

令和5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、今後の活動の参考になったと好評でした。

また、今年度は、拠点登録団体のうち「その他の市民活動団体」へのヒアリングを実施し、現在の活動状況をお伺いしました。状況把握がしにくい団体の現状を伺い、活動支援のきっかけとなりました。

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

・区民活動センターや都筑図書館等、区民利用施設へ広報物の配架を依頼し、福祉保健活動拠点の周知活動を進めました。また、ボランティアセンター登録団体へも周知を行うことで、ボランティア活動の拠点としての活用を促進しました。

・区民活動センターと情報共有を図り、区民活動センター利用団体への拠点の周知、利用促進を図ります。区民利用施設との情報交換会での情報を効果的に活用できるように努めました。

・利用案内を各部屋に掲示するとともに、各部屋の空き状況についてホームページで情報提供を行い、利用者が利用しやすい環境整備を進めました。

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	204	181	135	84.0	74.5	55.6
多目的研修室	108	135	24	44.4	55.6	9.9
点字製作室	37	15	1	15.2	6.2	0.4
録音室	29	6	0	11.9	2.5	0.0
対面朗読室	93	67	37	38.3	26.3	14.4

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	94	94	17	83.1	83.1	34.0
多目的研修室	77	76	27	68.1	67.2	54.0
点字製作室	17	14	0	15.0	12.3	0.0
録音室	0	1	0	0.0	0.8	0.0
対面朗読室	38	17	1	33.6	15.0	2.0

(3)拠点のサービスの向上に関すること

利用者アンケート（窓口満足度調査）を実施し、156名から回答を得て、結果を館内に掲示しました。幅広いご意見をいただけるよう、区社協窓口来館者や拠点登録団体にもアンケートにご協力いただきました。

「ご意見箱」は建物2階に1箇所のみだったのを、入口付近にも設置し、よりご意見をいただきやすくしました。

利用団体交流会では、印刷機のメーカー担当者から、基本的な使い方の説明をしていただきました。ポスタープリンターなどの拠点備品についても説明を行いました。

(4)利用調整会議等の開催

1回目は、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しました。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、団体同士の活動連携を促進できるよう働きかけました。交流会では①新型コロナウイルス感染症が5類になったことによる活動方法の変化②活動する中でのエピソード③他団体とコラボできそうなアイデア、の中からテーマを選んでいただき、グループワークを行いました。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。交流会の後には、かけはし都筑の避難経路の確認を行いました。

2回目は、かけはし都筑の利用説明会を開催し、印刷機メーカーの担当者にお越しいただき、印刷機の使用方の説明をしていただきました。また、ロッカーの抽選会も実施予定でしたが、利用希望数が設置数を上まわらなかったため、抽選は行いませんでした。

開催実績	2回
参加団体数	44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、以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（各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・つづきあいフォーラム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）

- ・ 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で行うことにより、依頼者ニーズや活動希望の把握に努めました。

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カ月を目安に、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。

移動情報センターとの合同会議を開催したり、コーディネート記録を共有するなど、連携を密にしました。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	93
		累計	328
	団体	新規	9
		累計	128

相談件数	2671
依頼件数	94
紹介人数	119
調整数	1922

(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 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5年8月4日（金）場所：かけはし都筑 参加者：18名

内容：ボランティアセンター紹介、ボランティアグループ活動紹介 等

第2回 令和5年11月13日（月）場所：かけはし都筑 参加者：28名

内容：「身近な人の話を聴いてみよう」

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

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。（4件対応）

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）

同じジャンルで活動する団体同士の交流

② 第2回交流会

今年度の活動の抱負をテーマに参加者同士の交流（参加者13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。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。次年度も、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ターにあたり、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
 - ・自動ディスペンサー付体温感知顔認証システムパーツ交換
 - ・多目的研修室コンセント不具合修繕費

<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

<駐車場排水枙土砂清掃について>

- 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5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募る体制を整えています。

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こととなります。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」を窓口に整備しました。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。会議の資料はダウンロードで閲覧をし、紙の削減に努めました。

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5年度 横浜市都筑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	20,179,480		20,179,480	20,179,480	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	100,000	0	100,000	131,050	△ 31,050	
印刷代	100,000		100,000	131,050	△ 31,050	
自動販売機手数料			0		0	
その他			0		0	
その他			0		0	
収入合計	20,279,480	0	20,279,480	20,310,530	△ 31,050	

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	9,778,000	0	9,778,000	10,260,468	△ 482,468	
給与・賃金	9,753,000		9,753,000	8,789,788	963,212	
社会保険料	25,000		25,000	634,580	△ 609,580	
通勤手当			0	626,900	△ 626,900	
健康診断費			0	6,600	△ 6,600	
勤労者福祉共済掛金			0	3,000	△ 3,000	
退職給付引当金繰入額			0	199,600	△ 199,600	
事務費	1,445,000	0	1,445,000	2,165,889	△ 720,889	
旅費			0	544	△ 544	交通費
消耗品費	80,000		80,000	391,893	△ 311,893	事務消耗品
会議ठीい費	5,000		5,000		5,000	
印刷製本費			0		0	
通信費	146,000		146,000	150,738	△ 4,738	
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	
その他			0		0	
備品購入費	30,000		30,000	0	30,000	
図書購入費			0		0	
施設賠償責任保険	10,000		10,000	8,820	1,180	施設賠償保険
職員等研修費			0		0	
振込手数料	10,000		10,000	8,995	1,005	
リース料	372,000		372,000	694,799	△ 322,799	AED、コピー機、印刷機、セコム防犯ベル¥22,440、共用部分管理料¥211,200、電話リース
手数料			0		0	
地域協力費			0		0	
その他	0		0	910,100	△ 910,100	消費税等
事業費	333,000	0	333,000	302,338	30,662	
自主事業費 (指定管理料充当の自主事業)	333,000		333,000	302,338	30,662	
管理費	8,723,480	0	8,723,480	8,010,143	713,337	
光熱水費	4,500,000		4,500,000	3,962,764	537,236	光熱水費
清掃費	1,500,000		1,500,000	1,425,852	74,148	清掃、害虫駆除 等
修繕費	300,000		300,000	13,750	286,250	
機械警備費	490,000		490,000	487,872	2,128	セコム(¥121,968×4)
設備保全費	1,633,480	0	1,633,480	1,899,905	△ 266,425	
空調衛生設備保守	440,000		440,000	348,480	91,520	空調切替
消防設備保守	160,000		160,000		160,000	
電気設備保守	60,000		60,000	150,602	△ 90,602	電気設備点検
害虫駆除清掃保守			0		0	
駐車場設備保全費			0		0	
その他保全費	973,480		973,480	1,400,823	△ 427,343	床マットレンタル、自動ドア保守、エレベーター保守、樹木剪定、排水枘土砂清掃、ゴミルート回収費
共益費			0		0	
その他	300,000		300,000	220,000	80,000	第三者評価
公租公課	0	0	0	0	0	
事業所税			0		0	
消費税			0		0	
印紙税			0		0	
その他			0		0	
その他			0	0	0	
支出合計	20,279,480	0	20,279,480	20,738,838	△ 459,358	
差引	0	0	0	△ 428,308	428,308	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	333,000	0	333,000	302,338	30,662	
自主事業 収支	△ 333,000	0	△ 333,000	△ 302,338	△ 30,662	

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。