

令和元年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市磯子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

利用団体である音声訳ボランティアグループに横浜市磯子区社会福祉協議会（以下、「区社協」と言う。）広報紙のデイジー版を作成依頼するなど、団体の強みを生かした連携を行いました。

また、利用調整会議を通して利用団体の情報交換を行い、福祉保健活動拠点（以下、「拠点」と言う。）の利用に留まらない関係性の構築を図り、団体同士のつながりのきっかけとなりました。また、磯子区における災害時の対策を共有し、磯子センターの災害時の避難経路の確認や煙体験を実施し、安心して拠点を利用いただけるよう情報を共有しました。

(2)拠点の利用促進に関すること

区発行の情報資料や地域情報誌への掲載、区社協ホームページ等で利用促進に向けたPRを行いました。

前年度の実績比では全体的に微減する中、今後も広報や拠点での講座等をとおしてPRに努め、利用率の向上に向けて、新たな利用者、グループの開拓等を行っていきます。

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	63	101	24	26.3	42.1	10.0
多目的研修室	111	114	10	46.3	47.5	4.2
点字製作室	95	112	14	39.6	46.7	5.8
録音室	94	110	17	39.2	45.8	7.1
対面朗読室	56	74	11	23.3	30.8	4.6

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	19	40	5	15.8	33.3	10.0
多目的研修室	48	45	0	40.0	37.5	0.0

点字製作室	7	15	0	5.8	12.5	0.0
録音室	25	26	5	20.8	21.7	10.0
対面朗読室	4	18	0	3.3	15.0	0.0

(3)拠点のサービスの向上に関すること

- ・拠点のサービス向上のため、11月1日～30日の期間に満足度調査を実施し、昨年より78名多い171名から回答を得ました。調査では職員が忙しそうで声をかけづらいというご意見があり、全職員で窓口対応を優先することを再確認しました。また、窓口が狭く隣の声が丸々聞こえてしまうというご意見もあり、可能な限り別室を手配するなどの配慮を引き続き行っていきます。
- ・横浜市社会福祉協議会（以下、「市社協」と言う。）主催の接遇・マナー研修を職員が受講し、接遇の向上を図りました。
- ・拠点運営マニュアルを使用して、職員の受付業務が統一したものになるよう努めました。
- ・視覚障害者を支援している拠点利用団体の録音グループより、録音したCDを送付する際に使用する郵袋が不足していると相談があり、区社協で行っている善意銀行の配分を行いました。他に、録音機器の劣化した部品の交換等を適宜行い活動を支援しました。また、多目的研修室については、長年使用していたマイクに不具合があるというご意見をいただいたので、新たなマイク、チューナーを導入し環境を整備しました。

(4)利用調整会議等の開催

登録団体を対象に利用調整会議を実施し、災害時の拠点利用について避難経路の確認等を行いました。また利用実績報告や利用方法の確認、登録団体の紹介、出席団体のPRを行い団体間の情報交換等を行いました。

また、登録団体の紹介、PRのため登録団体紹介冊子を作成し、利用調整会議参加団体に配布するほか、受付窓口を設置しました。

開催実績	11月29日(金)
参加団体数	17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

窓口寄せられる相談や地区担当が収集してくる地域の情報、関係機関や団体とのネットワークを基に、ボランティアに関する情報収集を行い、区内のニーズや対応の検討等を行いました。

今年度も引き続き磯子区と区内地域ケアプラザと連携し、認知症サポーター養成講座受講者の受講後の活動支援のため、「いそごオレンジボランティア」登録と活動場所の提供を行いました。また、ボランティア同士の情報交換・活動内容の共有のため、認知症の方を支援するボランティアの研修・交流会(12月)を区役所と共催で開催しました。次年度も内容の検討を行いながら継続して行っていく予定です。

登録者／181名(令和2年3月31日現在)

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ・年4回および臨時号として全5回のニード情報（ボランティア依頼内容や講座の実施報告等）の発行を行い、現登録者へのフォロー、新たな担い手の発掘・拡大につながるような広報活動を実施しました。今後はメール発信等、インターネット系での情報発信の比重も増やす努力をしていきます。
- ・上記ニード情報のほか、区社協広報紙「福祉いそご」（他地域情報誌への掲載を含め年4回発行）を活用し、各関係機関に向けて、福祉保健活動拠点、ボランティアセンターの周知を行いました。今年度は拠点や寄付について特集を組みました。
- ・区社協や市社協、他の関連組織とのネットワークを活かし、利用団体や地域にボランティアに関する情報を伝えました。主に市社協ホームページやボランティア情報配信サービスにて最新のボランティア情報の提供を行いました。
- ・いそごふくしフェスタを実施し、福祉啓発理解体験・講座・パネル展示・ウォークラリー等を行い、地域のボランティア団体の活動内容の紹介をしました。

(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相談については、月曜日～土曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時～午後5時までボランティアコーディネーターを配置し、ボランティア全般の相談に応じるとともに、開館日以外も区やケアプラザ、障害者施設等他機関に資料を提供し、ボランティアに関する情報提供を行いました。
- ・各種ボランティア保険については、年末年始以外毎日受付を行い、ボランティア活動者の支援として迅速に対応しました。
- ・ボランティアの初回の活動には必ずコーディネーターが同行し、安心して活動ができるようにフォローを行いました。
- ・平成31年度登録人数は個人・団体含め、36名の増がありました。ボランティア依頼については、依頼(114件)、紹介(159件)、調整(952件)で、昨年度から減少していますが、外出支援(移動)に関する相談を移動情報センターのガイドボランティア事業で集計するよう変更したことによりです。区社協事業同士の連携を密にすることで、相談に対しては継続して対応することができています。また、子どもの見守りボランティア相談については、以前紹介したボランティアと依頼者の関係性が構築され、双方の間で直接活動調整が行われるようになるなど、依頼者と活動者の橋渡しができました。
- ・認知症サポーター養成講座受講後の支援として、今年度もいそごオレンジボランティアの登録制度の推進を区・区内各地域ケアプラザと連携して行い、登録者の活動先の紹介等コーディネートを行いました。（再掲）

登録人数	個人	新規	34
		累計	477
	団体	新規	2
		累計	69
依頼件数			114
紹介人数			159
調整数			952

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

新たなボランティアの発掘と育成のため、精神保健福祉ボランティア入門講座（10月～11月、全3回）、認知症の方を支援する方の研修・交流会（12月）を地域のボランティアグループ、及び関係機関・施設と連携して実施しました。精神保健福祉ボランティア入門講座では、19名の参加があり、うち2名がボランティアグループに入会、他2名が入会を検討中など新たな活動者の増加につながりました。

また、本会移動情報センターと連携し、地域ケアプラザの協力も得ながらガイドボランティアの養成を行い、新たな外出支援ボランティア登録者が8名増えました。他に、コネクトハートと共催で説明会を行い、ガイドボランティア、あんしんキーパーの周知、募集を呼びかけました。

昨年度実施した傾聴ボランティア講座に参加した方々でのグループ化を目指し、社協も支援しながら月1回定期的に集まり勉強会を行いました。今年度はケアプラザや施設で実際活動も体験し、会の名称も決まりました。今後も自主化に向けて支援を継続していきます。

ふれあい型食事サービス連絡会や子ども食堂ネットワーク連絡会等を開催し、団体同士の情報共有や課題検討を行うとともに、栄養や調理等に関する講座を行いました。また、企業からの物品寄付を橋渡しするなど活動の支援を行いました。さらにボランティアグループ連絡協議会や市民参加型福祉団体連絡会の定例会に参加し、連携強化と活動への支援を行いました。

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

利用調整会議において団体PRを行ったことで、活動の異なる団体同士が刺激を受け活発な意見交換ができ、団体間の連携の橋渡しとなりました。

また、区社協が会員組織である強みを活かし、3部会（地域福祉関係団体部会、当事者団体部会、専門機関部会）、2分科会（地区社会福祉協議会分科会、ボランティア・市民活動関係分科会）、3委員会（ボランティアセンター運営委員会、広報紙編集委員会、区社協助成金等運営・配分委員会）を社協主体で開催し、そこで地域の状況、課題等を把握しています。地区社協部会では、困りごとのある人たちを地域で受け止めていく投げかけを行い、当事者家族のエピソードを共有しました。また、広報紙において、寄付や拠点の特集を組み啓発を行うなど、拠点の目標である「市民の誰もが日常的に相互に支え合い、住み慣れたところで安心して自立した生活が続けられる地域社会の実現」に向けて検討を行いました。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

平成29年度から多数立ち上がった子ども食堂に、運営の相談援助を継続して行いました。また安定的に運営されるように、連絡会による情報共有や講座を行うとともに、企業等に協力を呼びかけ、食材提供や寄付をつなげました。また、子ども食堂に加え、配食団体の活動や生活に困窮している個人の支援に食料が必要な状況を踏まえ、各家庭で余っている食材を集めるフードドライブを拠点内で行い、必要な団体や個人へつなげました。また、磯子まつりではロータリークラブとタイアップしてフードドライブや寄付本の啓発を行う等、福祉団体や区民の啓発にも結び付けました。

また、福祉保健計画の推進や参画を通して、各地区の福祉課題の把握や検討に参画しました。

4 その他

(1)職員体制、育成

拠点の運営について、福祉保健活動拠点担当職員1名、ボランティアセンター担当職員1名、非常勤職員5名（ボランティアコーディネーター2名、夜間担当職員3名）を配置して拠点管理やボランティア相談等に対応しました。また、今年度は利用調整会議に拠点担当非常勤職員3名も参加し、利用団体の声を直接聞くことで今後の業務に活かしていきます。また、新たに配属された職員等には、受付業務全般の伝達を行い、業務の標準化を図りました。他に毎年行っている職員全体研修では、区社協の常勤・非常勤すべての職員が参加し、区民や地域の困りごとに対して業務の壁を越えて検討する機会を持ちました。

また、今年度も拠点運営マニュアルの見直しを行いました。

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

「横浜市福祉保健活動拠点条例」「横浜市福祉保健活動拠点条例施行規則」に基づき、保守管理・点検・防犯警備等の充実を図りました。

<開館時間>

平日、土曜日：午前9時～午後9時

日曜日、祝日、第4月曜日：午前9時～午後5時

※12/29～1/3をのぞく

※台風19号の影響により10/12～10/13、新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、3/2～3/31は臨時休館しました。

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

外部専門業者に点検管理を委託したほか、職員が諸室及び備品を随時確認し、修繕等の早期発見と対応に努めました。

- ・空調設備保守点検（ポンプ保守点検を含む） 年4回
- ・電気設備保守点検 年6回
- ・昇降機保守点検 年4回
- ・自動ドア保守点検 年4回
- ・消防設備保守点検 年2回
- ・害虫駆除保守点検 年6回
- ・空気環境測定 年6回
- ・小破修繕 3件

女子トイレ洗浄モーター交換修理、対面朗読室壁穴補修、男子トイレ水栓修理及び女子トイレ温水タンクキット修理

<清掃業務について>

清掃業者に日常清掃や定期清掃を業務委託するほか、職員による清掃も適宜行いました。業者による清掃は次のとおりです。

- ・日常清掃 毎日2回（第4月曜日は除く）
- ・定期清掃 床面 : 月1回（第4月曜日）
カーペット清掃 : 年2回
窓ガラス清掃 : 年2回
照明器具清掃 : 年1回

<警備業務について>

建物全体で警備会社と機械警備委託契約を締結し、施設内の安全確保に努めました。

イ 苦情受付体制について

<苦情受付体制・方法>

区社協事務局長を苦情解決責任者、職員1名を苦情解決担当者に任命し、区社協の「苦情解決規則」、「苦情相談対応マニュアル」に沿って実務に当たりました。

<苦情への対応手順>

苦情が発生した際は、苦情受付担当者－苦情解決責任者－市社協における苦情解決調整委員という流れで対応します。（苦情解決調整委員は、法律・福祉・人権の各分野の方に依頼、苦情解決責任者が対応できなかった場合の対応や苦情解決にかかわる助言をいただき、円滑な解決、サービスの改善に努めています。）

<苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法>

苦情解決についての案内及び苦情受付担当者、苦情解決責任者を示す掲示を拠点内に行いました。

また、館内及びホームページ上にご意見箱を設置し、利用者からの意見や要望等を受け付けました。（今年度のご意見はありませんでした。）

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、マニュアルの整備状況等>

「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」「危機対応マニュアル」「緊急連絡網」「業務継続計画」により、災害発生時などの緊急時の連絡方法や業務の早期再開に向けた対応方針を定めてあります。

<職員の役割分担>

消防計画に基づき、防火管理者等を設け、火災の予防および人命の安全・被害の軽減に努めました。

また、「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」「危機対応マニュアル」により、職員の役割を明確化し、緊急時に備えました。

<地域や関係機関との連携体制>

磯子区災害ボランティアネットワークと協働して、9月20日（金）に災害ボランティアセンター設置・運営訓練を実施しました。

また、磯子センター内で組織している自衛消防隊として、合同防災訓練を実施しました。

<事故防止への取組>

今年度もヒヤリハットや他施設で発生した事故情報を共有し、事故を未然に防ぐ取組を行いました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

<マニュアルの整備状況>

個人情報保護基本法や横浜市個人情報保護に関する条例に基づき策定されている区社協の「個人情報取扱マニュアル」により、適切に個人情報を管理・使用しました。

また、個人情報保護方針をホームページ上に掲載するとともに施設内に掲示しました。

<職員への周知>

市社協が実施する研修に参加するとともに、全職員に対し、職員会議等を通じて意識啓発を行いました。

<日常の取組>

個人情報の保管については、文書等は専用のロッカーで施錠管理し、パソコンはワイヤードロックを掛け、パスワードを設定しました。不要になった個人情報についてはシュレッダー処理や融解処理を行い、個人情報保護に努めました。

オ 環境への配慮及び取組について

<ゴミ発生抑制に関する取組>

ヨコハマ3R夢プランの推進のため、適切な分別によりゴミの少量化に努めました。

また、施設運営の省力化を進めました。拠点各室にはゴミ箱を置かず、利用者にゴミの持ち帰りを徹底し、ごみ減量化を積極的に進めました。

<再利用・再使用・リサイクルに関する取組>

職員間の情報共有はネットワーク上で行うなどペーパーレス化を図り、「ヨコハマ3R夢プラン」に基づき、廃棄物のリデュース（発生抑制）、リユース（再使用）、リサイクル（再生利用）に努めました。

コピー用紙や封筒、ファイルなどの紙類を中心に再利用を図りました。

ごみの分別を行い、各種資源ゴミ（紙、プラスチック、缶・瓶等）のリサイクルを進めました。ペットボトルのキャップを再資源化する「エコキャップ推進協会」の活動に協力するため、利用団体に呼びかけ、ペットボトルのキャップの回収に努めました。インクカートリッジ里帰りプロジェクトに参画し、使用済みインクカートリッジの回収に努めました。

<温室効果ガス排出抑制に関する取組（グリーン購入、室温設定等）>

空調の適切な温度設定や、多目的研修室、団体交流室、事務室の管球の間引きを継続するとともに、待機電力を減らすなど節電を実施しました。

平成31年度(令和元年度) 「横浜市磯子区福祉保健活動拠点」 収支予算書及び報告書

収入の部						
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
指定管理料	16,542,250		16,542,250	16,542,250	0	横浜市より
利用料金収入	0	0	0	0	0	
ボランティア等事業収入	15,000		15,000	9,000	6,000	精神保健福祉ボランティア入門講座参加費収入@9,000
自主事業(指定管理料充当の自主事業)収入	0	0	0	0	0	
自主事業収入	0	0	0	0	0	
雑入	100,000	0	100,000	105,340	△ 5,340	
印刷代	100,000		100,000	105,340	△ 5,340	コピー機、リソグラフ、大判プリンター利用料
自動販売機手数料			0		0	
駐車場利用料収入	0	0	0	0	0	
その他()			0		0	
収入合計	16,657,250	0	16,657,250	16,656,590	660	

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	10,500,000	0	10,500,000	10,907,100	△ 407,100	
給与・賃金	7,200,000		7,200,000	9,004,667	△ 1,804,667	正規職員棒給@5,143,905、非常勤職員給与@3,860,762
社会保険料	727,000		727,000	1,177,784	△ 450,784	社会保険料 @1,177,784
通勤手当	2,300,000		2,300,000	482,424	1,817,576	通勤手当 @482,424
健康診断費	0		0	10,470	△ 10,470	
勤労者福祉共済掛金	23,000		23,000	18,055	4,945	福利厚生費@18,055
退職給付引当金繰入額	250,000		250,000	213,700	36,300	職員退職金積立金@213,700
事務費	1,560,000	0	1,560,000	973,321	586,679	
旅費	0		0	0	0	
消耗品費	714,000		714,000	487,312	226,688	拠点運営に係る消耗品@487,312
会議賄い費	5,000		5,000	5,644	△ 644	利用調整会議茶菓代@5,644
印刷製本費	200,000		200,000	0	200,000	
通信費	266,000		266,000	211,769	54,231	電話代@185,421、ホスティング@19,620、メール便代(利用調整会議通知他)@6,728
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
横浜市への支払分	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
備品購入費	200,000		200,000	57,860	142,140	多目的研修室マイク@57,860
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	16,000		16,000	26,620	△ 10,620	施設賠償責任保険@16,620、レジャーサービス施設費用保険@10,000
職員等研修費	0		0	0	0	
振込手数料	0		0	0	0	
リース料	99,000		99,000	96,540	2,460	コピー機リース料@27,216、AEDリース料@69,324
手数料	15,000		15,000	0	15,000	
地域協力費	0		0	0	0	
その他()	45,000		45,000	87,576	△ 42,576	振込手数料(紙折機保守)@864、証明書発行手数料(指定管理申請用)@1,000、修繕費(多目的研修室机)@28,512、広報費@57,200
事業費	515,000	0	515,000	283,952	231,048	
ボランティア等事業費	515,000		515,000	283,952	231,048	ボランティア関連事業@283,952
自主事業(指定管理料充当の自主事業)費	0	0	0	0	0	
自主事業費	0	0	0	0	0	
管理費	3,594,000	0	3,594,000	3,421,762	172,238	
光熱水費	991,000	0	991,000	867,898	123,102	
電気料金	740,000		740,000	617,258	122,742	電気代@617,258
ガス料金	251,000		251,000	250,640	360	ガス代@250,640
水道料金	0		0	0	0	
清掃費	1,330,000		1,330,000	1,355,884	△ 25,884	清掃委託@1,355,884
修繕費	150,000		150,000	86,888	63,112	トイレ洗浄モーター交換@9,842・温水タンクキット交換@20,886、対面朗読室壁穴補修@56,160
機械警備費	60,000		60,000	38,328	21,672	機械警備業務委託@38,328
設備保全費	435,000	0	435,000	624,253	△ 189,253	
空調衛生設備保守	230,000		230,000	385,885	△ 155,885	空調設備点検@310,780、空気環境測定@75,105
消防設備保守	35,000		35,000	32,899	2,101	消防設備保守@32,899
電気設備保守	0		0	45,762	△ 45,762	受電設備清掃等@45,762
害虫駆除清掃保守	0		0	9,496	△ 9,496	害虫駆除@9,496
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	170,000		170,000	150,211	19,789	昇降機保守@126,900、自動ドア点検@23,311
共益費	0		0	0	0	
その他()	628,000		628,000	448,511	179,489	コピー機保守@288,807、紙折り機保守@38,880、予備発電装置点検@28,314、センター休日経費@47,856、ゴミルート回収@44,654
公租公課	610,000	0	610,000	674,000	△ 64,000	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	610,000		610,000	674,000	△ 64,000	委託料に係る消費税@674,000
印紙税	0		0	0	0	
その他()	0		0	0	0	
支出合計	16,779,000	0	16,779,000	16,260,135	518,865	
差引	△ 121,750	0	△ 121,750	396,455	△ 518,205	