

横浜市社会福祉センター 平成 29 年度事業報告書

1 センターの管理運営の基本方針

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。

2 職員の配置及び育成について

(1) 市民利用窓口職員の配置

市民利用受付窓口の円滑な運営のため、11 名の職員によるシフト制により、平日日中は常時 3 名を配置し、円滑な受付対応に努めました。

また、ボランティア相談に対応する専任の職員を 3 名配置し、随時対応可能にすることで効率的かつ効果的なボランティアコーディネートを行いました。

(2) 職員育成

○職員ミーティングの実施

定期的に職員ミーティングを実施し、利用団体及び施設状況に関する共通認識の形成と、ヒヤリ・ハットの共有により事務処理ミス・事故等の防止に努めました。

○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 12 名、ホール委託業者 1 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、全員で共有しました。

(窓口職員 1 名参加)

○緊急時対応研修

業務中、緊急時対応を求められた際に備えて今年度は「ノロウイルス感染者対応」をテーマに、実践を交えながら学びました。

(窓口職員 11 名参加)

○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。

3 施設の管理運営について

主に福祉保健活動を行う市民に対し、活動場所の提供や機材の貸出を行うとともに、新規利用者の獲得のため、積極的な広報を実施しました。

また、安全で快適な施設づくりを目指し、常に利用者のニーズ把握に努め、随時対応、改善を行いました。

(1) 施設の管理・修繕について

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階西側車路廻り改修等工事
- ・雑用水給水ポンプ修繕
- ・GHP空調室外機・室外機加湿装置修繕
- ・女子トイレタイル修繕
- ・正面玄関音声誘導装置改修
- ・火災感知設備修理
- ・機械式駐車場修繕
- ・多目的トイレ便座修繕

○ホール関係

- ・照明設備（モーガルソケット）修繕
- ・音響設備改修工事
- ・照明設備主幹盤・調光器盤修繕

○会議室・軽運動室関係

- ・軽運動室CDデッキ修理
- ・軽運動室腰壁（仕切り壁）補強工事
- ・館内貸出用車いす修繕
- ・大会議室8A・8B床面剥離清掃
- ・軽運動室スピーカー一点検調整
- ・貸出用プロジェクター修理

(2) 施設の運営について（貸出状況）

全体の会場利用実績は28年度を上回り、稼働目標である75%を超えました。

利用促進のため、ホームページに空室情報を掲載する継続的な広報や、市民活動・ボランティア活動情報誌「福祉よこはま」等を活用した広報を行いました。

ア ホール・会議室等

稼働率については、会議室（目標75%）・ホール（目標60%）ともに年度目標を達成し、28年度よりも稼働率が増加しました。一方、軽運動室（目標90%）が年度目標を達成できなかったのは、夜間利用の減少によるものと考えられます。

○施設利用件数・稼働率

種別	H28 実績		H29 実績	
	件数(件)	稼働率(%)	件数(件)	稼働率(%)
会議室（7室）	5,279	82.1	5,373	83.4
ホール	552	60.1	594	64.6
軽運動室	790	86.0	754	82.0
計／平均	6,621	80.1	6,721	81.2

※小数点第2位を四捨五入

○施設利用者内訳

（単位：人）

種別	H28 実績	H29 実績
福祉関係	64,937	68,432
行政等	28,203	27,045
医療関係者	11,411	14,815
一般	44,531	41,245
社協	41,791	43,255
計	190,873	194,792

イ ボランティアセンター諸室

点字製作室・録音室の自主運営委員会や、利用団体交流会等の場での意見をふまえ、より活動のしやすい環境づくりに努めました。稼働率が下がった諸室については、設備使用登録団体数が減少したことによるものと考えられます。

○施設利用件数・稼働率

種別	H28 実績		H29 実績	
	件数(件)	稼働率(%)	件数(件)	稼働率(%)
ボランティアコーナー	583	63.9	604	65.7
点字製作室	430	47.1	437	47.5
録音室	400	43.8	462	50.2
ボランティアスペース	477	52.2	452	49.1
ボランティアルーム /テープ受発送プリント室	559	61.2	402	43.7

種別	H28 実績		H29 実績	
	団体利用件数 (件)	利用人数 (個人・団体) (人)	団体利用件数 (件)	利用人数 (個人・団体) (人)
プレイルーム	122	10,614	108	9,607

(3) 広報・利用促進への取組について

J R・市営地下鉄桜木町駅至近という利便性に優れた立地条件を生かし、センターを福祉保健活動に有効にご活用いただけるよう、利用が想定される方へ以下のとおり情報提供を行いました。

ア 社会福祉団体の利用促進に向けた定期的な周知

本会のネットワークを生かし、福祉関係団体や会員団体に施設案内チラシを配布しました。また、本会ホームページに常時施設利用情報を掲載するとともに、市民活動・ボランティア活動情報誌「福祉よこはま」へ施設情報を掲載しました。

○地区センター等へのリーフレットの発送 190 か所 1,240 部

○会員団体向けチラシの発送 1,357 件

○福祉よこはま

・No. 187 にて最終ページに社会福祉センターの PR 記事を掲載

発行部数：50,000 部（点字版・録音版 各 100 部）

配布先：横浜市内の PR ボックス、社会福祉施設、病院等

○インターネットの活用

・施設利用情報をホームページに掲載

(4) 事件・事故の防止及び緊急時に向けた取組

利用団体が安心・安全に施設を利用できるよう、管理業務や日常の施設点検に取り組むとともに、緊急時に備えた訓練や職員研修を実施しました。

ア 事件・事故防止について

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。

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、定期的に施設・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。

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。

イ 緊急時の対応について

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、消防署員による心肺蘇生・AED取扱講習を開催し、防災意識の向上に努めました。

(5) 利用者等のニーズ、苦情・要望への対応

センターの運営について、利用者からの意見を運営に反映させるためアンケートを実施し、研修内容として希望があった広報・PRの方法について「利用団体交流会」で研修を開催しました。

また、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、多くのニーズの把握に努めました。

ア 利用団体交流会について

日 時	平成 30 年 1 月 16 日 (火)
参加者	10 団体 16 名
内 容	研修「知って得する！チラシの作り方講座」 利用団体交流
講 師	古殿 竜夫氏（プリントメディアコーディネーター）

イ 利用者アンケートの実施と意見の反映について

会議室等の利用者から、利用終了後のアンケートにより意見・要望をいただき、快適な会議室等の提供に向けて改善に取り組みました。

○利用者アンケート結果

回答項目	回答件数 (件)	割合 (%)
良い	3,210	69.7
普通	470	10.2
悪い	4	0.1
無回答	920	20.0
計	4,604	100.0

ウ 「ご意見箱」による意見聴取と反映について

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 17 件

(内訳)

- ・施設の利用、設備・備品等に関するもの 16 件
- ・会場利用の開始時間に関するもの 1 件

○主な改善内容

- ・軽運動室の音響機器の設定変更
- ・喫煙室の集塵機のフィルター交換・清掃

4 センターで実施する事業について

(1) ボランティアセンター事業

ボランティアセンター事業は、センターの実施事業であるとともに、本会の中核的な事業です。市域の中核的組織として、本会の全市的なネットワークを生かし、新たなニーズや課題に対応した

活動を行うため団体の育成や、団体間のネットワークづくり、連携、市域での広域的な課題解決に取り組みました。

ア ボランティアに関する相談対応

○インターネット媒体を活用したコーディネート

区ボランティアセンター（区社協）や市民活動団体、福祉施設等のボランティア募集状況を適宜把握し、ホームページ上での周知・広報を支援しました（掲載件数はP. 8参照）。

○中間支援組織との連携

・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。また新たに夏の訪問を実施し、企業などによる施設への訪問調整を行いました。

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 29 年 12 月 9 日（土）
参加者	<p>■ サンタ 630 名（訪問サンタ：80 名、清掃サンタ：256 名、ステージサンタ：154 名、広場ブースサンタ：95 名、ドライブサンタ：45 名）</p> <p>■ 来場者 550 名</p> <p>■ 笑顔を届けた子どもたち 481 名 （施設：151 名、ドライブ：80 名、広場：250 名）</p> <p>■ ありがとう（こどもたちに、シールを貼ってもらった数） 898thanks （訪問：338thanks、広場&清掃：443thanks、ドライブ：117thanks）</p>
場 所	パシフィコ横浜 円形広場 訪問施設 ほか

○他機関で開催されるボランティア関連講座等に講師等として協力しました。（7件）

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

地域の居場所や社会参加のきっかけとしてボランティア活動を希望する方について、専門相談を行っている機関と連携して、相談対応及びコーディネートを行いました。

また、実際にボランティアの受け入れを行う区ボランティアセンター担当職員や地域ケアプラザ職員等のコーディネート力を高めるため、障害理解を中心に、課題解決に必要なスキルなど事例を通して学ぶ研修会を実施しました。

○関係機関との連携

青少年相談センターや若者サポートステーション等、当事者の福祉課題・生活課題に対応している団体や機関と連携し、情報交換をしながら、活動を希望する方の気持ちに添ったコーディネートを行いました。

○相談件数（延べ）

- ・相談件数 2 件（前年度からの継続相談）
- ・新規活動者 2 名（受入先：区社協・ボランティア団体）

○ボランティア担当職員・コーディネーター研修会

日 時	平成 29 年 10 月 26 日（木）
参加者	15 人
内 容	講義「ボランティアセンター機能について」 グループワーク「価値観の違いへの気づき」

日 時	平成 29 年 11 月 16 日 (木)
参加者	7 人 (ボランティア担当職員)
内 容	講義「ボランティアセンター機能について振り返り」 グループワーク「業務の振り返り」

日 時	平成 30 年 1 月 30 日 (火)
参加者	19 人 (移動情報センターコーディネーター含む)
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

○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 29 年 4 月 24 日 (月)・7 月 24 日 (月)
参加者	計 19 人 (経験年数 1 年未満のボランティアコーディネーター)
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

ウ アクティブシニアの活躍の場づくりの検討・実施

市老人クラブ連合会が行う各区のシニア大学において、区ボランティアセンターがボランティア活動への参加促進のための講座を行うようコーディネートしました。

エ その他の相談対応

ボランティア等市民活動団体からの団体の設立・活動の拠点・財源に関する相談や市民からの講座や研修に関すること、区域を限定しないボランティア活動に関する相談、また公的サービスに関する問い合わせなど、様々な相談に対応しました。

(単位：件)

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

(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、市内のボランティア関係情報を収集・発信しました。

ア 主な情報提供の方法

○ボランティアセンター ホームページの運営

横浜市ボランティアセンターのホームページの充実（見やすさの向上、迅速な情報提供等）を図りました。

アクセス数は28年度と比べ約2万件減となりました。これは前年度に大規模な災害があり通常よりアクセスが増加したためと考えられます。

・年間アクセス件数 (単位：件)

H28 実績	H29 実績
414,999	394,384

・情報掲載件数 (単位：件)

	H28 実績	H29 実績
ボランティア情報	141	173
講座・イベント情報	97	66
助成金情報	59	70
計	297	309

○facebook を活用した情報発信

横浜市ボランティアセンターのfacebook ページを活用し、ホームページと連動したボランティア・講座情報や日々の活動・業務の様子などの定期的な情報発信に取り組みました。

(単位：件)

	H28 実績	H29 実績
情報掲載件数	88	153

○ボランティア情報配信サービスによる情報配信

横浜市内市域と区域のボランティア募集、講座・イベント情報について、メールアドレスを登録した方に配信しました。

(単位：件)

	H28 実績	H29 実績
配信件数	88	141

○市民活動・ボランティア活動情報誌「福祉よこはま」による情報発信

- ・発行：年4回
- ・平成29年度発行部数：50,000部（点字版・録音版 各100部）／1回
- ・平成29年度配布先：9,496件

※福祉よこはま No.187（3月発行分）に社会福祉センターの紹介記事を掲載

○社会福祉センター内掲示板による情報の提供

センター内の掲示板を利用し、ボランティアに関する情報や社会福祉協議会の事業などの紹介を行いました。

(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 団体の特性を生かした協働促進

○災害ボランティアセンター図上シミュレーション訓練

災害時における各区災害ボランティアセンターと市災害ボランティア支援センター及び各区間での連携についての検証を目的として、図上訓練とシミュレーション訓練を実施しました。

日時	平成30年2月10日（土）
参加者	60人

○災害ボランティアコーディネータースキルアップ研修

災害ボランティアコーディネーターのスキルアップのための研修会を実施しました。

日 時	平成29年11月13日（月）
参加者	76 人
内 容	受援力を高めるには！～地域に寄り添った災害ボランティアセンターとは～
講 師	高山 弘毅氏（Nukiito（ぬきいと）代表）

○他都市ボランティアセンターとの連携

全社協や県社協等が主催する各種会議に参加し、ボランティアについての情報共有等をはかりました。また、日常的な業務においても、他都市のボランティアセンターと連携して、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した。

・ 秋季関東ブロック 組織・ボランティア業務担当者研究協議会への出席

日 時	平成 29 年 11 月 21 日（火）・22 日（水）
内 容	福祉教育、人材養成、災害ボランティアセンターについて 等
場 所	神奈川県社会福祉協議会

イ 広域・専門的なサービスの提供

○区ボランティアセンターへの支援

日常は各区からの業務上の相談等に対応し、29年度は7区をピックアップして訪問し、事務指導やボランティア事業に関するヒアリングを行いました。

また、課題解決への取組や情報交換を目的とした区ボランティアセンター担当者会議を開催しました。

日 時	平成 29 年 6 月 23 日（金）
参加者	各区ボランティアセンター担当職員（14名参加）
内 容	事業実績ガイドラインについて、各区の情報交換など

○市民活動団体への情報の提供

ホームページ等を活用し、助成金や活動場所等に関する情報提供を行いました。（P. 8 参照）

○視覚障害者プライベートサービス

視覚障害者からの音声訳、点訳、対面朗読・代筆の依頼について個別対応しました。

（単位：件）

	H28 実績	H29 実績
点訳	1	2
音声訳	2	0
対面・代筆	12	14
デージー（※）	19	11

※視覚障害者や普通の印刷物を読むことが困難な人のためのカセットテープに代わるデジタル録音図書

（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

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。

○コーディネートの実施

コーディネート件数 30件

○企業向けセミナーの開催

企業の社会貢献活動を行っている企業、これから行う企業を対象にセミナーを開催しました。

日 時	平成29年10月13日（金）
内 容	■企業貢献活動事例紹介 発表企業：野毛印刷株／SMBCコンシューマーファイナンス ■市ボランティアセンターの取組み サンタプロジェクト紹介 ■発表団体：NPO法人アクションポート横浜 情報交換と名刺交換
コーディネーター	東京都ボランティア・市民活動センター 職員
対 象	企業貢献活動に興味がある企業、企業貢献活動を充実させたい企業
参加者	4企業・2団体

○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。

○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。

イ 点字製作室・録音室自主運営委員会の開催

点字製作室・録音室は登録団体による自主運営委員会により利用調整を行っていますが、利用促進のため、この運営委員会との協議を行う場を設けました。

自主運営委員会での要望に対して、録音機材のメンテナンスや、老朽化したパソコンを更新し、円滑な活動の継続支援を行いました。

- ・点字製作室 自主運営委員会：平成29年11月30日実施 6グループ出席
- ・録音室 テープ受発送プリント室 自主運営委員会：平成29年11月28日実施 6グループ出席

ウ 精神保健ボランティア活動の支援・交流

○精神保健福祉ボラネットよこはま連絡会の開催

市内の精神保健ボランティアグループのネットワーク化を図るため、「精神保健福祉ボラネットよこはま連絡会」を開催しました。

日 時	平成29年4月20日・10月31日・平成30年2月23日（計3回）
参加者	計15団体・個人会員5人
内 容	人権についての研修（第1回・第3回） 研修会の開催についての内容検討・振り返り 各グループにおける課題について意見交換 今後の方針について 等

○精神保健福祉ボラネットよこはま主催研修会

「薬にかわるものとは？～精神科治療薬から離れる：こころの集いから一緒に考える」

日 時	平成 29 年 7 月 30 日（日）
参加者	計 102 人
内 容	上映会 精神科治療薬から離れる：こころの集い 講義
講 師	松田 博幸氏（大阪府立大学地域保健学域教育福祉学類准教授）
ゲスト	月崎 時央氏（ジャーナリスト）
場 所	中区福祉活動拠点 多目的研修室

5 収支改善への取組について

（1）利用料収入について

28 年度より利用件数が増加したことにより、利用料収入についても増加しました。

（単位：千円）

	H28 実績	H29 実績
利用料収入	7,805	9,331

（2）新規利用獲得の取組

福祉関係団体や会員団体・地区センター等に施設案内チラシを配布しました。また、本会発行の市民活動・ボランティア活動情報誌「福祉よこはま」へ施設情報を掲載しました（再掲）。

○地区センター等へのリーフレットの発送 190 か所 1,240 部

○会員団体向けチラシの発送 1,357 件

○福祉よこはま

・No. 187 にて最終ページに社会福祉センターの PR 記事を掲載

・発行部数：50,000 部（点字・録音版 各 100 部）

・配布先：横浜市内の PR ボックス、社会福祉施設、病院等

○インターネットの活用

・施設利用情報をホームページに掲載

（3）経費削減への取組

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利点を生かし、経費の削減や資源の有効活用に努めました。

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

横浜市社会福祉センター 平成29年度自己評価書

1 職員の配置及び育成について

No.	評価項目	実績	評価
1	市民利用窓口職員の配置	別添事業報告書 P. 1	職員配置の工夫により、市民の方をできるだけお待たせさせることなく円滑に対応することができました。また、ボランティア相談についても、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。
2	職員育成	別添事業報告書 P. 1	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 施設の管理運営について

No.	評価項目	実績	評価
1	施設の管理・修繕	別添事業報告書 P. 1, 2	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。
2	施設の運営（貸出状況）	別添事業報告書 P. 2, 3	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。利用者アンケートからも高い満足度が伺えます。 また、ホールと会議室については稼働率の年度目標を達成し、これは定期的な広報の効果であると考えられます。一方、軽運動室が達成できなかったのは、登録団体減少に伴い夜間利用が減少したためと考えられます。
3	広報・利用促進への取組	別添事業報告書 P. 3, 4	福祉関係団体等にリーフレットやチラシの発送など情報提供を行い、また、広報紙「福祉よこはま」に社会福祉センターの記事を掲載したことにより、多くの市民の方に社会福祉センターのことを知っていただくことができました。
4	事件・事故の防止及び緊急時に向けた取組	別添事業報告書 P. 4	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。 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。
5	利用者等のニーズ、苦情・要望への対応	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。

3 センターで行う事業について

No.	評価項目	実績	評価
1	ボランティアセンター事業	別添事業報告書 P. 5～7	<p>市ボランティアセンターの広域的な情報網などを生かし、ボランティアに関する相談だけでなく、講座・研修や助成金に関する情報提供など、様々な相談に対応することができました。</p> <p>また市内の企業、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や、新たに夏の訪問として、企業などの施設への訪問調整を行いました。これにより、市内NPO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。</p> <p>また、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は、日頃のやりとりから今必要な学びのテーマを把握し、「多様なニーズへの対応を学ぶ研修会」を実施したことで、現場が求める研修を実施することができました。</p>
2	ボランティアに関する情報収集・提供	別添事業報告書 P. 8, 9	<p>ホームページについては情報掲載件数を増やしましたが、年間アクセス数は減少しました。これは28年度が災害により一時的にアクセス数が増えたためと考えられます。</p> <p>facebookについてはボランティアセンターに掲載したボランティア情報と連動させたことで、情報掲載件数は28年度より増加しました。今後は認知度の向上にむけてよりや親しみやすい内容の掲載が必要だと考えます。</p> <p>また、メールアドレスを登録した方にボランティア情報を配信する「ボランティア情報配信サービス」については、内容の充実を図り28年度を上回る配信ができました。</p>
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	別添事業報告書 P. 9	<p>市域・区域ともに活動を行っている災害ボランティアネットワークでは、市と区の相互連携やスキルアップを目的に、災害ボランティアセンター図上シミュレーション訓練やスキルアップ研修を実施しました。区域での課題を持ち寄り、解決に向け近隣区や市域での情報交換・共有を行うことができました。</p> <p>また、ボランティア相談の中で区域に収まらない相談に対して、各区ボランティアセンターや他都市ボランティアセンターとも情報共有を行いながら、活動紹介や情報提供を行いました。</p> <p>ホームページ等を活用して、市民活動団体へ様々な助成金情報や活動場所等に関する情報提供を行うなどのことにより、活動団体・個人への支援やスキルアップに役立てていただきました。</p>

4	市民・ボランティア団体等の交流に関する事業	別添事業報告書 P.10～11	<p>「企業の地域貢献活動」の支援について、ボランティア団体や地域を意識し、企業の持つノウハウを活かしたコーディネートができました。</p> <p>市内で活動する精神保健ボランティアグループのネットワーク化を図るため、市域の連絡会や講座を開催し、団体間の交流や情報交換ができ、障害理解を深める啓発となりました。</p> <p>社会福祉センター利用団体を対象とした交流会では昨年に引き続き広報に関する研修を開催し、団体のスキルアップに役立てていただき、団体間の交流が深まりました。</p>
---	-----------------------	--------------------	---

4 収支改善への取組について

No.	評価項目	実績	評価
1	利用料収入	別添事業報告書 P.11	利用料収入の増加に向けて、他の会議室と比べて時間帯によって比較的空室のある軽運動室とホールの利用を促進するために周知・広報活動に努めました。
2	新規利用獲得の取組	別添事業報告書 P.11	福祉関係団体等にリーフレットやチラシの発送など情報提供を行い、また、広報紙「福祉よこはま」に社会福祉センターの記事を掲載したことにより、多くの市民の方に社会福祉センターのことを知っていただくことができました。（再掲）
3	経費削減への取組	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。

平成29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	123,422,000	123,422,000	0	
分担金収入	0	0	0	
事業収入	7,881,000	9,330,995	▲ 1,449,995	
参加費収入	0	0	0	
利用料収入	7,881,000	9,330,995	▲ 1,449,995	
負担金収入	250,000	267,586	▲ 17,586	
利用料等負担金	250,000	267,586	▲ 17,586	リ・コピ一代、点訳資料代等
雑収入	0	1,228,735	▲ 1,228,735	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	1,437	1,437	
前期末支払資金残高	5,475,000	0	▲ 5,475,000	
収入計	137,028,000	134,250,753	▲ 2,777,247	

支出

項目	予算額	決算額	差引	備考
人件費	23,522,000	22,352,711	1,169,289	
職員俸給	5,089,000	4,553,360	535,640	
職員諸手当	1,222,000	1,461,578	▲ 239,578	
通勤手当	158,000	140,924	17,076	
職員賞与支出	1,975,000	1,737,655	237,345	
非常勤職員給与	13,722,000	12,971,602	750,398	
法定福利費	1,356,000	1,487,592	▲ 131,592	社会保険料等
事務費	241,000	182,404	58,596	
福利厚生費(事務費)	61,000	20,904	40,096	職員健康診断費用等
研修研究費(事務費)	140,000	121,500	18,500	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
事業費	108,332,000	104,991,698	3,340,302	
諸謝金	284,000	157,000	127,000	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	40,000	34,113	5,887	
消耗品費	2,423,000	2,611,958	▲ 188,958	消耗品等の購入
器具什器費	800,000	74,293	725,707	貸出用スクリーン、PCディスプレイ
印刷製本費	3,055,000	1,924,501	1,130,499	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	18,100,000	17,150,220	949,780	電気・ガス・水道料金
修繕費	2,505,000	2,442,302	62,698	※修繕一覧参照
通信運搬費	814,000	923,371	▲ 109,371	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	76,873,000	76,120,089	752,911	※業務委託報告書参照
手数料	20,000	47,390	▲ 27,390	
損害保険料	95,000	93,740	1,260	施設賠償責任保険料
賃借料	1,238,000	1,076,126	161,874	コピー機リース料、AEDレンタル料等
租税公課	2,000,000	2,269,761	▲ 269,761	
教養娯楽費	15,000	14,545	455	NHK受信料
蔵書購入	0	0	0	
雑費	0	52,289	▲ 52,289	
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	4,933,000	4,187,111	745,889	
支出計	137,028,000	131,713,924	5,314,076	

収入計－支出計	2,536,829
---------	-----------