

横浜市社会福祉センター指定管理者選定評価委員会 第三者評価 第2回会議 会議録	
日 時	令和7年9月2日(火) 午前9時 30 分～11 時 45 分
開催場所	横浜市社会福祉センター 9階ボランティアルーム
出席者	平野委員、小澤委員、須山委員、山野上委員、阿部委員
欠席者	なし
開催形態	公開(傍聴者なし)
議 題	1 会議の進行について 2 評価(案)の記述について 3 指定管理者へのヒアリング、書類閲覧 4 評価の審議 5 次回委員会の公開・非公開について 6 今後の日程について 7 評価シートの提出について 8 施設の視察
決定事項	1 本日の会議は公開とする。 2 本日のヒアリングと審議を元に評価シートに評価を記入し、事務局へ提出する。 3 第3回の会議は公開とする。
議 事	<p>質疑要旨</p> <p><b>1 会議の進行について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局から会議の進め方について説明</li> </ul> <p><b>2 評価(案)の記述について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局から資料1に沿って説明。</li> </ul> <p><b>3 指定管理者へのヒアリング、書類閲覧</b> (平野委員長)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前回の会議において確認されたとおり、今回の評価は「良い・悪い」といった判断を目的とするものではなく、より良い運営を目指すための建設的な評価を行うという趣旨で進めていく。そのため、本日のヒアリングもその趣旨を理解いただいた上で、協力をお願いしている。</li> <li>・確認だが、評価シートについては、指定管理者側も同一の様式(評価機関による記述が含まれているもの)を所持している、という理解でよろしいか。 (事務局) はい。 (平野委員長)</li> <li>・それでは、先ほどご説明いただいた資料は横浜市社会福祉協議会も同様に所持している前提で進めていく。</li> <li>・また、最終的に公開される内容について確認だが、総評のみが公開される予定か。それとも、資料全体が公開されるのか。 (事務局)</li> <li>・横浜市 HP 上に資料全体が公開される。 (平野委員長)</li> <li>・例えば、資料7ページの(3)①には、指定管理者による記述と評価機関による記述の両方が記載されているが、②の項目については指定管理者の記述が含まれていない形式となっている。この点については、ヒアリング等を通じて内容を確認している、という理解でよろしいか。 (事務局)</li> <li>・基本的には、ヒアリングの実施、根拠資料の確認、そして個別施設の現地確認を行い、評価機関としての評価を行っている。 (須山委員)</li> <li>・資料18 ページ②の項目について、「利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？」</li> </ul>

という欄に関して、評価できる点として「エレベーター前など、利用者が見やすい場所に避難経路図が示されています」との記載がある。

この点について確認だが、視覚障害者向けの点字による表示も併用されているという理解でよろしいか。

(指定管理者)

・視覚障害者向けの点字による避難経路図の表示は設置されていない。

各階のエレベーターホールには、点字表示のある館内案内板は設置されているが、避難経路の動線表示等は十分とは言えない。(※ヒアリング後の館内見学時に訂正の上、伝えている。)

(須山委員)

・介添えがある視覚障害者の場合は問題ないが、介添えがなく一人で避難する場合には、点字ブロックのような誘導設備が整備されていれば、自力での避難も可能になると考えられる。

そのような設備が整っていない現状では、視覚障害者にとって不安が残る状況。

また、視覚障害のある方からは、資料等についても点字での表記を希望する声が多く寄せられており、避難経路図などにも点字を貼付することで、より安心して避難できる環境につながるのではないかと思う。

(指定管理者)

・本会が運営する別の施設では、点字による掲示板が設置されていた記憶がある。

その事例を参考にしながら、館内のどの箇所に掲示が可能かといった条件も踏まえ、まずは調査を行い、対応を進めていきたいと考える。

・また、点字ブロックについても、古い仕様のものだったりするので、視覚障害者が的確に避難できるよう、改善に向けた検討を進めていく。

(須山委員)

・資料 18 ページ(6)「緊急時対応全般」において、「視覚障害者の方が館内アナウンスを聞き取れない場合に備え、視覚的に情報を補完するためのボードを用意し、緊急時や重要なお知らせを文字情報で提供できる体制を整えています」との記載があるが、実際の緊急時において、職員がその場で文字情報を迅速に掲示できるかについては疑問が残る。

・また、職員採用情報には常勤・非常勤それぞれ2名ずつと記載されているが、非常勤職員の中に手話対応が可能な人材を採用することで、緊急時にも迅速な対応が可能になると考えられる。

・聴覚障害については、聞こえ方に個人差があるものの、特に全く音が聞こえない「ろう者」とっては、手話が唯一の言語手段となる場合がある。文字による情報提供では十分に伝わらないケースもあるため、手話対応が可能な職員が常駐していることが望ましいと考える。

・手話ができる人を選んで雇用してはどうか。難しい問題だとは思いますが、よろしく願いたい。

(指定管理者)

・用意しているボードについては、緊急時に使用されることが想定されるワードをあらかじめ記載しており、迅速な伝達の補助として活用している。また、聴覚障害者の方に限らず、コミュニケーション支援の一環として、館内にはコミュニケーションボードも設置している。

・ご指摘いただいた「受付に手話ができる職員を配置する」という点については、今後の採用活動の中で検討項目の一つとして取り入れていきたいと考えるが、常時配置することについては、現時点では難しい面もある。

・施設の特性については、採用面接の際にしっかりと伝えるよう努めていきたい。また、現職員が手話を学ぶ機会を設けることも視野に入れ、研修等を通じて対応力の向上を図っていきたい。

(須山委員)

・手話については、若い方のほうが習得しやすい傾向があるため、今後は若い世代の職員を中心に学習の機会を設けるとよいかもしれない。

(平野委員)

・それに関連して、先日津波警報が発令されたが、その際に社会福祉センターで何らかの対応をしたか。なお、資料 17 ページには「津波施設開設フロー」に関する記載がある。

	<p>(指定管理者)</p> <p>・東京湾内の津波が1m未満だったので、建物としては緊急対応を取らなければならないレベルの1つ下の位置づけだったため、建物の中で安全確認を行うことと、その後の状況に備えて注視するような対応を取った。ただし、湾外は、実際に警報が出ていたので、もし建物が湾外と同様のレベルであれば対応が必要だったと認識している。本会としては、一部海に近い施設があったため、注意喚起を行って実際に避難に来ることを想定した経路の確認などをお願いする対応を取った。</p> <p>(平野委員長)</p> <p>・ありがとうございました。</p> <p>(山野上委員)</p> <p>・文章的な修正はデータでお送りする形でよろしいか。</p> <p>(事務局)</p> <p>・はい。</p> <p>(山野上委員)</p> <p>・25 ページ②に記載されていた相談フォームの設置について、該当箇所を確認できなかった。現在、ホームページから相談を送信することで回答いただける仕組みになっているということか。</p> <p>(指定管理者)</p> <p>・お問い合わせフォームは、ボランティアセンターのホームページの少し下の方に設置されている。そちらのフォームにご入力いただくことで、直接ご意見をお寄せいただける仕組みとなっている。</p> <p>(山野上委員)</p> <p>・根拠資料を確認したが、マニュアルが多数整備されており、研修も実施されていることが分かった。このマニュアルは常勤・非常勤を問わず全員が閲覧しているのか。また、配布はされているか。どのような形で周知されているのかについても教えていただきたい。</p> <p>(指定管理者)</p> <p>全員がマニュアルを必携しているわけではないが、毎年実施している研修の中で内容を確認する形で周知を図っている。</p> <p>(小澤委員)</p> <p>・10 ページ(9)施設の稼働率について、対応ありがとうございました。指定管理者の記述の最後に「毎月、定例で横浜市職員を交えた調整会議を行っています」とありましたが、稼働率の一覧を見ると、ホール稼働率が令和2年度(コロナ禍)に一度下がった後、順調に回復しているように見受けられる。ただし、令和6年度にはやや低下している。この点について、調整会議の間ではどのような分析がされているのか、また、対策等は検討されているのか聞きたい。</p> <p>(指定管理者)</p> <p>・コロナ禍以降、社会情勢の変化やオンラインの普及により、全国から人を集めて会議を開催する機会が減少している。特に医療機関の方々は、以前は多く利用されていたが、現在はオンラインでの会議が主流となっており、稼働率の回復が難しい状況。令和6年度に稼働率が再び低下した点については、明確な原因は特定できていない。現時点では、予約後のキャンセルが課題と認識している。ホールは多くの方にご利用いただく施設であるため、一度キャンセルが発生すると、再予約が入りにくい傾向がある。今後は、キャンセルを防ぐために、企業を含めた近隣への案内を強化していく予定。</p> <p>(小澤委員)</p> <p>・24 ページ④について、伝票の確認に関連して決算書について伺う。令和6年度の決算書を見ると、「雑支出」として令和5年度のごみゼロルート回収費が計上されているが、これは令和5年度に支出されるべき費用が漏れてしまったという理解でよろしいか。</p> <p>(指定管理者)</p>
--	---

	<p>・ごみゼロルート回収については、当該年度の排出量が確定した段階で、横浜市から請求が行われることになっている。請求のタイミングが本会の出納閉鎖時期と一致しないため、毎年度、翌年度の「雑支出」として支払う経理処理を行っている。</p> <p>(小澤委員)</p> <p>承知した。毎期のことということで理解した。</p> <p>(平野委員)</p> <p>・ホールの稼働率については、2 ページ目の総括に通気口工事の記載がある。</p> <p>おそらく、前回のご利用時に怪我をされた方がいらっしゃる背景にあり、その対応として工事が実施されたものと思う。</p> <p>安全な環境が整備されたことにより、今後の稼働率向上の契機となることを期待している。</p> <p>(阿部委員)</p> <p>・4 ページの「利用者サービスの向上」に関する記載のうち、窓口満足度調査については、利用者アンケートが対象になると考える。アンケートに協力いただける方は、全体のうち何パーセント程度になるのか。</p> <p>(指定管理者)</p> <p>・多くの方にご記入いただいている印象。おおよそ 8～9 割の方に協力いただいているかと思う。</p> <p>(阿部委員)</p> <p>・8～9 割の回答ということなので、かなり有効な調査だと感じた。</p> <p>また、60%超の方が「満足」と回答されているとのことだが、それ以外の方はどのような点に不満を感じているのか。</p> <p>(指定管理者)</p> <p>・印象としては、アンケートにおいて悪い内容が記載されていることはほとんどない。</p> <p>評価は4段階で行われており、満足以外の結果には普通などの評価も含まれている。</p> <p>コメントとして低評価の記憶は特にないが、万が一そのような記載があった場合には、ミーティングの場などで改善点を検討するよう心がけている。</p> <p>(阿部委員)</p> <p>・8 ページに記載されているボランティア関連の情報発信について、実際に広報を行う際、どの媒体が最も有効だったかという点について伺いたい。</p> <p>Facebook などの媒体については、現在の時代においてどれほど見られているのか疑問。</p> <p>(指定管理者)</p> <p>・問い合わせをいただく際には、「ボランティアセンターのホームページを見て電話をしました」といった声や、「掲載されていた情報を見て申し込みました」といったケースが多い。</p> <p>実際、ボランティアセンターの媒体に情報を掲載すると、申し込みが早く埋まる傾向があり、その点についてお礼をいただくことも多い。</p> <p>・Facebook については、2013 年頃から運用を開始している。</p> <p>地域では核家族化や共働き世帯の増加が進んでおり、地域活動の担い手としては 40～60 代の方々をターゲットにすることが多いため、まずは Facebook を中心に啓発・情報発信を行い、地域活動への参加につなげていきたいと考えている。</p> <p>・若い世代に向けては、LINE や Instagram などの媒体が有効であると感じる部分もあるが、まずは現在活用している媒体を大切にしながら、情報発信を進めていく。</p> <p>(阿部委員)</p> <p>・なかなか難しいとは思いますが、若い世代にも活動が広がっていくと良いと思う。</p> <p>引き続き、よろしくお願いいたします。</p> <p>(須山委員)</p> <p>・12 ページ(3)に「ごみは原則持ち帰りを依頼しているため、利用者向けのごみ箱は設置されていません」との記載があるが、この点について利用者からの意見はないのか。</p> <p>大きなイベントは張り紙などを使用することもあるが、持ち帰りが難しいケースもある。</p>
--	---

たとえば、「浜難聴」ではまとめて持ち帰る対応をしているが、車で来ている方に限られることが多く、車の利用がない場合には、大きなゴミ袋を抱えて帰ることもある。

以前はトイレ前に大きなマンホールのようなゴミ箱が設置されていた記憶があるが、コロナ禍以降に撤去されたのではないか。

可能であれば、1か所だけでもゴミ箱を設けていただくことはできないか。

(指定管理者)

- ・ゴミ箱については、ずいぶん前から設置していない。公共施設ではおおむね同様の対応が取られていると思う。

- ・確かに、掲示物などを貼っている団体様もいるが、現時点でそのことについて特段の指摘を受けたことはない。

- ・男女問わず、お手洗いの個室には汚物入れを設ける対応をしているが、催事での利用に関しては、原則としてごみは持ち帰るようお願いしている。

- ・過去に在籍していた施設では、有料のゴミ袋を購入してもらうことで処分を行う対応をしていた例もある。そのため、契約している事業者が対応可能かどうかも含めて、確認してみたい。

(小澤委員)

- ・業務委託費につきましては、当初予算が4,000万円であったところ、決算では約4,400万円となっている。物価高騰等の影響もあると思うが、差額が生じた具体的な理由について説明をお願いしたい。

- ・一方で、水道光熱費については、予算が3,100万円であったのに対し、決算では2,200万円と大幅に抑えられているように見受けらる。電源を切るなどの工夫については既に記載いただいているが、それ以外にも削減に向けた取り組みや工夫された点があれば、併せて伺いたい。

(指定管理者)

- ・業務委託費については、昨今の人件費高騰の影響を受け、委託業者より増額の打診があったことが背景にある。なお、当該建物の契約は医師会が主体となって締結している性質があり、業者選定については関与できない構造となっている。

- ・次期指定管理の選定時には、人件費の高騰等を見据えた提案を行っていきたいと考えている。

- ・水道光熱費については、一時的に料金が上昇した時期を基に予算を算出している部分がある。実際には、照明の間引き運用や、医師会による施設内のLED化の影響により、電力量が抑えられたことが要因と考えられる。

- ・また、横浜市においても共用部分のLED化について検討していると聞いているので、これらの取り組みを含め、次年度以降のさらなる削減につながるのではないかと期待している。

(小澤委員)

- ・医師会との契約に関して、業者の選定には関与できないという話があったが、医師会が契約主体となっていることにより、費用については按分された形で請求が来る、という理解でよろしいか。

(指定管理者)

- ・日頃の運営管理については、医師会より委任を受けており、費用については面積按分に基づいて本会から請求を行っている。

- ・本会においては、横浜市の方針に基づき業者選定を行っているが、医師会につきましては独自の基準により業者を選定しているため、比較的現行の業者が継続して契約されているという実態がある。

#### 4 評価の審議

(平野委員長)

- ・これまでのヒアリングで出たご意見をもとに記述を進めていく形でよろしいか。

- ・先ほどのヒアリングの中では、「もう少し具体的な記述をしたほうがよい」といった意見や、「不足している点についての記述は1か所でよいのではないか」といった発言があった。

これまでの議論を踏まえ、現時点で確認しておくべき事項や、追加で検討すべき点が他にあればお願いしたい。

(山野上委員)

・事務局においてヒアリング等を通じてご確認いただいているかと思うが、25～26 ページについては、公表にあたって評価機関に関する記述に、もう少し具体的な事例を挙げると閲覧者にとって「このポイントで評価されているのだな」と理解しやすくなり、より良い内容になると思う。

・(1) ボランティア活動の部分については、①「研修や個別対応」との記述があるが、特に効果的であった研修内容を具体的に記載すると、取り組みの実態がより伝わりやすくなると思う。

・同じく (1) ②の「紹介」についても、相談者に寄り添ったコーディネートが行われていると感じているので、「どのように寄り添っているのか」といった具体的な事例を示せると、より分かりやすくなるかと思う。

・(2) 地域連携については、①では「場を活かした」との記述があるが、例えば「この場で企業と団体とのマッチングが行われた」といった具体的なエピソードを記載すると、活動のイメージがより明確になると思う。

・(2) ②では、立地を活かした企業との連携について、実際にどのような成果が上がったのか、または地域貢献につながった事例を記載すると、他の活動者の参考や相談につながる可能性があると思う。

・(3) 中間支援組織の役割について、①では中間支援組織として、課題のあるボランティアコーディネートの相談を受ける体制づくりが進められているとのことだが、「どのような課題に対して、どのような対応ができているのか」といった具体的な内容を盛り込むと、取り組みの実効性がより伝わりやすくなると思った。

(平野委員長)

・今いただいた話は、25 ページ・26 ページについて、もう少し具体的な活動や事例を評価機関側で記述したほうが、取り組みとしての成果がより明らかになるのではないかと、という提案と理解した。

(山野上委員)

・「こんなことがある」といった具体的な事例やエピソードをアピールしてもらえると、取り組みの魅力や成果がより伝わりやすくなると思う。

(平野委員長)

・4 ページ以降については、評価できる点以外の部分も、皆さんがそれぞれの役割のもとでしっかりと取り組まれていることが記載されている。そのうえで、唯一不足している点として「稼働率」に関する記述が挙げられている。

これまでの意見を踏まえて、追加で記載すべき事項は特にないということによろしいか。

(各委員)

・なし。

(小澤委員)

・不足している点については、現在 10 ページに記載があるが、総括部分にも反映させたほうがよい。

・また、今後の修正については、個別に内容を確認しながら議論を進めていく形でよろしいか。

(平野委員長)

・第 3 回では、各委員の皆様のご意見を確認する場が設けられているので、そこで最終的なチェックを行うこととしたいと考えている。

・また、稼働率については、単に数値が上がれば地域福祉が進展したと判断できるものではないかもしれないが、施設の「有効活用」という視点からの記述は加えておくことが望ましいのではないかと考えている。

	<p><b>5 次回委員会の公開・非公開について</b>  （平野委員長）次回第3回の委員会は意見をもとに評価シートの修正案を議論していく、非公開とする理由がないので同様に公開で行う。</p> <p><b>6 今後の日程について</b>  ・事務局から資料2に沿って説明。</p> <p><b>7 評価シートの提出について</b>  ・9月24日までに郵送またはメールにより提出</p> <p><b>8 施設の視察</b>  ・指定管理者の案内で、社会福祉センター内の施設を視察  ・視察中、委員の質問に対し指定管理者から随時回答</p>
資 料	資料 1 社福センター 評価シート(案) 2 横浜市社会福祉センター指定管理者評価実施スケジュール 【参考】施設稼働率一覧