

令和3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

緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が発令され、開館時間等が変更になった際は、ホームページにて利用方法の変更を掲載すると同時に、通知文を各団体へ速やかに送付し、混乱なくご利用していただくことができました。

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。例えば、抽選日の予約の際、工作中や障害により電話での申し込みが難しい方のため、各団体が不公平なく抽選できるように電話受付のみならずメールでの対応をできるように取り組みました。

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ています。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、職員が使用説明を対応出来るようにしています。

(2)拠点の利用促進に関すること

今年度に関しては緊急事態宣言等により、一定期間団体の新規予約が停止したため、稼働率の低下が生じました。予約方法に関してはアンケート調査でご意見を伺ったところ、平等であると概ねご満足いただいておりますが、月1回抽選日の予約については電話による受付のみならず、試行的に窓口での予約を行いました。引き続き各団体が予約しやすい方法をご意見を伺いながら検討していきます。

コロナ禍でホームページによる予約状況の提供が益々重要となってきたため、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んでいます。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ています。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、来会された方に対して拠点利用の周知を行い、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	201	66	64.0	62.0	25.2
多目的研修室	183	138	156	72.4	54.0	62.4
点字製作室	77	98	18	30.8	38.8	7.2
録音室	25	32	7	10.0	12.8	2.8
対面朗読室	100	115	45	40.0	45.6	18.0

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	40	57	12	65.4	88.5	23.1
多目的研修室	28	28	24	53.8	53.8	46.2
点字製作室	10	19	1	19.2	36.5	1.9
録音室	8	24	1	15.4	46.2	1.9
対面朗読室	14	26	2	26.9	50.0	3.8

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	45	32		60.6	37.9	
多目的研修室	57	39		86.4	59.1	
点字製作室	9	16		13.6	24.2	
録音室	3	33		4.5	50.0	
対面朗読室	36	28		54.5	42.4	

(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3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していただいているなどの好意的なご意見をいただきました。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

汚れや傷が目立つ部分を中心に多目的研修室の壁の補修、ならびに移動壁のクロス補修を行いました。また、貸出用のワイヤレスマイクの破損に伴い、買い替えを行いました。ご利用いただきやすいきれいな拠点を目指し、今後も順次交換予定です。

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ています。また、手話、筆談で窓口対応をしています。他障害当事者それぞれの要望にお応えできるよう、対話を心掛けています。

エ 感染予防対策

エレベーターホール前のサーモカメラの設置、来会時に消毒及び手洗いの励行を行い、感染予防に努めています。各部屋にはアクリル板と、加湿器兼空気清浄機を設置し、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ています。また、清掃委託業者、職員により朝、昼、夜に拠点内の消毒を行っています。

(4)利用調整会議等の開催

令和4年2月7日に利用調整会議は、新型コロナウイルス感染防止のため中止しました。当日直接ご意見をうかがうことはできませんでしたが、開催のご案内時に今後の拠点予約に関する質問を中心としたアンケートを実施しました。アンケートに寄せられたご意見をもとに拠点利用の改善につなげます。

また次年度のロッカー・メールボックスの抽選は利用団体の立ち合いのご協力のもと行い、抽選結果についてはホームページにて掲載しました。

開催実績	新型コロナウイルスまん延防止等 重点措置等の発令により中止
参加団体数	

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 区ボランティアセンターのPR強化とコーディネート強化

①コロナによって在宅勤務、オンライン授業が増えたことで、空いた時間を使ってボランティアをしようとする人が多くみられました。施設でのボランティア受け入れは難しい状況にあるため、ボランティアのモチベーションを下げないように、且つコロナ禍でも安心して参加してもらえるよう配慮しながら講座などを企画し実施しました。

②ボランティアグループの活動紹介、ボランティア募集情報、ボランティアセンターで企画した講座等の参加募集・報告を広報紙およびホームページに掲載するとともに、地域ケアプラザや地区社協等の会議等で周知しました。

イ 活動情報やボランティアニーズの情報収集

コロナによって変化するボランティアニーズを、日常的に施設・団体等へ聞き取り、情報収集・提供を行いました。ボランティア・市民活動分科会など社協の主催会議において、コロナ禍においてどのような工夫をして活動を行っているか、どのような課題を抱えているのか話していただく時間を設けました。

また、コロナ禍で変化しているボランティアニーズを把握するため、区社協会員の福祉施設にボランティアニーズのアンケート調査を実施しました。

ウ 情報の分析

ボランティアセンターへ寄せられた相談や、地域ケアプラザ等関係機関との会議等を通じて昨今の課題を情報収集しました。通院・院内付き添いボランティアニーズが高まっているため、次年度はそのニーズに対応できるようにボランティア育成講座を実施する予定です。

ボランティアセンター運営委員会やボランティア・市民活動分科会、また、団体へのヒアリングを通じて、各団体の課題やコロナ禍での活動の工夫などを情報収集し、地域へ情報提供しました。

(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ボランティア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・団体へ送付および会議等にて配布しました。[6月/9月/12月/令和4年3月 各800部]

②各地区社協で取り組んでいる活動について、タウンニュースで紹介しました。

イ 拠点内での情報発信

①ボランティア講座等の窓口配布用の周知チラシは、手に取りやすいように小さめ

のサイズを工夫しました。

②各種ボランティアチラシ・ポスターに関しては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、来館者が目的別に資料を手にとれるようにしています。

ウ 本会ホームページの活用

本会ホームページにて、ボランティア講座やニーズ情報等の募集案内をトップページに掲載しています。リアルタイムな情報を提供できるよう速やかな掲載を行っています。

エ 地区社協等、地域へのボランティア状況の発信

ボランティア相談のケースによっては、地区担当・事業担当と連携し、各地区の地区社協や民生委員等と協働で依頼へ対応しています。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

登録人数	個人	新規	64人
		累計	284人
	団体	新規	10団体
		累計	78団体
相談件数		2204件	
依頼件数		162件	
紹介人数		379人	
調整数		484	

同じ区社協内の《移動情報センター》セクションと日々情報共有を図りながら、ボランティア依頼者と活動者それぞれの情報を丁寧に聞き取り、マッチングに努めました。

コロナにより従来の活動が難しくなった依頼に対し、継続して活動していく方法をボランティアと一緒に考え、対面で行っていた傾聴活動を電話での活動に変更するなどしました。

ボランティアと対象者との距離を保てない活動において、対象者がワクチン未接種だったことが活動中に判明しボランティアが気分を害されるというコロナ禍ならではの課題が発生しました。差別につながらないように配慮しながら、双方が安心して活動できるように調整していくことを所内で確認しました。

(4)ボランティアに関する育成・支援・講座開催

ア ボランティア入門講座

ボランティアをこれから始めようとする人を対象に講座を開催しました。夏休み開催にしたため、参加者の約半数が学生ということもあり、賑やかな雰囲気講座になりました。次年度も学生が参加しやすい内容・日程の講座を企画していきます。[1回：15人参加]

イ 「ハマのオヤジゼミナール」講座の実施

個人宅の庭木剪定や草取りなどを行っている生活支援ボランティアグループで課題となっている担い手不足を解消するため、「暮らしのお役立ち講座」と銘打ち、庭木

剪定・包丁研ぎの技術を習得する講座を実施しました。既にボランティア活動をされている方が多く、前述の生活支援ボランティアグループの課題解決とはなりません。地域活動にまだ参加していない新たなシニア世代に参加を呼びかけることの難しさを感じました。[3回：延べ33人参加]

ウ 『ボランティアの学び舎シリーズ』の開講

認知症サポーター養成講座を2月に開催する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大のため中止としました。

エ その他

地域振興課資源化推進担当係と連携し、今年度新たに清掃ボランティア活動を実施しました[2回：延べ27人]。活動の成果が分かりやすく、老若男女・障害の有無に関わらず参加ができ、コーディネーターとボランティア、ボランティア同士の交流を持つこともでき、参加者から好評でした。次年度は回数を増やし実施する予定です。

その他、障害のある人や虚弱高齢者など活動に結びつきづらい人の活動支援として、簡単な作業を行うボランティア活動の場を新たに企画しました。一人ひとりの個性を理解し、今後他の活動につなげられるよう検討していきます。

小中学校の福祉教育に加え、企業の社会貢献活動の相談に対応しました。企業でも気軽に参加しやすいフードドライブ運動を紹介したところ多くの食品が寄せられました。

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

各会員分科会（高齢、ボランティア、障害、児童）については定期的に関催し、情報や課題の共有、連携強化、交流を図っています。

各地区社会福祉協議会とは、月1回の定例会議のほか、「地区社協面談」として、区社協と地区社協役員との懇談会を地区毎に実施し、意見交換を行いました。地域ケアプラザとは、日常的に、生活支援体制整備事業やボランティア活動支援など密に連携・協力が取れる関係性を築いています。今年度も、各地区内の活動に対して協働で支援しています。

障害児者関係施設とは、地区支援事業や移動情報センター事業はもちろんのことボランティアコーディネートの部分でも相互に相談できる関係ができています。

区役所や連合自治会・町内会とは、「にこまちプラン」推進にかかる関係会議等での情報共有や関係作りに努めています。

その他、横浜市市民局人権課と連携し、「よこはまLGBT相談」の場所を月1回提供し、横浜市社会福祉協議会とは「ヨコ寄付」推進事業と連携し、ひとり親世帯の高等教育進学に向けた学習支援を毎週1回（木曜日夜間）行いました。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

今年度は第4期「にこまちプラン」策定の年度にあたり、各分科会において素案への意見を頂き、住民の視点での計画策定に努めました。また、第4期にこまちプラン素案への意見募集コーナーを拠点に設置し、拠点利用登録団体からも意見を頂きにこまちプランへの参加の機会を作りました。

4 その他

(1)職員体制、育成

ア 職員体制について

欠員が発生した際は速やかに補充し、職員体制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30日 コミュニティソーシャルワーク研修（オンライン）

8月5日 地域福祉実践研修（オンライン研修）

8月30日 非常勤職員接遇マナー研修（コロナウイルス感染拡大防止のため中止）

11月22日 ハラスメント研修・人権研修（1名）

②所内研修

5月11日 コンプライアンス研修：18名参加

12月22日 認知症研修：10名参加

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3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。

※そのほか、スムーズな窓口対応を行えるよう、日報や朝礼・夕礼の場やグループウェアを活用し全員で情報共有を行っています。

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）及びコロナウイルス感染拡大防止策期間を除く

<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

※コロナウイルス感染拡大防止の為1回は自主点検としました。

・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

※年末年始及びコロナウイルス感染拡大防止策期間を除く

・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9回実施

カーペット洗淨	2回／年（7月・1月）
床面清掃・清ワックス仕上げ	3回／年（5月・9月・1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）
灯具清掃	1回／（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市社協の独自システムである「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ました。また、日曜日や平日夜間職員が一人で勤務する際の緊急時対応マニュアルなどを整理しました。

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。

併せて建物内他事業者と共に建物全体の防災訓練を実施し連携体制を整えています。

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、1回目は模擬消火と避難誘導に重点を置き利用者を守る訓練としました。2回目は避難経路図を用い避難経路及び防災設備（非常口、避難通路の確保や消火器、防災扉、AED等）を確認しました。

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 温室効果ガス排出抑制に関する取り組みは、窓際にて鉢植えを育て、メダカの飼育などで涼感を呼び、夏季・冬季室温設定を徹底しました。

令和3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	21,729,716		21,729,716	21,729,716	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	0	0	
雑入	770,000	0	770,000	401,083	368,917	
印刷代	700,000		700,000	331,025	368,975	印刷機・大判プリンター利用料収入
自動販売機手数料	70,000		70,000	70,058	58	自動販売機電気代(業者負担)
その他	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
収入合計	22,499,716	0	22,499,716	22,130,799	368,917	

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	10,094,806	0	10,094,806	10,812,020	△ 717,214	
給与・賃金	8,320,006		8,320,006	9,093,012	△ 773,006	
社会保険料	738,000		738,000	893,529	△ 155,529	法定福利費
通勤手当	700,800		700,800	595,388	105,412	
健康診断費	36,000		36,000	7,191	28,809	事務費福利厚生費
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	300,000		300,000	216,900	83,100	分担金
事務費	1,096,750	0	1,096,750	1,007,096	89,654	
旅費	0		0	0	0	
消耗品費	237,000		237,000	279,122	△ 42,122	消耗器具備品、教養娯楽費
会議贈い費	0		0	0	0	
印刷製本費	70,000		70,000	0	70,000	
通信費	177,000		177,000	117,334	59,666	電話、インターネット、宅急便
使用料及び賃借料	0	0	0	21,120	△ 21,120	
自販機目的外使用料(横浜市への支出)	0		0	21,120	△ 21,120	
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	10,000		10,000	4,120	5,880	
職員等研修費	0		0	0	0	
振込手数料	10,000		10,000	0	10,000	
リース料	592,750		592,750	575,400	17,350	AED、印刷機、大判プリンターリース料
手数料	0		0	10,000	△ 10,000	
地域協力費	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
事業費	155,000	0	155,000	160,112	△ 5,112	
自主事業費(指定管理料充当の自主事業)	155,000		155,000	160,112	△ 5,112	ボラ事業
管理費	10,323,160	0	10,323,160	9,658,714	664,446	
光熱水費	2,100,000		2,100,000	1,417,327	682,673	
清掃費	1,500,000		1,500,000	1,457,500	42,500	
修繕費	150,000		150,000	312,400	△ 162,400	小破
機械警備費	270,600		270,600	270,600	0	
設備保全費	206,800	0	206,800	765,977	△ 559,177	
空調衛生設備保守	182,000		182,000	182,710	△ 710	
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	2,800		2,800	561,267	△ 558,467	排水管洗浄
共益費	5,432,160		5,432,160	5,432,160	0	ファーストプレス横浜管理費他
その他	663,600		663,600	2,750	660,850	配管洗浄
公租公課	830,000	0	830,000	1,000,000	△ 170,000	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	830,000		830,000	1,000,000	△ 170,000	
印紙税	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
支出合計	22,499,716	0	22,499,716	22,637,942	△ 138,226	
差引	0	0	0	△ 507,143	507,143	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	155,000	0	155,000	160,112	△ 5,112	
自主事業 収支	△ 155,000	0	△ 155,000	△ 160,112	5,112	

管理許可・目的外使用許可に関わる収入	70,000	0	70,000	70,058	△ 58	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	21,120	△ 21,120	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	70,000	0	70,000	48,938	21,062	

※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。