

横浜市障害者スポーツ文化センター  
「横浜ラポール・ラポール上大岡」  
指定管理者選定評価委員会 評価結果報告書

令和7年3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	横浜市障害者スポーツ文化センターの概要・・・・・・・・	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. 3
7	評価結果・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 4
	(1) 評価結果（委員会評価点）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、平成4年に横浜市障害者スポーツ文化センター横浜ラポールを、令和2年に横浜市障害者スポーツ文化センターラポール上大岡を設置しました。

その管理・運営については、平成18年度から指定管理者制度を導入し、令和4年4月からの第4期（ラポール上大岡については第2期）指定期間については、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の審査の結果、指定管理者として第3期（ラポール上大岡については第1期）指定期間に続き、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、同協議会が指定管理者として管理・運営を行っています。

令和6年度は、指定管理の中間となる3年目にあたり、これまでの指定管理業務の状況について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による評価を行い、その結果を指定期間の残期間における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の指定管理に関する評価を実施しましたので、ここに結果を報告します。

## 2 横浜市障害者スポーツ文化センターの概要

### (1) 横浜市障害者スポーツ文化センター横浜ラポール

- 所在地 : 横浜市港北区鳥山町 1752  
開所日 : 平成4年8月28日  
施設規模 : 敷地面積16,256㎡ 延床面積28,817㎡  
SRC造地上3階地下1階建  
主な設備 : メインアリーナ、サブアリーナ、プール、屋外グラウンド、シアター、ラポールボックス（多目的室）、創作工房、大会議室、小会議室、おもちゃ図書館、聴覚障害者情報提供施設など

### (2) 横浜市障害者スポーツ文化センターラポール上大岡

- 所在地 : 横浜市港南区上大岡西1-6-1  
ゆめおおおかオフィスタワー6階～8階  
開所日 : 令和2年1月10日  
施設規模 : 延床面積2,935㎡  
SRC造地上26階地下3階建（6階～8階の区分所有）  
主な設備 : 体育館、フィットネススタジオ、トレーニング室、地域連携室、創作エリア、多目的室／展示コーナーなど

## 3 指定管理者

- 指定管理者 : 横浜市港北区鳥山町 1770  
社会福祉法人 横浜市リハビリテーション事業団  
理事長 小出 重佳  
指定期間 : 令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

#### 4 委員会 委員

委員長	鈴木 秀雄	学識経験者 (関東学院大学名誉教授)
職務 代理者	内嶋 順一	社会福祉法人横浜市社会福祉協議会 障害者支援センター センター長
委員	音田 園恵	利用者代表：精神障害部門 (NPO 法人横浜市精神障害者家族連合会副理事長)
委員	岸 俊介	利用者代表：スポーツ部門
委員	榊原 志づか	税理士 (東京地方税理士会 公益活動対策部 参事)
委員	下山 郁子	利用者代表：知的障害部門 (横浜市心身障害児者を守る会連盟幹事)
委員	須山 優江	利用者代表：身体障害部門 (横浜市中途失聴・難聴者協会会長)
委員	森田 恵美	利用者代表：文化部門

#### 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すべ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、横浜市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の専門性や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年目にあたる令和6年度に評価を実施することで、この評価結果を残指定期間の業務改善に活かし、より水準の高いセンター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「気付きの視点」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指摘するのみではなく、一定の評価が出来る部分をさらに前進させていただくための「気付きのきっかけ」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を基本とし、障害者スポーツ文化センター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、業務の基準や協定書に基づき実施されているか、また、提案書に記載のあった内容が取り組まれているかといった視点で評価を実施しました。

協定書を満たさない場合は1点、協定書の内容を満たす場合は2点、協定書の内容を満たした上で提案書の内容を満たす場合は3点、それを上回る取組みがなされている場合は4点と項目ごとに4段階の基準を定め、各委員で項目毎に評価を実施し、その平均点を委員会評価点数としました。

## (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、指定管理者による自己評価と委員会による委員会評価を行いました。

### 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付きの機会を持ち、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る自己評価及び参考資料による評価だけでなく、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

第1回 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	
開催日	令和6年10月17日(木)
会場	横浜市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
議事内容	<ul style="list-style-type: none"><li>横浜市障害者スポーツ文化センターの第三者評価について</li><li>委員長及び委員長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></ul>

第2回 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	
開催日	令和7年2月7日(金)
会場	横浜市障害者スポーツ文化センターラポール上大岡 地域連携室
公開・非公開	公開(一部、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>進行について</li><li>評価方法について</li><li>指定管理者による自己評価説明及びヒアリング</li><li>評価の決定について</li><li>評価結果報告書について</li></ul>

## 7 評価結果

### (1) 評価結果（委員会評価点）一覧

別紙「評価結果一覧表」のとおり

### (2) 大項目別評価

#### 「1 指定管理料の執行状況」

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	4	4	4	8	0	0	0
(2) 施設利用料収入実績	4	4	4	8	0	0	0
(3) 経費削減の取組	4	4	4	8	0		

#### 【指定管理者自己評価】

##### (評価の理由)

- 必要な帳票を作成し、経理区分を定め、適正に管理し、精算が必要な項目について適正な精算を行っています。決算内容は高い執行率となっています。
- 稼働率の拡大・利用料の増収に向けて様々な取り組みを行い、令和3年度から令和5年度まで利用流収入実績は年々増加しています。
- 洗面所の自動水栓化、照明のLED化など省エネ設備への更新により光熱水費の削減を図っています。

##### (特筆すべき実績等)

- 外部委託事業は、契約の長期化、契約仕様を同一法人内の他の事業所と併合すること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ています。

##### (改善すべき課題)

- 本来想定される障害者の利用は無料または低額と定められているため、利用料の増収の方法に課題がありますが、予約受付時期を分け、障害者からの予約がない施設は一般利用者にも積極的に貸し出すなどして増収につなげていきます。

## 【委員会評価】

### (評価の理由)

- 資本収支内訳書等から、適正な経理事務が行われていることを確認できた。
- 執行状況内訳を確認したところ、高い執行率となっている。

### (特筆すべき実績等)

- 人件費を除いた経費支出では水道光熱費と業務委託費が突出しているが、令和5年度は前年度より支出金額が減少している。常にコスト意識を持って、改善すべき課題として取り組んでいると評価できる。

### (改善すべき課題)

- 利用料の増収が課題であるが、指定管理者も課題と認識しており、目標設定は適切である。

## 「2 両施設の運営に関する業務」

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			
				4点	3点	2点	1点
2 センターの運営に関する業務							
(1) 職員の配置・確保及び育成	4	4	4	8	0	0	0
(2) 受付・案内業務	4	4	3.6	5	3	0	0
(3) 広報、情報提供	4	4	4	8	0	0	0
(4) 事故防止体制・緊急時の対応等	4	3	3.4	3	5	0	0
(5) 監視・巡回業務	4	4	4	8	0	0	0
(6) 防災への取組	4	4	4	8	0	0	0

### 【指定管理者自己評価】

#### (評価の理由)

- 委託業者も含めた職員を対象に、障害者差別解消法を念頭に障害特性の理解を深める研修を行うほか、手話習得に向けた取組を行っています。
- 施設案内リーフレットをはじめ、施設毎の個人利用・団体利用の「利用の手引き」を利用者に分かりやすいよう、刷新して配布を行っています。また館内案内をリニューアルしてホームページにも掲載したほか、インターネットを活用した予約システムの導入に向け、令和6年度に契約を締結しました。
- 事故対応の内、防止行動では受付看護師を常設させて、健康状態聞き取りによる体調不良者の利用制限や、警備員、職員の定期的な巡回による体調不良者や不審者の発見、利用者向け設備の定期点検等を行い、事故防止を図っています。
- 災害時の施設運営に備えBCPマニュアルを作成し職員研修を行いました。BCPの整備に合わせて災害備蓄品を点検し、障害のある方に配慮した備蓄ができるよう、軽量の保温シートや食べやすい非常食の購入を進めました。

#### (特筆すべき実績等)

- 発声した内容を言葉で表示できるディスプレイを受付周りに設置したり、床に補助点字マットを設置したりと、障害者の利便性向上を図りました。今後も利用者の意見を参考に継続的にサイン等の見直しを実施していきます。
- 施設利用中にパニックや他害行動を起こす方がいるため、対応マニュアルを作成し、事故防止に取り組んでいます。

#### (改善すべき課題)

- 各種SNSアカウントの運用は開始しているものの、事業ごとのアカウントがあるのみで、施設全体の情報を提供できていません。迅速かつ正確な情報提供には、SNSの活用が必要不可欠であるため、今後対応します。

## 【委員会評価】

### (評価の理由)

- 受付職員への研修の実施は評価できるが、単に受付事務にとどまらず「支援する」気持ちを持って障害児者に親身に接してほしい。
- 情報発信サイト「ラポール For Smile」は見やすく整備されている。

### (特筆すべき実績等)

- 障害特性の理解等の研修を、職員だけでなく委託業者も対象に含めて行っているのは高く評価できる。今後も継続してほしい。

### (改善すべき課題)

- 受付業務について、施設の利用予約や種々の申し込みが未だに紙媒体で行われ、電子化されていない。記入が難しい障害特性の方もいることを踏まえれば、このような施設こそいち早くインターフェースの多様化が必要。利用予約の電子化など、利用者の利便性向上に向けた取り組みと行政と指定管理者が連携して進めてほしい。
- 実際に利用した経験だが、利用形態によって受付のパターンが何通りもあり、案内が不十分で混乱したことがある。利用者にわかりやすい対応を重視してほしい。

### 「3 各種事業」

#### ①【横浜ラポール】

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			
				4点	3点	2点	1点
(1) スポーツ・レクリエーション事業							
ア 障害者のためのスポーツ教室、 スポーツ大会等の開催 (ハマピックを除く)	4	3	3.4	3	5	0	0
イ リハビリテーションスポーツ事 業	4	4	4	8	0	0	0
ウ 相談事業	4	3	3.1	1	7	0	0
エ 研究事業	4	4	4	8	0	0	0
(2) 文化事業							
ア 障害者の自主的な文化活動を 促進するための事業	4	4	4	8	0	0	0
イ おもちゃ図書館事業	4	4	4	8	0	0	0
ウ 相談事業	4	3	3.3	2	6	0	0
エ 調査・発掘事業	4	4	3.9	7	1	0	0
(3) 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事業							
ア 横浜市障害者スポーツ大会 （ハマピック）の開催に関すること	4	4	4	8	0	0	0
イ 全国障害者スポーツ大会横浜 選手団派遣に関すること	4	4	4	8	0	0	0
(4) 聴覚障害者情報提供施設に係る事業							
ア 手話通訳者・要約筆記者派遣事 業等	4	4	4	8	0	0	0
イ 聴覚障害者相談事業	4	4	4	8	0	0	0
ウ 普及・啓発事業	4	4	4	8	0	0	0
エ ビデオライブラリー・視聴覚機器 貸出事業	4	4	4	8	0	0	0
オ 手話通訳者・要約筆記者養成事業 への協力	4	4	4	8	0	0	0
カ 聞こえの相談事業	4	4	4	8	0	0	0

## 【指定管理者自己評価】

### (評価の理由)

- 関係団体等と連携して、様々なレベル、障害に合わせた運動プログラムや障害者の社会参加等を促すイベントに参画し、障害の有無を超えてスポーツに触れ、楽しむことができる機会づくりを行いました。
- 創作工房でのプログラムでは、きっかけづくりとして簡単なクラフトづくりをする「簡単アート体験」を開始し、令和4年度には830人だった利用者が、令和5年度には1,609人と定着化してくるようになり、生きがいくりの支援につながっています。
- 横浜ラポールをはじめ、横浜国際プール、ハマボウル等の競技専用施設を会場に加えながら、基準に沿ってハマピックを開催しました。開催にあたっては学校訪問などの普及・振興、各競技団体・横浜市パラスポーツ指導者協議会との連携を行いました。
- 聴覚障害者への手話通訳者派遣や、関係機関と連携して生活上の悩みに対する相談対応を行いました。また、出張講座による普及啓発を積極的に行ったほか、通訳者養成にも多くの面で協力しました。

### (特筆すべき実績等)

- リハビリテーションセンター、特別支援学校、競技団体、等の関係者と連携した取り組みにより、障害特性に配慮した機器の開発からリハビリテーションスポーツプログラムの作成、体験会の提供まで、ワンストップで提供することができました。(開発した電動車いすサッカー用機器は、今後、販売予定)
- 横浜市文化振興財団へ障害者に対するの広報周知およびイベントにおける助言や、神奈川芸術文化財団へK A A Tにおける公演での知的障害・発達障害の方のサポートについての助言など、各文化団体から受けた相談に対応しました。
- 第23回全国障害者スポーツ大会「SAGA2024」において、出場全67選手団の中で、メダル獲得率「第1位」を獲得するとともに、金メダル獲得率においても「第2位」を獲得しました。(独自集計)
- 「聞こえの相談」については、横浜市耳鼻科医会の協力を得て作成した「協力医療機関リスト」を活用し、通い易い医療機関を案内するとともに、適切に医療にかかるためのアドバイスをおこなっています。

### (改善すべき課題)

- 開発した機器やプログラムを定期的に体験いただくための取組を、競技団体や特別支援学校、障害福祉事業所等関係者と連携・協力して行う必要があります。
- 令和6年度より、ラポールシアターが特定天井等工事のため閉鎖となっているため、港南区民文化センターひまわりの郷や吉野町市民プラザを使っている公演をしていますが、障害者が多く使う利用方法については検討していく余地があります。
- 学齢期および身体障害の選手数減少、ニーズの多様化に対応するため、支援学校等と連携し、スポーツに触れる機会づくりと運動部活動への支援が必要です。

## 【委員会評価】

### (評価の理由)

- 全国障害者スポーツ大会の成績は素晴らしいので、今後も目指して行ってほしい。横浜市として、全国トップレベルの成果を出していることを周知するべきだと感じる。
- 聞こえの相談事業における細やかな対応は、当事者の不安を減らすことに貢献していると思われる。

### (特筆すべき実績等)

- 電動車いすサッカー用「フットガード」の開発の取組は高く評価できる。
- 改修工事によりラポールシアターが使用できない中で公演を行うのは準備が大変だったと思うが、よく運営している。
- 芸術作品の展示を行っていることで、実際に個人としても目にする機会が増えていと感じる。次のアーティストが出てくるきっかけになることも期待できる。

### (改善すべき課題)

- 運動プログラムの展開の具合が、競技によってばらつきがあると感じた。
- 特別支援学校・個別支援学級との連携協力体制づくりに加えて、卒業後の障害者へのアプローチにもぜひ取り組んでほしい。基幹相談支援センターだけでなく、各区の障害施設・事業所へのアウトリーチを検討してもらいたい。

## ②【ラポール上大岡】

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			
				4点	3点	2点	1点
3 各種事業 ②【ラポール上大岡】							
(1) 障害者の健康支援プログラムの開催	4	4	4	8	0	0	0
(2) 障害者スポーツに関する情報集約・発信機能	4	3	3.3	2	6	0	0
(3) 創作・表現活動支援プログラムの開発・実施	4	4	3.9	7	1	0	0
(4) 障害者文化活動に関する情報集約・発信機能	4	3	3.3	2	6	0	0

### 【指定管理者自己評価】

#### (評価の理由)

- 競技団体と連携しながら、エアロビック、ヨガ、フラダンス等の健康増進プログラムを実施しました。(令和6年度実績:645回、2,538人)また、リハビリテーションセンターと連携し、障害特性に合わせた個別性の高いプログラムを実施するとともに運動習慣の定着を支援するプログラムを開催しました。(令和6年度実績:1,504回、16,908人)
- 毎月15~20回の創作・表現活動支援プログラムを実施しました。障害特性に応じた多様なプログラムを展開するために、障害状況に配慮した環境作りや、少人数定員での丁寧な対応を行いました。また、利用者がプログラム参加をきっかけに外部の作品展や発表会等に出展・出演する流れを作るべく、外部連携を強化し、繋げ先を増やすことで利用者のモチベーションアップに努めました。
- 地域支援事業で訪問した障害福祉事業所に対してヒアリングを行い、活動内容に関する情報収集に努めました。区社会福祉協議会をとおして、地域作業所連絡会・障害者団体連絡会・自立支援協議会との連携を図り、それぞれの広報媒体を利用して、相互の情報発信に取り組みました。

#### (特筆すべき実績等)

- オフィスビル内の施設なので、高温になるものを長時間使用することが出来ない中で、陶芸の陶土を特殊なものにし、オープンで出来る陶芸教室を展開して好評を得ています。オープン陶芸で興味を持たれた方には、自由に作る広場の時間や、また本格的な陶芸を始めたい方には横浜ラポールの陶芸教室、陶芸センター等で開催している陶芸教室の情報を提供しています。

#### (改善すべき課題)

- 市内で特筆する活動や市内各団体のイベント情報などの情報が現状あまり収集出来ていません。今後は情報発信サイト「ラポール For Smile」等の媒体を用いて情報発信し、障害のある方の参加の促進に繋げるような広報を目指します。

## 【委員会評価】

### (評価の理由)

- 創作活動のプログラムが子ども中心になっていると感じる。大人の障害者にも参加の機会を確保するような運営が求められる。
- 情報の集約・発信については、ラポールだけでなく、行政も関係機関もさらなる工夫が必要である。その中でのラポールのリーダーシップが求められる。

### (特筆すべき実績等)

- 利用したことがあるが、指導者があたたかく指導しており、スタッフと連携も取れていると感じた。

### (改善すべき課題)

- ホームページのほかに横浜ラポールにはXやインスタグラムがあることを初めて知った。せっかく企画などを行っているのだから、ラポール上大岡でも広報にも力を入れてほしい。

### ③【両施設共通事業】

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			
				4点	3点	2点	1点
3 各種事業 ③【両施設共通事業】							
(1) 障害者スポーツ支援者・指導者の育成及び活用	4	4	3.9	7	1	0	0
(2) 地域展開・連携事業（スポーツ）	4	4	3.9	7	1	0	0
(3) 障害者文化活動支援者の育成及び活用	4	3	3.4	3	5	0	0
(4) 地域展開・連携事業（文化活動）	4	4	4	8	0	0	0

### 【指定管理者自己評価】

#### (評価の理由)

- 初級パラスポーツ指導員養成講習会の実施回数を年2回に改め、より多くの指導者を育成しました。さらに、資格取得後にパラスポーツの普及・振興に関する知見を深める「スキルアップ講習会（新規）」を、令和5年度に横浜市パラスポーツ指導者協議会の登録者を対象に5回実施しました。
- 両施設で担当エリアを設定し、依頼人のニーズ・地域の特性に応じた支援を、区の福祉保健センターや横浜市スポーツ協会等と連携して行うとともに、市域で極端な隔たりが出ないように地域展開に取り組みました。

#### (特筆すべき実績等)

- 支援者・指導者育成の取り組みは、開催回数を22回とし、延べ534人の方にご参加いただきました。一方、活躍の場の提供については、「競技種目・集団に対する支援・指導機会は新横浜」、「健康づくり・少集団への支援・指導機会は上大岡」を中心に行い、令和5年度は、両施設で約1200回の機会を提供（延べ約13,000人が参加）しました。
- 障害者アーティストの作品をJA横浜の5か所の支店で巡回展示し、障害者アートに対して啓発できる機会を拡充しています。他にも市内の公共施設ではなく民間の施設を利用し、障害者の作品展を実施しています。（横浜駅ビル、横浜市東部病院、café ツムギ、港北東急S. C. など）

#### (改善すべき課題)

- 一部、支援回数が少ない地域があります。また、導入支援については一定の広がりが見られますが、活動定着を支援する取り組みが今後必要になると考えています。
- 開館当時からボランティア活動していただいている方も多くいることから、ボランティアの高齢化が課題となっています。学生等にも周知をかけるようにし、若者に興味を持っていただけるような働きかけを積極的に行っていきたいと思えます。

## 【委員会評価】

### (評価の理由)

○指導者や支援者の「養成」と「育成」は明確に区別して取り組む必要がある。

### (特筆すべき実績等)

○市役所などに加え、商業施設でも芸術作品の展示を行っている点が評価できる。

### (改善すべき課題)

○ボランティアの高齢化が課題に挙げられているが、ボランティアが参加するプログラムが平日日中の時間帯に行われていることが理由かもしれない。

#### 「4 両施設の維持管理に関する業務」

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			
				4点	3点	2点	1点
4 両施設の維持管理に関する業務							
(1) 建築物・設備機器保守管理業務	4	4	3.9	7	1	0	0
(2) 清掃・環境衛生管理業務	4	4	4	8	0	0	0
(3) 備品の管理業務	2	2	2			8	0
(4) 保安警備業務	4	4	4	8	0	0	0
(5) プール管理業務(横浜ラポールのみ)	4	4	4	8	0	0	0

#### 【指定管理者自己評価】

##### (評価の理由)

- 保守管理計画に基づき、関係法規を遵守し、実施し、設備の維持を図っています。建物については日常の巡視点検に加え、風雨の際の見回り等により、建物の状態把握を行っています。設備・建物とも異常があれば速やかに市に報告・相談し、出来る限り早期の対応を図り、安全かつ安心して利用できる施設の実現を図っています。
- 館内の清掃については、法定の清掃の他、日常清掃・定期清掃において美観と衛生維持を図っています。また、感染症拡大防止を図るため、公共スペースのイス・テーブル類は消毒し、安全かつ快適な施設の実現を図っています。流行期には委託業者と話し合いながらロッカー消毒などの作業を加える等対策に努めました。
- プールの水質維持は年2回専門業者による、ろ過装置の点検と月1回水質検査を行っており、検査結果は良好です。また、監視マニュアルを日本赤十字社の監修の下に改善し、利用者の様々な場面を想定した救助訓練を行っています。

##### (特筆すべき実績等)

- 協定書の回数を上回る巡回を行うとともに、積雪の際、早朝から駐車場入口や誘導ブロックの除雪作業を行うなど、利用者の安全に努めています。
- プール監視従事者は日本赤十字社救急救命講習を受講、プール監視責任者はプール衛生管理者資格を取得し、安全と水質の管理の充実に努めています。

##### (改善すべき課題)

- 建物・設備とも劣化箇所が増加しており、今後も安全な施設提供していくためには保安管理費用の増加が必要と思われ、予算措置が必要となります。こうした中、令和6年度に備品等更新のため積立金を取り崩し、貸出施設の音響設備の更新を図ります。

## 【委員会評価】

### (評価の理由)

- 令和6年度予算を見ると、修繕費、保守費、固定資産の支出が増加している一方で、光熱水費支出は減少しており、改善すべき課題と実績が予算で示されている。
- 有人警備・定期巡回は利用者に安心感を与えている。警備員も皆、利用者に丁寧に接していると感じる。

### (特筆すべき実績等)

- 実際にラポールはいつも清掃が行き届いており、高く評価できる。

### (改善すべき課題)

- テニスコートの照明が以前から一部故障したままで、なかなか修理されない。このような設備の老朽化は指定管理者も課題と認識しているが、予算の確保などを横浜市と連携して行っていく必要があると感じている。

「5 その他の業務及びサービスの質の向上」

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			
				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			8	0
(2) モニタリング・自己評価の実施	2	2	2			8	0
(3) 運営委員会の実施	2	2	2			8	0
(4) 苦情等受付業務	4	3	3.4	3	5	0	0
(5) 個人情報保護	4	3	3.4	3	5	0	0
(6) 利用率・稼働率	4	4	4	8	0		
(7) コロナ禍以降（5類移行後含む）の利用者安全確保及び利用者数回復の取組	4	3	3.5	4	4		

【指定管理者自己評価】

(評価の理由)

- 毎年度、利用者満足度調査を実施しており、それにより得られた結果をもとに、定期的に施設の管理運営に対する自己評価を行っています。結果については事業報告書にまとめ横浜市に提出するとともに、点字版を作成し、窓口での閲覧できるようにし、市視覚障害者福祉協会への周知も行っています。
- 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。
- 「社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団の保有する個人情報の保護に関する規程」に則り、職員全体研修の中で個人情報保護についての研修を行うほか、ミーティング等の機会でも個人情報の取り扱いについて注意喚起を行っています。
- 貸切施設の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（貸し切り施設の時間延長や温暖化対策等）を行いました。令和4年度の利用人数は令和3年度比 35.2%増の 247,550 人、令和5年度の利用人数は令和3年度比 63.2%増の 298,616 人となりました。
- コロナ禍には、各施設やロッカーの抗ウイルス・抗菌コートの実施や通気性の悪い施設に Co2 濃度センサーと空気清浄機を設置し、職員による巡回も強化しました。5類移行後も重篤化リスクのある利用者に配慮して上記を段階的に継続し、感染防止の注意喚起と職員のマスク着用や手洗いの励行は継続しています。施設利用人数を段階的に緩和し現在は安全配慮できる利用定員数で運営しています。

### **(特筆すべき実績等)**

- 事業ごと（イベント、教室等）にアンケートを実施し、今後の事業実施の参考にしております。また各階に投書箱を設置し、幅広く利用者の方からご意見をいただいているほか、メールでのご意見も受け付けております。
- 利用人数緩和に合わせて、条例に基づく障害者の安全利用が行なわれるように、障害者専用時間や、貸切利用と個人利用のバランスを調整しました。合わせて健全者利用者には障害理解を促す冊子を配布する等、障害理解の促進にも取り組みました。

### **(改善すべき課題)**

- ホームページ上でのお問い合わせフォーム等、より利用しやすい環境の構築について、継続的に検討を行っていきます。
- 平日夜間の貸切施設の稼働率向上が課題となっています。

## **【委員会評価】**

### **(評価の理由)**

- 苦情対応について、提出された記録資料からはよく対応されていると感じるし、実際に対応されている様子を見たこともあるが、意見を傾聴する姿勢が出来ていると感じた。

### **(特筆すべき実績等)**

- コロナ禍を乗り越えて運営されてきたことは高く評価したい。

### **(改善すべき課題)**

- 個人情報の保護の取組について自己評価が「3」だが、「4」を付けられるくらい徹底して取り組むべきである。
- コロナ禍の利用者安全確保及び利用者数回復の取組についても、自己評価が「3」だが「4」と言える取り組みを求めたい。

### (3) 総合講評

- 清掃も行き届いているし、職員もとても丁寧で素晴らしい取り組みを行っていると感じている。一方で、地域に目を向けてみると、ラポールがまだ十分に知られていないと感じる。せつかく様々なことに力を入れて取り組んでいるのだから広報に力を入れてほしい。
- 自身が利用していた際、隣の方がフィットネスマシーンから転落してしまったことがあった。その際、職員の対応が迅速かつ丁寧であり、転落された方のケアだけでなく、隣にいた私に対しても、パニックになっていないか気にかけてくれた。連携行動が良くできていると感じたが、指定管理者の自己評価は「3」ということで、さらに上を目指してもらえるものと期待している。
- 自己評価は「4」が多かったが、光熱費削減の取組などを見ても、たしかにしっかりと取り組んでいる。情報発信などが「3」になっているが、課題があると指定管理者が認識しているということだろう。今後、情報の集約・発信に期待している。
- ソフト面は非常に多岐にわたって、充実した取り組みを行っている。一方で、ハードの維持については、老朽化に伴い、対応が必要になる部分が増えてくる。対応については、行政も一丸となって進めてほしい。
- 評価項目の中に、「1（2）利用料増収に向けて具体策を講じているか」とあるが、本施設は、障害者優先利用施設であり、障害のある方は、料金減免となっている。指定管理者からは、施設の空きを障害者団体以外へも周知し、利用料収入増につなげていくとあったが、障害者団体以外の利用が増えてしまって障害のある方が利用しにくくなってしまえば、望ましいことではないので、評価方法についても、今後検討していく必要があると考える。
- 全国障害者スポーツ大会の成績がトップなのは素晴らしい。ぜひ継続してほしい。受付についても、視覚や聴覚の障害のある方向けの設備が整ってきている。一方、設備の老朽化が見られる部分もあるので、改修も計画的に行ってほしい。相談支援を行っているということだが、どういった相談ができるのか当事者に伝わるよう、分類ごとに整理して共有してほしい。
- スポーツ・レクリエーションという言葉はスポーツ基本法第24条の条文にもあり、「スポーツとして行われるレクリエーション活動」の普及奨励を意図しており、スポーツには「する、見る、支える」という要素があり、この理念も念頭に置いて取り組む必要がある。市民に対してラポールの活動のPRが必要である。市のバックアップが必要だが、そのうえで指定管理者が中心となって、広報や普及啓発に取り組むべきである。
- 横浜にラポールという障害のある方のスポーツ・文化の拠点となる場があることは素晴らしいと感じている。ラポールに来ることで、さまざまな障害のある方や支援者が交流するきっかけにもなるし、相談支援も行っている。拠点があることで地域への発信にもつながっていくだろう。

以上

<別紙> 「評価結果一覧表」

横浜市障害者スポーツ文化センター 評価項目一覧表

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

評価項目・評価の観点	採点					
	指定管理者 の自己評価	委員の 平均点 (小数点第2 位四捨五入)	各評価を付けた委員数(人)			
			4点	3点	2点	1点
【採点の考え方】 1…基本協定書等に定められたとおりにできていない 2…基本協定書等に定められたとおりにできている 3…2かつ提案書どおりにできている 4…実績等が3を上回っている						
<b>1 指定管理料の執行状況</b>						
(1)指定管理料の執行状況	4	4	8	0	0	0
(2)施設利用料収入実績	4	4	8	0	0	0
(3)経費削減の取組み	4	4	8	0		
<b>2 両施設の運営に関する業務</b>						
(1)職員の配置・確保及び育成	4	4	8	0	0	0
(2)受付・案内業務	4	3.6	5	3	0	0
(3)広報、情報提供	4	4	8	0	0	0
(4)事故防止体制・緊急時の対応等	3	3.4	3	5	0	0
(5)監視・巡回業務	4	4	8	0	0	0
(6)防災への取組	4	4	8	0	0	0
<b>3 各種事業</b>						
<b>①【横浜ラポール】</b>						
<b>(1)スポーツ・レクリエーション事業</b>						
ア 障害者のためのスポーツ教室、 スポーツ大会等の開催(ハマピックを除く)	3	3.4	3	5	0	0
イ リハビリテーションスポーツ事業	4	4	8	0	0	0
ウ 相談事業	3	3.1	1	7	0	0
エ 研究事業	4	4	8	0	0	0
<b>(2)文化事業</b>						
ア 障害者の自主的な文化活動を促進するための事業	4	4	8	0	0	0
イ おもちゃ図書館事業	4	4	8	0	0	0
ウ 相談事業	3	3.3	2	6	0	0
エ 調査・発掘事業	4	3.9	7	1	0	0
<b>(3)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事業</b>						
ア 横浜市障害者スポーツ大会(ハマピック)の 開催に関すること	4	4	8	0	0	0
イ 全国障害者スポーツ大会横浜市選手団派遣に 関すること	4	4	8	0	0	0

横浜市障害者スポーツ文化センター 評価項目一覧表

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

評価項目・評価の観点	採点					
	指定管理者 の自己評価	委員の 平均点 (小数点第2 位四捨五入)	各評価を付けた委員数(人)			
			4点	3点	2点	1点
【採点の考え方】 1…基本協定書等に定められたとおりでない 2…基本協定書等に定められたとおりになっている 3…2かつ提案書どおりになっている 4…実績等が3を上回っている						
<b>3 各種事業</b>						
(4)聴覚障害者情報提供施設に係る事業						
ア 手話通訳者・要約筆記者派遣事業等	4	4	8	0	0	0
イ 聴覚障害者相談事業	4	4	8	0	0	0
ウ 普及・啓発事業	4	4	8	0	0	0
エ ビデオライブラリー・視聴覚機器貸出事業	4	4	8	0	0	0
オ 手話通訳者・要約筆記者養成事業への協力	4	4	8	0	0	0
カ 聞こえの相談事業	4	4	8	0	0	0
<b>②【ラポール上大岡】</b>						
(1)障害者の健康支援プログラムの開催	4	4	8	0	0	0
(2)障害者スポーツに関する情報集約・発信機能	3	3.3	2	6	0	0
(3)創作・表現活動支援プログラムの開発・実施	4	3.9	7	1	0	0
(4)障害者文化活動に関する情報集約・発信機能	3	3.3	2	6	0	0
<b>③【両施設共通事業】</b>						
(1)障害者スポーツ支援者・指導者の育成及び活用	4	3.9	7	1	0	0
(2)地域展開・連携事業(スポーツ)	4	3.9	7	1	0	0
(3)障害者文化活動支援者の育成及び活用	3	3.4	3	5	0	0
(4)地域展開・連携事業(文化活動)	4	4	8	0	0	0
<b>4 両施設の維持管理に関する業務</b>						
(1)建築物・設備機器保守管理業務	4	3.9	7	1	0	0
(2)清掃・環境衛生管理業務	4	4	8	0	0	0
(3)備品の管理業務	2	2	/	/	8	0
(4)保安警備業務	4	4	8	0	0	0
(5)プール管理業務(横浜ラポールのみ)	4	4	8	0	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	/	/	8	0
(2)モニタリング・自己評価の実施	2	2	/	/	8	0
(3)運営委員会の実施	2	2	/	/	8	0
(4)苦情等受付業務	3	3.4	3	5	0	0
(5)個人情報保護	3	3.4	3	5	0	0
(6)利用率・稼働率	4	4	8	0	/	/
(7)コロナ禍以降(5類移行後含む)の利用者安全確保及び利用者数回復の取組	3	3.5	4	4	/	/