

事 業	項目	評価内容	総評
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	稼働率（昼夜・平日休日別、一般以外の利用率）、分析状況	平日・休日の稼働率は、昨年度と同様に平均70～80％で安定して推移しており、夜間は昼間に比べてやや低いものの、前年と同程度の水準を維持しています。ホールの稼働率はやや低下傾向にありますが、複数予約団体への早期確認など、利用率向上に向けた積極的な取り組みが行われています。
		周知・広報、利用率向上の取組	館内掲示や広報誌、リーフレット配布などにより、一定の周知効果が見られました。今後はホームページの情報発信の充実や掲示板のさらなる活用促進により、より多くの利用者への情報提供が期待されます。
	(2) 建物・設備等の管理	執行額、修繕及び物品更新の計画的な実施状況	専門業者の点検結果に基づき計画的な修繕を実施し、横浜市への情報共有が毎月行われています。高額修繕については早期に横浜市へ報告し、予算調整を依頼するなど適切に対応されています。今後は中・長期的な修繕・更新計画の策定と、修繕費および物品更新に関する執行状況の継続的な共有により、より計画的かつ効率的な運用が期待されます。
		清掃・警備含む保守管理での工夫	専門業者への委託により、建物の劣化や破損を早期に発見できる体制が整えられています。また、案内業務については時間帯を問わず対応しており、利用者の利便性が確保されています。さらに、警備員が受付業務を担当するとともに、定期的に施設内を巡回することで、利用者にとって安全かつ安心な管理体制が実現されています。
	(3) 利用者ニーズの把握、苦情対応	アンケート結果、ニーズ把握のための取組	利用者アンケート、窓口満足度調査、ご意見箱、利用団体交流会など多様な手法を通じて、利用団体の課題やニーズを的確に把握する取組が実施されています。窓口満足度調査では高い満足度が得られ、日常対応の質の高さが評価されています。収集した意見に対しては、改善策を明示し館内掲示を行うなど、利用者へのフィードバックも適切に行われており、透明性のある運営が図られています。
		把握したニーズに基づく改善・取組内容	利用者の声をもとに、関係機関との連携を図りながら継続的な改善に取り組んでいます。情報の更新や視覚的な案内の充実により、利便性の向上が図られました。今後もアンケート結果の活用や丁寧な対応を通じて、さらなるサービス向上が期待されます。
	(4) 職員体制・育成	適切な職員配置、必要な能力がある職員の配置	職員の能力や経験を踏まえた配置がなされており、全職員を対象とした研修や訓練を通じて、必要なスキルの向上が図られています。今後は、OJTと計画的な研修の併用を継続し、現場のニーズに即した研修の企画・実施を進めるとともに、施設特性に応じた利用者対応力の向上への取組を期待します。
2 ボランティア支援等	(1) 情報収集・提供	収集・提供状況（数値指標） 情報収集等の手法・取組・工夫したこと	横浜市ボランティアセンターでは、ホームページ、情報配信サービス、SNS、広報誌など、さまざまな媒体を活用しながら、ボランティア情報の収集・提供に継続的に取り組んでいます。特に、昨年度と比較して掲載・配信件数が増加しており、情報発信の取り組みが着実に進められています。また、視認性を高める工夫や、特徴的な活動の紹介など、情報の質にも十分に配慮されており、分かりやすく、興味を持ちやすい形で情報が提供されています。
	(2) 相談	相談の件数・内容・相談者 相談を受けての対応（次につながる何をしたか）	横浜市ボランティアセンターでは、寄せられた多様な相談に対し、相談者の状況やニーズに応じた丁寧かつ的確な対応が行われています。
	(3) 区域を限定しない、市域を対象とする取組	市内 1 か所のセンターとしての取組で何をしたか、どのような成果を上げたか	ボランティア保険の改訂情報を各区に提供するとともに、希望する区および市域の情報をメールで配信する「メール情報配信サービス」を運用するなど、市域を対象とするボランティアセンターとしての役割を果たしています。
3 場を生かした取組	(1) 場を生かした取組の実施 （例）市域団体への支援、会場利用者へのPR・啓発、交流の場の提供、福祉保健活動につなげる取組	実績、工夫したこと （福祉保健活動に関心を持つ市民を増やし、福祉活動等につなげるために実施した取組とその成果）	視覚障害者支援団体の活動促進に向けた自主運営委員会の支援や、点訳ボランティア団体と連携した講座の開催など、区域を限定せず多様な市民の参加を促す取組が実施されています。こうした取り組みが進む一方で、使用機器の老朽化という課題もあるため、今後は機器の更新も視野に入れた対応が求められます。
	(2) 立地を生かした企業等との連携	実績 取組継続や企業ニーズをつなぐ「仕組み」づくり	企業からの相談対応を通じて、地域団体との連携や講座のコーディネートを行い、地域貢献活動の仕組みづくりを進めています。また、事例紹介やプロジェクト参画を通じて、新規寄付の獲得などにもつながっています。今後は、企業の地域貢献活動の事例をさらに蓄積するとともに、それらを広く紹介することで、他の企業への周知・波及につながる仕組みの検討が期待されます。
	(3) 自主事業の実施	実績（福祉活動等につながった事例）	交流会を通じて、ボランティア団体や市民活動団体の連携や相互理解が促進されています。あわせて、民間助成金に関する情報提供も行い、各団体の活動を支援しています。今後は、各団体が抱える課題やニーズを丁寧に把握し、それに応じた具体的な支援策の検討が期待されます。

事 業	項目	評価内容	総評
4 広域団体・中間支援組織との連携、ネットワークづくり	(1) 広域団体・中間支援組織との連携、ネットワークづくり	連携している団体名・団体数、 連携団体との取組状況（連携によって支援した団体等の実績） ネットワークの構築状況、 ネットワークを拡充・充実するための検討・取組状況	昨年度に引き続き、学生と地域をつなぐネットワークの構築に取り組み、中間支援組織や地域ケアプラザ等との連携を通じて、地域活動への参加を促進する支援を行っています。 今後は、災害時の支援体制を見据えたネットワーク構築をより一層進めていくことが期待されます。
5 各区福祉保健活動拠点の支援	(1) 区域（区福祉保健活動拠点）の活動支援	区域のみでは困難な課題の検討状況や解決実績	市内全区への新たなボランティアコーディネート用システムの導入を着実に進めるとともに、各区におけるボランティアコーディネートの現状把握を行いました。 引き続き、区福祉保健活動拠点におけるボランティアコーディネート業務が、より効率的かつ効果的に行えるよう、適宜改善を図りながら、ボランティア活動の一層の促進につなげていくことを期待します。
		各区拠点の連携により解決した事例（社福センターが実施した支援の内容）	各区拠点との連携を通じて、ボランティア関連情報の集約・分析を実施し、その成果を担当者会議で共有することで、実践的な研修や連絡会の充実につながりました。
		その他、福祉保健活動拠点との連携、拠点への支援の実績	18区のボランティアセンターを対象とした担当者会議の開催や、新任担当者向けのオリエンテーションの実施を通じて、福祉保健活動拠点との連携強化と支援体制の充実が図られています。
	(2) 広域的、先駆的な団体や活動の育成	支援や育成の状況	助成団体への見学やヒアリングを通じて、地域とのつながりや活動の定着に向けた具体的な支援を実施しており、団体のニーズに応じた柔軟な対応がされています。
		支援や育成の結果、区へ展開した事業等の実績	市民協働推進センターとの連携により、「よこはまふれあい助成金」の効果的な周知を実現し、民間助成金情報の継続的な提供を通じて、市民活動の支援体制整備が図られています。
6 その他考慮すべき取組等			光熱水費の高騰に対応し、共用部分も含めた節電対策を入居団体と連携して実施するなど、コスト意識と協働による運営改善に積極的に取り組んでいます。