

# 横浜市社会福祉センター 平成 30 年度事業報告書

センター設置の目的である「社会福祉を目的とする市民の相互交流及び活動の場を提供すること等により、市民の福祉意識の高揚と主体的な福祉活動の推進を図り、もって市民の福祉の向上に寄与する」（横浜市社会福祉センター条例第 1 条）に沿った運営を行うため、同条例に基づき、次の事業を実施しました。

○社会福祉活動の推進のための施設、その他のセンターの施設の提供

○社会福祉に関する相談及び支援 等

実施にあたっては、昭和 56 年の社会福祉センター設置当初から継続的に運営する中で築かれた利用者との信頼・施設の特性に応じたノウハウなどを生かしています。

30 年度は、指定管理期間（平成 30 年～34 年）の初年度として、施設の新規利用者を増やす新たな取組みのほか、「場と立地を生かした取組み」としてボランティアセンターとの窓口一体化にむけた検討、「広域団体・中間支援組織との連携、ネットワークづくり」として、ボランティア等市民活動に関する中間支援組織の連携強化、「各区の福祉保健活動拠点の支援」として広域的な活動を行う団体の状況把握などに力を入れました。

## 1 施設の管理運営・貸出業務

### (1) 施設の目的に沿った管理運営

#### ア 目標稼働率の設定

稼働率については、軽運動室（目標 85%）が年度目標をやや下回りましたが、会議室（目標 80%）・ホール（目標 60%）において年度目標を達成し、29 年度よりも全体の稼働率が増加しました。

#### ○施設利用件数・稼働率

種別	H29 実績		H30 実績	
	件数(件)	稼働率(%)	件数(件)	稼働率(%)
会議室（7 室）	5,373	83.4	5,357	83.1
ホール	594	64.6	613	66.6
軽運動室	754	82.0	771	83.7
計／平均	6,721	81.2	6,741	81.3

※小数点第 2 位を四捨五入

#### ○施設利用者内訳

(単位：人)

種別	H29 実績	H30 実績
福祉関係	68,432	66,216
行政等	27,045	20,842
医療関係者	14,815	13,513
一般	41,245	38,659
社協	43,255	47,063
計	194,792	186,293

## イ 目標稼働率の達成に向けた取組

### (ア) 社会福祉団体の利用促進に向けた周知

利用促進のため、福祉関係団体へ施設案内リーフレットを配布するほか、広報紙「福祉よこはま」へ施設情報を掲載しました。

### (イ) インターネットの活用

ホームページ上で貸室の空室状況等についての情報提供を行い、稼働率の向上に努めました。また、インターネットを活用した予約システムの導入について検討し、うち31年度は、予約についての事務手続きの処理について検討することとしました。

### (ウ) 館内・掲示板を生かしたホール開催イベント情報の掲載【新規】

利用団体のホール開催イベント周知に協力するため、館内にホールイベント用掲示板を新設し、稼働率の向上を進めました。

### (エ) 他施設での広報活動の実施

他の市民利用施設等に案内リーフレット等の配架を依頼しました。

発送先 : 183 か所

発送部数 : 1,235 部

### (オ) 事前利用・延長利用の促進【新規】

ホールおよび会議室の午前の時間を予約した団体へ、準備のための前日夜間の利用を合わせて提案し、稼働率の向上に努めました。また、ホールの午後利用から夜間にかけての延長利用制度の導入を検討し、32年度の本格運用に向けて31年度に施行実施をすることとしました。

## (2) 建物・設備等の管理

センターは築30年以上が経過し、建物・設備等の老朽化が進んでいます。長寿命化を図るため点検を適切に実施し、不具合の早期発見と計画的な修繕に取り組みました。また、利用者からいただいたご意見やご提案を受け止め、対応することで、快適かつ安心・安全に施設を利用いただけるように努めました。

## ア 日常管理

職員による日常点検や、専門業者による各種設備点検を適切に行い、利用者が施設を快適に利用できる環境の維持に努めました。

事故を未然に防ぐため、日常点検に加え月1回の機材点検日を設定し、窓口職員がマニュアルを基に施設・設備の点検を行うことで、机のがたつきやイスのネジのゆるみ等の小さい不具合も早期に発見し、修繕につなげました。

また、全体ミーティングで事故防止策や設備・備品の不具合等の確認・共有を行い、危機意識の醸成につなげました。

また、清掃業務の適切な実施により、施設の美観を維持し利用者が気持ちよく利用できる状態を保ちました。

## イ 修繕・更新

専門業者による定期点検・メンテナンスや、職員の日常点検により、不具合の早期発見に努めました。また、横浜市と十分協議し、緊急度を精査したうえで修繕・改修を実施しました。

(ア) 主な修繕内容

○建物設備関係

- ・ 1階雨水配管修繕
- ・ 空調機（4・5階系統）冷媒漏れ改修
- ・ 消防設備点検不具合箇所改修
- ・ 警備室床修繕
- ・ 消防設備点検不具合箇所改修
- ・ 8・9階東系統空調機修理
- ・ 非常用発電機小出槽改修

○ホール・会議室・軽運動室関係

- ・ ホール機の幕板修理
- ・ 貸出用プロジェクター修理
- ・ 貸出用マイク修理
- ・ 9階小会議室 904 ブラインドひも交換工事
- ・ 貸出用ドキュメントカメラ修理
- ・ 9階小会議室 902 床タイル修繕
- ・ 録音室機材メンテナンス

ウ 安全管理

(ア) 防犯及び安全対策

日常的には、センターの警備を委託している警備会社により防犯カメラによる24時間確認を行うとともに定期的に巡回し、施設の安全管理に努めました。合わせて、平日は8:30から17:00まで、1階福祉ロビーに案内係又は警備員を配置し、入退館者への案内と安全確認を行いました。

なお、平日夜間や土日祝日については、社会福祉センターとして独自に警備会社と契約を結び、警備体制を強化しました。

また、センターや横浜市社会福祉協議会が運営する他施設で発生した事故やヒヤリハット事例について定例会議等で共有するとともに、原因分析を行いセンターでの事故防止につなげました。

(イ) 緊急時の対応

事故発生時、速やかに対応できるよう、事故対応マニュアルを整備しています。

また、災害発生時にも、利用者を避難誘導し、安全確保に努めるとともに、消防、警察、横浜市をはじめとした関係機関への通報等を行います。なお、二次災害の発生を防止できるようにマニュアルを整備しています。

健康福祉総合センター入居団体と合同で、防災訓練を実施しました（年2回）。通報・消火・避難誘導訓練の他、消防署の協力により起震車体験を開催し、防災意識の向上に努めました。

(3) 利用者ニーズの把握・苦情への対応

ア 利用者ニーズの把握

(ア) 利用団体交流会の開催

日時	平成31年1月31日(木)14:00~16:30
目的	会場利用団体間で、課題や悩みを共有し、団体同士の横のつながりを作り、各団体の発展を促す。 また、横浜市ボランティアセンターとして、団体支援に活かしていくために、利用団体の課題やニーズを把握する。
内容	② 研修「発災時の初動について、AEDのデモンストレーション等」 ② 利用団体活動報告
参加者	20団体(31名)
効果	例年よりも参加団体数が多く、災害に関する関心の高さが伺えた。福祉利用者が多い、という施設の特徴からも、災害時の要援護者の避難や配慮するポイントについて、次年度以降に引き続いての開催も検討したい。

(イ) ご意見箱の設置

各階に「ご意見箱」を設置して利用者から要望・意見等をいただき、快適な会議室等の提供に向けて改善に取り組みました。

○利用者の声 6件

(内訳)

- ・施設の利用、設備・備品等に関するもの 3件  
(コピー用紙を再生紙でないものにしてほしい、冷水器を設置してほしい、電子レンジを設置してほしい)
- ・会場の利用方法・利用団体に関するもの 3件  
(軽運動室の利用団体が代表者が同じ団体がありその分抽選が当たりにくくなるので統合してほしい、憩いの広間での着替えをやめさせてほしい、軽運動室でチケットの売買をしているのをやめさせてほしい)

○主な改善内容

- ・軽運動室の利用ルールに沿わない利用についてのご意見が複数あり、都度、毎回の利用時や月1回の抽選会時等を通じて利用団体へ注意喚起を行いました。

(ウ) 窓口満足度調査の実施

期間を設けて窓口満足度調査を実施しました。調査結果は分析を行い、改善宣言を作成し、業務の改善を図りました。

実施期間：平成30年11月1日～11月30日 回答者数：114名

○いただいたご意見等(抜粋)

- ・いつも気持ちよく対応していただき、ありがとうございます。
- ・時々、ホワイトボード用のマジックペンが薄くなっていることがありますので点検をお願いします。
- ・気温が低いのですが、激しい運動をするので暑い人もいます。
- ・職員の対応はとても良いです。

○改善宣言

- ・気持ちよく会場をお使いいただくため、設備の点検を入念に行います。
- ・空調の調節など、お申し出いただきやすくするため、丁寧にご案内します。
- ・全職員で接客・マナーを徹底することで、より誠実な対応を心がけます。

(エ) アンケート・ニーズ調査

利用者アンケート、ニーズ調査等を通じて、必要な機材や備品の整備等を行いました。また、毎月の職員ミーティングで共有し対応向上等に努めました。

イ 苦情への対応

館内への掲示やホームページを通じ、利用者が苦情を申し出やすい環境を整えました。寄せられた苦情については、法人の苦情解決マニュアルに則り対応を行いました。

平成30年度実績：0件

(4) 職員体制・育成

ア 窓口職員の配置

市民利用受付窓口は職員12名のシフト制とし、平日日中は常時3名、平日夜間及び土日祝日は常時2名のスタッフを配置し、円滑な受付対応に努めました。

## イ 窓口職員の育成

### ○接遇・マナー研修の実施

施設利用者の満足度向上のため接遇・マナー研修を実施し、求められる接遇のあり方や苦情が発生した際の対応などを学びました。

(窓口職員3名、ホール委託業者2名参加)

### ○苦情解決研修(対応力向上編)への参加

苦情やご意見を活かし、施設利用者とのコミュニケーション力向上を図り、よりよいサービスへつなげるために、問い合わせや相談時の初期対応の方法を学び、ミーティング時に伝達研修を行い全員で共有しました。

(窓口職員1名参加)

### ○緊急時対応研修

災害時対応研修について、あえて勤務職員が少ない土日を想定した訓練を実施し、課題を共有しました。

### ○新任職員教育

新しく窓口業務に従事する職員には、担当職員からオリエンテーションを行い、サポートをしながら、実際の窓口業務を通して電話や窓口対応が習得できるようにOJTにより研修を行いました。

## 2 ボランティアに関する相談支援

### (1) 情報収集・提供

若い世代を中心にインターネットを使ったボランティア活動検索が行われていることを受け、ホームページやフェイスブック等のSNSを活用するほか、プッシュ型の情報提供サービス※として「ボランティア情報配信サービス」を用いてボランティア活動や講座などの情報提供を積極的に行いました。また、「福祉よこはま」でのボランティア情報には、スマートフォン向けの2次元コードを掲載し、ホームページへアクセスしやすい工夫をしました。

※ユーザーが能動的に情報を取得するのではなく、発信者がユーザーにインターネットを利用して情報を提供するタイプの情報サービス。

ボランティア情報掲載件数 (HP)	279 件
ボランティア情報配信件数	137 件
facebook での情報提供件数	167 件

### (2) 相談

横浜市全体を対象とする広域ボランティアセンターとして、ボランティア・市民活動に関する様々な相談に対応しました。

### ア 区域を超えたコーディネート

区ボランティアセンター等の区域の支援組織や広域で活動する団体と連携して区域を超えたコーディネートを行いました。

ボランティア関連相談件数：188 件

#### イ 視覚障害者の情報保障のためのプライベートサービスの提供

視覚障害者の情報保障のため、個人からの音声訳、点訳、対面朗読、対面代筆の依頼を受け、各種ボランティアグループへコーディネートを行うプライベートサービスを実施しました。また、視覚障害者総合情報ネットワーク「サピエ」を通じて点字・デージーレーター等の情報提供を行いました。

#### ウ 地域活動支援

ボランティアセンターへの相談者の中には、社会参加のきっかけを求めて相談に来る方が増えています。そうした方が活動できるよう、区ボランティアセンターと連携し、講座などを通じて受入先の施設等に理解を促しました。必要に応じ、ご本人の希望を聞きながら情報提供や活動調整をすることで、誰もが地域で自分らしく生活することを支援しました。

項目	H28 実績		H29 実績		H30 実績	
	件数	調整数	件数	調整数	件数	調整数
制度・グループ・一般情報	267	194	186	316	189	134
助成金	13	12	13	17	0	0
技術・講座	19	89	11	15	10	21
企画・プログラム	9	7	5	16	7	26
ボランティア関連相談	270	609	249	807	188	583
機材貸出相談	10	25	7	15	4	8
寄付関連相談	84	241	84	230	80	150
その他の情報	410	274	679	342	567	242
計	1,082	1,451	1,234	1,758	1,045	1,164

### 3 場と立地を生かした取組（自主事業の実施）《重点》

#### (1) 場を生かした取組の実施【新規】

センターやボランティアセンターを利用する団体の活動支援や相談対応など、場を生かした取組を行いました。

ポスター等によりボランティア相談が出来る施設であることを会議室利用団体等に周知しました。相談時には、必要に応じた情報提供を行うほか、専門性の高いものについてはボランティアセンター職員とともに対応しました。

#### ア 点字製作室・録音室自主運営委員会の開催

市域の拠点の特性を生かし、区域を限定しない各団体の活動状況や課題等を共有し、団体間の交流・協働につなげるための支援として自主運営委員会を開催しました。

日時	平成30年11月29日（水）10：00～11：00
内容	録音室・テープ受発送室自主運営委員会
参加者	7団体

日 時	平成30年11月29日（木）14：00～15：00
内 容	点字製作室自主運営委員会
参加者	8 団体

#### ウ 助成金セミナーの開催

センターを利用する福祉活動団体の活動支援として、市及び区社協で実施している「よこはまふれあい助成金」の内容についてセミナーを開催し、助成金の意義や申請方法について理解を深めました。

その結果、説明会参加団体から「よこはまふれあい助成金」の申請に6団体つながりました。

日 時	平成30年11月5日（月）10：00～11：00
内 容	・市民活動団体における助成金のあり方 ・活動資源、助成金財源、助成金申請書の書き方等
参加者	12 団体(17名)

#### (2) 立地を生かした企業等との連携

多くの企業が集まるみなとみらい地区等に近接している立地を生かし、企業の地域貢献活動の支援に積極的に取り組みました。

#### ア 企業の地域貢献活動の支援

##### (ア) コーディネートの実施

コーディネート件数 38 件(H31.3.31 現在)

##### 【コーディネート例】

- ① 金融機関による、高齢者が金融トラブルについて正しく理解し、被害にあわないための講座。振り込め詐欺を未然に防ぐための取組について地域ケアプラザから相談がありコーディネートを実施。
- ② 半導体検査機器製造企業からの強みを生かした社会貢献活動をしたいと相談に対し、夏休み子ども向け理科実験教室のコーディネートを実施。

##### (イ) 企業の社会（地域）貢献セミナー「企業×地域ケアプラザ つながる交流会」の実施

企業からの「地域とつながりたい」というニーズに対応し、地域支援の最前線である地域ケアプラザを知るきっかけをつくり、地域課題について一緒に考える機会をもつことで、顔の見える関係を構築することを目的に、「企業×（かける）地域ケアプラザ つながる交流会」を開催しました。

日 時	平成31年1月30日（水）14：00～17：00
内 容	・地域ケアプラザとは ・参加企業自己紹介 ・ワークショップ「地域の困りごと解決！あなたならどうする」
参加者	40 人（企業 11 社 18 人、本会運営ケアプラザ 14 人、区社協 1 人、本会 7 人）

##### (ウ) MMcc(みなとみらいコミュニティクラブ)への参加

みなとみらい地区の企業・団体の一員として、2ヶ月に1回 MMcc（みなとみらいコミュニティクラブ）世話人会に参加し、企業人ができる貢献活動として、ヨコハマ寄付本やサンタプロジェクト等取り組みやすい活動ツールの紹介を行いました。

(エ) 企業組合が行う子ども食堂食材提供支援をコーディネート

市内の子ども食堂への食材提供支援をお申し出いただいた、横浜労働者福祉協議会 6 支部と各支部地域内にある子ども食堂を開催している 6 団体をコーディネートし、夏・冬・春休みの 3 回、食材提供支援が行われました。また新たに鉄道車両センター見学会の参加対象団体の調整を行ない、総勢 60 名以上で「鉄道車両センター見学会」を実施しました。

イ 「ジョイント・よこはま」の運用の見直し

個々の企業が提供できる資源（人材、物品、場所、ノウハウ・スキル、資金、情報等）と地域の活動団体のニーズをインターネット上でつなぐ仕組み「ジョイント・よこはま」の運用方法の見直しに向けた検討を行った結果、より実態に即したコーディネートを検討するためジョイント・よこはまについては廃止することとしました。

ウ NPO や企業等との連携

横浜サンタプロジェクトへの参加

「横浜を笑顔でいっぱい！」をテーマとした市内の企業、NPO 等による社会貢献イベント「横浜サンタプロジェクト」に参加し、サンタ訪問先（児童福祉施設等）の調整等コーディネートを行いました。これにより、市内 NPO（アクションポート横浜）や企業等とのネットワークによる協働事業を推進しました。

日 時	平成 30 年 12 月 8 日（土）12：00～16：00
参加者	■プロジェクト参加者数（企業・団体等）698 名 ■笑顔を届けた子どもたちの人数・来場者数 716 名 ■ありがとう（こどもたちに、シールを貼ってもらった数）1,096thanks
場 所	パシフィコ横浜 円形広場 訪問施設（4 か所） ほか

#### 4 広域団体・中間支援組織との連携、ネットワークづくり<<重点>>

(1) 広域団体・中間支援組織との連携、ネットワークづくり

広域ボランティアセンターの特性を生かし、他機関と「災害」をテーマに連絡会や研修会を開催しました。

災害ボランティアコーディネータースキルアップ研修

日 時	平成31年1月23日（水）18：30～20：30
内 容	災害時のネットワーク連携について ～西日本豪雨災害に学ぶ～
参加者	88 人
講 師	石原 達也 氏（認定NPO法人岡山NPOセンター）

災害ボランティアセンター運営訓練

日 時	平成31年3月9日（土）13:00～16:00
内 容	災害ボランティアセンター運営支援者から学ぶ グループディスカッション
参加者	49人
講 師	小林 深吾 氏 （一般社団法人ピースポート災害ボランティアセンター）

#### ア ボランティア等市民活動に関する中間支援組織の連携強化【新規】

スポーツボランティアセンターや障害者スポーツ文化センター横浜ラポールなどボランティア等市民活動に関する中間支援組織との連携強化や、福祉だけでなく様々な分野に関心をもつ方を地域の福祉活動につなげるため、広域活動団体と様々な場面で有効に連携できるよう、意見交換や事業を通して日頃の関係づくりに向けて以下の取り組みを行いました。

#### スポーツボランティアセンターとの意見交換

日 時	平成30年4月19日（木）
内 容	ボランティア募集の方法について、ボランティア向け研修会について 等

#### 横浜市市民活動支援センターとの意見交換

日 時	平成30年9月28日（木） 11月28日（金） 12月17日（月）
内 容	横浜で災害が起きた場合の対応、連携計画書について等

#### YOKKEからの講師依頼

名 称	平成30年度 外国人ボランティア育成講座
日 時	平成30年10月20日（土） 10月24日（水）
内 容	ボランティア活動の心構え等

#### 横浜ラポールからの講師依頼

名 称	平成30年度 障害者スポーツ指導員養成講座
日 時	平成30年12月16日（日）
内 容	ボランティア論

#### イ 精神保健ボランティア活動の支援・交流

市内で活動する精神保健ボランティアグループの連絡会（精神保健福祉ボラネットよこはま）の事務局として市内のボランティアグループの情報共有・課題解決を目的とし、依存症をテーマに啓発講座を開催しました。

名 称	ギャンブル依存症からの回復～セルフストーリーから見える、生きるということ～
日 時	平成30年11月23日（金・祝）
参加者	49名

## 5 各区の福祉保健活動拠点の支援<<重点>>

区福祉保健活動拠点を総合相談・支援機能の1つとして改めて位置づけ支援を行うため、各区の特色や強み・現状や課題の把握を行いました。

### (1) 区ボランティアセンター支援

#### ア ボランティアコーディネーター及び担当職員のスキル向上支援

職員向け研修や担当者会議を通じて、コーディネーターや担当職員のスキル向上を支援するため、連絡会及び研修会を開催しました。

ボランティアセンター新任コーディネーターオリエンテーション（全2回）

日 時	平成 30 年 5 月 31 日（木）・10 月 5 日（金）
内 容	ボランティアセンターの機能について ボランティアコーディネーターについて 事例検討
参加者	計 11 人（経験年数 1 年未満のボランティアコーディネーター）

ボランティアコーディネーター連絡会（全2回）

日 時	①平成 30 年 7 月 27 日（金）②平成 31 年 1 月 21 日（月）
内 容	①子育てサポートシステムについて／情報共有・意見交換 ②介護保険制度について／情報共有・意見交換
参加者	①22 人 ②27 人

ボランティア担当者会議（全1回）

日 時	平成 30 年 11 月 21 日（水）
内 容	ボランティアコーディネーター連絡会について ボランティアパスポートについて 意見交換

ボランティアセンター担当者研修

日 時	平成 31 年 2 月 21 日（木）
内 容	講義「面接技術の向上について」 グループワーク・ロールプレイ
参加者	16 人（移動情報センターコーディネーター含む）

イ 区福祉保健活動拠点のボランティアコーディネート状況の分析

各区の福祉保健活動拠点のボランティアコーディネート状況を分析し、区によって、ボランティア依頼のカウント方法やコーディネートの方法について違いがあることを認識し、ボランティアの考え方やコーディネートに関するガイドラインの変更やそれに伴うシステム（VC ヘルパー）改修について検討を行いました。

ボランティアコーディネート状況の分析を行うにあたり、各区の福祉保健活動拠点のボランティアセンター担当職員にヒヤリングを行い、課題や強み、区域での対応が難しい活動などを聞き取りました。

（2）広域的、先駆的な団体や活動の育成【新規】

活動規模が大きい、対象エリアが広い、先駆的な課題に取り組んでいる等の特徴を持つ団体の育成支援ができるよう、区福祉保健活動拠点等において広域的、先駆的な活動を行っている団体等の情報を収集し、蓄積しました。また、必要に応じて助成金情報の提供等を行いました。

## 6 その他考慮すべき取組

（1）利用者サービスの向上

ア 利用者サービスの向上

利用者の利便性の向上を目的とし、新型レジスターを試験導入しました（31 年度本格導入予定）。これにより、金銭授受における事務処理の効率化・ミスの削減につながりました。

#### イ 利用者の活動サポート

施設や設備の貸出の際には、必要に応じて機器等の操作方法などについて説明を行い、利用者の活動が円滑に行えるように適切な対応を行いました。また、使用方法が特殊な機材については、職員全体で使用方法を確認するなどして、全員が対応できるように努めました。

#### (2) コストを意識した施設運営

指定管理者として適正で効率的な運営を行うため、本会が複数の指定管理施設を受託しているスケールメリットを生かし、複数施設での消耗品等の一括購入等を実施することで単価を下げ、経費の削減に努めました。

また、横浜市の脱温暖化行動方針を推進し、冷暖房を適温に設定し、始業前・終業後の不要な照明、利用していない区画の消灯、利用していない事務用機器・電気機器の電源を落とすなどの工夫により、同様に経費の削減やエネルギー資源の有効活用に努めました。

- コピー用紙等事務経費の一括入札の実施
- 複数の業者による見積の徴取
- 調光機能付き照明設定、館内照明間引き
- 各区画の空調を30分間ずつ交代に運転停止（7階南側～10階南北側）
- 機材点検日については、全て17時15分に運転停止（7階南側～10階南北側）
- 3台あるエレベーターを時間帯により2台のみの稼働とする

# 平成30年度 指定管理事業収支決算書

収入

(単位:円)

項目	予算額	決算額	差引	備考
横浜市指定管理料	124,424,000	124,424,000	0	
分担金収入	0	0	0	
事業収入	7,881,000	9,232,530	▲ 1,351,530	
参加費収入	0	0	0	
利用料収入	7,881,000	9,232,530	▲ 1,351,530	
負担金収入	250,000	211,340	38,660	
利用料等負担金	250,000	211,340	38,660	リソ・コピー代、点訳資料代等
雑収入	0	11,695	▲ 11,695	施設内公衆電話利用料、会場利用料過年度振替分等
受取利息配当金収入	0	5,657	5,657	
法人会計より負担	59,000	5,552,924	5,493,924	
収入計	132,614,000	139,438,146	6,824,146	

支出

項目	予算額	決算額	差引	備考
人件費	24,406,000	25,852,123	▲ 1,446,123	
職員俸給	5,199,000	4,544,600	654,400	
職員諸手当	1,658,000	1,801,700	▲ 143,700	
通勤手当	224,000	212,704	11,296	
職員賞与支出	1,946,000	1,853,209	92,791	
非常勤職員給与	13,942,000	15,706,191	▲ 1,764,191	
法定福利費	1,437,000	1,733,719	▲ 296,719	社会保険料等
事務費	233,000	170,875	62,125	
福利厚生費(事務費)	53,000	27,151	25,849	職員健康診断費用等
研修研究費(事務費)	140,000	44,700	95,300	接遇研修講師謝金等
消耗品(事務費)	0	0	0	
諸会費(事務費)	40,000	40,000	0	サビエ(視覚障害者情報提供ネットワーク)図書館年会費
業務委託費支出(事務費)	0	25,272	▲ 25,272	
保守料支出(事務費)	0	33,752	▲ 33,752	
事業費	107,517,000	108,703,488	▲ 1,186,488	
諸謝金	284,000	136,608	147,392	サビエ(視覚障害者情報提供ネットワーク)図書館 費用弁償等
旅費交通費	40,000	24,552	15,448	
消耗品費	2,628,000	2,644,319	▲ 16,319	消耗品等の購入
器具什器費	550,000	1,126,531	▲ 576,531	磁気ループシステム、ペーパーキーブ等
印刷製本費	2,815,000	1,537,264	1,277,736	センターリーフレット印刷、福祉よこはま経費等
水光熱費	16,100,000	18,486,184	▲ 2,386,184	電気・ガス・水道料金
修繕費	2,122,000	1,396,660	725,340	※修繕一覧参照
通信運搬費	814,000	663,396	150,604	郵券、宅配便、電話代等
会議費	0	0	0	
広報費	70,000	0	70,000	印刷製本費等から執行
業務委託費	78,733,000	79,235,744	▲ 502,744	※業務委託報告書参照
手数料	20,000	14,151	5,849	
損害保険料	95,000	93,460	1,540	施設賠償責任保険料
賃借料	1,230,000	1,157,494	72,506	コピー機リース料、AEDレンタル料等
租税公課	2,001,000	2,172,580	▲ 171,580	
教養娯楽費	15,000	14,545	455	NHK受信料
蔵書購入	0	0	0	
雑費	0	0	0	
その他の支出	0	0	0	
雑支出	0	0	0	
分担金支出	0	0	0	
事業区分間繰入金支出	458,000	4,711,660	▲ 4,253,660	
支出計	132,614,000	139,438,146	▲ 6,824,146	

収入計－支出計	0
---------	---

## 横浜市社会福祉センター 平成 30 年度自己評価書

### 1 施設の管理運営・貸出業務

No.	評価項目	実績	評価
1	施設の目的に沿った管理運営	別添事業報告書 P. 1, 2	稼働率については、会議室・ホールにおいて年度目標を達成し、29 年度よりも全体の稼働率が増加しました。
2	建物・設備等の管理	別添事業報告書 P. 2, 3	<p>定期点検・メンテナンス、日常点検により不具合等の早期発見に努めました。また、優先度をつけて修繕を行うことで事故等を防止し、利用者が快適・安全に施設を利用できる環境を整えることができました。</p> <p>24 時間体制の警備や日常点検に加え、月 1 回の機材点検日での定期的な施設・設備の点検を行い、利用団体に安心・安全に施設を利用いただくことができました。</p> <p>また、緊急時に備えたマニュアルの整備や、健康福祉センター入居団体合同の防災訓練の開催（年 2 回）などにより、緊急時に速やかに対応できる体制を作ることができました。</p>
3	利用者ニーズの把握・苦情への対応	別添事業報告書 P. 3, 4	<p>利用者アンケートの実施、ご意見箱の設置など複数の意見聴取の手段を設けてニーズの把握を行うとともに、快適な会議室等の提供に向けて改善に取り組み、利用者のニーズに丁寧な対応ができました。</p> <p>窓口職員の丁寧な対応により、繰り返しご利用いただいています。窓口満足度調査からも高い満足度が伺えます。</p>
4	職員体制・育成	別添事業報告書 P. 4, 5	<p>職員配置の工夫により、市民の方をできるだけお待たせすることなく円滑に対応することができました。また、施設利用者からのボランティア相談についても、ボランティア受付職員と連携し、随時対応可能にすることで効率的かつ効果的に行うことができました。</p> <p>職員ミーティング、接遇・マナー研修の実施や、新人窓口職員への O J T の実施などにより、知識や技術の向上に努め、市民の方へのサービス向上へつなげました。</p>

### 2 ボランティアに関する相談支援

No.	評価項目	実績	評価
1	情報収集・提供	別添事業報告書 P. 5	SNS 等を活用した情報発信や、プッシュ型の「ボランティア情報配信サービス」等、インターネットを用いたボランティア活動や講座などの情報提供を積極的に行うことができました。
2	相談	別添事業報告書 P. 5, 6	<p>市域のボランティアセンターとして広域的な情報網等を生かし、区域を超えたコーディネートを行うとともに、視覚障害者へのプライベートサービスや、社会参加のきっかけとしてのボランティア活動を支援するための調整等を行うことができました。</p>

### 3 場と立地を生かした取組（自主事業の実施）《重点》

No.	評価項目	実績	評価
1	場を生かした取組の実施【新規】	別添事業報告書 P. 6, 7	会議室利用団体等にボランティア相談ができる施設であることを周知し、ボランティアセンターの職員と連携して情報提供や相談対応を行いました。また、点字制作室・録音室の自主運営委員会の開催や、助成金セミナーの開催を通じ、ボランティア・福祉活動団体の活動支援を行うことが出来ました。
2	立地を生かした企業等との連携	別添事業報告書 P. 7, 8	企業の社会（地域）貢献セミナーの実施や企業組合が行う子ども食堂の支援へのコーディネート、横浜サンタプロジェクトへの参加、MMcc(みなとみらいコミュニティクラブ)への参加等を通じ、企業や市内NPOのもつノウハウ・ネットワークを生かした地域貢献活動への支援や協働事業に積極的に取り組むことができました。

### 4 広域団体・中間支援組織との連携、ネットワークづくり《重点》

No.	評価項目	実績	評価
1	広域団体・中間支援組織との連携、ネットワークづくり	別添事業報告書 P. 8, 9	広域ボランティアセンターの特性を生かし、他機関と「災害」をテーマに連絡会や研修会を開催しました。 また、ボランティア等市民活動に関する中間支援組織との連携強化を図るとともに、福祉だけでなく様々な分野に関心をもつ方を地域の福祉活動につなげられるよう広域団体との連携を強化しました。 また、市内で活動する精神保健ボランティアグループの連絡会の事務局として、グループ間の情報共有を行うとともに講座を開催し、障害理解への啓発を行いました。

### 5 各区の福祉保健活動拠点の支援《重点》

No.	評価項目	実績	評価
1	区ボランティアセンター支援	別添事業報告書 P. 9, 10	区ボランティアセンター担当職員やボランティアコーディネーター向けに、各種研修や担当者会議等を実施し、スキルの向上・情報共有に努めるとともに、各区の福祉保健活動拠点のボランティアコーディネート状況について担当職員へのヒヤリングを元に分析し、課題や強み等を確認することができました。また、それをもとに、ガイドラインの変更やシステム改修検討を行いました。
2	広域的、先駆的な団体や活動の育成【新規】	別添事業報告書 P. 10	活動規模が大きい、対象エリアが広い、先駆的な課題に取り組んでいる等の特徴を持つ団体の育成支援につなげるため、区福祉保健活動拠点等において広域的、先駆的な活動を行っている団体等の情報を収集しました。

## 6 その他考慮すべき取組

No.	評価項目	実績	評価
1	利用者サービスの向上	別添事業報告書 P. 10	新型レジを試験導入し、金銭授受における事務処理の効率化・ミスの削減を図ったほか、施設や設備の貸出の際には、必要に応じて機器等の操作方法などについて説明を行うなどの対応を行い、利用者サービスの向上につなげました。
2	コストを意識した施設運営	別添事業報告書 P. 10, 11	本会が複数の指定管理施設を受託している利点を生かして、消耗品の購入にあたり一括入札を実施するなど、コスト削減を図ることができました。