

横浜市社会福祉センター 令和5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。

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・利用件数・利用者数の計・平均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 | R4実績 | | R5実績 | |
|---------|-------|--------|-------|--------|
| | 件数(件) | 稼働率(%) | 件数(件) | 稼働率(%) |
| 会議室(7室) | 4,802 | 74.6 | 4,993 | 76.9 |
| ホール | 450 | 40.9 | 503 | 54.6 |
| 軽運動室 | 801 | 87.2 | 773 | 83.9 |
| 計/平均 | 6,053 | 73.2 | 6,269 | 75.6 |

※小数点第2位を四捨五入

○施設利用者内訳

(単位：人)

| 種別 | R4実績 | R5実績 |
|-------|---------|---------|
| 福祉関係 | 37,067 | 44,527 |
| 行政等 | 13,385 | 17,562 |
| 医療関係者 | 3,446 | 5,611 |
| 一般 | 22,184 | 20,400 |
| 社協 | 31,401 | 37,330 |
| 計 | 107,483 | 125,430 |

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、福祉よこはま210号に施設情報を掲載しました。

(イ) 施設予約システムの運用

インターネットを活用した施設利用予約システムの運用により、タイムリーな空室情報の掲載をするとともに、利用登録団体については24時間いつでも予約が可能となり、利便性が向上しました。

(ウ) 館内の掲示板を生かした広報

多くの団体に利用してもらうことを目的に、ホールや会議室を使用する多様な団体の講座やイベントの周知に協力するため、館内の掲示板にポスターやチラシを掲出し、周知を図りました。

また、当センター利用団体が活動紹介等を周知することを目的にした掲示板を設置し、活動団体への周知等に関する支援を行いました。

(エ) 他施設での広報活動の実施（再掲）

地域ケアプラザや地区センターに配付している広報誌「福祉よこはま」へ施設の情報に掲載しました

(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。

劣化に伴う修繕や消防設備の更新への対応など、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

- ・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
- ・屋内防犯カメラ（9 階、10 階）改修
- ・空調室外機 GHP-P9 補修工事
- ・空調室外機 GHP-P3 補修工事
- ・空調室外機 GHP-4（電磁弁交換）
- ・空調室外機 GHP-15 基板交換
- ・9 階、10 階多目的トイレ自動ドア修繕
- ・7 階女子トイレ水石鹸入れ交換
- ・8 階女子トイレ、10 階男子トイレフラッシュバルブ備品交換

○ホール・会議室・軽運動室関係

- ・地下1階雨水管漏水対応
- ・4階ホールピアノハンマー接着剤切れ修繕
- ・4階ホール舞台照明設備 照明操作卓・システムラック部電源装置交換
- ・4階ホール音響調整卓（ヘッドアンプ回路）修繕
- ・4階多目的トイレ自動ドア部品交換修理
- ・4階ホール照明卓操作システム無停電装置交換
- ・8階録音室ドアクローザー部品交換
- ・10階プレイルーム内コンセントプレート交換
- ・屋上ウォールライト交換
- ・屋上南側ドアクローザー交換

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) 事故及び事務処理ミスの防止

利用者等の怪我などの事故がないよう日常点検に加え月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、小さい不具合も早期に発見し、修繕につなげています。

事務処理ミスについては、ヒヤリハット事例の共有を行うことで大きな影響を及ぼす事案発生を予防しています。

また、施設予約システムへの移行によりヒューマンエラーを減らすことで、事務処理ミスの削減に取り組んでいます。

(ウ) 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

横浜市社会福祉センター利用団体の交流を目的とし、ボランティア団体・当事者団体、市民活動団体、一般団体による研修会を実施しました。

| | |
|------|---|
| 開催日時 | 令和5年11月9日(金) 10:00~12:00 |
| 内容 | ①ボランティア・地域情報収集、募集等で活用できる広報媒体について ②利用団体からの活動報告 ③団体交流「各団体の活動内容の紹介や情報発信媒体で活用できそうなものについて」 |
| 参加者 | 17団体23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 1件

(内訳)

・会場利用に関するもの 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5年11月1日~11月30日 回答者数：167名

○いただいたご意見等(抜粋)

- ・応接が大変良い感じです。
- ・いつも用具をお借りしていますが、準備をしておいてくださるのですぐ借りられて助かっています。
- ・おかげ様で快適に会議ができました。ありがとうございました。
- ・以前、似たような名称の団体と予約が同日・同時間になったとき、窓口でどちらの予約なのか混乱が生じ、こちら側が悪いような説明の仕方をされたことがありました。予約時のTelでこちらの団体名・連絡先を伝えているのに、窓口の方はもう一つの団体へ連絡したようでした。個人情報の取り扱いもあるし、もう少し慎重に案内してくださるとよいです。

○改善宣言

- ①会場利用方法の説明の際には、タブレットとリーフレット等、デジタルとアナログの双方を活用し丁寧に説明します。
- ②全職員で接遇・マナーを徹底することで、より親切で細やかな対応を心がけます。
- ③利用後の部屋の点検を徹底し、清潔で快適かつ安心にご利用頂ける館内を維持できるよう努めます。

(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4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8名のシフト制とし、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

○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。

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。

※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) | 93 件 |
| ボランティア情報 配信件数 (メルマガ) | 52 件 |
| Facebook 掲載件数 | 43 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：316 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：53 件（音声訳：49 件、対面代筆：4 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 | R3 実績 | R4 実績 | R5 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 | 133 | 165 | 116 | 73 | 84 | 54 |
| 技術・講座 | 8 | 76 | 19 | 47 | 24 | 77 |
| ボランティア関連相談 | 140 | 411 | 235 | 453 | 316 | 504 |
| 企業の貢献活動 | 5 | 23 | 67 | 414 | 56 | 475 |
| 機材貸出相談 | 6 | 20 | 3 | 0 | 5 | 0 |
| 寄付関連相談 | 379 | 1,418 | 463 | 2,832 | 542 | 3,559 |
| その他の情報 | 315 | 317 | 140 | 149 | 76 | 271 |
| 計 | 986 | 2,430 | 1,043 | 3,968 | 1,103 | 4,940 |

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5年12月4日（月）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5年11月29日（水）10：00～11：00 |
| 内容 | 点字製作室自主運営委員会 |
| 参加者 | 9団体 |

イ 利用団体交流会の開催（再掲）

横浜市社会福祉センター利用団体の交流を目的とし、ボランティア団体・当事者団体、市民活動団体、一般団体による研修会を実施しました。

| | |
|------|---|
| 開催日時 | 令和5年11月9日（金）10：00～12：00 |
| 内容 | ①ボランティア・地域情報収集、募集等で活用できる広報媒体について ②利用団体からの活動報告 ③団体交流「各団体の活動内容の紹介や情報発信媒体で活用できそうなものについて」 |
| 参加者 | 17団体23名 |

ウ 市民活動団体向けセミナーの開催

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、市民活動団体向け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、民間助成金についての情報提供を行いました。

| | |
|------|---|
| 開催日時 | 令和5年11月1日(水) 10:00~12:00 |
| 会場 | 横浜市健康福祉総合センター 大会議室8AB ※オンラインとのハイブリッド開催 |
| 内容 | 市民活動における資金調達 助成金や寄付金についての基礎知識や意味、考え方など |
| 参加者 | 13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

(ア) コーディネートの実施

相談件数 150件(企業からの寄付相談も含む)

【コーディネート事例】

- 横浜市に本社がある冠婚葬祭企業が、創立50周年を機に様々な地域貢献活動を進めたいと本会に相談があり、企業が運営する結婚式場を会場とし、ひとり親家庭世帯を対象とした七五三の撮影会を11月6日(月)に実施。子どもへの着物の着付けや写真撮影等を社員が行い、関係機関を通じて3世帯が参加しました。

(イ) 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。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5年12月9日(土) |
| 会場 | 各企業・団体の活動場所 |
| 内容 | サンタとなって横浜に笑顔をプレゼントするプロジェクトです。横浜市内の企業やNPO・学生が中心となり運営し、社会貢献活動や地域参加のきっかけをつくります。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訪問し、クリスマス会を実施しました。 また、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：みなとみらい地区の清掃活動を行いました。 |

| | |
|-----|--------------------------|
| 参加者 | 清掃サンタ当日参加者数（企業・団体等）：204人 |
|-----|--------------------------|

イ 企業・地域に向けた情報発信

企業の社会（地域）貢献の取組事例について、本会ホームページで掲載し、企業・地域向けに発信しました。

4 広域団体・中間支援組織との連携<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り組みました。

(1) 広域団体・中間支援組織との連携

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

NPO法人アクションポート横浜や市内地域ケアプラザ等と学生と地域をつなぐ取組に向けたネットワークの構築と取組実施に向けた検討を行いました。

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、市内の精神保健ボランティアグループの情報交換・共有を行いました。

| | |
|-----|---------------------|
| 日時 | 令和5年9月19日（火）10時～12時 |
| 参加者 | 6名 |
| 内容 | 各参加団体の活動紹介および情報交換 |

| | |
|-----|---------------------|
| 日時 | 令和6年2月27日（火）10時～12時 |
| 参加者 | 7名 |
| 内容 | 各参加団体の活動紹介および情報交換 |

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5年4月27日（木） |
|----|--------------|

| | |
|-----|--|
| 内 容 | <ul style="list-style-type: none"> ・福祉教育事業 ・ボランティアセンター事業 ・善意銀行 ・災害ボランティア事業 ・ふれあい助成金事業 |
| 日 時 | 令和5年5月9日（火） |
| 内 容 | ・ボランティアセンター事業 |
| 参加者 | 56名（延べ） |

○ボランティア担当者会議

| | |
|-----|------------------------------|
| 日 時 | 令和5年7月26日（水） |
| 内 容 | 事務連絡、他団体と協働した取組事例の発表、グループワーク |

○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6年2月8日（月） |
| 内 容 | ボランティア保険に関する講義および質疑応答 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ト状況の分析

区ボランティアセンターに寄せられる相談は、ボランティア相談に限らず多岐にわたるため、対応時に必要とされる社会資源等の情報把握や状況に即した相談者への提案等のスキル向上が求められることが分析から把握ができました。ボランティア相談等の対応時に必要とされる社会資源の把握と、関係機関との連携・協働によるネットワーク構築の推進を目的とし、他団体との協働した取組事例を共有する場を担当者会議にて設けました。

また、現在使用しているシステムに替わる、ボランティアコーディネートや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に向けた検討を進め、kintone アプリを活用したシステムを9区に導入しました。

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。

また、利用団体からの要望にお応えし、要約筆記を必要とする団体が利用する際に、聴覚障害者等への情報補償のためのパソコン要約筆記用周辺機器の貸し出しました（依頼件数34件）。

(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、電気料金等の高騰に伴い、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
- 1階エントランス、各階廊下の部分消灯
- 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）

令和5年度 「横浜市社会福祉センター」 収支決算書及び報告書(公開)

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 | 446,070 | 138,126,070 | 138,126,070 | 0 | 横浜市より |
| 利用料金収入 | 6,899,000 | | 6,899,000 | 6,422,375 | 476,625 | 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 | 46,872 | 38,872 | |
| 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 | 46,872 | 38,872 | 公衆電話利用料、受取利息配当金収入など |
| 法人会計より負担 | 2,856,000 | | 2,856,000 | | 2,856,000 | ※支出減に伴い法人負担による補填が不要になったため |
| 収入合計 | 147,443,000 | 446,070 | 147,889,070 | 144,595,317 | 3,293,753 | |

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 | 19,166,288 | 5,150,712 | 職員体制変更に伴い法人負担割合を増加したため |
| 職員・俸給 | 7,448,000 | | 7,448,000 | 4,848,000 | 2,600,000 | |
| 職員手当 | 1,068,000 | | 1,068,000 | 128,107 | 939,893 | |
| 通勤手当 | 449,000 | | 449,000 | 440,030 | 8,970 | |
| 職員賞与支出 | 1,781,000 | | 1,781,000 | 606,000 | 1,175,000 | |
| 非常勤職員給与 | 10,816,000 | | 10,816,000 | 11,446,943 | 630,943 | |
| 法定福利費 | 2,491,000 | | 2,491,000 | 1,697,208 | 793,792 | |
| 退職積立金 | 264,000 | | 264,000 | 0 | 264,000 | 職員体制が変わったため |
| 事務費 | 459,000 | 0 | 459,000 | 360,165 | 98,835 | |
| 福利厚生費 | 42,000 | | 42,000 | 15,773 | 26,227 | 職員健診費用等 |
| 研修費 | 100,000 | | 100,000 | 66,000 | 34,000 | 接遇研修費 |
| 諸会費 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| 事務消耗品費 | 34,000 | | 34,000 | 33,588 | 412 | |
| 広報費 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| 賃借料 | 173,000 | | 173,000 | 172,992 | 8 | |
| 保守費 | 75,000 | | 75,000 | 71,812 | 3,188 | 経理・勤怠システム保守料 |
| 業務委託費 | 35,000 | | 35,000 | 0 | 35,000 | Microsoft Office365サポート料 |
| 事業費 | 47,862,000 | 0 | 47,862,000 | 47,363,731 | 498,269 | |
| 諸謝金 | 177,000 | | 177,000 | 48,000 | 129,000 | 団体交流会講師謝金等、サビエ(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 | 5,204 | 4,796 | 出張旅費等 |
| 消耗品費 | 2,252,000 | | 2,252,000 | 1,647,930 | 604,070 | 利用者用衛生用品等の購入等 |
| 器具什器費 | 530,000 | | 530,000 | 125,748 | 404,252 | 貸室用備品の購入等 |
| 印刷製本費 | 1,131,000 | | 1,131,000 | 1,092,500 | 38,500 | 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 | 1,271,233 | 310,767 | 電話代、インターネット回線利用料等 |
| 広報費 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| 手数料 | 0 | | 0 | 50,000 | 50,000 | |
| 損害保険料 | 100,000 | | 100,000 | 115,230 | 15,230 | 施設賠償責任保険料 |
| 賃借料 | 1,300,000 | | 1,300,000 | 545,679 | 754,321 | 電話交換機、コピー機及びAED等 |
| 教養娯楽費 | 22,000 | | 22,000 | 28,409 | 6,409 | NHK受信料 |
| 業務委託費 | 40,758,000 | | 40,758,000 | 41,601,018 | 843,018 | 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 |
| 雑支出 | 0 | | 0 | 832,780 | 832,780 | 廃棄物ルート回収負担額など |
| 事業費(管理費) | 71,222,000 | 446,070 | 71,668,070 | 72,960,518 | 1,292,448 | |
| 光熱水費 | 21,000,000 | 0 | 21,000,000 | 21,891,526 | 891,526 | |
| 清掃費 | 15,148,000 | | 15,148,000 | 13,398,121 | 1,749,879 | |
| 修繕費 | 3,080,000 | 446,070 | 3,526,070 | 7,772,370 | 4,246,300 | 各種小破修繕費 |
| 機械警備費 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| 設備保全費 | 31,994,000 | 0 | 31,994,000 | 29,898,501 | 2,095,499 | |
| 建物管理業務 | 26,462,000 | | 26,462,000 | 24,903,129 | 1,558,871 | |
| 消防設備保守 | 762,000 | | 762,000 | 761,655 | 345 | 消防用設備保守 |
| 電気設備保守 | 842,000 | | 842,000 | 304,662 | 537,338 | 発電設備保守 |
| 害虫駆除清掃保守 | 214,000 | | 214,000 | 213,860 | 140 | |
| 駐車場設備保全費 | 1,075,000 | | 1,075,000 | 1,075,278 | 278 | |
| その他保全費 | 2,639,000 | | 2,639,000 | 2,639,917 | 917 | 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 | 0 | |
| 公租公課 | 2,231,000 | 0 | 2,231,000 | 1,886,214 | 344,786 | |
| 事業所税 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| 消費税 | 2,200,000 | | 2,200,000 | 1,883,814 | 316,186 | |
| 印紙税 | 31,000 | | 31,000 | 2,400 | 28,600 | |
| その他() | 0 | | 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 | 1,032,000 | 50,000 | |
| 本部分 | 1,082,000 | | 1,082,000 | 1,032,000 | 50,000 | 本部共通経費 |
| 当該施設分 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| 支出合計 | 147,173,000 | 446,070 | 147,619,070 | 142,768,916 | 4,850,154 | |
| 差引 | 270,000 | 0 | 270,000 | 1,826,401 | 1,556,401 | |

| | | | | | | |
|---------|--|--|--|---|--|--|
| 自主事業費収入 | | | | 0 | | |
| 自主事業費支出 | | | | | | |
| 自主事業収支 | | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------|--|--|--|---|--|--|
| 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 | | |

横浜市社会福祉センター 令和5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・利用件数・利用者数いずれも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 | 劣化に伴う修繕や消防設備の更新への対応など、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 | 予約システムの運用により、市民の方を窓口でお待たせすることが減り、限られた人員でも円滑に対応できるようになりました。また、施設利用者からのボランティア相談にはボランティアセンター職員と連携して対応しました。 職員育成については、毎月の職員ミーティングや新人職員への O J T 研修の実施などにより、知識の向上に努め、市民の方へのサービス向上につなげました。 |

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」等により、ボランティア活動や講座などの情報発信を行いました。 ※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 |
| 2 | 相談対応 | 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を活かし、相談者に適した活動先の紹介等を行いました。 |

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 | 施設利用団体等へ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、利用団体交流会や点字製作室、録音室それぞれの自主運営委員会、市民活動団体向けセミナーの開催などを通じ、ボランティア・福祉活動団体の活動支援を行いました。 |
| 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 | 企業による地域貢献活動の相談に対しては、本会が持つネットワークを活かした具体的な取組を提案し、活動につなげました。 |

4 広域団体・中間支援組織との連携《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 | 別添事業報告書 P. 8 | 災害時に広域活動団体と連携できるように、「横浜災害ボランティアネットワーク会議」を運営し、情報交換や研修会を実施しました。 また、中間支援組織のNPO団体が実施する地域ケアプラザ地域活動交流コーディネーターによる若者と地域をつなぐ取組に向けたプラットフォームの構築を支援しました。 |

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, 9 | 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担当者会議や研修会を実施し、コーディネートスキルの向上に努めるとともに、各区福祉保健活動拠点ボランティア関連事業の実施結果を集約し、提供しました。 |

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. 9 | 施設利用予約システムの運用により、市民の利便性の向上につなげました。また、利用日の設備の貸出時には、必要に応じて機器の操作方法を説明し、サービスの向上につなげました。 |
| 2 | コストを意識した施設運営 | 別添事業報告書 P. 9, 10 | 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。 また、電気料金等の高騰に伴い、エントランスや廊下等の節電に取組みました。 |