

**3-① 事業計画【横浜ラポール】**

**(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**

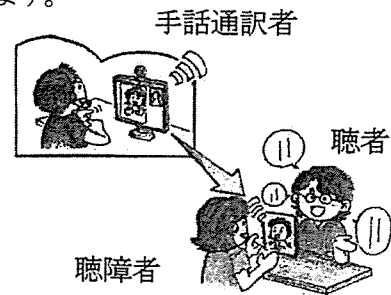
・聴覚障害者等の意思の疎通を支援できる体制・仕組みとして、市派遣事業実施要綱に基づいた、手話通訳者（救急含む）・要約筆記者派遣事業の計画を具体的に記述してください。なお、ICTを活用した意思疎通支援との関係の観点を含んだ計画としてください。

**【基本的な考え方】**

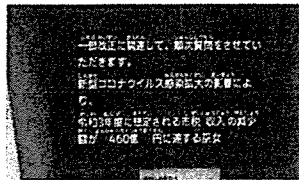
聴覚障害者等が社会生活上必要とする場合に、手話通訳者または要約筆記者を派遣し、意思の疎通を支援することにより聴覚障害者等の福祉の増進を図ります。

**【現状と課題】**

○平成 28 年の差別解消法施行に伴い、タブレット端末による区役所窓口の遠隔手話通訳対応が始まり、当施設ではその手話通訳を担っています。さらにコロナ禍を受け、医療場面における遠隔通訳、オンライン会議への手話通訳者の配置など、新しい形の通訳ニーズが生まれ、それに対応するためのハード、ソフト両面の整備と利用促進への取組みが求められています。



(遠隔手話通訳のイメージ)



(市議会議場の音声認識の表示モニター)

○市議会本会議への導入など「音声認識」の利用が拡大しています。情報提供施設事業での活用について検討する必要があります。

○手話通訳者全体の平均年齢の上昇(令和2年時点の平均年齢:57.7歳)は、聴覚障害者の意思疎通支援事業の継続性の観点から、非常に重大な課題です。派遣窓口受付時間外(夜間等)の救急医療に関わる手話通訳派遣にも影響が出ています。

**【具体的な内容】**

- 当施設で新たに導入した「J-TALK」(㈱アステム)は、遠隔手話通訳専用で作られたシステムで、セキュリティ対策も講じられており、画像・音声とも安定しています。ホームページ等での周知に加え、(一社)横浜市聴覚障害者協会の会議や行事の場をお借りして、使用方法の説明を行う等、本システムの利用促進を図ります。【新規】
- コロナ禍以降ニーズが増大しているオンライン会議の通訳など、新しい形の意思疎通支援に関するルールの明確化、通訳者研修の実施等、円滑な利用に向け環境を整備します。【新規】
- 音声認識については、他都市や団体の先進事例を調査し、関係団体と協議しながら要約筆記との関係等について検討します。【新規】
- 救急手話通訳者派遣事業については、団体と連携した事業 PR をおこない、夜間の通訳手配の一部を担うリハセンター警備室への適切な情報提供等も含め、システム全体の効率的な運用に努めます。出動する手話通訳者については、本事業に登録できる通訳者の範囲を広げるなど、担い手の増員を図ります。【拡充】

A4 1枚程度で記述してください。

**3-① 事業計画【横浜ラポール】**

**(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（手話通訳者・要約筆記者研修事業）**

・手話通訳者及び要約筆記者に対する通訳技術及び知識等の向上のための研修計画（通訳現場の課題解決に向けた具体的かつ効果的なもの）を記述してください。

**【基本的な考え方】**

多様化する聴覚障害者等のコミュニケーションニーズに対応するため、効果的な研修を実施し、幅広い内容に柔軟に対応できる通訳者の育成に努めます。

**【現状と課題】**

○コロナ禍により、病院等の場面での遠隔手話通訳、オンライン会議での手話通訳など、新たな形の通訳ニーズが急増しています。画面上の手話通訳は対面とは異なる技術が求められるため、その目的に応じた養成研修が必要となっています。

○要約筆記においても、オンライン会議の画面上にパソコン通訳を入れるニーズが増えています。手話通訳と同様、これらに対応可能な要約筆記者の養成研修が必要となっています。

**【具体的な内容】**

○通訳現場の課題や社会状況の変化に即応した研修の拡充に努めます。実技研修では、遠隔やオンライン会議等、画面上での通訳技術に特化した研修を組み入れます。【拡充】

○当事者の講師が必要な内容については、（一社）横浜市聴覚障害者協会、横浜市中途失聴難聴者協会の協力を得て、利用者ニーズを反映した研修の実施に努めます。【拡充】

○教材の貸出の他、WEB上に教材動画を格納する等、自宅での学習を支援します。講義形式の研修は極力オンラインでの実施とし、通訳者が学びやすい環境を整備します。【拡充】

手話通訳者研修	対 象 (人数)	実施数	研修の目的
初任者研修	1年次 (3人)	6回程度	登録試験合格後、事例検討や模擬通訳等の研修を経て徐々に派遣現場の経験を重ねていく
	2～3年次 (18人)	5回程度	
課題別研修	4年次以上 (126人)	10回程度	10人程度のグループに分け、課題別（事例検討、技術研修）の研修をおこない、通訳技術の向上を図る
ブラッシュアップ研修 （通訳技術）	通訳経験 4年以上の希望者 (15人)	5回	外部の専門家（ろう者）による少人数の技術指導により、利用者によりよく伝わる表現をみがく
専門研修	非常勤通訳 (21人)	5回程度	高度な技術と判断が求められる通訳技術の習得
全体研修	全通訳者 (150人)	5回程度	社会情勢に応じた知識（ICT関係等）の習得

要約筆記者研修	対 象 (人数)	実施数	研修の目的
登録1年次研修	1年次 (6人)	各4回程度	実際の派遣に向けての導入研修
経験別実技	グループ別	各2回程度	経験年数に応じた内容の研修
全体実技研修	全員 (70人)	各5回程度	行事等の場面で求められるスムーズな連携技術の習得等
事例研修	全員 (70人)	各2回程度	事例検討や社会状況の変化に即応した知識習得等

**3-① 事業計画【横浜ラポール】**

**(4) 聴覚障害者情報提供施設に係る事業**

**イ 聴覚障害者相談事業**

・聴覚障害者等の相談に適切に対応し、必要に応じて、関係機関等と連携を図れる体制や事業計画を具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

聴覚障害者は、一般の相談窓口が利用しにくく課題が潜在化し易い傾向があります。手話や筆談、音声認識など、その方に適したコミュニケーション手段で日常生活上の各種相談に応じ、個々の実情に即した適切な対応を行い、必要に応じ適切な関係機関等につなげ、聴覚障害者等の福祉の向上に資することを目的とします。

**【現状と課題】**

相談事業の利用者の約7割は、65歳以上の高齢者です。コロナ禍以降、高齢の聴覚障害者が地域や入所施設等で十分な情報が得られないまま孤立し、課題の発見が遅れる傾向が顕著となっています。課題の早期発見、効果的な情報提供、そしてその方の日常生活に寄り添う、身近な介護保険事業者等と連携した相談対応がますます重要になっています。

**【具体的な内容】**

○生活基盤や健康等に関する課題を抱えていることの多い、独居又は夫婦世帯の高齢者の方に対しては、特に相談ニーズが無くても、計画的・定期的に訪問相談をおこないます。

訪問時には体調や通院状況の確認、災害への備え等の声掛けをすることで潜在的なニーズの掘り起こしを行い、必要な支援につなげます。【拡充】

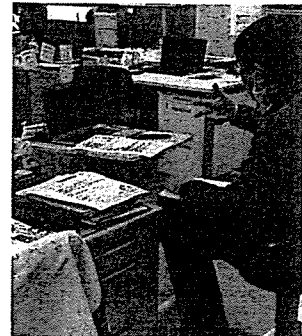
○聴覚障害者が利用する介護保険事業所等に職員が出向き、聴覚障害者と対応する際のポイントや簡単な手話学習等を実施し円滑なサービス利用につなげます（「出前講座」）。

○ラポールへの来所が困難な方や、様々な理由で訪問による相談が困難な場合は、SNSのビデオ通話機能を活用した

遠隔相談に対応しタイムリーな支援につなげます。【拡充】 **（ビデオ通話による遠隔相談）**

○補聴器相談を中心とした「聞こえの相談事業」（リハセンター事業）については、言語聴覚士や外部の専門家（認定補聴器技能者等）と連携し、対応します。

○高齢、病弱等で外出が困難な方、過去に相談履歴があり1年以上相談来所がない方、通訳者の報告や他機関からの情報提供により支援を要する方に対し、年2回、お便りや相談申込用紙送付等によるアプローチを行い、相談ニーズの掘り起こしに努めます。特に年末年始には、聴覚障害者情報提供施設休業中に発生する急病等への備えのため、救急手話通訳者派遣事業の申請方法等の情報提供も徹底します。



A4 1枚程度で記述してください。



# LINEビデオ通話を利用した 遠隔相談のお知らせ

臨時コロナウイルス感染防止対策  
横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設

自宅など離れた場所からでも、  
手話で相談や問い合わせができます

対象者

横浜市在住の  
聴覚障害者

利用日時

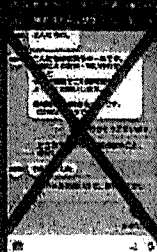
月～金  
9時～17時  
土・日・祝は  
LINEは使えません

準備する物

LINEができる  
スマホ  
タブレット



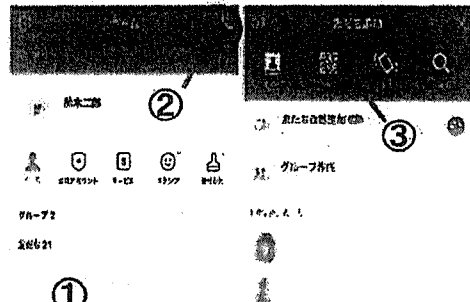
ビデオ通話専用です



【できないこと】  
電話リレーサービス  
遠隔手話通訳  
トーク機能での  
相談や通訳申込み

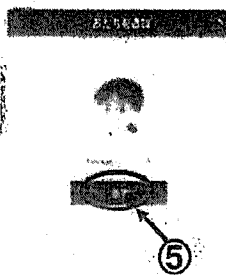
## ●利用方法●

LINEアプリから「友だち追加」をしてください



④QRコードを  
読み込む

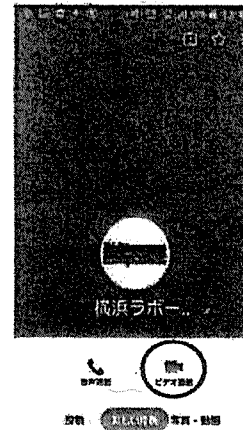
QRコードは個別に  
お知らせします  
お問い合わせください



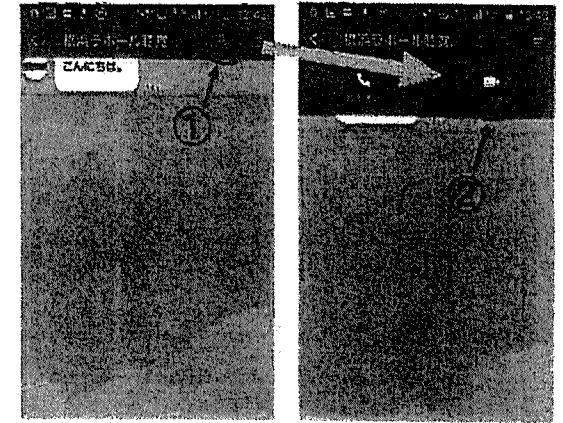
## ●通信方法●

横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設

### ①「聴覚障害者情報提供施設」を選ぶ



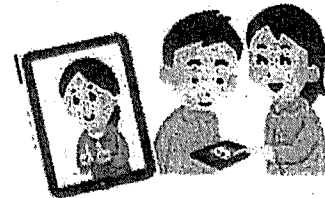
方法A



方法B

### ②テレビ電話をする

方法A、B  
どちらでもOKです。



◎お願い◎

顔と手と体が映るように画面を合わせてください。  
長い時間はお話しできません。用事は短くお願いします。

### ③通話が終わったら、 画面をタッチして を押す

ビデオ通話の方法 (参考) <https://guide.line.me/ja/>

申込・問合せ先



横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設

TEL 045-475-2057

FAX 045-475-2059

メール [rapport.soudan@yokohama-rf.jp](mailto:rapport.soudan@yokohama-rf.jp)

**3-① 事業計画【横浜ラポール】**

**(4) 聴覚障害者情報提供施設に係る事業**

**ウ 普及・啓発事業**

・当事者団体等と連携した、聴覚障害への理解促進や派遣・相談制度の普及・啓発の計画を、具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

聴覚障害者情報提供施設事業の PR を行い、利用促進を図ります。市内唯一の聴覚障害者の福祉サービスを専門に担う事業所として、聴覚障害者団体等と密接に連携しながら、一般市民に対する理解促進に取り組めます。さらに高齢聴覚障害者に向け、分かりやすい情報発信に努めます。

**【具体的な内容】**

○聴覚障害者情報提供施設事業の利用促進

- ・手話通訳者派遣・要約筆記者派遣、相談事業等を掲載した聴覚障害者情報提供施設パンフレットを随時更新、区役所・ケアプラザ等の関係機関に送付し、各事業の利用促進を図ります。
- ・市立ろう特別支援学校高等部の学習プログラムで、卒業間近の生徒に情報提供施設事業の紹介や体験利用をおこない、卒業後の通訳派遣や相談等の利用につなげます。本プログラム実施の際には、ろう学校と相談の上、昨今増加している人工内耳を装用した生徒（市立ろう学校全生徒のうち 52%：R3 年度）のコミュニケーションニーズにも対応します。【拡充】

○一般市民・事業者に対する啓発

- ・聴覚障害者の利用者がいる介護保険事業所等に職員が出向き、聴覚障害者情報提供施設事業の利用案内の他、聴覚障害者との対応のポイントや簡単な手話学習等を実施し、円滑なサービス利用につなげます（「出前講座」）。先方の要望によりオンラインでも対応します。講座の周知に併せてミニ情報紙（「聞こえないってどんなこと」）を送付し、聴覚障害についての理解を促します。【拡充】
- ・公的機関や企業等からの講演依頼に応じ、聴覚障害者情報提供施設事業の案内の他、聴覚障害に関する理解促進を図ります。講師派遣の際には、（一社）横浜市聴覚障害者協会（以下：横聴協）、横浜市中途失聴・難聴者協会等の聴覚障害者団体と連携して対応します。
- ・横聴協と連携し、市内の大学・高校での聴覚障害に関する啓発や手話指導等に協力、若年層の手話学習者拡大に取り組めます。【新規】

○聴覚障害者（特に高齢者）に対する啓発

- ・主に手話を使用する聴覚障害者の場合、高齢であっても、SNS のビデオ通話機能などを日常の通信手段としている方が多くいます。その特性を生かし、各種情報を聴覚障害者に分かりやすい手話動画にして発信、タイムリーな情報提供に努めます。【新規】
- ・相談事業を利用している高齢聴覚障害者を対象に、ラポール上大岡のスポーツ課と連携し、軽運動や栄養士の講話など生活に役立つ健康学習会（手話通訳付き）を開催します。【拡充】
- ・総務省事業として令和 3 年 7 月から開始される「電話リレーサービス」（実施団体：日本財団電話リレーサービス）については、周知に協力し、利用促進を図ります。【拡充】

A4 1 枚程度で記述してください。



横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設

出前講座のご案内

～聴覚に障害のある利用者との意思疎通のために～

対象：横浜市内の福祉・介護事業所等でサービス利用者に聴覚障害者がいる事業所

定員：2～3名程度の少人数からでも、対応いたします。

開催時期：随時（平日9時～17時、60～90分程度）

講座内容：聴覚に障害のある利用者との意思疎通について日常の支援に実践、活用できる方法を一緒に考えましょう。（行き違ふ理由、対応する時のポイント、簡単な手話など）

講師：聴覚障害者情報提供施設 聴覚障害支援員

費用：無料 ※但し、職員研修等に活用される場合は、費用をご負担頂く場合があります。ご相談ください

申込の流れ：①申込書にご記入の上、ファックスまたは郵送にてお送りください。

②担当者から講師派遣の可否、日程等ご連絡いたします。

③会場の確保、事前打ち合わせ、当日の会場準備をお願いします。



☆Zoomによるオンラインでの出前講座も、ご希望の方はご相談ください

『聴覚障害理解のための啓発DVD』～聞えないってどんなこと～



内容①「聞こえないこと」によって起こる

いくつかの場面を寸劇形式で表現

内容②インタビュー：聞こえ方や生育歴の

異なる当事者とその家族5人の語り

☆貸出しております。下記までお問合せください☆

問い合わせ先：横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設 担当：金子・伏原・大山

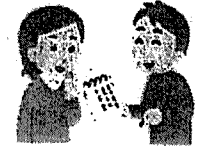
〒222-0035 横浜市港北区鳥山町 1752

電話：045-475-2057 ファックス：045-475-2059



出前講座メニュー例

聴覚障害の利用者と行き違ふのはなぜなのか？  
対応のポイント、アイデアを知りたい



対応で配慮すべきこと、日常の支援の中で起こるちょっとした行き違ふの理由などを、聴覚障害者を取りまく社会的背景を踏まえお話しします。また、伝わりやすい筆談の方法、コミュニケーションの工夫やアイデアも一緒に考えます。

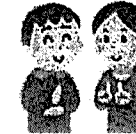


（利用例）

サービス担当者会議など支援者が集まる機会に、施設内のケア会議時に、2～3名からでも対応します。



ヘルパーを週2回利用しているAさん。買い物同行時にちょっとした行き違ふからヘルパーを避けるように。説明しても行き違ふが解消できず、サービスの継続が困難に。どう対応すべきか。



実践で使える手話を学んで利用者との距離を縮めたい

手話は地域や年齢によって少しずつ違います。基本の手話表現はもちろん、利用者ご本人がよく使う手話や、介護、福祉の現場でよく使う手話などをお教えます。「こんな手話を覚えたい」というご要望にも事前にお伝えいただければ対応いたします。



出前講座の様子（ヘルパー事業所）



ベアワークの様子（保土ヶ谷区役所）



高齢者施設入所中のBさん。施設内の行事等には手話通訳派遣を利用しているが、日常の細かい話が伝わらず本人ももどかしそう。どんな工夫ができるか知りたい

参加者の感想

- ◆ 固定観念や当たり前と思っていたことが通じないなど気づきが多かった。
- ◆ 当事者が講師となるレクチャーは説得力があった。
- ◆ 具体例も示して頂き、今後の対応に役立てたい。
- ◆ 筆談にも書き方の工夫が必要だという認識がなかったので勉強になった。



**3-① 事業計画【横浜ラポール】**  
**(4) 聴覚障害者情報提供施設に係る事業**  
**エ ビデオライブラリー事業**  
**オ 視聴覚機器貸出事業**

**エ ビデオライブラリー事業**

・聴覚障害者向けの字幕（手話）入りの映像（DVD）や通訳者研修用教材、情報番組の製作について、ニーズに応じた事業計画を具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

横浜ラポール管理・文化事業課と連携した聴覚障害者用の字幕・手話等を挿入した映像作品の他、通訳者の研修教材の作成、事業団ホームページや SNS で発信する手話動画の作成、障害者放送通信機構「目で聞くテレビ」への番組提供を行います。

**【具体的な内容】**

内容	制作目標数	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度	R8 年度
映画会等の字幕制作		2 作品	2 作品	2 作品	2 作品	2 作品
研修映像教材制作		30 作品	30 作品	30 作品	30 作品	30 作品
情提からのお知らせ動画		6 作品	6 作品	8 作品	10 作品	12 作品
障害者専用放送通信機構への提供		1 作品	1 作品	1 作品	1 作品	1 作品

- 横浜ラポール管理・文化事業課がおこなう字幕付きの演劇会・映画会のための字幕制作を行う他、横浜市関係団体と連携し、字幕のない映像情報への字幕制作に随時協力します。
- 全国の聴覚障害者情報提供施設と連携し、障害者放送通信機構の「目で聞くテレビ」に協力することを通して、全国の聴覚障害者等に情報を提供します。
- 聴覚障害に関する情報を手話・字幕付きの動画にして作成し、ホームページや SNS 公式アカウント上で発信します。【拡充】
- 研修の様子を記録・編集し、貸出用として整備し通訳者の効率的な自主学习を支援します。

**オ 視聴覚機器貸出事業**

・聴覚障害者団体等に対し、視聴覚機器を適切に貸し出しするための事業計画を具体的に記述してください。また、機器管理については、定期的かつ効率的な点検・更新計画を記述してください。

**【基本的な考え方】**

聴覚障害者団体や聴覚障害者を支援するボランティア団体等への機器（スクリーン、プロジェクター等）の貸出し、また要約筆記者を利用する団体の利便性を図るため、必要な機器（パソコン通訳用の機器等）の貸し出しを行います。

**【具体的な内容】**

- 貸出し時及び返却時に、利用者とともに破損や紛失の有無の確認を行い、また必要に応じて使い方の説明を行う等、適切な利用につなげます。月 1 回の点検と整備を徹底します。
- 機器の更新の際には、利用者や通訳者（主に要約筆記者）の意見や要望を考慮します。
- 利用者の利便性に配慮し、精密機器用の宅急便による貸出し対応をおこないます。【新規】

A4 1 枚程度で記述してください。

**3-① 事業計画【横浜ラポール】****(4) 聴覚障害者情報提供施設に係る事業****カ 手話通訳者及び要約筆記者養成事業等への協力**

・当事者団体が実施している通訳者養成事業に対する、横浜ラポールとしての協力体制について具体的に記述をしてください。

**【基本的な考え方】**

本市における聴覚障害者の意思疎通支援を担う人材の育成については、養成及び登録試験は当事者団体が実施、登録後の派遣・研修はリハビリテーション事業団が実施しています。高度な技術を有する人材の育成過程において、登録前と登録後の一貫性は極めて重要であることから、派遣事業を実施する立場で専門的な助言を行う他、団体が行う養成事業に積極的に協力します。

**【現状と課題】**

手話通訳者全体の平均年齢の上昇（令和2年時点の平均年齢：57.7歳）は、聴覚障害者の意思疎通支援事業の継続性の観点から非常に重大な課題です。通訳者養成事業を担う当事者団体と連携した取組みが求められています。

**【具体的な内容】**

## ○手話通訳者養成事業（横浜市聴覚障害者協会実施事業）への協力

- ・（一社）横浜市聴覚障害者協会（以下：横聴協）が設置する手話通訳者養成運営委員会の委員を担い、養成講習会の運営全般について派遣事業を実施する立場で助言し、協力します。特に通訳者登録試験を間近に控えた受講者を対象とする「手話通訳養成ⅡⅢコース」については、登録試験合格後の通訳活動や通訳実践を意識した指導が求められることから、講義の講師を担う他、講座の企画及び運営に協力します。【拡充】
- ・横浜市、横聴協と連携し、社会人や学生等若年層がより通いやすい手話講習会のあり方について検討します。【新規】
- ・横聴協が実施する横浜市手話通訳者登録試験に関し、試験委員会委員及び審査員を担い、試験の運営全般及び審査に協力します。
- ・横聴協が実施する、手話養成講習会講師対象の指導方法を学ぶ研修会（講師研修会）の企画・運営に協力します。また、（社福）全国手話研修センターが実施する指導者研修会等に職員を派遣し、継続的な支援が可能な体制作り努めます。

## ○要約筆記者養成事業（横浜市中途失聴・難聴者協会事業）への協力

- ・横浜市中途失聴・難聴者協会（以下：浜難聴）が設置する横浜市要約筆記者養成に関わる検討会の委員を担い、養成講習会運営全般について、派遣事業を担う立場で助言しその実施に協力します。
- ・要約筆記者養成講習会を職員が順に受講し、要約筆記の技術及び利用者に関する理解を深め、要約筆記養成事業への継続的な支援が可能な体制作り努めます。【拡充】
- ・浜難聴が実施する横浜市要約筆記者登録試験に関し、試験委員会委員を担い、試験の運営全般に協力します。

A4 1枚程度で記述してください。



**3-② 事業計画【ラポール上大岡】**

**(1) スポーツ・レクリエーション事業**

**ア 障害者の健康支援プログラムの開催**

・様々な団体と連携しながら、障害や体力の状況等に合わせた健康支援プログラムについて、具体的な取り組み計画を記述してください。

**【基本的考え方】**

横浜市総合リハビリテーションセンター及び国立障害者健康増進・運動医科学支援センター（所沢市）とは、障害状況等に合わせた健康づくりプログラムの開発を行います。また、地域の施設・団体とは、地域での継続的な活動を支援するプログラムを行います。

**【現状・課題】**

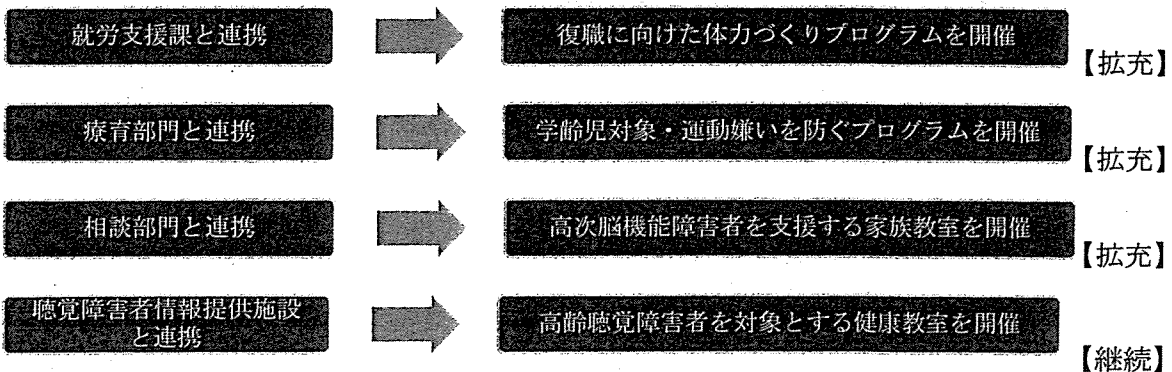
令和 2 年度に行った形態測定データから、例えば知的障害者は「下肢筋力は比較的保たれているが、体幹・上肢の筋力が低い傾向にある」ということが分かってきました。第 4 期では、こうしたデータに基づいたプログラムの実施により「効果的に成果をあげること」そして「より多くの障害特性に対応していくこと」が課題となります。

**【具体的な内容】**

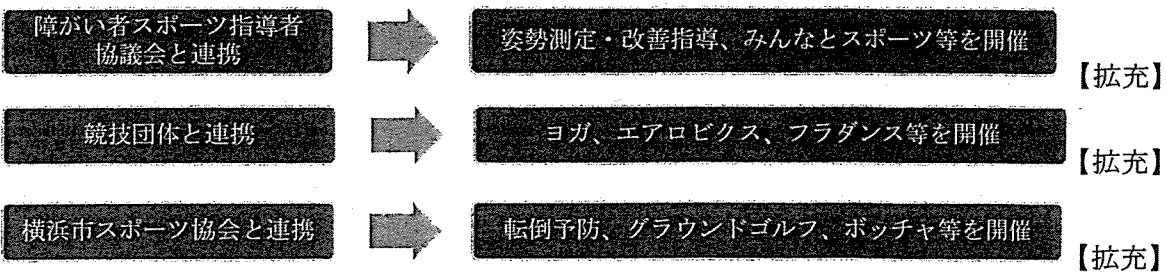
○障害者健康増進・運動医科学支援センター及び事業団医療部門と連携して、障害及び体力の特性に応じた健康増進プログラムを開発・展開します。【継続】



○事業団各部署が担当する障害者の特性に応じた支援プログラムを開催します。



○指導者を、実践場面を通じて育成しながら、地域での活動継続を支援するプログラムの充実を図ります。



A4 1枚程度で記述してください。

**3-② 事業計画【ラポール上大岡】**

**(1) スポーツ・レクリエーション事業**

**イ 障害者スポーツに関する情報集約・発信機能**

・市内の障害者スポーツに関する取り組み・情報の集約・発信について、具体的な取組み計画を記述してください。

**【基本的考え方】**

市内各地で行われるようになったパラスポーツ関連情報を、市民、特にラポール利用者へ必要な情報を的確に届けるための環境づくりを行います。

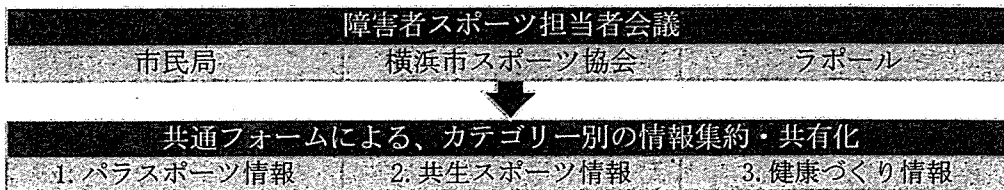
**【現状・課題】**

障害者スポーツ担当会議（市民局、横浜市スポーツ協会、ラポール）の設置により、イベント情報の共有化が進んだ一方で、区単位で実施されている「共生スポーツの情報集約」及び「情報発信システムの整備」については未着手であり、改善に向けた取組が必要です。

**【具体的な内容】**

○情報の集約

障害者スポーツ担当会議のプラットフォームで、パラスポーツ情報、共生スポーツ情報、健康づくり情報という、カテゴリー別の情報集約・共有化を図ります。【拡充】

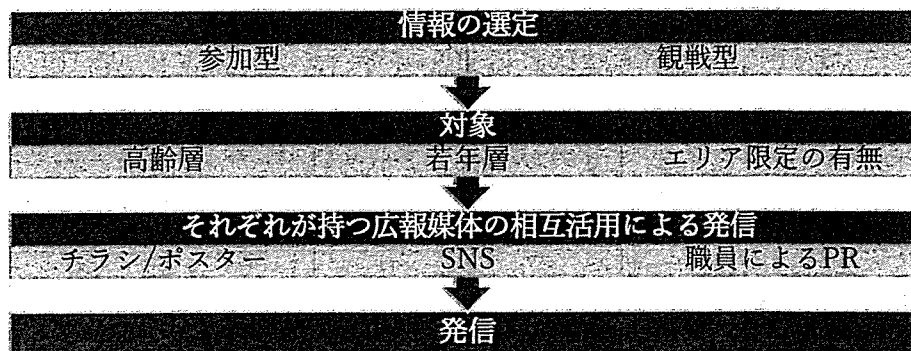


○情報の発信

各々が持つ広報媒体を相互に活用した情報の発信を目指した取組を行います。

- 1) 健康・運動に関する情報及びプログラム情報については、ラポール FOR SMILE やポスター等で発信を行います。【拡充】
- 2) ラポールが行っている事業と関連性が高い情報については、情報特性及び対象に応じた情報発信方法を構築します。【新規】

※例：知的障害児【卓球教室】→対象【若年層】→発信方法【SNS でラポールユーザーへ発信】



A4 1枚程度で記述してください。

**3-② 事業計画【ラポール上大岡】**

**(2) 文化事業**

**ア 創作・表現活動支援プログラムの開発・実施**

・障害者の創作・表現活動を支援するプログラムの開発・実施について、具体的な取組み計画を記述してください。

**【基本的な考え方】**

ラポール上大岡は小規模施設であり、利用定員が限られています。そのため、ラポール上大岡では創作・表現活動のきっかけ作りとなるプログラムを提供し、次のステップとして地域での活動へつなげます。

**【現状の課題】**

ラポール上大岡は、オープンしてまだ1年という短い期間であることから、「切る、貼る、伸ばす」などの簡単な動作からできる創作活動や「動く、飾る」等の表現活動から始めました。今後、趣味、嗜好やレベルに応じた様々なプログラム展開をすることが課題とされています。

**【具体的な内容】**

○適性や嗜好を見極めるための様々なプログラムの展開【拡充】

ラポール上大岡は、諸室ごとに定員が設けられているため、事前予約制プログラムを開催します。多種のプログラムあるいはいくつかのプログラムを体験できるコースを用意し、適性や嗜好を個々に確認できるよう、障害特性に合わせた人数構成、環境を整備します。

○プログラムの更なる充実ならびに地域資源活用への移行の促進【拡充】

ラポール上大岡は通過型施設であることから、プログラム終了後に地域で活動できるよう活動拠点や講師について調査すると共に、地域へ移行する際の不安を取り除くアプローチを促します。具体的には、地域で活動しているアーティストや各区で活動しているまちの先生等に講師を依頼し、障害特性の理解を促し、それぞれの講師が地域で実施しているプログラムに障害者が安心して参加できる環境を整えます。

○南部方面での公共施設や民間企業を利用した発表の場の充実【拡充】

南部方面での障害啓発をもたらす取り組みとして、横浜ラポールと共に公共施設や民間企業とタイアップし発表の場の拡充に努めます。

A4 1枚程度で記述してください。

**3-② 事業計画【ラポール上大岡】****(2) 文化事業****イ 障害者文化活動に関する情報集約・発信機能**

・市内の障害者文化活動に関する取り組み・情報の集約・発信について、具体的な取り組み計画を記述してください。

**【基本的な考え方】**

センターの基本方針の一つに掲げられている、「市内の障害者の芸術文化活動支援を行っている団体や事業等の情報収集や発信」をすることにより、障害者の社会参加の促進につながります。様々なプログラムや取り組みを発信することで、当センターをきっかけにした障害者の芸術文化活動の広がりを目指します。

**【現状の課題】**

自分の住んでいる地域でできる芸術文化活動は何か、より本格的な活動ができる芸術文化活動の場はあるのか等、様々なニーズに合った情報は、なかなか探しても希望に沿うことができないのが現状です。また、市内における障害者の芸術文化活動をサポートしている施設、団体は多く存在しているものの、それぞれが単体で活動しているため、市内全域の文化支援団体の全体像が分かりにくい状況です。広報誌やホームページでの発信以外に情報を発信する機会が少ないため、今後は情報収集し、様々な媒体を駆使した発信の強化に努めていきます。

**【具体的な内容】**

## ○市内の障害者芸術文化活動関連の情報収集【継続】

各区の高齢・障害支援課や各区社会福祉協議会と連携し、市内の障害者の芸術文化活動を行っている施設や団体に対して、訪問によるヒアリングなど様々な手法を用いて活動内容の情報収集に努めます。

## ○情報発信サイト「ラポール For Smile」の活用【拡充】

両ラポールで日常的に行っている文化事業の案内や報告をタイムリーに発信しながら、障害者の芸術文化活動に関連する施設、団体、イベント等の紹介記事の作成やリンク集の追加等を行うことにより、障害者が自分のやりたいことを気軽に検索できる環境を作ります。

## ○SNS 関連を活用した情報発信【拡充】

情報発信サイト「ラポール For Smile」に掲載した情報を、Facebook、Twitter、Instagram 等の SNS にも掲載し、写真や動画を中心に多くのユーザーへ PR・情報拡散していきます。また、他機関とも連携し SNS 等の媒体を利用し、情報を相互で発信することで、より多く閲覧できる機会を創出します。

A4 1 枚程度で記述してください。

**4 両施設共通事業****(1) スポーツ・レクリエーション事業****ア 障害者スポーツ支援者・指導者の育成及び活用**

・障害者スポーツの支援者・指導者の育成から活躍の場の提供まで、両施設の特性を活かした取組を具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

横浜市を通じて日本障がい者スポーツ協会から委託されている「初級障がい者スポーツ指導者養成講習会」については、横浜ラポールの実績を踏まえ、横浜市の障害者スポーツ振興に即したカリキュラムを構築します。講習会の運営については「横浜市障がい者スポーツ指導者協議会」が主体となるよう支援します。

競技力向上を図る「指導者」は、日本障がい者スポーツ協会や各競技団体との連携を軸に、より専門的な知識や技術を研修する場を設けます。また、日々のスポーツ活動を支える「ボランティア」の育成においては、横浜ラポール、ラポール上大岡で実施される様々な教室やプログラムを実際に担って頂くことで、より実践的な研修・研鑽の場を提供するとともに、そのプログラムの担い手として活躍の場を創出します。

**【現状と課題】**

横浜市障がい者スポーツ指導者協議会に働きかけ、講習会運営の実施体制を整備しています。今後は準備段階から講習会の運営ノウハウを伝え、自立に導くことが課題です。

競技別の専門指導員は、すでにスポーツ現場で指導的な立場にある方や、高校や大学などのクラブに所属している学生など、ある程度対象を絞り込むことが有効と考えられます。とはいえ、まずは障害がある方のスポーツに関心を持って頂くような配慮が必要です。

両施設の教室などを活用した実践的な研修については、研修内容や方法の整理と、獲得したスキルを活かせる場の提供、そしてそれらを含む全体の仕組みづくりが課題となります。

**【具体的な内容】**

- 障がい者スポーツ指導者協議会との協働による初級障がい者スポーツ指導者養成講習会を実施します。【拡充】
- 障害児者を対象としたスポーツ・運動プログラムの実践に関心を持つ指導者やボランティアリーダーを対象として、横浜ラポール、ラポール上大岡それぞれの施設特性を活かして実施しているプログラムの場を実務研修の場として提供します。【新規】
- 前項の修了者が活躍する場として、両施設で実施するプログラムの場を提供します。【新規】
- 各競技団体と連携した指導者や競技役員（審判）講習会を開催します。【拡充】
- スポーツ指導や教室運営等に関する各種相談への対応と、情報共有の場づくりに取り組みます。【新規】

A4 1枚程度で記述してください。

**4 両施設共通事業**

**(1) スポーツ・レクリエーション事業**

**イ 地域展開・連携事業**

身近な地域でスポーツ活動を楽しめる環境づくりに向けた地域展開について、両施設の連携を念頭に、具体的な計画を記述してください。

**【基本的な考え方】**

障害児者が身近な地域でスポーツを楽しむことができる環境づくりを、地域の関係施設・団体と連携して行います。

**【現状・課題】**

東京オリンピック・パラリンピックの開催を背景に、障害児者がスポーツを楽しめる機会が増えてきました。こうした取り組みが大会終了後も地域で継続して開催されるよう支援を充実させることが第4期の課題となります。

**【具体的な内容】**

○障害状況に応じた支援

- ・学齢児への支援（目的：運動嫌いの予防）

地域療育センター、横浜市スポーツ協会、民間商業施設等と連携して、学齢児を対象にした運動プログラムの提供を行います。【拡充】

- ・特定難病者への支援（目的：病状に応じた運動習慣の獲得）

区福祉保健センター、福祉機器支援センターと連携して、病状に応じた運動プログラムを地域の環境に合わせて作成・提供します。【拡充】

- ・精神・知的障害者への支援（目的：運動習慣の定着及び肥満・生活習慣病の予防）

区福祉保健センター、作業所連絡会、スポーツセンター等と連携して、障害状況に応じたプログラムを地域の環境に合わせて作成・提供します。【新規】

○共生スポーツへの支援

障害の有無・年齢・性別を問わず、誰でも参加可能なスポーツプログラムを、横浜市スポーツ協会、競技団体等と連携して行います。【拡充】



○パラ競技者への支援

競技団体やスポーツ施設と連携して、競技会や練習会の開催を支援します。【拡充】



A4 1枚程度で記述してください。

## 4 両施設共通事業

## (2) 文化事業

## ア 障害者文化活動支援者の育成及び活用

・障害者文化活動の支援者の育成から活躍の場の提供まで、両施設の特性を活かした取組を具体的に記述してください。

## 【基本的な考え方】

障害のある方が文化活動をする上で、講師および支援者は不可欠なものとなっています。講師等が、障害を理解し、活動できる場を拡充するため、計画的な育成に努めていきます。

## 【現状の課題】

障害者の文化活動への参加率は年々高まっている一方、文化・芸術の専門性に福祉のノウハウを併せ持った支援人材が少ないことが、課題とされています。この両分野をつなぐネットワーク体制の構築およびサポート団体の発掘が必要です。

## 【具体的な内容】

## ○文化講座の講師の発掘・育成【拡充】

人それぞれ、趣味の世界は多岐に渡ります。ラポールが提供するプログラムもニーズに合わせて多くのジャンルを用意しておくことが望ましいと考えます。文化活動を推進する中で、提供できるプログラムの分野、種類を広げるため、講師等の発掘を行います。

講師等の発掘は、市内障害者施設等で活動実績のある講師等の照会、ホームページでの情報収集などにより発掘を進めていきます。

講師等が安心して支援を行えるように、障害理解、対応についての講習会を実施します。

## ○サポーターバンク登録者の育成、活用【継続】

横浜ラポールやラポール上大岡で文化事業におけるボランティア活動をしているサポーターや地域の芸術文化活動に従事している支援者に対し、定期的な障害理解研修会や安全講習会を実施することにより、スキルアップを図ります。また、登録していただいているサポーターには、センター開催の自主事業及び地域支援などにおいて活動の機会を設けます。

## ○協力団体の発掘【拡充】

障害者の芸術文化活動を支援する団体も数多く出てきました。ラポール文化事業のコンセプトと合致する団体を発掘し、協働プログラムを実施していきます。

A4 1枚程度で記述してください。



**4 両施設共通事業****(2) 文化事業****イ 地域展開・連携事業**

・身近な地域で文化活動を楽しめる環境づくりに向けた地域展開について、両施設の連携を念頭に、具体的計画を記述してください。

**【基本的な考え方】**

障害のある方が住み慣れた地域で気軽に文化活動を楽しめるよう、芸術文化に「触れる、体験する、楽しむ、発表する」をサイクルとした地域展開を図ると共に、障害者の文化・芸術活動に関する知識や技術等のノウハウを地域に浸透させる取組みづくりを行います。

**【現状の課題】**

障害福祉事業所や学校等での文化活動は各々で実施していることが多く、外部に発信されている情報が少ない現状があります。また、市民利用施設においても障害における対応等が共有化されていることが少なく、対応に不安があることも課題となっています。障害のあるなし関係なく楽しめる環境づくりを地域団体と共に共有することにより、地域での場の拡充に努めます。

**【具体的な内容】**

## ○市内における障害者芸術文化活動の把握【拡充】

地域の団体等と連携事業を行う上で、市内における障害者芸術文化活動の実施状況を把握することが重要となります。アンケート・訪問など様々な手法を用いて市内の障害者関連事業所における活動内容の情報を収集し、より多くの活動の把握に努めます。併せて、障害者個人の相談に応じ、収集した情報を提供できるシステムを構築していきます。

## ○障害者支援施設等への地域支援の実施【新規】

先駆的に地域支援活動を行いネットワークが既に構築されているスポーツ課と連携して、スポーツが苦手な障害者を対象とした芸術文化活動を進めていくと共に、障害者支援施設等を利用して、文化活動における非日常的な体験を行うことで、文化活動へのきっかけづくりをもたらします。また、育成をした障害者芸術文化の指導者等の活躍の場として協働で事業を展開します。

## ○地域療育センター、特別支援学校、個別支援学級等との連携強化【拡充】

幼児期、学齢期などの子どもたちは感性豊かで、その想像力は無限大です。それぞれの施設と密に連携をとり、体験学習として児童生徒の学習の場の受け入れをし、センターや学校では味わうことのない様々な分野の文化事業を提供し、成功体験を積み上げ自信に繋がります。

## ○区民文化センターや地区センター等の市民利用施設と連携した事業の展開【拡充】

各区の区民文化センターや地区センター等の市民利用施設との連携を図り、障害のある方も一緒に楽しめるプログラムの提案をします。また、障害に関する知識やノウハウを共有することにより、地域のインクルーシブ化の充実に努めます。

## ○障害者作品の発表など、市民に鑑賞していただける機会の提供【拡充】

民間施設等との連携により、障害者による絵画などの作品展示を市内各区で開催します。障害のある方の作品を市民に観ていただくことにより、本人たちの社会参加のきっかけとなります。また作品展示をとおして、市民に障害者理解を深めると共に、発表ができる機会を拡充することで、発表をしたことがない方への制作意欲を高め、次の機会へのステップを創出します。

A4 1枚程度で記述してください。

**5 職員の配置・育成**

**(1) 職員の確保・配置**

・横浜ラポール及びラポール上大岡の運営に必要な人員の確保と配置計画について具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

両施設の管理運営部門、スポーツ事業部門、文化事業部門、さらに聴覚障害者情報提供施設のそれぞれの部門の業務遂行に支障がないよう、欠員が生じた場合は定期雇用と随時採用を併用して実施しています。

また、年度途中の採用では社会経験のある者を雇用することができ、職員の質の向上にもつながっています。引き続き、「業務の基準」に沿った職員を配置していきます。

**【具体的な取り組み】**

○職員の採用

手話通訳など資格免許が必要な部門はともかく、スポーツや文化については、従来の教員免許等の資格要件は撤廃し、人物本位で意欲の高い人材の確保を行っています。

○障害者雇用（実績）

- ・車いす使用のスポーツ指導員 1 人、聴覚障害者 3 人を常勤職員として雇用  
(令和 3 年 4 月 1 日現在) 障害者雇用率 5.58% (法定雇用率 2.3%)
- ・スポーツ指導員研修等を終了した障害者を非常勤職員としてとして 5 人雇用
- ・日常的な屋外清掃を市内の知的障害者団体に委託
- ・花壇への花の供給と水やりなどの管理を障害者就労支援施設に委託

○受付・案内担当

- ・横浜ラポールでは、各課との連携をよりスムーズに行えるよう、平成 30 年度から外部委託から職員に転換しました。各課事業等の理解や職員間の連携が図れ、利用者にきめ細かい対応をしています。
- ・看護師を開館時間中配置することで、利用開始時に障害の程度や健康状態を把握するための面談実施や救急対応が迅速にできています。
- ・利用者のニーズに沿った施設利用をしてもらえよう、スポーツや文化施設、各事業を熟知した職員を配置し、「コンシェルジュ機能」の充実を図ります。 **【新規】**

○非常勤職員の雇用

・横浜ラポールでは、職員に加え、個人利用できる各施設の運営がスムーズにできるよう、受付や物品の貸出や監視業務など、それぞれの施設に合った非常勤職員を雇用し、適切な運営を行っています。

スポーツ施設・・・	30 名	
文化施設(創作工房)・・・	7 名	
おもちゃ図書館・・・	10 名	
情報提供施設・・・	7 名	(令和 3 年 4 月 1 日現在)

A4 1 枚程度で記述してください。

**5 職員の配置・育成**

**(2) 職員の育成**

・職員や施設で雇用を予定するアルバイトの資質向上のために取り組む、障害特性の理解促進のための研修や対応マナー研修等計画を具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

障害者のニーズが多様化する中で、そのニーズに柔軟かつ的確に対応するため、職員一人ひとりの育成が非常に重要となっています。このため、ラポールでは人材育成を目的とした研修を積極的に実施し、職員としての必要な知識を深めていきます。

特に対応マナー向上のための研修については、障害における種別ごとの配慮を徹底し、研修等を行うことにより、積極的に人材育成に努めます。

**【具体的な実施内容】**

○職員の人材育成に向けた研修

組織目標の達成を目指し、職員の能力や実績などを適正に評価するとともに、努力成果を処遇に反映する事業団独自の人事考課制度を平成 23 年度より導入しています。

職員の人材育成と組織の活性化を図り、役割に応じた「階層別研修」「新採用職員研修」「フォローアップ研修」「新任管理職研修」を実施すると共に、より効果的な職員育成体系を整備して利用者サービスの向上を図ります。

また、ラポールとしては、職員だけでなく、嘱託職員をはじめ非常勤職員や委託先職員も対象にした研修を定期的実施し、障害者利用施設の職員として必要な資質の向上を図ります。

○ラポールとしての研修の実施方法【拡充】

課ごと、担当ごとに実施していた研修を、テーマによっては、休館日を活用し委託業者を含めた全職員を対象にした研修を実施します。これは施設運営従事者全体で施設の在り方を共有できるような研修を実施することで、縦割り意識をなくし、相互に補い助け合う組織風土づくりを目指しています。

実施日程にあたっては、複数回設定すると共に、遠隔参加や記録動画の活用をするなど、参加しやすい工夫をします。

○研修内容と講師

＜テーマ別研修＞

講師の選定：普段から障害のある方に接している当法人内や隣接施設の講師で実施します。

- ・人権研修
- ・ハラスメント研修
- ・障害理解と接遇研修
- ・各障害理解のための研修
- ・手話研修

＜安全管理研修＞

研修名	対象者	目的
救命救急研修	全職員 非常勤職員 委託先職員	職員の資質の向上及び安全管理に関する知識の習得
プール救助研修		
安全研修		
防災研修		

＜障害者スポーツ指導員研修＞ \*市民向け研修への参加の形態で実施します。

研修名	対象者	目的
初級障害者スポーツ指導員養成講座	スポーツ指導員・スポーツ施設担当非常勤職員	障害者スポーツ指導の理解と実務

※職務関連研究活動、職員研修派遣、業務関連の資格取得にも積極的に取り組みます。

A4 1枚程度で記述してください。

## 6 施設の維持管理

### (1) 建築物保守管理・設備機器管理業務

・建物、設備の保守管理計画（作業頻度、作業内容）などを具体的に記述してください。（両施設それぞれ記述してください。）

・横浜ラポールについて、劣化設備の修繕計画を一覧表で示すなど具体的に記述してください。

#### <横浜ラポール 保守管理>

##### 【基本的な考え方】

利用者が安全・安心・快適に施設を利用できるよう「業務の基準」や「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」などの関係法規を遵守し、日々の保守管理を徹底し一年を通じ快適な環境を提供します。

##### 【現状と課題】

横浜ラポールは平成4年の設置から28年以上経過し建築物・設備機器とも老朽化が進んでいることから、より計画的な保守と設備に負担をかけない運転が必要となっています。しかしながら、近年の新型コロナウイルス感染症対策で頻繁な換気を実施しているため、空調の効率低下となりその実行が難しくなっています。

【具体的な取り組み】 \*保守管理の作業頻度、作業内容は別添資料のとおりです。

○CO<sub>2</sub>濃度センサー等の導入により、換気状況の視覚化をします。新型コロナウイルス感染症対策と障害のある方に負担の少ない室内環境を両立させながら低負荷で効率的な運転を行います。【新規】

○専門業者への業務委託

消防や電気設備など専門的な知識・技術を要する点検について、資格を有する専門業者に委託し、適正な保守管理体制と緊急時の迅速な対応の確保に努めます。【継続】

#### <横浜ラポール 補修計画>

##### 【基本的な考え方】

横浜市公共施設管理基本方針に基づき建物の寿命を70年以上とするために、法定点検や定期点検結果について横浜市と共有し、適切な修繕が行えるよう取り組みます。

##### 【現状と課題】

建築・設備機器とも老朽化が進んでいることから、大規模修繕箇所が多くなっています。

【具体的な内容】 \*早急な修繕が必要な箇所については別添資料のとおりです。

市による大規模修繕のほか、こまめに施設修繕を行うことで、大規模修繕までの施設の安全確保と保全コストの増大抑制に努めます。

\*横浜市による大規模修繕予定

令和3年度 アリーナとサブアリーナの天井改修工事と照明LED化等、地下グラウンドの改修  
令和5年度予定 ラポールシアターとプールの天井改修工事、プール槽改修工事

A4 1枚程度で記述してください。

資料

【横浜ラポール建物、設備の保守管理計画】

管理区分		実施内容
環境衛生	① 空気環境管理	空気環境測定（年6回）及びボイラーばい煙測定（年2回）
	② 給排水管理	水質検査（年2回）、残留塩素測定（週2回以上）、貯水槽清掃（年1回）
	③ 害虫防除	鼠及び害虫駆除（年6回以上）
	④ 廃棄物処理	横浜市ルート回収の分別を順守
	⑤ プール設備	プール施設の濾過機点検（年2回）、水質検査（月1回7項目）
設備	ア 受変電設備	電気保安規定に基づく法定点検（年1回）
	イ 非常用発電設備	消防法に基づく法定点検（年2回：総合点検1回、機器点検1回）
	ウ 電話設備	リハセンター設置の電話交換設備当館制御部、電話器点検（月1回）
	① エ 蓄電池設備	消防法に基づく法定点検（年2回：総合点検1回、機器点検1回）
	オ その他	各種弱電設備（年2回）、自動ドア設備（年3回）、電気時計設備（年1回）、地下防水扉（年1回）、プールリフト（年1回）、シャッター（年1回）、冷水機（年1回）、脱臭機（年1回）、製氷機（年3回）
	② 空気調和装置	ボイラー（年2回法定点検）、中央監視装置（年2回）、冷温水発生機（年4回）
	③ 給排水設備	水質検査（年2回）、残留塩素測定（週2回以上）、貯水槽清掃（年1回）
	① 消防用設備	消防法に基づく法定点検（年2回：総合点検1回、機器点検1回）
	② 昇降機設備	館内設置3機の昇降機（制御盤含む）点検（月1回）
	③ シアター設備	照明（年2回）、舞台設備（年3回）、音響（年2回）、可動椅子（年1回）
建物保全	④ ボウリング設備	機械制御やレーン整備（混雑する日を中心に週3回）
	⑤ その他	ピアノ（年2回）、運動機器（年3回）
建物保全	① 建物構造部の点検整備	日常点検、故障改修箇所への報告・補修
	② 建築設備の点検整備	運転監視、日常巡視、定期（月間及び年間）点検及び測定・整備

【横浜ラポール 大規模修繕必要箇所】

優先度	項目	内容
A	防災設備の改修	自家発電設備、3階ホール排煙設備
A	空調設備の改修	吸収式冷温水発生機、パッケージ型空調、ファンコイルユニット、AC3系統空調冷温水コイル
A	ラポールシアターの緒設備の改修	舞台設備、照明設備、音響設備、残響可変措置、電動式観覧席、旧規格特定小電力無線機（マイク、インカム）、コンサートピアノオーバーホール
A	スポーツ施設設備の改修	音響設備の改修、電光掲示盤、プール手すり、STTスライディングウォール、グラウンド照明のLED化、テニスコートハードコート化、グラウンド人工芝化
A	共用設備	エレベーターの更新、館内手すり改修 じゃぶじゃぶ池の埋め立て

**6 施設の維持管理**

**(1) 建築物保守管理・設備機器管理業務**

・建物、設備の保守管理計画（作業頻度、作業内容）などを具体的に記述してください。（両施設それぞれ記述してください。）

・横浜ラポールについて、劣化設備の修繕計画を一覧表で示すなど具体的に記述してください。

**<ラポール上大岡>**

**【基本的な考え方】**

当施設が設置されている「ゆめおおおかオフィスタワー」は、「建物の区分所有等に関する法律」の適用を受ける建築物で、管理組合が横浜市住宅供給公社に管理業務を委託しています。

**【現状・課題】**

ラポール上大岡の建物、設備の保守管理については、横浜市住宅供給公社、横浜市所管課と十分に連携し、利用来館者が安全・安心・快適に施設を利用できるよう、「指定管理者 業務の基準」に基づいて適切に実施します。

**【具体的な内容】**

○職員による取り組み

職員は、公共建築物の維持管理に関する研修等に出席し、建物・設備管理に関する知識を習得し、施設の保全維持に努めるとともに、日常的に定期巡回を実施し、施設内の安全・安心の確保につとめます。

○専門業者への業務委託

消防や電気設備など専門的な知識・技術を要する点検について、資格を有する専門業者に委託し、適正な保守管理体制と緊急時の迅速な対応の確保に努めます。

○管理組合との協議

建物の共有・専有部分の保守管理について、ゆめおおおかオフィスタワー管理組合と連携し、建物の長寿命化や安全確保に取り組み、保守管理を行います。

A4 1枚程度で記述してください。

建築物・設備機器保守管理業務一覧

	業務内容	点検・検査の種別	頻度
電気点検	動力盤及び電灯盤点検	日常点検 定期点検	1回/月 1回/年
	ITV設備	定期点検	1回/年
	中央監視設備（ネオスクリーン）	定期点検	2回/年 1回/2年
空調設備	外気調和設備（機器の不具合の確認等）	定期点検	6回/年
	外気調和設備（フィルター交換等）		1回/年
	ファンコイルユニット（専用室内）	定期点検	6回/年
	ファンコイルユニット（リフレッシュコーナー）		1回/年
	ビル用冷専エアコン（フィルター点検・清掃等）	定期点検	6回/年
	ビル用冷専エアコン（フロン排出抑制法簡易点検）		4回/年
	ビル用冷専エアコン（凝縮器薬品洗浄等）		1回/年
	空気清浄機（専用室内）	定期点検	6回/年
	送風機・排風器	日常点検 定期点検	1回/月 1回/年
	レターンガラリ	日常点検	1回/月
リフレッシュコーナー	日常点検 定期点検	1回/月 1回/年	
制気口	定期点検	1回/月	
給排水衛生管理	高置水槽（中水槽）	日常清掃・点検 定期清掃・点検	1回/月 1回/年
	流し台	定期点検	1回/月
	トイレ	日常清掃	1回/月
	給湯用ボイラ（ボコティンヒーター）	日常点検 定期点検	1回/月 3回/年
	給湯・冷水循環ポンプ（ライン）	日常点検	1回/月
	中央式給湯設備レジオネラ属菌水質検査	定期点検	1回/年
環境管理	空気環境測定	定期測定	6回/年
	害虫駆除	日常点検	1回/月
	自動ドア	定期点検	4回/年
	ダクト消火設備	定期点検	2回/年



**6 施設の維持管理**

**(2) 清掃・外構植栽管理・環境衛生管理及び廃棄物処理業務**

・清掃、外構植栽管理計画、環境衛生管理及び廃棄物処理業務について、作業頻度、作業内容、体制などを具体的に記述してください。（両施設それぞれ記述してください。）

<横浜ラポール>

**【基本的な考え方】**

利用者が安全かつ快適に利用できるよう「業務の基準」・関係法令に基づいた清掃、外構植栽管理及び環境衛生管理を行い、良好な衛生環境、美観を維持します。

**【現状と課題】**

清掃業務や外構植栽管理は委託業務としていますが、障害者の就労支援施設等への委託を進めています。

また、新型コロナウイルス感染症対策を徹底するため日常清掃において消毒作業等の研修を実施し、利用者も事業者も守れるような対応をしています。

**【具体的な内容】**

- 日常的な屋外清掃は市内の知的障害者団体に、花壇への花の供給と水やりなどの花壇維持管理を障害者就労支援施設に委託し、美観を創出するとともに、障害者就労も実現します。【拡充】
- 日常清掃においては、新型コロナウイルス感染症対策で清掃時の手袋着用、次亜塩素酸による消毒を実施し吐物対応は防護服着用を徹底して対応しています。また、利用者には自宅での検温など体調チェックや、施設利用前の手指消毒、空調設備の換気に加え扇風機を使った換気、密対策等の感染症対策を徹底します。
- 廃棄物処理については横浜市役所のルールで分別し、横浜市の構築する回収ルートを活用します。

業務区分	作業内容	作業頻度	実施体制
建物内の清掃	日常清掃 床（ロビー・廊下・階段） トイレ、洗面所、更衣室 シャワー室などの清掃 手すり等消毒（感染症対策）	開館前と適宜 各1回 利用時間内 1~2回 利用時間内 1~2回 利用時間内 2回	業務委託先（業務に必要な人数）
	定期清掃 共有部分（ロビー、階段など）、 スポーツ施設、文化施設などの ワックスがけを含む清掃	休館日及び閉館後 共有部分 年12回 スポーツ施設 年6回 文化施設 年6回	業務委託先（業務に必要な人数）
	特別清掃 特別な場所の大規模清掃としてプール、窓ガラス、照明器具、カーペットなどの清掃	プール 年2回 窓ガラス 年4回 照明器具 年1回 カーペット 年1回	業務委託先（業務に必要な人数）
	臨時清掃 浸水その他で特別な汚れが生じた場合の清掃	汚れが生じたその都度	汚れに応じて職員及び業務委託先の必要な人数
外構植栽管理	外構 敷地内の清掃及び草花の管理 中庭の花壇整備	敷地内清掃 週5回 草花の管理 随時	障害者就労支援の一環として障害者団体へ業務委託
	植栽 中低木の刈り込み、薬剤散布、芝の管理など	各年1回以上	業務委託先（業務に必要な人数）

**6 施設の維持管理**

**(2) 清掃・外構植栽管理・環境衛生管理及び廃棄物処理業務**

・清掃、外構植栽管理計画、環境衛生管理及び廃棄物処理業務について、作業頻度、作業内容、体制などを具体的に記述してください。（両施設それぞれ記述してください。）

<ラポール上大岡>

**【基本的な考え方】**

良好な環境衛生と美観維持に心掛け、施設として安全で快適な空間を保つため、清掃、環境衛生管理及び廃棄物処理業務について、管理会社と連携して実施します。

**【現状・課題】**

清掃については、開館日に施設、備品・器具等が常に清潔かつ良好な状態が保たれるように「日常清掃」を行うとともに、休館日や開館時間外の決まった期間内に回数を決めて継続的に行う「定期清掃」を利用来館者の妨げにならないように実施します。なお、その他の外構植栽管理計画、環境衛生管理、廃棄物処理業務は、ゆめおおおかオフィスタワー管理組合の取り組みを遵守します。

**【具体的な内容】**

○ 職員による取り組み

館内巡回を午前・午後・夜間に定期的に行い、施設、備品・器具等の正常稼働を確認します。

○ 感染症の感染拡大予防等環境管理

コロナ禍における、来館者への検温・消毒・健康チェックの周知徹底を呼びかけます。外窓の開放による外気取り入れができない建物環境であることを常に認識して、廊下通路に設置されている排気口への換気を行うため、通用口付近に扇風機を配置して空流を確保します。

また、熱中症指数や二酸化炭素濃度の測定や空気清浄器を設置し、環境衛生を管理します。

○ 廃棄物処理業務

ゆめおおおかオフィスタワー管理組合の取り組み遵守とともに、ペーパーレス化による紙ゴミ排出を抑える取り組みを継続します。

業務区分	作業内容	作業頻度	実施体制
日常清掃	掃除機吸塵	日 1 回 週 1 回 週 3 回	共用廊下(6 階共用/7・8 階専有)、湯沸室(6 階共用/7・8 階専有) 管理室(6 階) 地域連携室(6 階)、事務室(6・7 階)、会議室(7 階)、 多目的室(8 階)、展示エリア(8 階)
	掃き・拭き	日 1 回 日 3 回 週 1 回 週 3 回	フィットネススタジオ(6 階)、トレーニング室(6 階)、体育室及び前室(7 階) 多目的トイレ(6・7・8 階専有)、男女トイレ(6 階共用/7・8 階専有)、 多目的更衣室及び男女更衣室(7 階) 操作室(7 階) 受付ピラー(7 階)、スタッフ男女更衣室(7 階)、創作エリア(8 階)
	ウエット洗浄	年 2 回	共用廊下(6 階共用/7・8 階専有)、 湯沸室(6 階共用/7・8 階専有)、管理室(6 階) 地域連携室(6 階)、事務室(6・7 階)、会議室(7 階)、 多目的室(8 階)、展示エリア(8 階)
	自動洗浄機洗浄	年 2 回	フィットネススタジオ(6 階)、体育室(7 階)
定期清掃	ポリッシャー洗浄	年 2 回 年 4 回 年 12 回	トレーニング室(6 階)、スタッフ男女更衣室(7 階)、操作室(7 階)、創作エリア(8 階) 受付ピラー(7 階) 多目的トイレ(6・7・8 階専有)、男女トイレ(6 階共用/7・8 階専有)、 多目的更衣室及び男女更衣室(7 階)

**6 施設の維持管理**

**(3) 保安警備業務**

**<横浜ラポール>**

・両施設の安全管理対策、非常時の計画を具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

全ての利用者が安心して利用できるよう「業務の基準」・関係法令等に基づいた保安警備業務を行います。

**【現状と課題】**

様々な障害のある方が来館されるため障害の特性にあった対応が求められます。障害者への宗教の勧誘事例があったことから、こまめな巡回と不審に感じた場合の声掛けにより事故の未然防止が求められています。

また、近年多発する遊水地への越流対策として、迅速的確な水害対策行動が必要となります。

**【具体的な内容】** \*主な保安警備業務は別添資料のとおりです。

○利用者への積極的関与

戸惑っている方には、障害の特性にあった情報伝達方法(サイネージ及び筆談ボードの活用や手話、平易な言葉等)で利用者に声掛け等を行い、利用者の不安・困難を解消します。【拡充】

○職員及び警備員による巡回業務

職員及び警備員が巡回・声掛けをすることで不審物や不審者の早期発見・迅速な対応となり、事故、宗教勧誘、駐車場不正利用を未然に防止します。【拡充】

○緊急時業務での業務・手順徹底

台風シーズン前に警備員と警備保安業務手順を確認する機会を設け、行動確認と必要事項の更新を行い、非常時行動の精度を上げていきます。【拡充】

○防災盤取り扱いの定例訓練実施

休館日に警備員と防災設備取り扱い訓練の機会を設け、操作確認を行い、非常時行動の精度を上げていきます。【拡充】

・両施設の保安警備に係るマニュアル等の整備状況について、具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

保安業務マニュアルは火災・地震・台風大雨等に分類して整備し、利用者の安全確保を図っています。

**【保安警備に係るマニュアル等の整備状況】**

通常の警備マニュアルに加え下記のマニュアルも整備しています。

○火災対応マニュアル (消防計画に基づき作成)

○緊急時対応マニュアル (地震、救急等)

○AED対応マニュアル

○台風大雨対応マニュアル

○大雨時の地下駐車場運営マニュアル

○緊急連絡網

A4 1枚程度で記述してください。

保安警備業務 資料

主な業務

管理区分		実施内容
巡回	① 定期巡回	午前3回、午後4回、夜間2回の館内巡回
	② 施錠確認	防水扉、非常扉、非常階段扉と閉館後の各室施錠確認
	③ 不審者対応	侵入者、不退去者の発見・退去指示
	④ 火元確認	湯沸室点検、ガス栓・火気など確認、不要箇所の消灯
	⑤ 消防設備目視点検	消火栓、消火器の点検
	⑥ 遺失物など管理	忘れ物、遺失物の点検
定位置業務	① 出入状況確認	入退館簿による確認
	② 鍵の管理	鍵の受渡し、保管、記録
	③ 緊急呼出ボタン対応	トイレなどの緊急呼び出し対応
	④ モニター監視	モニターの監視による館内安全状況の確認及び通報
	⑤ 不審者対応	不審者の発見・進入阻止
	⑥ 拾得物取扱	拾得物の管理
	⑦ 昇降機・自動扉管理	昇降機・自動扉の始動、停止
	⑧ 旗の管理	旗の掲揚、降納
	⑨ その他	必要箇所の施錠、解錠
防災盤監視	① 発報時連絡	発報時に職員への連絡
	② 発報時対応	発報箇所への急行、現場確認
	③ 発報原因対処	発報原因に対する処置、連絡
	④ 発報機器復旧	発報機器の復旧
電話交換	① 休館日	休館案内、関係部署への取り次ぎ
	② 開館前及び閉館後	関係部署への取次ぎ
駐車場管理	① 定期巡回	駐車場内巡回、来館者に対する案内・誘導
	② 駐車場ゲートなど管理	駐車場入り口シャッターの開閉、建物入口扉の開閉
	③ 車両入場規制など	利用者以外の車両規制、緊急時の駐車場閉鎖・解除
	④ 不正駐車を取り締り	不正駐停車の取り締まり
遊水地管理	① 遊水時連絡	遊水時に職員への連絡
	② 遊水時利用者誘導	遊水時に利用者の誘導
	③ 遊水時防水扉開閉	遊水時に防水扉の開閉
機械警備		機械警備による監視（夜間）
夜間手話派遣連絡	派遣要請	消防局から連絡を受けて、聴覚障害者情報提供施設から提供された名簿を元に手話など通訳者へ順次連絡し、救急対応が可能な手話通訳者へ依頼

**6 施設の維持管理**

**(3) 保安警備業務**

**<ラポール上大岡>**

・両施設の安全管理対策、非常時の計画を具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

施設の防犯・保安管理の対策として、ゆめおおおか管理組合、同組合構成員と連携・協力して取り組みます。

**【現状と課題】**

利用来館者が安心・安全・快適に利用できる環境を提供するため、施設職員や館内の防犯カメラ、防災センター警備員と連携して、事件・事故の未然防止、早期発見に努めています。

**【具体的な内容】**

- ・ 開館時間内は、職員による午前・午後・夜間の館内巡回と警備員による定時巡回を実施します。また、非常時の保安警備業務は、防災センターと緊急時随時対応が管理委託業務に含まれております。
- ・ 閉館後は、防災センターによる 24 時間警備体制と I T V 設備による館内 11 箇所に設置した防犯カメラにて、常時、ハードディスクレコーダーに記録されます。なお、防犯カメラについては、記録録画を明示したものを使用します。

6 階	トレーニング室（入口・窓側）、フィットネススタジオ(入口・奥)
7 階	受付（事務室）男子更衣室前廊下、女子更衣室前廊下、体育室上部（入口・窓側）
8 階	多目的エリア、展示スペース

- ・ 有事の防犯アイテムを整備し、使用方法のトレーニングを実施、職員少人数体制における安全確保に努めます。

・保安警備に係るマニュアル等の整備状況について、具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

保安業務マニュアルについて、利用来館者の安全確保のため、環境やアイテムの検証、防災センターやゆめおおおかオフィスタワー管理組合及び同構成員と連携・協力を図り整備しています。

**【保安警備に係るマニュアル等の整備】**

職員対応となる項目について、以下マニュアルの整備を行っています。今後、訓練を通し、より実践に即した内容への改変を行います。

- 火災対応マニュアル
- 緊急時対応マニュアル(地震、体調不良、救急車要請等)
- A E D 対応マニュアル
- 不審者対応マニュアル
- 感染症マニュアル
- 緊急時連絡網

A4 1 枚程度で記述してください。

**6 施設の維持管理****(4) プール管理業務 (横浜ラポール)**

・横浜ラポールのプールに係る監視・巡回の体制計画、業務担当者の設置計画を具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

国土交通省及び文部科学省「プールの安全指針」、「横浜市プール事故防止標準マニュアル」、「神奈川県海水浴場等に関する条例や施行規則」の基準を上回る運営を行い、障害のある方が安心・安全に利用できるような体制で運営します。

**【現状と課題】**

プール利用者の安全を図るため、従事スタッフ全員がプール監視方法や救命救急法の習得が必要です。また、障害に応じた対応が必要なため、初めて利用する方などへの利用案内、必要に応じ入退水等の補助についても担えるよう、接遇や介助法も習得し、効率的な監視体制で運営しています。

**【具体的な内容】**

○監視業務にあたる従事者全員に、救助法や CPR (人工呼吸と胸骨圧迫) 通報訓練を行い万が一の事故等に対応します。また障害の理解や障害に応じた介助方法の研修を行い、接遇の向上に努めます。【拡充】

○監視員については、監視の中核を務める「タワー」・プールサイドを移動しながら監視する「パトロール」・受付業務と水面監視を行う「コントロール」の3名以上配置し、安全管理に努めます。(基準 20m×20mに1名以上)

利用者数が増加する夏季繁忙期等は、監視体制を強化します。(20名に対し1名以上)

○更衣室やトイレの定期的な見回りをを行い、事故やケガの防止に努めます。

・プールの水質管理業務の計画を具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

一般的なプールに求められる水質基準以上の管理と水温管理を行います。

**【現状と課題】**

プール槽の劣化が激しく目地からの砂剥離や藻が発生する可能性があります。

**【具体的な内容】**

○水質検査専門業者に依頼し、大腸菌、一般細菌及びレジオネラ菌等の検査を月に1回実施しスタッフが残留塩素濃度測定と異物除去は毎時間、PH測定は3回/日実施しています。

○プールサイドを清潔に保つため、毎時間プール槽内の髪の毛やゴミ等の除去を行います。

○他の温水プールより水温を2度ほど高く設定し、体温調整の難しい方でも利用しやすい環境にしています。(32℃前後)

○月1回プール利用を休止し、プール槽目地の清掃、砂や藻の除去作業とプール水の追加を行い衛生維持管理の徹底を図っています。

○閉館後毎日、プール用掃除ロボットを稼働させ、水が滞留する場所のブラッシング清掃を行い水質保持に努めています。

またトイレや更衣室、使用したプール用車いすの消毒作業を徹底し、感染予防に努めています。

A4 1枚程度で記述してください。

**7 その他の業務****(1) 受付・案内業務**

・両施設について、円滑な受付業務と利用者のニーズに対応した案内業務を行うための具体的な取組を記述してください。

**【基本的な考え方】**

受付はラポール来館者が最初に利用する場所であり、第一印象が重要です。常に清潔感を保ち、明るく、丁寧な対応を行います。

**【現状と課題】**

現在、横浜ラポールの施設利用の団体申込は直接申込みに来館されるか電話予約、教室などの事業申込はほとんどの事業が申込書を直接提出若しくは FAX による申し込みとなっており、インターネットによる申込受付ができず、利便性を欠く仕組みになっています。

また、横浜ラポールは施設の特徴や利用者者に配慮することで、施設により利用ルールが違い複雑になっており、初めての利用者にわかりにくくなっています。

**【具体的な業務等】**

## ○窓口・電話対応

- ・利用案内をはじめ、利用受付、団体利用予約、利用料金の徴収・返金、施設や事業案内がワンストップで適切に行えるよう、開館時間中は、3名以上配置します。(上大岡は1名以上)
- ・発語などが上手く出ない方にはコミュニケーションボードによる聞き取りや会話を行うなど、スムーズな対応を心がけます。
- ・利用者のニーズに沿った施設利用をしてもらえよう、スポーツや文化施設、各事業を熟知した職員を配置し、コンシェルジュ機能の充実を図ります。【新規】【再掲】

## ○利用者サービス向上への取組

- ・利用者の利便性を図るため、横浜ラポールにおける団体利用や事業申込などのインターネットを活用した予約システムの構築について検討します。【新規】
- ・新型コロナウイルス感染症対策で利用者把握をするために新規導入した、介助者カードやアームバンドの利用効果について検証し、適切な施設利用につなげます。【拡充】
- ・様々な障害に対応できるよう職員の資質向上を図るための研修を実施します【拡充】  
一般的接遇研修と障害者への接し方についての研修を年1回以上受講し、個々の利用者の障害状況に合わせた案内業務を行います。また、基礎的な手話の習得にも努めます。
- ・横浜ラポールにおいては、個人利用や団体利用、教室などの事業実施など施設利用も多岐にわたるため、初めての方でも利用しやすい施設になるよう、各施設利用方法の簡素化を図ります。【拡充】

A4 1枚程度で記述してください。



## 7 その他の業務

### (2) 利用者増に向けた取組

・両施設の利用者の増に向けた計画について具体的に記述してください。

#### 【基本的な考え方】

横浜市障害者スポーツ文化センター条例第5条に定められている対象者「障害のある方」の利用促進を最優先で行います。【拡充】

成人期の脳卒中片麻痺の方の利用が多い状況ですが、障害の種別を問わずライフサイクルを通じた支援に転換していきます。【転換】

障害のある方の利用促進の取組みをしたうえで、施設の空きがある場合は、近隣活動団体や企業に周知し、利用者の拡充に努めます。

#### 【現状と課題】

一般の方の利用が障害のある方の利用を妨げるような施設運営の再検討が必要です。

また、教室や事業開催時には、市民との交流を視野にいれた内容の工夫が必要です。

#### 【具体的な内容】

○小児期からラポールを知ってもらい利用につながるような事業の実施

スポーツ課と文化事業課連携したプログラムの実施【拡充】

特別支援学校との連携事業【拡充】

療育センター利用者が参加しやすいプログラムの開発実施と周知の連携【拡充】

地域子育て支援拠点や放課後デイサービスとの連携

おもちゃ図書館の活用や居場所としての利用促進【拡充】

○リハビリテーションセンターやリハビリテーション病院等との連携強化【拡充】

退院後の社会参加活動や体力維持のため、ラポールが活用できるよう入院・入所中から利用につなげられるような連携を強化していきます。

○障害福祉事業所(通所系)との連携

利用者の生活リズムを整えるため、当館のスポーツ・文化施設の利用やプログラムの利用を促し、成人期の余暇支援をします。

○ラポールシアター等稼働率の低い施設・時間帯の稼働率向上のための活用【新規】

障害のある方等が参加しやすい事業を実施します。

例：「シアターでピアノを弾いてみよう」、「DANCE @ ラポール」などシアターを活用した事業の実施

○健常者、一般団体の利用

利用状況を精査し、開放する施設、曜日、時間帯を検討します。

A4 1枚程度で記述してください。

**7 その他の業務****(3) 広報**

・両施設のPRや情報提供のための広報計画を具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

両施設の施設利用案内をはじめ各事業に関する活動内容や結果報告、また地域のスポーツ・文化の情報を、インターネット等を活用して幅広い層への配信に取り組みます。全市的な情報発信の充実及び障害者のスポーツ・文化・レクリエーション活動・地域資源の普及・振興を図ります。

**【現状の課題】**

現状は、ホームページや情報発信サイト「ラポール For Smile」を基軸に、スポーツ関連と文化関連の情報を、それぞれのSNS (twitter や instagram) で発信するとともに、広報誌「ラポラポ」による情報提供を、両施設での担当者が各自で広報活動に取り組んでいます。両施設が連携した広報活動に取り組み、広報媒体の連動や関係機関との連携による広報活動の活性化を図り、「必要な情報を、必要な人へ」配信する必要があります。

**【具体的な内容】**

## ○情報発信の体系化

両施設が協働して広報チームを結成し、さまざまな広報媒体による情報発信の相互連動、スポーツや文化事業での関係機関団体と連携して媒体の相互活用に取り組み、情報内容・提供先等を考慮した体系的な情報発信を行います。

## ○インターネットの活用 (ホームページ、情報発信サイト、SNS等)

両施設で行う各事業及び市内の関連する団体や施設、イベント等を紹介するコンテンツを加え、情報を効率的かつ適時に配信します。また障害特性に配慮した配信 (音声読み上げなど) を実現します。また、ホームページ、情報発信サイトのみでは、主にラポール利用層に向けた配信となるため、社会に向けた情報普及活動として、SNS等を活用して情報発信の拡大を行います。

## ○広報誌「ラポラポ」による情報提供

インターネットを利用できない方への情報提供のため、各事業や関連情報を広報・案内する「ラポラポ」を毎月発行します。同時に、記事に付随する動画の作成を行った場合はラポラポへQRコードを付し、動画コンテンツへの視聴誘導を行います。

## ○マスメディアを活用した情報発信

マスコミへの情報提供に取り組み、テレビ・新聞等社会資源を活用した情報を提供します。

## ○デジタルサイネージの活用

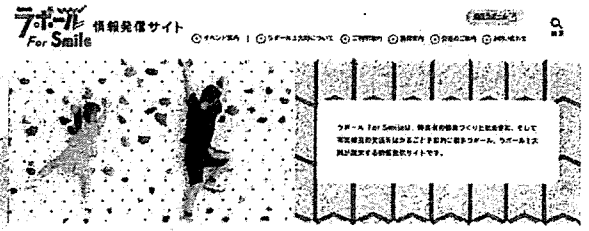
横浜ラポール内の各階に設置しているデジタルサイネージを活用し、各事業案内や館内案内をはじめ、市や地域の情報から各施設の空き状況まで、利用者には有益な情報を提供します。

A4 1枚程度で記述してください。

ラポール情報発信サイト



# Rapport For Smile



横浜ラポールとラポール上大岡の新たなホームページとして  
情報発信サイト“ラポール For Smile”を開設しました。

両施設のイベントやプログラムのご案内をはじめ、ラポールから発信されるYoutube  
やSNSのリンクなど、障害者のスポーツ・文化活動を支援する様々な情報を発信して  
います。ぜひチェックしてみてください！

URLリンク <https://www.yrsrapport.or.jp/>



← 横浜ラポール【ハマパラ】  
793 件のツイート

**ハマパラ**

横浜ラポール【ハマパラ】  
@RAPO\_hamapara

横浜ラポールが提供しているFMヨコハマ「F.L.A.G.」(fmyokohama.jp/flag/)内コーナー「ハマパラ」(第1・3金曜日)と連動しながら、横浜ラポールに集まってくるさまざまなバラスポーツ・パラカルチャー情報を提供していきます。

◎ 神奈川県横浜市港北区鳥山町1752 [yokohama-ri.jp/rapport/](http://yokohama-ri.jp/rapport/)  
☑ 2019年7月からTwitterを利用しています

88 フォロー中 491 フォロワー

→ フォローしているヨコハマ・パトリエンターレ2020 / Yokohama Paratriennale 2020さん、映画「見る」電動車椅子サッカードキュメンタリー全堂上映中!!!さん、他7人にフォローされています

ハマパラ  
Twitterはこちら



おもちゃ図書館Instagram  
はじめました!!

Instagram

RAPPORT\_TOYLIBRARY

横浜ラポールおもちゃ図書館  
公式Instagram

おもちゃ図書館専用 Instagramでは、おもちゃのご紹介の他、遊びエリアの予約状況などをお知らせしていきます。どうぞご利用ください。

ラポールおもちゃ図書館/rapport\_toylibrary

**7 その他の業務**

**(4) 利用者のニーズ・要望・苦情対応等**

・両施設について、利用者の意見・要望・苦情等の受付方法及び改善方法を具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

当法人及び横浜市の広聴・苦情解決制度等に基づき、的確に運用します。当法人の意見等の受付方法は、利用者の権益を第一に考え、複数の方法を用意しています。

また、苦情解決制度や投書といった制度によらない口頭・電話等によるご意見・要望・苦情等についても、真摯に対応しており、これらの苦情等については、法人として集約・共有し、今後に活かすよう努めています。現行の制度でも、効果的に運用していると認識しておりますが、ご意見・要望・苦情等を適時に受け、更なるセンター運営の質の向上に取り組みます。

**【具体的な取り組み】**

<横浜ラポール>

○投書用ポストの増設【拡充】

さまざまな利用形態の方からご意見等を聴取できるよう、現在1階ロビーの1箇所にある投書用ポストを2階及び3階エレベーター前に増設します。

○ホームページを利用した利用者満足度調査の導入検討【拡充】

「デジタルネイティブ」と呼ばれる若年層を中心に、当センターへのご意見・ご要望を更に気軽に受け付けられるよう、利用者満足度調査用紙の電子媒体での配布等を検討してまいります。

○コンシェルジュ機能の充実【新規】【再掲】

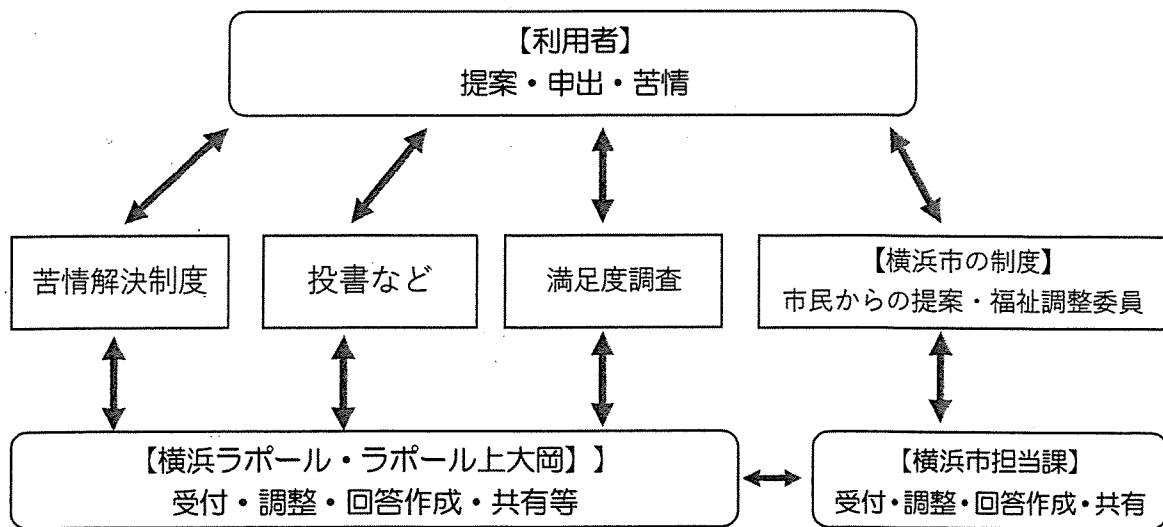
総合受付にスポーツや文化施設、各事業を熟知した職員を配置し、利用者のニーズに沿った施設利用案内や相談機能の充実を図ります。

<ラポール上大岡>

○ホームページを利用したご意見・ご要望の受け付け【拡充】

現在、ホームページ(For Smile)にて、「各種お問合せ」を受け付け・回答しておりますが、さらに、各種ご意見・ご要望を受け付けられるような体制を検討・構築してまいります。

**【意見・要望等の受付の流れ】**



A4 1枚程度で記述してください。

**7 その他の業務****(5) 事故防止体制・緊急時の対応等**

- ・両施設の事件・事故の防止体制の計画について、施設全体の安全管理体制をはじめ、スポーツ施設や文化施設等の各施設における監視業務のマニュアルや体制整備の計画等も含め具体的に記述してください。
- ・両施設の事故発生時及び緊急時の対応・連絡体制について具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

様々な障害のある方が利用される施設であることを念頭に、細心の注意を払い安全確保に努めています。

**【具体的な取り組み】**

## ○事故防止の体制

- ・両施設とも、施設全体については、事件や事故の発生防止並びに早期発見できるよう定時に警備員が館内を巡回しています。  
また、マニュアルについては、内外の状況の変化に応じて適切な対応ができるよう随時見直しをしています。
- ・スポーツ・文化の個人利用施設の受付に非常勤職員が常駐し、安全管理業務を行います。
- ・スポーツ施設については、スポーツ指導員を配置し、スポーツ施設・設備の適切な利用の確認や助言を行います。

## ○緊急時の対応

各マニュアルに従い適切な対応ができるよう、毎月 11 日に実施している防災点検に加え緊急時対応を確認し、マニュアルも再点検します。【拡充】

## ・火災や地震等の自然災害の場合

災害時行動マニュアルに従い、利用者の安全確保を最優先すると共に、2次災害防止のための行動をとります。

## ・救急時の対応

急病人等発生時は看護師と職員、管理職が現場に急行し、応急処置を行うとともに救急要請の判断をします。急病人対応を迅速に行うため、救急専用電話を設置しています。職員だけでなく非常勤職員も急病人発生時に救急対応できるよう、救命・救急研修を実施します。【拡充】

A4 1枚程度で記述してください。

**7 その他の業務****(6) 防災への取組****<横浜ラポール>**

・市防災計画での位置づけを理解し、横浜ラポールとしての役割（補完施設）を踏まえた防災計画を具体的に記述してください。

**【基本的な考え方】**

横浜ラポールは、新型コロナウイルス感染症発生以前は、障害のある方をはじめ1日平均1,300人程度の方々が利用する施設です。災害時に迅速かつ的確な対応ができるよう、日ごろから職員をはじめ、ラポール館内の障害者団体職員や委託業者等とも災害時の対応を共有します。

また、横浜市防災計画で定められた補完施設としての役割を果たします。

**【具体的な取り組み】**

- 災害発生時には、利用者の安全確保を第一に考え、連携し避難誘導、初期消火を実施します。
- 全館放送のほか、各階に設置してある非常用モニターやデジタルサイネージにて利用者に正確な情報を効率的に伝達します。
- 災害備蓄として、230人分の非常食と飲料水を3日分と毛布を保有しています。すぐに対応できるようにウォーキングコース内等で保管しています。
- 停電時には、自家発電機により電気供給を行います。（主要部のみの利用で24時間稼働）
- 横浜市や港北区役所からの要請で補完施設（受入型）としての役割も担うため、避難所立ち上げ訓練を実施します。
- 年に2回の防災訓練の他、毎月11日を「防災の日」として、日頃から防災意識を高く持ち、地震や火災、地下駐車場の冠水、救急対応など、状況に応じた訓練を実施します。
- 災害時行動マニュアル、自衛消防組織図（別添資料）に従い、火災や地震発生時には、利用者の安全確保を最優先すると共に、二次災害防止に向けて行動します。また、災害時に的確な対応を行うため、随時防災マニュアルの見直しを行います。
- 感染症流行時にも安心、安全に利用できるよう、感染症対応マニュアルや新型コロナウイルス感染症対応マニュアルに従い、利用人数や利用時間を制限することで3密を避け、消毒物品類を常に確保し、適切な換気と消毒作業を行いながら運営します。万が一感染者が確認された場合、感染拡大防止対応できるよう同一時間、同一施設を利用した方々に連絡が取れるよう体制を整えています。

・災害発生時のマニュアル等の作成と、横浜市総合リハビリテーションセンター・横浜市総合保健医療センターとの連携した防災訓練等の計画を具体的に記述してください。

地震や火災対応、冠水時の対応、新型コロナウイルス等感染症対策それぞれが的確に対応できるようマニュアルを整備し訓練の実施と随時見直しを行います。（組織図別添資料）

また、横浜市総合リハビリテーションセンター、横浜市総合保健医療センターと横浜ラポールの3施設での共同防火管理協議会を設置し、3施設全体としての防火管理等を推進しています。災害発生時には協力して対応できるよう指揮系統も明確にし、1年に1回、地震や火災の発生を想定した防災訓練を3施設合同で行い、災害時対応マニュアルも適宜修正して取り組みます。

A4 1枚程度で記述してください。

## 7 その他の業務

### (6) 防災への取組

#### <ラポール上大岡>

- ・ラポール上大岡が「ゆめおおおかオフィスタワー」のテナントに属することを踏まえた、防災計画を具体的に記述してください。
- ・災害発生時のマニュアル等の作成及びゆめおおおかオフィスタワー管理組合と連携した防災訓練等の計画を具体的に記述してください。

#### 【基本的な考え方】

防災計画は、建物の警備等を担っている防災センターと連携して、災害時に利用者の安全を確保します。また、防災訓練は、ゆめおおおかオフィスタワー管理組合と連携して、建物全体の防火防災訓練へ参加します。

#### 【現状と課題】

施設の設置構成が、6階から8階に跨っていること、さまざまな障害者が来館されていることを想定した、災害時の避難誘導と人命救助に取り組む必要があります。

#### 【具体的な内容】

##### ○防災計画について

- ・テナントとして、各フロアでの避難誘導を行うため、館内の避難経路図や非常口の表示を確保し、避難経路となる通路に荷物等が置かれていないかを、職員の館内巡回において点検を行います。
- ・利用来館者数での災害備蓄品を適切に確保し、管理します。

##### ○防災訓練について

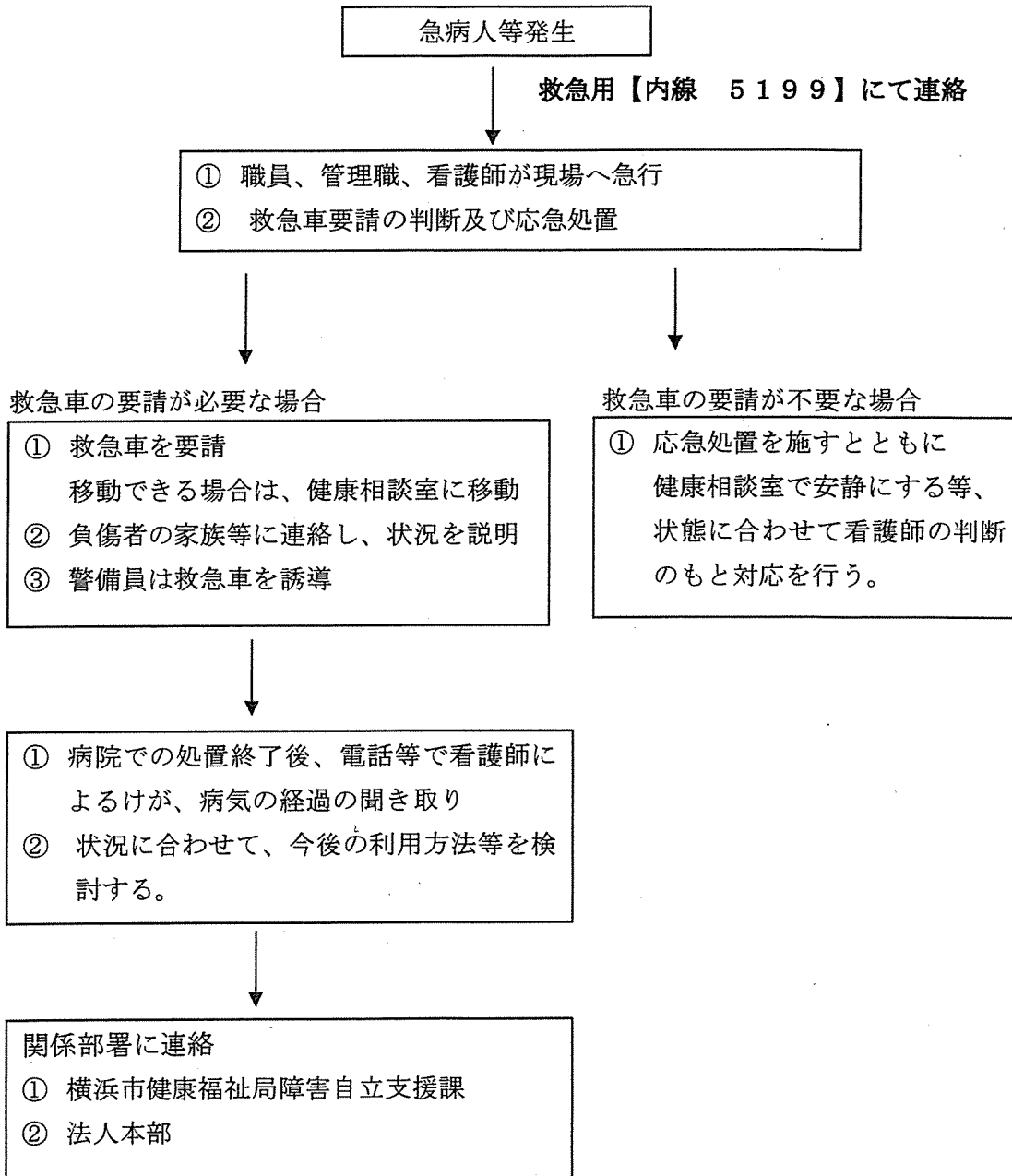
- ・年2回実施される建物全体の防火防災訓練に参加するとともに、施設独自での防災訓練を実施し、消火器・消火栓の使用方や避難誘導方法について共有します
- ・視覚障害者に伝わりやすい館内放送や聴覚障害者に伝わるように状況表示の検証を行い、車椅子を利用する方や身体障害者の階段移動について防災センターとの連携を図り、情報伝達や避難誘導に関するトレーニングを行います。
- ・自宅から施設までの参集訓練を行い、災害等緊急時に参集する体制を整備します。
- ・感染症流行時にも安心、安全に利用できるよう、利用人数や利用時間を制限することで3密を避け、消毒物品類を常に確保し、適切な換気と消毒作業を行いながら運営します。万が一感染者が確認された場合、感染拡大防止対応できるよう同一時間、同一施設を利用した方々に連絡が取れるよう体制を整えています。

A4 1枚程度で記述してください。



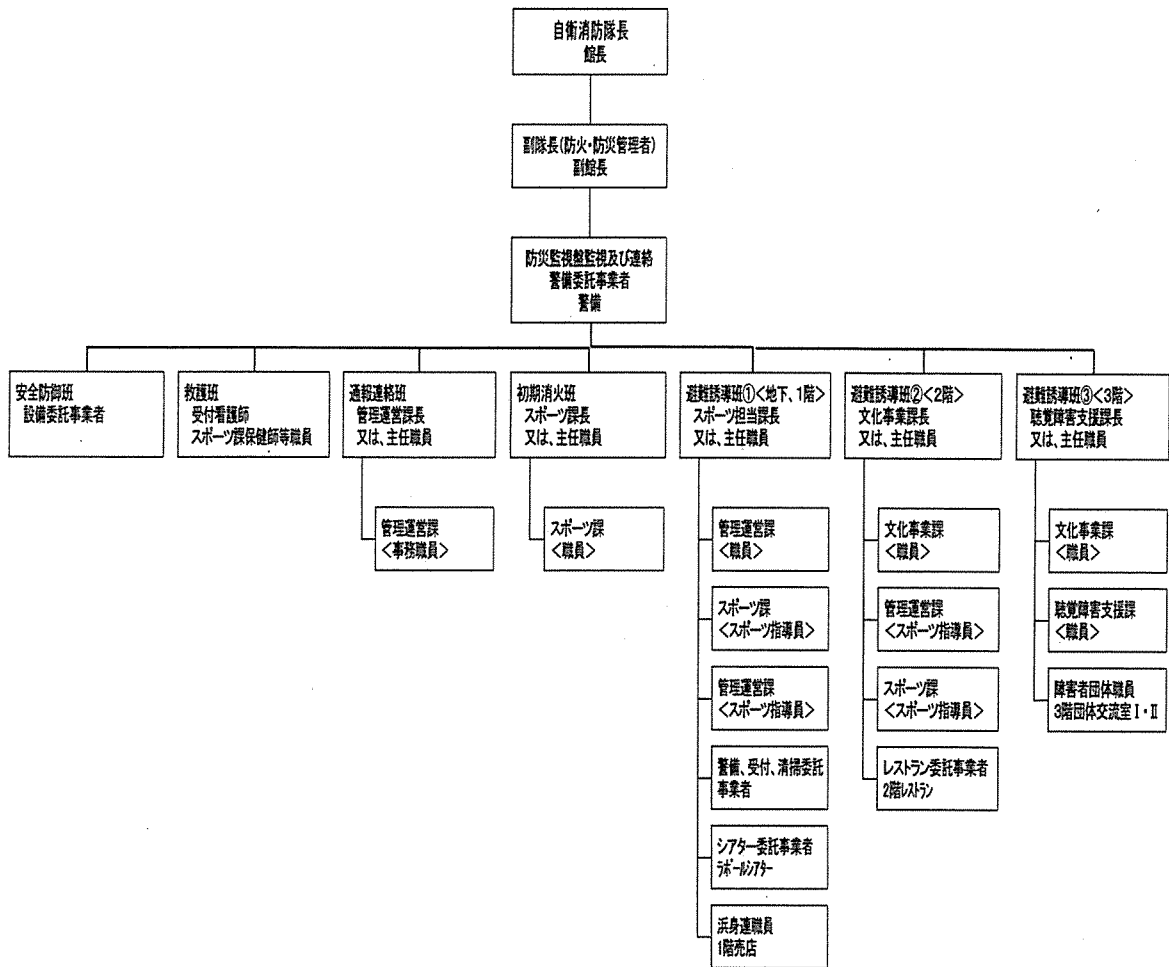
7 その他の業務(5) 事故防止体制・緊急時の対応等

【救急時の連絡体制フロー】

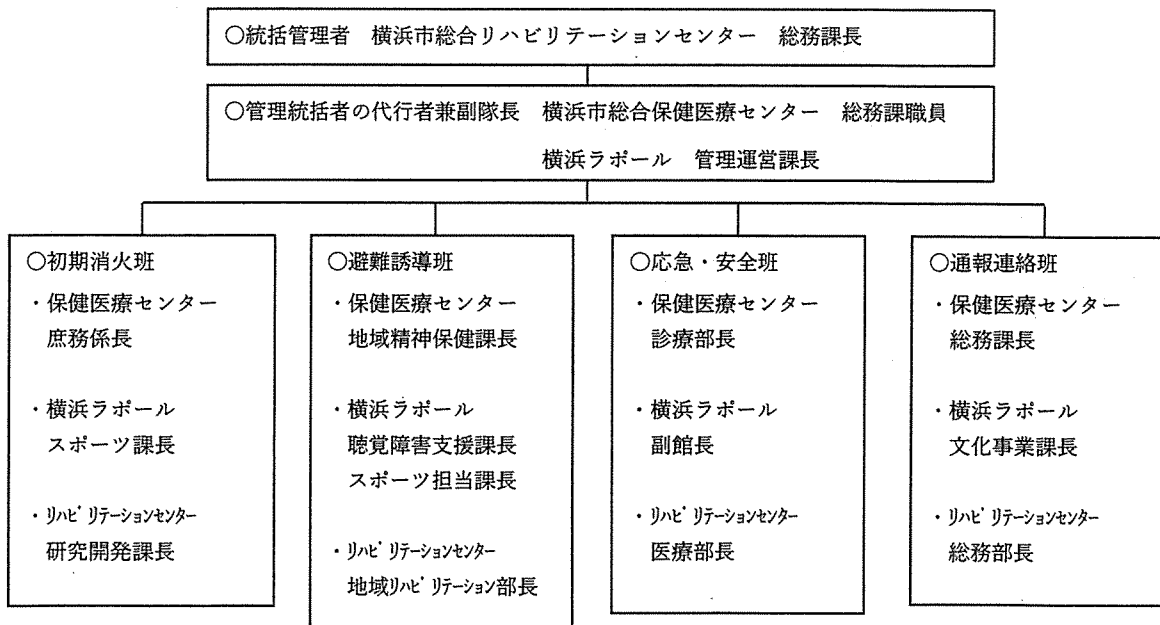


〈資料〉7 その他の業務(6)防災への取組

○横浜ラポール自主消防組織図(令和3年4月現在)



○3施設自衛消防組織図(令和3年4月現在)



**7 その他の業務****(7)個人情報の保護・情報公開、環境への配慮など、本市の重要施策を踏まえた取組**

- ・個人情報保護の取組について具体的な計画を記述してください。
- ・情報公開への取組について具体的な計画を記述してください。
- ・ヨコハマ3R夢プランや人権尊重などの本市の重要施策を踏まえた取組について、具体的に記述してください。

**【個人情報保護の取組】**

法令に基づき、利用者の個人情報について適切な取り扱いに努めます。職員だけでなく、非常勤職員、委託事業者に対して研修を行うとともに、部門ごとの特性に合わせた研修も実施します。

また、利用者の個人情報を管理するデータベースシステムは、外部サイトに接続できない単独のシステムでセキュリティを確保しています。

**【情報公開への対応】**

市が示す「標準規程」に準拠して作成した「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情報の公開に関する規程（平成12年9月22日横リハ規程第13号）」に基づき情報開示請求等に対して適切に対応します。

**【環境への配慮】**

ヨコハマ3R夢プランに基づき、ごみの分別を徹底しリサイクルを推進することで、ごみの削減を図っています。

また、電球のLED化により電気使用量を削減するとともに、文房具等のグリーン購入を推進しています。

**【人権尊重】**

互いに補い助け合う組織風土をつくり、誰もが働きやすい職場づくりを推進します。職員だけでなく非常勤職員や委託事業者も従事者全員が、人権やハラスメントについての研修を受講し人権意識の醸成を図ります。さらに、個々の障害特性に応じた対応できる職員を育成します。【拡充】

また、法人全体でハラスメントについて防止と発生時に対応ができるよう、相談員を配置して対応と適切な措置、再発防止対応ができる体制をとっています。

**【新型コロナウイルス感染症対策の充実】**

新型コロナウイルス感染者が発生した時の備えとして、個人利用者のアームバンド利用の徹底や団体利用時には利用者リストを作成するよう依頼し、迅速に対応できる対策を講じています。【拡充】

密を避けるため、午前、午後、夜間の区分毎の利用の推奨や、利用毎の消毒の徹底、換気に努めています。また、利用者には、自宅での体調チェックやマスク着用、手指消毒の徹底の協力をお願いしています。換気が難しいところはCO<sub>2</sub>測定器を導入し、職員と利用者共に確認できるよう工夫するなど、安心して利用していただけるような対策を行っています。

A4 1枚程度で記述してください。