

# 令和2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

- ・11月にコーヒーの淹れ方とおもてなしレクリエーションを組み合わせた、ボランティア入門講座を実施。申し込みが定員の3倍以上あったため、1月に落選者向けに同内容の単発講座を実施。受講生のうち5名がコーヒーボランティアに加入され、また7名がボランティアセンターに登録され、地域デビューのきっかけとなった。
- ・ボランティア団体分科会では、コロナ禍でどう活動しているか、また担い手の悩みや参加者の悩みを事前アンケートでヒアリングし、再開のチェックシートと合わせ共有した。これまで活動してくださっているボランティア団体へ、励ましとスキルアップを目的に、知的障害の方を含む音楽団体のコンサートの時間も設けた。
- ・利用者懇談会は書面開催。令和3年度入ってすぐに、拠点の機器説明会をあわせた懇談会を予定。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

- ・ボランティア情報紙にコロナ禍での拠点利用条件の変更を2回掲載し、ボランティア個人・団体へ周知。
- ・ホームページ、またフェイスブックにて上記の案内を周知。
- ・今年度は「せやまる・ふれあいまつり」は実施できなかった代わりに複合館のメリットを生かしてリーフレットを各館協力して作成し、プレゼント付きクイズをつけて地域に配布した。どのような施設があるか、それぞれの機能などあらためてのPRをすることができた。
- ・HPと窓口にて部屋予約状況を日々更新中。

平日	実績（利用件数）			実績（利用率）単位：%		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	175	137	118	62.3	53.4	53.6
多目的研修室	126	120	86	61.8	58.8	44.3
点字製作室	51	43	7	25.0	21.1	3.6
録音室	73	67	0	35.8	32.8	0.0
対面朗読室	57	47	10	27.9	23.0	5.2
土日祝	実績（利用件数）			実績（利用率）単位：%		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	23	19	3	23.8	20.2	7.3
多目的研修室	45	39	2	53.6	46.6	4.9
点字製作室	5	6	1	6.0	7.1	2.4
録音室	1	15	0	1.2	17.9	0.0
対面朗読室	6	14	0	7.1	16.7	0.0

### (3)拠点のサービスの向上に関すること

- ◇新型コロナウイルス感染防止対策の一環として少しでも安心して利用していただけるための対策を講じた。区役所の指示に基づき対応①各室の消毒は万全を期すため職員による塩素消毒を実施②部屋利用時に団体ごとにアルコール手指消毒剤を貸与③部屋利用開始前に部屋を開錠し窓を開け、換気扇とエアコンを稼働。④1階出入口に全館共用の自動体温測定器と手指消毒剤を設置し利用頂く。
- ◇窓口満足度調査アンケートを実施(11月1日から1か月)、拠点利用について251件の回答があり、意見のあった接遇や利用等の情報提供等について改善を進めた。書面の利用者懇談会にて上記のアンケート結果・改善について報告した。
- ◇貸出物品について感染対策を講じられる物と不可の物とを分類し、できる限りの貸出に努めた。

### (4)利用調整会議等の開催

3月上旬に利用者懇談会を書面にて開催しました。意見を自由に記述できるシートを同封し懇談会に代えています。

開催実績	令和3年3月上旬
参加団体数	135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

- ・コロナ禍でも個人からの依頼は例年通りあったため、区社協地区担当職員とニーズ情報を共有し、ボラセン職員が下見に伺う際には地区担当にも同行。個別ニーズを地域と共有できる土台づくりを絶やさないようにした。
- ・現在継続して活動の個人ボランティアへは定期的にフォローの電話を入れ、コロナ禍で無理をしないよう伝え、様子を伺うとともに活動休止・再開の調整をした。依頼者側にも意見を聞き、つながりを絶やさないようにした。
- ・生活支援を行うボランティア団体の交流会は緊急事態宣言で再延期となり、次年度改めて計画する。
- ・物品の寄付が大変多い年だった。区社協善意銀行の仕組みを生かし、企業や地域からのフードドライブでの寄付物品を、活動再開した地域行事や緊急事態宣言下でも開所している区内学童、寄り添い型学習支援施設やこども食堂、区内福祉施設へ希望を伺い、今必要なところへ効果的にゆきわたるよう工夫して配分を行った。

### (2)ボランティアに関する広報、情報提供

- ・「ボランティアだより」を偶数月に発行。今年度は100号発行記念とボランティア登録の更新が重なったため、昨年以前の登録者全員へ、ボランティアセンターへの希望や現在の状況についてのアンケートも行った。アンケート回答のために来所して下さる方もいて、アンケートが活動休止者への再開のきっかけともなった。
- ・パソコンボランティア団体の協力によりボランティアメニューを作成し区内飲食店に配布した。コロナ禍に配慮し、来店せず郵送しました。
- ・フェイスブックは30回以上の更新を行い、ホームページでの周知にも努めた。ホームページは登録ページを更新予定。
- ・中高生向けの事業については冊子製作はしませんでした、「ホスピタルアート」という形で小学生・高校生の作品を特別養護老人ホームに展示する取り組みを区内3つの学校に協力頂き、コロナ禍でできる活動としてホームページで紹介した。
- ・3月に予定していた「ボランティア大感謝祭」は開催を見送りましたが、ボラだより紙面にてボランティア団体を順次写真付きで紹介する事により、団体への感謝とねぎらいを表し、感謝祭に代えた。

### (3) ボランティアに関する相談、紹介

- ・区社協の分科会や配分事業、また助成金の申請を通じて、各ボランティア団体にコロナ禍での活動の様子や困りごとをヒアリングした。会議などの機会を通じて再開チェックシートの配布や、担い手も息抜きできるストレッチの体験や知的障害理解を含めた音楽団体の演奏会開催など、コロナ禍だからこそ必要な団体支援を行いました。
- ・専任のボランティアコーディネーターが依頼者宅を伺ったり、訪問ができない時期は電話で様子を伺うなど、つながりづくりに努めた。
- ・お誕生日カードの取り組みは引き続き実施し、窓口にいらした方へ記念品のお渡しと直近の状況や活動日の変更がないか伺った。
- ・せやまる・ふれあい館の複合館メリットを生かし、乳児連れの相談や障害のある方の相談が入った際には、各施設を紹介するだけでなく、各施設へボラセン職員が出向き、個別ケースとして対応を深めた。

登録人数	個人	新規	41
		累計	439
	団体	新規	2
		累計	152
相談件数			1,317
依頼件数			383
紹介人数			1,537
調整数			934

### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ・ボランティア入門講座「人生をもっと楽しくスマイル講座」を本編(11月実施、計4回)と特別編(1月実施、1回)を開催。本編で定員の3倍を超える申し込みがあった。その後ボランティア登録が7名あり、コーヒーボランティアに5名つながった。
- ・学習支援ボランティア養成講座を11月に開催し、修了者は2名でしたが、ボランティア登録へつながり、12月に高齢者宅の大掃除の手伝いをコーディネートしました。ガイドボランティア登録へもつながり、人数は少なかったものの広がりを見せる結果となった。
- ・ガイドボランティア向けに、精神障害理解講座を瀬谷区社協としては初めて実施した。次年度、区民向け講座にステップアップさせていく予定。
- ・災害ボランティアの育成・支援は災害ボランティアネットワークへの活動支援を通じて行い、災害ボランティアセンター立ち上げ訓練は、緊急事態宣言下のため、規模を縮小しオンラインで実施した。
- ・生活支援コーディネーター連絡会で作成した活動再開例やチェックリストをボランティア団体へ周知し、活動再開を支援した。

## 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

- ・コロナ禍において書面やオンラインを活用して各会議を開催した。
- ・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、地域団体や関係機関団体が開催する会議や行事へ積極的に参加し、関係団体との交流・連携を図り、各団体の活動把握、課題解決に向けた支援を行った。また、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に毎回必ず出席し、情報提供及び地域課題の把握を行い、事業に反映させた。

<部会> 地域福祉関係団体、当事者団体、専門機関、学識経験者

<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（自治会町内会）、社会福祉関係団体、ボランティア団体、障害福祉団体・施設、社会福祉施設

<連絡会>

隔月開催の「せやまる・ふれあい館管理委員会」に出席し、せやまる・ふれあい館内の他施設との連絡調整を行った。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

- ・コロナ禍での物品の貸し出しルールを定め、カローリング等の用具は引き続き貸し出しを行い、地域の健康づくりに寄与した。
- ・館内掲示板で保健情報の提供を行っている。
- ・区社協ボランティア団体分科会で、活動者の健康維持のため、包括連保健師分科会に講師を依頼し、ウィルスについての解説とストレッチ体験を実施した。
- ・瀬谷区内の生活支援ボランティア情報交換会開催は次年度に延期。
- ・新規事業となる「子どもの居場所円卓会議」を延べ3回開催し、コロナ禍でのこどもたちの状況、親の状況、地域の居場所の必要性をリアルタイムに情報共有し、地域で何が見えているか NPO 法人や西部教育事務所とも共有した。
- ・地域活動交流コーディネータ連絡会、子育て応援ネット、子どもの居場所円卓会議にて、市社協主催の「ひとり親向け食支援事業」の瀬谷区の状況を共有した。

#### 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 5名（平日:夜間・日・祝日:昼間4名、平日午前1名でのローテーション勤務）  
ボランティアコーディネーター 2名（月～土曜日勤務）

<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った。また、拠点管理業務や区社協事業に関する内部研修・外部研修に参加し、伝達による研修も実施した。

<職員の情報共有の方法、連携>

- 始業時・終業時ミーティング（毎日）
- 常勤職員会議（月2回）
- 職員全体会議（年3回）
- 拠点管理職員ミーティング（月1回）

また、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を行った。今年は特にコロナ禍において拠点の利用ルールが頻繁に変わったため、職員間の情報の共有に努め、サービスの維持・向上に努めた。

#### 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、公平・公正を以て施設を管理しました。
- ◇施設管理業務では、委託業者を選出する際、入札等適切な方法を用いて質の確保と経費節減に努めた。

<開館時間> ※12月29日～1月3日を除く

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

◎毎月第3日曜日はせやまる・ふれあい館全体の設備点検日のため休館。

なお、コロナウイルス感染症拡大防止のための開館時間の変更があった。

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

- エレベータ点検：毎月1回実施
- 変電設備点検：毎月1回実施
- 自動扉点検：年3回実施(6月・10月・2月)
- 空調機器点検：年2回実施(7月・1月)
- 電話設備点検：年2回実施(7月・2月)
- 消防設備点検：年2回実施(8月・2月)
- 害虫駆除清掃：年2回実施(8月・2月)
- ◇修繕：せやまる・ふれあい館1階小児トイレ自動水栓器修理
- ◇修繕：せやまる・ふれあい館共用部・拠点各室の照明LED化工事

<機器点検及び遠隔での管理・点検>

<設備点検>

<正面玄関及び通用口>

<冷・暖房機器、換気扇>

<設備・機器点検>

<火災報知器等機器、防火シャッター等点検>

<給湯室、ゴミ置き場等の消毒>

<警備業務について>

閉館時の不法侵入や火災等の災害に備え、機械による施設警備を専門業者に委託。  
内容：各種センサー等の警備業務用機器を使用しての施設警備

<清掃業務について> ★専門業者へ業務を委託。

- 日常清掃(館内)：火～土曜日実施
- 定期清掃：月1回(第3日曜日)実施
- 窓ガラス清掃：年4回(5月・7月・10月・1月)実施

<施設の外構について> ★専門業者へ業務を委託。

- 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> ★専門業者へ業務を委託。

- 植栽管理：年3回実施(7月～9月)<樹木剪定・刈込など>
- 除草：年6回実施
- 薬剤散布：年2回実施(6月・9月)
- その他枝の剪定などは随時実施した。

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ています。

<苦情への対応手順>

苦情があった場合は、次の流れで解決、対応します。また、必要に応じて、市社協に設置されている苦情解決調整委員(第三者委員)等と連携し、改善・解決にあたります。

苦情の受付→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

<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・苦情を受け付けた。

- 苦情件数：1件
- ご意見箱：4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、災害時に備えています。職場内では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体制を整えています。

また、緊急事案が発生した際に各施設が相互に通報する装置を新たに設置した。

### <職員の役割分担>

「事故・救急対応マニュアル」にて、職員の役割を明確にし、緊急時に備えています。

### <BCP（災害時の業務継続計画）の作成>

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作成し職員間で共有しています。

### <地域や関係機関との連携体制>

防災訓練 年2回実施（うち1回はせやまる・ふれあい館全体で実施）。

## 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。

また、全職員が「個人情報保護研修」を受講し、個人情報の適正な取り扱い等を学び、意識啓発を図った。

## 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>

利用団体にゴミの持ち帰りへの協力を呼びかけ、事務室では文書の両面印刷に努め紙の使用量を抑え、ゴミの分別を徹底して、ゴミの減量化を図った。

### <再利用・再使用に関する取組>

廃棄文書は十分に個人情報を配慮しつつ、裏面利用を徹底した。

### <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た。

### <節電に対する取組>

「季節に合うライフスタイル」（夏季の軽装での執務、空調機夏季28度・冬季20度）の取組を実施し、利用団体へ、上記空調機温度設定への理解・協力を周知した。

# 令和2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(x)	執行額(y)	差引(x-y)	戻入額
人件費	指定管理料		10,000,000			
	給与・賃金	常勤5,294,192、非常勤3,320,383		8,614,575		
	社会保険料	常勤991,764、非常勤277,830		1,269,594		
	通勤手当	常勤98,950、非常勤139,552		238,502		
	健康診断費	非常勤3,819		3,819		
	勤労者福祉共済掛金	常勤3,000		3,000		
	退職給付引当金繰入額			0		
	小計			10,000,000	10,129,490	-129,490

科目	項目	内訳	指定管理料(x)	執行額(y)	差引(x-y)	戻入額
事務費	指定管理料		3,345,000			
	雑入			-392,485		
	印刷代	利用者印刷代収入360,776、団体協力費25,000		-385,776		
	自動販売機(光熱水費)					
	その他	公衆電話収入4,140、手数料2,530、利子39		-6,709		
	旅費	旅費		1,258		
	消耗品費	印刷機関係175,230、感染防止326,275、備蓄58,098、他232,364		791,967		
	会議賄い費			0		
	印刷製本費			0		
	通信費	NTT228,639、プロバイダ43,560、郵便519,749		791,948		
	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	PC174,900、サーマルカメラ32,385、ポータブル電源506,000		713,285		
	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			1,468		
	振込手数料	振込手数料46,100		46,100		
	リース料	コピー196,992、カラー機596,160、白黒機199,584		992,736		
	手数料	計量器検定500		500		
	地域協力費			0		
その他	非常勤職員雇用事務分担金105,000、非常勤職員求人広告費41,250、コピー機パフォーマンスチャージ24,767		171,017			
小計			3,345,000	3,123,586	221,414	

科目	項目	内訳	指定管理料(x)	執行額(y)	差引(x-y)	戻入額
事業費	指定管理料		500,000			
	事業収入	別紙2を参照		0		
	事業支出	別紙2を参照		500,000		
小計			500,000	500,000	0	

科目	項目	内訳	指定管理料(x)	執行額(y)	差引(x-y)	戻入額
Wi-Fi 整備 費(追 加)	指定管理料(追加)		100,000			
		別紙3を参照		176,880		
	小計		100,000	176,880	-76,880	0

科目	項目	内訳	指定管理料(x)	執行額(y)	差引(x-y)	戻入額
光熱 水費	指定管理料		1,350,000			
	電気料金			798,729		
	ガス料金			0		
	水道料金			66,113		
	小計			1,350,000	864,842	485,158

自販機の光熱水費取扱			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%
電気料金	897,448		電気料金	798,729
ガス料金	0		ガス料金	0
水道料金	74,284		水道料金	66,113
				8171

科目	項目	内訳	指定管理料(x)	執行額(y)	差引(x-y)	戻入額
小破 修繕 費	指定管理料		150,000			
	追加配付額					
		別紙4を参照		42,896		
小計			150,000	42,896	107,104	107,104

科目	項目	内訳	指定管理料(x)	執行額(y)	差引(x-y)	戻入額
その 他 管 理 費	指定管理料		1,810,000			
	清掃費	外構482,469、日常外構17,523、日常定期 1,145,028		1,645,020		
	機械警備費	機械警備費158,778		158,778		
	(設備保全費)空調衛生設備保守	空調保守76,984		76,984		
	(設備保全費)消防設備保守	消防保守179,091、自家発燃料費6,050		185,141		
	(設備保全費)電気設備保守	自家用電気工作物点検58,529		58,529		
	(設備保全費)害虫駆除清掃保守	害虫駆除48,114		48,114		
	(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	Ev227,741、自動ドア25,393、TEL116,380		369,514		
	共益費			0		
	その他	ゴミルート回収経費73,189		73,189		
小計			1,810,000	2,615,269	-805,269	

科目	項目	内訳	指定管理料(x)	執行額(y)	差引(x-y)	戻入額
公租 公課	指定管理料		1,223,750			
	事業所税			124,600		
	消費税	中間申告619,600、期末238,977		858,577		
	印紙税			3,800		
	その他			0		
小計			1,223,750	986,977	236,773	

合 計

18,478,750	18,439,940	38,810	107,104
------------	------------	--------	---------