

# 横浜市社会福祉センター 令和7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7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対する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ったことで、市民の利便性と稼働率の向上を目指します。

導入に伴い、操作方法を窓口の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。

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と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。

### 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 7 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について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。

なお、防犯カメラについては、一部システムの更新を行い、防犯面の更なる強化を図ります。さらに、職員体制が手薄となる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契約することで、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、消防計画において定められている自衛消防隊について、実態に基づいた形で班編成の見直しを行います。

併せて、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。

ホームページやフェイスブックの活用については、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、ボランティア活動等を推進するために、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。

### (2) 相談対応

横浜市全体を対象とする広域的な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。

#### 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・デジタイザー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、地域ケアプラザ等と連携して、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ザー録音機などは、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適切な使用と点検を行います。

#### 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 点訳ボランティア養成講座の実施

点訳ボランティア団体等で活動する担い手が不足している現状から、市域で活動する点訳ボランティア団体が主催する養成講座を団体との共催で行います。

#### (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調整を行います。

#### 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

広域的な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。

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。特に区社協内部の連携を意識し、他事業担当者と合同での研修を実施します。また、区ボランティアセンターで活用できる書籍の販売や資料の提供を通じた支援を行います。

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

Kintone を活用したVCシステムを18区に導入し、職員間の更なる情報共有の促進及び業務の標準化を引き続き図ります。併せて、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います。

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については、横浜市と協議の上、健康福祉総合センターの共用部分のLED化対策工事を令和7～8年度にかけて進めるなど、引き続きコストを意識した適切な運営に努めます。

(指定管理者が記入する様式)

## 令和7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	142,220,000		142,220,000		142,220,000	横浜市より
利用料金収入	6,929,000		6,929,000		6,929,000	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	0		0		0	
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（ ）			0		0	
前期末支払資金残高	6,117,000		6,117,000		6,117,000	
<b>収入合計</b>	<b>155,266,000</b>	<b>0</b>	<b>155,266,000</b>	<b>0</b>	<b>155,266,000</b>	

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
<b>人件費</b>	<b>26,431,000</b>	<b>0</b>	<b>26,431,000</b>	<b>0</b>	<b>26,431,000</b>	
職員・俸給	7,814,000		7,814,000		7,814,000	
職員手当	2,328,000		2,328,000		2,328,000	
通勤手当	432,000		432,000		432,000	
職員賞与支出	1,939,000		1,939,000		1,939,000	
非常勤職員給与	11,080,000		11,080,000		11,080,000	
法定福利費	2,568,000		2,568,000		2,568,000	
退職積立金	270,000		270,000		270,000	
<b>事務費</b>	<b>426,000</b>	<b>0</b>	<b>426,000</b>	<b>0</b>	<b>426,000</b>	
福利厚生費	41,000		41,000		41,000	職員健診費用等
研修費	85,000		85,000		85,000	接遇研修費
諸会費	0		0		0	
事務消耗品費	36,000		36,000		36,000	Garoon(グループウェア)、Microsoft Office365サポート料
広報費	0		0		0	
賃借料	173,000		173,000		173,000	beat・会計システム賃借料
保守費	60,000		60,000		60,000	勤怠・労務システム保守料
業務委託費	31,000		31,000		31,000	給与計算業務委託費
<b>事業費</b>	<b>52,081,000</b>	<b>0</b>	<b>52,081,000</b>	<b>0</b>	<b>52,081,000</b>	
諸謝金	118,000		118,000		118,000	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	11,000		11,000		11,000	出張旅費等
消耗品費	1,689,000		1,689,000		1,689,000	利用者用衛生用品等の購入等
器具什器費	758,000		758,000		758,000	貸室用備品の購入等
印刷製本費	933,000		933,000		933,000	福祉よこはま作成費、チラシ、封筒等
通信運搬費	1,513,000		1,513,000		1,513,000	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	45,000		45,000		45,000	銀行振込手数料
損害保険料	116,000		116,000		116,000	施設賠償責任保険料
賃借料	770,000		770,000		770,000	電話交換機、コピー機及びAED等
教養娯楽費	29,000		29,000		29,000	NHK受信料
業務委託費	45,649,000		45,649,000		45,649,000	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
雑支出	450,000		450,000		450,000	ルート回収費
<b>事業費（管理費）</b>	<b>73,251,000</b>	<b>0</b>	<b>73,251,000</b>	<b>0</b>	<b>73,251,000</b>	
光熱水費	24,000,000		24,000,000		24,000,000	
清掃費	13,749,000		13,749,000		13,749,000	
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	32,422,000		32,422,000		32,422,000	
建物管理業務	27,279,000		27,279,000		27,279,000	
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	305,000		305,000		305,000	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	1,129,000		1,129,000		1,129,000	
その他保全費	2,733,000		2,733,000		2,733,000	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	
<b>公租公課</b>	<b>2,016,000</b>	<b>0</b>	<b>2,016,000</b>	<b>0</b>	<b>2,016,000</b>	
事業所税	0		0		0	
消費税	2,000,000		2,000,000		2,000,000	
印紙税	16,000		16,000		16,000	
その他（ ）	0		0		0	
<b>事務経費（計算根拠を説明欄に記載）</b>	<b>1,061,000</b>	<b>0</b>	<b>1,061,000</b>	<b>0</b>	<b>1,061,000</b>	
本部分	1,061,000		1,061,000		1,061,000	本部共通経費
当施設分	0		0		0	
<b>二一ズ対応費</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>事業区分間繰入金支出</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>支出合計</b>	<b>155,266,000</b>	<b>0</b>	<b>155,266,000</b>	<b>0</b>	<b>155,266,000</b>	
<b>差引</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

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	