

令和元年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市瀬谷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

- ・利用者懇談会を2月25日に開催しました。登録団体の情報交換を行い、意見収集しています。日頃の活動に役に立つ情報を提供していけるよう、印刷機等の物品の使用方法について説明を行いました。また拠点利用登録団体にボランティアセンターへの団体登録についての案内を行い、活動促進を呼びかけました。
- ・貸出用ロッカー（68/68）、メールボックス貸出(8/9)
今まで使用していたロッカーは区内ケアプラザに譲渡しました。
- ・日頃の活動に生かすためのレクプログラムが知りたいという活動団体の意見を受け、2月に日本レクリエーション協会を講師に招き研修会を実施しました。

(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に希望が重複した場合には、利用者同士の話し合いで調整して利用していただきました。
- ・印刷機等の物品使用について不明点があれば、職員と一緒に作業をすることで安心して活動ができるように支援をしています。
- ・今年度、17団体の新規登録がありました。
- ・全室全日稼働率 31.9%
多目的研修室及び団体交流室が60.6%となっており、平日は70.9%で、土日祝日は35.1%となっています。
- ・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ています。
- ・複合館内にある二ツ橋第二地域ケアプラザの利用者懇談会に参加し、担当者が福祉保健活動拠点とボランティアセンターの周知を行いました。
- ・せやまる・ふれあい祭りの参加者を増やし、拠点を広く知ってもらえるように、広報活動を積極的に行いました。二ツ橋小学校全生徒にチラシを配布し、前年度360名⇒532名の増加がありました。

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	247	222	157	68.3%	65.4%	55.0%
多目的研修室	142	128	126	59.2%	53.3%	52.5%
点字製作室	64	81	16	26.7%	33.8%	6.7%
録音室	63	58	4	26.3%	24.2%	1.7%

対面朗読室	92	75	68	38.3%	31.3%	28.3%
-------	----	----	----	-------	-------	-------

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	26	21	6	40.0%	36.0%	10.0%
多目的研修室	22	25	9	44.0%	50.0%	18.0%
点字製作室	4	6	2	8.0%	12.0%	4.0%
録音室	1	3	1	2.0%	6.0%	2.0%
対面朗読室	3	5	1	6.0%	10.0%	2.0%

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	16	25		21.4%	31.4%	
多目的研修室	24	30		34.3%	42.9%	
点字製作室	2	2		2.9%	2.9%	
録音室	0	9		0%	12.9%	
対面朗読室	1	12		1.4%	17.1%	

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

- ・ワックス剥離清掃を館内清掃業者に依頼をして、年間で実施をしました。また、管理委員会で館内清掃業者の変更について意見が挙がった為、今年度の業者選定委員会で検討をし、入札を行います。
- ・メリットシステムを利用し、今年度入口自動ドアの雨水侵入改善工事を実施します。
- ・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日から11月30日 174名回答）
意見集約の結果・改善策については、ホームページ及びポラだより、区社協広報紙等に掲載します。
- ・車椅子の点検について、使用前後で職員が行っていましたが、1年に1度専門業者に点検を行うことで、安心して使用できるように備えます。
- ・館内トイレに外国籍の方がわかりやすい表示をするため、国際交流 seya に協力いただき、個室トイレ内にイラストを掲示しました。

(4) 利用調整会議等の開催

- ・利用者懇談会を2月25日に開催しました。拠点利用に関する意見を収集し、登録団体同士の情報交換を行いました。

開催実績	1回
参加団体数	38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、ボランティア団体分科会の開催、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等を収集・提供しました。

・区社協会員施設による座談会を開催し、施設での取組や、生活支援コーディネーターから提示された地域課題を共有しました。また、社会福祉事業を展開する企業にも参画いただき、多様な主体による活動展開の一環として、区民が立ち寄れるトイレマップの作成と、セブンイレブン・ジャパンの配分会を施設を会場に出張で2か所実施し、具体的な取り組みを実行しました。

・生活支援団体ボランティアの意見交換会を企画し、開催前に区内全11団体に事前インタビューを行い、地域ケアプラザと共に活動の現状と課題の把握を行いました。意見交換会自体はコロナウィルス感染拡大の懸念から次年度に延期としました。課題の共有や瀬谷区全体のボランティアの顔つなぎについては令和2年度に行います。

(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（年6回）したほか、せやまる2階ラウンジのボランティア情報コーナーを一新し、ニーズ募集と仲間募集の区別をしました。また、横浜寄付本の結果をわかりやすく掲示しました。

・ホームページ、フェイスブックの更新を昨年度よりも頻繁に行い、紙媒体以外の広報活動につとめました。ホームページからは区社協開館時間外に、退職前の男性や学生から問い合わせが複数件ありました。

・瀬谷の飲食店に置いていただいている「ボラメニュー」を引き続き隔月更新しました。消費税増税に伴い店舗のメニューが変わることを受け、各店舗にヒアリングも実施しました。

・広報紙「ほのぼのせや」、広報よこはま瀬谷区版にボランティア講座等の案内を掲載しました。

・2月16日に開催された「地域活動見本市」で、ボランティアセンターのブースを出店しました。どのボランティアに向いているかのフローチャートを掲示し、親しみやすさをPRしました。

・瀬谷区地域振興課との協働により、区内の中学校・高校に向けてボランティア活動に関わる情報を提供しました。長期休み期間の活動の様子はフェイスブックで紹介したほか、活動者の中から代表2名に報告文を提出いただき「ボランティア大感謝祭」にて発表していただく企画を立てました。「大感謝祭」はコロナウィルスの影響により中止となりましたが、作文は次年度「ボラだより」4月号に掲載することになりました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

・ボランティア活動の情報収集、また職員とコーディネーターのスキルアップも兼ねて、依頼者とボランティアの活動場所に出向き、課題を伺ったり調整を行いました。個人の日常生活の困りごとは地区担当とも共有し、地域ケアプラザにも情報提供を行うことで、ボランティア活動から見た地域の様子を多様な主体で把握できるようにつとめました。

・直接の依頼につながらなかった軽微な相談や、匿名の電話も「総合相談表」に記録し共有しました。その結果、頻回にかかる電話に対し誰もが事前情報を持った上で対応ができたり、期間を置いて再依頼が来たものもスムーズに理解できるようになり

ました。

・精神障害の方からの困りごと相談が複数あり、相談機関や個人ボランティアに協力をいただきながら、生活に寄り添う支援活動につとめました。

・お誕生日カードの取組を継続的に行いました。年1回窓口に出向いていただけるようにプレゼントを渡し、近況報告や活動の状況を話すきっかけづくりとしました。(218名に郵送し、24名が窓口に来所されました。)

・傾聴の依頼が複数あり、傾聴ボランティアグループに随時相談し、コーディネーターや職員が初回面接に立ち会いを行いました。

・剪定作業の多い男性のボランティアグループに、剪定以外の作業も相談し、コーディネートする中から団体の課題や思いを聞き取りました。聞き取った内容は意見交換会等で今後共有していきます。

・コロナウィルスの影響で講座等が縮小した時期に、ボランティアグループへ活動の際の留意点や手洗い・マスクの励行のご案内を発行しました。また次年度最初のボラ日よりにも、感染症発生時の活動留意点について一面を使って周知する予定です。

登録人数	個人	新規	76名
		累計	390名
	団体	新規	7団体
		累計	150団体
相談件数			490件
依頼件数			476件
紹介人数			1839名
調整数			159件

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

・地域の方からのニーズを受け、ボランティア団体分科会および地域の役職員等を対象に、チラシ・講座の作り方講座を行い、活動支援を行いました。

・日頃ボランティア活動を行っている方々への感謝をお伝えするとともに、ボランティアどうしの交流の場、またレク団体と施設をつなげる場づくりとして、昨年度までの「ボランティアの集い」の見直しを図り、「ボランティア大感謝祭」を企画しました。イベント自体はコロナウィルスの影響で中止としましたが、活動報告予定だった学生の発表は広報紙掲載に代えました。

・区地域振興課との協働により、3月・7月に「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をつくりました。活動の様子を取材に行き、フェイスブックで発信しました。

・子ども食堂のひろがりなど、学齢期の子どもの居場所に関する発言が区内で増えていることを受け、「瀬谷区から発信！子どもの居場所について考える」講演会を開催しました。講師による先駆事例紹介のほか、区内の実践例も紹介し、ネットワークづくりにつながる講演会を組み立てました。その後のフォローアップとしての「子どもの居場所円卓会議」は、コロナウィルスの影響により次年度に延期しましたが、継続的に場づくりをすすめていきます。

・災害ボランティア活動拠点の周知を兼ねて、1月25日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。

・小学校での福祉教育で、二ツ橋地域ケアプラザとともに、高齢者疑似体験を実施しました。

・特別養護老人ホーム愛成苑の協力により、福祉教育サポーター養成講座を行いました。車いすの使い方について街路で体験を行い、介護職に質問する時間も設けられ、

より実践がイメージしやすい開催をすることができました。結果、福祉教育サポーターを新規獲得し、また福祉教育サポーターがガイドボランティアに登録するなど活動の幅が広がりました。

・区社協ボランティア分科会で、各グループが活動にもちかえり活用できるようなレクリエーション体験を2回行いました。うち1回は講師を招き、プログラムの進め方や進行のコツなどを学び、活動支援の機会と共に参加者同士の交流を行いました。

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

・瀬谷区内施設関係者ネットワーク会議に年2回出席し、区内施設との情報交換を行いました。

・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、区役所が開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をはじめ、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。

・せやまる・ふれあい館内の5施設と隣接している横浜市多機能型拠点こまち、今年度は休日急患診療所も加わり、せやまる・ふれあい祭りを実施しました。障害者週間にあわせて、二ツ橋高等特別支援学校や障害施設の出店、ボランティアグループの協力により点字や手話の体験講座等を行いました。

・「発災時における対応についての情報共有会議」については、3月中に1度開催をできるよう調整をします。【新型コロナウイルスの影響により次年度に延期】

(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。

・館内掲示板で保健情報の提供を行いました。

・区社協ボランティア分科会で活動者の健康増進と交流を目的に、サロンで使えるレクプログラムの研修を実施しました。

・瀬谷区内の生活支援ボランティア情報交換会を3月18日に実施予定でしたが、新型コロナウイルスの影響で延期となりました。各家庭の事情を見ているボランティア団体だからこそその視点を共有し、地域の課題を洗い出して解決に向けてともに考えていきます（再掲）。

・瀬谷区役所との共催で「子どもの居場所講演会」を12月19日に実施しました（再掲）。

4 その他

(1)職員体制、育成

<職員体制>

事業計画通り実施しました。

<職員の研修計画について>

次の研修に参加し、伝達研修を実施しました。

・人権研修

・苦情解決研修

・コンプライアンス研修

・公共建築物の保全に関する研修

・ハラスメント防止研修

・個人情報保護研修
＜職員の情報共有の方法、連携＞
○始業時・就業時ミーティング
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
2回実施し、(3月に1回開催予定)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の他、利用団体や来客者等の情報交換を行いました。管理日誌を作成し、管理状況・利用者状況の申し送りを行い、円滑に拠点の業務を遂行しました。

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日を除く

＜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　： 1件
- ご意見箱　： 6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。

令和元年度 福祉保健活動拠点指定管理料 収支内訳書

網かけセルは自動計算

瀬谷 区

単位：円

科目	項目	内訳	指定管理料	執行額	残額
人件費	指定管理料		10,000,000		
	給与・賃金			8,781,026	
	社会保険料			1,002,151	
	通勤手当			330,856	
	健康診断費			14,289	
	勤労者福祉共済掛金			6,000	
	退職給付引当金繰入額			258,400	
	小計		10,000,000	10,392,722	-392,722

科目	項目	内訳	指定管理料	執行額	残額
事務費	指定管理料		3,345,000		
	雑入			-531,442	
	印刷代			-521,015	
	自動販売機(光熱水費)			0	
	その他	公衆電話収入6,900、利息43、手数料収入3,484		-10,427	
	旅費			718	
	消耗品費	コピー用紙、封筒、マスター、インク		1,087,671	
	会議賄い費	業者選定委員会弁償1,500		1,500	
	印刷製本費	使用許可申請書		46,200	
	通信費	電話料金、郵券、プロバイダ料金		439,646	
	横浜市に支払う目的外使用料			0	
	その他使用料及び賃借料			0	
	備品購入費	窓口パソコン59,475、プロジェクター117,700、窓口椅子90,720		267,895	
	図書購入費(備品以外)			0	
	施設賠償責任保険			5,792	
	職員等研修費			718	
	振込手数料			46,478	
	リース料	印刷機199,584、コピー機196,992、カラー印刷機596,160		992,736	
	手数料	登記事項証明書600、納税証明書400		1,000	
	地域協力費			0	
その他	ラミネーター修理43,200、紙折り機修繕27,226、電話機液晶ディスプレイ交換78,840、車イスタイヤ交換10,000、求人広告41,800、非常勤雇用事務経費10,500、パフォーマンスチャージ料82,946		294,512		
小計		3,345,000	2,653,424	691,576	

科目	項目	内訳	指定管理料	執行額	残額
事業費	指定管理料		500,000		
	事業収入	別紙2を参照		-434	
	事業支出	別紙2を参照		545,410	
	小計		500,000	544,976	-44,976

科目	項目	内訳	指定管理料	執行額	残額	
光熱水費	指定管理料		1,350,000			
	電気料金			737,375		
	ガス料金			0		
	水道料金			104,266		
	小計		1,350,000	841,641	508,359	
	自動販売機の光熱水費取扱	自販機の光熱水費はこの精算書に含まれない		指定管理料負担額	目的外使用料負担額	
	区社協事務室等を含む拠点の光熱水費		按分率	89%	11%	
	電気料金	828,511	電気料金	737,375	91136	
	ガス料金	0	ガス料金	0	0	
	水道料金	117,153	水道料金	104,266	12887	
管理費	項目	内訳	指定管理料	執行額	戻入額	
	指定管理料		150,000			
	追加配付額		0			
		別紙3を参照		93,487		
	小計		150,000	93,487	56,513	
その他管理費	項目	内訳	指定管理料	執行額	残額	
	指定管理料		1,810,000			
	清掃費	外溝清掃476,894、外溝日常清掃17,366、館内清掃612,100、ワックス剥離229,631		1,335,991		
	機械警備費			157,336		
	(設備保全費)空調衛生設備保守			42,381		
	(設備保全費)消防設備保守			145,899		
	(設備保全費)電気設備保守			57,998		
	(設備保全費)害虫駆除清掃保守			47,678		
	(設備保全費)駐車場設備保全費			0		
	(設備保全費)その他保全費	エレベーター保守225,672、自動ドア保守25,241		250,913		
	共益費			0		
その他	電話保守83,380		83,380			
	小計		1,810,000	2,121,576	-311,576	
公租公課	科目	項目	内訳	指定管理料	執行額	残額
	指定管理料			1,101,375		
	事業所税				0	
	消費税				759,319	
	印紙税	令和2年度収入印紙代			4,200	
	その他				0	
	小計		1,101,375	763,519	337,856	

合 計

18,256,375	17,411,345	845,030
------------	------------	---------