

令和4年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

神奈川区福祉保健活動拠点

事業報告

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

- ①福祉保健活動拠点（以下「拠点」という）利用時や窓口対応等を通じて、利用団体の活動状況や活動における課題の把握等に努めました。
- ② 利用調整会議については、1月末に3年ぶりに対面で開催しました。利用団体の活動場所確保の問題、メンバー高齢化、担い手不足等の課題を共有しました。また、以前から継続している「おてらおやつクラブ」からの寄付物品配分にあたっては、拠点利用登録団体等へ配分することで、活動を支援するとともに関係性の構築に努めています。「おてらおやつクラブ」の方が直接団体へ寄付物品をお持ちいただくこともあり、団体相互の顔つなぎにもなりました。
- ③「新しい生活様式」を踏まえた各団体の取組共有やつながりづくりについて、ICTを使用することも検討しましたが、高齢化等により対応しきれない団体もあるため、年一度の対面会議も継続しつつ、引き続き検討をします。

(2) 拠点の利用促進に関すること

- ① ホームページ掲載のほか、施設間連携会議等の場を通して拠点機能の周知を図り用促進と稼働率向上に努めました。コロナ明けで活動を再開した団体が多かったことまた使用許可申請書の提出への声掛けを徹底したため稼働率向上に繋がりました。
- ② ホームページで空室状況を公開し、タイムリーに更新作業を行い利便性向上を図りました。
- ③ 地域ケアプラザや区民利用施設等の施設間連携である「宿場まつりグループ事業」施設間連携「Route7（ルートセブン）プロジェクト」の一環である「キャンドルナイト」については、今年度は各施設での開催に加え、神大で一斉点灯日を設けました。（11/25）6月に施設間連携会議に出席しました。今後も区民利用施設との連携を通じて拠点機能の周知を図ります。

■延べ利用件数 2,021件 ■年間平均稼働率 39.4%

令和4年度 実績

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	105	155	105	41.6%	62.6%	42.4%
多目的研修室	156	172	209	63.8%	64.6%	86%
点字制作室	47	70	32	19.3%	28.8%	13.2%

録音室	123	90	0	50.6%	37.0%	0%
対面朗読室	90	105	106	37%	43.2%	43.6%

土日祝	利用件数			利用率 (利用件数/総貸出件数)		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
団体交流室	33	32	5	27.6%	26.7%	9.8%
多目的研修室	71	79	35	65.6%	68.5%	68.6%
点字制作室	17	15	4	15.1%	13.8%	7.8%
録音室	30	22	0	27.6%	18.9%	0%
対面朗読室	55	44	11	48.6%	38.4%	21.6%

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

- ① 日常の窓口対応、年間を通じたご意見箱の設置、窓口満足度調査（11月実施、回答者数220名）を活用して、利用者の要望やご意見等を聴取する機械を設け、利用者ニーズに即した拠点運営に努めました。
- ② 職員の対応についても、常に利用者の立場に立ち、心地よく利用できる対応を心がけるとともに、昼休み時間も含めて窓口担当（電話対応含）を配置し、迅速で丁寧な対応に努めました。
- ③ 市社協主催（9月実施）の「苦情相談対応研修」に参加しました。職員会議内で伝達研修を実施し職場全体で共有を図ることで接遇の質向上に努めました。
- ④ 配架用ラックを使用し新しい情報が皆様が届くよう整備しています。常設しているご意見箱の上半期受付件数は0件でしたが、館内掲示や利用調整会議等で引き続き周知を行います。あわせて、日常の窓口対応等の中でもご意見やご要望を受け付ける体制を整えています。ホームページに関しては現在ウェブアクセシビリティ対応としてホームページデザイン変更をしました。

(4) 利用調整会議等の開催

- ① 拠点利用上の課題や連絡事項の案内・周知に加え、拠点を活用して利用団体の横のつながりを構築し、課題共有や相互理解を深めることを目的として、3年ぶりに対面での利用調整会議を1月末に開催しました。（コロナ感染対策のため各団体1名迄とし22団体参加）
- ② 日常の窓口対応等を通じて、利用団体との関係性を築き、団体の活動における課題等の把握に努めました。あわせて、必要に応じてボランティアセンターをはじめとする各事業担当と情報共有を図り、ネットワークを活かした活動支援に努めました。
- ③ 8月に消防によるAED使用方法に関する講習を行い、緊急時対応に備えました。自主防災訓練については、2月施設連絡会で避難経路や消防設備等の確認を行いました。

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

- ①職員が地域に出向き会議等で得た情報を移動情報センター・あんしんセンター・子ども支援事業等と適宜共有し連携しながら対応を行いました。(移動情報センターでは対応できない依頼をボランティアセンターで対応する等)
- ②昨年に引き続き、依頼者に確認の上、その後の身近な地域での見守り等につながるよう、依頼者の近隣地区の民生委員や自治会役員、地区ボランティアセンターへ情報提供を行いました
- ③ボランティアセンターに寄せられた依頼などの個別ニーズを地区別グループ会議や包括カンファレンスなどで共有しました。また必要に応じて民児協やボランティアグループと連携し、地域支援につながるよう調整しました。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ①6月、12月に広報紙「はばたき」を発行し、登録ボランティアや利用団体へ、本会の新体制情報や活動に関する情報、新規ニーズ・担い手発掘の新たな情報を発信しました(500部発行)。また、区役所やケアプラザなどの関係機関(計20施設)へ配布し、広く周知を図りました。内容はボランティアセンター主催の勉強会実施報告と、区内ボランティアグループ活動の紹介を掲載しました。
- ②地域の会議や地区別支援グループ会議などで、入門講座の開催案内やボランティアに関する情報提供を行いました。
- ③ホームページに掲載しているボランティア募集团体に掲載内容の確認を行い、定期的に更新しました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

- ①移動情報センター・あんしんセンター・子ども支援事業等と連携しながら対応を行いました。(移動情報センターでは対応できない依頼をボランティアセンターで対応するなど)
- ②③昨年に引き続き、依頼者に確認の上、その後の身近な地域での見守り等につながるよう、依頼者の近隣地区の民生委員や自治会役員、地区ボランティアセンターへ情報提供を行いました。4月開催の地域交流コーディネーター連絡会に出席し各ケアプラザのボランティア受入状況や対応についてヒアリングしました。また区社協に依頼があり対応したケースについて事例紹介をしました。
- ④ボランティア活動希望者に地域の子どもの居場所づくりを行っている団体を紹介しました。(実績4件)

			令和4年度実績
登録人数	個人	新規	30
		累計	175
	団体	新規	5
		累計	56
相談件数			768
依頼件数			55
紹介人数			104
調整数			88

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

①ボランティア入門講座を、移動情報センターと共催で5・9・11月に入門講座を開催しました。計11名参加され、9名がボランティア登録されました。

②ボランティア交流会を8月に実施しました。6名の参加がありました。コロナウィルス対策も考慮し、障害に関する映画の上映会とガイドボランティア間で情報交換を実施しました。11月に「精神・知的障がい理解」をテーマにボランティア勉強会を開催しました。

③上半期、ケアプラザ等からの依頼はありませんでしたが、1ケアプラザから、検討しているとの返答がありました。各地区ケアプラザにはボランティアセンター情報紙を配付する等し情報提供しました。

④菅田地域ケアプラザと共催で「ガイドボランティア育成講座」を1月、2月に各1回ずつ開催しました。（1月は当事者団体で啓発活動をしているボランティアグループを招いてお話しいただきました。2月は移動情報センターの事業を説明し実際にガイドボランティア、支援対象者のご家族をお招きしお話しいただきました。）

⑤各地区ボランティアセンターの定例報告会に出席し、情報収集などを行いました。

⑥上半期は三ツ沢地域ケアプラザ、片倉三枚地域ケアプラザ主催のサロン連絡会に参加しました。下半期は神之木地域ケアプラザ主催のサロン連絡会、わかたけ苑（羽沢）主催サロン連絡会に参加しました。

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

①寄せられた相談や依頼については、内容に応じて地区ボランティアセンター等へつなぎ、区ボランティアセンターと各地区で活動するボランティアグループ等との連携強化を図りました。

②地区支援ミーティング、各地域包括支援センターのカンファレンス、及び地域活動交流コーディネーター・生活支援コーディネーターの各連絡会を通じて、個別ニーズや地域課題把握に努めました。また、職員会議や記録回覧等により職員間での情報共有を図り、区域・地区のニーズを繋げた事業展開について模索しました。

③自立支援協議会の各会議に出席し関係機関の連携に努めました。

④施設間連携会議への出席の他、施設間連携の一環である「宿場まつり実行委員会」「Route7プロジェクト」に参画し、拠点機能の周知を図るとともに、連携強化に努めました。

⑤ホームページや広報紙等を通じて、ボランティアセンター事業の周知を図りました。

⑥区民活動支援センターと情報交換の場（2カ月に1回開催）を作り、それぞれの相談状況などを確認しました。今後も年に数回継続して実施予定です。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

①ボランティアセンターへ相談に来た方に、お住いの地域のボランティアグループを紹介しました。菅田地域ケアプラザと共催で「ガイドボランティア育成講座」を1月、2月に各1回ずつ開催しました。（再掲）

②連絡会について、新型コロナウイルスの影響により、開催できませんでした。

③「キャラバンメイト連絡会」に職員が出席し、情報収集をして。また、Co連絡会にて共有をしました。

④ボランティアセンターに寄せられた依頼の分析（エリア、個別ニーズ、依頼者、対象者等）が途中となっていますので、次年度は完成させたいです。

4 その他

職員の体制・育成

<職員体制>

常勤職員 1名 非常勤職員 6名

<育成>

横浜市社会福祉協議会の人材育成計画に基づき、人事考課制度を全常勤職員に対して実施しています。

研修については、年間研修計画に基づき実施される各種内部研修をはじめ、業務に必要な外部研修へ積極的に参加します。

あわせて、非常勤職員に対しては、接遇研修等を通じて接遇・マナー向上に努めるとともに、必要に応じて内部研修を実施します。

また、研修に参加した職員は伝達研修を行い、職員間での共有を図ります。

5 施設の適正な管理・運営について

(1) 施設の維持管理について

<開館時間>

平日・土曜 午前9時から午後9時まで

日曜・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。

<施設・設備の保守点検、小破修繕>

施設を快適・安全に利用いただくため、「施設管理者点検マニュアル」「施設保全の手引き」等に基づき、施設の点検・確認を行います。また、消防設備など法定点検が必要な設備・専門家による点検が必要な機器等については、業者に委託し点検・保守を行います。点検・保守により不具合が発見された場合は速やかに区役所へ報告し対応を協議のうえ、修繕を実施します。

<建物・設備の保守点検>

エレベータ点検	内容：エレベータ（1台）の点検保守	回数：月1回
自動ドア点検	内容：自動ドア（6台）の点検保守	回数：年4回
シャッター点検	内容：電動シャッター（4か所）の点検保守	回数：年2回
消防設備点検	内容：各種消防設備の点検保守	回数：年2回
自家発電設備点検	内容：自家発電設備の点検保守	回数：年1回
空調機器点検	内容：空調機器の点検保守	回数：年2回
冷温水発生機点検	内容：冷温水発生機の点検保守	回数：年2回
冷却塔巡視点検	内容：冷却塔の物理的、科学的洗浄 レジオネラ属菌検査	回数：年6回 回数：年2回
設備総合巡視点検	内容：各種機器の巡視点検等	回数：月1回
自家用電気工作物点検	内容：高圧変電設備の遠隔等保守点検	回数：年6回
受水槽清掃・点検	内容：受水槽の清掃・点検	回数：年1回
機械式駐車設備点検	内容：機械式立体駐車場の点検保守	回数：年6回
植栽管理	内容：外周部等植栽管理	回数：年1回

<清掃業務について>

日常清掃 内容：トイレ、廊下等の清掃 回数：週3回程度

定期清掃 内容：床清掃等全館の清掃 回数：月1回

<警備業務について>

閉館時の不法侵入や火災等の災害に備え、警備業務用機器の作動開始から作動解除まで実施します。

（平日・土曜の午後9時～翌日8時45分、日曜・祝日の午後5時～翌開館日8時45分、年末年始は終日）

(2) 苦情受付体制について

<苦情受付体制・方法>

「本会苦情解決規則」、「苦情相談対応マニュアル(市社協発行)」にもとづき、苦情解決責任者(事務局長)並びに苦情受付担当者を置き、苦情の改善・解決を行う体制を整えています。

<苦情への対応手順>

苦情があった場合には、次の流れで解決、対応を図ります。また、必要に応じて、市社協に設置されている苦情解決調整委員等と連携し、改善・解決にあたります。

(苦情の受付)→苦情受付担当者→苦情解決責任者(事務局長)→苦情解決推進チーム→苦

情解決調整委員（第三者委員）

<苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

「苦情解決制度のご案内」（苦情窓口のご案内）を施設内に掲示し、市民・利用者等に周知します。そのほか、横浜市福祉調整委員会、運営適正化委員会（神奈川県社協）等にも苦情申し出の窓口がある旨、周知を行います。

(3) 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>

本会業務継続計画、危機管理マニュアル、消防計画において緊急の事態が起こらないように、また、起こった場合の対応方法について定めています。緊急時には、管理運営責任者への連絡を行い、管理職不在時の代行者も危機管理マニュアルのなかに定めています。併せて職員連絡網を整備し、緊急時に備えています。

<職員の役割分担>

火災の際には、消防計画に基づき防火管理者指揮の元、通信連絡班、初期消火班、避難誘導班、応急救護班とそれぞれ役割を分担し対応します。

事件の際には、危機管理マニュアルにもとづき被害拡大防止、けが人救助、警察への連絡を優先し、対応します。

大規模災害時には、業務継続計画にもとづき、施設の安全点検を行うとともに、災害ボランティアセンター開設に向け、施設設備の点検や必要な機器の準備等を行い、災害ボランティアセンターの開設決定に備えます。

<地域や関係機関との連携体制>

年2回は一と友神奈川全館で各施設連携のもとに全体防災訓練を神奈川消防署指導により実施します。避難誘導、非常放送、初期消火訓練、避難はしご操作、設備機器復旧訓練等を実施します。重ねて防災関連の研修(AED操作訓練等)も各施設と連携して実施します。

<事故防止への取り組み>

日常的に館内の避難経路や非常灯点灯、危険物の有無等を職員が確認し、緊急時に事故のないよう整えます。加えて、防犯ならびに事故防止の観点から、閉館時には、2階福祉保健活動拠点入口にある引き戸を施錠します。

(4) 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>

「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」に適正な取り扱いに関する必要事項を定めています。また、市社協が発行した「個人情報取り扱いマニュアル(基礎編)」を活用し、適正な運営を図ります。

<マイナンバーへの対応>

「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」「本会の保有する特定個人情報取扱要綱」に適正な取り扱いに関する必要事項を定めています。また、市社協が発行した「個人情報取り扱いマニュアル(基礎編)」を活用し、適正な運営を図ります。

<職員への周知>

市社協が実施する「個人情報保護研修」を職員全員が受講する研修と位置づけ、個人情報の適正な取り扱いについて、職員に周知を図ります。

<日常の取組>

取得した個人情報は適切に管理し、不要となった場合は必ずシュレッダーで裁断して廃棄するなど適正に取り扱います。個人情報を取り扱うパソコンについても適正な取り扱いを行います。

(5) 環境への配慮及び取組について

<ゴミの発生抑制に関する取組み>

「ヨコハマ3R夢プラン」に基づき、ゴミの発生抑制を行うとともに、利用団体にご理解ご協力いただき各室にはゴミ箱を置かず、ゴミを出さないという意識を醸成します。

<再利用・再使用・リサイクルに関する取組み>

裏紙使用・再生紙使用、両面利用を徹底し、発生抑制に努めます。
また、横浜市のリート回収に参画しゴミ分別を行い、ゴミの減量化・資源化を進めます。

<温室効果ガスの排出抑制に関する取組み>

温室効果ガスの排出量を軽減するため、館内の冷暖房設定温度を掲示し、併せて省エネ対策として館内共有部分や室内の照明を減らす、待機電力を減らすなど節電を実施し、利用団体へも周知をすすめます。

令和4年度 横浜市神奈川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	17,922,153	210,000	18,132,153	18,132,153	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	415,000	0	415,000	461,542	46,542	
印刷代	345,000		345,000	343,146	1,854	コピー リソグラフ利用料
自動販売機手数料			0		0	
その他	70,000		70,000	118,396	48,396	シニアクラブ 光熱水費負担分
その他			0		0	
収入合計	18,337,153	210,000	18,547,153	18,593,695	46,542	

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	9,810,000	0	9,810,000	11,717,418	△ 1,907,418	
給与・賃金	8,584,000		8,584,000	9,809,094	△ 1,225,094	
社会保険料	870,000		870,000	843,873	26,127	
通勤手当	80,000		80,000	698,978	△ 618,978	
健康診断費	10,000		10,000	6,843	3,157	
勤労者福祉共済掛金	6,000		6,000	6,000	0	
退職給付引当金繰入額	260,000		260,000	352,630	△ 92,630	
事務費	1,320,000	5,000	1,325,000	1,992,809	△ 667,809	
旅費	0		0	0	0	
消耗品費	452,000	5,000	457,000	565,666	△ 108,666	
会議ठी費	5,000		5,000	0	5,000	
印刷製本費	100,000		100,000	0	100,000	
通信費	50,000		50,000	14,874	35,126	
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	
その他			0	0	0	
備品購入費	375,000		375,000	169,730	205,270	
図書購入費			0	0	0	
施設賠償責任保険	10,000		10,000	6,690	3,310	
職員等研修費			0	0	0	
振込手数料	30,000		30,000	17,940	12,060	
リース料	298,000		298,000	223,724	74,276	コピー機、AED、リソグラフ等
手数料			0	26,785	△ 26,785	
地域協力費			0	0	0	
その他			0	967,400	△ 967,400	広報費、消費税
事業費	460,000	0	460,000	362,858	97,142	
自主事業費 (指定管理料充当の自主事業)	460,000		460,000	362,858	97,142	
管理費	5,947,153	0	5,947,153	6,309,384	△ 362,231	
光熱水費	2,540,000		2,540,000	3,239,011	△ 699,011	
清掃費	310,000		310,000	468,450	△ 158,450	
修繕費	300,000		300,000	253,972	46,028	
機械警備費	143,000		143,000	142,220	780	
設備保全費	1,722,000	0	1,722,000	1,535,731	186,269	
空調衛生設備保守	154,000		154,000	153,807	193	
消防設備保守	150,000		150,000	151,074	△ 1,074	
電気設備保守	102,000		102,000	102,158	△ 158	自家発電設備、自家用工作物
害虫駆除清掃保守			0	0	0	
駐車場設備保全費	148,000		148,000	147,800	200	
その他保全費	1,168,000		1,168,000	980,892	187,108	自動ドア点検、シャッター点検、植栽管理等
共益費			0	0	0	
その他	932,153		932,153	670,000	262,153	ホームページ更新経費の一部、第三者評価
公租公課	800,000	0	800,000	0	800,000	
事業所税			0	0	0	
消費税	800,000		800,000	0	800,000	
印紙税			0	0	0	
その他			0	0	0	
その他		200,000	200,000	200,000	0	ICT整備費
支出合計	18,337,153	205,000	18,542,153	20,582,469	△ 2,040,316	
差引	0	5,000	5,000	△ 1,988,774	1,993,774	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0
自主事業費 支出	460,000	0	460,000	362,858	97,142
自主事業 収支	△ 460,000	0	△ 460,000	△ 362,858	△ 97,142

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。