

# 横浜市社会福祉センター 令和元年度事業報告書

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。

令和元年度は、施設の新規利用者を増やす取組みのほか、「場と立地を生かした取組み」として貸室の利用とボランティアセンターとしての利用を一体的に行えるよう、市内でボランティア・市民活動を行う団体への支援や、「各区の福祉保健活動拠点の支援」としてヒアリングや研修を通じた課題の共有や解決を図りました。

なお、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、横浜市からの事務連絡に基づき、令和2年3月1日（日）から施設の貸出を休止したほか、ボランティアセンター事業についても、一部事業を中止・延期する等の対応を行いました。

## 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、30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	H30 実績		R 元実績	
	件数(件)	稼働率(%)	件数(件)	稼働率(%)
会議室（7室）	5,357	83.1	4,992	85.4
ホール	613	66.6	480	57.5
軽運動室	771	83.7	707	84.7
計／平均	6,741	81.3	6,179	82.2

※小数点第2位を四捨五入

#### ○施設利用者内訳

（単位：人）

種別	H30 実績	R 元実績
福祉関係	66,216	62,209
行政等	20,842	17,991
医療関係者	13,513	9,714
一般	38,659	29,056
社協	47,063	37,420
計	186,293	156,390

## 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したほか、広報紙「福祉よこはま」へ施設情報を掲載しました。

また、桜木町駅前の地下通路に設置されているデジタルサイネージへの広告掲載について次年度導入の検討を行いました。

### (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会議室等予約システムの導入については令和4年度の導入を目標として、元年度はセンターを所管する部署間で予約システムに求める処理方法（内容）について検討を行いました。

### (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

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設置し、周知協力を図りました。

### (エ) 他施設での広報活動の実施

各区福祉保健活動拠点や近隣区の公会堂等、他の市民利用施設等に利用案内リーフレットの配架を依頼しました。元年度は、ホールの利用を希望している団体を対象とするため同様のホールを持つ施設を中心に発送先の見直しを行いました。

発送先 : 37 か所

発送部数 : 305 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。

## (2) 建物・設備等の管理

センターは築約40年が経過し、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、横浜市への大規模な修繕の提案等を行ってきましたが、令和元年5月21日（火）に、経年劣化と思われる原因により外壁タイルの一部が落下し、建物敷地内に駐車中の施設利用者の車が破損する事故がありました。

発生後、速やかに現場の立入制限等の安全確保を行うとともに、所管局である健康福祉局へ連絡を行いました。外壁については今後横浜市による大規模な修繕を予定しております。同様の事故を防ぐため、引き続き、適切な点検による不具合の早期発見等に取り組んでまいります。

また、令和元年9月の台風15号上陸の際に強風により窓や避難扉の隙間から雨水の侵入がみられたことから、翌10月の台風19号上陸の際には、雨水の侵入を防ぐため隙間をテープで塞ぎ、吸水シートや新聞紙を敷設する等の対策を取るとともに、管理職が施設内及び近隣ホテルに待機し不測の事態に備えました。

その他、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

- ・給水加圧ポンプユニット修繕
- ・消防設備点検不具合箇所改修
- ・車路ダウンライト修繕
- ・消火水槽ボールタップ交換
- ・防犯カメラモニター修繕
- ・空調ドレン管つまり除去
- ・地下2階給気扉レリーズ修繕

#### ○ホール・会議室・軽運動室関係

- ・軽運動室入り口ドア修繕
- ・ホール手すり修繕
- ・プレイルームカーペット張替
- ・小会議室904等ブラインドひも修繕
- ・軽運動室劣化遮光フィルム除去
- ・ホール照明設備調光器盤改修
- ・録音室等ドアクローザー交換
- ・ホール客席メンテナンス
- ・ホール不良誘導灯交換

## ウ 安全管理

### (ア) 防犯及び安全対策

日常的には、健康福祉総合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、定期的な巡回により、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、職員の少ない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、社会福祉センター該当階の巡回回数を増やす等、警備体制を強化しました。

また、センターや指定管理者である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、ホールにおける消防設備・避難誘導経路の確認会を開催し、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	令和2年2月17日(月)14:00~16:00
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	①研修「聴覚障害のある方への災害時の支援」 ②利用団体活動報告・情報交換グループワーク
参加者	14団体(18名)
効果	グループワークでは、時間が足りなかったとの意見もあったため、参加者からは災害に関する関心の高さが伺えた。次年度は視覚障害のある方への支援について知りたいとの声が上がったため、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 8件

(内訳)

- ・施設の利用、設備・備品等に関するもの 6件  
(プレイルームに電子レンジを設置してほしい、軽運動室のスピーカーが音割れする、ご意見箱への回答の字が小さい等)
- ・会場の利用方法・利用団体に関するもの 2件  
(軽運動室における社交ダンス利用団体内でのトラブル等)

##### ○改善に向けた主な取組

- ・電子レンジの設置について検討しましたが、常時職員の目が届く場所ではないため衛生上の懸念から設置を見送りました。
- ・軽運動室のスピーカーの音割れの原因は主に音量の上げすぎによるものと考えられるため、適切な音量での利用を呼びかけました。
- ・ご意見箱の回答の文字を大きくしました。
- ・軽運動室の利用団体内でのトラブルについては、団体内での解決を呼びかけました。なお、利用団体が主催団体となり他の団体や利用者を集めて利用する行為は禁止させていただいているため、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：令和元年11月1日～11月30日 回答者数：122名

##### ○いただいたご意見等 (抜粋)

- ・大変ありがたく、心地よく使用させていただき感謝しています。
- ・電話で申し込む時、なかなかつながらないのがちょっと不便です。
- ・電話で申し込んだ時、日にちと部屋番号をリピートして確認してほしいと思いました。

##### ○改善宣言

- ・ありがとうございます。今後も全職員で接遇・マナーを繰り返し確認し、より誠実な対応を心がけます。
- ・一斉予約日など、電話集中時の窓口体制について検討していきます。
- ・ご予約時の復唱など、電話応対について再度確認・徹底します。

(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。

令和元年度実績：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10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、円滑な受付対応及び貸室の安全確認等に努めました。

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。

(窓口職員等8名、ホール委託業者1名参加)

○緊急時対応研修

昨年度実施した、勤務職員が少ない土日を想定した訓練で出された課題を踏まえて、改めて研修を行いました。職員の見回り・誘導體制の見直しや、利用者への案内事項の確認等について振り返りました。

○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

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。広報誌「福祉よこはま」を発行するとともに、ボランティア情報ページに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)	236 件
ボランティア情報配信件数	161 件
facebook での情報提供件数	143 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：182 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。

令和元年度は音声訳（1件）となっています。

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・デイジーリーダ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	H29 実績		H30 実績		R 元実績	
	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	186	316	186	316	90	100
助成金	13	17	13	17	0	0
技術・講座	11	15	11	15	22	87
企画・プログラム	5	16	5	16	10	21
ボランティア関連相談	249	807	249	807	198	276
機材貸出相談	7	15	7	15	4	5
寄付関連相談	84	230	84	230	118	244
その他の情報	679	342	679	342	601	125
計	1,234	1,758	1,234	1,758	1,043	858

## 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

センターを利用する団体に対し、ボランティアセンターとしての相談も可能であることを PR し、活動支援や相談対応につなげるなど、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。団体間での情報交換や自主運営の貸室の設備の不具合などの確認を行いました。

日時	令和元年12月17日（火）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	6団体

日時	令和元年12月17日（火）14：00～15：00
内容	点字製作室自主運営委員会
参加者	6団体

#### イ 助成金セミナーの開催

市内市民活動団体の活動支援として、助成金セミナーを開催し、助成金の意義や活用、最新の助成金情報について理解を深めました。

日時	令和元年11月28日（木）13：30～15：30
内容	市民活動団体における資金調達とは？～助成金を活用しよう～ ・団体としての情報発信の大切さ ・助成金に関する認識の違いを理解 ・助成金に関する新しい考え方「助走金」と助成金のPDCAサイクル
参加者	19団体(26名)

#### ウ 広域的、先駆的な団体や活動の育成

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を行うため、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、蓄積を行いました。主として民間助成制度の情報発信などを行いました。

あわせて、上記助成金セミナーで団体共通の課題を扱うなど団体支援へとつなげた結果、助成金制度の申請数の増加がみられました。

### (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

相談件数 59件

##### 【コーディネート例】

- ①「秋のさわやかな1日に、気軽に楽しくボランティアに参加しよう！」という趣旨で年1回ボランティア活動をしている企業からの相談に対し、横浜外国人墓地で清掃活動をしている団体と一緒に清掃活動を行うコーディネートを実施。
- ②横浜サンタプロジェクト（P8）の「訪問サンタ」で出会った障害児者団体が、

企業とつながることで社会経験の機会を増やしたい、という希望から話し合いを重ね、職場体験会を実施。

(イ) 企業の社会（地域）貢献セミナー「企業×地域 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などの地域の相談窓口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 つながる交流会」を開催しました。

日 時	令和2年1月15日（水）13:30～17:00
内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の相談窓口について</li> <li>・昨年度の交流会から企業と地域が繋がった事例を紹介</li> <li>・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」</li> </ul>
参加者	45人（企業10社17人、本会運営ケアプラザ17人、区社協6人、本会5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・冬休みの2回、食材提供支援が行われました。

イ 「ジョイント・よこはま」にかわる情報発信システムの検討

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」について検討し、新たに企業および団体よりコーディネートの依頼があったため、引き続き利用することとし、より使いやすいシステムとなるよう検討していくこととしました。

令和元年度新規実績 エントリー件数 2件（企業：1社、団体：1団体）

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	令和元年12月14日（土）12:00～16:00
参加者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■プロジェクト参加者数（企業・団体等）762名</li> <li>■笑顔を届けた子どもたちの人数・来場者数 501名</li> <li>■ありがとう（こどもたちに、シールを貼ってもらった数）450thanks</li> </ul>
場 所	パシフィコ横浜 円形広場、訪問施設（3か所）、みなとみらい駅 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>

広域ボランティアセンターの特性を生かし、他機関との連携・情報収集や災害等共通テーマのある団体との情報交換に取り組みました。

##### (1) 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

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。

##### ア 本会広報紙「福祉よこはま」でのスポーツボランティアセンターの紹介

発行号	193号
内 容	スポーツボランティアとは スポーツボランティアセンターについて スポーツボランティアのインタビュー 等

##### イ 横浜ラポールからの講師依頼

名 称	令和元年度 障害者スポーツ指導員養成講座
日 時	令和2年1月25日(土)
内 容	ボランティア論

##### ウ 「災害」をテーマとした連絡会や研修会の実施

###### ○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	令和元年11月21日(木) 18:30~20:30
内 容	SNSツイッターを利用した【DITS・DIMS】情報システム
参加者	37人
講 師	内田 理 氏(東海大学 情報理工学部 情報科学科 教授)

###### ○災害ボランティア研修会 ※新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止

日 時	令和2年2月28日(金) 18:30~20:30
内 容	災害ボランティアセンターにおける、NPO・地縁団体・広域団体等との連携について
講 師	横田 能洋 氏 (認定NPO法人 茨城NPOセンター・コモンズ)

###### ○市内中間支援組織との意見交換 ※新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止

名 称	横浜災害ボランティアネットワーク会議 市域連絡会
日 時	令和2年3月3日(火)
内 容	各団体の活動内容 災害時に備えた連携について

(2) 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、子ども虐待予防啓発講座を開催しました。

名 称	気づきから始まる子ども虐待予防の支援
日 時	令和2年2月11日（火・祝）
参加者	35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。新しく担当になった職員に対しての年度初めのオリエンテーションや、相談スキルの向上のための研修など、把握した課題に対しての支援を行いました。

(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職員オリエンテーション（全1回）

日 時	平成31年4月26日（金）
内 容	ボランティアセンター機能が果たす役割についてなど 事例検討
参加者	10人（ボランティアセンター新担当者（区社協新配属または新任職員））

ボランティアコーディネーター連絡会（全1回）

日 時	令和元年9月3日（火）
内 容	障害福祉制度について
参加者	19人

ボランティア担当者会議（全1回）

日 時	令和元年12月9日（月）
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コーディネーター研修（全2回）

（移動情報センターコーディネーターと合同）

日 時	①令和元年12月6日（金） ②令和2年1月
内 容	①障害当事者やその家族を取り巻く環境への理解 講義、グループワーク ②面接技術の向上について 講義、グループワーク・ロールプレイ
参加者	①49人 ②38人

#### 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

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アリングを行い、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。結果、精神障害のある相談者についての理解を深めたい、との意見が多かったため、令和2年度に研修を行うこととしました。

また、これまでボランティアコーディネートに活用してきた「VCヘルパー」について、令和4年度に使いやすいシステムへ移行するかどうか判断するため、ボランティアの分類の再定義やコーディネートを行う際に必要な機能について検討を行いました。

### 6 その他考慮すべき取組

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から施設の貸出を休止したことに伴い、該当期間中に利用予約のある団体への周知説明や、キャンセル扱いとなる団体への全額返還手続き等を行いました。

今後の感染状況を注視し、市民や利用団体に対する迅速かつ的確な情報発信や、消毒などの適切な感染防止対策の整備等に取り組んでいきます。

#### (1) 利用者サービスの向上

##### ア 利用者サービスの向上

昨年度試験導入した、新型レジスターを本格稼働させるとともに、金銭管理について、より効率化・ミスの削減につなげるための、事務処理の方法を見直しました。

##### 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。

#### (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

# 令和元年度 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	129,262,000	127,659,878	▲ 1,602,122	
分担金収入	0	0	0	
事業収入	8,386,000	7,504,725	881,275	
参加費収入	0	0	0	
利用料収入	8,386,000	7,504,725	881,275	
負担金収入	250,000	179,070	70,930	
利用料等負担金	250,000	179,070	70,930	リソ・コピー代、点訳資料代等
雑収入	8,000	11,720	▲ 3,720	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	5,585	5,585	
法人会計より負担	1,569,000	2,627,461	1,058,461	
収入計	139,475,000	137,988,439	▲ 1,486,561	

支出

項目	予算額	決算額	差引	備考
人件費	23,407,000	25,681,704	▲ 2,274,704	
職員俸給	4,472,000	4,455,840	16,160	
職員諸手当	968,000	1,819,558	▲ 851,558	
通勤手当	191,000	136,948	54,052	
職員賞与支出	1,668,000	1,782,000	▲ 114,000	
非常勤職員給与	14,843,000	15,515,521	▲ 672,521	
法定福利費	1,265,000	1,971,837	▲ 706,837	社会保険料等
事務費	485,000	185,433	299,567	
福利厚生費(事務費)	59,000	19,319	39,681	職員健康診断費用等
研修研究費(事務費)	140,000	72,800	67,200	自衛消防業務講習受講料、接遇研修講師謝金等
消耗品(事務費)	14,000	16,872	▲ 2,872	
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(事務費)	26,000	1,308	24,692	
広報費(事務費)	157,000	0	157,000	
賃借料(事務費)	6,000	14,022	▲ 8,022	
保守料(事務費)	43,000	21,112	21,888	
事業費	113,491,000	108,843,973	4,647,027	
諸謝金	234,000	198,668	35,332	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	39,000	12,042	26,958	
消耗品費	2,734,000	2,459,635	274,365	消耗品等の購入
器具什器費	550,000	651,860	▲ 101,860	パソコン、ホールスポットライト購入等
印刷製本費	2,297,000	1,793,054	503,946	センターリーフレット印刷、福祉よこはま経費等
水道光熱費	17,150,000	16,640,212	509,788	電気・ガス・水道料金
修繕費	1,718,000	1,185,862	532,138	※修繕一覧参照
通信運搬費	919,000	949,943	▲ 30,943	郵券、宅配便、電話代等
会議費	0	0	0	
業務委託費	83,767,000	80,751,747	3,015,253	※業務委託報告書参照
手数料	20,000	4,482	15,518	
損害保険料	95,000	93,460	1,540	施設賠償責任保険料
賃借料	1,673,000	1,904,318	▲ 231,318	コピー機リース料、AEDレンタル料等
租税公課	2,280,000	2,184,145	95,855	
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	103,654	▲ 103,654	
雑支出	0	103,654	▲ 103,654	
分担金支出	0	0	0	
事業区分間繰入金支出	2,092,000	3,173,675	▲ 1,081,675	
支出計	139,475,000	137,988,439	1,486,561	

収入計－支出計	0
---------	---

# 横浜市社会福祉センター 令和元年度自己評価書

## 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・軽運動室において年度目標を達成し、30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	5月に発生した外壁タイルの落下事故については、同様の事故を防ぐため、引き続き、適切な点検やメンテナンスによる不具合の早期発見・計画的な修繕、横浜市への大規模な修繕の提案等を行います。 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、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。 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、利用者へ安心・安全に施設を利用いただくことができました。 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。
3	利用者ニーズの把握・苦情への対応	別添事業報告書 P. 4, 5	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。 窓口満足度調査では、窓口職員等の丁寧な対応へのお礼のご意見もいただきました。
4	職員体制・育成	別添事業報告書 P. 5	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。 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OJT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。

## 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。 ※ユーザーがインターネットから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情報を提供する仕組みのこと。
2	相談	別添事業報告書 P. 5	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、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。

### 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	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	本会運営地域ケアプラザの2層生活支援コーディネーターと企業で地域の課題について検討する交流会や、横浜サンプラザ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。また、取り組みの報告をボランティアセンターホームページやフェイスブックに掲載し、情報を充実させました。

### 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. 9, 10	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」をテーマに研修会等を開催しました。 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。 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. 10, 11	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、研修や担当者会議を実施し、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ター状況について、課題や強み等を確認しました。また、より使いやすいコーディネーターシステムの検討を行いました。

### 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. 11	新型レジの本格稼働とあわせて、金銭授受における事務処理の効率化・ミスの削減を図りました。施設や設備の貸出の際には、必要に応じ機器の操作方法等について説明を行い、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. 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。