

# 令和3年度 福祉保健活動拠点事業報告書

## 施設名

横浜市都筑区福祉保健活動拠点

## 事業報告

### 1 場の提供について

#### (1)場の提供を通じた関係性の構築・利用団体支援

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、昨年度は中止した拠点利用団体の利用調整会議は、今年度は感染予防対策を行い開催しました。ボランティア交流会は規模を縮小して開催しました。コロナ禍でどのように活動しているかなどの意見交換もを行い、たいへん好評でした。

また、窓口での相談業務を通じて、利用団体の現状把握及びニーズ把握を日常的に行いました。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

##### 1 対象団体への周知

拠点利用登録団体やボランティア登録団体に拠点の利用案内を送付し、登録方法や利用方法などの周知を行いました。

緊急事態宣言による、新規予約受付停止、拠点の開館時間や利用人数の変更については、随時ホームページを活用し、最新の情報を提供しました。

##### 2 関係機関との連携

区民利用施設等へ広報紙「かけはし i n f o」を3回発行しました。関係機関に配架協力を依頼し、広く区民団体へ拠点利用を呼びかけました。

##### 3 利用方法の見直し

電話での予約は、一週間以内に使用許可申請書の提出をお願いしていましたが、今年度も提出期限を当日までにすることで、利用しやすいようにしました。

感染症対策として、各部屋の定員を減らし、換気の時間を設けました。また、利用団体のみなさまにもご協力いただき部屋の消毒や手指消毒、検温を行いました。

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	142	171	90	50.0	64.6	36.7
多目的研修室	73	122	45	29.6	48.8	7.9
点字製作室	43	20	2	17.5	7.9	0.8
録音室	28	0	0	11.7	0.0	0.0
対面朗読室	42	34	12	17.1	13.8	5.0

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	65	84	14	53.5	70.0	25.5
多目的研修室	59	64	18	53.3	56.7	33.3
点字製作室	10	4	0	7.5	3.6	0.0
録音室	1	1	0	1.0	0.8	0.0
対面朗読室	12	11	1	10.9	9.8	1.0

### (3)拠点のサービスの向上に関すること

#### 1 利用者アンケートの実施

利用者アンケート（窓口満足度調査）を実施し 89 名から回答を得た結果を館内掲示しました。

幅広いご意見をいただけるよう、拠点登録団体だけでなく、区社協窓口来館者にもアンケートにご協力いただきました。

#### 2 改善取組

新型コロナウイルス対策で、利用者に安心してご利用いただくために、ロビーに体温感知機を設置しました。

多目的研修室の水銀灯を交換したことで、部屋が明るくなり会議等がやりやすくなったなどのご意見をいただきました。また、スピーカーとマイクを入替したことで、雑音が入らなくなり、利用者の利便性が向上しました。

### (4)利用調整会議等の開催

昨年度は中止した利用調整会議ですが、今年度は感染対策を行い実施いたしました。

昨年度のアンケートでは、他団体との交流を希望するご意見を多数いただいていたので、前半で交流会を開催し、後半はロッカーに関する案内や、拠点の利用方法、フリーWi-Fi についてなどの説明会を実施しました。

開催実績	1 回
参加団体数	20 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

#### 1 ボランティア団体交流会の実施

ボランティア・市民活動等分科会の企画のもと、ボランティア団体交流会を開催しました。今年度も、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催規模を縮小し、ボランティア・市民活動等分科会加盟団体のみを対象に実施し、今後の交流会や講座等の企画に反映させることに努めました。

#### 2 ボランティア団体の登録更新

ボランティアセンターの登録団体を対象に、登録更新として活動の現況確認を行いました。また、ボランティア活動希望者および依頼者への団体情報の提供や紹介を目的に、新たにボランティアグループ紹介カードの作成協力を依頼し、状況把握に努めました。作成いただいた紹介カードは、ボランティア相談者への情報提供や、ボランティア団体交流会等での共有等に活用します。

#### 3 個人登録ボランティアの登録更新

個人登録者の登録更新に合わせてアンケート調査を実施しました。その結果、3年前に登録したボランティア登録者の現状を把握することができ、コーディネートした活動の継続の有無を確認することができました。また単発の活動なら活動終了後、継続活動なら活動開始後3カ月を目途に、依頼者・ボランティア双方にフォローアップを行い、活動状況や課題の把握を行いました。

### (2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ・ ボランティア情報紙「ボランティアどっと来い！都筑」を年3回（7,000部）発行し、登録グループの代表者や個人登録ボランティアへの送付、講座等参加者への配布を行い、ボランティア活動に関する情報提供を行いました。また、関係機関に配架していただくことで、より広く多くの人目に触れるよう努めました。
- ・ ホームページによるボランティア情報等の提供を行いました。
- ・ メールマガジンの発行による情報提供を行いました。（月1回発行 のべ7,099件配信）
- ・ 拠点内に、掲示板およびボランティア情報コーナーを設置し、拠点利用者に情報提供を行いました。

### (3) ボランティアに関する相談、紹介

ボランティアに関する様々なご相談を受け、調整を行いました。今年度も新型コロナウイルス感染症により、ボランティア団体が活動を見合わせたり、福祉施設等がボランティアの受入れを自粛するなど、ボランティア活動へも様々な影響が出ていました。

一方、テレワークになった会社員の方や、リモート授業になった学生の方など、新たにボランティア登録をしてくださる方もいらっしゃいました。ボランティア活動を通じて、身近な地域とつながるきっかけとなるよう、感染状況を考慮し、感染拡大防止に努めながら、コーディネートを行いました。

なお、コーディネートの際は、ボランティア活動者や依頼者の健康を第一に、ご無理のない範囲での活動をご検討いただき、感染防止対策への協力も依頼しました。

登録人数	個人	新規	50名
		累計	340名
	団体	新規	8団体
		累計	123団体
相談件数			2,141件
依頼件数			186件
紹介人数			93名
調整数			1,445回

#### 【相談傾向】

- 上記にも記載いたしましたが、新型コロナウイルスの影響で、テレワークになった会社員の方や、リモート授業になった学生の方より、「空いた時間にボランティアをしたい」とご相談をいただきました。障害のある方の付添など、コロナ禍でも必要とされている活動は多くあり、支えていただきました。
- 高校生や大学生の新規登録者が多く、精神保健サロンや、障害児余暇支援活動などをご紹介しました。初めてボランティア活動をする学生と障害のある方とのつながりづくりに努めました。
- ボランティア団体より、「コロナ禍での活動」について多くの悩みの声が聞かれました。今までのように大人数で集うことが難しい状況の中、どのような形ならば活動を継続できるのか、他団体の取組み紹介や、話し合うことの大切さなど、周知や共有に努めました。

#### (4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

##### 1 各種ボランティア講座の開催及び開催支援

###### (1) 主催

###### ①発達障害・知的障害ってなんだろう？

ボランティア活動に参加するきっかけをつくり、また、現在活動している方が必要な知識・スキルを得られることを目的に、移動情報センターと合同で講座を開催しました。

令和3年11月9日（火）10:00～12:00 ※8月26日（延期分）参加者：17名

（内容）ボランティアサロン（第1回）

ボランティアの体験談を聞こう（認知症&予防カフェ・ガイドボランティア）／参加者交流／ボランティアセンター案内

###### ②ボランティアサロン

個人で活動しているボランティア同士の交流を図るとともに、これから活動してみたい方のきっかけづくりを目的に開催を企画していましたが、緊急事態宣言の発令に伴い、延期しました。

令和4年2月3日（木） 【中止】

（内容）「相手の言葉、思いに寄り添って  
～「傾聴」をいかしたボランティア活動～」  
講義および対面演習／ボランティア活動案内

令和4年3月16日（水） 【中止】

（内容）「ボランティア 若者むけ交流会」ボランティアサロン（第2回）  
内容：ボランティア団体活動紹介／参加者交流／ボラセン案内

## 2 青少年へのボランティア啓発

①例年、若年層に福祉・ボランティアや障害等について知ってもらうため、学校等の福祉教育プログラムへの相談対応やコーディネートを行っていますが、今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、校内への外部講師の立ち入りを控えている学校や、休校に伴い通常授業に遅れがでている学校等、様々なご事情から、福祉教育の実施には至りませんでした。

一方、小学校2校から、講師依頼は行わない福祉教育の開催方法についてご相談をいただき、福祉教育動画の紹介や福祉機材の貸出を行いました。

②中高生のボランティア体験「はあと de ボランティア」関係機関（区役所、多文化・青少年交流プラザ、都筑区青少年指導員連絡協議会）と連携し、中高生を対象としたボランティア活動のきっかけ作りとなる体験講座「はあと de ボランティア」については、新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言発令により7月30日以降の活動が全て中止となりました。

## 3 交流会の開催（再掲）

例年は、ボランティア・市民活動等分科会の企画により、区内で活動しているグループ同士の横のつながりづくりを目的に、各グループの現状把握や、情報交換、課題やそれぞれが行っている工夫の共有等を行っていました。今年度も開催規模を縮小し交流会を実施しました。

令和3年9月15日（水）13:30～15:00

参加者：32名

テーマ：「コロナ禍の地域の変化から『ボランティア』を考えよう！」

講師：（公財）ダイヤ高齢社会研究財団 主任研究員 澤岡 詩野氏

新型コロナウイルス感染症により、ボランティア活動にも影響が及ぶ中、これまでの大切な地域のつながりを途切れさせず、活動を継続・発展させるための視点や工夫についてお話を伺いました。活動の形は変わっても、「つながり続けることの大切さ」について学び、参加者の方より、今後の活動へ向けた前向きなご意見をいただきました。

令和4年1月19日（水）13:30～15:00

参加者：38名

テーマ：「ボランティア交流会～グループを超えたつながりを見つけませんか～」

内容：参加者交流・情報交換

## 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

ボランティアのコーディネートにあたり、個人登録者や登録グループの紹介では解決困難な事例については移動情報センターや地区担当者を通じて地区社協等へ相談するなど職場内連携や身近な地域での支え合いの構築を意識して取り組みました。

講座などの事業実施にあたっては関係機関や地域団体に協力を呼びかけ、講師や体験の受入れ等を担っていただくなど連携して実施しました。

また区民活動センターと定期的に情報交換を行い、ボランティア・市民活動支援に関する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

### 1 地域福祉保健計画の推進

第4期都筑区地域福祉保健計画策定に向けて、ボランティア・市民活動等分科会にて昨年に引き続き、検討を行いました。

計画推進の3つの柱に沿って、「ボランティア活動のやりがい・魅力をPRしたい」や「『支えられる人も支える人になれる』の理念を大切にしたい」、「ボランティア・市民活動等分科会の活動を知ってほしい」など、多くのご提案をいただきました。分科会加盟団体のみならずから提案いただいたご意見は、都筑区地域福祉保健計画推進会議にて発信しました。

次年度は、第4期都筑区地域福祉保健計画に基づき、ボランティア・市民活動等分科会としての事業計画やスローガンの検討を行います。

## 4 その他

### (1)職員体制、育成

#### 1 職員体制

常勤職員1名、非常勤職員5名を配置し、諸室の利用やボランティア相談等に対応しました。非常勤職員はローテーション勤務により、開館中には1名以上の職員を配置しました。

#### 2 職員育成

横浜市社協「人材育成計画」に基づき、職員の経験年数に応じた基幹研修や課題別研修に参加しました。

非常勤職員に対しては全体研修を実施し、職員倫理や個人情報保護、コンプライアンスや危機管理対応等について学び、業務の質の向上に努めました。

## 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>

- 月曜日から土曜日 午前9時から午後9時まで
- 日曜、祝休日は午前9時から午後5時まで  
(年末年始(12月29日から1月3日まで)、定期清掃日(年4回)を除く)

#### <建物・設備の保守点検、小破修繕>

- 自家用電気工作物保安管理業務
  - ・定期点検 1回/月
  - ・臨時点検 必要の都度
- 空調(室外)保守
  - ・ガスヒートポンプ空調機点検 1回/年
  - ・エアハンドリング点検フィルター清掃 2回/年
  - ・循環ポンプ点検 2回/年
  - ・冷暖房切替 2回/年
- 空調(室内)保守
  - ・空調室内機清掃及びフィルター清掃 2回/年
  - ・換気扇フィルター清掃 2回/年
- エレベーター保守
  - ・定期点検 1回/3ヶ月
  - ・リモート点検 1回/月
  - ・臨時点検 必要の都度
- 消防設備保守管理業務
  - ・自動火災報知設備点検 2回/年
  - ・非常放送設備点検 2回/年
  - ・誘導灯及び誘導標識点検 2回/年
  - ・消火器点検 2回/年
- 害虫防除業務 2回/年
- 蛍光管等交換及び点検 必要の都度
- 小破修繕
  - ・多目的トイレ不具合修繕
  - ・ブラインド修繕
  - ・トイレ修繕
  - ・消防点検指摘事項改修

#### <清掃業務について>

- 日常清掃(建物共有部分及び外回り等の清掃) 3日/週
- 定期清掃(建物内床の表面洗浄ワックス塗布) 4回/年
- 窓ガラス清掃 4回/年

#### <警備業務について>

- 防犯サービス 終日
- 駆けつけ警護サービス 開館時間中
- 火災監視サービス 終日

#### <樹木の刈り込み清掃作業について>

- 1回/年

## イ 苦情受付体制について

本会苦情解決規則の対応手順に則り、適正に対応しました。

### 1 苦情への対応手順

ア 受付担当者、苦情解決責任者を置き適正に対応、処理

イ 苦情・対応・処理内容を職員間で共有

ウ 結果を年に一度、本会理事会及び評議員会に報告

また、横浜市社会福祉協議会には半期に一度報告

※令和3年度 苦情受付処理件数：0件

エ 本会で対応不調の時には、市社協の苦情解決調整制度にもつなげ解決。

### 2 苦情解決の仕組みに対する市民への周知

窓口で苦情解決責任者・担当者を掲示するとともに、本会ホームページにも苦情の受付について掲載し、広く市民に対し周知しました。

ご意見箱を設置し、広く市民にご意見を伺っています。

## ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

### 1 事件・事故への対応について

事件・事故が発生した際には、速やかに区役所、市社協へ報告・連携しながら対応します。警察や消防等の関係機関の連絡先を掲示し、緊急時に迅速に対応できるように日頃から確認しています。また、危機管理マニュアルを作成し、職員間で共有をしています。加えて、定例会議等で他区の福祉保健活動拠点で発生したヒヤリハットや事故情報を共有し、館内の点検等、事故を未然に防ぐ取組を継続的に行いました。

全職員の連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を明確にするとともに、区福祉保健センター及び市社協との連絡体制を整備しています。

### 2 職員の役割分担

消防計画に基づき、災害時に迅速に被害の軽減、誘導が行えるよう職員の役割分担を設定し、年2回防災訓練を実施しました。

### 3 地域や関係機関との連携体制

大規模災害発生時には、区役所との協定に基づく災害ボランティアセンターを立ち上げるようになります。そのため、平時より、区福祉保健センター及び市社協並びに地域防災拠点と連携を図るとともに、災害ボランティアの受入体制整備に向けた検討を継続します。

## エ 個人情報保護の体制及び取組について

### 1 個人情報保護の体制

「横浜市個人情報保護に関する条例」及び「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」に基づき、個人情報を取扱いました。

「個人情報保護に関する方針」及び事業ごとの「個人情報取扱業務概要説明書」を窓口を整備しました。また、「個人情報保護に関する方針」はホームページにも公開しました。

### 2 研修及び自主点検の実施

事務局会議等で個人情報保護に関する研修を実施し、意識啓発及び体制整備に努めました。個人情報保護のための自主点検を全職員で実施し、意識向上に努めました。

## 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

利用者及び職員には、ゴミの持ち帰りに協力いただきました。資料作成時には、両面印刷を徹底しました。

### 2 再利用・再使用に関する取組み

事務所内での印刷物は個人情報に配慮しながら、可能な限り裏紙を利用するよう努めました。

プリンタートナーをリサイクル再生品にするとともに、プリンター製造業者による資源再利用プロジェクトに協力し、館内にインクカートリッジ回収箱を設置し、利用者へも周知、協力を依頼しました。

### 3 リサイクルに関する取組み

ごみゼロルート回収に参加し、資源再利用化に向けた分別廃棄やごみの減量化に努めました。

### 4 温室効果ガス排出抑制に関する取組み

空調の室温を夏季 28℃、冬季 19℃に設定するとともに、各部屋に設定温度を掲示し、利用者にも協力を依頼しました。

## 令和3年度 横浜市都筑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
<b>指定管理料</b>	<b>19,660,000</b>	<b>509,965</b>	<b>20,169,965</b>	<b>20,169,965</b>	<b>0</b>	<b>指定管理料、修繕費追加509,965</b>
<b>自主事業収入 (指定管理料充当の自主事業)</b>			<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>雑入</b>	<b>100,000</b>	<b>0</b>	<b>100,000</b>	<b>82,870</b>	<b>17,130</b>	<b>コピー機印刷機利用料</b>
印刷代	100,000		100,000	82,870	17,130	
自動販売機手数料			0	0	0	
その他			0	0	0	
その他			0		0	繰越分246,000、市社協補助金285,210
<b>収入合計</b>	<b>19,760,000</b>	<b>509,965</b>	<b>20,269,965</b>	<b>20,252,835</b>	<b>17,130</b>	

## 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
<b>人件費</b>	<b>10,730,800</b>	<b>0</b>	<b>10,730,800</b>	<b>9,991,628</b>	<b>739,172</b>	
給与・賃金	11,168,000		11,168,000	8,471,534	2,696,466	
社会保険料	25,000		25,000	787,304	762,304	
通勤手当			0	496,490	496,490	
健康診断費			0	6,600	6,600	
勤労者福祉共済掛金			0	6,000	6,000	
退職給付引当金繰入額			0	223,700	223,700	
<b>事務費</b>	<b>665,000</b>	<b>0</b>	<b>665,000</b>	<b>1,294,517</b>	<b>△ 629,517</b>	
旅費			0	670	△ 670	研修交通費
消耗品費	72,000		72,000	546,562	△ 474,562	消耗品、インク、マスター
会議随い費	20,000		20,000	0	20,000	
印刷製本費	0		0	77,000	△ 77,000	使用申請書作成
通信費	165,000		165,000	128,559	36,441	電話代、インターネット代、後納郵便
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	
その他			0	0	0	
備品購入費	20,000		20,000	271,150	△ 251,150	スピーカー、マイク、スクリーン、体温感知システム
図書購入費			0	0	0	
施設賠償責任保険	10,000		10,000	8,820	1,180	
職員等研修費			0	0	0	
振込手数料	10,000		10,000	10,975	△ 975	振込手数料
リース料	168,000		168,000	250,781	△ 82,781	コピー機、リソグラフ、AED、セコム防犯ベル
手数料			0	0	0	
地域協力費			0	0	0	
その他	150,000		150,000	0	150,000	
<b>事業費</b>	<b>214,200</b>	<b>0</b>	<b>214,200</b>	<b>631,002</b>	<b>△ 416,802</b>	
自主事業費 (指定管理料充当の自主事業)	497,000		497,000	631,002	△ 134,002	
<b>管理費</b>	<b>8,050,000</b>	<b>509,965</b>	<b>8,559,965</b>	<b>8,266,139</b>	<b>293,826</b>	
光熱水費	3,700,000		3,700,000	3,890,105	△ 190,105	
清掃費			0	1,506,868	△ 1,506,868	清掃、害虫駆除、消防設備保守
修繕費	300,000	509,965	809,965	968,843	△ 158,878	
機械警備費			0	515,592	△ 515,592	セコム(施設警備)
設備保全費	4,050,000	0	4,050,000	1,384,731	2,665,269	業務委託費からセコム防犯ベル引いた金額
空調衛生設備保守			0	405,108	△ 405,108	空調保守(年2回)337,590 マットレンタル
消防設備保守			0	0	0	
電気設備保守			0	159,158	△ 159,158	電気設備点検
害虫駆除清掃保守			0	0	0	
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費			0	820,465	△ 820,465	コピー機保守28,191 自動ドア48,400 エレベーター点検613,800 冷暖房切替 剪定
共益費			0	0	0	
その他			0	0	0	
<b>公租公課</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>779,000</b>	<b>△ 779,000</b>	
事業所税			0	0	0	
消費税	779,000		779,000	779,000	0	
印紙税			0	0	0	
その他			0	0	0	
<b>その他</b>			<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>支出合計</b>	<b>19,660,000</b>	<b>509,965</b>	<b>20,169,965</b>	<b>20,962,286</b>	<b>△ 792,321</b>	
<b>差引</b>	<b>100,000</b>	<b>0</b>	<b>100,000</b>	<b>△ 709,451</b>	<b>809,451</b>	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	497,000	0	497,000	631,002	△ 134,002	
自主事業 収支	△ 497,000	0	△ 497,000	△ 631,002	134,002	

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
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。