

令和元年度 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、297件の回答を得た。満足度は、平均 3.6（4点満点中）となった。その結果を受け職場内で検討し、AEDの場所の掲示改善、各部屋のテーブルの位置の目印をわかりやすくしたり、備品点検を定期的に行うなどを目標にし、迅速に対応した。

「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	338	378	126	87.1	85.0	44.6
多目的研修室	168	173	107	70.0	72.1	44.6
点字製作室	99	132	46	41.3	55.0	19.2
録音室	88	138	62	35.8	57.5	25.8
対面朗読室	118	150	20	49.2	62.5	8.3

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	113	104	10	67.8	61.3	18.0
多目的研修室	78	67	7	65.4	56.45	14.0
点字製作室	12	15	0	10.0	13.5	0
録音室	19	71	28	16.4	59.8	52.0

対面朗読室	32	20	2	30.5	18.4	4.0
-------	----	----	---	------	------	-----

(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り、意見交換を行った。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、外部の接遇研修の参加や人権擁護研修や個人情報の取扱い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、外部の接遇研修の参加や人権擁護研修や個人情報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	1回
参加団体数	48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月31日開催、17名参加)

区内に全戸配布している区社協広報紙では、ボランティア入門講座の周知をし、新たな担い手の確保を行った。

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。特に学生ボランティア活動について、委員から高い関心が寄せられ、次世代育成について意見が聞かれた。

(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3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た。

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た。

(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216件でした。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た。

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はなく、区社協の地区担当とも連携し、地域ケアプラザや地区社協、民生委員児童委員協議会、地区連合町内会等の地縁組織と協力するなど、地域資源を生かしたコーディネートを行った。

登録人数	個人	新規	63
		累計	540
	団体	新規	4
		累計	56
相談件数			2794
依頼件数			216
紹介人数			110
調整数			2123

(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時すぐに学べ

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、良好な協働関係を構築した。

本会のボランティア分科会（年４回実施済）、市民活動推進分科会（年３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。（10/31開催、17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４回開催）、市民活動推進分科会（年３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が形成された。

(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。（10/31開催、17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、全職員が共通認識を持てる機会を作った。

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ごみの減量化に努めた。

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。

令和元年度 横浜市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	0	14,558,000	14,603,875	45,875	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	0	
雑入	328,000	0	328,000	439,112	111,112	
印刷代	300,000		300,000	395,934	95,934	
自動販売機手数料	28,000		28,000	39,766	11,766	
その他			0	3,412	3,412	
その他	482,000		482,000		482,000	
収入合計	15,368,000	0	15,368,000	15,042,987	325,013	

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	9,358,000	0	9,358,000	9,044,968	313,032	
給与・賃金	8,496,000		8,496,000	7,785,258	710,742	
社会保険料	507,000		507,000	758,034	251,034	
通勤手当	100,000		100,000	317,976	217,976	
健康診断費	27,500		27,500	0	27,500	
勤労者福祉共済掛金	27,500		27,500	6,000	21,500	
退職給付引当金繰入額	200,000		200,000	177,700	22,300	
事務費	1,337,000	0	1,337,000	1,539,002	202,002	
旅費	2,000		2,000	7,390	5,390	
消耗品費	34,000		34,000	210,441	176,441	
会議ठीい費	0		0	0	0	
印刷製本費	150,000		150,000	52,800	97,200	
通信費	160,000		160,000	264,870	104,870	
使用料及び賃借料	0	0	0	20,928	20,928	
自販機目的外使用料 (横浜市への支出)			0	20,928	20,928	
その他			0	0	0	
備品購入費			0	297,916	297,916	
図書購入費			0	0	0	
施設賠償責任保険	3,000		3,000	2,890	110	
職員等研修費	10,000		10,000	18,688	8,688	
振込手数料	4,000		4,000	0	4,000	
リース料	898,000		898,000	605,787	292,213	
手数料			0	57,292	57,292	
地域協力費			0	0	0	
その他	76,000		76,000	0	76,000	
事業費	1,180,000	0	1,180,000	500,000	680,000	
自主事業費 (指定管理料充当の自主事業)	1,180,000		1,180,000	500,000	680,000	
管理費	2,923,000	0	2,923,000	3,267,557	344,557	
光熱水費	1,300,000		1,300,000	933,939	366,061	
清掃費	1,220,000		1,220,000	1,155,972	64,028	
修繕費	150,000		150,000	68,040	81,960	
機械警備費	188,000		188,000	189,950	1,950	
設備保全費	65,000	0	65,000	161,733	96,733	
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	65,000		65,000	67,580	2,580	
駐車場設備保全費			0	0	0	
その他保全費			0	94,153	94,153	
共益費			0	0	0	
その他			0	757,923	757,923	
公租公課	570,000	0	570,000	609,500	39,500	
事業所税			0	0	0	
消費税	570,000		570,000	609,500	39,500	
印紙税			0	0	0	
その他			0	0	0	
その他			0		0	
支出合計	15,368,000	0	15,368,000	14,961,027	406,973	
差引	0	0	0	81,960	81,960	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	1,180,000	0	1,180,000	500,000	680,000	
自主事業 収支	1,180,000	0	1,180,000	500,000	680,000	

管理許可・目的外使用許可に関わる収入	28,000	0	28,000	39,766	11,766	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	20,928	20,928	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	28,000	0	28,000	18,838	9,162	

※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。