

令和5年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市西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

日々の団体との関係を通じていただいたご意見・ご要望をとりあげ、事務所内で共有し、改善に取り組みました。

また、利用団体から問い合わせがあった場合には、職員間で共有した情報や関連した連絡機関等をお伝えし、団体への参加・見学希望があった時は速やかにお繋ぎしました。

新規登録団体の利用時には、丁寧に利用方法等をご案内するようにしました。拠点内の備品機器等をご利用希望される方が多く、事前に利用予約をお聞きして、職員が使用説明対応出来るようにしました。

(2)拠点の利用促進に関すること

6か月先の抽選予約については月に一回の電話による受付のみならず、窓口での申込書による受付を開始し、各団体がより予約しやすい方法を取り入れました。毎月、約30団体が申込書による予約受付を利用しており、便利になったとお声もいただいています。

また、ホームページから最新の予約状況が確認できるよう、原則、毎日夜間職員による直近の情報更新に取り組みました。

例年、市域の団体利用が多い状況ですが、立地条件などの至便性から、県域の団体利用も増え、今年度新規に6団体が登録をしました。

新型コロナウイルスが5類になったことにより稼働率も徐々にコロナ以前に戻りつつありますが、西区社協のボランティア事業や共催事業を通じて講座などを開催し、来会者を増やすことにより、拠点の新規利用に努めました。

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	225	223	119	70.4%	73.3%	41.2%
多目的研修室	217	162	204	89.3%	66.7%	84.0%
点字製作室	125	132	101	51.4%	50.2%	41.6%
録音室	15	20	10	6.2%	8.2%	4.1%
対面朗読室	143	137	110	58.8%	56.4%	45.3%

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	43	58	19	60.0%	90.0%	36.0%
多目的研修室	40	44	29	80.0%	88.0%	58.0%
点字製作室	22	30	2	44.0%	60.0%	4.0%
録音室	4	25	1	8.0%	50.0%	2.0%
対面朗読室	25	44	4	50.0%	88.0%	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	60	53		68.7%	61.2%	
多目的研修室	60	55		89.6%	82.1%	
点字製作室	36	25		53.7%	37.3%	
録音室	9	38		13.4%	56.7%	
対面朗読室	40	32		59.7%	47.8%	

(3)拠点のサービスの向上に関すること

ア 窓口満足度調査

令和5年11月に実施しました。いただいたご意見を職員間で共有し、改善につながるように検討を行いました。利用団体からは、いつも丁寧な対応をいただいているなどの好意的なご意見もいただきました。アンケート結果は拠点内に掲示し利用団体へ公表しています。

イ 拠点内設備の更新

点字製作室のカーペットが経年に伴う汚れが生じているため張替を行いました。次年度以降も順次張替を行っていきます。

ウ 利用者に対する配慮

聴覚障害のある方に対し、メールやFAXで貸室の予約を受け付けました。

拠点内に設置されている自動販売機には点字シールを貼り、視覚障害のある方にもお使いいただきやすい環境を整えました。点字シールは商品の入れ替え等が生じた際には貼替え作業を行い、常に正しい情報を提供するように努めました。

また、他障害当事者それぞれの要望にお応えできるよう、対話を心掛けました。

エ 感染予防対策

来会時に消毒及び手洗いの励行を行うとともに、使用後には机や椅子、貸出備品の消毒に協力いただき、感染予防に努めました。

(4)利用調整会議等の開催

令和6年2月21日に利用調整会議を開催しました。当日は24団体24名の方にご参加いただきました。団体からの活動紹介、PRの時間を設け情報交換を行い、団体同士の繋がりを図りました。

次年度のロッカー・メールボックスの抽選は利用調整会議の後半に団体立ち合いのもと行いました。

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

ア 各分科会で得られた情報や意見を職員間で共有しました。11月には会員全体研修を行い、にこまちプラン推進のために「自身の団体で取り組んでいること」、「足りていない、あったらいいと感じていること」、「今後できそうなこと」について参加者同士で意見を交換し、理解を深めました。

イ 月1回ボランティアセンター業務に携わる職員間でミーティングを行い、事業の確認・振り返り、気になるケースについて検討しました。

ウ 個別ケースのボランティア相談やボランティア名簿等を共有するための新たな管理システムについて、次年度の稼働を目指してデータ入力などの準備作業を行いました。

エ 区役所との会議等を通じて、実施予定の講座、講座後の様子等を共有しました。

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

ア 広報紙の発行

①募集情報や活動紹介等を掲載したボランティアニュース「花スイセン」を年4回発行し、ボランティア登録者や施設・団体、会議等にて配布しました（5月/9月/12月/令和6年2月 各900部）。広報紙では、募集の周知だけでなく、実施した講座の報告も掲載し、ボランティアに感心を持ってもらえるように努めました。

②令和5年7月に発行した区社協だより「もくせい」（タウンニュース版広報紙）で、活動中のボランティアを取材し紹介しました。

イ ホームページの活用

ホームページのトップページに募集情報を掲載し、ボランティア募集情報や講座の周知などリアルタイムな情報を提供しました。

ウ 各種ボランティアチラシ・ポスターに関して速やかに情報更新を行い、開催の内容ごと時系列順に配架・掲示し、来館者が目的の資料を手に取りやすいようレイアウトしています。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

登録人数	個人	新規	48 人
		累計	357 人
	団体	新規	16 団体
		累計	94 団体
相談件数			939 件
依頼件数			226 件
紹介人数			529 人
調整数			513 件

障害児者の移動に伴うボランティア相談について、移動情報センター部門と情報共有を図り、マッチングに努めました。移動情報センターが調整しているガイドボランティアでは制度の対象外となる障害のある幼児の送迎依頼では、ボランティアセンターおよび移動情報センターの両コーディネーターが同行し、実際の送迎の様子、保護者の思い、ボランティアの思いを確認しながら丁寧に調整を進めました。

エ 依頼者および登録者の分析について、新システム導入に伴い次年度の稼働に向けて準備を行いました。

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

ア ボランティア講座

①夏休みに小中高校生を対象としたボランティア体験講座を実施しました。講座後は高齢者向けの配食弁当に添えるお手紙作りや、施設のお手伝いをするボランティア活動など小学生でもできるボランティア活動の場を設けました。[10人参加]
移動情報センターと共催で、視覚障害者の誘導方法を学ぶ講座を開催しました。

[3回：9人参加]

②令和4年度に実施したスマホサポーター養成講座受講生による自主グループ化を支援しました。継続して活動が続けられるよう毎月定例会に参加しました。メンバー増員に向けて次年度は団体と共催で講座を実施する予定です。

③ボランティア自身が元気になること、自分がやっている以外の活動を知ってもらい活動の幅を広げてもらうことを目的に、ボランティア交流会を3月5日に実施しました。その際、社会参加と介護予防についてのミニ勉強会も実施しました。

[21人参加]

④誰でも参加しやすいボランティアとして清掃活動を昨年度に引き続き実施しました。リピーターが増え、清掃道具の用意などもボランティアが中心になって取り組んでいただいています。[2回：26人参加]

虚弱高齢者や配慮が必要な方など活動に結びつきづらい人向けに広報紙の発送作業の活動を継続しています。寡黙だった男性が話をしてくれるようになるなど変化が見られ、ボランティア交流会にも参加申込をいただきました。

神奈川大学の先生とのつながりから、学生向けに区内でのボランティア活動紹介を行い、延べ68件の調整を行いました。

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

昨年度に引き続き、にこまちプランの推進に向けて、本会課題別分科会（地区社協、ボランティア、障害、児童、高齢者）を通して、地域団体（自治会町内会、地区社協、地区民児協）や関係施設等と意見交換・課題共有、交流を図り、昨年度実施できなかった施設見学会を実施しました。

また、地区社協分科会を中心に、各地区の様々な取組について活発に情報交換を行いました。

地区支援チーム会議や、生活支援体制整備事業の取組の中で実施している「チームづくり勉強会」を通して、地域ケアプラザ・区役所・区社協の3者連携を深め、ケアプラザの包括カンファレンスや6職種会議等に参加し、情報交換を行っていました。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

第4期にこまちプラン（西区地域福祉保健計画）の中間年度として、プラン推進に向けて、区役所と協働した取組を継続しました。

①にこまちフォーラム

②にこまち講座

③にこまちプラン地区別計画の配布・周知

④本会課題別分科会・種別分科会におけるにこまちプラン推進に向けた分科会活動の取組

（※）課題別分科会では、にこまちプランが掲げる5つの目標に沿ったテーマ設定を行い、それぞれ年3回分科会を開催、意見交換や団体同士の横のつながりづくりの場として取組を行いました。

4 その他

(1)職員体制、育成

ア 職員体制について

管理職の異動等の体制変更がありましたが、引継ぎを滞りなく行い、サービス提供の質の維持に努めました。

イ 職員研修について

①市社協主催研修

2月 9日 障害者雇用促進研修

8月30日 ハラスメント研修

②所内研修

4月14日・17日 個人情報保護研修

9月26日 人権啓発研修

窓口対応スキルアップ研修

③区域研修

2月27日 指定管理者向け人権啓発研修

ウ 職員の情報共有の方法、連携等について

常勤職員の事務局会議（月2回）や非常勤職員窓口ミーティング（年間2回）を開催し、区社協業務や窓口業務の情報共有や受付方法の確認を行いました。

また、スムーズな窓口対応を行えるよう、日報や朝礼・夕礼の場や区社協内ネットワーク等を活用し全員で情報共有を図りました。

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～土 午前9時から午後9時まで

日・祝日 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）を除く

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

○建物共有部分管理として店舗・事務所管理組合が業者委託し実施した保守点検

・消防設備点検 年2回実施

・エレベータ点検 1回／3ヶ月 実施

・防火対象物点検 年1回実施

○建物占有部分管理として本会が業者委託した保守点検

・空調設備点検 年2回実施

※ファンコイルユニット点検／全熱交換器点検／プレフィルター清掃

・排水管洗浄清掃 年1回実施

<清掃業務について>

○建物占有部分管理として本会が業者委託して実施

・日常清掃／トイレ水回り等 1日1回実施 ※年末年始を除く

・床面の清掃（貸室及び事務局） 1～2回／週

・拭き掃除 1回／週

・定期清掃 年6回実施

カーペット洗浄 2回／年（7月・1月）

床面清掃・ワックス仕上げ 1回／年（7月）

ガラス清掃（内面のみ） 1回／年（5月）

ブラインド清掃 1回／年（9月）

照明器具清掃 1回／年（9月）

<警備業務について>

○建物全体の火災報知機通報先の警備会社に委託し夜間警備を実施しました。

イ 苦情受付体制について

①苦情受付体制・方法

「社会福祉法人横浜市西区社会福祉協議会苦情解決規程」に基づき苦情受付担当者および実務責任者を決め、責任を持って適切に対処できる体制をとっています。

苦情・要望は業務水準向上のチャンスと考え、速やか、かつ誠実に受け止め、解決を図ることにより、利用者の満足度を向上させることにつなげています。

②苦情への対応手順

「本会苦情解決規定」及び「社会福祉法人横浜市社会福祉協議会苦情解決規則」のシステムに基づき、受付担当者→実務責任者（事務局長）→苦情解決推進チーム（市社協総務部）→総括責任者（横浜市社協常務理事）の順に報告し、基本的にはこのラインの中で解決を諮ることとしました。

この中で解決できなかった場合は、苦情解決調停委員（第三者委員）に苦情解決に係わる助言をいただき、円滑な解決を図りサービスの改善に努める事とします。

③苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法

苦情受付担当者名及び苦情実務担当者名を拠点内に掲示しました。
また、拠点内団体交流室に「ご意見箱」を設置しました。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

①連絡体制、マニュアルの整備状況

非常事態が発生した場合に速やかに連絡をとるための、緊急連絡表を作成し全職員と共有しました。

②職員の役割分担

ビル全体の消防計画に沿って自衛消防隊を組織するとともに、西区福祉保健活動拠点として消防計画を作成し、災害発生時の職員の役割を明確にし、緊急時に備えました。

③地域や関係機関との連携体制

西区役所が緊急に防災拠点・避難場所等として拠点を使用する必要があるときは、西区役所の指示により、優先して避難者等の受入を行います。

④事故防止への取り組み

拠点では防災訓練を2回実施しました。コロナウイルスの影響により今年度は2回とも単独訓練となりましたが、避難時の誘導経路や防災設備（非常口、避難通路の確保や消火器、防災扉、AED等）を改めて職員全体で確認を行いました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

①マニュアルの整備状況

「横浜市個人情報保護に関する条例」・「社会福祉法人横浜市西区社会福祉協議会の保有する個人情報の保護に関する規程」・「個人情報取扱業務概要説明書」・「横浜市社会福祉協議会 個人情報の取扱マニュアル」を事務所内に常備しました。

②職員への周知

常勤・非常勤職員の全体職員会議にて、個人情報保護についての理解を深めるとともに、「横浜市社会福祉協議会 個人情報の取扱マニュアル」に記載された個人情報自主点検票を基に、自己チェックを行い個人情報管理の徹底を図り、個人情報保護管理者および責任者を配置し、個人情報管理に対する職員の責任体制を明確にしました。万が一、事故が発生した場合には、個人情報を回収するなど適切に対処し、西区役所へ報告する体制を徹底しています。

③日常の取り組み

新規利用団体登録時や講座等の応募者から取得した個人情報は、ラックに保管し施錠して管理するとともに、不要となった書類はシュレッダーや溶解による廃棄処分を行いました。個人情報は各パソコンには保存せず、社協共通サーバーや外付けのハードディスクに保存し、施錠できる場所で保管する等、個人情報取扱い機器については、適正な保管、管理を行いました。

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り組みは、事務所内でのごみの分別を徹底し、減量化に努めました。

②再利用・再使用・リサイクルに関する取り組みとしては、個人情報保護に充分配慮し廃棄文書の裏面活用を推進しました。法人・拠点内で使用する用紙、トイレトペーパーは再生紙を使用しました。また、ヨコハマ寄付本の回収ボックスを配置し、リサイクルの推進を行いました。

※ヨコハマ寄附本：不要となった本を受け付け業者に引き取ってもらう。引き取り代金は横浜市社会福祉協議会への寄附となるが、本はリサイクル品として活用される。

③夏季・冬季室温設定を徹底し、温室効果ガス排出抑制に取り組みました。

令和5年度 横浜市西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	24,894,509	1,454,570	26,349,079	26,349,079	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		
雑入	453,120	0	453,120	434,877	18,243		
印刷代	332,000		332,000	358,385	26,385		
自動販売機手数料	100,000		100,000	55,372	44,628		
その他	21,120		21,120	21,120	0	事業者支払額の立替分戻り	
その他	0		0		0		
収入合計	25,347,629	1,454,570	26,802,199	26,783,956	18,243		

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	10,800,269	0	10,800,269	11,042,148	△ 241,879		
給与・賃金	9,185,000		9,185,000	9,293,488	△ 108,488		
社会保険料	954,269		954,269	851,893	102,376		
通勤手当	162,000		162,000	649,650	△ 487,650		
健康診断費	15,000		15,000	7,617	7,383		
勤労者福祉共済掛金	0		0	6,000	△ 6,000		
退職給付引当金繰入額	484,000		484,000	233,500	250,500		
事務費	2,030,800	0	2,030,800	2,861,533	△ 830,933		
旅費	0		0	0	0		
消耗品費	409,000		409,000	421,373	△ 12,373	コピー用紙、トイレットペーパー、事務用品等	
会議賄い費	19,000		19,000	16,276	2,724	利用調整会議（手話通訳）	
印刷製本費	100,000		100,000	88,000	12,000	利用申請書印刷	
通信費	270,000		270,000	311,360	△ 41,360	電話、インターネット、郵便代	
使用料及び賃借料	21,120	0	21,120	21,120	0		
自販機目的外使用料（横浜市への支出）	21,120		21,120	21,120	0	事業者支払額の立替分	
その他	0		0	0	0		
備品購入費	100,000		100,000	560,670	△ 460,670	録音室パソコン	
図書購入費	0		0	0	0		
施設賠償責任保険	5,000		5,000	4,120	880		
職員等研修費	0		0	0	0		
振込手数料	15,000		15,000	100,174	△ 85,174	インターネットバンキング手数料、両替手数料	
リース料	121,480		121,480	121,440	40	印刷機、大判プリンター、AED	
手数料	0		0	0	0		
地域協力費	0		0	0	0		
その他	970,000		970,000	1,217,000	△ 247,000	租税公課	
事業費	155,000	0	155,000	155,000	0		
自主事業費（指定管理料充当の自主事業）	155,000		155,000	155,000	0		
管理費	12,361,760	1,454,570	13,816,330	12,725,275	1,091,055		
光熱水費	2,347,000		2,347,000	1,314,593	1,032,407		
清掃費	1,460,000		1,460,000	1,457,500	2,500		
修繕費	300,000	56,653	356,653	356,653	0		
機械警備費	270,600		270,600	270,600	0		
設備保全費	840,710	0	840,710	834,956	5,754		
空調衛生設備保守	182,710		182,710	182,710	0		
消防設備保守	22,000		22,000	22,000	0		
電気設備保守	0		0	0	0		
害虫駆除清掃保守	0		0	0	0		
駐車場設備保全費	0		0	0	0		
その他保全費	636,000		636,000	630,246	5,754	RISO印刷機保守料	
共益費	6,086,400	1,397,917	7,484,317	7,484,317	0	ファーストブレイス横浜管理費等	
その他	1,057,050		1,057,050	1,006,656	50,394	排水管洗浄、HP管理費等	
公租公課	0	0	0	0	0		
事業所税	0		0	0	0		
消費税	0		0	0	0		
印紙税	0		0	0	0		
その他	0		0	0	0		
その他	0		0	0	0		
支出合計	25,347,629	1,454,570	26,802,199	26,783,956	18,243		
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	155,000	0	155,000	155,000	0	
自主事業 収支	△ 155,000	0	△ 155,000	△ 155,000	0	

管理許可・目的外使用許可に関わる収入	100,000	0	100,000	55,372	44,628	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	21,120	0	21,120	21,120	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	78,880	0	78,880	34,252	44,628	

※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。