

令和6年度 福祉保健活動拠点事業報告書（モデル様式）

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

- ・音声訳ボランティアグループに区社協広報紙の音声 CD の作成を依頼するなど、団体の強みを生かした連携を行っています。
- ・今年度も利用調整会議にて、それぞれの団体 P R の時間をとり、情報共有を行い、各団体の悩みや将来像などを共有しました。
- ・社協広報紙「福祉いそご」（タウンニュース版）において、ボランティア団体・地域等の活動状況や工夫などを紹介しました。
- ・拠点、及び登録団体を紹介する冊子を更新し、来館者への周知を継続しました。
- ・団体登録後も助成金の紹介等を行うことで、引き続き運営支援を行っています。
- ・一部新規団体は、活動安定化のための相談を受けるほか、乳がんパッドについては、窓口にて配布を行っています。団体と登録のみでサポートを終了せず、継続して活動を支援しています。地域福祉を推進する仲間である利用団体と日々の貸出業務を通して、互いに課題やニーズを拾い上げられる関係性を構築しています。

(2)拠点の利用促進に関すること

- ・地域情報誌への掲載、区社協ホームページ・SNS 等で利用促進に向けた PR を行いました。
- ・閉館日（12/29～1/3）を除く平日、土曜日（祝日を除く）午前 9 時～午後 5 時までボランティアセンターを開所し、ボランティア全般の相談に応じました。
- ・部屋予約の際等にリソグラフ・丁合機・大判プリンター・紙折り機・大型ホチキスの使用方法の説明を随時更新し、稼働率向上に務めました。
- ・利用率

立地的な難しさはあるものの、関係会議等で周知を行うほか、拠点の紹介動画、館内及びホームページで拠点の PR を継続しています。

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	214	196	42	94.3%	86.3%	18.5%
多目的研修室	128	152	20	56.4%	67.0%	8.8%
点字製作室	128	114	4	56.4%	50.2%	1.8%
録音室	52	60	2	22.9%	26.4%	0.9%
対面朗読室	154	150	11	67.8%	66.0%	4.8%

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	117	126	25	102.6%	110.5%	51.0%
多目的研修室	89	92	12	78.0%	80.7%	24.5%
点字製作室	11	29	3	9.6%	25.4%	6.1%
録音室	22	22	2	19.3%	19.3%	4.1%
対面朗読室	18	27	0	15.8%	23.7%	0%

(3)拠点のサービスの向上に関すること

- ・11月1日～29日の期間に窓口満足度調査を実施し、窓口対応は平均3.9点（4点満点）という高い評価を得ました。日頃より窓口対応について全職員が声をかけあい、また、必要に応じて研修を受講するなどの成果だと感じています。いただいた意見や要望については、優先度を考慮しながら利用団体と調整し、必要に応じてサービスに反映させています。
- ・作成したマニュアルの改訂を行うなど、印刷コーナーの利便性向上を推進しています。
- ・要望のある方や団体に、無償で車いすなどの福祉用具の貸出しを継続して行いました。また、貸出用のポッチャも福祉教育や講座、地域ケアプラザなどに活用いただきました。
- ・市社協で開催された地域福祉実践研修動画を全職員が視聴しました。

(4)利用調整会議等の開催

開催日：11月6日（水）14：00～16：00

内容：感染症の対応について（動画視聴・グループワーク）

出席団体のPR、登録団体の紹介、ロッカー抽選・鍵確認等

開催実績	1
参加団体数	24

- ・利用のてびき説明、利用方法の確認について登録団体紹介冊子及び印刷コーナー利用説明書を作成し、利用調整会議参加団体に配布するほか、拠点内に掲示し、窓口に配架用として設置しました。

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

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で減少していた高齢者施設でのボランティア依頼が増加したことから、ボランティア育成のため、音楽ボランティア入門講座を実施しました。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大前まで依頼があった施設に、電話にて現在の受け入れ状況を調査。新たにボランティア受け入れ施設を増やすことができ、活動希望者に効率的なコーディネートができるよう情報整理を行いました。

・音声訳ボランティア団体と連携したボランティア養成講座について、団体と情報交換するなかで、将来的な開催時期の検討をしました。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

・年4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。

・長く固定化していたニード情報の紙面をリニューアルし、関心を持ってもらえるよう工夫しました。

・ボランティアセンター等、本会事業について区民に広くPRするために、区社協公式LINEアカウントを作成しました。

・ボランティア講座等の情報を区社協HPやX、LINEを活用して情報発信を行いました。

(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ています。

・ボランティア活動希望者と活動先の双方が納得できるように、ヒアリングや打合せ・初回活動の同行等、丁寧なコーディネートに努めました。

・ボランティア活動の相談受付は窓口来所か電話のみでしたが、LINE上でボランティア活動希望や仮登録、登録内容の変更ができるようにしました。

登録人数	個人	新規	26
		累計	260
	団体	新規	7
		累計	48
相談件数			123
依頼件数			52
紹介人数			65
調整数			846

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

・音楽をきっかけとしたコミュニケーション方法を学びボランティア活動に活かせるようボランティア入門講座～音で遊ぼう～を実施しました。参加者12名うち3名が新規ボランティア登録に繋がりました。アンケート結果から学びを深めたいという声が多かったため、第二弾を3月、4月に開催しました。延べ26名が参加し、うち2名が新規登録に繋がりました。

・ボランティアグループ連絡会、配食サービス連絡会、こども食堂ネットワークの定例会に参画し、団体間のネットワークづくりを図りました。

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

- ・ボランティアコーディネーターや地区担当の適切な相談対応により、学校・地域・企業とボランティアの連携が図られました。
- ・利用調整会議やいそごふれあいフェスティバルにおいて団体同士の交流をはかり、活動の異なる団体同士が情報共有することができ、団体間の連携の橋渡しのきっかけ作りをすることができました。
- ・部会（専門機関部会）、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）、委員会（広報紙編集委員会、区社協助成金等運営・配分委員会等）を社協主体で開催し、そこで地域の状況、課題等を把握しました。また、広報紙やPR動画を通じて、寄付や拠点の啓発を行うなど、福祉保健活動拠点の目標である「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。
- ・災害ボランティアネットワークと区役所との協定の見直しの調整を3者で行い、新協定を締結しました。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

- ・物価高騰で生活相談が多い中、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への支援のため、食料が必要な状況を踏まえ、拠点内で常時フードドライブを行い、必要な団体や個人へつなげました。また、団体や地区社協、ケアプラザ等と共催して、生活に困窮している方に食品配分会を開催しました。引き続き企業にも協力をあおぎ、定期的かつ継続的に食品寄付を頂きました。
- ・地域福祉保健計画の推進を通して、各地区の福祉課題の把握や検討に参画しました。
- ・子ども食堂の安定的な運営のため、ボランティア紹介、食品配分を行うとともに、寄せられた課題に対し、相談援助を行いました。
- ・地区社協主催の会議、事業等に参加することで、地域住民と課題を共有し、その後の支援に活かしています。

4 その他

(1)職員体制、育成

- ・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6名（ボランティアコーディネーター2名、夜間等担当職員4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、今年度も利用調整会議に拠点担当非常勤職員が参加し、利用団体の声を実際に聞くことで、今後の業務に活かせる有意義な機会を持つことができました。
- ・職員には随時、受付業務全般の研修伝達を行い、業務の標準化を図りました。また毎年行っている職員全体研修では、区社協の常勤・非常勤のすべての職員が参加し、コンプライアンスや個人情報保護について改めて注意喚起するとともに、業務の壁を越えて連携・検討する機会を持ちました。
- ・今年度も拠点運営マニュアルを見直し、再整備しました。（再掲）

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：午前9時～午後5時

※12/29～1/3、第4月曜日をのぞく

<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24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2回
- ・空気環境測定 年6回
- ・小破修繕 4件

5F 男子トイレ内部品交換修理、室外機スタータ部品交換修理、5階給湯室排水管修理、5階丁合機修理

<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の体制をとりました。(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

け付ける体制をとりました。

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、マニュアルの整備状況等>

「社会福祉法人横浜市磯子区社会福祉協議会 緊急時対応マニュアル」「緊急連絡網」を整備し、災害発生時などの緊急時の連絡方法を定めています。

また、「業務継続計画」を整備し、災害発生時の緊急対応や復旧させる業務の優先順位をあらかじめ設定し、早期に全ての業務が再開できるよう、必要な資源の準備や対応方針、手段等を定めています。

<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、「社会福祉法人横浜市磯子区社会福祉協議会 緊急時対応マニュアル」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年に1回、災害ボランティアセンター設置・運営訓練を実施し、災害時のボランティアセンターの円滑な立ち上げおよび運営に備えました。

同一建物にある横浜市磯子地区センターが中心となって「消防計画」を作成・届出しており、相互に連携するための一体的な自衛消防隊を組織し、磯子地区センターおよび隣接の地域ケアプラザとは合同で防災訓練を実施するほか、災害時の行動について相互の対応の確認をするとともに、連携の強化を図りました。

<事故防止への取組>

ヒヤリハットや他施設で発生した事故情報を共有し、館内の点検により事故を未然に防ぐ取組を継続的に行いました。専門業者による建物・設備の保守点検や警備業務により、不備があった際は早急に対応します。

また、日常的に職員が館内を点検し、緊急時に事故がないように対応しました。利用調整会議開催時に利用団体や利用者へ避難経路の説明をしました。

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>

市社協・区社協における情報の取扱に関する事故事例の共有と予防策の検討を行いました。

また、他区等で起きた事故や事務処理ミスを共有し、再発防止に努めました。

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、パソコンはワイヤロックを掛け、パスワードを設定しています。業務上、伝達する必要がある際は、個人情報が表出しないよう回覧しています。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 プラ 5.3 (ごみ) 計画の推進のため、適切な分別によりゴミの少量化に努めます。また、C o - D o 3 0の方針に則り、施設運営の省力化を進めます。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、ゴミ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、ヨコハマプラ 5.3 (ごみ) 計画に基づき、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を行いました。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。

消耗品等 (コピー用紙、コピー機トナーカートリッジ、トイレトペーパー等) の事務用品購入に際しては、リサイクル製品を利用しました。

<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を実施し、室内温度の平準化を目指し、ファンを全室改修し、快適かつガス代抑制に努めました。

令和6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

(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	17,884,945	203,728	18,088,673	18,088,673	0	横浜市より
自主事業収入（指定管理料充当の自主事業）	40,000		40,000	0	40,000	
雑入	60,000	0	60,000	153,735	93,735	
印刷代	60,000		60,000	153,735	93,735	コピー機、印刷機、大判プリンター
自動販売機手数料			0		0	
その他			0		0	
その他	40,000		40,000	0	40,000	
収入合計	18,024,945	203,728	18,228,673	18,242,408	13,735	

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	11,450,000	116,209	11,566,209	11,843,191	△ 276,982		×
給与・賃金	8,770,000	116,209	8,886,209	9,830,994	△ 944,785	正規職員棒給・超過勤務負担・賞与@4,336,380非常勤職員給与@5,494,614	
社会保険料	1,050,000		1,050,000	1,166,220	△ 116,220		
通勤手当	150,000		150,000	504,287	△ 354,287		
健康診断費	80,000		80,000	35,000	45,000		
勤労者福祉共済掛金	1,400,000		1,400,000	33,190	1,366,810	福利厚生費	
退職給付引当金繰入額	0		0	273,500	△ 273,500		
事務費	1,564,945	0	1,564,945	1,747,162	△ 182,217		
旅費	15,000		15,000	0	15,000	職員旅費	
消耗品費	532,945		532,945	945,507	△ 412,562	拠点運営にかかる消耗品	
会議賄い費	0		0	0	0		
印刷製本費	40,000		40,000	0	40,000		
通信費	346,000		346,000	227,495	118,505	拠点電話代@181,515、ホスティング@20,130、インターネット@25,850	
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	200,000		200,000	326,200	△ 126,200	パソコン他	
図書購入費	0		0	0	0		
施設賠償責任保険	100,000		100,000	10,000	90,000	施設賠償責任保険@10,000	
職員等研修費	10,000		10,000	0	10,000		
振込手数料	100,000		100,000	0	100,000		
リース料	210,000		210,000	236,960	△ 26,960	コピー機リース料@29,720、印刷機リース料@137,280、AEDリース料@69,960	
手数料	11,000		11,000	1,000	10,000	書類取得費	
地域協力費	0		0	0	0		
その他	0		0	0	0		
事業費	40,000	0	40,000	885,837	△ 845,837		
自主事業費（指定管理料充当の自主事業）	40,000		40,000	885,837	△ 845,837	ボランティア関連事業	
管理費	4,270,000	87,519	4,357,519	3,832,191	525,328		
光熱水費	1,600,000		1,600,000	1,063,534	536,466	電気代@765,823、ガス代@297,711	
清掃費	1,340,000		1,340,000	1,406,291	△ 66,291	日常清掃、定期清掃	
修繕費	300,000	87,519	387,519	387,519	0	建物、設備、修繕	
機械警備費	40,000		40,000	39,878	122	機械警備業務委託	
設備保全費	464,000	0	464,000	408,200	55,800		
空調衛生設備保守	150,000		150,000	152,910	△ 2,910	空調設備点検@132,000、空気環境測定	
消防設備保守	35,000		35,000	32,017	2,983		
電気設備保守	49,000		49,000	51,645	△ 2,645		
害虫駆除清掃保守	10,000		10,000	9,584	416		
駐車場設備保全費	0		0	0	0		
その他保全費	220,000		220,000	162,044	57,956	昇降機点検@135,908、自動ドア保守@26,136	
共益費			0	0	0		
その他	526,000		526,000	526,769	△ 769	コピー機保守@282,684、紙折り機保守@51,480、センター休日経費@49,928、ゴミルート他@90,405、衛生管理技術者選任@52,272	
公租公課	700,000	0	700,000	0	700,000		
事業所税			0	0	0		
消費税	700,000		700,000	0	700,000		
印紙税			0	0	0		
その他			0	0	0		
その他			0	0	0		
支出合計	18,024,945	203,728	18,228,673	18,308,381	△ 79,708		
差引	0	0	0	△ 65,973	65,973		

自主事業費 収入	40,000	0	40,000	0	40,000	
自主事業費 支出	40,000	0	40,000	885,837	△ 845,837	
自主事業 収支	0	0	0	△ 885,837	885,837	

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があります。