

令和元年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市保土ヶ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28日（金）に予定し、交流会で団体PRの機会と活動理解のため、ミュージック脳トレを実施予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催延期となった。
- ・セブンイレブンの配分から関係ができたリロードとの窓口対応の中で、「寄り添い型学習支援」で社会参加の経験の必要性を確認できたため、こっころの子育てフェスティバルのボランティアを紹介し、4人の学生ボランティアをつなげることができ、双方の関係性を構築した。
- ・社会福祉大会の実施にあたり、拠点利用のボランティアに受付や会場整理等のボランティア協力をいただいた。

(2)拠点の利用促進に関すること

- ・夜間の稼働率向上を意図した「寄り添い型学習支援」への会場提供により、団体交流室および多目的研修室の稼働率が前年度比で最大50%上昇した。
- 更に参加している子ども達のボランティア活動支援を行うことで、学習支援関係者に福祉についての理解を促すことが出来た。
- ・ボラセンだよりに登録・利用団体の活動の様子を掲載し、HPやフェイスブックにアップすることで拠点利用の周知を行う。
- ・企業への周知については引き続き検討を進めていく。

(3)拠点のサービスの向上に関すること

- ・窓口満足度調査について、来所団体に配布し昨年を大きく上回る223名から回答を得ることが出来た。
- ・満足度調査の結果を職員全体会議で共有し、意見が多かった接遇について「誠意を伝える言葉遣い」などの研修を実施。利用者と窓口対応者、双方の視点から拠点利用について考えるロールプレイを行い、職員全体で窓口対応について検討する機会を設けた。
- ・満足度調査や日々の対応の中で頂いたご意見を記録し傾向を把握し、サービス向上に努めていく。
- ・聴覚障害のある方のスムーズな拠点利用のため、引き続きコミュニケーション体制の整備を行う。
- ・拠点を利用する視覚障害者団体の方がトイレをうまく使えていなかったため、対応方法について福祉教育で講師を依頼している別の視覚障害の方に相談し、配慮しながら説明を行い、所内で共有した。
- ・点字プリンタの故障や網戸、避難表示の修理などを迅速に行い、快適に利用いただけるよう配慮した。

(4)利用調整会議等の開催

・登録者が重なっている星川地域ケアプラザの利用者説明会・交流会と重ならないよう日程を調整し、2月28日に実施予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催延期とした。

・H28 年度から調整会議と同時に実施している団体交流会では、団体の活動状況のアンケートを行い、それを踏まえた情報交換を行っている。多くの団体が抱える「担い手」の課題に対し独自の取組を実施している団体であるミュージック脳トレの活動を体験しつつ情報交換を予定していた。

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

男性ボランティア養成講座には9名が参加し、うち7名がボランティア活動を開始。秋から必要となる福祉教育や区民まつりにも協力を得られる体制を構築することができた。

・障がい者の移動に関する相談が多い今井・仏向エリアで移動情報センターとともにCP や療育センターなどと協働してガイドボランティア講座を実施。4名の登録につながった。

・講座開催案内やボラセンだよりの配架を地域ケアプラザやアワーズ、福祉施設等へ依頼した。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

・ボラセンだよりを年2回発行。また、社協たより（年2回）へボランティア情報を掲載し、ボランティア情報の提供を行った。

また、男性ボランティア講座開催時には、区広報への記事掲載を依頼するとともにチラシを自治会町内会の掲示板や図書館への配架を依頼。区広報や図書館での配架から講座申込につながった。

・広報誌や拠点利用団体の活動掲載など、引き続きフェイスブックの活用について検討する。

・27 年度より実施できていなかったボランティア交流会を10月10日に実施し、12名が参加。各自普段接する機会のない団体、関心のある団体と積極的な情報交換が行われた。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

・令和元年度は個人44名、2団体の新規登録があった。依頼件数は193件あり、うち半数は高齢者に関する依頼であった。依頼のうち個別のニーズはボランティアに繋げるだけでなく、地区担当に情報提供することで地域住民や地域資源と折り合わせながら支援できるよう努めた。また、個人からの傾聴の依頼が数多くあったため、来年度は傾聴講座を実施する方向性で検討を進めていく。

・精神障がいがある方の活動について、待ち合わせの時間の伝え方などの障がい特性にそった配慮を生活支援センター職員と確認し、ボランティア先の施設職員に伝え、本人の希望に応じた活動を支援している。

・他区で入院中の区内在住者の院内傾聴依頼がボランティアセンターに入った際には、本人の社会復帰の観点から区内ガイドボランティアによる外出支援を行うよう調整を実施した。

・福祉教育の依頼については区内小学校13校、中学校3校、高校1校、特別支援学校1校から依頼があり、35件の福祉教育を実施した。引き続き学校がある地域の活動者と連携しながら調整を行っている。ポッチャ体験の依頼があった際には、区内福祉施設と協働し、児童と障がいのある方が一緒にポッチャを行うことができるよう

調整した。また、男性ボランティア養成講座を修了した方や、寄り添い型学習支援事業者にも協力を頂くことで、児童・生徒の地域活動への理解、関心を深めることが出来た。

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ・地域活動者との会話の中から担い手、特に男性のボランティア活動者の少なさについての話を多く受け、ボランティア入門講座として男性ボランティア講座を5月17日、5月24日、6月7日、6月21日に実施。男性主体のボランティア団体や福祉施設に協力を頂き、ボランティア活動者の育成に努めた。その結果、9名の受講者のうち7名が新たにボランティア活動を始めている。
- ・ボランティア交流会を10月10日に実施し、12名が参加した。男性ボランティア講座受講者にも案内を送付し講座終了後のフォローアップをするとともに、ボランティアセンター登録団体間の交流と情報交換を行った。
- ・ボランティア団体・市民活動団体分科会を1月14日に実施。30団体中13のボランティア団体、市民活動団体が参加した。各団体の活動の情報交換を行うなかで、会員団体間連携と情報交換を目的にボランティア連絡会の実施にむけて検討を進めていくことになった。

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

- ・区内小中学校における福祉教育や拠点防災訓練の実施について、拠点利用団体の協力を得ながら実施。寄り添い型学習支援を運営しているNPO法人リロードの協力を得て、宮田中学校で全校生徒を対象とした人権教育を実施した。また、バリアフリー設備に対応し、障がいのある児童が多数入学している小学校に本会から福祉教育実績をお伝えし、過年度依頼がなかった福祉教育の依頼について今年度は4件の依頼があった。児童と地域の顔の見える関係が続くように調整を継続する。
- ・ボランティア・拠点相談については必要に応じて生活支援センター、星川地域ケアプラザと情報を共有しながら対応した。
- ・男性ボランティア講座では、ボランティアの心構え、施設でのボランティアについて、地域でのボランティア活動についてなど、各テーマの核となる部分で地域活動者や福祉施設の協力を得ることが出来た。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

- ・拠点利用団体、男性ボランティア講座参加者に区民まつりや区社会福祉大会の運営に関わっていただき、本会事業および地域福祉活動への理解を得ることができた。
- ・窓口満足度調査から得たご意見から接遇研修を実施。また、団体交流会で団体PRのためミュージック脳トレを実施予定。
- ・拠点利用者懇談会において、地域福祉保健計画について説明し、区内で福祉保健活動を行っている団体への地域福祉保健計画への理解促進と参画について周知を行う。

4 その他

(1)職員体制、育成

職員の資質と接遇の向上のために、年2回職員全体会議を実施。危機対応、個人情報保護、接遇・人権研修を実施した。接遇と人権研修についてはそれぞれ市社協で実施する外部講師による研修に職員を派遣し伝達研修を行った。

また、かるがも全体で実施する避難訓練に参加し、消火器・消火栓による放水等の訓練も行ったほか、今年度は避難確保計画（洪水）の読み合わせも行った。

市社協作成の職員育成計画に基づく人事考課制度や新人職員リーダー制度などにより定期面談等を実施し職員個人の能力に応じたスキルアップを図った。

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>

年末年始（12月29日～1月3日）を除く 9:00～21:00
（日曜・祝日は 9:00～17:00）

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

建物全体で各業者と契約し、費用は協定書をもとに按分した。

- ・害虫駆除 ・昇降機保守点検 ・法定建築設備点検
- ・冷暖房、空調設備保守点検
- ・日常巡視点検 ・自家用電気工作物保守点検

<清掃業務について>

建物全体で各業者と契約し、費用は協定書をもとに按分した。

- ・日常清掃 ・定期清掃 ・緑地整備 ・貯水槽清掃

<警備業務について>

建物全体で業者と契約し、費用は協定書をもとに按分した。

- ・機械警備

<植栽・樹木等について>

建物全体で業者と契約し、費用は協定書をもとに按分した。

- ・緑地整備に含み実施

イ 苦情受付体制について

<苦情への対応手順>

苦情解決規則に則った対応を行った。

苦情受付担当者および苦情解決責任者を設置し、苦情があった場合、職場内で共有した後、市社協に報告を行っている。

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

苦情受付についての案内および苦情受付担当者、苦情解決責任者を示し、掲示を拠点内に行うとともに、苦情対応状況については「保土ヶ谷区社会福祉協議会事業報告」およびホームページにて周知した。

また区社会福祉協議会としてご意見箱を設置し、拠点運営事業を含めた区社協事業への意見の収集を行った。

＜苦情対応件数＞

1 件

（内容） 11 月 1 日（金）

自閉症のお子様の通院時の移動に、本会の「送迎サービス」を利用したいと窓口に来会された。対応した送迎サービス事業の職員の接遇や障害に関する理解不足についてのご不満と送迎サービスの利用ができないことに対して苦情を述べられた。

（対応）

ご意見をいただいたことに謝意を伝える。いただいたご意見について職員会議で検討し、職員全体会で人権研修とロールプレイを用いた接遇研修を行った。また、送迎サービスの利用について、内部で検討し受け入れを行った。

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＞

危機管理マニュアルおよび緊急連絡網による職員間・関係機関への連絡を行った。

＜職員の役割分担＞

危機管理マニュアルにおいて各職員の災害発生時の役割分担（初期消火・誘導・救護）を定めるとともに、同マニュアルに則り行動した。

＜地域や関係機関との連携体制＞

危機管理マニュアルの活用を図り、関係機関への連絡・通報を迅速に行えるよう徹底した。建物内の他施設とともに年 2 回の防災訓練を行った。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

全職員を対象として、個人情報に関する研修を行い意識啓発を行った。個人情報を扱う発送や事務作業については二人以上で取扱い、特に個人情報に関するファイルは鍵のかかるロッカーで保管することを徹底した。

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り組み＞

種類ごとの分別を徹底し、ごみの抑制に取り組んだ。施設利用者へゴミの持ち帰りを促す掲示を行った。

＜再利用・再使用に関する取り組み＞

裏紙の再利用および再利用可能な食器等の使用を進め、拠点内・事務所内にて発生するゴミの抑制を図った。

＜リサイクルに関する取り組み＞

回収ルートを活用するとともに、ゴミの分別を徹底した。

令和元年度 横浜市保土ヶ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	15,572,250	671,881	16,244,131	16,244,131	0	横浜市より
自主事業収入（指定管理料充当の自主事業）	0	0	0	8,000	8,000	男性ボランティア講座参加費
雑入	320,000	0	320,000	293,806	26,194	
印刷代	320,000	0	320,000	293,806	26,194	拠点印刷機・複写機利用料
自動販売機手数料	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0		0	
その他	0	0	0	5,223	5,223	過年度修正
収入合計	15,892,250	671,881	16,564,131	16,551,160	12,971	

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	9,137,000	0	9,137,000	9,503,836	△ 366,836	
給与・賃金	8,387,000	0	8,387,000	8,132,829	254,171	常勤・非常勤給与
社会保険料	470,000	0	470,000	691,489	△ 221,489	法定福利費等
通勤手当	80,000	0	80,000	449,368	△ 369,368	常勤・非常勤職員通勤手当
健康診断費	0	0	0	9,450	△ 9,450	健康診断費
勤労者福祉共済掛金	0	0	0	6,000	△ 6,000	共済掛金
退職給付引当金繰入額	200,000	0	200,000	214,700	△ 14,700	職員退職積み立て支出
事務費	1,291,000	0	1,291,000	667,404	623,596	
旅費	12,000	0	12,000	0	12,000	
消耗品費	465,000	0	465,000	0	465,000	
会議賄い費	60,000	0	60,000	0	60,000	
印刷製本費	230,000	0	230,000	0	230,000	
通信費	218,000	0	218,000	116,928	101,072	ネット料金(20,928) 電話代(96,000)
使用料及び賃借料	0	0	0	45,000	△ 45,000	
自販機目的外使用料（横浜市への支出）	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	45,000	△ 45,000	事務所内複写機保守料(20,000+25,000)
備品購入費	0	0	0	0	0	
図書購入費	0	0	0	0	0	
施設賠償責任保険	12,000	0	12,000	9,540	2,460	施設賠償責任保険
職員等研修費	20,000	0	20,000	5,042	14,958	職員研修交通費(4,776+266)
振込手数料	0	0	0	0	0	
リース料	260,000	0	260,000	273,904	△ 13,904	印刷機(17,884)・複写機(178,848)・AED(77,172)リース料
手数料	0	0	0	0	0	
地域協力費	0	0	0	0	0	
その他	14,000	0	14,000	216,990	△ 202,990	管理システム利用料(77,805+3,708+29,214+56,502+49,761)
事業費	963,000	0	963,000	651,854	311,146	
自主事業費（指定管理料充当の自主事業）	963,000	0	963,000	651,854	311,146	事業謝金・通信運搬費・消耗品費・印刷製本費・保険料・備品購入費・賃借料
管理費	3,995,000	0	3,995,000	5,059,638	△ 1,064,638	
光熱水費	2,060,000	0	2,060,000	2,313,055	△ 253,055	光熱水費
清掃費	638,000	0	638,000	815,933	△ 177,933	建物管理業務委託費
修繕費	150,000	671,881	821,881	821,881	0	修繕費
機械警備費	215,000	0	215,000	216,982	△ 1,982	機械警備保守
設備保全費	732,000	0	732,000	705,413	26,587	
空調衛生設備保守	343,000	0	343,000	344,707	△ 1,707	冷温水保守(335,003)、貯水槽清掃(9,704)
消防設備保守	0	0	0	81,379	△ 81,379	消火器設備点検(41,779)＋防火対象物点検(39,600)
電気設備保守	53,000	0	53,000	109,103	△ 56,103	自家用電気工作物保守(60,443)＋自家発負荷試験(48,660)
害虫駆除清掃保守	15,000	0	15,000	32,397	△ 17,397	衛生害虫駆除(16,050+16,347)
駐車場設備保全費	0	0	0	0	0	
その他保全費	321,000	0	321,000	137,827	183,173	昇降機保守(120,547)+シャッター(17,280)
共益費	0	0	0	0	0	
その他	200,000	0	200,000	186,374	13,626	印刷機保守料(79,920)、複写機保守料(32,849) 車いす修繕(2,200) 自動ドア出張費(4,561) 緑地整備(20,644) 物品廃棄(46,200)
公租公課	506,250	0	506,250	663,205	△ 156,955	
事業所税	0	0	0	0	0	
消費税	506,250	0	506,250	661,805	△ 155,555	消費税納付(346,028+315,777)
印紙税	0	0	0	1,400	△ 1,400	契約書・指定管理申請書類用収入印紙
その他	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
支出合計	15,892,250	671,881	16,564,131	16,545,937	18,194	
差引	0	0	0	5,223	△ 5,223	

自主事業費 収入	0	0	0	8,000	△ 8,000	
自主事業費 支出	963,000	0	963,000	651,854	311,146	
自主事業 収支	△ 963,000	0	△ 963,000	△ 643,854	△ 319,146	

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。