

令和6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

- ・気持ちよく利用して頂けるよう、利用者の立場に立った対応やわかりやすい説明、笑顔での対応等を全ての職員が心がけて対応した。
- ・利用団体や利用者に随時積極的に挨拶や声掛けを行い、話を伺ったり、相談を受けて対応した。
- ・印刷機・コピー機の利用や、ロッカー・メールボックスの貸出及びプロジェクターやマイク等機材の貸出を通して、利用団体の活動を支援した。
- ・新規登録団体の利用時にはできるだけ声をかけて関係性を構築できるよう配慮した。
- ・「寄り添い型学習支援」を行なう団体に定期的に会場を提供することで、安定した団体活動を支援した。
- ・廊下に障害がある方の絵や写真を飾ることで発表の場を提供するとともに、拠点の雰囲気明るくなり利用者からも好評を得た。

(2)拠点の利用促進に関すること

- ・利用団体の要望も踏まえ、拠点利用の申込み方法を従来の先着順から抽選制に変更し、全ての団体が同じ条件で利用の申込みができるように改善した。
- ・団体交流室のテーブルを交換し、利用人数を増やすとともに、状況に応じてテーブルを移動できるようにして、利用しやすい環境を整えた。
- ・対面朗読室の定員を6名から8名に見直し、少人数での打合せにも対応できるように改善した。
- ・利用調整会議で、「部屋の予約状況がわかるようにしてほしい」という意見を受け、予約申込受付開始月の1日現在の予約状況をホームページに掲載し、空き状況を確認できるようにして利便性の向上をはかった。
- ・受付にハイカウンターや簡単な打合せスペースとしてテーブルとイスの配置、各居室にハンガーラックの設置など環境整備を行い、利用者や利用団体の利便性の向上につなげた。
- ・団体交流室の機材やロッカーを整理し、多くの団体が利用できるように見直した。
- ・対面朗読室や点字製作室の活用を案内した結果、保護司がサポートセンターとして定期的に活用するなど、拠点の利用促進につながった。
- ・「寄り添い型学習支援」を行なう団体に定期的に会場を提供することで安定した団体活動を支援すると共に、土曜日や夜間の稼働率の向上につなげた。
- ・利用促進に向けて、地区社協や地域の会合等で拠点の案内や利用方法等を周知した。
- ・かるがも全体のお祭りとして「ほっしいーのわいわいフェスティバル」に参加し、地域の方と交流したり、普段拠点を利用したことがない方にもPRすることができた。

- ・気持ちよく利用して頂けるよう、利用者の立場に立った対応やわかりやすい説明、笑顔での対応等を全ての職員が心がけて対応した。(再掲)
- ・利用団体や利用者に随時積極的に挨拶や声掛けを行い、話を伺ったり、相談を受けて対応した。(再掲)

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	254	284	165	81.1	83.6	59.7
多目的研修室	291	290	275	85.7	84.9	92.4
点字製作室	139	146	82	58.4	61.3	34.5
録音室	75	57	1	31.1	23.9	0.4
対面朗読室	166	145	23	68.9	60.5	9.7

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	44	49	28	68.0	80.0	48.0
多目的研修室	45	89	65	74.0	98.0	94.0
点字製作室	22	31	28	44.0	62.0	48.0
録音室	24	21	0	48.0	42.0	0
対面朗読室	25	33	4	50.0	66.0	8.0

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	30	42		33.3	42.4	
多目的研修室	30	46		37.9	51.5	
点字製作室	8	24		12.1	36.4	
録音室	1	0		1.5	0	
対面朗読室	21	25		31.8	37.9	

(3)拠点のサービスの向上に関すること

- ・利用団体の要望も踏まえ、拠点利用の申込み方法を従来の先着順から抽選制に変更し、全ての団体が同じ条件で利用の申込みができるように改善した。(再掲)
- ・団体交流室のテーブルを交換し、利用人数を増やすとともに、状況に応じてテーブルを移動できるようにして、利用しやすい環境を整えた。(再掲)
- ・対面朗読室の定員を6名から8名に見直し、少人数での打合せにも対応できるように改善した。(再掲)
- ・受付にハイカウンターや簡単な打合せスペースとしてテーブルとイスの配置、各居室にハンガーラックの設置など環境整備を行い、利用者や利用団体の利便性の向上

につなげた。(再掲)

- ・利用調整会議で、「部屋の予約状況がわかるようにしてほしい」という意見を受け、予約申込受付開始月の1日現在の予約状況をホームページに掲載し、空き状況を確認できるようにして利便性の向上をはかった。(再掲)
- ・気持ちよく利用して頂けるよう、利用者の立場に立った対応やわかりやすい説明、笑顔での対応等を全ての職員が心がけて対応した。(再掲)
- ・団体交流室の機材やロッカーを整理し、多くの団体が利用できるように見直した。(再掲)
- ・ロッカーの貸出に関して、利用団体の要望(例えば、書籍など重い物が入っているので位置を下の方にしてほしい等)を聞きながら調整した。
- ・より多くの方が利用できるように車いすの貸出期間を現状に合わせて見直した。
- ・団体のチラシや研修、イベント情報等を「社協から」「ボランティア募集」「イベント情報」等に分類してわかりやすく配架するとともに、終了した事業等のチラシは適宜廃棄するなど、利用者の立場に立った情報提供を心がけた。
- ・ご意見箱の設置や、拠点利用に対する満足度調査を実施し、利用者の意見を踏まえて館内掲示の工夫等を進めた。
- ・利用者からの意見や要望は記録に残すとともに、朝礼や職員会議等を活用して職場内で共有し、サービス向上に取り組んだ。
- ・障害がある方がスムーズに利用できるよう、聴覚障害の方には筆談や簡単な手話での挨拶で対応したり、視覚障害の方には声を掛けたりエレベーターボタンを押すなど、利用者の立場に立った対応を心がけた。

(4)利用調整会議等の開催

- ・拠点利用の申込み方法の変更に伴い、昨年度に引き続き利用調整会議を開催した。できるだけ多くの団体が参加できるように、午前・午後・夜間の3回に分けて開催した。聴覚障害者団体の参加もあるため、手話通訳を用意した。
- ・登録団体125団体中44団体と、約1/3の団体が参加し、活発な意見交換や情報交換を行うことができた。
- ・新規に登録した手話グループや傾聴グループを従来からの手話グループや傾聴グループに紹介して団体同士をつなげたり、団体の活動紹介を通してお互いに理解や交流できるようなきっかけづくりを働きかけた。
- ・拠点利用にあたっての留意点等を周知するとともに、利用団体の要望も直接聞くことができ、改善につなげた。例えば「部屋の予約状況がわかるようにしてほしい」という意見を受け、予約申込受付開始月の1日現在の予約状況をホームページに掲載し、利便性の向上をはかった。(再掲)

開催実績	3
参加団体数	44

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

- ・区内福祉施設に現在のボランティア受入状況に関するアンケート調査を行い、ボランティア情報を収集した。集まったボランティア募集状況をポラセンだよりで地域や学校等に周知した結果、ボランティア相談が増加し、今までボランティア登録のみしていた方を実際の活動につなげることができた。
- ・定期的に施設や高齢者サロンに訪問し、ボランティア活動状況の把握や活動依頼先とのネットワークづくりをした。

・地区担当職員と密に連携し、高齢者サロンや子ども食堂、その他地区社協での活動におけるボランティア調整を円滑にできるよう努めた。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

・ボランティアセンターの広報紙「ボラセンだより」に、地域や関係機関へボランティアセンターを周知する内容（地域や施設からの依頼に対応した活動やボランティア講座の報告等）を掲載して幅広くボランティアに関する情報提供ができるように努めた。

・ボランティアセンターのマスコットキャラクター「じゃがボラくん」を活用したクリアファイルやボランティアセンター周知用のカードを作成し、区民まつりで配布するなど、ボランティアセンターを積極的に周知した。また、Instagramや本会ホームページで講座案内等の情報発信を行い、ボランティア講座の参加者や登録者が増加した。

・講座申し込み方法として、二次元コードを活用し、より簡単にアクセスできるようにした。

・星川地域ケアプラザのほっしいーのわいわいフェスティバルでは、ボランティア登録者に協力してもらいながらボランティアセンターのPRを行った。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

・ちょっとした困りごと等、個人依頼に対して、ボランティア活動者・団体、地区担当や他部署・他機関、地域住民と連携しながら対応した。

・配慮が必要な方（精神疾患等）には、関係機関と連携を取りながら、市民活動支援センターの清掃活動（サンタプロジェクト）や区社協内での封入作業など活動者が無理のない範囲で活動ができるように調整した。

・福祉教育については、ボランティア団体や地区社協等の地域住民と連携して、福祉や身近な地域活動の理解関心を深められるように調整した。

・今年度は学生の子ども食堂でのボランティア活動希望が増加傾向であった。地区担当と連携しながら子ども食堂でのボランティア活動先を増やした。

登録人数	個人	新規	58
		累計	265
	団体	新規	11
		累計	52
相談件数			137
依頼件数			137
紹介人数			223
調整数			688

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

・ボランティア活動希望者が地域のサロンや施設等での活動につながるきっかけづくりや、現に活動をしている方が技術を習得して活動をより発展させることを目的に、学生向けボランティアセミナー（地域子育て支援拠点こっころと共催、全1回6名参加）、音訳講座（録音グループ「はし」共催、全3回6名参加）、音読講座（地域の音読ボランティア団体と共催、全3回17名参加）を開催した。その結果ボランテ

ィア登録者・活動者ともに増加した。

・傾聴講座で立ち上げた傾聴ボランティアグループについて、施設側の受け入れ状況やボランティア活動者双方の意向を確認し、施設や高齢者サロンでの活動を調整した。今年度は星川ケアプラザやその他高齢者施設での活動に広げることができた。

・登録ボランティアに対しては適宜活動を紹介したり、活動中のボランティアにも電話等で状況を確認するなど安心して活動できるようにフォローした。

・ボランティア分科会の会員に区民まつりや障害者週間キャンペーンへの参加協力を通して団体間の繋がりを構築したり、拠点利用調整会議では各団体の活動を紹介して課題を共有する機会にもなった。

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

- ・拠点利用団体や障害当事者、地域の方々（地区社協や民生委員児童委員等）の協力を得て、小中学校・高校での福祉教育を実施した。
- ・共同募金では、拠点利用団体やボランティアグループに街頭募金での呼びかけや募金箱を設置してもらうなど協力してもらった。
- ・障害者週間キャンペーンや区民まつりなども障害当事者団体やボランティア団体などと連携して実施することができた。
- ・子育て支援拠点こっころや市民活動支援センターアワーズ等と連携しながら、ボランティア講座の開催やボランティア情報の共有を行った。
- ・生活支援センターの利用者のボランティア相談にのったり、星川地域ケアプラザの包括カンファ等を通して地域情報を共有するなど、複合館の他施設と連携を進めている。
- ・毎月のかるがも連絡会を通して複合館の他施設と課題や情報の共有を実施し、円滑な対応に努めている。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

- ・学校から依頼された福祉教育に、点訳サークルなどの拠点利用団体や障害当事者、学校の学区の地区社協や民生委員等に協力してもらったことで、児童や生徒にとって地域や障害などの理解を深めることができた。
- ・拠点利用団体やボランティアグループに赤い羽根共同募金や障害者週間キャンペーンへの協力や、ほっとなまちづくりフォーラムや社会福祉大会、区民まつり等への参加を依頼し、地域福祉活動や障害への理解につなげる機会とした。

4 その他

(1)職員体制、育成

- ・区社協全職員を対象にコンプライアンス、危機対応、個人情報保護、接遇・人権研修を実施した。また、市社協で実施する接遇・人権研修に職員を派遣し、その内容を伝達研修にて全職員で共有し職員の資質向上に努めた。
- ・かるがも全体で実施する避難訓練に、土日・夜間の拠点非常勤職員も含めほとんどの職員が参加し、緊急時の避難の流れの把握と防災意識の向上につなげた。
- ・市社協作成の職員育成計画に基づく人事考課制度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。
- ・ボランティアコーディネーターをコーディネート研修等に派遣し、コーディネータ力の向上をはかった。

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
- ・エレベーターのメインワイヤーロープの経年による新規交換工事の実施

<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。

- ・緑地整備に含めて実施

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整備している。

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、掲示を拠点内に行った。また区社協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。

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整備している。メールによる安否確認訓練、市ボランティアセンターとの無線による連絡訓練等。

<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体制を整備している。

＜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。

＜ヒヤリハット等の共有＞

ヒヤリハットや事故報告等は速やかに管理職へ報告し、再発防止策を講じるとともに、朝礼や夕礼時や社内共有システム（ガルーン）等を利用して職員全員で共有している。

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ている。

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＞

事務所内は種類ごとの分別を徹底し、ゴミの抑制に取り組んだ。拠点利用者にはゴミを持ち帰ってもらっている。

＜再利用・再使用に関する取組＞

裏紙の再利用や事務用品のリフィル利用を進め、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組＞

ルート回収を活用するとともに、ゴミの分別を徹底した。

＜光熱水費削減に関する取組＞

不要な電気は消すなど、意識して光熱水費削減に取り組んだ。

(指定管理者が記入する様式)

令和 6 年度 横浜市保土ヶ谷区福祉保健活動拠点 収支決算書

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	17,894,166	362,238	18,256,404	18,256,404	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	
雑入	120,000	0	120,000	144,320	24,320	
印刷代	120,000		120,000	144,320	24,320	
自動販売機手数料	0		0		0	
その他	0		0		0	
その他	0		0		0	
収入合計	18,014,166	362,238	18,376,404	18,400,724	24,320	

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	法人本部経費
人件費	9,731,000	97,000	9,828,000	10,741,970	△ 913,970		×
給与・賃金	8,337,000	97,000	8,434,000	8,738,371	△ 304,371	常勤・非常勤給与および賞与、職員諸手当	
社会保険料	870,000		870,000	1,188,711	△ 318,711	常勤・非常勤社会保険料	
通勤手当	218,000		218,000	552,288	△ 334,288	常勤・非常勤通勤手当	
健康診断費	0		0	6,600	△ 6,600	健康診断費	
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	6,000	0	勤労者福祉共済掛金	
退職給付引当金繰入額	300,000		300,000	250,000	50,000	常勤退職給付積立金	
事務費	2,130,166	0	2,130,166	1,954,488	175,678		×
旅費	4,000		4,000		4,000		
消耗品費	576,166		576,166	557,478	18,688	印刷機インク、マスター、蛍光灯、トイレットペーパー、コピー用紙他拠点消耗品	
会議随い費	0		0		0		
印刷製本費	130,000		130,000		130,000		
通信費	145,000		145,000	185,208	△ 40,208	電話、後納郵便代等	
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	300,000		300,000	393,704	△ 93,704	団体交流室テーブル、パソコン購入費	
図書購入費	0		0		0		
施設賠償責任保険	21,000		21,000	9,540	11,460	施設賠償責任保険加入料	
職員等研修費	10,000		10,000	9,186	814	防火・防災管理者講習受講料等	
振込手数料	0		0		0		
リース料	60,000		60,000	163,276	△ 103,276	印刷機、コピー機、会計システムリース料	
手数料	5,000		5,000	2,400	2,600	計量器定期検査手数料等	
地域協力費	0		0		0		
その他	879,000		879,000	633,696	245,304	消費税、拠点利用者調整会議手話通訳経費	
事業費	650,000	0	650,000	438,610	211,390		×
自主事業費 (指定管理料充当の自主事業)	650,000		650,000	438,610	211,390	講座開催費等	
管理費	5,503,000	265,238	5,768,238	5,265,656	502,582		×
光熱水費	2,907,000		2,907,000	2,322,421	584,579	光熱水費支出	
清掃費	960,000		960,000	962,711	△ 2,711	建物管理業務委託費	
修繕費	300,000	265,238	565,238	565,238	0	修繕費	
機械警備費	219,000		219,000	205,286	13,714	機械警備保守	
設備保全費	657,000	0	657,000	589,849	67,151		
空調衛生設備保守	340,000		340,000	344,045	△ 4,045	冷温水発生器保守点検、貯水槽清掃費	
消防設備保守	40,000		40,000	43,876	△ 3,876	防火対象物点検	
電気設備保守	65,000		65,000	55,803	9,197	自家用電気工作物保守点検	
害虫駆除清掃保守	64,000		64,000	32,076	31,924	害虫駆除	
駐車場設備保全費	0		0		0		
その他保全費	148,000		148,000	114,049	33,951	昇降機保守	
共益費	0		0		0		
その他	460,000		460,000	620,151	△ 160,151	シャッター点検、複写機保守、緑地整備費、ゴミゼロルート回収金、高木剪定、誘導チャイム設置、団体交流室テーブル廃棄	
公租公課	0	0	0	0	0		×
事業所税	0		0		0		
消費税	0		0		0		
印紙税	0		0		0		
その他	0		0		0		
その他	0		0		0		×
支出合計	18,014,166	362,238	18,376,404	18,400,724	△ 24,320		
差引	0	0	0	0	0		

自主事業費 収入	0	0	0	0	0
自主事業費 支出	650,000	0	650,000	438,610	211,390
自主事業 収支	△ 650,000	0	△ 650,000	△ 438,610	△ 211,390

管理許可・目的外使用許可に関わる収入	0	0	0	0	0
管理許可・目的外使用許可に関わる支出	0	0	0	0	0
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。