

横浜市社会福祉センター 平成 29 年度事業計画書

1 センターの管理運営の基本方針

社会福祉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」(条例第 1 条) ため、横浜市社会福祉センター条例に基づき、次の業務を実施します。

- (1) 社会福祉活動の推進のための施設、その他の施設の提供
- (2) 社会福祉に関する相談及び支援 等

2 施設の利用許可について

社会福祉センターの受付窓口として「市民利用受付窓口」を設置し、施設の利用手続き、相談等に対応します。適切な受付対応ができるよう、適正な配置を行うとともに、様々な相談に対応できる職員を育成することで、利用者の満足度の向上を図ります。

(1) 受付業務

ア 窓口職員の配置

市民利用受付窓口は職員 11 人のシフト制とし、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ます。貸室の申込み等が集中する日には職員を増員するなど、利用者をお待たせしないよう柔軟な人員配置を行います。

イ 予約システム導入の検討

利用者の利便性の向上と、事務処理の効率化・ミスの削減を目的に、予約システムの導入に向けた検討を行います。

ウ 窓口職員の育成

利用者寄り添ったサービスを提供できるよう、窓口職員の育成を行います。ミーティングなどの機会を活用して、業務意識や施設・設備の状況など、業務に必要な情報を共有するとともに、接遇や個人情報保護、対象者理解などの研修を行い、窓口対応技術の向上に努めます。

また、新たに採用した職員に対しては、職員のサポートのもと、OJTにより適切な電話対応や窓口対応が行えるよう育成します。

職員研修の実施回数及び 研修派遣回数の合計	6 件/年
--------------------------	-------

3 施設の管理・運営について

社会福祉センターは主に福祉保健活動を行う利用者に対し、活動場所の提供や機材の貸出を行います。計画的な管理・修繕等を行うとともに、利用者からいただくご意見等については、迅速に改善につなげていくことで、安全で快適な施設づくりを目指します。

(1) 施設の管理・修繕

社会福祉センターは建築後 30 年以上が経過し、老朽化が進んでいますが、適切に点検を実施し、不具合の早期発見・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を把握し、対応することで、「快適に」「安心・安全に」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、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す。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す。

イ 修繕

保守・点検等の専門業者との連携により、修繕箇所の早期発見に取り組みます。発見後は速やかに利用者への周知を行うとともに、横浜市と協議の上、修繕を行います。

また、定期的な保守・点検や計画的な修繕・改修により、不具合を予防し利用者の施設利用の妨げとならないよう努めます。

(2) 施設の運営

施設の設置目的の達成のため、利用者の立場に立った対応に努めます。また、障害者、高齢者及び児童など、さまざまな利用者が施設を使用している特性を踏まえた運営を行います。

ア 施設の利用受付

施設の利用目的の達成のため、社会福祉を目的とする団体が優先して施設を利用できるよう優先予約制度により受付を行います。

イ 軽運動室の利用機会の均等化

軽運動室の利用は、高い稼働率となっていますが、引き続き1団体あたりの利用上限を設け、毎月抽選会を実施することで、登録している多数の団体が公平に施設を利用できるようにします。

ウ ボランティアセンター諸室の利用機会の均等化

ボランティアセンター諸室のうち、特殊な機能を持つ点字製作室、録音室については、登録団体による自主運営委員会を開催し、登録団体間での諸室の利用調整を行います。また、年1回、自主運営委員会と本会との間で協議を行う場を設定し、ニーズの把握を行います。

(3) 稼働率目標

今年度の稼働率目標は、下表のとおりとします。なお、軽運動室については、平成25年度の有料化以後、目標よりも低い稼働率で推移しており、引き続き向上に努めます。

	ホール	会議室	軽運動室
稼働率目標	60%	75%	90%

(4) 貸出機材等の市民利用機器

各諸室の機材や備品については、常に良好な状態に保つよう管理します。また、利用者の要望等からニーズを把握し、必要な機材や備品の整備等を行います。

なお、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します。

(5) 広報・情報提供

社会福祉関係団体への周知のほか、桜木町駅至近という利便性に優れた立地を生かした広報活動を行うことで、新規の利用者の拡大に努めます。また、空室状況をホームページ上で広く周知するなど、施設の稼働率を高める工夫を行います。

ア 社会福祉団体の利用促進に向けた周知

本会の会員ネットワークを生かし、福祉関係団体へ情報提供を行います。施設案内リーフレットを定期的に配布するほか、広報誌「福祉よこはま」へ施設情報を掲載し、広く市民のほか、福祉関係団体等、社会福祉を目的とする団体に対して施設の案内を行います。

また、社会福祉団体以外の団体や企業等に対しても、施設の空き状況を配慮し、稼働率の低い時間帯や曜日等を中心とした利用促進を図ります。

イ インターネットの活用

Facebook 等のソーシャルメディアを活用した即時性のある広報を行うとともに、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ます。

ウ 立地条件を生かした広報

社会福祉センター内の壁面や野毛ちかみち掲示板等を積極的に活用し、施設の周知を行います。

エ ホール開催イベント情報の掲載

公開を希望する団体に対し、センターを利用したイベント情報を本会ホームページやソーシャルメディア、掲示板等に掲載し、利用者の広報活動に協力することで、利用しやすい施設であることをPRし、リピーターを増やします。

オ 他施設での広報活動の実施

他の市民利用施設宛に施設案内リーフレット等の配架を依頼し、利用者数の拡大を図ります。

(5) 事件・事故の防止及び緊急時の対応

設備の日常点検や保守管理を適切に行うことで事件事故の防止に努めるとともに、対応マニュアルの整備及び防災訓練の実施により緊急時に備えます。

ア 事故防止

職員による施設・設備の日常点検を実施するほか、月1回の機材点検日にはマニュアルを基に点検を実施し安全確保に努めます。点検結果については職員間で確認・共有し、不具合箇所については早期修繕につなげます。

センターや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、事故防止につなげます。

防犯及び安全対策としては、職員が随時、施設の巡回を行うとともに、建物全体を管理する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、建物全体の警備契約に上乗せする形でセンター部分の巡回警備等を追加する契約を行い、対策を強化します。

イ 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、人的被害の最小化に努めるとともに、消防署、警察署、横浜市等関係機関への通報等、迅速な対応を行い、二次災害の発生を防止します。

また、緊急時の対応を円滑に行うことができるよう、日頃の職員研修において、休日等さまざまな配置体制を想定した訓練を実施します。

(6) 利用者等のニーズ、苦情・要望への対応

利用者から広く意見を聴取して運営に反映させるため、利用者と意見交換を行う利用団体交流会を開催します。また、利用日誌・アンケートを実施します。

その他、「ご意見箱」を複数箇所設置し、要望・意見等を常時受け付け、より良いセンターづくりに反映させていきます。

4 ボランティアセンターで実施する事業について

(1) ボランティアに関する相談対応

ア インターネット媒体でのボランティア活動に関する情報収集・提供

区ボランティアセンター（区社協）、市民活動団体及び福祉施設等のボランティア募集状況を適時に把握し、ホームページ上で発信することで、ボランティア希望者を活動に結びます。

ボランティア情報等のホームページ上での 掲載目標件数	250 件／年
-------------------------------	---------

イ 新たなニーズ・課題に対応したボランティア事業の展開

相談者のニーズとして、地域の居場所や社会参加の機会を希望する方が増える傾向にあります。相談者の目的に応じたコーディネート（活動調整、情報提供）を通して、誰もが地域で自分らしく生活することを支援します。

(ア) コーディネートを通して、活動に対する理解や配慮を求め、受入先となる施設やボランティア団体数を広げます。

(イ) 青少年相談センター、若者サポートステーション及びよこはまユースプラザ等、関係機関の利用者に対して必要な活動情報の提供や活動のコーディネートを行います。

(ウ) 相談事例及び蓄積したノウハウを、区ボランティアセンター、福祉施設及び福祉活動団体と共有するとともに、ボランティアコーディネートスキルの向上を目的とした研修会の開催や情報交換の場の設定を行います。

ウ シニア世代の活躍の場づくり

アクティブシニア（概ね 65～75 歳の活力のある高齢者）が、地域福祉活動を担う新たな人材として活躍できるよう、ホームページを活用した情報発信や、実際に活動している団体の話を聞くことができる講座を開催します。

エ その他の相談対応

関係機関と連携し、ボランティアや市民活動等の団体の設立、講座や研修の受講・開催、区域を限定しないボランティア活動、及び公的サービスに関する問い合わせなど、さまざまな相談に対応します。

(2) ボランティアに関する情報収集・提供

関係機関と連携し、ボランティア情報を収集に努めるとともに、ホームページ、Facebook、広報誌「福祉よこはま」、メール配信サービス及び社会福祉センター内の掲示板等で、市内のボランティア活動や企業による地域貢献活動等に関する情報を発信します。

(3) 横浜市社会福祉センターの特色を生かした独自性のある事業の実施

ア 団体の特性を発揮した協働促進

(ア) 横浜災害ボランティアネットワーク会議の事務局として、発災時に各区災害ボランティアセンターが円滑に運営されるよう、所管局や各区災害ボランティアセンターとの連携・連絡体制等の整備を行います。また、横浜市災害ボランティア支援センターの運営準備にも取り組みます。

(イ) 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、市民活動支援センター等の中間支援組織と連携し、「災害ボランティア」や「企業の地域貢献活動」をテーマに、地域福祉活動を担う人材の確保と育成をします。

(ウ) 全社協や県社協等主催の各種会議への参加を通じ情報共有を行うなど、連携を深めます。日常的な業務においても、必要に応じて他都市のボランティアセンターとの協議・検討により、ボランティア相談の解決や、各種事業の円滑な推進を図ります。

イ 広域・専門的なサービスの提供

- (ア) 区ボランティアセンターへの支援を行います。区ボランティアセンターを、区社協が有する総合相談・支援機能の1つとして改めて位置づけ、全18区センターの特徴や強みを最大限発揮できる（生かせる）ようにするため、相談事例へのスーパーバイズや、協働により、総合的かつ包括的な支援を行います。
- (イ) 市民活動団体への情報提供として、助成金や活動場所の情報をホームページ等に掲載します。
- (ウ) 視覚障害者プライベートサービス（視覚障害者の情報保障の支援）として、音声訳、点訳、対面朗読、代筆の依頼について個別対応をします。

(4) 市民・ボランティア団体等の交流に関する事業

ア 企業の地域貢献活動の支援

- (ア) 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社協ならではの地域のネットワークを生かし企業と地域のつながりをコーディネートします。

コーディネート（相談）目標件数	35件／年
-----------------	-------

- (イ) 個々の企業が提供できる資源（物品、場所、人材、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」を活用して、企業と地域のコーディネートを行います。
- (ウ) NPOと企業向けの研修会の開催や、個別相談期間の設置などを通じ、企業に向けて地域貢献活動事例を発信し、相談窓口のPRや啓発を行います。
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の貢献活動事例を報告しながら、地域課題の解決に向けた企業との協働についての検討やコーディネートスキル向上に努めます。

イ 点字製作室・録音室自主運営委員会の開催

利用団体の自主性を高めるため、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す。

ウ 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）の事務局を担い、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ネットワーク構築を推進します。

5 収支計画について

社会福祉センターの運営費は、指定管理料と利用料収入で構成されていますが、利用料収入が目標額をやや下回っていることから、広報等を強化し増額を図ります。

また、経費支出について、内部規程に基づきコストを意識した執行管理を行います。

(1) 利用料収入の確保について

稼働率を向上させるため、本会広報紙「福祉よこはま」へのPR記事の掲載、ホームページの充実による周知の強化、近隣の市民利用施設や区福祉保健活動拠点へのパンフレット配架など、効果的な広報等を実施し利用料収入の改善に取り組みます。

利用料目標収入額	8,131,000円／年
----------	--------------

(2) 経費削減への取組

設備の管理や施設の修繕等にかかる費用について、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、引き続き保守業務や消耗品等の一括的な入札の実施により経費を抑えるよう努めます。

また、収支状況、在庫物品数、予防保全として修繕を行うべき箇所等の把握を行い、経費を圧縮できる項目を洗い出し、積み重ねによる経費削減の取組も行います。

平成29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	123,422,000		123,422,000		123,422,000	横浜市より
利用料金収入	8,131,000		8,131,000		8,131,000	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	0	0	0	0	0	
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（ ）	0		0		0	
前期末支払資金残高	5,475,000		5,475,000		5,475,000	
収入合計	137,028,000	0	137,028,000	0	137,028,000	

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	24,062,000	0	24,062,000	0	24,062,000	
職員・俸給	5,089,000		5,089,000		5,089,000	
職員手当	1,222,000		1,222,000		1,222,000	
通勤手当	158,000		158,000		158,000	
職員賞与支出	1,975,000		1,975,000		1,975,000	
非常勤職員給与	13,722,000		13,722,000		13,722,000	
法定福利費	1,356,000		1,356,000		1,356,000	
退職積立金	540,000		540,000		540,000	
事務費	241,000	0	241,000	0	241,000	
福利厚生費	61,000		61,000		61,000	職員健診費用等
研修費	140,000		140,000		140,000	接遇研修費
諸会費	40,000		40,000		40,000	サピエ（視覚障害者ネットワーク）図書館年会費
事業費	44,837,000	0	44,837,000	0	44,837,000	
諸謝金	284,000		284,000		284,000	団体交流会講師謝金等
旅費交通費	40,000		40,000		40,000	出張旅費等
消耗品費	2,423,000		2,423,000		2,423,000	利用者用衛生用品等の購入等
器具什器費	800,000		800,000		800,000	貸室用備品の購入等
印刷製本費	3,055,000		3,055,000		3,055,000	福祉よこはま作成費等
通信運搬費	814,000		814,000		814,000	電話代、インターネット回線利用料金等
広報費	70,000		70,000		70,000	求人広告費
手数料	20,000		20,000		20,000	払込手数料等
損害保険料	95,000		95,000		95,000	施設賠償責任保険料
賃借料	1,238,000		1,238,000		1,238,000	電話交換器、コピー機及びAED等
教養娯楽費	15,000		15,000		15,000	テレビ受信料
業務委託費	35,983,000		35,983,000		35,983,000	警備駐車場管理、ホール業務及び事務機器の保守業務委託
事業費（管理費）	61,495,000	0	61,495,000	0	61,495,000	
光熱水費	18,100,000		18,100,000		18,100,000	
清掃費	12,528,000		12,528,000		12,528,000	
修繕費	2,505,000		2,505,000		2,505,000	各種小破修繕費
機械警備費	0		0		0	
設備保全費	28,362,000		28,362,000		28,362,000	
建物管理業務	23,330,000		23,330,000		23,330,000	
消防設備保守	1,185,000		1,185,000		1,185,000	
電気設備保守	827,000		827,000		827,000	発電設備保守費
害虫駆除清掃保守	210,000		210,000		210,000	
駐車場設備保全費	718,000		718,000		718,000	
その他保全費	2,092,000		2,092,000		2,092,000	エレベーター保守、自動扉保守等
共益費	0		0		0	
公租公課	2,000,000	0	2,000,000	0	2,000,000	
事業所税	0		0		0	
消費税	1,970,000		1,970,000		1,970,000	
印紙税	30,000		30,000		30,000	
その他（ ）	0		0		0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	393,000	0	393,000	0	393,000	
本部分	393,000		393,000		393,000	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	4,000,000		4,000,000		4,000,000	勤怠システムサーバー更新経費
支出合計	137,028,000	0	137,028,000	0	137,028,000	
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		