

横浜市障害者スポーツ文化センター  
指定管理者選定評価委員会 評価結果報告書

平成25年11月

横浜市障害者スポーツ文化センター指定管理者選定評価委員会

## 目 次

1	経緯	P. 1
2	障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの概要	P. 1
3	指定管理者	P. 1
4	委員会委員	P. 2
5	評価にあたっての考え方と進め方	P. 2
	(1) 評価の目的	
	(2) 評価の対象	
	(3) 評価の観点	
	(4) 評価項目・基準	
	(5) 評価方法	
6	委員会の経過	P. 4
7	評価結果	P. 5
	(1) 評価結果一覧	
	(2) 大項目別評価	
	(3) 総合講評	

## 1 経緯

横浜市では、スポーツ、文化活動、レクリエーション等を通じて、障害者の社会参加及び福祉の増進並びに障害者、その介護人その他の市民相互の交流を図るため、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールを設置しました。

その管理・運営について、平成18年度から指定管理者制度を導入し、障害者スポーツ文化センター横浜ラポール指定管理者選定委員会の審査の結果、指定管理者として、社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団が選定され、第1期及び第2期指定期間は、同事業団が管理・運営を行っています。

平成25年度は、第2期指定期間（平成23年4月1日～平成28年3月31日）の中間となる3年目にあたるため、この間の指定管理業務の執行状況について、第三者による評価を行い、その評価結果を指定期間の残期間の業務の改善に活かしていくため、横浜市障害者スポーツ文化センター指定管理者選定評価委員会を開催しました。

本委員会では、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの指定管理業務に関する評価を実施し、このたび評価が確定しましたので、ここに結果を報告します。

## 2 障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの概要

所在地：横浜市港北区鳥山町1752番地

開館日：平成4年8月28日

施設規模：敷地面積16,256.96㎡

延床面積28,817.74㎡

鉄骨鉄筋コンクリート造（地上3階、地下1階）

設備：【スポーツ施設】

大・小体育室、プール、フィットネスルーム、グラウンド、ボウリングルームなど

【文化施設】

ホール、多目的室、大・小会議室、和室、視聴覚室、創作工房、聴覚障害者情報提供施設など

## 3 指定管理者

指定管理者：横浜市鳥山町1770番地

社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団

理事長 金井 良樹

指定期間：平成23年4月1日から平成28年3月31日まで

#### 4 委員会委員

	氏名	選出区分
委員長	鈴木 秀雄	学識経験者
職務代理者	上原 ひさ乃	利用者代表（知的障害部門）
委員	上甲 雅敬	税理士
委員	岡安 玲	文化部門
委員	須山 優江	利用者代表（身体障害部門）
委員	北川 はるみ	利用者代表（精神障害部門）
委員	竹内 すが子	利用者代表（北京パラリンピック代表）
委員	森 和雄	横浜市障害者支援センター長

#### 5 評価にあたっての考え方と進め方

横浜市では、指定管理者制度を導入している全ての施設において第三者評価を実施することとなっており、政策局共創推進課が定める「横浜市指定管理者第三者評価制度運用指針」において、その進め方等が示されています。

本委員会では、この指針に基づき、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの特性を踏まえて評価を行いました。

##### (1) 評価の目的

指定期間の中間となる3年目にあたる平成25年度に評価を実施することで、この評価結果を指定期間の残期間の業務改善に活かし、より水準の高い施設の管理運営につなげていくことを目的として、評価を行いました。

##### (2) 評価の対象

本評価は、指定管理者である「社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団」が、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの指定管理業務として実施する業務を対象に実施しました。

##### (3) 評価の観点

本評価は、第三者の目を通した評価により「気づきの視点」を指定管理者に提示し、業務運営の向上・改善につなげていくことを目的としています。問題点を見つけ出して指摘するだけでなく、一定の評価ができる部分をさらに前進させるための「気づきのきっかけ」を提供するという観点から評価しました。

#### (4) 評価項目・基準

##### ア 評価項目

指定管理者選定時に横浜市が示した業務の基準、指定管理者から提出された提案書及び指定管理者と横浜市との協定書の内容等を基本とし、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの設置目的や特性を踏まえて評価項目を定めました。

##### イ 評価基準

指定管理期間を通して、基本協定書や業務の基準等に基づき実施されているか、また、提案書の内容に取り組みられているか、といった視点で評価を実施しました。

基本協定書や業務の基準等に定められたとおりにできていない場合は、「1点」、基本協定書や業務の基準等に定められたとおりにできている場合は「2点」、2点の内容を満たした上で提案書どおりにできている場合は、「3点」、3点を上回る取り組みが行われている場合は「4点」と、項目ごとに4段階（一部を除く）の基準を定めました。

#### (5) 評価方法

業務に関する評価項目等を評価シート表に定め、同じ項目に対し、指定管理者による自己評価と委員会による評価を行いました。

委員会では、各委員が項目ごとに評価を実施し、その平均点を委員会の評価点としました。

##### ア 自己評価

指定管理者が自ら振り返りを行うことにより気づきの機会を持ち、今後の業務改善に活かしていくために、日ごろの業務の執行状況について、指定管理者による自己評価を行いました。

##### イ 委員会評価

指定管理者から提出された参考資料による評価だけでなく、現場視察や指定管理者からの概要説明及びヒアリングに基づき、評価を実施しました。

## 6 委員会の経過

<b>第1回委員会</b>	
開催日	平成25年7月25日(木)
会場	障害者スポーツ文化センター横浜ラポール 会議室1
公開・非公開	公開
議事内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員会の趣旨について</li> <li>・委員長及び職務代理者の選出について</li> <li>・会議の公開について</li> <li>・評価項目について</li> <li>・今後のスケジュールについて</li> <li>・施設見学</li> <li>・その他</li> </ul>
<b>第2回委員会</b>	
開催日	平成25年10月3日(木)
会場	障害者スポーツ文化センター横浜ラポール 大会議室
公開・非公開	公開(審議に関わる部分は非公開)
議事内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議の公開について</li> <li>・本日の流れについて</li> <li>・評価の方法について</li> <li>・自己評価の説明及びヒアリング</li> <li>・評価の決定について</li> <li>・その他</li> </ul>
<b>第3回委員会</b>	
開催日	平成25年10月24日(木)
会場	障害者スポーツ文化センター横浜ラポール 会議室1
公開・非公開	公開(審議に関わる部分は非公開)
議事内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議の公開について</li> <li>・本日の流れについて</li> <li>・評価結果報告書について</li> <li>・その他</li> </ul>

7 評価結果  
(1) 評価結果一覧

評価基準	
1点	基本協定書、業務の基準等に定められたとおりにできていない
2点	基本協定書、業務の基準等に定められたとおりにできている
3点	2点の内容を満たした上で、提案書どおりにできている
4点	3点を上回る取り組みが行われている

評価項目	配点	指定管理者 自己評価	委員会評価				
			委員会 評価 (平均点)	各評価をつけた委員数(人)			
				4点	3点	2点	1点
<b>1 指定管理料の執行状況</b>							
(1) 指定管理料の執行状況	3	3	2.9	7	1	0	0
(2) 施設利用料収入実績	4	3	3.0	0	8	0	0
(3) 経費削減の取組	4	4	3.4	3	5	0	0
<b>2 センターの運営に関する業務</b>							
(1) 開館状況	2	2	2.0	8	0	0	0
(2) 職員の雇用・研修	4	4	3.5	4	4	0	0
(3) 受付業務	4	4	3.9	7	1	0	0
(4) 案内業務	4	3	3.0	0	8	0	0
(5) 広報、情報提供	4	3	3.0	0	8	0	0
(6) 事故対応	4	4	3.4	3	5	0	0
(7) 監視、巡回業務	4	4	3.3	5	3	0	0
(8) プール管理運営業務	4	4	3.8	6	2	0	0
(9) 駐車場管理業務	4	4	3.6	5	3	0	0
(10) バス運行業務	4	4	4.0	8	0	0	0
<b>3 各種事業</b>							
(1) 横浜市の基本方針を踏まえた事業	4	4	3.9	7	1	0	0
(2) スポーツ教室・スポーツ大会(ハマピック除く)	4	4	3.6	5	3	0	0
(3) リハビリテーションスポーツ事業	4	4	3.8	6	2	0	0
(4) 横浜市障害者スポーツ大会(ハマピック)の開催及び全国障害者スポーツ大会横浜市選手団派遣等事業	4	4	3.9	7	1	0	0
(5) 相談事業	4	4	4.0	8	0	0	0
(6) 地域展開・連携事業	4	4	3.9	7	1	0	0
(7) 文化事業	4	3	3.0	0	8	0	0
(8) おもちゃ図書館事業	4	4	3.5	4	4	0	0
(9) 人材育成事業	4	4	3.8	6	2	0	0
(10) 事業に伴う料金設定	2	2	2.0	8	0	0	0
(11) ビデオライブラリー・視聴覚機器貸出事業	4	4	3.6	5	3	0	0
(12) 手話通訳者・要約筆記者派遣事業等	4	4	4.0	8	0	0	0
(13) 聴覚障害者相談事業	4	4	3.8	6	2	0	0
<b>4 センターの維持管理に関する業務</b>							
(1) 建築物保守管理業務	4	4	3.6	5	3	0	0
(2) 設備機器管理業務	4	4	3.4	4	3	1	0
(3) 清掃業務	4	4	3.6	5	3	0	0
(4) 施設の修繕業務	4	4	3.5	4	4	0	0
(5) 備品の管理業務	4	2	2.3	1	7	0	0
(6) 保安警備業務	4	4	3.6	5	3	0	0
<b>5 その他の業務及びサービスの質の向上</b>							
(1) 事業計画書、収支予算書及び事業報告書、決算報告書等の提出	2	2	2.0	8	0	0	0
(2) モニタリング・自己評価の実施	4	3	3.4	3	5	0	0
(3) 運営委員会の実施	4	2	2.0	0	8	0	0
(4) 防災業務	4	4	3.8	6	2	0	0
(5) 苦情等受付業務	4	3	2.9	0	7	1	0
(6) 個人情報保護	4	4	3.4	3	5	0	0
(7) 利用率・稼働率	4	3	3.0	0	8	0	0
(8) 障害者等の利用	4	4	3.5	4	4	0	0

## (2) 大項目別評価

### 「1 指定管理料の執行状況」

#### 【指定管理者自己評価】

- 指定管理料の執行については、毎年度の精算となりますが、社会福祉法人の会計基準及び事業団の厳格な会計規程等に準拠し適正に行っており、提案書に書かれた要件も満たしています。しかし、施設の老朽化に伴い、修繕費が想定を大幅に上回っています。
- 提案書に準じ、利用促進活動を施設別にターゲットを絞り込み、「ボウリング投げ放題キャンペーン」の実施及び様々な団体へシアター利用等のダイレクトメールの送付などを行いました。
- 光熱水費については、E S C O事業を導入し、全体としての削減に取り組む他、個別対策としても、地下アーチェリー場の照明のLED化やグリーンカーテンの導入を行いました。このような取り組みにより、電力消費量の削減については、国の目標である15%を大きく上回る25%の削減をすることができました。
- 施設維持管理の外部委託については、契約の長期化や契約仕様を同一法人内の他の事業所との併合による契約規模の拡大化、入札の積極的な導入等により経費の削減を図ることができました。

#### 【委員会評価】

##### ◆評価の理由

- 必要な人員体制を維持するのに苦労していると思われ、職員給与費（決算額）が予算額に比べ、2年連続で約10%減少しています。
- 利用促進に向けて努力しています。
- 経費節減については、優れた取り組みを行っています。

##### ◆改善すべき課題等

- 経常活動資金収支差額及び当期資金収支差額が、2年連続でマイナスになっています。修繕費の増大等が原因と考えられるので、横浜市との調整が必要と思われます。
- 利用促進に向けて、さらなる広報等を行い、一般の方々が施設を利用することについては、その利用率のバランスを考慮しながらの利用を促し、障害者への理解につなげてください。
- 新規利用者・団体の開拓と同時に、現利用者のさらなる利用につながる工夫が必要です。
- 利用料を負担しても参加したいと思えるような魅力ある事業を今後も展開してください。

##### ◆特筆すべき実績等

- 電力消費量の削減については、国の目標を大きく上回り、高く評価できる実績でした。



(再掲)

評価項目	配点	自己 評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数(人)			
				4点	3点	2点	1点
1 指定管理料の執行状況							
(1) 指定管理料の執行状況	3	3	2.9		7	1	0
(2) 施設利用料収入実績	4	3	3.0	0	8	0	0
(3) 経費削減の取組	4	4	3.4	3	5	0	0

## 「2 センターの運営に関する業務」

### (1) 開館状況 ～ (5) 広報・情報提供

#### 【指定管理者自己評価】

- 基本協定書及び業務基準のとおり開館しています。また、地下駐車場については、集中豪雨での冠水時や積雪時には、職員が対応し、利用者が混乱しないよう臨時駐車場へ誘導を行っています。
- 事業団が定めた階層別研修、障害についての知識や具体的対応を学ぶための療育センターへの実習、休館日等を利用した専門研修により、職員のスキルアップを図っています。また、障害者雇用率については、職員3名、非常勤職員8名、計11名の障害者を雇用し、10.5%となっています。
- 就業前に控室にて、挨拶や案内等の声だしを行うとともに、親切にわかりやすく説明するなど、明るく丁寧な対応を常に心掛け、受付周りを清潔に保ち、掲示物の点検なども毎日行っています。また、看護師はいつでも救急対応ができるよう総合受付に常駐しています。
- 施設案内リーフレットをはじめ、施設(部屋)ごとの「利用の手引き」を作成し配布するとともに、誰もがわかりやすい案内表示を心がけ、館内の床面・柱に大型の案内表示及び各フロアに点字ブロックを敷設しました。
- 誰もがアクセスし易いように配慮したホームページを作成しています。また、広報誌「ラポラポ」や各事業のチラシを作成し、区役所や支援学校、障害者団体等、広く配布しています。

#### 【委員会評価】

##### ◆評価の理由

- 人材育成に関する努力が認められます。
- 受付業務について、必要な救急対応がなされており、詳細でわかりやすいマニュアルを作成しています。また、受付の手話の習得や英語版マニュアルの作成など、利用者の立場に立った姿勢が認められます。
- 団体利用の時の受付について、対応に工夫が必要だと感じることがあります。
- リーフレット、案内表示等、工夫されています。
- 広報誌は見やすく、配布も適切に行われていると思いますが、ホームページは、少し古く感じます。
- ラポールから遠い地域からは通いにくかったのですが、市営地下鉄、市営バス等の福祉パス交付対象者が療育手帳B2に広がったことで、ラポールを利用しやすくなるのではないかと期待しています。

##### ◆改善すべき課題等

- 障害理解のための研修について、地域療育センターでの実習だけではなく、特に学齢期から成人期のライフステージは、本人だけでなく保護者・家族が最も支援を必要とする時期であり、特化した研修・実習が必要です。さらに、知的障害・発達障害についての障害特性の理解は、最新の正確な知識・情報を身に付けて、より一層深めてください。

- 知的・発達障害者への配慮としてピクチャーボードを利用していることは、良い取組と言えますが、使用する言葉への配慮や見せ方の工夫等も必要です。
- 案内表示の言葉や表現は、知的障害者にはわかりにくいものもあるようです。また、表示が多すぎても利用者が混乱することがあるので、適切な配置をしてください。
- スマートフォンによるホームページへのアクセスができるようにしてください。
- ラポールの利用について、特別支援学校高等部へも周知し、また、関連事業の充実等も検討する必要があります。

**◆特筆すべき実績等**

- 法定雇用率を大幅に上回る雇用は高く評価できます。
- 館内の床面・柱に敷設された案内表示で、非常にわかりやすくなっています。

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数(人)			
				4点	3点	2点	1点
2 センターの運営に関する業務							
(1) 開館状況	2	2	2.0			8	0
(2) 職員の雇用・研修	4	4	3.5	4	4	0	0
(3) 受付業務	4	4	3.9	7	1	0	0
(4) 案内業務	4	3	3.0	0	8	0	0
(5) 広報、情報提供	4	3	3.0	0	8	0	0

## 「2 センターの運営に関する業務」

### (6) 事故対応 ～ (10) バス運行業務

#### 【指定管理者自己評価】

- 事故防止・対策マニュアルを作成し、巡回指導員や職員、警備員が連携しながら不審物や不審者に対する注意喚起を行っております。また、急病や怪我で利用者に付き添いが居ない場合は、身内の方からの連絡、救急車への同乗、本人への付き添い等の対応をしています。
- スポーツ・文化の監視マニュアルの徹底によって、安全で快適な施設管理運営にあたっていると同時に、利用案内や混雑状況等の放送を適切に行っています。
- プールの監視員は、必要な資格を有した者を配置し、利用者が安全に利用できるように、協定書より1名多い、日中は5名、夜間は4名配置しています。
- 駐車場については、平日は監視カメラや巡回において混雑状況を確認し、適切に対応しています。また、土曜、日曜日に近隣でイベントが開催された際は、利用者以外の車両規制や、交通渋滞が発生しないよう、近隣施設の警備員と連携を図り、駐車場のスムーズな利用に努めています。また、鶴見川の遊水池の機能を備えていることから、豪雨時の駐車場の閉鎖及び解除についても利用者が混乱しないよう行っています。
- バイク利用者の増加に伴い、大型バイク駐車を増設し、利用者の利便性を高めました。
- バス運行については、平成23年4月1日に時刻表を改訂し、運行本数を増便しました。また、障害者対応に精通した運転手及び乗務員を配置し、車内放送と同時に、電光掲示板の流し文字にて運行案内を行うとともに、視覚障害の方や肢体不自由の方などの誘導や介助を行い、常に安全に努めています。さらにラポール発車時には、ロビー内で乗務員が看板を掲げるとともに同時にアナウンスを行い、主として、聴覚・視覚障害者に乗り遅れがないように配慮しています。

#### 【委員会評価】

##### ◆評価の理由

- 事故対応については、事故防止に対する積極的姿勢が示されており、事故対応時においても、きめ細やかで適切な対応が行われています。
- プールの水温は以前に比べて一定に保たれており、快適になっています。メンテナンスについても努力がうかがえます。
- バス運行については、適切に運行されており、工夫が見られました。特に、ロビーでの案内は、知的障害者にもわかりやすいようです。

##### ◆改善すべき課題等

- 事故防止にもつながるので、ヒヤリハット事例についてイラストなどを活用して、利用者にも知らせる工夫が必要です。また、事故対応の際に、聴覚障害者には手話や筆談で対応できるように職員に徹底してください。

○夏場のプールの室温が 35℃を超えていることがあり、多目的更衣室の室温もかなり高く、熱中症の危険があるので、室温管理を検討してください。

◆特筆すべき実績等

○駐車場のライトの点灯、バイク駐車場、停止線等が改善され、利用しやすくなりました。

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数(人)			
				4点	3点	2点	1点
2 センターの運営に関する業務							
(6) 事故対応	4	4	3.4	3	5	0	0
(7) 監視、巡回業務	4	4	3.3	5		3	0
(8) プール管理運営業務	4	4	3.8	6	2	0	0
(9) 駐車場管理業務	4	4	3.6	5	3	0	0
(10) バス運行业務	4	4	4.0	8	0	0	0

### 「3 各種事業」

#### (1) 横浜市の基本方針を踏まえた事業 ～ (6) 地域展開・連携事業

##### 【指定管理者自己評価】

- 横浜市の目指す方向性の中で焦点となっているスポーツ・文化活動の市域への普及では、各区の特性に合わせたコラボレーションにより、ネットワーク構築、文化プログラム実施箇所数の両面で大幅に目標を上回る達成状況です。
- スポーツ教室等では、初心者から上級者に至る種目別の教室を計画的に実施するとともに、各種目の愛好者が交流を深めるリーグ戦、記録会等を開催、高次脳障害や精神障害の特性に応じた個別・集団プログラムを実施しました。
- リハビリテーションスポーツでは、リハセンターの専門職(医師、PT、OT等)と連携したりハ・スポーツの実施により、体力や機能の維持向上を図るとともに、集団指導に課題のある対象者には、原則として個別に対応しました。
- ハマピックでは、個人競技7、団体競技4を実施した後、横浜市代表選手選考委員会を開催し、強化練習を実施しました。また、ハマピックの開催及び全国障害者スポーツ大会への選手派遣にあたっては、(公財)横浜市体育協会加盟の9団体、障害者スポーツ1団体と連携して実施しました。
- ボランティア育成では、横浜市障害者スポーツ指導者協議会主催の養成講習会の支援や、理事として職員1名の派遣を通して、ボランティアの育成をしています。
- 相談事業では、平成23年度は511件、平成24年度は479件の相談を受け、スポーツ相談を中心に、栄養相談・健康相談・医事相談に対応しました。また、リハセンター専門職の意見を取り入れ、相談対応の質を高めました。
- 地域展開・連携事業では、スポーツは全18区で、平成23年度308回実施6,976名参加、平成24年度300回実施5,754名参加、文化事業は、5区を対象に平成23年度68回実施3,357名参加、平成24年度80回実施4,111名参加と、地域に根差した活動を、スポーツ・文化の両面で積極的に事業を進めました。

##### 【委員会評価】

###### ◆評価の理由

- ネットワーク構築に個別具体的に取り組んでおり、地域展開の始まりとして評価します。大幅に目標を上回るというのは、今まで地域での障害者スポーツ・文化活動がなかったことの現れで、それだけ今まで待たれていた事業だと言えます。
- スポーツ教室等については、様々なレベル、障害に合わせたプログラムを実施しており、スポーツのすそ野を広げる努力がうかがえます。
- リハビリテーションスポーツでは、関係施設と多様な連携を行っています。
- ハマピックや全国障害者スポーツ大会などの取り組みは、日常的なスポーツ利用を高める作用をすると考えてよいでしょう。
- 障害者のスポーツ相談ができることは大変貴重であり、他専門機関と連携をとって様々な相談にも対応しています。

- 地域で積極的に活発な事業を展開し、実施回数、参加人員ともに、事業の活性化が認められます。

#### ◆改善すべき課題等

- ラポールは市内に1館だけであり、常に広域センターとしての機能を積極的に図る必要があり、そのためのより広範な地域に根差した横浜型の指導者養成（資格付与）も考えるとよいでしょう。
- 各区のネットワークを広げるためにも、特定の障害、年齢層だけではなく、様々な障害者に対するスポーツ・文化活動の展開が必要です。地域の指導者を育成したり、横浜市体育協会との連携を進めるなど、積極的に地域での障害者スポーツを拡大してください。
- ラポールの利用につながる初心者のためのスポーツ教室の開催をこれからも実施し、また、さらなる活動の強化推進も図ってください。
- 知的障害者のように、精神障害者のサッカーチームなどについても、その活動を支援してください。
- スポーツ教室等については、利用者の希望をどのように取り込むか、工夫が必要なので、種目変更も含め検討してください。
- 発達障害児は早期から適切な運動体験をすることで、障害が軽減されることが知られています。リハビリテーションスポーツでは、リハセンター以外の施設等とも連携をし、事業の拡大を図ることを検討してください。
- 学校や職場にもよりますが、全国障害者スポーツ大会やメダル等に対する評価が低く、就労第一というところが多いように感じます。障害者が選手として選ばれることを良しとしない社会を変えていけるように、障害者スポーツを社会的に認知されるような広報をしてください。
- 入口はスポーツ相談でもそこから生活支援の必要性や課題が見えてくることがあり、他機関との連携、ネットワークを構築する必要があります。また、このような活動はラポール以外には対応が難しいので今後も活発に行ってください。
- ネットワークの存在が知られていない地域があり、人材の新しい活用なども模索し、全地域でネットワークや事業を広めることが望まれます。また、メンバーや種目などが固定され、一部の人だけが恩恵を受けるような事業にならないようにしてください。

#### ◆特筆すべき実績等

- 全国に先駆けて、知的障害者のサッカーチームの活動を支援しているのは素晴らしいです。
- リハビリテーションスポーツはラポールの中心となる事業であり、リハセンター等と連携して取り組まれており、集団では課題のある利用者に関しては個別で対応するなど、優れた取り組みを行っています。
- 全国障害者スポーツ大会等では、選手経験者から大変貴重な経験ができたと聞いており、選手へのバックアップ等、優れた取り組みを行っています。

(再掲)

評価項目	配点	自己 評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数(人)			
				4点	3点	2点	1点
3 各種事業							
(1) 横浜市の基本方針を踏まえた事業	4	4	3.9	7	1	0	0
(2) スポーツ教室・スポーツ大会	4	4	3.6	5	3	0	0
(3) リハビリテーションスポーツ事業	4	4	3.8	6	2	0	0
(4) 横浜市障害者スポーツ大会(ハマピ ック)の開催及び全国障害者スポーツ大 会横浜市選手団派遣等事業	4	4	3.9	7	1	0	0
(5) 相談事業	4	4	4.0	8	0	0	0
(6) 地域展開・連携事業	4	4	3.9	7	1	0	0



### 「3 各種事業」

#### (7) 文化事業 ～ (10) 事業に伴う料金設定

##### 【指定管理者自己評価】

- 文化事業では、障害者の表現活動の一環である、「横浜ラポール芸術市場」を実施し、平成23年度は3,749人、平成24年度には4,338人の参加があり、中核施設としての役割を果たしています。教室に関してもリハセンターと連携して、日常生活に直結する片手でできる料理教室や、様々な趣味に対応するような教室を展開しています。また、新横浜駅や近隣各区役所のロビー等を利用した作品展示を実施しました。
- おもちゃ図書館では、遊び方や素材別に9分類するとともに、重度障害者向けのスイッチのおもちゃを用意するなど、個々のニーズに合うよう多様なおもちゃを用意しています。また、季節行事や工作の会、光のおもちゃ展を行うとともに、障害をテーマにした絵本の展示会などイベントを開催しました。車いす利用者には、机とマットを用意し、自閉症児には落ち着いて遊べるよう机と椅子を用意するなど、障害特性に配慮したスペースにしています。
- 横浜市域における実効性の高い人材育成と活用を図るため、初級障害者スポーツ指導員養成研修会を実施(延べ1,134名が受講)するとともに、障害者スポーツボランティアや文化事業指導者養成講座(延べ504名が受講)を開催しています。また、文化事業ボランティアの登録制度(サポーターバンク)を整備し、登録者を対象にボランティア研修を毎年行っています。
- 事業の参加料金については、横浜市と協議の上、障害者が参加する事業は、安価な金額を設定しています。

##### 【委員会評価】

###### ◆評価の理由

- 「ラポール芸術市場」は参加者や家族の励みになっており、毎年楽しみにしている事業です。参加人数も相当数におよび評価できる取り組みです。
- 障害児が、地域で気兼ねなく楽しく遊べる場所があまりないので、おもちゃ図書館は、貴重な場所だと思います。
- ボランティア育成については、養成研修などを開催し、積極的に取り組んでいます。
- 安い料金設定で専門的な指導をしてもらえることは、収入の保証されていない障害者がスポーツを続けるためにも助かっています。

###### ◆改善すべき課題等

- 文化事業について、遊びの主たる構成要素は①時間、②空間、③仲間、そして④方法であるが、それらの観点からのプログラム提案・配慮も必要です。また、特別支援学校等教育機関については、県立学校にも多数の障害児が在籍していることから、県立学校との協働事業も視野に入れてください。関連するNPO団体とのネットワークづくり等も強化するなど、ラポール内だけでなく、地域での文化活動が進むよう支援も必要です。

- 各区の子育て支援施設等と連携し、おもちゃを通じて障害児の理解が深まるような取り組みや小地域で活動・活躍できる人材育成とともに、貸し出し事業を拡大してください。また、センター的取組の推進と拡充も必要です。
- ボランティア育成は大切なラポールの役割であり、育成されたボランティアが、地域における障害児者の余暇活動をはじめ、多岐にわたる局面で身近な担い手となるよう市社協・区社協のボランティアセンターとの連携が必要です。また、育成されたボランティアの活用方法も検討してください。
- 一般のスポーツ教室に通っている障害児もいることを考えると、段階的な料金設定は妥当だと考えます。しかし、障害児者の余暇活動は、家庭の支援の有無で格差があり、余暇を十分活用できている人もいれば、まったくそういった状況下にはない人がいることも事実なので、誰もがスポーツを楽しめる環境づくりを進めてください。
- 対象が障害者であっても、きめ細かい指導もされているので、段階的な料金設定は今後検討されてもよいと思います。

◆特筆すべき実績等

なし

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数(人)			
				4点	3点	2点	1点
3 各種事業							
(7) 文化事業	4	3	3.0	0	8	0	0
(8) おもちゃ図書館事業	4	4	3.5	4	4	0	0
(9) 人材育成事業	4	4	3.8	6	2	0	0
(10) 事業に伴う料金設定	2	2	2.0			8	0

### 「3 各種事業」

#### (11) ビデオライブラリー・視聴覚機器貸出事業 ～ (13) 聴覚障害者相談事業

##### 【指定管理者自己評価】

- ビデオライブラリー事業については、毎年、ラポール企画文化事業と連携し、年間計3作品の字幕付き映画、演劇作品を制作するとともに、CS障害者専用放送統一機構に対して2本の作品を制作し番組として提供しています。また、その他に、主に通訳者用研修教材として年間40本以上の映像作品を制作しています。
- 視聴覚機器は月1回の定期点検を行い、万全の状態での貸出ができるよう努めています。機器更新時には、聴覚障害者団体や通訳者に意見をお聞きし、予算の範囲で、最大限現場のニーズに対応できる機種を選定しています。
- 手話・筆記通訳者派遣では、全国に先駆け導入したシステムにより正確で迅速な派遣事務が可能となっており、派遣日当日の急な要請にも、ほぼ100%（平成23、24年度ともに99.8%）対応しています。また、平成22年に開始した救急手話通訳者派遣では、市消防局、聴覚障害者団体等と連携し事業PRに協力するとともに、開始以来3年間の派遣要請すべてに24時間対応しています。
- 手話通訳者研修では、他都市に先駆け専任職員を配置し、現場の課題や時代の要請に沿った研修を実施しています。これらの内容について、平成25～26年度の手話通訳学会で発表予定です。また、平成26年度中にこれまでの実績を冊子としてまとめ、全国の情報提供施設等に送付予定です。
- ラポールへの来館が困難な高齢者へ、出張相談を計画的かつ積極的に行っています。中途失聴・難聴者への支援では、平成21年度より相談員1名を難聴者対応専任とし、難聴者団体等を利用し、同事業のPRを行っています。また、平成24年から「聞こえの相談事業」を開始し、リハセンターの言語聴覚士と連携しながら、相談に対応しています。
- 社会福祉士等の資格を有した相談員が、関係機関と連携し適切な支援を行い、啓発活動では関係機関の専門家等に対して、聴覚障害者に関する理解促進を図っています。その他、情報提供施設事業案内や聴覚障害者福祉関係の広報誌の発行、横浜市立ろう特別支援学校高等部の卒業前プログラムとしての事業PR等を行っています。

##### 【委員会評価】

###### ◆評価の理由

- ビデオライブラリー・視聴覚機器貸出事業は非常に重要な役割だと思えます。また、ビデオライブラリーについては、制作本数は多いが、十分に活用されていません。工夫を期待します。
- 通訳派遣事業については、確実にこの領域での努力と配慮がうかがえます。急な要請に対してもほぼ100%対応しています。
- 聴覚障害の方にとって、中核的な相談機関であり、出張相談やろう特別支援学校への事業PRなど画期的なプログラムだと思えます。

◆改善すべき課題等

- 横浜市の障害者関係の研修会、講演会等では手話通訳が当たり前になってきましたが、区域ではまだまだこれからという気がします。会議の際は必ず手話通訳がつくように広報にも努めてください。

◆特筆すべき実績等

- 通訳派遣事業の実績は素晴らしいと思います。
- 聴覚障害者の退職金未払に関する相談に関し、丁寧にフォローすることにより解決に導いた点等、大いに評価できます。
- 教育機関と連携して、啓発活動を実施している点は特に評価できます。

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数(人)			
				4点	3点	2点	1点
3 各種事業							
(11) ビデオライブラリー・視聴覚機器貸出事業	4	4	3.6	5	3	0	0
(12) 手話通訳者・要約筆記者派遣事業等	4	4	4.0	8	0	0	0
(13) 聴覚障害者相談事業	4	4	3.8	6	2	0	0

## 「4 センターの維持管理に関する業務」

### 【指定管理者自己評価】

- 建築物や設備機器管理業務では、保守管理計画に基づき、関係法規を遵守し、実施しています。日常的に設備の点検を行い、必要に応じて適宜劣化箇所の補修等の工事を行い、正常な状態を維持し、館内の安全や美観の維持、利用者の安全確保に努めています。また、館内のサインについて、バリアフリー・ユニバーサルデザインに対応していないものが増えてきたことから、平成25年度に他の経費を節減し、サイン再整備工事を実施しました。
- 100万円以上の修繕や突発的な故障は速やかに横浜市に報告し、調整の上、対策を講じています。また、簡易な不具合等が発生した場合は、常駐のメンテナンス職員が直ちに修理を行うなど、迅速な対応により、利用者サービスの向上に努めています。
- 日常清掃・定期清掃及び臨時特別清掃を確実にを行い、清潔な館内環境づくりに努めています。館外清掃は、障害者就労支援の一環として障害者団体に業務委託を行っています。
- 大規模修繕に関しては、見積もり調書等で横浜市に修繕希望箇所を挙げ、協議、調整しながら、危険性などを考慮し、順次工事を行っています。修繕費については、横浜市からの予算に加え、毎年度事業団運営費の繰越金の一部を活用し、利用者の安全性や利便性を図っています。
- 備品台帳に備品名、時期、金額等を記載し、適切な管理をしています。また、必要な修繕を行い、常に良好な状態に保っています。経年劣化による廃棄は、高額物品について、更新も含め、その都度横浜市と協議しております。
- 保安警備については、緊急時や有事の際に迅速な行動が取れるよう、常時2名以上の警備員を配置し、警備・巡回業務を行い、安全な館内環境づくりに努めています。配置された警備員は、防災センター要員講習を受講し、災害時の対応や防災監視盤の操作方法を熟知しています。

### 【委員会評価】

#### ◆評価の理由

- 建設されて20年余り経っていますが、館内、館外とも大変きれいに維持管理されていると思います。
- 設備の補修に不十分な点が見受けられます。
- 清掃は行き届いていると思いますが、一部苦情が入っており、一段の対応が必要と考えられます。
- 必要な修繕が全て行われているかどうか疑問があります。横浜市の予算の制約もあり、難しいとは思いますが、修繕の努力がもう一段求められます。
- 備品台帳に保管場所の記入をするなどの工夫をしています。
- 保安警備については、よく警備されています。

◆改善すべき課題等

- サイン表示再整備工事等も含めてしっかり提案し、あらかじめの予算化がしっかり実現するように、確実な実施をお願いします。また、サイン表示のみならず、時代に合ったユニバーサルデザインを取り入れてください。
- 各会議室にパソコンが使用でき、インターネットが繋がるような設備・環境を整備してください。また、机、椅子、マイク等の設備についても、故障等に迅速に対応できるような体制が必要です。
- 設備管理や修繕等については、突発的事項への対応とともに、より細かな視点に立った計画と実行を可能にするためには、より綿密な計画と提案が必要です。
- 警備員にも聴覚障害者への対応（筆談等）を指導してください。

◆特筆すべき実績等

- 障害者就労支援として、障害者団体に清掃業務を委託していることは、大変評価できます。

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数(人)			
				4点	3点	2点	1点
4 センターの維持管理に関する業務							
(1) 建築物保守管理業務	4	4	3.6	5	3	0	0
(2) 設備機器管理業務	4	4	3.4	4	3	1	0
(3) 清掃業務	4	4	3.6	5	3	0	0
(4) 施設の修繕業務	4	4	3.5	4	4	0	0
(5) 備品の管理業務	4	2	2.3	1	/	7	0
(6) 保安警備業務	4	4	3.6	5	3	0	0

## 「5 その他の業務及びサービスの質の向上」

### (1) 事業計画書、収支予算書等の提出 ～ (4) 防災業務

#### 【指定管理者自己評価】

- 各種書類を期限内に提出しています。
- 毎年度、利用者満足度調査を実施、その結果を踏まえ、改善等を図っており、3年ごとに、より詳細な利用者満足度調査（17項目）を実施し、利用者の意見等の把握に努めております。アンケートの自由記述内容については、すべて回答するとともに、調査結果はホームページで公開しています。また、事業ごと（イベント・教室等）にもアンケートを実施し、事業開催の参考にしています。
- 運営委員会を原則毎年2回開催し、事業等の報告を行うとともに、委員からの意見等を施設運営に取り入れています。  
※平成23年度までは、毎年11月と3月に開催しており、事業計画と事業報告が11月開催時となることから、平成25年度から6月と11月へ変更。平成24年度については、前年度の3月に開催したため、委員の了承を得て、11月のみの開催。
- 防災マニュアルを整備し、3階の障害者団体、2階レストラン、委託業者を含めた防災訓練を年1回行うとともに、同敷地内のリハセンター・総合保健医療センター合同の消防計画を作成し、防災訓練を年1回実施しています。また、毎月11日を「防災の日」と定め、日頃から防災に関する職員の意識や技術を高めています。
- 横浜市防災計画で当センターは防災拠点の補完施設として位置づけられており、災害時に備え、非常食や毛布等の備蓄をしています。

#### 【委員会評価】

##### ◆評価の理由

- モニタリング・自己評価については改善が見られます。
- 事業ごとのアンケート実施やホームページでの結果公開の取組は評価できます。
- 災害時の防災拠点の補完施設としての役割を踏まえた準備を行っており、防災訓練等も怠りなく実施しています。

##### ◆改善すべき課題等

- 利用者満足度調査結果のホームページ公開について、グラフや表、色の工夫などでもっと見やすく、アクセスしやすいものにし、アンケート方法についても、紙面だけでなく、ホームページやメール等を利用するなどの工夫が必要です。また、結果の開示だけでなく、随時、それに対する取組の結果も公開してください。

- 運営委員会は重要な場と思っています。機能が十分に発揮されるよう今後も適切な時期に開かれることを望みます。また、直接関係する団体・機関に限らず、学識経験・有識者の意見を参考とする懇談会などの設置も考えてください。
- 防災訓練については、職員の意識向上だけでなく、実際にどう行動するかを常にシミュレーションすることが必要であり、そのためには部門ごとなどの小規模な訓練も実施する必要があります。また、東日本大震災のような大規模な災害時には、防災マニュアル等に縛られることなく、施設の判断で臨機応変に対応することも必要になると思いますので、柔軟な対応ができるよう、市とも協議してください。
- 緊急時の聴覚障害者へ文字での対応を考えてください。

◆特筆すべき実績等

- アンケートの自由記述内容も含めて公開されているのは非常に良い取り組みだと思います。今後、普通層を満足層に移行できるような取り組みを検討されるとなお良いと思います。
- 運営委員会については、常に利用者の声を反映していることは評価できます。
- 防災業務については、毎月11日を防災の日と定めるなど、常日頃から防災に対する意識を高める努力をしています。また、地域との連携した取組が行われていることが、特に評価できます。

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数(人)			
				4点	3点	2点	1点
5 その他の業務及びサービスの質の向上							
(1) 事業計画書、収支予算書及び事業報告書、決算報告書等の提出	2	2	2.0	/	/	8	0
(2) モニタリング・自己評価の実施	4	3	3.4	3	5	0	0
(3) 運営委員会の実施	4	2	2.0	0	/	8	0
(4) 防災業務	4	4	3.8	6	2	0	0



## 「5 その他の業務及びサービスの質の向上」

### (5) 苦情等受付業務 ～ (8) 障害者等の利用

#### 【指定管理者自己評価】

- 苦情受付窓口、苦情解決責任者等のシステムについては館内掲示を行っています。意見・要望に関しては、早急に検討し、概ね2週間以内に回答するとともに、施設運営に反映しています。投書箱は1階ロビーに設置し、ホームページ上でもメールでの意見を受け付けています。また、メールでの返信も行っていますが、それらの内容については事業団運営会議で事前に承認を得ています。
- 重大な苦情は早急に事業団としての見解を決定し、横浜市に報告し、調整をしています。また、毎月すべての苦情を横浜市に報告しています。
- 毎年職員に対し、ラポールや他部署の具体的な事例などを取り上げた、身近で具体的な個人情報保護に関する研修を実施し、意識を高めています。FAX送信の際のダブルチェック、個人情報が添付されているメールのパスワード付送信等、誤送信がないよう十分注意するとともに、書類についても窓付き封筒や、透けない封筒を使用しています。また、紙ベースでの個人情報は鍵のかかる場所での保管を義務付けています。
- 利用率・稼働率については、時間帯や曜日別等の稼働率を把握し、利用率等を高めるための具体策について取り組みました。特にサブアリーナの平均稼働率が90%を超えており、その代替えとしてシアターの利用をPRしました。平日の日中は空きも多く、フラットなスペース設定もできることから、ダンスサークルへ利用案内をしました。また、地域支援において、ラポールの利用方法等、案内を行い、利用促進を図りました。
- 障害者等の利用については、市内の障害者福祉団体は、シアターが9か月前、その他の施設は3か月前から予約を受け、その他団体より1か月早く対応しております。また、市内の障害者福祉団体の利用希望の多い、プールやメインアリーナ、サブアリーナ及びグラウンドを対象に、通常より早く先行予約を行える調整会議を年に2回開催し、より多くの団体が利用できるよう、方策を講じてます。
- 障害者の方々が安全かつ快適に利用できるよう、聴覚障害者の磁気ループを設置、視覚障害者にはボウリング場に音声誘導と手すりの設置、地下トラックにはガイドランナーを設置しています。また、重度障害者の方や男女で更衣ができる多目的更衣室があります。多目的更衣室1室とプールにはリフターが設置されています。

#### 【委員会評価】

##### ◆評価の理由

- 苦情対応については、適切に行われています。
- 個人情報については、適切に管理されています。
- 福祉団体の活動の機会は十分に確保されています。

◆改善すべき課題等

- 苦情対応の結果について、ホームページでの公開を検討してください。
- 会議室、ボウリング場等の稼働率が低いので、もう少しPR方法を検討する必要があります。
- イラストだけでなく、色や数字などの工夫で、利用のしやすさを向上してください。
- シアターに磁気ループ席を設置してください。

◆特筆すべき実績等

- サブアリーナの稼働率90%は素晴らしいと思います。

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数(人)			
				4点	3点	2点	1点
5 その他の業務及びサービスの質の向上							
(5) 苦情等受付業務	4	3	2.9	0	7	1	0
(6) 個人情報保護	4	4	3.4	3	5	0	0
(7) 利用率・稼働率	4	3	3.0	0	8	0	0
(8) 障害者等の利用	4	4	3.5	4	4	0	0

### (3) 総合講評

障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの指定管理業務の執行状況について第三者評価を実施するにあたり、指定期間の中間年となる3年目を行うことで、この評価結果を指定期間の残存期間の業務改善に活かし、より水準の高い施設の管理運営につなげていくことを目的としました。

さらに第三者の目を通した評価により「気づきの視点」を指定管理者に提示し、それらの内容は問題点を見つけ出し指摘するのみではなく、一定の評価ができる部分をさらに前進させるための「気づきのきっかけ」を提供するという観点を重視しました。

全体を通して、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの設置趣旨である「スポーツ・文化活動、レクリエーション等を通して、障害者の社会参加及び福祉の増進並びに障害者、介護人、その他の市民相互の交流を図る」ということや、「横浜市が目指す障害者スポーツ・文化の方向性を踏まえた事業」は実施できているものと評価しました。

具体的には、障害者が住み慣れた地域で気軽にスポーツ・文化活動を楽しめる環境を整えるための地域展開、関連施設等と連携し障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの特色でもあるリハビリテーションスポーツの実施、ハマピックや全国障害者スポーツ大会への取り組みなど、その事業内容は高く評価できました。

また、相談事業では、スポーツ・文化に関する様々な相談に、専門機関等とも連携し幅広く相談に対応していました。

さらに、手話通訳者・要約筆記者派遣事業についても、当日急遽発生した依頼にもほぼ100%対応するなどの職員の努力がうかがえ、高く評価できました。

一方で、建物や設備の維持管理に関する部分では、予算上の制約や施設の老朽化等の問題もあり、十分な対応がされているとは言えない部分もありました。

また、利用料収入の部分でも、広報やPR方法を工夫するなど、会議室等の稼働率の向上に向けたさらなる努力が必要と思われます。必要に応じて、設置者である横浜市とこれまで以上に協議をし、連携を行うことが重要です。

なお、2020年のオリンピック・パラリンピックの東京開催が決定される際には、障害のある競技選手のプレゼンテーションが注目を集めました。今後ますます障害者に対する理解が進むものと期待されており、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの役割も大変重要なものになると考えられます。

今後も、「障害者スポーツ文化センター横浜ラポール」としての本来の機能・役割を十分に果たすために、既存の事業にとらわれず、障害者等のニーズを反映させた事業の実施をはじめ、受付対応から施設の維持管理まで、より質の高いサービス提供を目指し、引き続き努力していただきたいと思います。

今回の評価結果が、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールにおいて、業務改善への取り組みや施設の管理水準、サービスの質の向上、そして、横浜市の指定管理者制度の適正な運用の面で、その一助となることを委員一同願っています。