

施設の平等・公平な利用の確保



私たち指定管理者は、公の施設である鶴見スポーツセンターの利用について、法的にも実際にお客様が利用される際にも、平等性・公平性を確保しなければなりません。

私たちは、関係法令遵守による平等利用の確保はもちろん、ユニバーサルデザインのもと、年齢や性別、ハンディキャップ、国籍等による使いにくさを排除し、運営します。

(1) 公共性・公平性に基づいた利用の確保

ア 平等利用を堅持する体制 ～トラブル0への取組～

公共施設の平等性・公平性を確保するために、**全てのスタッフが鶴見スポーツセンターの設置目的や関連諸規定を理解し、役割とその責任を認識できる体制**を次のように整えます。

公共性・公平性保持に関する条例理解の取組

「地方自治法第 244 条第 2 項及び第 3 項(※)」では、信条、性別、社会的身分、年齢等による合理的な理由なき公共施設の利用制限を禁じています。私たちは、この「地方自治法」をはじめ、「横浜市スポーツ施設条例及び同施行規則」、「横浜市市民活動推進条例」の正しい解釈のために、研修や職場での実務研修(OJT)による理解の徹底を図り、利用許可や調整方法に平等性を確保します。

※地方自治法

第 244 条第 2 項

「普通地方公共団体(次条第 3 項に規程する指定管理者を含む。次項において同じ。)は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。」

第 244 条第 3 項

「普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて不当な差別的取扱いをしてはならない。」

貸切利用における一般利用の受付

貸切の一般利用は、「横浜市市民利用施設予約システム」による公正な抽選と空き枠の先着受付により決定します。当館受付や当館ホームページ等で、初めての方にもわかりやすいご案内をするとともに、空き状況を館内掲示やホームページなどで毎日掲出し、利用促進に取り組みます。

貸切利用における優先利用手順

優先利用は、利用前年度の「横浜市屋内スポーツ施設優先利用調整会議」にて決まった後、当団体『優先利用に関する事務取扱要領』に基づき、当該団体と事前調整を行います。

「横浜市市民活動推進条例第 12 条および同施行規則第 3 条」に示される申請理由や必要な書類に漏れがないよう、適正に対応します。

団体との事前調整

● 定期教室の優先利用

定期教室の開催日程は、原則、鶴見スポーツセンター業務の基準の範囲内とします。室場や開催時間は、稼働率の低い時間帯の有効活用とのバランスをとり、団体利用への影響を最小限にして設計します。

■ 人権尊重の取組

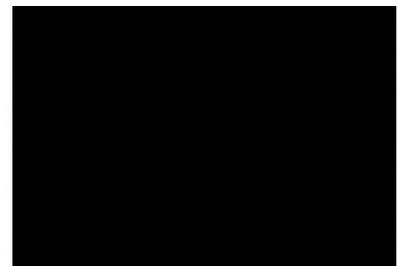
鶴見スポーツセンター所長を人権啓発推進者として位置づけ、**全スタッフ対象の人権研修（年1回）**を実施します。また、『横浜市障害者差別解消の推進に関する取組指針』を踏まえ、障害者差別解消法の目的「障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しあいながら共生する社会の実現」を目指し、多様なお客様にぬくもりある接遇を徹底します。



全職員対象の人権研修

■ 「公共サービス従事者」の心構えを徹底する全員研修

内閣府『公共サービス窓口配慮マニュアル』を用いた公共サービス従事者研修を全スタッフに毎年行っています。また、公益財団法人である私たちは、横浜市政策局主催の指定管理者セミナーに参加するなど、サービスの公平性を保つ取組を積極的に行います。協力会社や外部講師にも、年度当初に研修を実施し、理解を徹底します。



所長が講師となり研修します

■ 不正な利用を許さない！ 迷惑利用・反社会的組織への取組

横浜市スポーツ施設条例第12条は「他の入館者に迷惑をかけ、又は迷惑をかけるおそれがあるとき。」に入館の制限を定めています。私たちは、施設の平等・公平な利用の確保、そしてお客様と従業員の安全のために、反社会的組織への対応研修を行っています。

また、神奈川県暴力追放推進センターの賛助会員となり、「暴力団追放ステッカー」の掲示や対策研修の協力を仰ぎ、反社会的組織を抑止します。



暴力団対策研修テキスト
(協力:暴力追放推進センター)

イ あらゆる区民にやさしい施設を目指して（多様なお客様への配慮）

鶴見区は**老年人口比率 21%を超える超高齢社会**となりました。障害者手帳の発行数も増加する中、市民の平等な施設利用を確保するために、年齢や性別、障がい、国籍などの参加障壁なく、安心して利用できる施設にします。

■ 私たちは横浜市子育て家庭応援事業「ハマハグ」認定施設です！

「ハマハグ」は、横浜の「ハマ」と「ハグ (hug)」で子どもたちが温かく見守られて育ててほしいという愛称で、横浜市が推進する子育て家庭応援事業です。鶴見スポーツセンターはいち早くハマハグスポットとして登録しています。

【ハママグ認定施設としてのサービス】



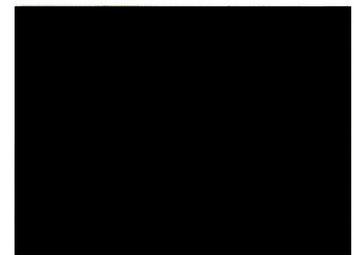
入口にステッカー掲示



スマホ情報アプリで情報発信

■ 高齢者が元気で居続けられるために

鶴見スポーツセンターが高齢者の健康増進の場として不足がないよう、休憩用のいすや手すり設置等、ハード面に配慮します。また、スポーツセンターが高齢者の継続的な運動・仲間づくりのために、シニア向けの健康教室を週 9 コマ開催します



高齢者教室

● 『濱ともカード優待 Day』(優待施設利用促進事業)

優待施設利用促進事業「濱ともカード」(横浜市健康福祉局)は、カードを持つ市民が生き生きとした日々を過ごすことを目的とした優待サービスです。私たちはこの事業に参画し、毎月 5 日・15 日は、65 歳以上のカード持参の方に、トレーニング室を 100 円割引でご利用いただくサービスを引き続き実施します。



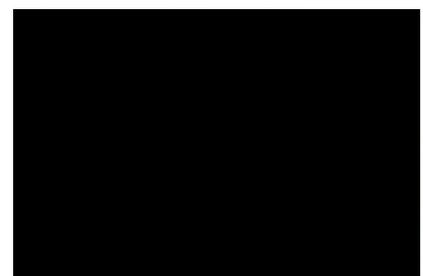
看板で優待 Day をお知らせ

■ 鶴見スポーツセンター濱ともカードご利用実績

利用実績	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
件数(件)	291	357	352	334

● シニアに人気! 『ひばりエクササイズ』プログラム

横浜出身のエンターティナー美空ひばりさんの歌「愛、燦々」や「お祭りマンボ」にフィットネスダンスとして振り付けられた当団体で人気のプログラム『ひばりエクササイズ』を教室事業や、地域での派遣指導プログラムとして展開しています。



シニアに大人気「ひばりエクササイズ」(参考;栄スポーツセンターでの様子)

■ バリアフリー・ユニバーサルデザインを踏まえたサービス提供

私たちは、どなたにとっても使いやすい施設となるよう、第3期指定管理においてもユニバーサルデザインを更新してきました。下記の表がその一覧です。今後も**多様なお客様のご意見を、新たなサービスとして取り入れる仕組みを強化**し、サービス向上を図っていきます。

■ 鶴見スポーツセンターのユニバーサルデザインの実践例

■ サービス面	
接遇	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス介助士配置。全スタッフは接遇研修やノーマライゼーション研修を受講し、ホスピタリティーを持って接客します。 ・お子様には姿勢を低めて目線を合わせ、わかりやすい言葉で話します。 ・車いすの方には、必要に応じてトイレや駐車スペース等へ誘導します。
コミュニケーションツール	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害の方にはタブレット端末やコミュニケーションボード(社会福祉協議会作成)で視覚的に説明します。 ・高齢者や弱視の方には老眼鏡や拡大鏡を用意。 ・地図などの施設情報は、弱視の方に見やすいUDフォントや色を採用しています。
利用案内	<ul style="list-style-type: none"> ・初めてのお客様、障がいのある方もスムーズに利用できるよう、ホームページに専用ページを作成するほか、館内を360°ビューできるページを作成します。 ・誰でもわかりやすい視覚的な情報伝達→室場や更衣室などピクトサインで表示



サービス介助士を配置します



イラストを指すコミュニケーション方法

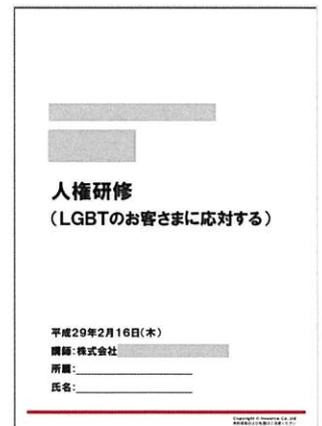


館内マップと動画を掲載します!

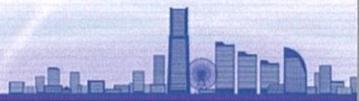
■ 設備面	
車いす	<ul style="list-style-type: none"> ・車いすのお客様に使いやすい飲料自動販売機の設置 ・貸出用の車いす配備(1台)
入口・通路	<ul style="list-style-type: none"> ・衝突事故防止のために、素通しガラス扉にラインテープを貼る ・階段や通路は、段差や場所がわかりやすいよう配色
トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども用便座を1階2階男女各トイレに1台ずつ設置 ・多目的トイレのドア開閉に、人感センサーを設置 →赤ちゃんと一緒のママが障がい者が安心して使えるように整備

■ 多指向のお客様への配慮

私たちは、多くの考え方や様々な習慣があることを理解して、一人ひとりの人権を尊重し、できる限りお客様側の立場になり、親身になって考え行動します。職員は、性的指向・性自認に関する知識を持つ理解者として、LGBTのお客様に、職員用の更衣室などを貸し出すなど配慮を行います。また、宗教的のお祈りを希望する方には、空きスペースを確保します。



人権研修テキスト
『LGBTのお客様に対応する』



ウ 多くのお客様にご利用いただける体制

■ 新たなお客様を迎えるための切れ目のない広報活動

鶴見スポーツセンターをご利用されていない区民の方を含む、全区民に対して施設利用の平等性を確保するためには、**広報活動を切れ目なく行い、当館の情報に触れる機会を絶やさないことが大切です。**

私たちは、鶴見スポーツセンター職員に広報担当者を定め、タイムリーな広報を行います。ホームページでは、施設案内はもちろん、お問合せメールや SNS により、より多くの方に当館の事業を周知します。



● 定期教室の受付

定期教室に定員以上の応募があった場合は、初めての参加希望者を優先したうえで『教室事業基本マニュアル』に沿って抽選を実施し、平等・公平を確保します。現在、鶴見スポーツセンターの教室へのご応募は、**インターネットからのお申し込みが約 60%**となっていますが、インターネットが苦手なお客様のために、スポーツセンターでの直接申込や往復はがきも受け付けます。



パソコンでの公平な一括抽選

■ メディアへの情報提供

当団体は、日ごろから横浜市の報道担当との密接な協力体制により、イベント情報などを記者発表しています。イベントなどについても、積極的に記者発表を行いました。

今後も、積極的なプレスリリースにより新聞各紙やテレビ・ラジオ局からの取材を受け付け、ニュースにしていきます。



地域情報誌に掲載されました!



プレスリリース

● 発信情報のバリアフリー化

インターネットに不慣れな方やシニア層に向けてタウン情報誌など、紙媒体での情報発信を継続します。ホームページには、当団体ウェブアクセシビリティ方針を開示するほか、引き続き指定管理者になった場合、日本産業規格 JIS X 8341-3:2016「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部:ウェブコンテンツ」の等級「AA」準拠を目標としたホームページにリニューアルします。



ウェブアクセシビリティ研修会(R2.2.17)

■ 減免利用の受付

当団体管理のスポーツセンターは、高齢者や障がい児・者、子どもが気軽にスポーツができる環境づくりのために、横浜市スポーツ施設条例、同施行規則の減免に関する規定に則して当団体『利用料金の減免等に関する基準』に基づき利用料を減じています。減免の可否は、この基準に則り正しく事務処理を行うとともに、お客様には減免適用についてわかりやすく説明します。

■ 減免に関する基準の抜粋

横浜市スポーツ施設条例

第 13 条 指定管理者は、必要があると認められる場合又は規則で定める場合は、利用料金の全部又は一部を免除することができる。

横浜市スポーツ施設条例施行規則

第 11 条 条例第 13 条に規定する規則で定める場合は次の各号に掲げるとおりとし、免除する利用料金の額は当該各号に定めるとおりとする。この場合において、その額に 10 円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てる。

利用の受付や料金受領、減免措置は、関連条例の遵守や鶴見スポーツセンター業務の基準に則り適正に取り扱います。適用の可否には、厳密に審査し、平等・公平利用を堅持します。

(2) 多言語化に関する取組

横浜市の外国人人口は、平成 31 年 4 月に初めて 10 万人を超え、外国人との共生に向けた環境整備が進められています。私たちは、施設での多言語対応だけでなく、私たちが得意とする”スポーツでの地域とのつながりづくり”に取り組むことで”国際都市・横浜”の魅力向上に寄与します。

ア 外国人のお客様に対する取組

鶴見区の外国人人口は 14,002 人（令和 2 年 3 月現在）で市内 2 番目に多く、外国人児童数は 496 人と最も多い区となっています。また、その国籍・言語は多岐にわたります。当団体は、外国人のお客様とのコミュニケーションにポータブル端末の翻訳アプリを使っています。館内サインやホームページの多言語化に加え、日本語をわかりやすく伝える「やさしい日本語」を重視します。例えば「津波（つなみ）」は「大きな波」と言い換えることで、伝わりやすくします。



多言語標記の館内サイン



音声と文字入力対応の翻訳アプリ

● 緊急時・災害時にも混乱なく対応いたします！

緊急時用に外国語の放送原稿を用意し、全スタッフがご案内できるよう準備しています。また、定期研修で社会福祉協議会作成『コミュニケーションボード』を用いた対話研修を行い、有事にも混乱のない対応ができます。



イ 施設立地を理解した提案

鶴見区の外国人人口は増加傾向となっています。私たちは、鶴見区の施策である“**多文化共生のまちづくり**”を、積極的に進めてまいります。

■ スポーツ交流による“多文化共生”の取組

スポーツは、世界共通言語。…そう呼ばれるのは、相手の国籍や言葉を知らずともコミュニケーションができ、互いの理解を深められるのがスポーツの特徴だからではないでしょうか。

私たちは、スポーツを通じた地域住民のつながりを創出してきました。言葉の壁などから地域で孤立して不安を抱えて生活している区内在留者と日本人とのスポーツ交流会を開催し、**地域社会と区内在留者とが“つながる”機会を創出**いたします。

● 鶴見国際交流ラウンジとの連携事業

“やさしい日本語”。これは鶴見国際交流ラウンジで教わったチラシにルビを振るなど、各外国語表記にしなくても外国人に伝わる方法だそうです。同施設では、多くの外国人が日本語を学んだり、日常生活の相談をしたりしています。私たちは、鶴見国際交流ラウンジと連携し、**外国人と区民との交流事業**を実施します。

鶴見国際交流ラウンジ館長と当館所長

(3) 障がい児・者が安全にいきいきと活動できる鶴見区へ

当団体は、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールを所管する社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団と令和 3 年度内に包括事業連携の協定に向けて準備を進めています。

私たちは、次の取組でパラスポーツの普及を推進してまいります。

横浜ラポールの助言と
車いすを借用したイベント

ア 初級障がい者スポーツ指導員を配置しています！

私たちは、日本障がい者スポーツ協会認定**初級障がい者スポーツ指導員を配置**しています。当団体は、「初級障がい者スポーツ指導員養成講座」の地域主催団体（横浜市）である横浜ラポールにて、定期的な実践研修を行っており、すでに 18 人が当該資格を取得しています。今後も、横浜ラポールと協力し、リハビリ教室の開催やパラスポーツプログラムの監修など連携した取組を強化していきます。

● ボッチャ等の用具貸出とインストラクターの派遣

私たちは、**貸し出し用のボッチャを 105 セット保有**し、競技志向の方にも対応したランプ、リリーサーも保有しております。また、「ボッチャを楽しもう！ルールブック」を無料配布しています。障がい者が学校や地域で活動したい場合は、職員または地域の指導者を派遣できる体制を整えています。

横浜ラポールでの定期研修

楽しみながらルールを教えます！

イ 障がい者利用時の利用者支援体制 ～参加障壁をなくして誰でも使いやすい施設へ～

● 動画や 360°パノラマビューのホームページ

鶴見スポーツセンターがどのような場所か、導線、設置物、室場、駐車場など、事前に確認できるようホームページに「障がいのある方へ」ページを設けるほか、「施設屋内ストリートビュー」を導入します。また、障がいの有無や年齢などに関係なく、だれもが同じように見られるように配慮した横浜市ウェブサイトアクセシビリティ方針に準拠したホームページにリニューアルします。



設備が 360°みられるホームページ

■ ハード面の工夫

私たちは、手すりの設置やボタン部分への点字、車いす対応の自動販売機設置など、障がいのある方が不便なくご利用いただける工夫を施しています。それでもまだ配慮が足りない部分がないか、専門家である横浜ラポールや初級障がい者スポーツ指導員のネットワークなどで、定期的に意見交換をして、障がい者がより利用しやすい環境を整えてまいります。



バリアフリー卓球台を設置



車いす対応の自動販売機



車いすの方向けのシャワー室

● 『かながわ障がい者社会参加サポーター』に登録します！

当団体が運営するスポーツセンターでは、神奈川県による「かながわ障がい者社会参加サポート事業」に賛同し、サポーター登録施設として障がい者の社会参加・外出を社会全体でサポートしています。車いす対応の駐車スペースやトイレ設置など、バリアフリー対応や障がいがある方への割引制度を施設としてPRします。



ステッカーPR

■ ハートプラスマーク

鶴見区の身体障害者手帳発行数のうち、約 36%が内部障害となっています。このことから、目に見えない障害を抱えた方にも安心してご利用いただけるようハートプラスマークを掲示するとともに、ノーマライゼーション研修でスタッフ理解を深めます。



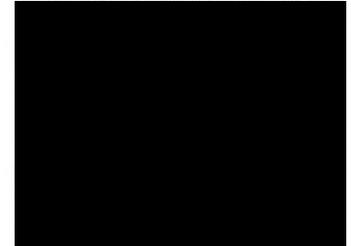
ヘルプマークへの理解を促進します



ウ 障がい者向けのスポーツ教室等の計画

■ 障がい者とのスポーツ交流会の開催

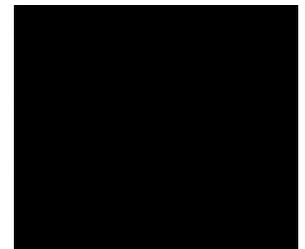
私たちは、体育室を使ったボッチャ、フライングディスク、車いすバスケットボールなど、体育室を使った障がい者との交流スポーツ事業を実施します。この事業は、鶴見区さわやかスポーツ普及委員会と一緒に開催します。会場利用する土日の体育室の優先利用については、鶴見区に相談の上、実施します。



カローリング交流会

■ パラスポーツを体験する事業を開催します！

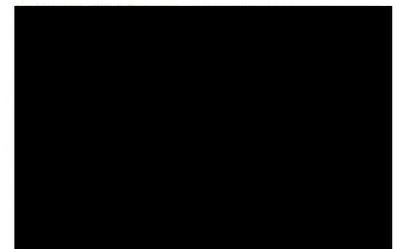
私たちは、障害のある・なしに関わらずともに楽しめる「インクルーシブスポーツ」（様式 11 参照）を推進しています。私たちは、東京 2020 パラリンピックを契機に、パラスポーツを体験し、子ども達に将来への夢を持ってもらえるように啓発イベントを開催します。



定期的な事業の開催

● パラリンピアン（アシックス所属）ふれあいイベント

協力会社であるアシックススポーツファシリティーズのネットワークを活かし、障がい者と健常者が共に触れ合えるイベント（競技用車いす体験教室、視覚障がい者マラソン伴走体験など）を行い、誰もがパラスポーツに触れ合える事業を展開します。講師にはパラリンピアンを招き、初めてパラスポーツを体験する方にも分かりやすく、楽しんでいただけるよう行います。



ゴールボール体験イベント