

令和3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

・5月10日に利用者懇談会を実施し、今年度から導入したWi-Fiとカラー印刷機の説明を行いました。カラー印刷機の業者の方にも来所していただき、直接質問していただくことで、ご利用がスムーズになるようにしました。

・メールボックスやロッカーは2月に利用者懇談会を书面開催し、希望するすべての団体に貸出しを行いました。

・拠点登録団体更新を行いました。コロナ禍で活動の再開がなかなか難しいこともありましたが、ボランティアセンターと協力のもと、オンラインでの活動を支援したり、コロナ対策に対するルールを団体の方と考えたりして、実践していきました。

・ボランティア入門講座を3講座延べ4回実施し、ボランティアセンターの活動紹介とPRを幅広く実施しました。ふだん区社協になじみのない方も参加いただき、その後個別にコーディネートする等、講座の目的はおおむね達成できました。

・ボランティア団体分科会では、部屋を複数同時使用し人数を分散することでグループワークの時間を確保し、コロナ禍での活動者の悩み共有や共感の場づくりにつとめました。

(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。ホームページを活用し、拠点の空き情報を提供しました。また、コロナで拠点の利用制限をしていましたが、拠点利用が再開された際に利用団体へハガキで案内しました。

・今年度は、せやまる・ふれあい館全館で行っている、「せやまる・ふれあいまつり」は実施しなかった代わりに、絵手紙を募集し、せやまるふれあい館1階の壁に飾りました。来館者に投票していただき上位3位までの方へプレゼントをお送りします。作品にはコメントを付けていただきました。コロナ禍で様々な思いを抱えている地域の方の声を知ることが出来ました。

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	169	174	103	69.8	71.9	42.6
多目的研修室	142	161	145	58.7	66.5	59.9
点字製作室	68	79	20	28.1	32.6	8.3
録音室	77	76	1	31.8	31.4	0.4
対面朗読室	91	87	13	37.6	36.0	5.4

土日祝	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	37	31	0	27.5	17.6	0
多目的研修室	48	27	3	48.1	48.1	5.9
点字製作室	7	8	3	9.8	7.8	5.9
録音室	2	9	0	3.7	16.7	0
対面朗読室	5	11	0	5.6	18.5	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ました。区役所の指示に基づく対応に加え、貸し出し物品についてルールを定めました。

- ①利用時に各室の団体ごとにアルコール手指消毒剤、体温計の貸与
- ②利用開始前に部屋の開錠と窓開け、エアコンの運転
- ③1階出入口に自動体温計と共用手指消毒剤の設置
- ④貸出し物品では、貸出しを行った後、1週間期間を開ける。

・Wi-Fi 利用について拠点利用説明会を実施し、説明会を開催いたしました。（再掲）
 ・窓口満足度調査アンケートを実施、拠点利用について 201 件のご意見を集約しました。（11月1日から1か月）

(4) 利用調整会議等の開催

・5月に懇談会を行い、Wi-Fi とカラー印刷機の利用説明を行いました。（再掲）
 拠点利用者 37 名にご来館いただきました。

実際にカラー印刷機の業者の方に来ていただき説明を行ったため、「直接聞けて良かった。」「少しずつ使用していきたい」という言葉をいただきました。また、「シュレッターを入れて欲しい」というお声をいただきました。ゴミ処理の扱いや利用料金等もふまえて今後検討していきます。

・利用者懇談会を2月8日に書面開催いたしました。

ロッカーの調整を行う予定でしたが、希望数と同数であったため、そのままお使いいただける旨を書面にて通知いたしました。

・ロッカーの利用更新は毎年行いますが、希望する団体が増えていることや、複数個のロッカーを使用している団体もあるため、次年度では、ロッカー使用にあたってのルールを整備していきます。

開催実績	2回（対面1回、書面1回）
参加団体数	対面での参加者：37名 書面開催での回答数：89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

・ ボランティア団体分科会のネットワークを活かし、コロナ禍での各活動の再開状況、課題となっていること、工夫していることを年 3 回ヒアリングし、各団体へフィードバックしました。ヒアリング結果は都度生活支援コーディネーター、地域活動交流コーディネーターとも共有し、こまやかな地域福祉推進に活用していただきました。

・ 「こどもの居場所円卓会議」にて寄付の受け入れの話をしたところ、地域の活動者から閉店する商店を紹介いただき、在庫を区社協で寄付品として受け入れ、地域の団体へ配分しました。物品寄付の受け入れ、配分について、ボランティアのチャンネルの一つとして今後も周知していきます。

・ 市社協ボランティアセンターとのスケールメリットを生かし、ユーコープ(生協)のちょこボラ部門との情報交換を行いました。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

・ ボラだよりは予定どおり年 6 回発行しました。緊急事態宣言が発令しニーズ掲載依頼がない時期は、再開している団体へインタビューに伺い、個人で出来る脳トレなどコロナ禍で工夫したサロン活動を紹介しました。

・ 福祉保健情報として、家でできるストレッチを写真付きでボラだよりで紹介しました。

・ フェイスブックでは参加者の了承を得て、講座の紹介を随時行いました。また令和 3 年度に区社協の公式 LINE を取得しました。運用方法について整理したのち、次年度より活用していきます。

・ 「やってみようボランティア」が発行できたことで、学生からの問い合わせや活動依頼が昨年度より増えました。18 歳以下のボランティア新規登録は令和 2 年度では 4 名、令和 3 年度では 16 名と大きく増えています。

・ 既存の団体支援として、活動風景を取材し動画にまとめる「キラ活動画」を制作しています。公開は 4 月以降の予定です。

・ ボランティアセンター運営委員会での委員の提案を受け、瀬谷区ボランティアセンターオリジナルキャラクター「ぼらんとていあ」をプリントした巾着袋を作成し、区社協事業で活動頂いた活動者にお礼としてお渡しをしました。制作は区内作業所に依頼しました。阿久和地区の灯籠祭りにも区社協発のイラストとしてボランティアセンターの名前と共に提供しました。親しみやすいツールとして今後も様々な場面でキャラクターを活用していきます。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

・ メールでの問い合わせでも、新規登録の際は必ず面談を行い、より良いコーディネートができるよう努めました。コロナ禍で件数は少ない代わりに活動後フォローは例年よりも丁寧に聞き取りができました。大人数でのイベント依頼がなかったため、各個人の得意不得意をよく伺い、できる範囲での活動紹介を随時行いました。対人の活動が苦手な方に対して、「ぼらさぼ」という居場所を創出し、人と触れ合わずに

きるようなパネル製作の活動、春夏秋冬の飾り、オンライン会議での背景制作、紙芝居の製作など、活動の機会を設けました。

・レコード整理、おもちゃの消毒といった、コロナ禍前はなかった依頼が複数ありました。施設などへの活動紹介が主流でしたが、活動先をひろげ、内容も依頼先と相談しながら柔軟にひろげるよう工夫しました。

・生活支援センターやにこてらす、また区役所生活支援課など、他の公的機関からの紹介や問い合わせの際には、登録された方のその後の結果を相談機関にもフィードバックするようにしました。特にせやまる・ふれあい館内の施設からの照会の際には、登録に来たご本人について職員間で意見交換をしたり対応をそろえたり、顔の見える関係ならではの情報共有ができました。

・ボランティア大感謝祭は定員を15名にして募集し、2年ぶりに開催ができました。ふれあわなくてもできるレク、学生の発表、10年続いて昨年度終了した釜石復興支援のボランティアバスの軌跡発表、そして障害当事者団体2団体によるコンサートで、参加者、また新旧のボランティア分科会長からは「元気になった」「こういうイベントは久しぶりで嬉しかった」と言葉をいただきました。

・ボランティア大感謝祭のためのインタビューシートにより、活動した学生の感想と受け入れ施設側の感想を文章でいただくことができました。当日代表の学生1名、受け入れ団体1名にそれぞれ発表いただくことができ、来られなかった学生へは記念品をお送りしました。現在YouTubeにて配信中です。

登録人数	個人	新規	56名
		累計	495名
	団体	新規	1団体
		累計	153団体
相談件数			896件
依頼件数			404件
紹介人数			1787名
調整数			1189件

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

令和3年度実施したボランティア講座は以下の通りです。

① おひとり上手をプロデュース

「メイクアップ講座」5/27 参加6名

「アロマスプレー講座」9/7 参加19名⇒登録1名

「燻製講座」11/30 参加10名

「再・燻製講座」1/21 参加13名

② 学習支援ボランティア養成講座 12/3 参加9名

(内オンライン3名)

③ ガイドボランティア講座

「発達障害理解講座」7/6 参加24名

「視覚障害の方の誘導體験」10/27 参加3名

④ スマホサポーター養成講座 3/2.8.15 参加7名⇒登録6名

・コロナ禍であることを逆に生かし、「一人でも楽しい、誰かとも楽しい」をコンセプトにした「おひとり上手をプロデュース」シリーズを打ち出し、個人作業をみんなで行う形式の講座を延べ4回開催しました。すべての講座を中止にするのではなく、個人のスペースを確保できるようパーティションを購入したり、パートナーせやの部屋の広さを活用し会場を分散し複数の部屋で同時開催するなど工夫して、ボランティアに触れるきっかけづくりが止まらないよう努めました。

来年度は、コロナ禍でも活動してくださるボランティアさんの様子をボラだよりに掲載し、「自分にもできるかもしれない」というきっかけが持てるよう、工夫していきます。

ボランティア登録した人数は少なかったですが、寄付物品を後日持参されたり、講座には参加しなかったものの実施報告を見て「ボランティアをしたい」と別の新規の方が来るなど、広く周知するという意味では成果がありました。

・昨年度休刊した「やってみようボランティア」が今年度は発行でき、各学校へ地域振興課と共に実際に出向いてご挨拶ができました。その際にボランティアセンターやガイドボランティアのパンフレットも併せて配布ができました。昨年度は学生の登録は2件のみでしたが、今年度は16件ありました。学生の達成感がより得られるように、次年度は学生だけの懇談会等を考えていきます。

・災害ボランティアネットワークと区役所、社協で三者協定を結び、その協定の中でパートナーせやは発災時、災害ボランティアセンターの設置するとされています。その協定に基づき、災害ボランティアネットワーク、区役所、社協の三者で派遣依頼票を用いた内部訓練を行いました。

また、かながわ災害情報連絡会に参加し、ボランティアの育成、災害についての勉強会を行いました。

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

・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ました。
・指定管理者である区社協は部会・分科会のほか各種連絡会、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活用し、地域団体や関係機関との交流・連携を図り、団体の活動把握や地域課題の把握、課題解決に向けた支援や事業に反映させています。その際に支援策として拠点機能の紹介や場所の提供をしました。

＜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、社会福祉施設

・「せやまる・ふれあい館管理委員会」隔月開催し、せやまる・ふれあい館内の他施設との連絡調整を行いました。横浜市多機能型拠点こまちにも今年度より、参加していただき、連絡、情報共有を行いました。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

・健康情報としてお家で出来るストレッチをボラだよりに掲載しました。
・カラーリングなどの運動レク機材は、消毒が可能なものについてはコロナ禍でも貸し出しを行い、活動を後方支援しました。

・ボランティア分科会の場で団体同士の意見交換の時間を設け、コロナ禍ならではの活動の悩み、再開の工夫点などを情報交換する機会を年3回設けました。事前アンケートを共有したり、パーテーションを設置し部屋を分散したグループワークなど、その時の状況により開催方法を工夫しました。

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(平日の夜間、日・祝日の昼間4名でのローテーション
平日日中勤務は1名が窓口対応として配置)

ボランティアコーディネーター 3名(月～土ローテーション勤務)

<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
- ・メンタルヘルス研修
- ・個人情報保護研修
- ・障害者の性に関する理解研修
- ・発達障害理解研修
- ・チラシの作り方研修
- ・移動に関する研修

<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、業務の確認、個人情報保護等の研修などを行いました。

○拠点職員ミーティング

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、質の確保と経費節減を目指しました。

<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。

<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<機器点検及び遠隔での管理・点検>
- 変電設備点検 : 毎月1回実施<設備点検>、3年に1回のフロン点検を実施
- 自動扉点検 : 年3回実施<正面玄関及び通用口>
- 空調機器点検 : 年2回実施<冷・暖房機器、換気扇>
- 電話設備点検 : 年2回実施<機器・設備点検>
- 消防設備点検 : 年2回実施<機器・設備点検>
- 害虫駆除清掃 : 年2回実施<給湯室、ゴミ置き場等の消毒>

<清掃業務について>

- 日常清掃(館内) : 週6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回実施

<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

<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<樹木剪定・刈込など>
- 除草 : 年6回実施
- 薬剤散布 : 年2回実施
- その他・枝の剪定などを随時実施

イ 苦情受付体制について

「瀬谷区社会福祉協議会苦情解決規則」及び「横浜市社会福祉協議会苦情解決規則」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>

苦情があった場合は、次の流れで解決、対応します。

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

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。

ご意見箱を情報コーナーに設置し、広く利用者からの意見・苦情を受け付けました。寄せられた意見は掲示板などで回答しました。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

<連絡体制>

せやまる・ふれあい館の各施設、瀬谷区社会福祉協議会、横浜市社会福祉協議会、瀬谷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全職員が共有しました。また、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」にて、職員の役割を明確にし、緊急時に備えました。

<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、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ました。

<地域や関係機関との連携体制>

・消防訓練実施 年2回（うち1回はせやまる・ふれあい館全体で実施）

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」を受講して、個人情報の適正な取り扱い等を学び、意識啓発を図りました。

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>

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て紙の使用量を抑え、ゴミの分別を徹底して、ゴミの減量化を図りました。

<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」（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・協力を周知しました。

令和3年度 横浜市瀬谷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	15,785,000		15,785,000	16,285,000	△ 500,000	横浜市より
自主事業収入（指定管理料充当の自主事業）	500,000		500,000	14,500	485,500	
雑入	481,000	0	481,000	614,327	△ 133,327	
印刷代	450,000		450,000	603,070	△ 153,070	
自動販売機手数料	0	0	0	0	0	
その他	31,000		31,000	11,257	19,743	公衆電話、利息、手数料
その他	0	0	0	0	0	
収入合計	16,766,000	0	16,766,000	16,913,827	△ 147,827	

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	10,991,000	0	10,991,000	7,991,386	2,999,614	
給与・賃金	9,500,000		9,500,000	6,654,565	2,845,435	
社会保険料	1,070,000		1,070,000	731,292	338,708	
通勤手当	200,000		200,000	414,629	△ 214,629	
健康診断費	15,000		15,000	7,200	7,800	
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	6,000	0	
退職給付引当金繰入額	200,000		200,000	177,700	22,300	
事務費	2,639,000	0	2,639,000	2,961,772	△ 322,772	
旅費	3,000		3,000	1,218	1,782	
消耗品費	999,000		999,000	1,436,790	△ 437,790	コピー用紙、封筒、インク、消毒液等
会議随費	36,000		36,000		36,000	
印刷製本費	45,000		45,000	46,200	△ 1,200	拠点申請書印刷代
通信費	322,000		322,000	391,699	△ 69,699	電話料金、郵券、プロバイダー
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	100,000		100,000	88,220	11,780	空気清浄機
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	6,000		6,000	5,792	208	
職員等研修費	3,000		3,000	0	3,000	
振込手数料	46,000		46,000	37,455	8,545	IB振込手数料
リース料	885,000		885,000	857,444	27,556	カラー印刷機、コピー機、印刷機
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	0		0	0	0	
その他	194,000		194,000	96,954	97,046	求人広告掲載料、新聞代
事業費	500,000	0	500,000	514,500	△ 14,500	
自主事業費（指定管理料充当の自主事業）	500,000		500,000	514,500	△ 14,500	ボランティア等事業費
管理費	4,132,000	0	4,132,000	2,991,280	1,140,720	
光熱水費	1,200,000		1,200,000	919,049	280,951	
清掃費	1,715,563		1,715,563	1,084,012	631,551	
修繕費	300,000		300,000	111,634	188,366	
機械警備費	158,780		158,780	158,778	2	
設備保全費	699,532	0	699,532	615,854	83,678	
空調衛生設備保守	76,984		76,984	76,984	0	
消防設備保守	179,091		179,091	179,091	0	
電気設備保守	58,829		58,829	58,529	300	
害虫駆除清掃保守	48,114		48,114	48,114	0	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	336,514		336,514	253,136	83,378	エレベーター保守、自動ドア保守
共益費	0		0	0	0	
その他	58,125		58,125	101,953	△ 43,828	電話保守、パフォーマンスチャージ、改正プロシ点検、保安管理業務点検割増手数料、紙折り機、スズメバチ駆除費
公租公課	805,000	0	805,000	868,000	△ 63,000	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	800,000		800,000	864,400	△ 64,400	
印紙税	5,000		5,000	3,600	1,400	令和4年度各業者契約費
その他	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
支出合計	19,067,000	0	19,067,000	15,326,938	3,740,062	
差引	△ 2,301,000	0	△ 2,301,000	1,586,889	△ 3,887,889	

自主事業費 収入	500,000	0	500,000	14,500	485,500	
自主事業費 支出	500,000	0	500,000	514,500	△ 14,500	
自主事業 収支	0	0	0	△ 500,000	500,000	

管理許可・目的外使用許可に関わる収入	0	0	0	0	0	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)による横浜市への支出
管理許可・目的外使用許可に関わる収支	0	0	0	0	0	

※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。