

# 平成 30 年度 福祉保健活動拠点事業報告書

## 施設名

横浜市戸塚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

窓口満足度調査を実施し、300件の回答を得た。その結果を受け職場内で検討し、挨拶の徹底や、丁寧で迅速な窓口対応を行うことなどを目標に掲げ、対応が手薄になりやすい昼休憩時間帯に当番職員を窓口近くへ配置し、迅速な窓口対応にあたるなど取り組んだ。

貸館業務を通じて利用団体からの意見や要望に応え、備品の整備を行った。あわせて利用しやすい拠点となるよう環境を整えた。

「戸塚区社協ボランティア分科会・市民活動推進分科会」の合同研修では会員以外のボランティア団体にも参加を促し、団体間の顔の見える関係性づくり・つながりの構築に努めた。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

夜間拠点部屋利用の促進のため、日中の部屋予約が希望通りにならなかった拠点利用団体に対して夜間や休日の部屋空き状況を伝え、部屋利用を促している。ホームページでは拠点の事業紹介を行い、利用方法や設備に関する周知を行った。稼働率は昨年度を上回る部屋利用があった。

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	380	420	135	94.3%	96.3%	45.5%
多目的研修室	186	187	113	76.2%	76.6%	46.3%
点字製作室	99	141	41	40.6%	57.8%	16.8%
録音室	81	131	47	33.2%	53.7%	19.3%
対面朗読室	138	185	39	56.6%	75.8%	16.0%

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	52	60	16	75.0%	79.2%	33.3%
多目的研修室	39	41	12	81.3%	83.3%	25.0%
点字製作室	6	16	5	12.5%	33.3%	10.4%

録音室	10	34	27	20.8%	70.8%	56.3%
対面朗読室	26	12	4	54.2%	25.0%	8.3%

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	58	59		61.2%	65.7%	
多目的研修室	43	45		64.2%	67.2%	
点字製作室	5	6		7.5%	9.0%	
録音室	14	42		20.9%	62.7%	
対面朗読室	7	6		10.4%	9.0%	

(3)拠点のサービスの向上に関すること

業務上の改善や利便性を高めるために常勤職員ミーティング・非常勤職員ミーティングを定期的に行い、情報共有の徹底を図った。  
 窓口満足度調査を行い、利用者・団体からの意見をもとに改善策を職員間で検討し、「元気な挨拶と笑顔で明るい雰囲気作り」などサービスの向上に関する対応を徹底した。また、外部の接客研修の参加や人権擁護研修で「身体障害との関わり」について理解を深め、多様な利用者に配慮した対応ができるよう努めた。

(4)利用調整会議等の開催

業務上の改善や利便性を高めるために常勤職員ミーティング・非常勤職員ミーティングを定期的に行い、情報共有の徹底を図った。  
 窓口満足度調査を行い、利用者・団体からの意見をもとに改善策を職員間で検討し、「元気な挨拶と笑顔で明るい雰囲気作り」などサービスの向上に関する対応を徹底した。また、外部の接客研修の参加や人権擁護研修で「身体障害との関わり」について理解を深め、多様な利用者に配慮した対応ができるよう努めた。

開催実績	2回
参加団体数	101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

本会のボランティア分科会、市民活動推進分科会等を通じ、ボランティア団体の課題・ニーズとして担い手や利用者の不足、およびその解消などが挙げられたが、解決に至っている団体は少ないため、団体運営を改めて見直す時間を持つ研修を開催した。(10/20 開催、39 名参加)

区内に全戸配布している区社協広報紙では、「困った時の相談先」としてボランティアセンターを紹介した。区民からの問い合わせも多数受け、特に庭木の剪定・草むしりについて身体的理由で作業が困難な高齢者からのニーズが集中し、既存のボランティア団体の他、外部機関と協力しニーズに対応した。

上記広報紙については区内全戸配布（社協とつか 6 月号約 94,000 部）と公共施設の配架、ホームページへの掲載により、情報発進を積極的に行った。

相談窓口では来館者のニーズから適切な区社協事業の案内や情報提供を行い、個別課題に対しては地区担当職員と情報を共有しながら解決策を検討し、支援機関へつないだ。場合によっては住民主体の助け合いの取組につながるよう、区社協として側面的な支援を行った。

運営委員会では取組状況やボランティアセンターに寄せられるニーズを紹介し、意見交換を行った。特に在宅高齢者へのニーズ対応は、委員から高い関心が寄せられ、担い手の拡大の必要性について意見が出ている。

### (2) ボランティアに関する広報、情報提供

相談対応の際には、ニーズに応じ情報を選別し、適切な情報提供を行った。ボランティアセンターの広報紙はボランティア登録者だけではなく、区内の公共施設に配架し、需要の高い施設へは追加で配架を行った。(今年度 2 回発行済み)

あわせて、募集中のボランティアについては随時お知らせを作成し、講座内での配布や、ボランティアセンターの広報紙の中に挟み込んだ。

区内に全戸配布している区社協広報紙では、「困った時の相談先」としてボランティアセンターを紹介した。区内全戸配布と公共施設の配架、ホームページへの掲載で、誰もが情報を得られる状態となった。(社協とつか 6 月号 全戸配布 94,000 部発行)(再掲)

ホームページ(随時更新)や FM とつか(7 月: とつかボランティアセンターについて)、タウンニュース(8 月号・12 月各 64,000 部発行)で、ボランティアセンターの紹介や講座の紹介を行い、ボランティア活動希望者や依頼者からの問い合わせを受けている。

拠点内の広報スペースは、ボランティア関係の情報提供のためのパンフレットコーナーを設置し、随時更新し、新しい情報が得られる広報スペースとなっている。

区民活動センターとも連携し、共催の講座の様子やボランティア関係事業について情報交換している。ボランティアコーディネートの場面では互いの持っている情報を活用することで、より良い情報提供を行っている。

### (3) ボランティアに関する相談、紹介

相談員がボランティア活動に関する各種相談・情報提供およびコーディネートを行った。依頼件数は3月末時点で298件で、昨年を上回る件数で推移しました。また、障がい児・者関連のケースについては、移動情報センターとも適宜情報交換を行い、登録ボランティアを紹介するなど、区社協全体として地域の相談対応にあたっている。

ニーズ対応については、ボランティアセンターの登録団体だけでなく、区社協の地区担当とも連携し、ケアプラザや地域（地縁で活動している団体）と協力するなど、地域資源を生かしたコーディネートを行っている。

登録人数	個人	新規	69
		累計	479
	団体	新規	5
		累計	52
相談件数			2307
依頼件数			298
紹介人数			500
調整数			3075

### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

区民活動センターと共催し、ボランティア初心者向けに、ボランティア活動紹介や基礎知識について知る講座を開催した。毎月の開催（奇数月：区社協、偶数月：区活で開催）で、誰でもボランティアをはじめたくなったらすぐに学べる体制とし、カードゲーム形式でボランティア活動の流れを知るなど、初めての人でも分かり易いよう工夫した。その後、個々のボランティアに対し、フォローアップを行い活動先を紹介した。

上記講座については、それぞれの拠点で毎月交互に開催のため、基本的な流れは合わせ、互いの状況を確認しながら、オリジナルのテキストを使用する等それぞれの工夫を加えて実施するなどしており、良好な協働関係を保っている。区老人クラブ連合会と協力し、シニア大学にてボランティア講座を開催。参加者に対し、ボランティア活動に向けたアプローチをした。

本会のボランティア分科会（年5回実施済）、市民活動推進分科会（年5回実施済）を開催した。（再掲）分科会を通じ、ボランティア団体の課題・ニーズとして担い手や利用者の不足、およびその解消などが挙げられたが、解決に至っている団体は少ないため、団体の運営の在り方について考える合同研修を開催した。（10/20開催、39名参加）（再掲）

### 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

障がい福祉分科会（年４回開催）、ボランティア分科会（年５回開催）、市民活動推進分科会（年５回開催）、地区社協分科会（年５回開催）の他、社会福祉法人と地域つながる連絡会などの、同じ課題を抱えている団体が解決に向けて検討を進める連絡会などを開催し、参加機関同士の連携を推進した。また、分科会や連絡会の合同研修や意見交換会を通じて、会員間のネットワークの構築や地域課題の共有を行った。各機関がより課題解決の幅を広げることができるうえ、同じ地域内でのつながりができる為、誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会を創り出すためのより強固なネットワークとなっている。

#### (2)地域の福祉保健課題への理解と協力

本会のボランティア分科会、市民活動推進分科会等を通じ、ボランティア団体の課題・ニーズとして担い手や利用者の不足、およびその解消などが挙げられたが、解決に至っている団体は少ないため、団体運営を改めて見直す時間を持つ研修を開催した。（10/20開催、39名参加）（再掲）  
また、地域福祉保健計画の連絡会等を実施し、戸塚区内の18地区の関係者や各機関（区社協、地域ケアプラザ、区役所）も参加し、情報交換や事例発表から地域の福祉保健課題の把握とその解決に向けて取り組んだ。本会ボランティア分科会では地域福祉保健計画策定に関わる情報交換の場を設け、区域のボランティア活動における課題の把握と解決に向けた取組を検討した。

### 4 その他

#### (1)職員体制、育成

毎朝のミーティングでは、拠点の引き継ぎ事項を確認し、全職員で対応できるようにしている。  
業務の中で起こったヒヤリハット事例については各職員が記録に残し、会議時を利用して事例を共有し、事故防止に努めた。  
拠点職員は業務日誌に記録することで日中と夜間の職員交替時での業務の引き継ぎや連絡事項を確実に共有した。  
職員育成では年に1回職員全体研修を実施し、個人情報保護に関する内容を学んだ。

## 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>

午前 9 時～午後 9 時（月～土）

午前 9 時～午後 5 時（日・祝）

#### <休館日>

年末年始：12月29日～1月3日

#### <建物・設備の保守点検、小破修繕>

- ・電気工作物点検（年次・月次）年 1 回・隔月 1 回
- ・エレベーター一点検 年 4 回
- ・消防設備点検 年 2 回
- ・自動ドア整備 年 2 回
- ・空調設備清掃点検 年 1 回

#### <清掃業務について>

毎日の日常清掃の他、年 4 回定期清掃を実施することで、快適に拠点を利用できる環境を整えた。

#### <警備業務について>

館内・外から事故や犯罪の発生する要因を排除することにより、未然に事故や犯罪を防止した。また、夜間の巡回（1日1回）を行い、機械警備を契約して閉館時の侵入者を察知・自動通報する警備システムを設置することで閉館後の防犯・安全に努めた。

#### <外構施設について>

誰もが利用しやすい施設を意識し、季節の花々を植えた花壇の管理や外用掲示板の有効活用を行った。また、路上駐車対策を行い、近隣住民へ迷惑がかからないよう定期的に見回りを行った。

### イ 苦情受付体制について

#### <対応手順>

「横浜市戸塚区社会福祉協議会 苦情解決規程」に沿って、苦情解決責任者並びに苦情受付担当者を置き、苦情解決に関する速やかな対応に努めた。

#### <苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

区社協の運営するホームページ内に苦情解決規程を掲載し、拠点受付に苦情解決責任者・苦情受付担当者名を掲示して広く市民へ苦情解決の取り組みを周知した。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

＜職員の役割分担＞

災害時の初期消火・避難誘導・通報等の担当を定め、災害時の迅速な対応が出来るように努めた。また、年2回の防災訓練を実施した。

＜地域や他機関との連携体制＞

危機管理マニュアルの活用と関係機関への連絡・通報を迅速に行った。拠点利用団体を対象とした防災訓練（避難経路の確認、消火訓練等）を年2回行った。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

「横浜市個人情報保護に関する条例」及び「社会福祉法人横浜市戸塚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」に基づき、個人情報の保護に努めた。取組みについては「個人情報保護に関する方針」及び各種事業ごとの「個人情報取扱業務概要説明書」を拠点窓口で周知し、区社協ホームページでも公開した。また、職員を対象とした「個人情報取り扱い研修」を行った。

オ 環境への配慮及び取組について

＜ごみの発生抑制に関する取組み＞

紙類を含めたごみの分別や詰め替え式事務用品の活用によるゴミの減量化に努めた。

利用者に対しては、ごみは持ち帰りとし、館内の掲示板や利用調整会議等で周知徹底した。

＜再利用・再使用に関する取組み＞

裏紙の利用促進や詰め替え式消耗品の活用に努めた。

＜リサイクルに関する取組み＞

物品の購入について、リサイクル可能品を重視、購入に努めた。

また、横浜市の分別ルールに沿って古紙再利用などのリサイクルを行った。

## 平成30年度 「戸塚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	14,558,000		14,558,000	14,408,000	150,000	横浜市より
利用料金収入	10,000	0	10,000	0	10,000	
ボランティア等事業収入			0	153,000	△ 153,000	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入	0	0	0	0	0	
自主事業収入	0	0	0	0	0	
雑入	490,000	0	490,000	469,386	20,614	
印刷代	321,000		321,000	374,010	△ 53,010	
自動販売機手数料			0	49,376	△ 49,376	
駐車場利用料収入	0	0	0	0	0	
その他（区老連光熱水費等）	169,000		169,000	46,000	123,000	
<b>収入合計</b>	<b>15,058,000</b>	<b>0</b>	<b>15,058,000</b>	<b>15,030,386</b>	<b>27,614</b>	

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
<b>人件費</b>	<b>9,442,443</b>	<b>0</b>	<b>9,442,443</b>	<b>9,984,732</b>	<b>△ 542,289</b>	
給与・賃金	9,231,000		9,231,000	8,729,031	501,969	
社会保険料			0	564,003	△ 564,003	
通勤手当			0	485,598	△ 485,598	
健康診断費	5,443		5,443	9,700	△ 4,257	
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	200,000		200,000	190,400	9,600	
<b>事務費</b>	<b>1,554,400</b>	<b>0</b>	<b>1,554,400</b>	<b>1,181,297</b>	<b>589,103</b>	
旅費	14,000		14,000	0	14,000	
消耗品費	115,000		115,000	104,840	10,160	
会議賄い費			0	0	0	
印刷製本費	924,000		924,000	51,840	872,160	
通信費	300,000		300,000	275,397	24,603	
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
横浜市への支払分			0	0	0	
その他			0	0	0	
備品購入費			0	243,432	△ 243,432	
図書購入費			0	0	0	
施設賠償責任保険	2,400		2,400	2,400	0	
職員等研修費	14,000		14,000	0	14,000	
振込手数料			0	0	0	
リース料	178,000		178,000	287,388	△ 109,388	
手数料	7,000		7,000	0	7,000	
地域協力費			0	0	0	
その他（ ）			0	216,000	△ 216,000	
<b>事業費</b>	<b>551,157</b>	<b>0</b>	<b>551,157</b>	<b>349,986</b>	<b>201,171</b>	
ボランティア等事業費			0		0	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	551,157	0	551,157	349,986	201,171	
自主事業費	0	0	0	0	0	
<b>管理費</b>	<b>2,940,000</b>	<b>0</b>	<b>2,940,000</b>	<b>2,934,764</b>	<b>5,236</b>	
光熱水費	1,130,000	0	1,130,000	1,052,308	77,692	
電気料金	1,000,000		1,000,000	991,773	8,227	
ガス料金			0	0	0	
水道料金	130,000		130,000	60,535	69,465	
清掃費	1,300,000		1,300,000	1,176,471	123,529	
修繕費	150,000		150,000	0	150,000	指定額
機械警備費	200,000		200,000	187,920	12,080	
設備保全費	160,000	0	160,000	302,274	△ 142,274	
空調衛生設備保守			0	0	0	
消防設備保守			0	0	0	
電気設備保守			0	0	0	
害虫駆除清掃保守			0	99,360	△ 99,360	
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費	160,000		160,000	202,914	△ 42,914	
共益費			0	0	0	
その他（ ）			0	215,791	△ 215,791	
<b>公租公課</b>	<b>570,000</b>	<b>0</b>	<b>570,000</b>	<b>560,000</b>	<b>10,000</b>	
事業所税			0	0	0	
消費税	570,000		570,000	560,000	10,000	
印紙税			0	0	0	
その他（ ）			0	0	0	
<b>支出合計</b>	<b>15,058,000</b>	<b>0</b>	<b>15,058,000</b>	<b>15,010,779</b>	<b>263,221</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19,607</b>	<b>△ 235,607</b>	

自主事業費収入	0	0	0	0	0	
自主事業費支出	0	0	0	0	0	
自主事業収支	0	0	0	0	0	

管理許可・目的外使用許可収入	0	0	0	49,376	△ 49,376	
管理許可・目的外使用許可支出	0	0	0	0	0	
管理許可・目的外使用許可収支	0	0	0	49,376	△ 49,376	