

令和2年度 福祉保健活動拠点事業報告書（モデル様式）

施設名

横浜市磯子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

利用団体である音声訳ボランティアグループに横浜市磯子区社会福祉協議会（以下、「区社協」と言う。）広報紙の音声CDの作成を依頼するなど、団体の強みを生かした連携を行いました。発行した広報誌「福祉いそご」（区内全戸配布）において、新型コロナウイルス状況下での活動の特集を組み、団体・施設・地域などの活動状況や工夫などを紹介しました。ほかに、拠点、及び登録団体を紹介する動画を登録ボランティアの方に編集していただき、拠点内のモニターで再生し、来館者への周知を開始しました。

また、利用調整会議において、コロナ禍におけるSNSの活用について、ZOOMの使用方法を中心に外部講師を招いて研修会を行いました。その他に、今年度もそれぞれの団体PRの時間をとり情報交換を行い、コロナ禍における各団体の悩みや現状などを共有しました。

今年度新たに登録した団体のうち、フードバンクの活動を行っている団体もあり、拠点を利用して、月に1回、生活困窮の方に食糧支援を行う活動も始まりました。

(2)拠点の利用促進に関すること

区発行の情報資料や地域情報誌への掲載、区社協ホームページ等で利用促進に向けたPRを行いました。

登録ボランティアの協力を得て、拠点のPR動画を作成し、ホームページの掲載のほか、拠点内のモニターで再生し、来館者への周知を開始しました。

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	83	122	19	38.6	53.0	9.9
多目的研修室	84	86	8	41.6	42.6	4.4
点字製作室	85	111	8	42.1	51.5	4.4
録音室	60	71	10	29.7	35.1	5.5
対面朗読室	127	130	22	50.0	51.5	9.9

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	15	9	13	16.0	9.6	35.1
多目的研修室	40	41	0	42.6	43.6	0

点字製作室	6	7	0	6.4	7.4	0
録音室	24	23	1	25.5	24.5	2.7
対面朗読室	2	9	1	2.1	9.6	2.7

(3)拠点のサービスの向上に関すること

- ・拠点のサービス向上のため、11月1日～30日の期間に満足度調査を実施し、コロナ禍のなか154名から回答を得ました。いただいた意見の中に、備品(ホワイトボードマーカー)の整理や報告用バインダーのひもについて(短く取れやすい)意見がありましたので、すぐに改善しました。また今年度も1件ではありますが、職員が忙しそうで声をかけづらいというご意見をいただきましたので、全職員で窓口対応を優先することを再度確認しました。
- ・利用調整会議で拠点予約スケジュール表を配るなど予約スケジュール、及び夜間休日の活用の周知をしました。
- ・横浜市社会福祉協議会(以下、「市社協」と言う。)主催の接遇・マナー研修を職員、非常勤職員が受講し、全職員で内容を共有し、接遇の向上を図りました。
- ・職員の受付業務が統一したものになるよう、拠点運営マニュアル、対応手順などの見直しを行いました。

(4)利用調整会議等の開催

登録団体を対象に利用調整会議を開催し、利用方法の確認等のほか、コロナ禍におけるSNSの活用について、ZOOMの使用法を中心に外部講師を招いて研修会を行い、Wi-Fiの利用方法確認を行いました。また、登録団体の紹介・PRなどとおして団体間の情報交換を図りました。

登録団体紹介冊子を作成し、利用調整会議参加団体に配布するほか、受付窓口を設置しました。

開催実績	9月17日(木)
参加団体数	19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

- ・窓口寄せられる相談や、地区担当が収集してくる市域の情報、関係団体とのネットワークを基に、ボランティアに関する情報収集を行い、事務局内で共有しました。コロナ禍の中、ボランティアの受け入れ状況のヒアリングを行い、情報収集に努めました。ほとんどの施設がボランティアの受け入れを見合わせている中、オンライン傾聴など新たな活動を支援しました。
- ・今年度も引き続き、磯子区と区内地域ケアプラザと連携し、認知症サポーター養成講座受講者の受講後の活動支援のため、「いそごオレンジボランティア」登録と活動場所の提供を行いました。上半期はコロナの影響でほとんどの活動は中止となりました。また、ボランティア同士の情報交換・活動内容の共有のため、認知症の方を支援する研修・交流会(12月)を区役所と共催で開催の準備を進めていましたが、

コロナ禍のために今年度の開催はみあわせることとなりました。
登録者／163名(令和3年3月31日現在)

(2)ボランティアに関する広報、情報提供

- ・年4回のニード情報（ボランティア依頼内容や講座の実施報告等）の発行を行い、現登録者へのフォロー、新たな担い手の発掘・拡大につながるような広報活動を実施できました。今後はメール発信などネット系での情報発信の比重も増やす努力をしていきます。
- ・上記ニード情報のほか、ツイッターなどSNSを利用して情報発信を行いました。また、区社協広報紙「福祉いそご」（他地域情報誌を含め年3回発行）を活用し、各関係機関に向けて、福祉保健活動拠点、ボランティアセンターの周知を行うことができました。今年度はコロナ禍での区内の活動紹介について特集を組みました。
- ・団体やケアプラザと連携して、コロナの影響で生活困窮の方に、食料支援を実施しました。その際、食料や金銭の寄付を募りました。またボランティアの方の手作りマスクも配布し大変喜ばれました。
- ・区社協や市社協、他の関連組織とのネットワークを活かし、利用団体や地域にボランティアに関する情報を伝えました。主に市社協ホームページやボランティア情報配信サービスにて最新のボランティア情報の提供を行いました。

(3)ボランティアに関する相談、紹介

- ・ボランティアに関する相談については、月曜日～土曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時～午後5時までボランティアコーディネーターを配置し、ボランティア全般の相談に応じるとともに、開館日以外も区やケアプラザ、障害者施設等他機関や制度等を情報提供することができました。
- ・各種ボランティア保険については年末年始以外毎日受付を行い、ボランティア活動者の支援として迅速に対応しました。
- ・ボランティアの初回の活動には必ずコーディネーターが同行し、安心して活動ができるようにフォローを行いました。
- ・令和2年度登録人数は個人で、23名の増がありましたが11月にボランティア登録者の更新を行い個人登録者は58名、団体は7団体減少しました。ボランティア依頼は、依頼(62件)、紹介(143件)、調整(530件)で、昨年度から減少しました。減少の理由は、コロナウイルスによる活動制限によるもの、施設の入館制限やイベント中止によるものです。
 ボランティア依頼のうち、移動に関するものを移動情報センターのガイドボランティア事業でカウントしています。事業同士の連携を密にすることで継続して対応できています。ガイドボランティア登録者数55人。外出に関する相談件数202件、うちボランティア調整に関する相談127件。
- ・認知症サポーター養成講座受講後の支援として今年度もいそごオレンジボランティアの登録制度の推進を区・区内各地域ケアプラザと連携して行いましたが、コロナの影響でほとんどの活動が中止になり、活動先の紹介等コーディネートは停止する期間が長く続きました。また、フォローアップとして、認知症の方を支援するボランティア対象の講座、交流会を区役所と共催で企画しましたが、やはりコロナの関係で今年度の開催は見合わせとなりました。（再掲）

登録人数	個人	新規	23
		累計	419
	団体	新規	0
		累計	62

相談件数	62
依頼件数	62
紹介人数	143
調整数	530

(4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ・新たなボランティアの発掘と育成のため、精神保健福祉ボランティア入門講座を行う予定でしたが、コロナ感染拡大防止のため実施を見合わせました。コロナウイルスによる生活困窮者へ支援ができないかと活動希望の方がいたため、食支援配分会等の活動へつなぎました。
- ・ガイドボランティア周知の為、ケアプラザ等と共催でガイドボランティア講座を行う予定でしたが、コロナ感染拡大防止のため実施を見合わせました。登録ボランティアに関しても、フォローアップ講座を実施予定でしたが、同様に見合わせました。
- ・傾聴ボランティア講座に参加した方でのグループ化を目指し、社協も支援しながら月1回定期的に集まり勉強会等を行っていましたが、コロナウイルスの影響で下期はグループ活動を見合わせています。活動できるボランティアのみ、引き続き活動をしています。
- ・ふれあい型食事サービス連絡会やこども食堂ネットワーク連絡会等を開催し、団体同士の情報共有や課題検討を行いました。さらにボランティアグループ連絡協議会や市民参加型福祉団体連絡会の定例会に参画し、連携強化と活動への支援を行うことができました。(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

- ・利用調整会議において団体PRを行ったことで、活動の異なる団体同士が情報共有することができ、団体間の連携の橋渡しとなりました。
- ・区社協が会員組織である強みを活かし、3部会（地域福祉関係団体部会、当事者団体部会、専門機関部会）、2分科会（地区社会福祉協議会分科会、ボランティア・市民活動関係分科会）、4委員会（ボランティアセンター運営委員会、広報紙編集委員会、区社協助成金等運営・配分委員会）を社協主体で開催し、そこで地域の状況、課題等を把握しています。また広報誌やPR動画を通じて、寄付や拠点の啓発を行うなど、拠点の目標である「市民の誰もが日常的に相互に支え合い、住み慣れたところで安心して自立した生活が続けられる地域社会の実現」に向けた検討を行いました。

(2) 地域の福祉保健課題への理解と協力

- ・コロナ禍で生活相談が多い中、上記のこども食堂に加え、配食団体の活動や、生活に困窮している個人の支援のため、食料が必要な状況を踏まえ、拠点内で常時フードドライブを行い、必要な団体や個人へつなげました。また、団体やケアプラザと共催で、コロナ禍において生活に困窮している方に食品配分会を開催しました。併せて寄付の募集も募ったところ、寄付者も増えています。(再掲)
- ・福祉保健計画の推進や策定を通して、各地区の福祉課題の把握や検討に参画しました。

・平成29年から多数立ち上がったこども食堂が安定的に運営されるように、連絡会による情報共有を行うとともに、企業等に協力を呼びかけ、食材提供や寄付につなげました。また継続的に運営の相談援助を行いました。

4 その他

(1)職員体制、育成

- ・拠点の運営について、福祉保健活動拠点担当職員1名、ボランティアセンター担当職員1名、非常勤職員5名（ボランティアコーディネーター2名、夜間担当職員3名）を配置して拠点管理やボランティア相談等に対応しました。
- ・新たに配属された職員等には受付業務全般の伝達を行い、業務の標準化を図りました。また、毎年行っている職員全体研修では、区社協の常勤・非常勤のすべての職員が参加し、区民や地域の困りごとに対して業務の壁を越えて検討する機会を持ちました。また、ボランティアセンターでは、LGBTなどの外部研修にも参加し、コーディネートの相談対応の向上に努めました。
- ・拠点運営マニュアルを今年度も見直し、整備し業務の標準化を図りました。

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

「横浜市福祉保健活動拠点条例」「横浜市福祉保健活動拠点条例施行規則」に基づき、保守管理・点検・防犯警備等の充実を図りました。

また、コロナ感染拡大防止のため健康福祉局の指示により、休館や部分休館等の対応を行いました。また、拠点の貸出しの際は、消毒・検温・換気等、感染予防対策に努めました。

<開館時間>

平日、土曜日：午前9時～午後9時

日曜日、祝日、第4月曜日：午前9時～午後5時

※12/29～1/3をのぞく

<建物・設備の保守点検、小破修繕>

外部専門業者に点検管理を委託したほか、職員が諸室及び備品を随時確認し、修繕等の早期発見と対応に努めました。

- ・空調設備保守点検（ポンプ保守点検を含む） 年4回
- ・電気設備保守点検 年6回
- ・昇降機保守点検 年4回
- ・自動ドア保守点検 年4回
- ・消防設備保守点検 年2回
- ・害虫駆除保守点検 年6回
- ・空気環境測定 年6回
- ・小破修繕 5件

多目的研修室・対面朗読室・団体交流室窓サッシ補修、5F多目的トイレ部品交換修理、小倉庫・大倉庫の電子錠設置、給湯室電気湯沸器及び混合栓修繕工事、階段倉庫の電子錠設置

<清掃業務について>

清掃業者に日常清掃や定期清掃を業務委託するほか、職員による清掃も適宜行いました。業者による清掃は次のとおりです。

・ 日常清掃	毎日 2 回（第 4 月曜日は除く）
・ 定期清掃	床面 : 月 1 回（第 4 月曜日）
	カーペット清掃 : 年 2 回
	窓ガラス清掃 : 年 2 回
	照明器具清掃 : 年 1 回

< 警備業務について >

建物全体で警備会社と機械警備委託契約を締結し、施設内の安全確保に努めました。

< 警備業務について >

建物全体で警備会社と機械警備委託契約を締結し、施設内の安全確保に努めました。

イ 苦情受付体制について

< 苦情受付体制・方法 >

区社協事務局長を苦情解決責任者、職員 1 名を苦情解決担当者に任命し、区社協の「苦情解決規則」、「苦情相談対応マニュアル」に沿って実務に当たりました。

< 苦情への対応手順 >

苦情が発生した際は、苦情受付担当者－苦情解決責任者－市社協における苦情解決調整委員という流れで対応しました。（苦情解決調整委員は、法律・福祉・人権の各分野の方に依頼、苦情解決責任者が対応できなかった場合の対応や苦情解決にかかわる助言をいただき、円滑な解決、サービスの改善に努めています。）

< 苦情解決の仕組みに対する利用者への周知方法 >

苦情解決についての案内及び苦情受付担当者、苦情解決責任者を示す掲示を拠点内に行いました。
また、館内及びホームページ上にご意見箱を設置し、利用者からの意見や要望等を受け付けました。

ウ 緊急時（災害・事件・事故等）の体制及び対応について

< 連絡体制、マニュアルの整備状況等 >

「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」「危機対応マニュアル」「緊急連絡網」「業務継続計画」を整備し、災害発生時などの緊急時の連絡方法や業務の早期再開に向けた対応方針を定めました。

< 職員の役割分担 >

消防計画に基づき、防火管理者等を設け、火災の予防および人命の安全・被害の軽減に努めました。
また、「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」「危機対応マニュアル」により、職員の役割を明確化し、緊急時に備えました。

< 地域や関係機関との連携体制 >

磯子区災害ボランティアネットワークと協働して、9 月 24 日（月・祝）に災害ボランティアセンター設置・運営訓練を実施しました。
また、磯子センター内で組織している自衛消防隊として、合同防災訓練を実施しました。

<事故防止への取組>

ヒヤリハットや他施設で発生した事故情報を共有し、事故を未然に防ぐ取組を行いました。

エ 個人情報保護の体制及び取組について

<マニュアルの整備状況>

個人情報保護基本法や横浜市個人情報保護に関する条例に基づき策定されている区社協の「個人情報取扱マニュアル」により、適切に個人情報を管理・使用しました。また、個人情報保護方針をホームページ上に掲載するとともに施設内に掲示しました。

<職員への周知>

市社協が実施する研修に参加するとともに、全職員に対し、職員会議等を通じて意識啓発を行いました。

<日常の取組>

個人情報の保管については、文書等は専用のロッカーで施錠管理し、パソコンはワイヤードロックを掛け、パスワードを設定しました。不要になった個人情報についてはシュレッダー処理や融解処理を行い、個人情報保護に努めました。

オ 環境への配慮及び取組について

<ゴミ発生抑制に関する取組>

ヨコハマ3R夢プランの推進のため、適切な分別によりゴミの少量化に努めました。また、施設運営の省力化を進めました。拠点各室にはゴミ箱を置かず、利用者にゴミの持ち帰りを徹底し、ごみ減量化を積極的に進めました。

<再利用・再使用・リサイクルに関する取組>

職員間の情報共有はネットワーク上で行うなどペーパーレス化を図り、「ヨコハマ3R夢プラン」に基づき、廃棄物のリデュース（発生抑制）、リユース（再使用）、リサイクル（再生利用）に努めました。

コピー用紙や封筒、ファイルなどの紙類を中心に再利用を図りました。

ごみの分別を行い、各種資源ゴミ（紙、プラスチック、缶・瓶等）のリサイクルを進めました。ペットボトルのキャップを再資源化する「エコキャップ推進協会」の活動に協力するため、利用団体に呼びかけ、ペットボトルのキャップの回収に努めました。インクカートリッジ里帰りプロジェクトに参画し、使用済みインクカートリッジの回収に努めました。

<温室効果ガス排出抑制に関する取組（グリーン購入、室温設定等）>

空調の適切な温度設定や、多目的研修室、団体交流室、事務室の管球の間引きを継続するとともに、待機電力を減らすなど節電を実施しました。

令和2年度 横浜市磯子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	16,618,500	376,149	16,994,649	16,994,649	0	横浜市より(補正額：小破修繕追加@276,149、wifi整備費)
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	100,000	0	100,000	35,370	64,630	
印刷代	100,000	0	100,000	35,370	64,630	コピー機・リソグラフ・大判プリンター利用料
自動販売機手数料	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	
その他	15,000	0	15,000	0	15,000	
収入合計	16,733,500	376,149	17,109,649	17,030,019	79,630	

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	10,770,000	0	10,770,000	11,362,832	△ 592,832	
給与・賃金	7,970,000		7,970,000	9,435,069	△ 1,465,069	正規職員棒給・超過勤務負担・賞与@5,013,264、非常勤職員給与@4,421,805
社会保険料	727,000		727,000	1,257,617	△ 530,617	社会保険料常勤@793,316、非常勤@326,726
通勤手当	1,800,000		1,800,000	664,146	1,135,854	通勤手当常勤@337,420、非常勤@326,726
健康診断費	0		0	0	0	
勤労者福祉共済掛金	23,000		23,000	6,000	17,000	福利厚生費@6,000
退職給付引当金繰入額	250,000		250,000	0	250,000	
事務費	1,129,000	0	1,129,000	507,874	621,126	
旅費	0		0	0	0	
消耗品費	530,000		530,000	134,444	395,556	拠点運営に係る消耗品@134,444
会議賄い費	3,000		3,000	0	3,000	利用調整会議お茶代@3,000
印刷製本費	0		0	0	0	
通信費	266,000		266,000	119,230	146,770	電話代@73,612、メール便、郵送料@27,468、ホスティング@18,150
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	
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	16,000		16,000	10,000	6,000	施設賠償責任保険@10,000
職員等研修費	0		0	0	0	
振込手数料	0		0	0	0	
リース料	299,000		299,000	189,200	109,800	AEDリース料@69,960、印刷機リース料@119,240
手数料	15,000		15,000	0	15,000	
地域協力費	0		0	0	0	
その他	0		0	55,000	△ 55,000	非常勤募集広告費@55,000
事業費	515,000	0	515,000	155,616	359,384	
自主事業費(指定管理料充当の自主事業)	515,000		515,000	155,616	359,384	ボランティア関連事業@155,616
管理費	3,557,000	0	3,557,000	3,529,107	27,893	
光熱水費	991,000		991,000	864,358	126,642	電気代@561,892、ガス代@302,466
清掃費	1,330,000		1,330,000	1,368,028	△ 38,028	清掃委託@1,368,028
修繕費	150,000		150,000	426,149	△ 276,149	建物・設備・備品修繕@426,149
機械警備費	60,000		60,000	38,680	21,320	機械警備業務委託@38,680
設備保全費	435,000	0	435,000	614,095	△ 179,095	
空調衛生設備保守	230,000		230,000	389,425	△ 159,425	空調設備保守@389,425
消防設備保守	35,000		35,000	17,315	17,685	消防設備保守@17,315
電気設備保守	0		0	46,182	△ 46,182	電気設備保守@46,182
害虫駆除清掃保守	0		0	9,583	△ 9,583	害虫駆除保守@9,583
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	170,000		170,000	151,590	18,410	昇降機保守@128,067、自動ドア保守@23,523
共益費	0		0	0	0	
その他	591,000		591,000	217,797	373,203	コピー機保守@22,666、紙折り機保守@39,600、ゴミルート回収代金@69,953、その他管理費@85,578
公租公課	763,000	0	763,000	774,100	△ 11,100	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	763,000		763,000	774,100	△ 11,100	委託料に係る消費税@774,100
印紙税	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
その他	0		0	100,000	△ 100,000	wifi整備費
支出合計	16,734,000	0	16,734,000	16,429,529	304,471	
差引	△ 500	376,149	375,649	26,884,572	△ 26,508,923	

自主事業費 収入	0	0	0	0	0	
自主事業費 支出	515,000	0	515,000	155,616	359,384	
自主事業 収支	△ 515,000	0	△ 515,000	△ 155,616	△ 359,384	

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)による横浜市への支出
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があります。