートに努めました。

依頼者および登録者の分析をマップ等を用いて行う予定でいましたが、次年度に新システムが導入されることになったため、次年度検討します。

(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

- ①これからボランティアを始めようとする方に対し入門講座を開催しました。一般向けの他、学生が参加しやすい夏休みにも開催し、講座後にはボランティア体験ができる機会を設けました。【2回：18人参加】
- ②高齢者にスマホの使い方を教えるボランティア「スマホサポーター養成講座」を実施しました。講座では座学以外にフィールドワークも行い、講座後は高齢者の居場所にてスマホ相談会を開催し、地域での新たな居場所を作ることができました。【3回連続講座：19人参加】
- ③ボランティア自身が元気になること、自分がやっている以外の活動を知ってもらい活動の幅を広げてもらうことを目的に、レクリエーション講座・ボランティア交流会を3月10日に実施しました。
- ④手話入門講座を実施しました。テレビドラマで手話が使われていた影響もあってか定員を超える応募がありました。講座終了後も手話サークルやサロンなどにつながった方が数名いらっしゃいました。【5回連続講座：30人参加】
- ⑤誰でも参加しやすいボランティアとして清掃活動を昨年度に引き続き実施しました。リピーターが増え、ボランティア同士の交流も見られるようになってきました。【4回：43人参加】

イ ボランティア育成・支援

- ①虚弱高齢者や配慮が必要な方など活動に結びつきづらい人に対して、広報紙の発送作業の活動を前年度より継続したところ、同様の活動が別の場所でもできるようになり活動の幅が広がりました。
- ②神奈川大学の先生とのつながりから、学生向けに区内でのボランティア活動紹介を行い、19名の学生がボランティアとして地域活動に参加しました。

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

本会の課題別分科会（地区社協、ボランティア、障害、児童、高齢者）を定期開催し、にこまちプランに沿ったテーマを設定し、参加する地域団体（自治会町内会、地区社協、地区民児協）や関係施設等と意見交換・課題共有、交流を図りました。

なお、各地区社協とは、年10回の分科会を開催するほか、「地区社協ヒアリング」として、年2回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き、各地区内の活動に対して協働して支援しており、昨年度に続き、ケアプラザの6職種会議に参加し、情報交換を行っています。

また、地域支援チームのほか、体制整備事業の取組の中で実施している「チームづくり勉強会」を通じ、区役所・区社協・ケアプラザの3者連携の機会を増やしています。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

第4期にこまちプラン（西区地域福祉保健計画）の実質的なスタートの年として、プラン推進に向けて、区役所と協働して下記取組を行いました。

①にこまちフォーラム

②にこまち講座

③にこまちプラン地区別計画の配布・周知

④本会課題別分科会・種別分科会におけるにこまちプラン推進に向けた分科会活動の取組

特に、本会課題別分科会においては、にこまちプランが掲げる5つの目標に沿ったテーマ設定を行い、それぞれ年3回分科会を開催、活発な意見交換を行ったほか、団体同士の横のつながりづくりを進めました。

4 その他

(1)職員体制、育成

ア 職員体制について

異動等で職員体制に変更がありましたが、サービス提供の質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

7月12日 障害者雇用促進研修

8月18日 ハラスメント研修

12月16日 チームアプローチ研修

②所内研修

4月15日・18日 個人情報保護研修

9月22日 コンプライアンス研修

ウ 職員の情報共有の方法、連携等について

常勤職員の事務局会議（月2回）や非常勤職員窓口ミーティング（年間2回）を開催し、区社協業務や窓口業務の情報共有や受付方法の確認を行いました。また、スムーズな窓口対応を行えるよう、日報や朝礼・夕礼の場や区社協内ネットワーク等を活用し全員で情報共有を図りました。

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>

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

※年末年始（12月29日から1月3日）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

・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

<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 ※年末年始を除く

・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6回実施

カーペット洗浄 2回／年（7月・1月）

床面清掃・ワックス仕上げ 1回／年（7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）

照明器具清掃 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「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。

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訓練、ならびに消防職員によるAED救命講習を実施しました。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）を利用団体と共に確認をしました。

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。

※ヨコハマ寄附本：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附となるが、本はリサイクル品として活用される。

③夏季・冬季室温設定を徹底し、温室効果ガス排出抑制に取り組みました。

令和4年度 横浜市西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	23,962,240	205,000	24,167,240	24,167,240	0	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	
雑入	770,000	0	770,000	507,439	262,561	
印刷代	700,000		700,000	389,630	310,370	RISO、大判プリンター印刷代利用料
自動販売機手数料	70,000		70,000	96,689	26,689	負担金収入(自動販売機電気代)
その他	0		0	21,120	21,120	事業者支払額の立替戻り
その他			0		0	
収入合計	24,732,240	205,000	24,937,240	24,674,679	262,561	

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	11,914,620	0	11,914,620	10,618,765	1,295,855	
給与・賃金	9,850,800		9,850,800	8,955,000	895,800	
社会保険料	900,000		900,000	784,167	115,833	
通勤手当	827,820		827,820	641,946	185,874	
健康診断費	36,000		36,000	6,152	29,848	
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	225,500	74,500	
事務費	1,188,760	5,000	1,193,760	2,106,190	△ 912,430	
旅費	0		0	0	0	
消耗品費	280,000	5,000	285,000	318,022	△ 33,022	サニタリーボックス、事務用品、新聞代等
会議贈い費	19,000		19,000	15,918	3,082	利用調整会議
印刷製本費	70,000		70,000	66,000	4,000	利用許可申請書印刷
通信費	177,000		177,000	102,300	74,700	電話、インターネット、郵便代
使用料及び賃借料	20,000	0	20,000	21,120	△ 1,120	
自販機目的外使用料 (横浜市への支出)	20,000		20,000	21,120	△ 1,120	事業者支払額の立替分
その他	0		0	0	0	
備品購入費	0		0	444,460	△ 444,460	デジター図書ソフト、マイク、アンプ
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	110	9,890	インターネットバンキング手数料
リース料	592,760		592,760	121,440	471,320	印刷機、大判プリンター、AED
手数料	10,000		10,000	0	10,000	
地域協力費	0		0	0	0	
その他	0		0	1,012,700	△ 1,012,700	租税公課
事業費	155,000	0	155,000	169,532	△ 14,532	
自主事業費 (指定管理料充当の自主事業)	155,000		155,000	169,532	△ 14,532	
管理費	10,473,860	0	10,473,860	11,578,705	△ 1,104,845	
光熱水費	2,100,000		2,100,000	1,760,845	339,155	
清掃費	1,500,000		1,500,000	1,457,500	42,500	
修繕費	300,000		300,000	156,332	143,668	
機械警備費	270,600		270,600	270,600	0	
設備保全費	207,500	0	207,500	835,083	△ 627,583	
空調衛生設備保守	182,700		182,700	182,710	△ 10	空調点検
消防設備保守	22,000		22,000	22,000	0	防災設備点検
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	2,800		2,800	630,373	△ 627,573	RISO印刷機保守料
共益費	5,432,160		5,432,160	6,086,400	△ 654,240	ファーストブレイス横浜管理費等
その他	663,600		663,600	1,011,945	△ 348,345	排水管洗浄、合鍵作成、HP管理費等
公租公課	1,000,000	0	1,000,000	0	1,000,000	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	1,000,000		1,000,000	0	1,000,000	
印紙税	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
その他		200,000	200,000	201,487	△ 1,487	ICT整備費
支出合計	24,732,240	205,000	24,937,240	24,674,679	262,561	
差引	0	0	0	0	0	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	155,000	0	155,000	169,532	△ 14,532	
自主事業 収支	△ 155,000	0	△ 155,000	△ 169,532	14,532	

管理許可・目的外使用許可に関わる収入	70,000	0	70,000	96,689	△ 26,689	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	20,000	0	20,000	21,120	△ 1,120	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	50,000	0	50,000	75,569	△ 25,569	

※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。