

令和3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いました。発行した広報誌「福祉いそご」（区内全戸配布）において、第4期磯子区地域福祉保健計画の特集を組み、計画の内容について事例をあげて紹介しました。また、コロナ禍における地区社協の状況なども紹介しました。ほかに、登録ボランティアの方に編集していただいた拠点及び登録団体を紹介する動画を拠点内のモニターで再生し、来館者への周知を開始しました。拠点紹介の動画は社協のホームページ上にも掲載し、拠点の周知に努めました。

また、利用調整会議において、コロナ禍における注意点について研修会を行い、拠点を安全に利用するための情報共有を行いました。今年度もそれぞれの団体PRの時間をとり情報交換を行い、コロナ禍における各団体の悩みや現状などを共有し、各団体の連携を促しました。

団体登録更新処理に合わせ、貸出用のロッカーを見直し、公平な利用のために、利用場の抽選を行いました。

(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。

登録ボランティアの協力を得て、拠点のPR動画を作成し、ホームページの掲載のほか、拠点内のモニターで再生し、来館者への周知を開始しました。

また、タウンニュースに年2回社協の広報を掲載しており、拠点のPR、活動団体の紹介等を掲載しました。

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	108	127	38	41.3	46.2	15.4
多目的研修室	91	95	7	36.8	38.5	2.8
点字製作室	68	82	8	27.1	32.4	3.2
録音室	74	71	5	30.0	28.7	2.0
対面朗読室	68	103	11	23.9	38.1	4.5

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	25	22	5	19.5	17.8	9.8
多目的研修室	52	53	0	21.2	18.6	9.8
点字製作室	7	13	0	44.1	44.9	0
録音室	38	38	1	44.1	44.9	4.2
対面朗読室	10	21	2	5.9	11.0	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、99名から回答を得ました。いただいた意見の中に、コロナ禍で利用制限のある中、感染防止の為に努力しているというコメントをいただきました。利用団体の協力のもと、今年度も拠点利用者でのコロナ感染はなく安全に運営することができました。また、今年度も数件、窓口で誰に声をかけたらいいいのかとまどう、聞く態度を示してほしい等のご意見をいただきましたので、全職員で窓口対応を優先することを再度確認しました。
- ・ 利用調整会議で拠点予約スケジュール表を配り、計画的な拠点の利用をアピールし、また、夜間休日の活用の周知を行いました。
- ・ 横浜市社会福祉協議会（以下、「市社協」と言う。）主催の人権研修を職員、非常勤職員全員が受講し、接遇の向上を図りました。
- ・ 職員の受付業務が統一したものになるよう、拠点運営マニュアル、対応手順などの見直しを行いました。

(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開催し、利用方法の確認等のほか、コロナ禍における注意点等について研修会を行いました。また、登録団体の紹介・PRなどをおして団体間の情報交換を図りました。

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、受付窓口に設置し、5階フロアにも掲示し、各団体のPRを行いました。

開催実績	11月4日(木)
参加団体数	20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

・ 窓口で寄せられる相談や、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、事務局内で共有しました。コロナ禍の中、ボランティアの受け入れ状況のヒアリングを行い、情報収集に努めました。ほとんどの施設がボランティアの受け入れを見合わせている中、オンライン傾聴など新たな活動を支援しました。

・ 区内地域ケアプラザと情報共有を図り、地域連携の観点からケアプラザのちょっとしたボランティア団体に繋げる等、支援が必要だと思われる相談に関しても地域包括支援センターなどに繋げることで必要な支援を受けられるよう他機関との連携強化

に努めました。

(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。
- ・上記ニード情報のほか、ツイッターなどSNSを利用した情報発信を行いました。また、区社協広報紙「福祉いそご」（他地域情報誌を含め年3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。令和3年度に完成した第4期地域福祉保健計画についての特集を組み、事例を交えて紹介しました。
- ・講座情報等をホームページに掲載し、ボランティア登録をされていない方にも広く周知するよう努めました。

(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、区や地域ケアプラザ、障害者施設等他機関や制度等の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の休館日以外毎日受付を行いました。また、コロナ禍で活動が少ない中、ボランティア活動を希望する方の支援、調整を丁寧に行いました。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っています。
- ・令和3年度登録人数は個人・団体含め、27名の増がありました。ボランティア依頼は、依頼（70件）、紹介（39件）、調整（2件）で、昨年同様減少の傾向にあります。減少の理由は、コロナウイルスによる活動制限によるもの、施設の入館制限やイベント中止によるものです。
ボランティア依頼のうち、移動に関するものは移動情報センターのガイドボランティア事業で集計しています。事業同士の連携を密にすることで継続して対応しています。ガイドボランティア登録者数55人、外出に関する相談件数125件、ボランティア調整に関する相談は支援対象者およびガイドボランティア登録者合わせて316件でした。

登録人数	個人	新規	26
		累計	309
	団体	新規	1
		累計	55
相談件数			70
依頼件数			70
紹介人数			39
調整数			2

(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を行う予定でしたが、コロナ感染拡大防止のため実施を見合わせました。
- ・平成30年度から令和元年度にかけて、傾聴ボランティア講座に参加した方でのグループ化を目指し、月1回定期的に集まり勉強会等を行っていましたが、コロナウイルスの影響でグループ活動を見合わせています。現在は、活動できるボランティアのみ、引き続き活動をしています。
- ・中途障害の当事者理解のため、「夏休みポッチャ講座」を開催し、22名の参加がありました。
- ・ふれあい型食事サービス連絡会やこ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画し、連携強化と活動への支援を行うことができました。(再掲)
- ・令和4年度の録音ボランティア入門講座の録音ボランティア団体との共催のため、打ち合わせと、区民への周知を行いました。

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の連携を意識したPRを行ったことで、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となりました。
- ・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)、4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。また広報誌やPR動画を通じて、寄付や拠点の啓発を行うなど、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」に向けた検討を行いました。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

- ・コロナ禍で生活相談が多い中、こども食堂や、配食団体の活動、また、生活に困窮している個人の支援のため、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、団体や地域ケアプラザ、地区社協と共催で、コロナ禍において生活に困窮している方に食品配分会を開催しました。併せて寄付の募集も行ったところ、個人、企業ともに寄付者も増えています。(再掲)
- ・第4期磯子区地域福祉保健計画の推進や策定を通して、各地区の福祉課題の把握や検討に参画しました。
- ・平成29年から多数立ち上がったこども食堂が安定的に運営されるように、連絡会による情報共有を行うとともに、企業等に協力を呼びかけ、食材提供や寄付につなげました。また継続的に運営の相談援助を行いました。

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。
- ・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。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、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、全職員で人権研修動画を視聴し、知識を深めコーディネートの相談対応の向上に努めました。

- ・拠点運営マニュアルを今年度も見直し、整備し業務の標準化を図りました。

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

「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

<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・女子トイレ内部品交換修理、屋上防水部分補修工事、誘導灯機器更新、5階男子トイレ排水管つまり修理

<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。

<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>

「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」を整備し、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ました。

<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、11月11日(木)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>

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>

個人情報の保護に関する法律や横浜市個人情報の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

<ごみ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、適切な分別によりごみ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。拠点各室にはごみ箱を置かず、利用者にごみ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、各種資源ごみ（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。

令和3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	16,761,000	42,807	16,803,807	16,803,807	0	横浜市より(補正額：小修繕補償追加)
自主事業収入(指定管理料充当の自主事業)	0	0	0	0	0	
雑入	100,000	0	100,000	119,685	△ 19,685	
印刷代	100,000	0	100,000	69,685	30,315	コピー機・リソグラフ・大判プリンター利用
自動販売機手数料	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	50,000	△ 50,000	フードバンク(市社協受託金)
その他	15,000	0	15,000	0	15,000	
収入合計	16,876,000	42,807	16,918,807	16,923,492	△ 4,685	

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	10,770,000	0	10,770,000	10,635,319	134,681	
給与・賃金	7,970,000	0	7,970,000	8,826,528	△ 856,528	
社会保険料	727,000	0	727,000	1,110,394	△ 383,394	
通勤手当	1,800,000	0	1,800,000	438,358	1,361,642	
健康診断費	0	0	0	7,639	△ 7,639	
勤労者福祉共済掛金	23,000	0	23,000	6,000	17,000	
退職給付引当金繰入額	250,000	0	250,000	246,400	3,600	
事務費	1,054,000	0	1,054,000	1,387,681	△ 333,681	
旅費	0	0	0	0	0	
消耗品費	530,000	0	530,000	392,321	137,679	トイレットペーパー、コピー用紙、消毒用品
会議随費	3,000	0	3,000	0	3,000	
印刷製本費	0	0	0	0	0	
通信費	266,000	0	266,000	259,710	6,290	電話代@219,735、ポスティング@19,800、郵便・メール便@20,175
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	0	
その他	0	0	0	0	0	
備品購入費	0	0	0	470,690	△ 470,690	検温器、大判プリンター
図書購入費	0	0	0	0	0	
施設賠償責任保険	16,000	0	16,000	10,000	6,000	
職員等研修費	0	0	0	0	0	
振込手数料	0	0	0	0	0	
リース料	239,000	0	235,000	234,960	40	コピー機リース料@27,720、印刷機リース料@137,280、AEDリース料@
手数料	0	0	0	0	0	
地域協力費	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	20,000	△ 20,000	PR動画作成謝金
事業費	515,000	0	515,000	157,359	357,641	
自主事業費(指定管理料充当の自主事業)	515,000	0	515,000	157,359	357,641	ボランティア関連事業@157,359
管理費	3,774,000	42,807	3,816,807	3,618,999	197,808	
光熱水費	991,000	0	991,000	950,016	40,984	電気代@668,807、ガス代@281,209
清掃費	1,330,000	0	1,330,000	1,371,948	△ 41,948	日常清掃及び定期清掃@1,371,948
修繕費	150,000	42,807	192,807	342,807	△ 150,000	
機械警備費	60,000	0	60,000	38,677	21,323	
設備保全費	435,000	0	435,000	402,828	32,172	
空調衛生設備保守	230,000	0	230,000	146,360	83,640	空調設備保守@78,408 空気環境測定@67,952
消防設備保守	35,000	0	35,000	53,905	△ 18,905	
電気設備保守	0	0	0	46,182	△ 46,182	
害虫駆除清掃保守	0	0	0	4,792	△ 4,792	
駐車場設備保全費	0	0	0	0	0	
その他保全費	170,000	0	170,000	151,589	18,411	昇降機保守@128,065、自動ドア保守@
共益費	0	0	0	0	0	
その他	808,000	0	808,000	512,723	295,277	コピー機保守@306,201、紙折り機保守@39,600、センター休日経費@49,248、ゴミ処分@74,127、消防設備@17,410、電気設備点検@26,137
公租公課	763,000	0	763,000	769,200	△ 6,200	
事業所税	0	0	0	0	0	
消費税	763,000	0	763,000	769,200	△ 6,200	
印紙税	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
支出合計	16,876,000	42,807	16,918,807	16,568,558	350,249	
差引	0	0	0	354,934	△ 354,934	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	515,000	0	515,000	157,359	357,641	
自主事業 収支	△ 515,000	0	△ 515,000	△ 157,359	△ 357,641	

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)による横浜市への支出
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。