

障害者スポーツ文化センター横浜ラポール
指定管理に関する評価結果報告書

平成21年3月

障害者スポーツ文化センター横浜ラポール指定管理者
第三者評価委員会

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	評価委員会 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	評価委員会の経過	P. 4
7	評価結果	P. 5
	(1) 評価結果一覧表	
	(2) 大項目別講評	
	(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、同事業団が指定管理者として管理・運営を行っています。

指定管理の中間となる3年目にあたり、平成19年度の指定管理業務の状況について、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、平成20年12月に障害者スポーツ文化センター横浜ラポール指定管理者第三者評価委員会が設置されました。

本評価委員会では、横浜市の方針を受けて障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの指定管理に関する評価を実施し、このたび評価が終了しましたので、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

竣工日 : 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 岸本 孝男

指定期間 : 平成18年7月1日から平成23年3月31日まで

4 評価委員会 委員

委員長	鈴木 秀雄	関東学院大学教授
委員長代行	田中 信行	日本体育大学准教授
委員	川井 節夫	利用者代表
委員	杉内 周作	利用者代表
委員	中戸 勝美	利用者代表
委員	沼尾 雅徳	弁護士
委員	広田 和子	利用者代表
委員	山口 昇	税理士

※ 利用者代表は、障害者の方が就任しました。

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ついて、第三者評価を実施することとなっており、高い専門性を有する施設の評価について、外部有識者で構成された評価委員会が評価する際の評価基準等が「指定管理者第三者評価制度評価マニュアル」（以下、「第三者評価マニュアル」という。）として市行政運営調整局共創推進課から示されています。

本評価委員会では、このマニュアルを一部参考にするとともに、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独自に評価を行いました。

(1) 評価の目的

本評価委員会では、指定期間の中間となる3年目にあたる平成20年度に実施する評価により、その評価結果が残りの指定期間の業務改善に活かされ、今後、より一層水準の高いセンターの管理運営につながることを目的に、評価を行いました。

(2) 評価の対象

本評価の対象は、「社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団」が行う事業のうち、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの指定管理者として行っている業務に関する部分です。

(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

指定管理者選定時の提案書、指定管理者と市との協定書の内容、平成19年度の事業計画書を基本とし、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

平成19年度の業務が提案書、協定書に基づいて実施されているか、平成19年度事業計画書どおり実施され、目標が達成されているかどうかという視点で、評価項目ごとに具体的な内容の達成状況・実績等を確認、指定管理者からの業務概要及びヒアリングを行いました。

上記の確認作業等の結果を踏まえて、各委員で項目毎に3・2・1の3段階（一部、3又は1）で評価を実施し、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、指定管理者がその評価シートに記入した自己評価を評価の基礎資料とするとともに、事業報告書やヒアリングの状況、現場視察による確認等を踏まえて、実際の業務の確認を行い、評価しました。

ア 自己評価に基づく評価

本評価を行うにあたり、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 提出資料、ヒアリング等に基づく評価

ヒアリングや現場視察では、評価項目に沿って自己評価等の基礎資料に関する確認を行うとともに、書類等の確認だけでは難しい、職員の対応や設備の状態等について第三者の視点で確認を行いました。

6 評価委員会の経過

第1回第三者評価委員会	
開催日	平成20年12月6日(土)
会場	横浜市総合リハビリテーションセンター4階会議室
公開・非公開	公開
議事内容	<ul style="list-style-type: none">・委員長及び委員長代行の選出・委員会の趣旨について・会議の公開について・情報公開について・評価について・今後の日程について・施設の視察
第2回第三者評価委員会	
開催日	平成21年3月1日(日)
会場	障害者スポーツ文化センター横浜ラポール2階応接室
公開・非公開	公開。ただし審議に関わる部分は除く。
議事内容	<ul style="list-style-type: none">・会議の公開について・業務及び自己評価の説明・ヒアリング・評価決定・今後の日程について

7 評価結果

(1) 評価結果

評価項目別	規定最高 点	配点	自己評価	委員会 評価	委員会 小計
1 指定管理料の執行状況					
(1)指定管理料の執行状況	12	3	3	3	10.63 /12
(2)収支決算状況		3	2	2.75	
(3)施設利用料収入実績		3	2	2	
(4)経費削減の取組		3	3	2.88	
2 センターの運営に関する業務					
(1)開館状況	33	3	3	3	31.88 /33
(2)職員の雇用		3	3	3	
(3)受付業務		3	3	3	
(4)案内業務		3	3	2.88	
(5)広報、情報提供		3	3	2.88	
(6)急病・緊急時の対応		3	3	3	
(7)監視・巡回業務		3	3	3	
(8)プール水質等管理業務		3	3	3	
(9)備品管理及び貸出業務		3	2	2.13	
(10)駐車場管理業務		3	3	3	
(11)バス運行業務		3	3	3	
3 各種事業					
(1)スポーツ・文化レクリエーション事業	30	3	3	3	29.50 /30
(2)リハビリテーション・スポーツ事業		3	3	3	
(3)スポーツ・レクリエーション事業		3	3	3	
(4)人材育成事業		3	3	3	
(5)文化事業		3	3	3	
(6)地域支援事業		3	3	3	
(7)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		6	6	5.75	
(8)聴覚障害者情報提供施設に係る事業		6	6	5.75	

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	21	3	2	2.38	20 /21
(2)設備機器管理業務		3	3	2.88	
(3)清掃業務		3	3	2.88	
(4)防災業務		3	3	2.88	
(5)外構・植栽管理業務		3	3	3	
(6)環境衛生管理業務		3	3	3	
(7)廃棄物処理業務		3	3	3	
5 その他の業務及びサービスの質の向上					
(1)事業計画書、収支予算書及び利用実績報告書の作成	30	3	3	3	28.63 /30
(2)モニタリングの実施		3	3	2.75	
(3)運営委員会の実施		3	3	2.75	
(4)特別避難場所の指定業務		3	3	3	
(5)施設の目的の達成度		3	3	2.88	
(6)障害者への対応（マナー）		3	3	3	
(7)人権擁護		3	3	2.88	
(8)利用率・稼働率		3	3	2.75	
(9)障害者等の利用		3	3	2.88	
(10)苦情・問い合わせ対応		3	3	2.75	
合計		126	122	120.63	

(2) 大項目別評価・講評

ア 「1 指定管理料の執行状況」

【評価】

当センターの平成 19 年度の収支実績については、削減努力によって当初予算より下回る支出額となり、経営に十分努力が見られます。

【提案】

今後は、障害者の利用が少ない夜間帯に一般利用者の利用促進を図るなど、利用料の可能な限りの増収を検討ください。

評価項目	配点	自己 評価	各委員評価								委員会 評価
			A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	F 委員	G 委員	H 委員	
1 指定管理料の執行状況											
(1)指定管理料の執行状況	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(2)収支決算状況	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2.75
(3)施設利用料収入実績	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
(4)経費削減の取組	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2.88

イ 「2 センターの運営に関する業務」

【評価】

職員の雇用については、業務に従事するほとんどの職員が必要な資格を取得しており、また業務に応じた各種資格も取得していることは評価できます。

館内放送は、緊急対応も含めて聴覚障害者への一定の配慮が伺えます。また、プールの水質管理も十分評価ができます。

【提案】

広報については、ホームページの表示の工夫や市民への幅広い広報が望まれます。

評価項目	配点	自己評価	各委員評価								委員会評価	
			A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	F 委員	G 委員	H 委員		
2 センターの運営に関する業務												
(1)開館状況	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(2)職員の雇用	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(3)受付業務	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(4)案内業務	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2.88	
(5)広報、情報提供	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2.88	
(6)急病・緊急時の対応	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
(7)監視・巡回業務	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
(8)プール水質等管理業務	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
(9)備品管理及び貸出業務	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2.13	
(10)駐車場管理業務	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
(11)バス運行業務	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

ウ 「3 各種事業」

【評価】

職員がパラリンピック日本代表コーチとして選出されるなど、スポーツ支援職員の潜在能力は高く、障害者スポーツの指導をとおして重ねたノウハウを、障害者スポーツ界にいかしている点は大いに評価できます。また、全国障害者スポーツ大会において毎年好成績を得ていること、成績以外にもハマピックから全国大会出場まで一貫した選手への配慮がみられる点も素晴らしいと思います。

【提案】

スポーツ事業での語句等の使用には、市民へのわかりやすさにも配慮されています。加えて、先駆的に障害者スポーツ界をリードするような質の高い考え方を求められても良いのではないのでしょうか。また、大分の車いすマラソンなどのように、福祉施設など関係分野と連携しながら、障害者スポーツについては「横浜からの発信による“全国へ向けての啓発”」をすすめるなど、独自の事業を行うことも可能ではないのでしょうか。聴覚障害者相談支援事業については、一層、専門性の高い相談への対応を期待しています。

評価項目	配点	自己評価	各委員評価								委員会評価
			A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	F 委員	G 委員	H 委員	
3 各種事業											
(1)スポーツ・文化レクリエーション事業	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(2)リハビリテーション・スポーツ事業	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(3)スポーツ・レクリエーション事業	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(4)人材育成事業	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(5)文化事業	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(6)地域支援事業	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(7)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	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	5.75
(8)聴覚障害者情報提供施設に係る事業	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	5.75

エ 「4 センターの維持管理に関する業務」

【評価】

可能な限り円滑な運営が出来るよう市との連携について努力がされており、施設の安全を確保するレベルに達していると考えます。

一部、例えば清掃について、基本的には行き届いた管理がされていますが、ゴミの分別収集（ペットボトルのキャップとラベルの分別など）を一層努力してほしいと思います。

また、施設竣工から年数を経ているためか、一部付帯施設（例えば磁気ループなど）が時々、機能発揮出来ないことがありますので、定期点検の際は、配慮をお願いいたします。

【提案】

障害者利用施設の防災対策として、緊急時（震災など）に利用者が取るべき行動などを分かりやすく説明した方が良いように考えます。

また、障害者の雇用促進の観点から、施設の障害者の雇用状況を示すことも検討してみてください。

評価項目	配点	自己評価	各委員評価								委員会評価
			A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	F 委員	G 委員	H 委員	
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	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2.38
(2)設備機器管理業務	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2.88
(3)清掃業務	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.88
(4)防災業務	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2.88
(5)外構・植栽管理業務	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(6)環境衛生管理業務	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(7)廃棄物処理業務	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

オ 「5 その他の業務及びサービスの質の向上」

【評価】

横浜市リハビリテーションセンターとの相互補完関係により、リハビリテーションが形骸化することなく行われている点は評価できます。

モニタリングについては、アンケートの取り方に課題があったとはいえ、「創作工房スタッフの対応に満足である」という回答が半分に達していないのは問題かと考えます。

モニタリングの実施など、利用者意見について、全般的に「障害者団体」とだけ意見交換をしている印象を受けました。

なお、募集要項に条件として書かれているにもかかわらず、特別避難場所として指定されていませんでした。

【提案】

サービスの質の向上策のひとつとして、「障害者団体」だけでなく、個人で利用している方達との意見交換の場を検討してください。

なお、募集要項にある「特別避難場所」としての指定、機能、役割については、横浜市と相談の上、港北区役所と検討も必要だと思われます。

また、高齢者割引を行うことで、収入増、介護予防、障害者と高齢者の相互理解と支援関係につながると考えます。

評価項目	配点	自己評価	各委員評価								委員会評価
			A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	F 委員	G 委員	H 委員	
5 その他の業務及びサービスの質の向上											
(1)事業計画書、収支予算書及び利用実績報告書の作成	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(2)モニタリングの実施	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.75
(3)運営委員会の実施	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.75
(4)特別避難場所の指定業務	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(5)施設の目的の達成度	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2.88
(6)障害者への対応（マナー）	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
(7)人権擁護	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2.88
(8)利用率・稼働率	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2.75
(9)障害者等の利用	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2.88
(10)苦情・問い合わせ対応	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.75

(3) 総合講評

【評価】

今回の評価では、指定管理者制度を導入して初めての第三者評価であったため、評価の手法や項目をはじめ、評価委員会としても工夫を重ねながらの評価でした。

本施設は、特に障害者のスポーツ、レクリエーション施設として先駆的な役割を果たし、成果を残していることが確認できました。

一方で、文化活動施設、障害者利用施設、災害時の市民利用施設としては努力すべき点もあるといえます。

【提案】

指定管理者制度は、多様な市民の要望等に対してより具体的に、そして効果的、効率的に対応するためのものであり、公の施設を民に移し、経費が軽減されただけで、市民サービスへの向上につながらなければ、本末転倒ということになりかねません。

予算上の制約や施設の老朽化など、指定管理者としてはいかんともしがたい点も多々あることとは思いますが、今までどおり横浜市との連携に十分努力していただいた上で、より高いサービス提供を目指してくださることを期待しています。

障害者スポーツ文化センター横浜ラポールについて、業務改善への取り組みや管理水準、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、今回の評価結果がその一助となることを評価委員一同願っています。