

平成 29 年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

瀬谷区福祉保健活動拠点

事業報告

1 場の提供について

(1)場の提供をとおした関係性の構築・利用団体支援

- ・来所者への挨拶や声掛けを欠かさず行い、利用団体との円滑な関係づくりを行いました。
- ・3月に利用者懇談会を開催し、利用団体同士の意見交換を行い、サービスの改善・向上を図りました。また、災害時の対応確認として、避難経路の確認や防災講座「震災における救急対応について」、「瀬谷区災害ボランティアセンターについて」を実施し、情報提供を行いました。
- ・メールボックスやロッカーを希望団体に貸し出しました（登録制／メールボックス7団体・ロッカー60団体）。
- ・二ツ橋地域ケアプラザ主催のいきいきシニアポイント説明会受講者を対象に、「地元でボランティアデビュー講座」を実施しました。ケアプラザ職員とともにボランティア活動の心構えを寸劇で紹介したほか、地域の活動で役に立つ講座として、コーヒーの淹れ方の体験を行いました。また、ボランティアセンター・地域子育て支援拠点にこてらす・移動情報センターの紹介を行い、希望者にはボランティア登録を行いました。
- ・中屋敷地域ケアプラザと共催で「簡単 DIY 講座」を実施し、男性ボランティアの発掘及び地域で担い手不足とされているもの作りボランティアの育成とボランティアセンターの紹介を行いました。

(2)拠点の利用促進に関すること

- ・ 月初めの拠点の部屋予約の際、重複した場合は、利用者同士の話し合いのうえ、利用していただきました。
- ・ ホームページを活用し拠点の空き情報を提供したほか、毎月の利用予約一覧を拠点内に掲示しました。
- ・ 区社協の広報紙「ほのぼのせや 52号」(9月発行)に、拠点各室の貸出や印刷機等について、区民へ周知しました。また、広報委員が、現在利用されている団体に、拠点の良さをインタビューしてPRしました。
- ・ ポラだより(2月号)に拠点の利用案内を掲載し、福祉保健活動団体への周知を行いました。
- ・ シニア大学などで拠点各室の貸出や印刷機等について、区民へ周知しました。
- ・ 16団体が新規登録しました。

平日	実績(利用件数)				実績(利用率)			
	午前	午後	夜間	計	午前	午後	夜間	計
団体交流室	181	175	129	485	74.2%	71.7%	52.9%	66.3%
多目的研修室	180	142	153	475	73.8%	58.2%	62.7%	64.9%
点字製作室	94	80	33	207	38.5%	32.8%	13.5%	28.2%
録音室	62	58	3	123	25.4%	23.8%	1.2%	16.8%
対面朗読室	86	76	60	222	35.2%	31.1%	24.6%	30.3%

土	実績(利用件数)				実績(利用率)			
	午前	午後	夜間	計	午前	午後	夜間	計
団体交流室	14	16	8	38	28.6%	32.7%	16.3%	25.9%
多目的研修室	28	29	7	64	57.1%	59.2%	14.3%	43.5%
点字製作室	7	8	5	20	14.3%	16.3%	10.2%	13.6%
録音室	5	5	3	13	10.2%	10.2%	6.1%	8.8%
対面朗読室	5	8	3	16	10.2%	16.3%	6.1%	10.9%

日祝	実績(利用件数)				実績(利用率)			
	午前	午後	夜間	計	午前	午後	夜間	計
団体交流室	17	20		37	25.8%	30.3%		28.1%
多目的研修室	24	42		66	36.4%	63.6%		50.0%
点字製作室	7	5		12	10.6%	7.6%		9.1%
録音室	2	5		7	3.0%	7.6%		5.3%
対面朗読室	4	5		9	6.1%	7.6%		6.9%

(3)拠点のサービスの向上に関すること

- ・利用団体に拠点各室の使用後の清掃をお願いし、最終点検を行いました。
- ・団体交流室 2 にある椅子にシミなどの汚れがあったため、クリーニングを行い、利用者の方に気持ちよく活用していただきました。来年度も引き続き、多目的研修室等の椅子のクリーニングを実施していきます。
- ・窓口満足度調査アンケートを実施し、拠点利用についての意見要望を集約しました（実施期間：11月1日～11月30日 248名回答）。利用者から、満足して頂いているなどのコメントをいただき、高評価を受けました。改善点として、利用者からの意見をふまえ、月初めの予約受付方法を見直しました。
- ・空調が点検中になり不 작동になる件について、利用者へのお知らせをスイッチの隣へ掲示し、落書きについても注意喚起のお知らせを掲示しました。
- ・看板「団体交流室 3・録音室・点字製作室」を取り付け、各室への案内がスムーズにできるよう改善しました。
- ・団体からの要望を受け、キッチンワゴンの導入、視覚障害者への録音機修繕を実施しました。
- ・ご意見箱を常設し、広く利用者からの意見を受け付けました（受付 2 件）。

(4)利用調整会議等の開催

- ・3月に利用者懇談会を開催し、利用団体同士の意見交換を行い、サービスの改善・向上を図りました。また、災害時の対応確認として、避難経路の確認や防災講座「震災における救急対応について」、「瀬谷区災害ボランティアセンターについて」を実施し、情報提供を行いました。

開催回数	1回
参加団体数	34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

- ・地域ケアプラザの地域活動・交流コーディネーター連絡会、生活支援コーディネーター連絡会や、地域の会合などを通じて、ボランティア活動に関する情報や最新の動向を積極的に収集しました。
- ・ミニデイ・ふれあいサロン一覧の冊子の更新を行い、関係機関に配布しました。
- ・社会福祉法人・施設と地域のつながりを強化するため、障害者支援についての研修会を実施し、情報交換を行いました。
- ・配食サービスグループの情報交換会を実施し、活動の現状や課題について共有しました。
- ・瀬谷第二地区、瀬谷北部地区、南瀬谷地区等で地域のサロン立ち上げを支援しました（3か所）。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ・ボラだよりを偶数月に発行したほか、ボランティアメニュー・ホームページの活用・ボランティア情報コーナーの設置により広くボランティアに関する情報を発信しました。
- ・ボラだよりの新規設置場所として歯科医院に期間限定で依頼したほか、子育て施設、飲食店には継続的に設置をお願いしました。
- ・区社協ホームページを活用し、ボランティア情報を発信しました。
- ・幅広い年齢層の方が多く参加される地区センター主催の講座に出向き、ボランティアセンターの周知を行いました。
- ・地区のイベントや会議などで、ボラだよりや各種講座のチラシを配布しました。
- ・健康情報をきっかけにボランティア活動に興味を持っていただくことを目的に、地域包括支援センター看護師の協力により、季節に即した健康ワンポイント情報「せやまる保健情報」をボラだよりに掲載しました。
- ・区内高校に出向き、チラシの配布やボランティア活動の呼び掛けを行いました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

- ・依頼者とボランティアのコーディネートを行うために、必要に応じて活動場所に向いて調整を行いました。
- ・初回活動の際は、依頼者とボランティアの双方に活動の感想等を聞き、次回以降のコーディネートに反映しました。
- ・ボランティアセンターでは対応できない等の依頼は、区民活動センター等他の機関を紹介しました。
- ・継続的にボランティア活動をされている方には、お誕生日カードを郵送し、窓口に来所していただいた際にプレゼントをお渡しして、近況報告や活動の話聞くきっかけとしました。
- ・生活支援センターと連携を取りながら、就労支援に向けてのボランティア活動を希望される方への調整を行いました。
- ・高等学校単位取得のためのボランティア活動の調整を行いました。

登録人数	個人	新規	94名
		累計	369名
	団体	新規	7団体
		累計	124団体
相談件数			1,159件
依頼件数			325件
紹介人数			1,319名
調整数			1,828件

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ・昨年度実施した「おもいやり講座」から「カフェスマイル」が発足しました。現在既存のサロンに訪問し、コーヒーをふるまうボランティア活動を実施しています。また、サロン以外の依頼にも対応し、出張サービスを行っています。
- ・二ツ橋地域ケアプラザ主催のいきいきシニアポイント説明会受講者を対象に、「地元でボランティアデビュー講座」を実施しました。ケアプラザ職員とともにボランティア活動の心構えを寸劇で紹介したほか、地域の活動で役に立つ講座として、コーヒーの淹れ方の体験を行いました。また、ボランティアセンター・地域子育て支援拠点にてらす・移動情報センターの紹介を行い、希望者にはボランティア登録を行いました。
- ・中屋敷地域ケアプラザと共催で「簡単 DIY 講座」を実施し、男性ボランティアの発掘及び地域で担い手不足とされているもの作りボランティアの育成とボランティアセンターの紹介を行いました。
- ・区民活動センター、二ツ橋第二地域ケアプラザと共催で、ボランティア活動の紹介と、日頃ボランティア活動を行っている方々への感謝イベントとして、3月に「ボランティアのつどい」を開催しました（300名来場）。
- ・区地域振興課との協働により、6月・7月・10月に広報紙「やってみよう！ボランティア」と「やってみよう！ボランティアスタンプカード」を8,000部配布し、ボランティア活動のきっかけ作りを行いました。年1回活動の成果の場を設け、「ボランティアのつどい」の中で活動報告会を実施しました。
- ・災害ボランティア活動拠点の周知を兼ねて、1月に災害ボランティアシミュレーション訓練を実施しました。
- ・傾聴ボランティアを志す人たちの新たな発掘のため、「傾聴ボランティア・えがお」と共催で「傾聴ボランティア養成講座」を実施しました。参加者10名のうち9名がボランティア登録し、活動しています。

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

- ・区内高校に出向き、夏休みボランティアの説明会を他区社協及び施設職員と共に実施しました。
- ・社会学習の一環として高校3年生50名のボランティアの受け入れを実施しました。
- ・区内高校に出向き、チラシを配布してボランティア活動の呼び掛けを行いました。
- ・地域で活動するボランティアが知識を得ること、区内ボランティア団体の横のつながりをつくること、生活支援体制整備事業の推進を目的に、他区のコミュニティーカフェ（サロン）の見学を行い、役割や運営について学びました。
- ・瀬谷区施設関係者ネットワーク会議に出席し、区内施設との情報交換を行いました（年2回）。
- ・区内中学校に、区地域福祉保健計画シンポジウムの運営ボランティア依頼や、災害ボランティア訓練のボランティア募集の案内配布を行いました。
- ・区社協の部会・分科会のほか各種連絡会を活用するとともに、各団体が実施する会議や行事に積極的に参加し、地域団体や関係機関との交流・連携を図り、関係団体の活動把握、課題解決に向けた支援を行いました。また、区役所が主催する区連合町内会自治会連絡協議会定例会、区民生委員児童委員協議会定例会に毎月出席しました。
＜分科会＞
地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、地域組織団体（自治会町内会）、社会福祉関係団体、ボランティア団体、障害福祉、社会福祉施設

<連絡会>
ふれあい食事サービス連絡会

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

- ・ シャッフルゴルフやカローリングを貸し出し、地域の健康づくりに寄与しました。
- ・ 健康情報をきっかけにボランティア活動に興味を持っていただくことを目的に、地域包括支援センター看護師の協力により、季節に即した健康ワンポイント情報「せやまる保健情報」をポラだよりに掲載しました。
- ・ 区社協の分科会を通じて、よこはまウォーキングポイントの加入促進を行いました（41名登録）。

4 その他

(1)職員体制、育成

<職員体制>

常勤職員 3名（うち管理者2名、区社協業務と兼務）
非常勤職員 拠点管理関係6名
（夜間、日・祝日 4名、平日午前 2名でローテーション）
ボランティアコーディネーター2名（週6日勤務）

<職員の研修計画について>

瀬谷区社会福祉協議会「研修計画」に基づき、計画的な人材育成を行いました。また、拠点管理業務や区社協事業に関する内部研修を実施したほか、外部研修に積極的に参加し、伝達研修を実施しました。

- ・ 人権研修
- ・ 苦情解決研修
- ・ 行政対象暴力対策研修
- ・ コンプライアンス研修
- ・ 公共建築物の保全に関する研修
- ・ 接遇・マナー研修（導入編）
- ・ メンタルヘルスハラスメント研修 他

<職員の情報共有の方法、連携>

○始業時ミーティング

* 職員行動予定、来訪者情報、周知イベント、団体情報の共有を行いました。

○職員会議

* 月2回実施 法人事業全体の検討、来客対応の確認などを行いました。

○職員全体会議

* 年3回実施 業務の確認、研修などを行いました。

○拠点管理職員ミーティング

* 月1回実施 拠点管理に関する協議など

管理日誌を作成し、管理状況・利用者状況の申し送りを確実に行いました。その他、日常的に事務所内のLANネットワークで情報共有しました。

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

指定管理者として、公共の施設を公平・公正に管理しました。

施設管理で、委託業者を選出する際は入札等適切な方法を用い、質の確保と経費節減に努めました。

<開館時間>

平日・土曜日 午前9時から午後9時

日・祝日 午前9時から午後5時

※12月29日～1月3日は除く

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

★専門業者へ委託

○自動扉点検：年3回（6月・10月・2月）実施（正面玄関及び通用口自動扉）

○消防設備点検：年2回（8月・2月）実施

○エレベーター点検：毎月1回実施（保守点検及び遠隔操作点検）

○変電設備点検：毎月1回実施（保守点検）

○電話設備点検：年2回（10月・3月）実施（保守点検）

○害虫駆除清掃：年2回（8月・2月）実施（給湯室、ゴミ置き場等の消毒）

○空調機点検：年2回（7月・1月）実施（冷房、暖房、換気扇）

<清掃業務について>

★専門業者へ委託

○日常清掃：館内：月～金（祝日を除く）実施

○定期清掃：月1回（第3日曜日）実施

○窓ガラス清掃：年4回（6月・9月・12月・3月）実施

<警備業務について>

専門の警備会社に委託し、業務終了後は機械警備を行いました。

<外構施設について>

★専門業者へ委託

○日常清掃：週1回 実施

○定期清掃：月1回（第3日曜日）実施

<植栽・樹木等について>

★専門業者へ委託

○植栽管理：年2回（7月・8月）実施（樹木剪定・刈込など）

○除草：年6回実施

○薬剤散布：年2回（6月・9月）実施

※その他、随時枝の剪定などを実施

イ 苦情受付体制について

「瀬谷区社協苦情解決規則」及び「市社協苦情解決規則」に基づく「苦情相談対応マニュアル」「ご意見箱設置要綱」に沿って、苦情受付体制を整えました。

<苦情への対応手順>

苦情受付担当者→苦情解決責任者（区社協事務局長）→市社協所管部長
→苦情解決推進チーム→総括責任者

上記仕組みの中で対応できなかった場合は、苦情解決調整委員（第三者委員）に苦情解決に関わる助言をいただき、円滑な解決、サービスの改善に努めました。

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

苦情受付担当者や苦情解決責任者を拠点内に掲示しました。

ご意見箱を設置し、広く利用者からの意見・苦情を受け付けました。

○苦情件数 : 2件

○ご意見箱 : 2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>

施設内、法人内、市社協及び区との連携体制を整え、災害時に備えました。

非常時用連絡網を作成し、災害時に迅速な対応につながるような体制を作りました。

<職員の役割分担>

「事故・救急対応マニュアル」に沿って、職員の役割を明確にし、緊急時に備えました。

<BCPの作成（災害時の業務継続計画）>

大規模地震発生後においても重要業務を中断させない、また中断しても早急に再開できるように業務継続計画書を職員間で共有しました。

<地域や関係機関との連携体制>

防災訓練実施 年2回（うち1回はせやまる・ふれあい館全体で実施）実施しました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

「横浜市個人情報保護に関する条例」並びに「横浜市瀬谷区社会福祉協議会の保有する個人情報に関する規程」及び「同各種事業に関する個人情報取扱業務概要説明書」に基づき、個人情報の保護に努めました。

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>

文書の両面印刷に努めました。また、ゴミの分別を徹底し、減量化に努めました。

<再利用・再使用に関する取組>

個人情報に配慮し、廃棄文書の裏面利用を徹底しました。

<リサイクルに関する取組>

法人・拠点で使用する用紙・トイレットペーパーは再生紙を使用しました。

<節電に対する取組>

「季節に合うライフスタイル」（エアコン夏季 28 度、軽装での執務、冬季 20 度）の取組を実施し、利用団体へのエアコン温度設定の周知に努めました。

平成29年度 瀬谷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	18,134,000	35,111	18,169,111	18,169,111	0	横浜市より
事業収入	0		0		0	
雑入	608,000	0	608,000	1,015,325	△ 407,325	
印刷代	600,000		600,000	1,000,090	△ 400,090	
自動販売機手数料	0		0	0	0	
その他 ()	8,000		8,000	15,235	△ 7,235	公衆電話収入、預金利息、手数料収入
収入合計	18,742,000	35,111	18,777,111	19,184,436	△ 407,325	

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	10,740,000	0	10,740,000	11,930,209	△ 1,197,109	
給与・賃金	8,990,000		8,990,000	10,023,824	△ 1,033,824	
社会保険料	900,000		900,000	1,185,005	△ 285,005	
通勤手当	500,000		500,000	414,690	85,310	
健康診断費	40,000		40,000	17,590	22,410	
勤労者福祉共済掛金	10,000		10,000	3,000	7,000	
退職給付引当金繰入額	300,000		300,000	286,100	7,000	
事務費	2,574,000	0	2,574,000	2,548,624	25,376	
旅費	0		0	0	0	
消耗品費	800,000		800,000	942,214	△ 142,214	コピー用紙、封筒、印刷機マスター・インク
会議備い費	30,000		30,000	1,500	28,500	手話通訳謝金
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	543,000		543,000	246,325	296,675	プロバイダ料金、ゆうメール、公衆電話使用料、電話料金等
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
横浜市への支払分	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
備品購入費	100,000		100,000	80,784	19,216	ラミネーター、CDラジカセ
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	11,000		11,000	7,284	3,716	
職員等研修費	0		0	0	0	
振込手数料	45,000		45,000	41,040	3,960	
リース料	1,045,000		1,045,000	1,033,837	11,163	印刷機、コピー機
手数料	0		0	1,000	△ 1,000	
地域協力費	0		0	0	0	
その他 ()	0		0	194,640	△ 194,640	貸出物品修繕費、非常勤職員雇用事務費
事業費	428,000	0	428,000	422,430	5,570	
事業費	428,000		428,000	422,430	5,570	
管理費	3,856,000	0	3,856,000	3,150,680	705,320	
光熱水費	1,300,000	0	1,300,000	930,504	369,496	
電気料金	1,000,000		1,000,000	823,894	176,106	
ガス料金	0		0	0	0	
水道料金	300,000		300,000	106,610	193,390	
清掃費	1,163,000		1,163,000	1,190,021	△ 27,021	外構、館内清掃
修繕費	150,000		150,000	185,111	△ 35,111	
機械警備費	156,000		156,000	155,892	108	
設備保全費	982,000	0	982,000	618,810	363,190	
空調衛生設備保守	40,000		40,000	39,366	634	
消防設備保守	145,000		145,000	144,342	658	
電気設備保守	58,000		58,000	57,465	535	
害虫駆除清掃保守	48,000		48,000	47,241	759	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	691,000		691,000	330,396	360,604	電話保守、自動ドア保守、エレベーター保守
共益費			0	0	0	
その他 ()	105,000		105,000	70,342	34,658	ゴミルート回収費、トイレ異臭緊急対応、駐車場ペンキ工事
公租公課	900,000	0	900,000	766,950	133,050	
事業所税			0	0	0	
消費税	900,000		900,000	763,550	136,450	
印紙税			0	3,400	△ 3,400	
その他 ()			0	0	0	
支出合計	18,498,000	0	18,498,000	18,818,893	△ 327,793	
差引	244,000	35,111	279,111	365,543	△ 79,532	