

第1回 横浜市社会福祉センター指定管理者第三者評価委員会 会議録（要旨）									
日 時	平成21年5月26日（火） 14:00～16:00								
開催場所	社会福祉センター9階 小会議室I								
出席者	青島哲男委員、奥山千鶴子委員、小野敏明委員（委員長）、鈴木修蔵委員、園山裕子委員 計5名								
欠席者	なし								
開催形態	公開（傍聴6人）								
議 題	<table border="0"> <tr> <td>1 委員長及び委員長代理の選出</td> <td>2 第三者評価の実施の趣旨等</td> </tr> <tr> <td>3 社会福祉センター施設概要</td> <td>4 社会福祉センター施設見学</td> </tr> <tr> <td>5 評価の進め方について</td> <td>6 評価シートについて</td> </tr> <tr> <td>7 今後の日程等について</td> <td></td> </tr> </table>	1 委員長及び委員長代理の選出	2 第三者評価の実施の趣旨等	3 社会福祉センター施設概要	4 社会福祉センター施設見学	5 評価の進め方について	6 評価シートについて	7 今後の日程等について	
1 委員長及び委員長代理の選出	2 第三者評価の実施の趣旨等								
3 社会福祉センター施設概要	4 社会福祉センター施設見学								
5 評価の進め方について	6 評価シートについて								
7 今後の日程等について									
決定事項	1 評価委員会の委員長は小野委員、委員長代理は青島委員とする。 2 評価シート等に対する意見は、6月3日までに事務局に寄せることとし、評価シートは委員の意見を受けて修正した上で委員長と事務局が調整して確定する。 3 評価項目に関する実施状況や現状について事実確認を事務局が行い、その結果を第2回会議で報告する。 4 第2回会議は公開で開催する。								
資料・特記事項	<資料> ・横浜市社会福祉センター指定管理者第三者評価委員会第1回会議 資料1～8 ・同、別添資料（評価実施にあたり必要な基礎資料（基本協定書、事業計画書等） <特記事項> 特になし								

議事要旨

1 委員長及び委員長代理の選出

<議事経過及び結果>

- ・小野委員を委員長に推薦することを事務局から提案し、委員全員の賛同を得た。
- ・委員長代理は、小野委員長が青島委員を指名した。
- ・本日の会議は特に非公開とすべき事由がないため、公開で行うことで了承された。

2 第三者評価の実施の趣旨等

3 社会福祉センター施設概要

（事務局、資料3・4の内容に沿って説明）

4 社会福祉センター施設見学

<議事経過>

- ・指定管理者の案内で社会福祉センター内の諸施設を見学した。
- ・見学中、委員からの質問に対し指定管理者または事務局が随時回答した。

5 評価の進め方について

6 評価シートについて

<議事経過>

- ・評価の進め方及び評価シート案について事務局が説明を行い、委員との質疑を行った。
 [評価の進め方または評価シートに対する質疑・意見]
 (委員)

- ・設問の細かなところでは評価しきれないので、第三者評価（注：委託者である市による評価の意味）が出てから第三者評価委員会による評価を出すのがよいのではないか。
- ・指定管理者の自己評価と第三者評価の食い違いや問題点が明らかにならないのに、第三者評価が可能なのか？
- ・年間 30 回程度センターを利用しているが、それだけで評価、判断できるのか心配だ。
- ・評価シートのⅤ「収支状況」の、通帳などの管理状況まで委員はチェックできない。

(事務局)

- ・事務局において指定管理者に事実確認をした上で、第三者評価をしていただく。気になるところや詳しく知りたいところを、第 2 回会議で指定管理者にヒアリングしてもらう。
- ・職員のマナー、通帳や書類の作成状況など事務局で確認できるところは確認した上で、第 2 回会議で報告する。
- ・「第三者評価」が制度としてあるわけではなく、市がセンターについて事実・実績に対する評価を行っていないので、この場で提示できる資料はない。評価委員に評価項目のすべてを評価してもらうのは確かに大変だ。
- ・会議室の稼働率が何%ならよいのか、といった判断基準はない。評価の水準をどこに置くのか、時間があればディスカッションしていただきたい。第三者評価制度ができたばかりなので、制度に対するご提案をいただくのもよい。

[その他についての質疑・意見]

(委員)

- ・一般的に、センターは他の施設と似ているがホールがあるところが特殊だ。利用目的にかなった利用のされ方をしているのか？
- ・センターの建物が古いので、ライフラインが安全に供給されているのか。

(事務局)

- ・利用団体の属性別データが別冊資料 7 にある。ただし福祉保健利用が全体の何割以上あるべき、といった基準はない。建物等の保守点検に関する項目が評価シートのⅡ-1 にある。

(委員)

- ・ご意見箱、ネットでの相談を行っているとのことだが、施設利用者に対するアンケートは実施しているのか？

(指定管理者)

- ・16～18 年度の 3 年間に利用者等へのアンケート調査を実施した。調査を踏まえ、「ご意見箱」という制度に切り替えた。

(委員)

- ・利用者アンケート結果が欲しい。
- ・ご意見箱にすると、寄せられる意見の数が少なくなるのではないか。やはり利用者アンケートの方がよいのでは。
- ・その点も評価項目に関係してくるのではないか。
- ・団体貸出用ロッカーに貼られている名札を見て、どんな団体が利用しているのかを知った。センターを利用している人たち（団体）の情報が知りたい。
- ・「市民の相互交流」もセンターの設置目的の 1 つであるので、団体が交流できる機会がもっとあるとよい。

7 今後の日程等について

(1) 第 2 回会議の公開・非公開について

<議事経過及び結果>

- ・第 2 回会議は公開で行うことを委員長が提案し、委員一同賛同した。

(2) 今後の進行について

(事務局説明)

- ・評価シートに対する追加意見、質問等は、6 月 3 日までに事務局に寄せていただく。
- ・第 1 回会議での意見及び追加で出される意見等を参考に評価シート案を修正し、委員長と事務局の間で調整を行った上で、評価シートを確定する。
- ・事前に日程調整したとおり、第 2 回会議は 7 月 8 日午前、第 3 回会議は 8 月 18 日午後を開催する。

第2回 横浜市社会福祉センター指定管理者第三者評価委員会 会議録（要旨）	
日 時	平成21年7月8日（水） 9：30～11：15
開催場所	社会福祉センター10階 市社協会議室
出席者	小野敏明委員長、青島哲男委員、奥山千鶴子委員、鈴木修蔵委員、園山裕子委員 計5名 （説明者として指定管理者側から）山田雅夫館長 他数名
欠席者	なし
開催形態	公開（傍聴0人）
議 題	1 会議の進め方について 2 評価について （1）自己評価にかかる事実確認の報告（事務局） （2）自己評価についての指定管理者の説明及び質疑応答 3 審議
決定事項	1 審議の時間を確保するため、重点項目に絞って指定管理者がプレゼンテーションを行うこととした。実施状況の裏付けとなる各種資料を会議会場に用意し、会議終了後に委員各自が必要に応じて確認することとした。 2 指定管理者が大項目のIV、V、VI、Iの順にプレゼンテーションを行い、委員との間で質疑を行った。質疑に続き委員が意見を述べた。 3 委員の評価は評価シートの「第三者評価委員記入欄」に記入し、7月21日までに事務局に提出することとした。 4 第3回会議は公開で開催する
資料・特記事項	<p><資料></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉センター指定管理者第三者評価委員会第2回会議 次第 ・評価シートについての事務局確認結果 ・評価シート正誤表 ・社会福祉センター評価シート（指定管理者記入欄記入済み） ・社会福祉センター評価シート記入要領 ・第1回会議会議録（案） ・災害ボランティアコーディネーターハンドブック ・災害ボランティアネットワーク会議21年度総会資料 <p><特記事項> 特になし</p> <p style="text-align: right;">} 委員からの要望により 当日追加配付</p>

議事要旨

※委員の発言中の（ ）は事務局による補記

1 会議の進め方について

（事務局説明）

- ・委員に事前に案内していたとおり、審議の時間を確保するため重点項目に絞って指定管理者がプレゼンテーションを行う。プレゼンテーションは大項目IV、V、VI、Iという順番で行い、大項目ごとに質疑応答の時間を取る。重点項目以外の項目についても、質問等をいただきたい。
- ・本日のヒアリングなどで状況等を確認したうえで、評価シートの委員記入欄に記入し、後日、事務局に記入済み評価シートを提出いただく。
- ・実施状況の裏付けとなる各種資料を会場に用意しており、会議終了後に委員各自が必要に応じていただく。

（委員）

- ・進め方について了解。

2 評価について

(1) 自己評価にかかる事実確認の報告（事務局）

- ・評価シート全項目の指定管理者自己評価内容について、書類・資料・現地・現物確認、聞き取りを行い、これによる事務局から指摘事項を「資料1：評価シートについての事務局確認結果」にまとめたので記入内容を確認いただきたい。
- ・判断が必要な部分については、ヒアリングや議論を通じて評価をしていただきたい。

(2) 自己評価についての指定管理者の説明及び質疑応答

(指定管理者が、評価シートⅣ－1～4について説明)

(委員)

- ・キャンセルしても払い込んだ利用料の返金がない。お金が戻らないので、部屋をキープしたままで実際には使われないことがあると聞いたことがある。キャンセル料をとる（キャンセルによる返金制度を設ける）ことで、稼働率を上げ、収入を増やすことができるのではないかと。
- ・（稼働率向上のために趣味のサークル等への利用拡大も検討したいという指定管理者の説明に対し、）社会福祉センターであるので、趣味のサークルを入れるのはどうかと思う。
- ・オストミー協会では、能面を打つ会を実施しているが、これは趣味というよりリハビリであるので、趣味ということで除外しないで欲しい。

(指定管理者)

- ・現在の制度として、料金は前納でキャンセルしても返金をしない。
- ・部屋を利用しない場合は、キャンセルの連絡を入れるよう、徹底している。
- ・福保団体は3か月前、一般団体は1か月前の受付として、福保利用を優先し、空いていれば一般団体に使っていただくのもよい、という考えで運営している。

(委員)

- ・夜間は9時までだが、市内の施設で10時までというところもある。時間延長の考えはあるか？

(指定管理者)

- ・開館時間は条例施行規則で決められている。もしそういう要望が多いのであれば、市の方で検討していただく。

(委員)

- ・災害ボランティアネットワークとは、具体的にどういうものか。資料が欲しい。

(指定管理者)

※災害ボランティアコーディネーターハンドブック、災害ボランティアネットワーク会議 21 年度総会資料の2点を、会議の場で配付した。

(委員)

- ・プレイルームは1団体で占有できるのか？

(指定管理者)

- ・定員30名の範囲内で、利用団体・者で調整して使っていただくので、占有という使い方はない。

(指定管理者が、評価シートⅤ－2～4、Ⅵについて説明)

(委員)

- ・Ⅳ－4の最終行に、「スペースや窓口の配置等を工夫」とあるが、具体的には？

(指定管理者)

- ・9階対面朗読室を録音室に移し、その空いたスペースを交流できる場に改修することを考えている。

(委員)

- ・録音室が利用されているときは、会議室でマイクを使用しないように言われる。録音室の防音対策をして欲しい。

(指定管理者)

- ・お金をかければかけるほど防音効果は高くなるが、改修するには予算の問題がある。

(委員)

- ・会議室でマイクを使っていると、変な音が入ってくることが以前は頻繁にあった。最近ではあまりなくなったが何か対策をしたのか？ 対策がまだであれば原因究明と対策をお願いしたい。

(指定管理者)

- ・調べて対処する。

(委員)

- ・利用団体同士の交流を深めるためには、どういう団体が利用しているのか情報が必要。利用団体の情報を得るにはどのような方法があるのか。港北区福祉保健活動拠点では、年2回、利用団体が集まり情報交換できる機会がある。

(指定管理者)

- ・そのような意見をいただいたことを他団体にもお知らせし、交流の方法など検討したい。

(委員)

- ・軽運動室はモップなどが備えられていて、終わった後に掃除をすることになっている。会議室には掃除道具がないが掃除をしなくてよいのか。

(指定管理者)

- ・清掃業者が掃除をする。利用団体には、気づいた範囲内でやっていただければよい。

(指定管理者が、評価シートⅠ-1～3について説明)

(委員)

- ・「公平な受付」とは、軽運動室の調整以外にどんなことがあるか？

(指定管理者)

- ・研修室については、福祉保健団体は3か月前、一般利用者は1か月前のそれぞれ1日午後1時から、電話先着順による受付としている。

(委員)

- ・受付日に電話すると、30分くらいつながらないことがあった。できれば受付日を分散する方法、例えば、1日～10日分については〇日受付、などもっとスムーズに運ぶ方法を考えて欲しい。

(指定管理者)

- ・予約受付方法については、改善できるところは改善したい。

(委員)

- ・利用団体はある程度固定されていると思われるので、利用団体同士で調整する方法はどうか。先着順だと部屋が取れるかどうか確定するまでスケジュールが立てにくい。

(指定管理者)

- ・点字製作室、録音室は利用グループ間で調整している。会議室とホールは先着順としている。

(委員)

- ・団体同士ぶつかる場所が分かれば、事前に調整してもらえないか。
- ・(前者の意見に対し) 団体の情報を提供しなければならず、それは難しい問題ではないか。
- ・各区の拠点もこの問題で悩んでいる。港北区もいろいろ試行していたので、ヒアリングしてみたらどうか。

(指定管理者)

- ・ご意見をいただき、検討したいと考える。

3 審議

(Ⅳについての意見)

(委員)

- ・稼働率を上げることが一番の課題だと思う。センターのことを全然知らない人もたくさんいるので、周知を徹底すること。ホールの稼働率は50%に満たずもったいない。具体的に稼働率を上げる方法を、知恵を絞って欲しい。

(指定管理者)

- ・稼働率は、午前・午後・夜間の3つのコマを併せての率であり、例えば、料理実習室の稼働率は20年度38%だが、夜間の利用がほとんどなく1日としての稼働率を下げている。
＜事務局注：料理実習室は夜間貸出を行っておらず、説明に誤りがあった。第3回会議で訂正する＞
- ・(ホール、会議室等全体で) 一般利用が18%と20%を切っており、一般団体への働きかけについて、福祉保健団体優先も考慮しつつ、今後どうしていくのか検討したい。

(委員)

- ・現在使用している福祉団体へのしわ寄せが来ないように。空いている時間帯を中心にPRする。
- ・夜間の料理実習室利用を企業にPRしたらどうか。仕事後の料理教室、男性の料理教室など、交通の便が良いので利用されるのでは。

(委員)

- ・稼働率の目標はあるのか。

(事務局)

- ・委員に配付した資料の中にある21年度事業計画書に記載しているので、確認いただきたい。ただし、設定した目標値が適正であるかという議論は別にあるかもしれない。

(委員)

- ・広報の点では、一般市民にセンターが知られにくい。市の広報紙などに載せているのか？

(指定管理者)

- ・センターの耐震工事後に開館する際は掲載したが、それ以外では掲載していない。

(委員)

- ・ウィリング横浜は結構稼働率が高い。＜事務局注：会議室に限定すると、社会福祉センターの方が稼働率が高い＞。ホテルのパッケージプランを提供したり、ふつうのホテルや一般企業と変わらない感じだ。ここは見晴らしが良いので、パンフレットを作ったらどうか。周辺で会議室を借りると高いので、企業には魅力的だと思う。
- ・ホールもキャンセル時の返金がないが、返金がないと借りる側としては予約を入れるのに二の足を踏んでしまう。
- ・ラポールもダメ（キャンセルによる返金がない）。ギリギリまで（予約を）待ったりする。
- ・キャンセルが可能になれば、キャンセルで空き室が出ました、という情報を発信できる。
- ・（前者の発言に対し）次の利用者にも有利になる。

(指定管理者)

- ・ホームページは毎日更新している。前日までの情報を夜に確認し、翌日の朝にホームページの空室状況表に反映している。

(委員)

- ・それが、キャンセルによる空きであることが分かった方がよい。ホームページは一度見て、満室だったら次に見ないことがあるので。
- ・返金がないのでズルズルと部屋を押さえているのが、キャンセルできること（返金すること）で、次の利用者にも有効に使ってもらえるのではないかと。

(V、VI、その他についての意見)

(委員)

- ・キャンセルを認めても（返金をしても）、それによる経営への影響は少ないのではないかと。むしろ利用者のために、気持ちよく使っていただくには、キャンセルを認めた方がよいと思う。
- ・利用していて具合が悪い人が出た場合の対応は？ 応急措置的なことができることはないか。

(指定管理者)

- ・市社協職員に看護師が数名おり、何かあれば対応できる。AEDも備えている。

(委員)

- ・以前、具合が悪くなった人がいて、受付で聞いたら「早く帰ってください」と言われた。
- ・施設だと「ヒヤリ・ハット集」を作っていたりするが、こういう気づきがあったとか、こういう対応をしたのが良かった、喜ばれたという「ニヤリ・ハット」があるといい。こういう視点や工夫が大事だとか、良かったことの共有だ。マイナスの悪い面だけでなく、良い面も共有していく工夫があってもよい。
- ・改善したことが7点ほど挙げられているが、意見や苦情で対応できなかつたり検討中のことはあるか？

(指定管理者)

- ・平成19年度以降「ご意見箱」を導入し、そこに寄せられた意見等は基本的には全て対応または回答している。

(委員)

- ・「ヒヤリ・ハット集」は作っているのか？

(指定管理者)

- ・評価シートには記載していないが作成している。また、他施設で事故などが発生すると回覧している。

(委員)

- ・(Ⅲ-5 バリアフリーへの取組について) 手すりのないところへの対応は？

(指定管理者)

- ・今年度中に対応したいと考えている。

4 その他

(1) 第3回会議について

(委員長)

- ・非公開にすべき事由はなく、第3回会議は公開でよろしいか。

(委員一同)

- ・公開でよい。

(2) 第1回会議録の確認、(3) 評価シート(評価委員記入済み)の提出について

(事務局説明)

- ・第1回会議会議録の確認を委員に依頼した。
- ・評価シートの評価委員記入欄への記入方法について、説明した。
- ・記入済み評価シートの提出方法を委員に確認したところ、全員 E メールでの提出を希望したので、後ほど評価シートのデータ版を各委員に送信することとした。
- ・評価シート及び議事録への修正(あれば)は、7月21日までに事務局に提出いただく。

第3回 横浜市社会福祉センター指定管理者第三者評価委員会 会議録（要旨）	
日 時	平成21年8月18日（火） 14:00～15:30
開催場所	関内駅前第二ビル 2階特別会議室
出席者	小野敏明委員長、青島哲男委員、奥山千鶴子委員、鈴木修蔵委員、園山裕子委員 計5名
欠席者	なし
開催形態	公開（傍聴5人）
議 題	1 本日の会議及び第三者評価終了までの進行について 2 評価の報告書について (1) 評価の決定及び評価の確定について (2) 評価報告書の構成について
決定事項	1 委員会の評価（資料2）について、I-2はA、I-5はA、II-2はB、III-8はBとする。 2 評価報告書に記載する評価委員会意見について追加意見や指摘があれば、8月25日までに事務局に連絡する。その後、報告書は、委員長と事務局が協議してとりまとめる。 3 今後の進行、報告書の構成及び内容は、事務局案に異論なし。
資料・特記事項	<資料> ・社会福祉センター指定管理者第三者評価委員会第3回会議 次第 ・資料1：第三者評価終了までの進行について ・資料2：ABC評価の確定について ・資料3：評価シート「第三者評価委員会意見」欄への記入案 ・資料4：評価報告書案 <特記事項> 特になし

議事要旨

1 本日の会議及び第三者評価終了までの進行について

<議事経過及び結果>

- ・事務局が資料1の内容に沿って説明した。委員から特に質問・意見はなく、事務局案に沿って進めることが了解された。

2 評価の報告書について

(1) 評価の決定及び評価委員会意見について

<事務局、資料2、3の内容に沿って説明>

[I-2 施設目的の達成度について]

(委員)

- ・ロッカーの使用について、現在は活動を十分にしていないものこれから実績が見込まれる、という中長期的な判断で使用許可を出しているのであれば、それでも構わないと思う。ただし、あまり活動していない団体が利用を続けるようであれば利用を終了させ、活動する意欲のある団体を育成しようとする働きかけが必要だと思う。
- ・長期的な視点で、団体を育成していくというのであれば、A評価でよい。

(委員長)

- ・では、A評価とする。

[I-5 職員のマナーについて]

(委員)

- ・電話での名乗りや名札の着用などは、組織の問題として今後の取組をして欲しいという意味でB評価をつけた。他の施設の調査の場合でも、何回かこうしたことが見られる場合はBを付けている。慣れ

てきてだんだんに行われなくなることへの注意喚起でもある。

(事務局)

・調査の際には名札や名乗りをしていない職員が見られたが、これをもって厳しく判断するかどうか。

(委員)

・私が日頃対応させてもらっている中では、そういうことは見られなかった。たまたま、していなかったということではないか。

(委員長)

・では、評価はAとし、名札や名乗りを徹底させる旨を意見欄に記載することにするでよいか。

(委員から異論なし)

[Ⅱ－2 備品の管理について]

(事務局)

・備品台帳は整備をしている最中であり、委員の皆さんはAを付けられたが、判断基準を厳密に適用して評価の再検討していただければ思う。

(委員)

・指定管理者の自己評価はAのままなのか？ 自己評価と委員会評価が違ってよいのか？

(事務局)

・達成水準について指定管理者と事務局との認識にズレがある。自己評価と委員会評価が異なることは何ら問題なく、委員の皆さんには客観的に評価いただきたい。

(委員長)

・しっかりやっていただくという意味を込めてBでよいか？

(委員から異論なし)

[Ⅲ－8 事故防止対策への取組]

(委員)

・事故対策は防止の段階からきちんとやる必要がある。B評価として改善に取り組んでいただきたいという意味を込めてBを付けた。

(委員長)

・整備の途上にあるということでBとしてはどうか？

(委員)

・ここは厳しく判断した方がよいと思う。

(委員長)

・では、注意喚起という点でBということでよいか？

(委員から異論なし)

[資料3について]

(委員長)

・事務局案について気づいた点はあるか？

(委員)

・Ⅳ－4の文章を「市内全域を視野に入れたPR活動を意識的にを行い・・・」と直して欲しい。

(委員)

・社福センターの中に、災害時ボランティアセンターができるという点を評価しているので、意見欄に記入した。

(事務局)

・災害時ボランティアセンターは指定管理業務ではないので、第三者評価報告書からは除いた方がよいと考える。

(2) 評価報告書の構成について

<事務局、資料4の内容に沿って説明>

(委員から質問・意見なし)

(委員長)

・それでは、事務局案に沿って進めることとし、意見欄について意見があれば8月25日までに事務局に寄せていただきたい。その後、事務局と委員長で調整しながら報告書にとりまとめた。