

令和6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)場の提供を通した関係性の構築・利用団体支援

利用団体からいただいたご意見・ご要望を事務局内で共有し、改善に取り組みました。

また、利用団体からの問い合わせは、職員間で情報共有をし、関連機関等のご案内をしています。団体への参加・見学希望は、速やかに団体へお繋ぎしました。

新規登録を検討されている団体や初回の利用時には、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される方が多いため、事前に使用の希望有無をお聞きして、スムーズにご利用できるよう対応しました。

(2)拠点の利用促進に関すること

6か月先の拠点利用予約については月初の電話受付のみならず、窓口での申込書による受付を継続しており、各団体がより予約しやすい方法を取り入れました。

また、貸室予約状況について、原則、毎日ホームページを更新し、利用者が最新予約状況をインターネットから確認できるようにしました。

貸室の予約希望が重複した際には、代替案を提示し、空室を削減し有効活用されるよう調整を行いました。

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9団体が登録をしました。

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	210	221	139	69.1%	74.5%	49.0%
多目的研修室	193	187	207	79.4%	77.0%	85.2%
点字製作室	130	142	95	53.5%	58.4%	39.1%
録音室	6	15	8	2.5%	6.2%	3.3%
対面朗読室	127	164	136	52.3%	67.5%	56.0%

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	36	62	17	58.0%	90.0%	28.0%
多目的研修室	31	43	35	62.0%	86.0%	70.0%
点字製作室	18	34	4	36.0%	68.0%	8.0%
録音室	0	24	0	0%	48.0%	0%
対面朗読室	23	42	8	46.0%	84.0%	16.0%

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	52	53		66.7%	71.2%	
多目的研修室	62	52		93.9%	78.8%	
点字製作室	46	28		69.7%	42.4%	
録音室	0	36		0%	54.5%	
対面朗読室	51	45		77.3%	68.2%	

(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

窓口満足度調査では202名にアンケートを実施し、各項目の平均点が4点満点中3.8以上と高い評価を頂きました。また、窓口満足度調査を日々の施設運営の向上に活かしました。

イ 拠点内設備の更新

利用者の意見を受け、多目的トイレにおむつ用のゴミ箱を設置しました。

また、男性トイレの水石鹼入れが故障したため交換をしました。

団体交流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えを行いました。次年度以降も順次張替えの予定です。

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。

また、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張替え作業を行い、正しい情報を提供するように努めました。

また、障害当事者それぞれの要望にお応えできるよう、丁寧な聞き取りを心掛けました。

エ 感染予防対策

来会時に消毒及び手洗いの励行を行い、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防止に努めました。

(4)利用調整会議等の開催

令和7年2月14日に利用調整会議を開催しました。拠点を快適に利用していただくためのルール等を事務局からお伝えしました。また、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。

利用調整会議の後半は次年度のロッカー・メールボックス貸出について団体立ち合いのもと協議を行いました。

開催実績	令和7年2月14日
参加団体数	31団体 37名

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。また、会員より「ボランティア活動の現場見学や体験をしてみたい」「他の人におすすめするために、まずは活動を見てみたい」というご意見を踏まえ、分科会所属施設・団体相互の見学会を開催しました。

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 ボランティア依頼および登録者を一覧にまとめ、職員に共有しました。

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7年2月 各900部）。広報紙では、ボランティア・講座の募集だけでなく、実施した講座の報告も掲載し、ボランティアに関心を持ってもらえるように努めました。

② 令和6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）では、空いた時間に気軽にできる身近なボランティア活動を紹介しました。

イ ホームページの活用

ホームページのトップページにボランティア募集情報や講座情報などを掲載しリアルタイムな情報を提供しました。ボランティア団体の活動紹介を掲載しました。

ウ 拠点内にボランティア情報コーナーを設置し、ボランティアに関するチラシ・ポスターを配架・掲示しました。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

ア 登録状況（R7.3月末時点）

個人：新規43人 累計185人
団体：新規7団体 累計89団体
相談件数：414件
依頼件数：229件
紹介件数：172件

紹介人数：440 人

調整数：1,706 件

※令和5年度末に個人登録者の更新調査を行ったため累計登録者数が減少しています。

イ 障害児者の移動に伴う制度対象外の相談に対応していけるよう移動情報センター部門と情報共有を図り連携して進めています。また、ボランティア登録に来所された方にガイドボランティア（移動支援ボランティア）を紹介するなども行っています。ガイドボランティア紹介5人。

ウ 新システム導入に伴い、新規の依頼および登録者の情報を地区担当とスピーディーに共有できるようになりました。これにより、新規登録ボランティアにボランティア活動をコーディネートする際、ボランティアセンターに依頼がきていない地域活動を提案したりと紹介できる活動の幅が広がりました。

エ ボランティア相談を調整する Kintone アプリが導入され、相談が入った際、職員との情報共有がスピーディーに行えるようになりました。

登録人数	個人	新規	43
		累計	185
	団体	新規	7
		累計	89
相談件数			414
依頼件数			229
紹介人数			440
調整数			1706

(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移動情報センターと共催で、車いす体験講座[1回：5人参加]、視覚障害者の誘導講座[1回：6人参加]を開催しました。

令和7年2月にスマホサポーター養成講座をボランティア団体と共催で開催しました。[3回：7人参加]

②夏休みに学生を対象としたボランティア体験講座を、4地域ケアプラザと共催で開催しました。オリエンテーション後は、配食ボランティアグループのお弁当に添える手紙づくり、ケアプラザが実施する子育てサロンや高齢者向け事業等の活動でボランティア体験を行いました。[21人参加]

③神奈川大学の学生向けに区内で行われているボランティア活動の紹介を行いました。今年度は授業の課題ではなかったため申込は少なかったですが、申込のあった3名からは、普段関わることのなかった活動に参加し良い経験になったとの感想をいただいています。

④ボランティアの学び舎シリーズとして、ボランティア交流会を開催しました。ゲームを用い、多様な価値観を学びました。また、各々が活動しているボランティア活動を紹介し合いました。[14人参加]

⑤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。リピーターも多く、西区内にある専門学校の生徒も参加してくれています。[2回：

22人参加]

⑥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今年度も実施しました。黙々とやる活動が男性に好評のようで、こちらの活動もリピーターが多い活動となっています。

イ ボランティア活動支援

ボランティアグループ等に助成金の配分、団体主催講座への協力、定例会参加等を通して活動支援を行いました。

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

にこまちプランの推進と次期計画策定に向けて、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）において現計画の振り返りと意見交換をしました。また、当事者の声を発信したり（高齢、障害）、活動見学会（児童、ボランティア）を開催し、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、交流を図ったりしました。

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っています。区民まつりでは区・区社協・地区社協が連携し住民に活動を周知しました。

ケアプラザの各種会議等に参加し、また、当会の分科会等にコーディネーターに参加していただくことで連携して地域づくりを進めています。また、地域センター会議の事務局として参加し、区内の高齢・障害・子どもに関わる団体と連携して支援にあたりました。

(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4年目として、プラン推進と次期計画策定に向けて、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地区懇談会の開催

③目標に関わる団体からのヒアリング

④本会課題別分科会・種別分科会における計画の振り返りおよび意見交換

（※）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、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 職員の研修について

①市社協の職員研修

7月 5日 ハラスメント研修

12月 9日 コンプライアンス研修

1月 31日 障害者雇用促進研修

②所内研修

4月 22日・26日 個人情報保護研修

コンプライアンス研修

10月 29日 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）や非常勤職員も含めた職員全体研修（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グループウェア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 ３か月に１回実施

・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） 週１～２回実施

・拭き掃除 週１回実施

・定期清掃 年６回実施

カーペット洗浄 年２回実施（７月・１月）

床面清掃・ワックス仕上げ 年１回実施（７月）

ガラス清掃（内面のみ） 年１回実施（５月）

ブラインド清掃 年１回実施（９月）

照明器具清掃 年１回実施（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機会と捉えて速やかに職員間で共有し、誠実に受け止めて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

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、解決を諮ることとしています。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ています。

③ 苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法

苦情受付担当者名と苦情実務担当者名、苦情解決までのフロー図、ご意見ダイヤル（横浜市コールセンター）の番号を拠点内に掲示しています。また、拠点内団体交流室に「ご意見箱」を設置しています。

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、緊急連絡表を作成するとともに「事故対応マニュアル」を整備、更新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。また、事務所が入居するビルの防災センターと平時より連絡体制を整えています。令和6年度の職員全体研修では防災センター職員より当ビルの防災体制について講義を受けました。

④ 事故防止への取り組み

防災訓練を2回実施し、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）、火災発生時の役割分担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適切に対処できるよう「事故対応マニュアル」を備え、各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。個人情報各パソコンには保存せず、社協共通サーバーに保存し、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、トイレッ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。また、フードドライブ活動（食料支援）では家庭等における余剰食品等を集め、地域団体や生活困窮者へ配分し、フードロス削減の啓発と食品の有効活用を行いました。

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 6 年度 横浜市西区福祉保健活動拠点 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	25,146,670	2,400,034	27,546,704	27,546,704	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	451,120	0	451,120	634,902	183,782	
印刷代	330,000		330,000	554,345	224,345	
自動販売機手数料	100,000		100,000	59,437	40,563	
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	0	
収入合計	25,597,790	2,400,034	27,997,824	28,181,606	183,782	

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	11,401,430	99,236	11,500,666	10,856,755	643,911	
給与・賃金	10,226,430	99,236	10,325,666	9,176,217	1,149,449	
社会保険料	880,000		880,000	829,728	50,272	
通勤手当	60,000		60,000	578,982	△ 518,982	
健康診断費	8,000		8,000	4,928	3,072	
勤労者福祉共済掛金	7,000		7,000	6,000	1,000	
退職給付引当金繰入額	220,000		220,000	260,900	△ 40,900	
事務費	1,670,600	0	1,670,600	3,073,906	△ 1,403,306	
旅費	0		0	0	0	
消耗品費	209,000		209,000	645,829	△ 436,829	コピー用紙・トイレットペーパー・事務用品・新聞代等・器具什器費
会議贈い費	20,000		20,000	16,076	3,924	利用調整会議（手話通訳）
印刷製本費	80,000		80,000	99,000	△ 19,000	利用申請書印刷
通信費	189,000		189,000	444,127	△ 255,127	電話・インターネット・郵便代・システム関連経費
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	0		0	0	0	
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	66,540	△ 51,540	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	1,010,000		1,010,000	1,655,654	△ 645,654	租税公課・収入印紙・広報費・分担金
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	12,370,760	2,300,798	14,671,558	14,095,945	575,613	
光熱水費	2,176,050		2,176,050	1,498,769	677,281	
清掃費	1,460,000		1,460,000	1,457,500	2,500	
修繕費	300,000	241,200	541,200	541,200	0	
機械警備費	270,600		270,600	270,600	0	
設備保全費	854,710	0	854,710	851,338	3,372	
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	650,000		650,000	646,628	3,372	RISO印刷機保守料
共益費	6,086,400	2,059,598	8,145,998	6,086,400	2,059,598	ファーストブレイス横浜管理費等
その他	1,223,000		1,223,000	3,390,138	△ 2,167,138	排水管洗浄費、第三者評価受審、配管更新工事費等
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	25,597,790	2,400,034	27,997,824	28,181,606	△ 183,782	
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	59,437	40,563	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	38,317	40,563	

※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。