

# 横浜市社会福祉センター 令和3年度事業計画書

社会福祉センター第4期指定管理期間の管理運営方針には、「センターの施設の提供と社会福祉に関する相談及び支援の両業務の連携を重視した運営」という考え方が新たに加わりました。横浜市社会福祉協議会では、その実現に向けて、「場と立地を生かした取組」「市域の施設としての広域団体・中間支援組織との連携、ネットワークづくり」「各区の福祉保健活動拠点の支援」を重点事業と位置付け、指定管理業務を実施していきます。

令和3年度は、いわゆるコロナ禍においても安全に配慮したうえで、次に記載の事業内容に取り組み、着実に安定した運営を目指します。

## 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

福祉保健活動を行う利用者に活動場所をはじめとした様々なサービスの提供状況を表す指標として、目標稼働率を設定します。

	ホール	会議室	軽運動室
目標稼働率	60%	80%	85%

※表中の目標稼働率は、今期指定管理の応募書類「事業計画書」に記載した数値を入力しています。

感染拡大防止対策に基づく令和2年度実績を踏まえ、本会では令和3年度の稼働率は全体で70%と見込んでいます。

#### イ 目標稼働率の達成に向けた取組

利用者視点に立って使用しやすい社会福祉センター（以下、センター）の運営を行うことで、利用の満足度と利用率が向上することを目指します。

##### (ア) 社会福祉団体の利用促進に向けた周知

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す。

##### (イ) インターネットの活用

ホームページ上で施設の空き状況を確認できるなど、利用者が円滑に予約手続きを行えるようにシステムの検討・構築を行います。

##### (ウ) 館内・掲示板を生かした広報

センター内の掲示板に、ホールや会議室の利用例を提案することで、会議室利用団体のホールの利用につなげたり、軽運動室利用団体が他室を利用するきっかけとなるよう取り組みます。

##### (エ) 他施設での広報活動の実施

他の市民利用施設に案内リーフレット等の配架を依頼します。

### (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。各種点検を適切

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す。また、利用者からいただいたご意見やご提案には検討のうえ回答するとともに、できる範囲で対応するなど、安心して施設を利用いただけるように努めます。

#### ア 日常管理

職員による日常点検や、建物管理業者による設備点検・清掃業務の適切な実施により、施設的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す。また、ゴミのお持ち帰りや利用後の清掃にご協力いただくことで「みんなの施設」という意識を高めます。

また、利用者に対して検温や空調や窓開けによる換気、利用後の消毒等の協力を得ることで、安心して利用できる環境づくりに取り組みます。

#### イ 修繕・更新

月1回の機材点検日には窓口職員がマニュアルを基に点検を行い、安全確保に努めるとともに、点検結果については職員間で確認・共有します。また、専門業者による各種設備点検を適切に行い、要修繕・要更新箇所の早期発見に取り組みます。

不具合が発見された場合は、横浜市と協議の上、修繕・更新を行います。また、施設利用に影響が生じる場合は、速やかに利用者への周知を行います。

建物・設備の不具合を予防する観点から、修繕・改修計画を策定し、定期的な保守・点検を実施します。

令和3年度は主に、外壁、非常用発電機、消火栓ポンプの修繕を利用に支障のないような実施に向け横浜市と調整します。

長寿命化に向けた適切な改修について横浜市に要望します。

#### ウ 安全管理

##### (ア) 防犯及び安全対策

職員が随時、施設の巡回を行うとともに、警備会社による定期的な巡回と、防犯カメラによる監視を行います。さらに、平日夜間や土日祝日については、センター部分の巡回警備等を継続して別途契約し、安全対策を強化します。

##### (イ) 事故及び事務処理ミスの防止

センターや横浜市社会福祉協議会が運営する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し、原因分析を行うことで再発防止につなげます。また、個人情報保護等の研修を行うことで事故防止に取り組みます。

##### (ウ) 緊急時の対応

災害発生の際は、災害時の対応マニュアルに基づき利用者を避難誘導し、消防署、警察署、横浜市等関係機関への通報等を迅速に行います。

また、健康福祉総合センター全体の防災訓練に参加することで、緊急時の対応力を高めるとともに、社会福祉センターとしても、職員会議等の場を活用し、様々な配置体制を想定した訓練を実施します。

### (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

利用者から広く意見を聴取して運営に反映させるため引き続き「利用団体交流会」を開催します。あわせて、各団体に共通した課題についての講座・研修を同時に実施することで、各団体のスキルアップへとつなげます。また、ボランティア相談ができる施設であることを周知します。

(イ) ご意見箱の設置

要望・意見等を常時受け付ける「ご意見箱」を複数箇所設置します。回答については館内で公表し、より良いセンターづくりに反映させます。

(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す。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うとともに、毎月の職員ミーティングで共有し利用満足度の向上等に努めます。

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す。寄せられた苦情については、横浜市社会福祉協議会の苦情解決マニュアルに則り対応を行います。

(4) 職員体制・育成

ア 窓口職員の配置

市民利用受付窓口の職員はシフト制とし、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ます。

イ 窓口職員の育成

接遇、個人情報保護、対象者理解、緊急時に対応するための救急法や避難誘導、ボランティアに関する研修等を引き続き実施し、窓口職員として必要なスキルの習得に努めます。あわせてOJTによる電話・窓口対応、設備操作等のスキルの習得を行います。

## 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、メールアドレス登録者に対して「ボランティア情報配信サービス」を送信するなど、ボランティア活動や講座などの情報提供を行います。また、チラシや広報誌なども引き続き活用し、様々な媒体により情報を発信します。

ボランティア情報等のホームページ・SNS 上での掲載目標件数	400件/年
【元年度実績】ボランティア情報等のホーム ページ上での掲載件数	50件/年
ボランティア情報配信目標件数	100件/年
【元年度実績】ボランティア情報配信件数	58件/件

(2) 相談対応

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す。

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す。

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のコーディネートを引き続き行います。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・デジター等の情報提供を行います。

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受入先の施設やボランティア団体に対して理解や配慮を促します。また、市域のボランティアセンターとして、各種団体や各区ボランティアセンターと連携して、相談者に適した活動先の、コーディネートをおこないます。

### 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

センターやボランティアセンターを利用する団体に対して、活動支援や相談対応などを行います。

チラシの掲示や利用団体交流会等の機会を通じてボランティア相談が出来る施設であることを周知します。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することで、切れ目のない相談支援を行います。また、各種企業・団体がボランティア活動のすそ野を広げることで地域活動につながるよう取り組みます。

ア 点字製作室・録音室自主運営委員会の開催

市域の拠点である特性を生かし、区域に限定しない団体の活動状況や課題等を共有し、団体間が交流・協働することを目的に自主運営委員会を開催します。

イ 利用団体交流会の開催（再掲）

利用者から広く意見を聴取して運営に反映させるため「利用団体交流会」を開催します。あわせて、各団体に共通した課題について、講座・研修による支援を行います。

また、ボランティア相談ができる施設であることを周知します

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支援として、市民活動団体における活動資源や資金調達、助成金申請書の書き方等を学ぶため、民間助成金を含めた助成金全般についての助成金セミナーを開催します。

また、ホームページ等を通じて、随時助成金についての情報提供を行います。

エ 広域的、先駆的な団体や活動の育成

区福祉保健活動拠点等で活動規模が大きく、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、情報を収集し、助成金セミナー等による支援を行います。

(2) 立地を生かした企業等との連携

駅から近く、企業の多くが拠点にするみなとみらい地区にも近い立地を活かし、地域貢献活動を通じて、施設や地域との関係づくりをすすめるなど企業等の地域福祉活動を支援します。

ア 企業の地域貢献活動の支援

企業やボランティア団体等からの相談に対して、区社協や地域ケアプラザ等の地域のネットワークを生かし多様な主体が参加する地域のつながりをコーディネートします。

イ 企業・地域に向けた情報発信

企業の地域貢献・啓発活動について、事例を本会ホームページ等で紹介するとともに、相談窓口としてPRを行います。

ウ NPO や企業等との連携

区社協や地域ケアプラザなどの中間支援組織に対して、企業との協働や地域と共にする共催事業について、研修等を実施します。

#### 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、他機関との連携・情報収集や災害等共通テーマをもつ団体との情報交換に取り組みます。

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

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や共通のテーマをもつ団体との連携強化や情報共有を目的とした意見交換を行います。

また、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、令和2年度に引き続き、中間支援組織や広域活動団体と様々な場面で連携できるよう、意見交換を行い各団体の特徴を共有することでお互いの活動がよりスムーズになるよう働きかけます。また、事業を通して日頃の関係づくり強化を目指します。

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た啓発活動を推進します。

#### 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が総合相談・支援機能を発揮できるよう、各区の特色や強み・現状や課題の把握・共有を行い、研修等による支援を行います。

(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、コーディネーターとしてのスキル向上を図ります。

イ 区福祉保健活動拠点のボランティアコーディネータ状況の分析

昨年度に引き続いて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状況を分析とあわせてボランティアコーディネータに関するガイドラインの見直しとボランティアコーディネータのシステム導入の検討を進めます。

また、分析をする中で出てきた課題や悩みに対して、担当者会議や研修等で共有・検討を行います。

ウ NPO や企業等との連携（再掲）

区社協や地域ケアプラザなどの中間支援組織に対して、企業との協働や地域を巻き込んだ共催事業について、研修等を実施します。

## 6 その他考慮すべき取組

(1) 利用者サービスの向上

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、利用者が円滑に活動できるよう支援します。

(2) コストを意識した施設運営

指定管理料については適切に執行し、修繕等に関しては横浜市と協議しながら必要な予算要求を行います。

コストを意識し、支出経費の削減を進める等引き続き適切な執行管理を行います。

(3) 感染症対策

引き続き、利用団体に協力をいただきながら、新型コロナウイルス感染症等の感染防止対策に取り組みます。

## 令和3年度 「横浜市社会福祉センター」 収支予算書

収入の部

(税込、単位：円)

科目	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	132,349,000		132,349,000		132,349,000	横浜市より
利用料金収入	6,949,000		6,949,000		6,949,000	貸室利用料金収入、貸出機器の利用料金収入等
自主事業 (指定管理料充当の自主事業) 収入	0		0		0	
自主事業収入	0		0		0	
雑入	15,000	0	15,000	0	15,000	
印刷代	0		0		0	
自動販売機手数料	0		0		0	
駐車場利用料金収入	0		0		0	
その他 ( )	15,000		15,000		15,000	
前期末支払資金残高	5,265,000		5,265,000		5,265,000	
<b>収入合計</b>	<b>144,578,000</b>	<b>0</b>	<b>144,578,000</b>	<b>0</b>	<b>144,578,000</b>	

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
<b>人件費</b>	<b>23,834,000</b>	<b>0</b>	<b>23,834,000</b>	<b>0</b>	<b>23,834,000</b>	
職員・俸給	4,459,000		4,459,000		4,459,000	
職員手当	968,000		968,000		968,000	
通勤手当	194,000		194,000		194,000	
職員賞与支出	1,668,000		1,668,000		1,668,000	
非常勤職員給与	14,827,000		14,827,000		14,827,000	
法定福利費	1,265,000		1,265,000		1,265,000	
退職積立金	453,000		453,000		453,000	
<b>事務費</b>	<b>240,000</b>	<b>0</b>	<b>240,000</b>	<b>0</b>	<b>240,000</b>	
福利厚生費	50,000		50,000		50,000	職員健診費用等
研修費	100,000		100,000		100,000	接遇研修費
諸会費	40,000		40,000		40,000	サビエ (視覚障害者ネットワーク) 図書館年会費
事務消耗品費	0		0		0	
広報費	50,000		50,000		50,000	求人広告費
賃借料	0		0		0	
保守費	0		0		0	
業務委託費	0		0		0	
<b>事業費</b>	<b>50,700,000</b>	<b>0</b>	<b>50,700,000</b>	<b>0</b>	<b>50,700,000</b>	
諸謝金	184,000		184,000		184,000	団体交流会講師謝金等
旅費交通費	14,000		14,000		14,000	出張旅費等
消耗品費	2,589,000		2,589,000		2,589,000	利用者用衛生用品等の購入等
器具什器費	600,000		600,000		600,000	貸室用備品の購入等
印刷製本費	1,556,000		1,556,000		1,556,000	福祉よこほま作成費等
通信運搬費	1,505,000		1,505,000		1,505,000	電話代、インターネット回線利用料等
広報費	0		0		0	
手数料	20,000		20,000		20,000	クリーニング料
損害保険料	100,000		100,000		100,000	施設賠償責任保険料
賃借料	1,623,000		1,623,000		1,623,000	電話交換機、コピー機及びAED等
教養娯楽費	15,000		15,000		15,000	放送受信料
業務委託費	42,494,000		42,494,000		42,494,000	警備・駐車場管理、ホール関連業務及び事務機器・設備の保守業務委託等
<b>事業費 (管理費)</b>	<b>65,892,000</b>	<b>0</b>	<b>65,892,000</b>	<b>0</b>	<b>65,892,000</b>	
光熱水費	18,750,000	0	18,750,000	0	18,750,000	
清掃費	14,068,000		14,068,000		14,068,000	
修繕費	1,080,000		1,080,000		1,080,000	各種小破修繕費
機械警備費	0		0		0	
設備保全費	31,994,000	0	31,994,000	0	31,994,000	
建物管理業務	26,462,000		26,462,000		26,462,000	
消防設備保守	762,000		762,000		762,000	消防用設備保守、防火シャッター等定期検査
電気設備保守	842,000		842,000		842,000	発電設備保守、発電機負荷試験
害虫駆除清掃保守	214,000		214,000		214,000	
駐車場設備保全費	1,075,000		1,075,000		1,075,000	
その他保全費	2,639,000		2,639,000		2,639,000	エレベーター保守、自動扉保守等
共益費	0		0		0	
<b>公租公課</b>	<b>2,232,000</b>	<b>0</b>	<b>2,232,000</b>	<b>0</b>	<b>2,232,000</b>	
事業所税	0		0		0	
消費税	2,200,000		2,200,000		2,200,000	
印紙税	32,000		32,000		32,000	
その他 ( )	0		0		0	
<b>事務経費 (計算根拠を説明欄に記載)</b>	<b>1,680,000</b>	<b>0</b>	<b>1,680,000</b>	<b>0</b>	<b>1,680,000</b>	
本部分	1,680,000		1,680,000		1,680,000	本部共通経費
当該施設分	0		0		0	
二一ス対応費	0		0		0	
事業区分間繰入金支出	0		0		0	
<b>支出合計</b>	<b>144,578,000</b>	<b>0</b>	<b>144,578,000</b>	<b>0</b>	<b>144,578,000</b>	
差引	0	0	0	0	0	

自主事業費収入				0	
自主事業費支出				0	
自主事業収支				0	

管理許可・目的外使用許可収入				0	
管理許可・目的外使用許可支出				0	
管理許可・目的外使用許可収支				0	