

2 施設の平等・公平な利用の確保(様式9)

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ご利用について、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) 誰もが平等に利用できる仕組みづくり

ア 平等利用の原則を堅持する体制

私たちは、指定管理者として公共施設の平等性・公平性を確保するために、鶴見スポーツセンターの管理運営に係る全員が、当館の設置目的や関連諸規定について、理解の徹底を図る体制を次のように整えます。

(ア) 公共性・公平性保持に関する条例等の理解

「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、年齢等により合理的な理由なく公共施設の利用を制限することを禁じています。

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」等の正しい解釈と、関連内規を職員が熟知するために、研修や職場における実務研修(OJT)による理解の徹底を図り、適正な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。」

(イ) 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、職員や協力会社など全スタッフを対象とした人権問題に関する専門研修(年1回)を実施します。また、平成25年6月に成立した「障害者差別解消法」において、障がい者に対する社会的障壁の排除が事業者の努力義務となっていることから、鶴見スポーツセンターでは、サービスや情報の提供について、多様なお客様を区別することなく、ぬくもりある接遇を全スタッフに徹底します。



全職員対象の人権研修(H27.3月)

（ウ） 公共サービス従事者としての職員研修

公共サービス従事者としての心構えを徹底するため、指定管理者研修を毎年実施しています。

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おいても、年度当初に研修を実施し、理解を徹底します。



指定管理者研修(H25.10月)

（エ） 不正な利用を許さない！ 反社会的組織への対応

施設の平等、公平な利用の確保のために、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。

※28 ページに詳しく掲載しています。



暴力団対策研修(協力:神奈川県警)

イ 適正な利用許可(一般利用)・予約システムの実行体制

（ア） 体育室・研修室での団体一般利用の受付

団体の一般利用については、「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などで毎日掲出し、利用促進に取り組みます。

（イ） 定期受付教室の受付

教室募集時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、当体育協会「教室事業基本マニュアル」に沿ってパソコンでの一括抽選を実施し、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応募は、インターネットからのお申し込みが約40%以上となっていますが、高齢者などインターネットが苦手なお客様に配慮し、「往復はがき」でも受け付けます。



パソコンでの一括抽選

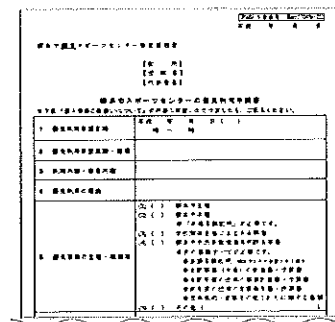
ウ 優先利用の受付

（ア） 優先利用のできる団体

優先利用は、「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、申請理由や事業の計画・収支予算書等の必要な書類に漏れがないよう、適正に対応します。

横浜市や市内スポーツ関係団体等が不特定多数の市民を対象に開催する大会やイ

イベント等は、利用前年度に「横浜市スポーツセンター及び平沼記念体育館優先利用調整会議」によって、公正に施設優先利用を確保します。横浜市市民活動推進条例で規定する活動に合致した団体のほか、横浜市主催・共催事業、各市民大会等での利用団体などを優先利用対象団体とします。

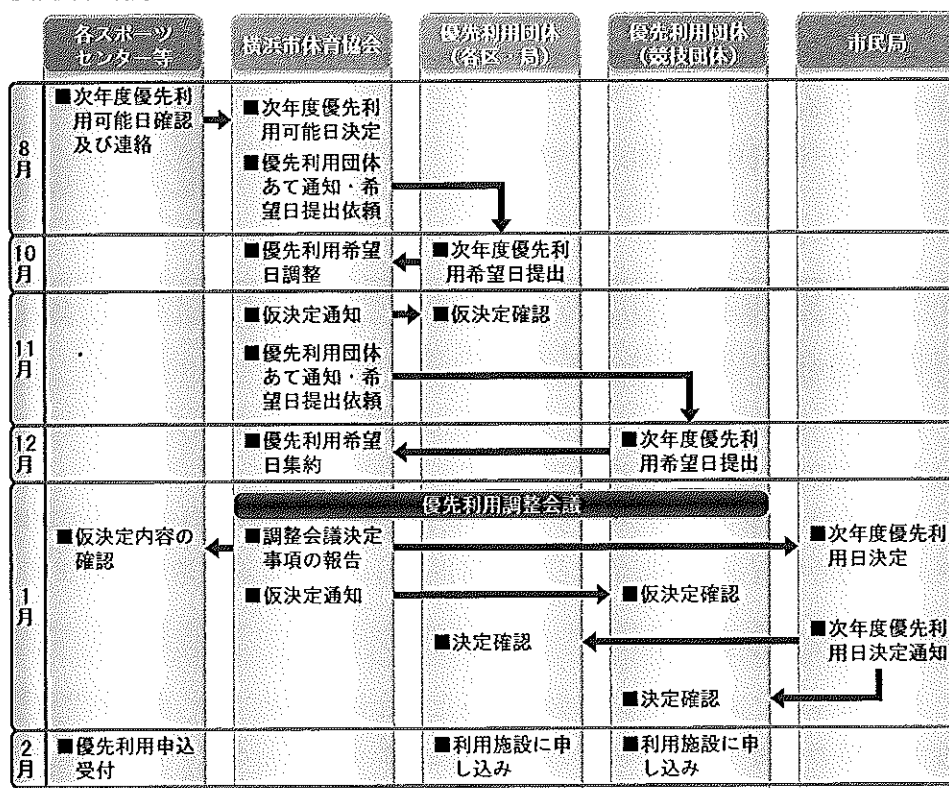


優先利用申請書

(イ) 優先利用の受付

優先利用の調整にあたっては、当体育協会優先利用調整マニュアルに基づき、綿密な年間スケジュールのもとで進めます。

■ 優先利用調整フロー



施設利用受付時及び利用料金受領や減免措置においても、関連条例の遵守、並びに鶴見スポーツセンター業務基準に則り適正に取扱います。適用の可否については厳密な審査のうえ判断し、平等・公平利用を堅持します。

エ 減免利用の受付

当体育協会管理のスポーツセンターでは、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、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、施設利用料金を減じています。減免利用の可否については、基準に則り適正に取り扱うとともに、申請書等を定めて正しく事務処理を行います。

また、お客様に対して減免の適用についてわかりやすく説明します。

■平成 26 年度鶴見スポーツセンター減免実績

平成26年度減免実績	学校	障がい児・者	高齢者
件数(件)	97	771	220
金額(円)	57,000	99,370	22,000

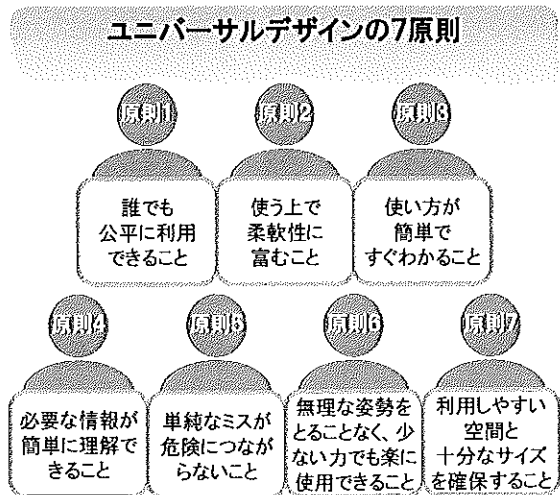
■減免に関する基準の抜粋

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。

(2) 誰にでもやさしい施設を目指して

横浜市は老年人口比率 21%を超える超高齢社会です。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は、法令遵守と併せて、年齢や障がい、国籍などにかかわらず、利用しやすい施設にする必要があります。

私たちは右図のユニバーサルデザインの7原則に則り、誰に対しても同等で利用しやすいユニバーサルサービスを提供します。



ロナルド・メイスが唱えたユニバーサルデザイン 7 原則

ア ユニバーサルデザインを踏まえたサービスの提供

私たちは、お客様にとって公平で使いやすい施設となるよう、第2期指定管理においてもユニバーサルデザインの更新を行ってきました。下記の表がその一覧です。

第3期指定管理においては、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。



多言語表記の館内案内

■鶴見スポーツセンターのユニバーサルデザイン実績

□サービス面		主な対象
送迎	お客様へのさわやかな挨拶と暖かい笑顔で、お迎えとお見送りをします。また、スタッフによる入退場ドアの開閉をお手伝いしています。	全員
案内・誘導	サービス介助士を配置しており、お客様の不安がないよう案内誘導をします。車いすの方には、トイレや駐車スペース等へ行く際のサポートを行っています。	障がい者 高齢者
接客	接遇研修やノーマライゼーション研修を実施し、職員全員が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。	全員

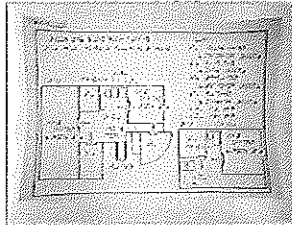
受付	耳や言葉の不自由なお客様に、筆談ボードやコミュニケーションボード（社会福祉協議会作成）、高齢者や弱視のお客様には、老眼鏡や拡大鏡を用意しています。	障がい者 高齢者
印刷物	弱視や色弱などの障がいがあるお客様でも見やすいUDフォントやポイント数、色などを考慮し、地図やアクセス方法等の情報を盛り込んでいます。	障がい者 高齢者
外国語	外国語ができる受付職員を配置し、受付やご利用を支援しています。館内放送は、緊急時用に外国語の放送原稿を用意しています。	外国人
利用案内	初めてのお客様、障がい児・者のお客様でもスムーズにご利用いただけるよう、ご利用日前の打ち合わせを行っています。	全員
□設備面		主な対象
車いす	飲料の自動販売機は、車いすのお客様に使いやすいデザインの機種を設置しています。貸出用の車いすを用意しています。	障がい者 高齢者
入口・通路	素通しガラス扉にラインテープを張り、衝突事故を防いでいます。階段や通路は、段差や場所がわかりやすいよう配色を工夫しています。	全員
トイレ	子ども用便座を設置している他、多目的トイレは、ドア開閉に人感センサーを設置し、使いやすくなりました。	全員



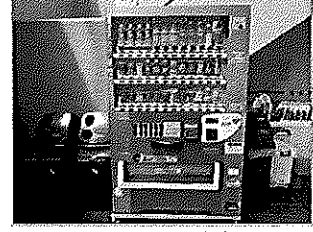
笑顔でお出迎えます



サービス介助士配置の掲示



点字で作成された施設案内版



ユニバーサルデザイン
自動販売機

イ 障がい児・者や高齢者、子どもにやさしい環境づくり

(ア) レクリエーション機会拡大のための団体間連携

障がい児・者へのレクリエーション機会の拡大は、専門性のある団体との連携が欠かせません。

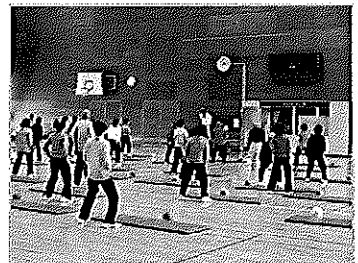
私たちは、職員の資質向上のために、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの協力のもと、定期的な実践研修を行います。



横浜ラポールでの定期研修

(イ) 高齢者の運動機会の確保

私たちは、鶴見スポーツセンターにおいて、館内の休憩用のいすや手すり設置等のハード面の配慮のほか、シニア向けの健康教室の開催により、スポーツセンターが高齢者の生きがいづくりの場として認知されるようサポートします。



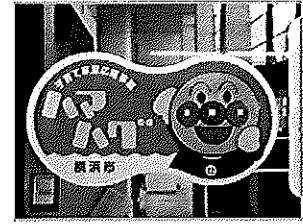
手厚い指導で人気のある
高齢者体操教室

(ウ) 横浜市子育て家庭応援事業「ハマハグ」認定施設

「ハマハグ」は、横浜市が推進する子育て家庭応援事業の愛称です。横浜の「ハマ」と「ハグ (hug)」で子ども達が温かく見守られて育ててほしいという願いが込められているこの事業に、鶴見スポーツセンターでは、ハマハグスポットとして協力します。

■鶴見スポーツセンターでのサービス

教室参加者への託児サービス、ミルクのお湯を提供、
女子トイレと多目的トイレにベビーベッドを設置、
キッズルームの設置



ステッカー掲示で子育て世代に
アピール

ウ 新たなお客様を迎えるためのPR活動

(ア) 継続的な広報活動

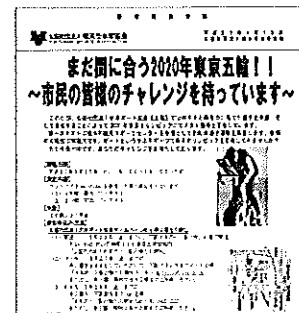
鶴見スポーツセンターをご利用されない区民の方を含む、全区民に対して施設利用の平等性を確保するためには、広報活動を切れ目なく行い、当館の情報に触れる機会を絶やさないことが大切です。

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、定期的かつ有効的な広報を行っています。スポーツセンターのホームページでは、施設案内はもちろん、お問合せメールやブログ更新により、より多くの方に当館の事業を周知します。

(イ) メディアへの情報提供

私たち体育協会は、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。当館のイベントなどについても、同報道担当との協力を通じて、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たいと思います。



ボート競技タレント発掘事業
の記者発表

(ウ) 情報のバリアフリー化

インターネットによる情報提供が一般化し、高齢者などインターネットに不慣れな方との情報格差が生じています。

私たちは、地域情報誌など紙媒体での情報発信も引き続き実施します。

また、私たちは施設ホームページを委託せず作成・更新しています。新規ページの作成・情報発信には、当体育協会「ウェブページ作成基準」内にウェブアクセシビリティ方針を示しており、日本工業規格「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」に配慮し、良質で安全なページ作成を確保しています。



情報誌『ばど』での記事広告