

横浜市社会福祉センター 令和2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。本会では、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。

2年度は、指定管理期間（平成30年～令和4年度）の3年目として、施設の新規利用者を増やす取り組みとして、リーフレット等を用いた周知や、貸出機材の運用の見直し等を行います。

また、「場と立地を生かした取組み」としてボランティアセンターの窓口との一体的な相談対応、「広域団体・中間支援組織との連携、ネットワークづくり」として、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、「各区の福祉保健活動拠点の支援」として広域的な活動を行う団体の状況把握などに力を入れていきます。

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

社会福祉センター(以下、「センター」という。)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。目的の達成に向け施設を有効活用できるよう、目標稼働率を設定し、達成に向けて取り組みます。

今年度は、昨年度に続き、インターネットを活用したホールイベントの周知や準備のための事前利用の推奨などを通じて目標稼働率の達成を目指します。合わせて利便性を高める仕組みとして、今までマイクが使用できなかった会議室でもマイクが使用できるよう整備を行います。

あわせて、他の会議室等と比べ稼働率が少ない平日夜間のホールの利用向上について、利用者のニーズの把握を行い、検討を行います。

	ホール	会議室	軽運動室
目標稼働率	60%	80%	85%

イ 目標稼働率の達成に向けた取組

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アピールした広報活動を行うことで、様々な業種・種別の団体にセンターを知っていただき、新規の利用者の拡大に努めます。

(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

引き続き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) 館内・掲示板を生かした広報

センター内の掲示板を用い、ホールや会議室の利用例を提案し、会議室利用団体がホールを利用するきっかけとしたり、軽運動室利用団体が他室を利用するきっかけとしたりするなどし、稼働率の向上を進めます。

また、平成 30 年度に設置したホール開催イベント情報掲示板の活用について、SNS やホームページを用いて周知を進めます。

(エ) ホール開催イベント情報の掲載

ホームページを用い、ホールで開催されるイベント情報の周知に協力することで、場の提供を超えたサービスとしてセンターとしての付加価値を高め、リピーターを増やします。

(オ) 他施設での広報活動の実施

他の市民利用施設に案内リーフレット等の配架を依頼します。

(カ) 館外での広報活動の実施

多くの方の目に留まる桜木町駅前の地下道（野毛ちかみち）への広告の掲載方法等について検討し、実施します。

(キ) 事前利用の促進

ホールおよび会議室の午前の時間を予約した団体へ、準備のための前日夜間の利用を合わせて提案します。

(2) 建物・設備等の管理

センターは築 35 年以上が経過し、建物・設備等の老朽化が進んでいます。元年度発生した外壁落下事故を踏まえ、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。

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。

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・更新

保守・点検等について専門業者との連携により、要修繕・要更新箇所の早期発見に取り組みます。施設利用に影響が生じる場合は、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・更新を行います。

また、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。

2 年度は主に、自動ドアの一斉改修や、旧喫煙室の転用改修工事、監視カメラ装置の更新等を実施します。

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。

防犯カメラについては、横浜市と調整し、増設やレコーダーの更新を行います。

また、盗難防止策として、軽運動室の利用者からの要望を受け、元年度末に整備した貴重品用ロッカーについて、運用を開始します。

(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し、原因分析を行うとともに、個人情報保護等の研修を行い、センターでの事故防止につなげます。

(ウ) 緊急時の対応

健康福祉総合センター全体の防災訓練に職員が積極的に参加することで、火災等発生時の対応力を高めます。

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、二次災害の発生を防止します。

迅速かつ適切な対応が出来るよう、日頃から職員研修等において、さまざま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。

(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対応向上等に努めます。

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、法人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

市民利用受付窓口は職員 12 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、緊急時対応、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

幅広い世代でインターネットを使ったボランティア活動検索が行われていることを受け、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メールアドレス登録者に対してボランティア募集情報等を送信する「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、様々な媒体による情報発信をしていきます。

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	325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	100件/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・デイジーデータ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の活動支援や相談対応など、場を生かした取組を引き続き行います。

チラシの掲示や利用団体交流会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うとともに、ボランティアの裾野を広げること、各種企業・団体の地域活動につなげます。

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引き続き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）

センター利用団体を対象に利用団体交流会を開催します。その中で団体のスキル向上をねらいとした講座・研修を行います。また、ボランティアセンターの機能を紹介し、活用していただけるようにします。その中でボランティア団体等が抱えている課題を把握し、団体支援に生かします。

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活動支援として、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

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ができるよう、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、助成金セミナー等による支援に活かします。

(2) 立地を生かした企業等との連携

駅から近く、企業が多く存在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企業と地域のつながりをコーディネートします。

また、過去に行った地域貢献活動についての事例をまとめ、企業に対する周知用媒体として活用します。

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、相談先としての PR 媒体を本会 HP にて発信していきます。

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すめる共催事業の実施方法を研修等で継続して伝えていきます。

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のある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テーマのある団体との連携強化や情報共有を目的とした意見交換を継続して行います。

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、令和元年度に引き続き、市民活動支援センター等の中間支援組織やボーイスカウト、ガールスカウト、横浜市国際交流協会（YOKE）など広域活動団体と様々な場面で有効に連携できるよう、意見交換を行い各団体の特徴を共有するとともに、連携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引き続き推進します。

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・共有を行い、研修や各区の支援に生かします。

(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

昨年度行った、職員向け研修や担当者会議、ヒアリングを通じて、要望の多かった精神障害のある方への支援方法を学ぶための研修を行い、コーディネーターや担当職員のスキル向上・支援に活かします。

イ 区福祉保健活動拠点のボランティアコーディネート状況の分析

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を分析とあわせてボランティアコーディネート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トのシステム導入の検討を進めます。

また、ボランティアコーディネート状況の分析を行うにあたり、各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ヒアリングを行い、最新の状況を把握することで、課題や強み、区域での対応が難しい活動などを聞き取り、会議等で共有・検討を行います。特に令和元年度に把握した内容として、ボランティアコーディネートを行う上での精神障害の理解についての研修を行います。

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の実施方法を研修等で継続して伝えていきます。

6 その他考慮すべき取組

(1) 利用者サービスの向上

ア 各種システムの導入によるサービスの向上

予約受付業務を迅速かつ円滑に進めることで利用者サービスの向上につなげるため、事務処理システムの試行を行います。

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します。

(2) コストを意識した施設運営

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。利用料収入について、平成 30 年度は予算額を上回ってはいますが、利用料が減免となる福祉保健団体の稼働率が向上し、利用料収入が減少した場合でも運営に支障をきたさないよう、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。

令和2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	132,336,000		132,336,000		132,336,000	横浜市より
利用料金収入	8,686,000		8,686,000		8,686,000	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	8,000	0	8,000	0	8,000	
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（ ）	8,000		8,000		8,000	
前期末支払資金残高	2,246,000		2,246,000		2,246,000	
収入合計	143,276,000	0	143,276,000	0	143,276,000	

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	23,577,000	0	23,577,000	0	23,577,000	
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	191,000		191,000		191,000	
職員賞与支出	1,668,000		1,668,000		1,668,000	
非常勤職員給与	14,573,000		14,573,000		14,573,000	
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	
事務費	441,000	0	441,000	0	441,000	
福利厚生費	48,000		48,000		48,000	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	25,000		25,000		25,000	
広報費	70,000		70,000		70,000	求人広告費
賃借料	0		0		0	
保守費	70,000		70,000		70,000	
業務委託費	48,000		48,000		48,000	
事業費	49,852,000	0	49,852,000	0	49,852,000	
諸謝金	234,000		234,000		234,000	団体交流会講師謝金等
旅費交通費	39,000		39,000		39,000	出張旅費等
消耗品費	2,779,000		2,779,000		2,779,000	利用者用衛生用品等の購入等
器具什器費	1,100,000		1,100,000		1,100,000	貸室用備品の購入等
印刷製本費	1,748,000		1,748,000		1,748,000	福祉よこほま作成費等
通信運搬費	1,625,000		1,625,000		1,625,000	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	95,000		95,000		95,000	施設賠償責任保険料
賃借料	1,983,000		1,983,000		1,983,000	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	40,214,000		40,214,000		40,214,000	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
事業費（管理費）	64,612,000	0	64,612,000	0	64,612,000	
光熱水費	18,480,000	0	18,480,000	0	18,480,000	
清掃費	13,398,000		13,398,000		13,398,000	
修繕費	2,000,000		2,000,000		2,000,000	各種小破修繕費
機械整備費	0		0		0	
設備保全費	30,734,000	0	30,734,000	0	30,734,000	
建物管理業務	25,202,000		25,202,000		25,202,000	
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	
公租公課	2,202,000	0	2,202,000	0	2,202,000	
事業所税	0		0		0	
消費税	2,170,000		2,170,000		2,170,000	
印紙税	32,000		32,000		32,000	
その他（ ）	0		0		0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	2,592,000	0	2,592,000	0	2,592,000	
本部分	2,592,000		2,592,000		2,592,000	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	
支出合計	143,276,000	0	143,276,000	0	143,276,000	
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		