

# 平成 30 年度 瀬谷区福祉保健活動拠点事業報告書

## 施設名

横浜市瀬谷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

- ・来所者への挨拶と声かけを積極的に行い、円滑な関係づくりを行いました。
- ・利用者懇談会を2月20日に開催しました。登録団体同士の情報交換を行い、意見を収集しました。今年度は拠点団体登録の更新期にあたり、更新とともに貸出用ロッカー希望団体の抽選を行いました。また、瀬谷区社会福祉協議会とボランティアセンターについて改めて説明を行い、福祉保健活動拠点とともに利用促進につなげました。
- ・区社協ボランティア分科会員からの意見を反映し、全6回のボランティア講座を企画・実施しました。
- ・館内掲示板を活用し、福祉保健に関する情報提供を行いました。
- ・ロッカー貸出（60/60）、メールボックス貸出（7/9）を行いました。

#### (2)拠点の利用促進に関すること

- ・月初めの拠点の部屋予約の際に重複した場合には、利用者同士の話し合いで調整して利用していただきました。
- ・ホームページを活用し、拠点の空き情報を提供したほか、毎月の利用予約一覧を拠点内に掲示しました。
- ・ボラだより（12月号）に福祉保健活動拠点の利用案内を掲載し、周知を行いました。
- ・せやまる・ふれあい祭りで福祉保健活動拠点のご利用についてのチラシを配布して、拠点の周知を行いました。
- ・30団体が新規登録をしました。  
（平成29年度 16団体）
- ・全室全日稼働率 39.4%  
（平成29年度 35.88%）

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	286	262	229	77.0%	75.4%	70.1%
多目的研修室	166	158	160	68.0%	64.8%	65.6%
点字製作室	98	103	49	40.2%	42.2%	20.1%
録音室	65	57	6	26.6%	23.4%	2.5%
対面朗読室	99	102	70	40.6%	41.8%	28.7%

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	27	30	16	43.8%	47.9%	22.9%
多目的研修室	25	27	11	52.1%	56.3%	22.9%
点字製作室	9	9	8	18.8%	18.8%	16.7%
録音室	3	5	2	6.3%	10.4%	4.2%
対面朗読室	3	5	2	6.3%	10.4%	4.2%

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	29	32		35.8%	40.3%	
多目的研修室	26	39		38.8%	58.2%	
点字製作室	8	8		11.9%	11.9%	
録音室	4	11		6.0%	16.4%	
対面朗読室	3	11		4.5%	16.4%	

### (3) 拠点のサービスの向上に関すること

- ・利用団体に貸室の使用後の清掃をお願いし、最終点検を行いました。
- ・利用団体が安心して快適に利用できるよう、次の修繕及び備品整備を行い、改善しました。
- ①多目的研修室の椅子クリーニング
- ②団体交流室2のテーブルキャスター交換
- ③窓口前の可動式掲示板が手すりの利用を妨げているとの意見を反映し、壁掛け掲示板を設置
- ④団体交流室1に印刷機利用についてのご案内をまとめて表示するために、掲示板を設置
- ⑤感染症予防のため、各貸室に加湿空気清浄機を設置
- ⑥貸出用ロッカーの上や周辺に入りきらない荷物があり、落下等の危険があるため、6人用ロッカー10台と4人用ロッカー2台を新たに設置し、既存ロッカーと入れ替え
- ・落書き防止のため、ホワイトボードマーカーを常設せず、窓口での貸出に変更しました。
- ・窓口満足度アンケートを実施し、拠点利用についての意見・要望を集約しました（実施期間：11月1日～30日 178名回答）。改善点については2月の利用者懇談会で意見交換しました。
- ・ご意見箱の確認を毎日行い、迅速に対応できるようにしました。
- ・貸出物品充実に向け、利用者懇談会案内時にアンケートを実施し、意見集約しました。

#### (4)利用調整会議等の開催

・利用者懇談会を2月20日に開催しました。拠点利用に関する意見を収集し、登録団体同士の情報交換を行いました。

開催実績	1回
参加団体数	52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

・地域ケアプラザの地域活動・交流コーディネーター連絡会、生活支援コーディネーター連絡会や、地域の会合などを通じて、ボランティア活動に関する情報等を収集・提供しました。

・区社協会員施設による座談会を開催し、施設での取組や、生活支援コーディネーターから提示された地域課題を共有しました。また、社会福祉事業を展開する企業にも参画いただき、多様な主体による活動展開に向けて話し合いました。毎年実施しているボランティア分科会員を対象とした施設見学会では、この座談会をきっかけに、株式会社が運営する認知症対応型グループホームと、入居者と地域住民との交流の場となっている移動スーパーの見学につなげました。

・区社協ボランティア分科会員からの意見を反映し、全6回のボランティア講座を企画・実施しました。

#### (2)ボランティアに関する広報、情報提供

・ボラだよりを偶数月に発行したほか、ボランティアメニュー・ホームページの活用・ボランティア情報コーナーの設置により、広くボランティアに関する情報を発信しました。

・瀬谷の飲食店に、新たにボラだよりを設置しました(2か所)。また、子育て支援施設・飲食店に継続的に設置を依頼しました。

・区社協ホームページや広報紙「ほのぼのせや」、広報よこはま瀬谷区版、地域情報誌「タウンニュース」で、ボランティア講座等の案内を掲載しました。

・ボランティアセンター周知のため、新たにパンフレットを作成しました(2,000部)。各所でパンフレット及びボランティア講座チラシ等を配布し、情報提供しました。

(配布・活用先)

- ・地域ケアプラザ主催「いきいきシニアポイント」説明会
- ・地域のイベントや会議
- ・せやまるタウンカレッジ
- ・シニア大学

・2月17日開催された「地域活動見本市」で、ボランティアセンターのブースを出店しました。

・瀬谷区地域振興課との協働により、区内の中学校・高校と連携を図りながらボランティア活動に関わる情報を提供しました。また、高校の文化祭に出向き、パンフレットの配布とボランティア活動の呼びかけを行いました。

### (3) ボランティアに関する相談、紹介

- ・昨年と同様に、必要に応じて依頼者とボランティアのコーディネートを行うために活動場所に出向き調整を行いました。
- ・お誕生日カードの取組を継続的に行っています。年1回窓口に出向いていただけるようにプレゼントを渡し、近況報告や活動の状況を話すきっかけづくりを行っています。(310名に郵送し、45名が窓口に来所されました。)
- ・就労支援に向けたボランティア活動を希望されるボランティアの連絡調整を行い、1年ほどボランティア活動を行いました。ボランティア活動を行っている施設に、週3回の就労支援につながりました。
- ・個人宅への傾聴の依頼が多く、傾聴ボランティアグループに相談し、個人宅への傾聴の依頼を調整しました。

登録人数	個人	新規	97名
		累計	317名
	団体	新規	21団体
		累計	145団体
相談件数			1101件
依頼件数			413件
紹介人数			1,554名
調整数			1,998件

### (4) ボランティアに関する育成・支援・講座開催

- ・区社協ボランティア分科会員からの意見を反映し、全6回のボランティア講座を企画・実施しました。4回目以降は講座の時間を午後に変更し、活動後にも参加しやすい時間を設定しました。
- ・「おもてなし講座」を実施しました。受講者8名のうち2名が既存のコーヒーボランティアグループへの参加につながりました。
- ・区民活動センター、ニッ橋第二地域ケアプラザと共催で、ボランティア活動の紹介と、日頃ボランティア活動を行っている方々への感謝イベントとして、3月9日に「ボランティアのつどい」を開催しました。
- ・区地域振興課との協働により、3月・7月・10月に「やってみよう！ボランティアスタンプカード」を8,000部配布し、ボランティア活動のきっかけをつくりました。活動の振り返りと成果発表の場を設け、「ボランティアのつどい」の中で活動報告会を実施しました。
- ・災害ボランティア活動拠点の周知を兼ねて、1月26日に災害ボランティアシミュレーション訓練を実施しました。
- ・小学校での福祉教育で、下瀬谷地域ケアプラザ、ニッ橋地域ケアプラザとともに、高齢者疑似体験を実施しました。
- ・ニッ橋地域ケアプラザと共催で、3月8日に福祉教育サポーター養成講座を実施予定です。
- ・区社協ボランティア分科会で、ボランティアグループ同士の横のつながりテーマ設定し、情報共有を行いました。

### 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

- ・瀬谷区内施設関係者ネットワーク会議に年2回出席し、区内施設との情報交換を行いました。
- ・区社協の部会・分科会のほか各種連絡会を活用するとともに、区役所が開催する区連合町内会自治会連絡協議会定例会、区民生委員児童委員協議会定例会をはじめ、各団体が実施する会議や行事に積極的に参加し、地域団体や関係機関との交流・連携を図り、関係団体の活動把握、課題解決に向けた支援を行いました。
- ・せやまる・ふれあい館内の5施設と隣接している横浜市多機能型拠点こまち、今年度はシャローム三育保育園も加わり、せやまる・ふれあい祭りを実施しました。障害者週間にあわせて、二ツ橋高等特別支援学校や障害施設の出店、ボランティアグループの協力により点字や手話の体験講座等を行いました。
- ・管理委員会で発災時における各施設の情報共有を行いたいという意見があり、二ツ橋第二地域ケアプラザと連携して、「発災時における対応についての情報共有会議」を実施し、災害時の動きや備蓄状況、想定される課題を共有しました。せやまる・ふれあい館内施設と横浜市多機能型拠点こまち・県立三ツ境養護学校・市立二ツ橋高等特別支援学校が参加しました。

#### (2)地域の福祉保健課題への理解と協力

- ・シャッフルゴルフやカローリングを貸し出し、地域の健康づくりに寄与しました。
- ・健康情報をきっかけにボランティア活動に興味を持っていただけるよう、地域包括支援センター看護師の協力により、季節に即した健康ワンポイント情報「せやまる保健情報」をボラだよりに掲載しました。
- ・地域ケアプラザの地域活動・交流コーディネーター連絡会で、ガイドボランティアや福祉教育サポーターの不足を提起し、養成講座の共催を呼びかけました。
- ・区社協会員施設による座談会で、生活支援コーディネーターから地域課題を説明し、共有の場を設けました。

### 4 その他

#### (1)職員体制、育成

##### <職員体制>

事業計画通り実施しました。

##### <職員の研修計画について>

次の研修に参加し、伝達研修を実施しました。

- ・人権研修
- ・苦情解決研修
- ・コンプライアンス研修
- ・接遇・マナー研修(導入編)
- ・公共建築物の保全に関する研修
- ・メンタルヘルス研修
- ・個人情報保護研修

##### <職員の情報共有の方法、連携>

##### ○始業時・就業時ミーティング

職員行動予定、来訪者情報、周知イベント、団体情報の共有を行いました。

##### ○職員会議

月2回法人事業全体の検討、来客対応の確認などを行いました。

○職員全体会議

3回実施し、業務の確認、研修などを行いました。

○拠点管理職員ミーティング

月1回実施し、拠点管理に関する協議の他、利用団体や来客者等の情報交換を行いました。管理日誌を作成し、管理状況・利用者状況の申し送りを行い、円滑に拠点の業務を遂行しました。

## 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

指定管理者として、公共の施設を公平・公正に管理しました。

施設管理で、委託業者を選出する際は入札等適切な方法を用い、質の確保と経費節減に努めました。

#### <開館時間>

平日・土曜日 午前9時から午後9時

日・祝日 午前9時から午後5時

※12月29日～1月3日を除く

#### <建物・設備の保守点検、小破修繕>

★専門業者へ委託

○自動扉点検：年3回（6月・10月・2月）実施（正面玄関及び通用口自動扉）

○消防設備点検：年2回（8月・2月）実施

○エレベーター点検：毎月1回実施（保守点検及び遠隔操作点検）

○変電設備点検：毎月1回実施（保守点検）

○電話設備点検：年2回（10月・3月）実施（保守点検）

○害虫駆除清掃：年2回（8月・2月）実施（給湯室、ゴミ置き場等の消毒）

○空調機点検：年2回（7月・1月）実施（冷房、暖房、換気扇）

#### <清掃業務について>

★専門業者へ委託

○日常清掃：館内：月～金（祝日を除く）実施

○定期清掃：月1回（第3日曜日）実施

○窓ガラス清掃：年4回（6月・9月・12月・3月）実施

#### <警備業務について>

専門の警備会社に委託し、業務終了後は機械警備を行いました。

#### <外構施設について>

★専門業者へ委託

○日常清掃：週1回 実施

○定期清掃：月1回（第3日曜日）実施

#### <植栽・樹木等について>

★専門業者へ委託

○植栽管理：年2回（7月・8月）実施（樹木剪定・刈込など）

○除草：年6回実施

○薬剤散布：年2回（6月・9月）実施

※その他、随時枝の剪定などを実施

## イ 苦情受付体制について

「瀬谷区社協苦情解決規則」及び「市社協苦情解決規則」に基づく「苦情相談対応マニュアル」「ご意見箱設置要綱」に沿って、苦情受付体制を整えました。

### <苦情への対応手順>

苦情受付担当者→苦情解決責任者（区社協事務局長）→市社協所管部長  
→苦情解決推進チーム→総括責任者

上記仕組みの中で対応できなかった場合は、苦情解決調整委員（第三者委員）に苦情解決に関わる助言をいただき、円滑な解決、サービスの改善に努めました。

### <苦情解決の仕組みに対する市民への周知方法>

苦情受付担当者や苦情解決責任者を拠点内に掲示しました。

ご意見箱を設置し、広く利用者からの意見・苦情を受け付けました。

○苦情件数 : 1件

○ご意見箱 : 5件

## 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>

施設内、法人内、市社協及び区との連携体制を整え、災害時に備えました。

非常時用連絡網を作成し、災害時に迅速な対応につながるような体制を作りました。

### <職員の役割分担>

「事故・救急対応マニュアル」に沿って、職員の役割を明確にし、緊急時に備えました。

### <BCPの作成（災害時の業務継続計画）>

大規模地震発生後においても重要業務を中断させない、また中断しても早急に再開できるよう業務継続計画書を職員間で共有しました。

### <地域や関係機関との連携体制>

防災訓練実施 年2回（うち1回はせやまる・ふれあい館全体で実施）実施しました。

## 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」並びに「横浜市瀬谷区社会福祉協議会の保有する個人情報に関する規程」及び「同各種事業に関する個人情報取扱業務概要説明書」に基づき、個人情報の保護に努めました。

## オ 環境への配慮及び取組について

### <ゴミの発生抑制に関する取組>

文書の両面印刷に努めました。また、ゴミの分別を徹底し、減量化に努めました。

### <再利用・再使用に関する取組>

個人情報に配慮し、廃棄文書の裏面利用を徹底しました。

### <リサイクルに関する取組>

法人・拠点で使用する用紙・トイレトペーパーは再生紙を使用しました。

### <節電に対する取組>

「季節に合うライフスタイル」（エアコン夏季 28 度、軽装での執務、冬季 20 度）の取組を実施し、利用団体へのエアコン温度設定の周知に努めました。

## 平成30年度 「横浜市瀬谷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	18,100,000		18,100,000	18,134,000	△ 34,000	横浜市より
利用料金収入	0	0	0	0	0	
ボランティア等事業収入	600,000		600,000	2,900	597,100	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）収入		0	0	0	0	
自主事業収入	0	0	0	0	0	
雑入	0	0	600,000	1,152,562	△ 552,562	
印刷代	600,000		600,000	1,141,750	△ 541,750	
自動販売機手数料	0		0	0	0	
駐車場利用料収入	0	0	0	0	0	
その他（公衆電話利用料等）	0		0	10,812	△ 10,812	
収入合計	18,700,000	0	19,300,000	19,289,462	10,538	

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	11,391,000	0	11,391,000	10,820,514	570,486	
給与・賃金	9,950,000		9,950,000	9,087,155	862,845	
社会保険料	1,070,000		1,070,000	1,126,679	△ 56,679	
通勤手当	150,000		150,000	372,180	△ 222,180	
健康診断費	15,000		15,000	13,500	1,500	
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	215,000	△ 15,000	
事務費	2,778,000	0	2,778,000	5,852,225	△ 3,074,225	
旅費	5,000		5,000	842	4,158	
消耗品費	600,000		600,000	1,553,681	△ 953,681	コピー用紙、封筒、マスター、インク
会議滞在費	30,000		30,000	18,804	11,196	手話通訳謝金、業者選定委員会費用弁償
印刷製本費	0		0	58,320	△ 58,320	封筒
通信費	443,000		443,000	466,399	△ 23,399	電話料金、郵券、プロバイダ利用料
使用料及び賃借料	0	0	0	0	0	
横浜市への支払分	0		0	0	0	
その他	0		0	0	0	
備品購入費	100,000		100,000	2,339,496	△ 2,239,496	貸出用パソコン、掲示板、デュプリケーター、掃除機、かんたんテント等
図書購入費	0		0	0	0	
施設賠償責任保険	11,000		11,000	5,792	5,208	
職員等研修費	0		0	7,808	△ 7,808	防火管理者講習、研修参加にかかる旅費
振込手数料	45,000		45,000	40,284	4,716	
リース料	1,045,000		1,045,000	860,544	184,456	印刷機、コピー機、カラー印刷機
手数料	0		0	500	△ 500	特定計量器点検
地域協力費	0		0	0	0	
その他（ ）	499,000		499,000	499,755	△ 755	物品修理、パフォーマンスチャージ、第三者評価、求人広告等
事業費	445,000	0	445,000	654,965	△ 209,965	
ボランティア等事業費	445,000		445,000	654,965	△ 209,965	
自主事業（指定管理料充当の自主事業）費	0	0	0	0	0	
自主事業費	0	0	0	0	0	
管理費	3,846,000	0	3,846,000	3,338,560	507,440	
光熱水費	1,300,000	0	1,300,000	1,023,678	276,322	
電気料金	1,000,000		1,000,000	865,497	134,503	
ガス料金	0		0	0	0	
水道料金	300,000		300,000	158,181	141,819	
清掃費	1,263,000		1,263,000	1,325,774	△ 62,774	
修繕費	150,000		150,000	115,474	34,526	指定額
機械警備費	156,000		156,000	155,892	108	
設備保全費	622,000	0	622,000	536,947	85,053	
空調衛生設備保守	40,000		40,000	39,366	634	
消防設備保守	145,000		145,000	144,342	658	
電気設備保守	58,000		58,000	57,465	535	
害虫駆除清掃保守	48,000		48,000	47,241	759	
駐車場設備保全費	0		0	0	0	
その他保全費	331,000		331,000	248,533	82,467	
共益費	0		0	0	0	
その他（ ）	355,000		355,000	180,795	174,205	電話保守、改正フロン法点検、保安管理業務年次点検割増手数料
公租公課	900,000	0	900,000	982,000	△ 82,000	
事業所税	0		0	0	0	
消費税	900,000		900,000	979,000	△ 79,000	
印紙税	0		0	3,000	△ 3,000	
その他（ ）	0		0	0	0	
支出合計	19,360,000	0	19,360,000	21,648,264	△ 2,288,264	
差引	△ 660,000	0	△ 60,000	△ 2,358,802	2,298,802	