

令和4年度 福祉保健活動拠点事業報告書

施設名

横浜市都筑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

ボランティア交流会や、ボランティア及び拠点利用団体交流会、各種講座の開催等を通じ、活動団体間のネットワークづくりを推進しました。ボランティア登録団体交流会及び拠点利用団体交流会では、様々な団体の活動の様子を聞くことができたことと好評でした。

また、今年度は、3年に一度の拠点登録団体利用更新年にあたるため、全登録団体の現状把握を行い、登録内容を更新しました。拠点利用が少なく、状況把握がしにくい団体の状況を伺うきっかけになり、再度拠点利用案内やボランティアセンター相談窓口の紹介を行うことができました。

なお、窓口での相談を通じて、利用団体の現状把握及びニーズ把握を日常的に行いました。

(2)拠点の利用促進に関すること

1 対象団体への周知

拠点登録団体が参加した交流会の場で、拠点の利用説明を行いました。また、ボランティアセンター登録団体にも拠点の利用案内を配布することで、ボランティア活動の拠点として、多くの団体に活用してもらえよう利用促進を図りました。

2 関係機関との連携

区民利用施設等へ「かけはし info」の配架協力を依頼し、広く区民団体へ拠点利用を呼びかけました。

また、区民活動センターが行う区民利用施設情報交換会に参加することで、施設間における連携を図り、関係機関協力のもと利用促進に繋げています。

3 登録団体への周知

今年度、社会福祉協議会のホームページがリニューアルされ、拠点のページも備品の情報等を見直し情報の更新を行いました。各部屋の空き状況については、ホームページの更新を毎日実施し、利用団体が利用しやすい環境整備に引き続き努めました。

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	170	184	122	63.4	69.5	49.4
多目的研修室	82	100	27	33.7	40.3	10.3

点字製作室	37	27	1	13.6	10.3	0.4
録音室	37	2	0	14.8	0.8	0.0
対面朗読室	54	38	11	21.8	14.8	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	73	89	19	65.2	79.5	36.0
多目的研修室	54	64	25	48.2	57.1	50.0
点字製作室	10	9	0	8.9	8.0	0.0
録音室	1	0	0	0.9	0.0	0.0
対面朗読室	4	4	0	3.6	3.6	0.0

(3) 拠点のサービスの向上に関すること

1 利用者アンケートの実施

利用者アンケート（窓口満足度調査）を実施し 45 名から回答を得た結果を館内掲示しました。

幅広いご意見をいただけるよう、拠点登録団体だけでなく、区社協窓口来館者にもアンケートにご協力いただきました。

2 改善取組

掲示物を定期的に見直し、常に新しい情報を提供できるよう努めました。

利用者アンケートでご意見をいただいた掃除機の破損についても部品を交換し改善しました。

利用団体交流会では新しくなったポスタープリンターについて説明を行いました。問い合わせや依頼も増え、活動の紹介等にも活用いただいています。

(4) 利用調整会議等の開催

拠点利用団体交流会（利用調整会議）を、ボランティアセンター登録団体と合同で開催することで、分野を超えた活動団体同士のネットワークづくりを進めました。

1 回目は日本赤十字社の指導員に「地域で支える認知症」をテーマに講演をしていただきました。講演の後はグループでの情報交換の時間を設け、団体同士の活動連携を促進できるよう働きかけました。

2 回目の交流会では、意見交換の時間を増やして欲しいというご要望にお応えし、参加者交流会を行いました。①コロナ禍での活動の工夫②メンバーを増やす取組や工夫③活動周知・情報の届け方④地域とのつながり方、の中から好きなテーマを選んでいただき、意見交換を行いグループごとに共有した内容を発表していただきました。

多くの活動団体が人材不足を課題としていることから、利用団体の活動内容を紹介したチラシや、団体の参加者募集のチラシを配架する機会を設けました。

開催実績	2回
参加団体数	31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

ボランティア団体交流会の開催にあたっては、登録団体にとどまらず、各種助成対象団体や地区社協関係団体等に広く呼びかけを行い、幅広く情報の収集及び提供に努めました。

個人登録者の登録更新に合わせてアンケート調査を実施しました。その結果、3年前に登録したボランティア登録者の現状を把握することができ、コーディネートした活動の継続の有無を確認することができました。

単発の活動は活動終了後、継続活動は活動開始後3カ月を目途に、依頼者・ボランティア双方にフォローアップを行い、活動状況や課題の把握を行いました。

ボランティア団体交流会で集約・分析した結果を基に、講座・交流会等の企画を行っています。また、企画にあたっては、ボランティアセンター運営委員会やボランティア・市民活動等分科会等に諮り、関係者・機関の声を反映させることに努めました。

(2) ボランティアに関する広報、情報提供

- ・ボランティア情報紙「ボランティアどっと来い！都筑」を4回（7,000部）発行し、登録グループの代表者や登録個人ボランティアへの送付、講座等参加者への配布を行い、ボランティア活動に関する情報提供を行いました。また、関係機関に配架していただいたり、区民まつり等のイベントで来場者への配布などを通し、より広く多くの人の目に触れるよう努めました。

- ・ホームページによるボランティア情報等の提供を行いました。

- ・メールマガジンの発行による情報提供を行いました。（月1回発行 のべ7078通）

- ・拠点内に、掲示板およびボランティア情報コーナーを設置し、拠点利用者に情報提供を行いました。

(3) ボランティアに関する相談、紹介

原則として窓口で対面し、依頼者ニーズや活動希望の把握を行いました。

個人ニーズへの紹介に関しては事前の顔合わせ、必要に応じて初回活動への同行等を行い、双方が安心して活動に入ることができるよう支援しました。活動開始後3カ月をめどに、依頼者・ボランティア双方にフォローアップを行い、活動状況や課題の把握を行いました。（再掲）

相談には、地区担当者や関係機関、ボランティアグループ等と連携し、近隣での見守り体制づくりにつなげられるよう意識して取り組みました。

移動情報センターが開設されたため、合同会議を開催したり、コーディネート記録を共有したり、連携を密にして取り組みました。その結果、ボランティア登録者にガイドボランティア登録を紹介することができ、障害のある方の外出付添い等の相談ニーズの充足が向上されました。

ボランティア保険の案内、助成金などの活動資金の相談、団体運営に関する相談など、ボランティア活動に関する各種相談への対応を行いました。

登録人数	個人	新規	80人
		累計	371人
	団体	新規	3
		累計	121
相談件数		2299件	
依頼件数		212件	
紹介人数		63名	
調整数		1496件	

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

1 各種ボランティア講座の開催及び開催支援

(1) 主催

①令和4年度 ボランティア・地域活動者向け講座「コロナ禍から活動のヒントを探る！～あなたの活動が一年後に目指す姿は？～」

令和4年5月31日（火）場所：かけはし都筑 参加者：29名

内容：コロナ禍での地域活動についての講義および質疑応答

②ボランティアサロン

個人で活動しているボランティア同士の交流を図るとともに、これから活動してみたい方のきっかけづくりを目的に開催しました。

第1回 令和4年7月28日（木）場所：かけはし都筑 参加者：14名

内容：ボランティア体験談、参加者交流／ボランティアセンター案内

第2回 令和5年2月8日（水）場所：かけはし都筑 参加者：32名

内容：「ボランティア・地域活動者向け講座『若者と地域のつながりづくりのコツ』」
講義および対面演習／ボランティアセンター案内

ボランティア講座及びボランティアサロンを開催した結果、ボランティア登録者のうち、実際の活動には繋がっていなかった方に、新たな活動を紹介することができました。また、チラシ等を見て初めて参加していただいた方数名に、新規のボランティア登録をしていただくことができました。

2 青少年へのボランティア啓発

①若年層に福祉・ボランティアや障害等について知ってもらうため、学校等の福祉教育プログラムへの相談対応やコーディネートを行いました。（5件対応）

②中高生のボランティア体験「はあと de ボランティア」をつづきMYプラザ（都筑多文化青少年交流プラザ）、都筑青少年指導員連絡協議会と共催により実施しました。

3 交流会の開催

・ボランティアグループ等が交流できる場を設定し、情報共有や課題の発見、ボランティアのモチベーションの維持・向上を図りました。（9月・1月）

① 第1回交流会

拠点利用団体交流会と合同実施。（参加者28名）

「地域で支える認知症」をテーマに日本赤十字神奈川県支部指導員による講演

②第2回交流会（再掲）

拠点利用団体交流会と合同実施。

様々な活動を行うボランティア・市民活動団体がジャンルを超えて出会い、つながることを目的に実施しました。（参加者 35 名）

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

ボランティアのコーディネートにあたり、個人登録者や登録グループの紹介では解決困難な事例については移動情報センターやあんしんセンター、及び地区担当者を通じて地区社協等へ相談するなど職場内連携を意識して対応しました。また、地域ケアプラザや障害者地域活動ホームなどの相談機関にも相談し、身近な地域での支え合いの構築を意識して取り組みました。

講座などの事業実施にあたっては関係機関や地域団体に協力を呼びかけ、講師や体験の受入れ等を担っていただくなど連携して実施しました。

また区民活動センターと定期的に情報交換を行い、ボランティア・市民活動支援に関する情報共有を行いました。

(2)地域の福祉保健課題への理解と協力

1 地域福祉保健計画の推進

第4期計画に基づき、ボランティア・市民活動等分科会でも活動方針を検討し、計画の推進に向けた話し合い、交流会の企画を行いました。若者向けのボランティア講座を実施し、ボランティア活動の魅力の発信や、新たな担い手の育成等に取り組みました。次年度は、計画の柱3にもある幅広い区民が参加できるような企画の実施を検討します。

2 地域ケアプラザ等との連携

ボランティアのコーディネートにあたり、個人登録者や登録グループの紹介では解決困難な事例については、地区社協をはじめとする地域組織や地域ケアプラザ等の相談機関にも相談し、共に解決策を検討することを意識しています。

4 その他

(1)職員体制、育成

1 職員体制

常勤職員1名、非常勤職員6名を配置し、諸室の利用やボランティア相談等に対応しました。非常勤職員はローテーション勤務により、開館中には1名以上の職員を配置しました。

2 職員育成

横浜市社協「人材育成計画」に基づき、職員の経験年数に応じた基幹研修や課題別研修に参加しました。

非常勤職員に対しては全体研修を実施し、職員倫理や個人情報保護、コンプライアンスや危機管理対応等について学び、業務の質の向上に努めました。

また、接遇研修などの外部研修に参加し、接遇マナーや相談対応の向上に努めました。

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>

- 月曜日から土曜日 午前9時から午後9時まで
- 日曜、祝休日は午前9時から午後5時まで
(年末年始(12月29日から1月3日まで)、定期清掃日(年4回)を除く)

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

- 自家用電気工作物保安管理業務
 - ・定期点検 1回/月
 - ・臨時点検 必要の都度
- 空調(室外)保守
 - ・ガスヒートポンプ空調機点検 1回/年
 - ・エアハンドリング点検フィルター清掃 2回/年
 - ・循環ポンプ点検 2回/年
 - ・冷暖房切替 2回/年
- 空調(室内)保守
 - ・空調室内機清掃及びフィルター清掃 2回/年
 - ・換気扇フィルター清掃 2回/年
- エレベーター保守
 - ・定期点検 1回/3ヶ月
 - ・リモート点検 1回/月
 - ・臨時点検 必要の都度
- 消防設備保守管理業務
 - ・自動火災報知設備点検 2回/年
 - ・非常放送設備点検 2回/年
 - ・誘導灯及び誘導標識点検 2回/年
 - ・消火器点検 2回/年
- 害虫防除業務 2回/年
- 蛍光管等交換及び点検 必要の都度
- 小破修繕
 - ・蛍光灯修繕
 - ・窓修繕
 - ・共用部分照明交換
 - ・消防点検不具合箇所修繕
 - ・女子トイレ(2階)修繕

<清掃業務について>

- 日常清掃(建物共有部分及び外回り等の清掃) 3日/週
- 定期清掃(建物内床の表面洗浄ワックス塗布) 4回/年
- 窓ガラス清掃 4回/年

<警備業務について>

- 防犯サービス 終日
- 駆けつけ警護サービス 開館時間中
- 火災監視サービス 終日

<樹木の刈り込み清掃作業について>

- 1回/年

イ 苦情受付体制について

本会苦情解決規則の対応手順に則り、適正に対応しました。

1 苦情への対応手順

ア 受付担当者、苦情解決責任者を置き適正に対応、処理

イ 苦情・対応・処理内容を職員間で共有

ウ 結果を年に一度、本会理事会及び評議員会に報告

また、横浜市社会福祉協議会には半期に一度報告

※令和4年度 苦情受付処理件数：0件

エ 本会で対応不調の時には、市社協の苦情解決調整制度にもつなげ解決。

2 苦情解決の仕組みに対する市民への周知

窓口で苦情解決責任者・担当者を掲示するとともに、本会ホームページにも苦情の受付について掲載し、広く市民に対し周知しました。

ご意見箱を設置し、広く市民にご意見を伺っています。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

1 事件・事故への対応について

事件・事故が発生した際には、速やかに区役所、市社協へ報告・連携しながら対応します。警察や消防等の関係機関の連絡先を掲示し、緊急時に迅速に対応できるよう日頃から確認しています。また、危機管理マニュアルを作成し、職員間で共有をしています。加えて、定例会議等で他区の福祉保健活動拠点で発生したヒヤリハットや事故情報を共有し、館内の点検等、事故を未然に防ぐ取組を継続的に行いました。

全職員の連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を明確にするとともに、区福祉保健センター及び市社協との連絡体制を整備しています。

2 職員の役割分担

消防計画に基づき、災害時に迅速に被害の軽減、誘導が行えるよう職員の役割分担を設定し、年2回防災訓練を実施しました。

3 地域や関係機関との連携体制

大規模災害発生時には、区役所との協定に基づく災害ボランティアセンターを立ち上げるようになります。そのため、平時より、区福祉保健センター及び市社協並びに地域防災拠点と連携を図るとともに、災害ボランティアの受入体制整備に向けた検討を継続します。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

1 個人情報保護の体制

「横浜市個人情報保護に関する条例」及び「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」に基づき、個人情報を取扱いました。

「個人情報保護に関する方針」及び事業ごとの「個人情報取扱業務概要説明書」を窓口を整備しました。また、「個人情報保護に関する方針」はホームページにも公開しました。

2 研修及び自主点検の実施

全体研修等で個人情報保護に関する研修を実施し、意識啓発及び体制整備に努めました。個人情報保護のための自主点検を全職員で実施し、意識向上に努めました。

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組み

利用者及び職員には、ゴミの持ち帰りに協力いただきました。資料作成時には、両面印刷を推奨しました。

2 再利用・再使用に関する取組み

事務所内での印刷物は個人情報に配慮しながら、可能な限り裏紙を利用するよう努めました。

プリンタートナーをリサイクル再生品にするとともに、プリンター製造業者による資源再利用プロジェクトに協力し、館内にインクカートリッジ回収箱を設置し、利用者へも周知、協力を依頼しました。

3 リサイクルに関する取組み

ごみゼロルート回収に参加し、資源再利用化に向けた分別廃棄やごみの減量化に努めました。

4 温室効果ガス排出抑制に関する取組み

空調の室温を夏季 28℃、冬季 19℃に設定するとともに、各部屋に設定温度を掲示し、利用者にも協力を依頼しました。

また、使用していない部屋の電気、空調をオフにすることなどにより、節電を徹底しました。

令和4年度 横浜市都筑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	19,785,171	340,431	20,125,602	20,125,602	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	
雑入	100,000	0	100,000	95,140	4,860	
印刷代	100,000	0	100,000	95,140	4,860	
自動販売機手数料	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
収入合計	19,885,171	340,431	20,225,602	20,220,742	4,860	

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	10,855,971	0	10,855,971	11,509,220	653,249	
給与・賃金			0	9,681,850	9,681,850	
社会保険料			0	932,140	932,140	
通勤手当			0	498,201	498,201	
健康診断費			0	6,539	6,539	
勤労者福祉共済掛金			0	6,000	6,000	
退職給付引当金繰入額			0	384,490	384,490	
事務費	1,065,000	10,000	1,075,000	1,894,985	△ 819,985	
旅費	0	0	0	0	0	
消耗品費	190,000	10,000	200,000	264,642	△ 64,642	
会議随い費	0	0	0	0	0	
印刷製本費	0	0	0	0	0	
通信費	0	0	0	67,084	△ 67,084	電話代、インターネット料
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	282,150	△ 282,150	ピクチャーレール、ホワイトボード
図書購入費	0	0	0	0	0	
施設賠償責任保険	8,820	0	8,820	8,820	0	
職員等研修費	0	0	0	0	0	
振込手数料	0	0	0	10,010	△ 10,010	振込手数料
リース料	0	0	0	343,279	△ 343,279	コピー機、印刷機、AED、セコム防犯ベル
手数料	0	0	0	0	0	
地域協力費	0	0	0	0	0	
その他	690,000	0	690,000	919,000	△ 229,000	公租公課
事業費	214,200	0	214,200	293,696	△ 79,496	
自主事業費 (指定管理料充当の自主事業)	214,200	0	214,200	293,696	△ 79,496	
I C T整備費 (追加)	0	161,590	161,590	161,590	0	
I C T整備費 (追加)	0	161,590	161,590	161,590	0	
管理費	7,750,000	168,841	7,918,841	8,984,230	△ 1,065,389	
光熱水費	3,700,000	0	3,700,000	5,111,783	△ 1,411,783	電気ガス水道
清掃費	1,500,000	0	1,500,000	1,506,868	△ 6,868	清掃、害虫、消防設備保守
修繕費	300,000	168,841	468,841	368,841	100,000	
機械警備費	520,000	0	520,000	515,592	4,408	セコム
設備保全費	1,730,000	0	1,730,000	1,481,146	248,854	
空調衛生設備保守	340,000	0	340,000	337,590	2,410	
消防設備保守	0	0	0	0	0	清掃費に含む
電気設備保守	160,000	0	160,000	159,158	842	
害虫駆除清掃保守	0	0	0	0	0	清掃費に含む
駐車場設備保全費	0	0	0	61,175	△ 61,175	駐車場清掃61,175
その他保全費	1,230,000	0	1,230,000	923,223	306,777	コピー機保守27,586、自動ドア45,012、エレベーター保守613,800、床マット73,145、樹木剪定163,680
共益費	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
公租公課	0	0	0	0	0	
事業所税	0	0	0	0	0	
消費税	0	0	0	0	0	
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	19,885,171	178,841	20,064,012	22,843,721	△ 2,779,709	
差引	0	161,590	161,590	△ 2,622,979	2,784,569	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	214,200	0	214,200	293,696	△ 79,496	
自主事業 収支	△ 214,200	0	△ 214,200	△ 293,696	79,496	

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
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。