

横浜市社会福祉センター 令和3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3年度は、「ボランティアに関する相談支援」として、市社協ウェブサイト上に寄付を活用した生活支援の取組みを紹介したことをきっかけに寄付の相談が増え、多くの支援につなげることができました。また、「利用者サービスの向上」を目的として、インターネットを活用した施設利用予約システムを令和4年度から導入するためのシステム構築を行いました。

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夜間休館や新規予約受付停止の影響により、目標値を下回りましたが、利用件数・利用者数ともに前年度を上回る結果となりました。

○施設利用件数・稼働率

種別	R2実績		R3実績	
	件数(件)	稼働率(%)	件数(件)	稼働率(%)
会議室(7室)	3,185	72.2	4,232	67.6
ホール	227	36.0	366	40.9
軽運動室	228	39.9	487	54.5
計/平均	3,640	64.9	5,085	63.2

※小数点第2位を四捨五入

○施設利用者内訳

(単位：人)

種別	R2実績	R3実績
福祉関係	13,496	22,604
行政等	4,630	7,418
医療関係者	344	906
一般	7,817	14,462
社協	23,274	25,839
計	49,561	71,229

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、市社協ウェブサイトのリニューアルに合わせ、わかりやすいサイトになるようレイアウトを工夫しました。

(イ) インターネットの活用

利用団体がいつでも確認できるようウェブサイト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施設利用予約システムの導入について、事業者を決定し令和4年度の運用に向けてシステムの構築を行いました。

(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。

(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3年度は、横浜市が実施する外壁工事、非常用発電機交換、消火栓ポンプ修繕の3つの大規模修繕に際し、事前周知を徹底し、利用に支障がないように調整を行いました。

また、劣化に伴う修繕や漏水への対応など、事象発生後に即対応することで、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。

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、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

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| ・外壁工事（横浜市実施） | ・非常用発電機交換（横浜市実施） |
| ・消火栓ポンプ修繕（横浜市実施） | ・消防設備点検不具合箇所修繕 |
| ・非常誘導灯不具合箇所修繕 | ・消火栓用減圧器交換 |
| ・1階警備室ドアクローザー交換 | ・2階ベランダ排気ドレンホース交換 |
| ・5階北側空調機械室ドレン配水管つまり除去 | |
| ・5階給湯室電気温水器配管漏水修理 | |

- ・ 9階多目的トイレ自動ドア修繕
- ・ 10階北側パイプスペース内雨水管漏水修理
- ・ 11階屋上コンプレッサーベルト交換
- ホール・会議室・軽運動室関係
 - ・ 4階ホール 舞台照明設備修繕
 - ・ 8階大会議室 AB間可動式間仕切壁（パーティション）修理
 - ・ 8階録音室機器メンテナンスおよび修理
 - ・ 9階 901・902 会議室間可動式間仕切壁（パーティション）修理

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) 利用団体交流会の開催

コロナ禍でも地域や団体内でのつながり作りに活かしていただくため、スマートフォンを使ったZoom講座を開催し、あわせて参加団体の交流や情報交換、意見徴収の場としての利用団体交流を行いました。

日時	令和3年5月31日（月）14:30～16:30
内容	「Zoomの利用方法」講座・利用団体交流
参加者	14団体29名

(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 3件

（内訳）

- ・ 施設の利用、設備・備品等に関するもの 2件

- ・職員への激励 1件

(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3年11月1日～11月30日 回答者数：151名

○いただいたご意見等（抜粋）

- ・利用申込・日誌等、ペーパーレスを検討して欲しい
- ・イレギュラーな相談なども親身になって対応頂き、いつもありがとうございます。
- ・いつも明るく丁寧な窓口の方々に感謝です。

○改善宣言

- ・インターネット上から施設の利用予約が可能なシステムを導入することにより、入力した予約内容が利用申請書に印字される等で、利用される方の利便性の向上をはかります。
- ・利用される方への説明の際には、カレンダーやご利用案内等を提示し、わかりやすく丁寧に説明します。

(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。

○令和3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・消毒等に努めました。

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。

○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5名参加)

○緊急時対応研修

中消防署員の指導による、心肺蘇生法やAEDの取り扱いについての研修を実施しました。(窓口職員全員参加)

2 ボランティアに関する相談支援

(1) 情報収集・提供

ウェブサイト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、紙面にスマートフォン向けの2次元コードを掲載し、ウェブサイトへアクセスしやすい工夫をしました。

また、市社協ウェブサイトのリニューアルに合わせ、ボランティア情報や講座・イベント情報等の掲載について、見やすく探しやすい情報掲載になるようレイアウトを変更しました。

※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)	59 件
ボランティア情報 配信件数 (メルマガ)	73 件
Facebook 掲載件数	59 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：140 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、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行いました。

項目	R 元実績		R2 実績		R3 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	90	100	80	106	133	165
技術・講座	22	87	10	34	8	76
企画・プログラム	10	21	-	-	-	-
ボランティア関連相談	198	276	135	416	140	411
企業の貢献活動	-	-	-	-	5	23
機材貸出相談	4	5	5	9	6	20

寄付関連相談	118	244	369	863	379	1,418
その他(窓口案内)	-	-	288	125	200	25
その他の情報	601	125	146	68	109	292
計	1,043	858	1,033	1,621	980	2,430

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、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、団体に寄り添った相談支援を行いました。

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3年12月10日(金) 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3年12月16日(木) 10:00~11:00
内容	点字製作室自主運営委員会
参加者	7団体

イ 利用団体交流会の開催（再掲）

コロナ禍でも地域や団体内でのつながり作りに活かしていただくため、スマートフォンを使ったZoom講座を開催し、あわせて参加団体の交流や情報交換、意見徴収の場としての利用団体交流を行いました。

日時	令和3年5月31日(月) 14:30~16:30
内容	「Zoomの利用方法」講座・利用団体交流
参加者	14団体 29名

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をはじめとする団体支援として、市民活動団体における活動資源や資金調達、助成金の活用等を学ぶため、助成金セミナーを開催しました。また、ウェブサイトを通じて、随時助成金についての情報提供を行いました。

開催日時	令和3年11月11日(水) (オンライン開催)
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	15団体 19名

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を行うため、情報の収集・蓄積を行いました。あわせて、上記助成金セミナーでは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

コーディネートの実施

相談件数 111件

【コーディネート例】

「家電製品・家具・生活用品等の寄付品の提供」

遺品整理・福祉整理を行っている企業が、そのうち使用可能な家電製品や生活用品を、区社会福祉協議会や地域ケアプラザ等の福祉関係者を通じて、生活困窮等により必要とされる方に寄付品として無償で提供していただきました。

イ 企業・地域に向けた情報発信

(ア) ホームページでの情報発信

企業の地域貢献・啓発活動について、参考となるよう事例を本会ホームページに掲載しました。

掲載件数：3件

(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か月に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年度に続き令和3年度も新型コロナウイルスの影響で休止となりました。

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

市内NPO法人や企業等とのネットワークによる協働事業「横浜サンタプロジェクト」に参加しました。新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりパシフィコ横浜円形広場をメイン会場とした活動は実施できませんでしたが、毎年訪問活動を実施している企業・団体が訪問先(児童福祉施設等・団体)へプレゼントを贈るための調整等のコーディネートを行い、企業の社会(地域)貢献活動を支援しました。

開催期間	令和3年12月4日(土)~12月12日(日)
会場	各企業・団体の活動場所
内容	「横浜を笑顔でいっぱいしよう！」をテーマとした市内の企業、NPO法人等による社会貢献イベント。企業ごとに下記のサンタの中から取組内容を選択し、実施しました。 訪問サンタ：市内児童福祉施設等へ紙芝居や歌、ダンス動画など作成したDVDをプレゼントしました。 清掃サンタ：12月11日(土)にみなとみらい地区の清掃活動を実行委員と関係者で行いました。
参加者	プロジェクト参加者数(企業・団体等)：130人

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
市と協働で市民セクターよこはま等の中間支援機関と、主に災害時におけるNPO・市民活動団体との民間支援ネットワークの構築に向けた検討を行いました。

- (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。情報交換の中で、新型コロナウイルス感染症の影響により疲れた心をお持ちの方も多と思われることなどから、市民向けに自然農についての講座を企画、開催しました。

日時	令和4年2月20日（日）10時～11時45分
参加者	28名（連絡会からの参加者含む）
内容	「自然農についてのお話し会」 講師：矢野 剛司 氏 （特定非営利活動法人農と福祉の未来・ハコベ理事長）

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
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、担当者会議での意見・情報交換や研修会を開催しました。また、ボランティアセンター関連事業の新任担当者向けのオリエンテーションを実施しました。

○ボランティアセンター新任担当者向けオリエンテーション

日時	令和3年4月20日（火）
内容	・善意銀行担当者 ・災害ボランティア担当者 ・福祉教育担当者
日時	令和3年4月23日（金）
内容	・ふれあい助成金担当者 ・ボランティアセンター担当者
参加者	58名（延べ）

○ボランティア担当者会議

日 時	令和4年1月7日（金）
内 容	・ ゆうちょ銀行振込手数料改定に伴うボランティア活動保険料の取扱い ・ 災害ボランティアセンターの ICT の活用、他

○ボランティアセンターコーディネーター連絡会

日 時	令和4年2月8日（火） オンライン開催
内 容	横浜市の青少年施策 グループワーク 情報交換

イ 区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ター状況の把握を行うため、ボランティアセンターコーディネーター連絡会にて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ターに活用してきたソフトウェア「VC ヘルパー」について、コーディネーターシステムを使用している先行市のボランティアセンターにヒアリングを行い、新システムへの移行に向けた検討を行いました。

6 その他考慮すべき取組

(1) 利用者サービスの向上

ア 利用者サービスの向上

インターネットを活用した施設利用予約システムについて、事業者を決定し令和4年度の導入に向けてシステムの構築を行いました（再掲）。

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

○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) 感染症対策

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夜間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。

令和3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	132,346,000	132,349,000	3,000	
分担金収入	0	0	0	
事業収入	6,789,000	4,369,650	2,419,350	
参加費収入	0	0	0	
利用料収入	6,789,000	4,369,650	2,419,350	
負担金収入	160,000	124,773	35,227	
利用料等負担金	160,000	124,773	35,227	リソ・コピー代
雑収入	10,000	731,440	▲ 721,440	施設内公衆電話利用料、令和2年度利用料の過年度収入等
受取利息配当金収入	5,000	4,535	▲ 465	
法人会計より負担	5,255,000	6,466,693	1,211,693	
収入計	144,565,000	144,046,091	▲ 518,909	

支出				
項目	予算額	決算額	差引	備考
人件費	23,368,000	25,600,237	▲ 2,232,237	
職員俸給	4,457,000	3,340,080	1,116,920	
職員諸手当	968,000	963,664	4,336	
通勤手当	194,000	139,526	54,474	
職員賞与支出	1,668,000	1,124,868	543,132	
非常勤職員給与	14,816,000	17,861,317	▲ 3,045,317	
法定福利費	1,265,000	2,170,782	▲ 905,782	社会保険料等
事務費	240,000	340,633	▲ 100,633	
福利厚生費(事務費)	50,000	33,666	16,334	職員健康診断費用等
研修研究費(事務費)	100,000	73,000	27,000	自衛消防業務講習受講料・接遇研修謝金等
消耗品(事務費)	0	21,912	▲ 21,912	消耗品等の購入
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)	0	85,655	▲ 85,655	給与業務委託
広報費(事務費)	50,000	0	50,000	
賃借料(事務費)	0	0	0	
保守料(事務費)	0	86,400	▲ 86,400	勤怠管理・人事システム保守料
事業費	118,824,000	115,303,566	3,520,434	
諸謝金	184,000	75,764	108,236	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	14,000	2,764	11,236	職員交通費
消耗品費	2,589,000	2,056,353	532,647	消耗品等の購入
器具什器費	600,000	366,749	233,251	ワイヤレスマイク・プロジェクター購入等
印刷製本費	1,556,000	1,449,776	106,224	利用申請書様式印刷、福祉よこはま経費等
水道光熱費	18,750,000	16,376,267	2,373,733	電気・ガス・水道料金
修繕費	1,080,000	2,161,621	▲ 1,081,621	※修繕一覧参照
通信運搬費	1,505,000	1,873,880	▲ 368,880	配送代、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	88,556,000	85,976,911	2,579,089	※業務委託報告書参照
手数料	20,000	4,815	15,185	カーテンクリーニング代
損害保険料	100,000	95,230	4,770	施設賠償責任保険料
賃借料	1,623,000	1,185,063	437,937	コピー機・窓ロレジリース料、AEDレンタル料等
租税公課	2,232,000	3,094,375	▲ 862,375	消費税、収入印紙等
教養娯楽費	15,000	21,041	▲ 6,041	NHK受信料
蔵書購入	0	0	0	
雑費	0	562,957	▲ 562,957	利用料返金、令和2年度経費の過年度支出等
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	2,133,000	2,801,655	▲ 668,655	
支出計	144,565,000	144,046,091	518,909	

収入計－支出計	0
---------	---

横浜市社会福祉センター 令和3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、目標値を下回りましたが、利用件数・利用者数ともに前年度を上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	横浜市が実施する外壁工事、非常用発電機交換、消火栓ポンプ修繕の3つの大規模修繕に際し、事前周知を徹底し、利用に支障がないように調整を行いました。 その他、劣化に伴う修繕や漏水への対応など、事象発生後に即対応することで、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。 緊急時対応研修として、中消防署員の指導による、心肺蘇生法やAEDの取り扱いについての研修を実施しました。

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, 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。 また、市社協ウェブサイトのリニューアルに合わせ、ボランティア情報や講座・イベント情報等の掲載について、見やすく探しやすい情報掲載になるようレイアウトを変更しました。

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活かし、区域を超えたコーディネートを行うとともに、相談者に適した活動先のコーディネートを行いました。
---	----	-----------------	---

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	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	企業からの地域貢献活動の相談から、その企業の業務を活かし、生活困窮等の支援を必要としている方を支援する仕組みづくりができました。

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」をテーマに意見交換や研修会等を企画しました。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や市民向け講座を行いました。

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。

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。また、インターネットを活用した施設利用予約システムについて、事業者を決定し令和4年度の運用に向けてシステムの構築を行いました。
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。