

横浜市社会福祉センター 令和2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なか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2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、施設の貸出を適宜全面または一部休止したほか、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、新型コロナウイルスの感染拡大防止のための貸出休止の影響により、目標値を下回る結果となりました。

○施設利用件数・稼働率

種別	R元実績		R2実績	
	件数(件)	稼働率(%)	件数(件)	稼働率(%)
会議室(7室)	4,992	85.4	3,185	72.2
ホール	480	57.5	227	36.0
軽運動室	707	84.7	228	39.9
計/平均	6,179	82.2	3,640	64.9

※小数点第2位を四捨五入

○施設利用者内訳

(単位:人)

種別	R元実績	R2実績
福祉関係	62,209	13,496
行政等	17,991	4,630
医療関係者	9,714	344
一般	29,056	7,817
社協	37,420	23,274
計	156,390	49,561

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。

(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、令和2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、館内のホールイベント用掲示板にポスターやチラシを掲出し、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。令和2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依頼をしました。

○発送先：37か所

○発送部数：305部

(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います。

令和2年9月の台風接近の際には、前年度の教訓から、窓や避難扉の隙間からの雨水の侵入を防ぐため隙間をテープでふさぎ、吸水シートや新聞紙を敷設する等の対策を取りました。

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

- ・排煙口配線修繕
- ・非常誘導灯不具合箇所修繕
- ・警備室及び警備員休憩室エアコン修繕
- ・空調機械室ドレン排水管詰まり除去
- ・機械式駐車場ギアオイル及び部品交換
- ・消防設備不具合箇所修繕

○ホール・会議室・軽運動室関係

- ・ホール照明操作卓 UPS 交換
- ・ホールワイヤレスマイクシステム更新
- ・4階多目的トイレ自動ドア装置修繕
- ・10階多目的トイレ自動ドアランプ修繕
- ・8～10階会議室縦型ブラインド不具合箇所修繕
- ・10階レストラン跡地の「憩いの広間2」への転換工事
- ・大会議室8F及びボランテアコーナー剥離清掃
- ・ホール及び会議室無線LAN設備更新
- ・ホール音響調整卓修繕

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)。1回目は通報・消火・避難誘導訓練を行い、2回目の訓練は一斉訓練でなく各団体内にて避難経路の確認や避難時における課題の確認等を行っていただき、入居団体内での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) 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 0件

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大等のため、来館者が減ったことから、ご意見箱への投函はありませんでした。

(イ) 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2年11月15日～12月15日 回答者数：75名

○いただいたご意見等（抜粋）

- ・今年はコロナウイルスの影響で会場を利用することができない期間がありましたが、再開でき感謝しております。来年もよろしく願いいたします。
- ・窓口の方の対応も良いですが、1階入口での受付の方もとても親切な対応をしてくれそうです。ありがとうございます。

○改善宣言

- ・ご利用される皆様に手洗い、うがい、手指の消毒など、新型コロナウイルス感染症対策にご協力いただけるよう呼びかけながら、引き続き気持ちよくご利用いただけるよう努めます。

(ウ) 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2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11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

○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）	52件
ボランティア情報配信件数	73件
facebookでの情報提供件数	76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：135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等へのコーディネート及び相談調整を行いました。

また、視覚障害者総合情報ネットワーク「サピエ」を通じて点訳等の情報提供を行いました。

○プライベートサービス相談調整：5件（音声訳：2件、対面代筆：3件）

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	H30実績		R元実績		R2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	189	134	90	100	80	106
技術・講座	10	21	22	87	10	34
企画・プログラム	7	26	10	21	-	-
ボランティア関連相談	188	583	198	276	135	416
機材貸出相談	4	8	4	5	5	9
寄付関連相談	80	150	118	244	369	863
その他(窓口案内)	-	-	-	-	288	125
その他の情報	567	242	601	125	146	68
計	1,045	1,164	1,043	858	1,033	1,621

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2年12月15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2年12月14日(月) 14:00~15:00
内容	点字製作室自主運営委員会
参加者	7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。

開催日時	令和2年11月25日(水)
会場	横浜市健康福祉総合センター
内容	市民活動における資金調達 助成金についての基礎知識や意味、考え方など
参加者	18団体 22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 111件

【コーディネート例】

- ①地域ケアプラザからブログなどSNSを活用した情報をより多くの方に見ていただくため、高齢者などのスマートフォンには不慣れな方向けの講座を開催したいとの相談から、講師をしてもらえる企業の調整を行いました。
- ②新型コロナウイルス感染拡大の影響で生活に困窮している方々への支援として、企業からの金銭や物品による寄付の調整を行いました。

(イ) 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っていましたが、令和

2年度は新型コロナウイルスの影響で休止となりました。

(ウ) 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」によるマッチング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」の運用を通して、企業と福祉施設・団体等のコーディネートを行いました。

○令和2年度新規実績 エントリー件数 1件（企業：1社）

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2年12月1日（火）～20日（日）
内 容	新型コロナウイルス感染症の影響により、各自で活動を行いSNS上で共有・報告を行いました。 ■訪問サンタ…これまで関わりのあった3施設に各企業・団体から読み聞かせを録画したDVDなどをプレゼントしました ■清掃サンタ…企業・団体ごとに活動できる日に清掃を行いました

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>>

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組みを行いました。

(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交換・共有を行いました。

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、研修会を開催しました。

○ボランティア担当者会議

日時	令和2年12月16日(水)
内容	区社協ボランティア関係事業概要について 福祉ボランティア・市民活動部会の情報共有 意見交換

○ボランティアセンターコーディネーター及び担当職員研修

日時	令和2年9月25日(金)
内容	精神障害における基礎理解 精神障害の方に寄り添ったコーディネート グループワーク
参加者	16名

日時	令和3年3月5日(金)
内容	Zoomの使い方について
参加者	12名 ※区社協6名 市社協6名

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

新型コロナウイルス感染症拡大の中、ボランティアコーディネート状況の把握を行うにあたり、複数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紙ベースでのヒアリングを行いました。

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ソフトウェア「VCヘルパー」について、新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。

利用団体に安心してご利用いただくため、利用後の消毒、マスク着用・事前検温のお願いなど、利用団体に協力を呼び掛けながら、安心して使用していただけるよう努めました。

(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
- 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）

令和2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	132,332,000	133,832,528	1,500,528	
分担金収入	0	0	0	
事業収入	8,486,000	1,548,540	6,937,460	
参加費収入	0	0	0	
利用料収入	8,486,000	1,548,540	6,937,460	
負担金収入	200,000	61,850	138,150	
利用料等負担金	200,000	61,850	138,150	リソ・コピ ^o -代
雑収入	8,000	5,690	2,310	施設内公衆電話利用料
受取利息配当金収入	0	5,725	5,725	
法人会計より負担	2,059,000	2,236,928	177,928	
収入計	143,085,000	137,691,261	▲ 5,393,739	

支出

項目	予算額	決算額	差引	備考
人件費	23,120,000	25,967,388	▲ 2,847,388	
職員俸給	4,457,000	4,505,280	▲ 48,280	
職員諸手当	968,000	1,946,833	▲ 978,833	
通勤手当	191,000	159,704	31,296	
職員賞与支出	1,668,000	1,766,856	▲ 98,856	
非常勤職員給与	14,571,000	15,418,671	▲ 847,671	
法定福利費	1,265,000	2,170,044	▲ 905,044	社会保険料等
事務費	554,000	233,909	320,091	
福利厚生費(事務費)	48,000	22,230	25,770	職員健康診断費用等
研修研究費(事務費)	140,000	6,000	134,000	防火・防災管理講習受講料
消耗品(事務費)	138,000	82,281	55,719	飛沫防止クリアボード
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)	48,000	0	48,000	
広報費(事務費)	70,000	0	70,000	
賃借料(事務費)	0	13,440	▲ 13,440	社内LAN利用料
保守料(事務費)	70,000	69,958	42	勤怠管理・人事システム保守料
事業費	116,366,000	108,097,593	8,268,407	
諸謝金	234,000	72,000	162,000	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	1,759	37,241	職員交通費
消耗品費	2,779,000	1,579,211	1,199,789	消耗品等の購入
器具什器費	1,100,000	1,536,695	▲ 436,695	10階レストラン跡地用テーブル・イス購入等
印刷製本費	1,748,000	1,513,672	234,328	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	18,480,000	13,622,756	4,857,244	電気・ガス・水道料金
修繕費	2,000,000	1,891,360	108,640	※修繕一覧参照
通信運搬費	1,625,000	1,565,716	59,284	郵券、電話代、インターネット利用料等
会議費	0	0	0	
業務委託費	84,346,000	81,890,710	2,455,290	※業務委託報告書参照
手数料	20,000	7,609	12,391	
損害保険料	95,000	93,460	1,540	施設賠償責任保険料
賃借料	1,683,000	1,765,160	▲ 82,160	コピー機リース料、AEDレンタル料等
租税公課	2,202,000	2,542,940	▲ 340,940	消費税、収入印紙等
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	245,716	▲ 245,716	
雑支出	0	245,716	▲ 245,716	
分担金支出	0	0	0	
事業区分間繰入金支出	3,045,000	3,146,655	▲ 101,655	
支出計	143,085,000	137,691,261	5,393,739	

収入計－支出計	0
---------	---

横浜市社会福祉センター 令和2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、新型コロナウイルスの感染拡大防止のための貸出休止の影響により、目標値を下回る結果となりました。
2	建物・設備等の管理	別添事業報告書 P. 2, 3	令和元年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、横浜市へ大規模な修繕の提案等を行い、令和3年度に外壁工事を実施することになりました。 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、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、利用者に安心・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. 3, 4	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. 4	受付窓口職員を複数名配置し、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、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. 4	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【新規】	別添事業報告書 P. 5, 6	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、点字製作室・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できました。
2	立地を生かした企業等との連携	別添事業報告書 P. 6, 7	横浜サンプラザプロジェクトへの参加等を通じ、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組むことができました。また、取組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. 7	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企画しましたが、新型コロナウイルスの影響で中止となりました。 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. 8	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ト状況について、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ト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. 8, 9	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. 9	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。