

横浜市社会福祉センター 令和5年度事業計画書

社会福祉センター第5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」という考え方があります。横浜市社会福祉協議会では、その実現に向けて、「場と立地を生かした取組」「広域団体・中間支援組織との連携」「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。

令和5年度は、引き続き安全に配慮したうえで、次に記載の事業内容に取り組み、着実に安定した運営を目指します。

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

福祉保健活動を行う利用者に活動場所をはじめとした様々なサービスの提供状況を表す指標として、目標稼働率を設定します。

	ホール	会議室	軽運動室
目標稼働率	60%	80%	80%

※表中の目標稼働率は、今期指定管理の応募書類「事業計画書」に記載した数値を入力しています。

イ 目標稼働率の達成に向けた取組

利用者視点に立って使用しやすい社会福祉センター（以下、センター）の運営を行うことで、利用の満足度と利用率が向上することを目指します。

(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、広報誌「福祉よこはま」へ施設情報を掲載します。

その際にインターネットで予約ができるようになったことを掲載し、稼働率の向上につなげます。

(イ) 施設予約システムの運用

インターネット上でホール、会議室、軽運動室、ボランティア諸室の空室情報の確認や予約が行えるシステムの運用により、センターの開館時間に関わらず予約が可能となることで、市民の利便性と稼働率の向上を目指します。

予約方法の変更や操作方法について、窓口でタブレットを使用し、画面を見せながら丁寧に対応します。

(ウ) 館内・掲示板を生かした広報

センター内の掲示板や配架ラックに、当センターのホールや会議室で開催されるイベントや講座のポスター掲示・チラシ配架を行い、利用の促進につなげます。

(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。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要望を運営に反映し、安心して快適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、建物管理業者による設備点検・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す。ゴミのお持ち帰りや利用後の清掃にご協力いただくことで「みんなの施設」という意識を高めます。

また、新型コロナウイルス感染症については、分類見直し等の状況の変化をふまえつつ、引き続き衛生面で安心して利用できる環境づくりに取り組みます。

イ 修繕・更新

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行い、安全確保に努めるとともに、点検結果については職員間で確認・共有します。また、専門業者による各種設備点検を適切に行い、要修繕・要更新箇所の早期発見に取り組みます。

不具合が発見された場合は、横浜市と協議の上、修繕・更新を行います。また、施設利用に影響が生じる場合は、速やかに利用者への周知を行います。

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。

令和5年度は、月次の連絡調整会議において修繕の実施状況や今後の予定について共有を行うなど安心・安全な建物管理を図るとともに、長寿命化に向けた適切な改修を横浜市との調整を図ります。

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。

(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、原因分析を行うことで再発防止につなげます。また、個人情報保護等の研修を行うことで事故防止に取り組みます。

事案が生じた際は、速やかに横浜市に報告をおこない、初動対応や再発防止に向けて連携して取り組みます。

(ウ) 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、消防署、警察署、横浜市等関係機関への通報等を迅速に行います。

また、健康福祉総合センター全体の防災訓練に参加することで、緊急時の対応力を高めるとともに、社会福祉センターとしても、職員会議等の場を活用し、様々な状況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

利用団体に共通した課題をテーマとし、団体のスキルアップを目的とした講座・研修とあわせて団体同士の交流の場となる「利用団体交流会」を開催します。交流会では利用者から広く意見を聴取して運営に反映させるとともに、ボランティア相談などの活動に関する相談ができる施設であることを周知します。

(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利用満足度の向上等に努めます。

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、横浜市社会福祉協議会の苦情解決マニュアルに則り対応します。

(4) 職員体制・育成

ア 窓口職員の配置

市民利用受付窓口の職員は、施設予約システム導入に伴い、常勤の嘱託職員2名を中心に業務を行い、シフト制の非常勤職員を含めて常時2名体制とします。

イ 窓口職員の育成

接遇、個人情報保護、緊急時に対応するための救急法や避難誘導、ボランティアに関する研修など、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。

併せて、施設の特性を考慮した利用者対応についても学習の機会を設定します。

2 ボランティアに関する相談支援

(1) 情報収集・提供

チラシや広報誌の他、ホームページやフェイスブック等のSNSを活用し、ボランティア活動や講座などの情報提供を行います。

HP・Facebookの活用については、掲載件数の向上とあわせて、掲載する内容について閲覧者が必要としている情報となるよう検討を進めます。

また、メールアドレス登録者に情報を発信する「ボランティア情報配信サービス」を活用するとともに、新たな情報発信ツールを検討します。

(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す。

また、ボランティアセンターホームページの相談専用フォームを活用し、24時間受け付けます。

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。

これまでの「メール情報配信サービス」による情報配信の促進と並行し、幅広い世代に情報を伝えるための新たな情報配信ツールの活用を検討します。

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

センターを利用する団体に対して、活動支援や相談対応などを行います。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、団体に寄り添った相談支援を行います。また、各種企業・団体がボランティア活動のすそ野を広げることで地域活動につながるよう取り組みます。

なお、音声訳で使用しているテープレコーダーやデジタイズ録音機などは、メーカーが販売・保守を終了しているものが多く、今後も継続して使用するためには適切な使用と点検を行う必要があります。

ア 点字製作室・録音室自主運営委員会の開催

市域の拠点である特性を生かし、区域に限定しない団体の活動状況や課題等を共有し、団体間が交流・協働することを目的に自主運営委員会を開催します。

イ 利用団体交流会の開催

利用団体に共通した課題をテーマとし、団体のスキルアップを目的とした講座・研修とあわせて団体同士の交流の場となる「利用団体交流会」を開催します。交流会では利用者から広く意見を聴取して運営に反映させるとともに、ボランティア相談などの活動に関する相談ができる施設であることを周知します。

ウ 助成金セミナー等の開催

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す。

また、ホームページ等を通じて、随時、民間助成金についての情報提供を行います。

(2) 立地を生かした企業等との連携

多くの企業が拠点にするみなとみらい地区にも近い立地を活かし、企業等から地域貢献活動に関する相談を受け支援します。

企業が地域貢献として実施する地域向け講座の実施について、ホームページで一覧や申込フォームを掲載するなど、幅広い周知に向けた検討を行います。

ア 企業の地域貢献活動の支援

企業等からの社会貢献（CSR）活動やSDGsに関わる連携、社員のボランティア活動への参加相談に対して、区社協や地域ケアプラザ、社会福祉施設、地域団体等とのネットワークを生かし取組につなげます。

イ 企業・地域に向けた情報発信

企業による様々な地域貢献活動の事例を本会ホームページ等で紹介するとともに、相談窓口としてPRを行います。

4 広域団体・中間支援組織との連携<<重点>>

(1) 広域団体・中間支援組織との連携

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をもつ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

ボランティア等市民活動に関する中間支援組織や共通のテーマをもつ団体と情報共有を目的とした意見交換を行います。

また、福祉だけでなく災害時に、中間支援組織や広域活動団体と円滑に連携できるよう、各団体の特徴を共有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。

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）を通じてボランティア団体の活動を支援します。

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が総合相談・支援機能を発揮できるよう、各区の特色や強み・現状や課題の把握・共有を行い、研修等による支援を行います。

(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

職員向け研修や担当者会議を通じて、コーディネーターとしてのスキル向上を図ります。

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と相談傾向を含めた分析を行うとともに、現在使用しているシステムに替わる職員間の情報共有を円滑に行うことを目的とした新たなツールの導入を進めます。

また、集約結果を各区担当者と共有し、課題解決へ向けた働きかけとして担当者会議や研修等を実施します。

6 その他考慮すべき取組

(1) 利用者サービスの向上

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うなど、利用者が円滑に活動できるよう支援します。

(2) コストを意識した施設運営

指定管理料については適切に執行し、修繕等に関しては横浜市と協議しながら必要な予算要求を行います。

燃料高騰をふまえた節電対策をおこなうなど、コストを意識した適切な予算執行を行います。

令和5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	137,680,000		137,680,000		137,680,000	横浜市より
利用料金収入	6,899,000		6,899,000		6,899,000	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		8,000		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	雑収入
法人会計より負担	2,586,000		2,586,000		2,586,000	前期末支払資金残高
収入合計	147,173,000	0	147,173,000	0	147,173,000	

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	24,317,000	0	24,317,000	0	24,317,000	
職員・俸給	7,448,000		7,448,000		7,448,000	
職員手当	1,068,000		1,068,000		1,068,000	
通勤手当	449,000		449,000		449,000	
職員賞与支出	1,781,000		1,781,000		1,781,000	
非常勤職員給与	10,816,000		10,816,000		10,816,000	
法定福利費	2,491,000		2,491,000		2,491,000	
退職積立金	264,000		264,000		264,000	
事務費	459,000	0	459,000	0	459,000	
福利厚生費	42,000		42,000		42,000	職員健診費用等
研修費	100,000		100,000		100,000	接遇研修費
諸会費	0		0		0	
事務消耗品費	34,000		34,000		34,000	
広報費	0		0		0	求人広告費
賃借料	173,000		173,000		173,000	
保守費	75,000		75,000		75,000	経理・勤怠システム保守料
業務委託費	35,000		35,000		35,000	Microsoft Office365サポート料
事業費	47,862,000	0	47,862,000	0	47,862,000	
諸謝金	177,000		177,000		177,000	団体交流会講師謝金等、サピエ（視覚障害者ネットワーク）図書館実費弁償
旅費交通費	10,000		10,000		10,000	出張旅費等
消耗品費	2,252,000		2,252,000		2,252,000	利用者用衛生用品等の購入等
器具什器費	530,000		530,000		530,000	貸室用備品の購入等
印刷製本費	1,131,000		1,131,000		1,131,000	福祉よこはま作成費、チラシ、封筒等
通信運搬費	1,582,000		1,582,000		1,582,000	電話代、インターネット回線利用料金等
広報費	0		0		0	
手数料	0		0		0	
損害保険料	100,000		100,000		100,000	施設賠償責任保険料
賃借料	1,300,000		1,300,000		1,300,000	電話交換機、コピー機及びAED等
教養娯楽費	22,000		22,000		22,000	NHK受信料
業務委託費	40,758,000		40,758,000		40,758,000	警備駐車場業務、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）	71,222,000	0	71,222,000	0	71,222,000	
光熱水費	21,000,000	0	21,000,000	0	21,000,000	
清掃費	15,148,000		15,148,000		15,148,000	
修繕費	3,080,000		3,080,000		3,080,000	各種小破修繕費
機械警備費	0		0		0	
設備保全費	31,994,000	0	31,994,000	0	31,994,000	
建物管理業務	26,462,000		26,462,000		26,462,000	
消防設備保守	762,000		762,000		762,000	消防用設備保守
電気設備保守	842,000		842,000		842,000	発電設備保守
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	EV保守、自動扉保守、蓄電池保守、中央監視盤保守
共益費	0		0		0	
公租公課	2,231,000	0	2,231,000	0	2,231,000	
事業所税	0		0		0	
消費税	2,200,000		2,200,000		2,200,000	
印紙税	31,000		31,000		31,000	
その他（ ）	0		0		0	
事務経費（計算根拠を説明欄に記載）	1,082,000	0	1,082,000	0	1,082,000	
本部分	1,082,000		1,082,000		1,082,000	本部共通経費
当施設設分	0		0		0	
支出合計	147,173,000	0	147,173,000	0	147,173,000	
差引	0	0	0	0	0	