

令和 5 年度
老人福祉センター横浜市福寿荘
事業計画書

よこはま健康福祉サポーターズ

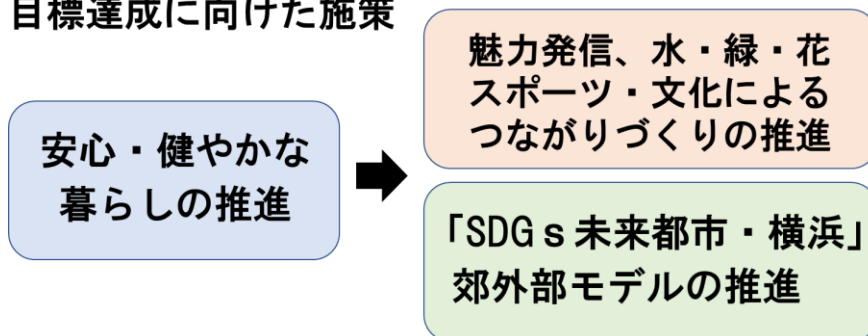
1. 施設の管理運営の基本方針

■基本方針の基本的な考え方

旭区では、運営方針の基本目標が「子育て世代をはじめ多くの方々に選ばれ続ける『ふるさと旭』の実現」とされています。旭区では、現在、超高齢社会の進展等に伴い様々な課題が生じている一方で、未来に向けたまちづくりの動きが展開されています。こうした状況を踏まえ、第4期旭区地域福祉保健計画（きらっとあさひプラン）を取り入れ、確実な管理運営を目指します。

旭区運営方針

目標達成に向けた施策



■施設運営管理の具体的な取り組み

- (1) 高齢者の社会活動を支援する場の提供
- (2) 各種相談、並びに教養の向上及び趣味やレクリエーションの機会の提供
- (3) 介護予防普及啓発事業の実施
- (4) ハマトレを取り入れたトレーニングの実施

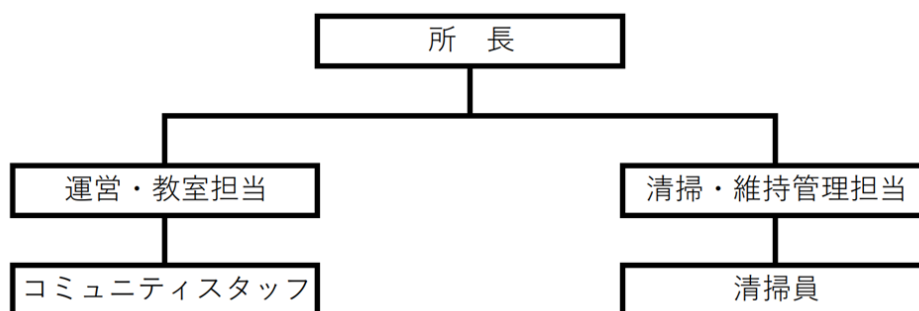
2. 運営実施体制・職員配置について

■基本的な考え方

利用者への安全で快適な利用環境の提供、安定的なサービスの提供を図るために、経験豊富で必要な資格や能力を有する人員を適正に配置します。

■具体的な施策

- (1) 運営実施体制



(2) 各種研修と指導教育体制

1) 各種研修と教育訓練体制

I) O J Tによる日常的かつ実践的な教育指導

「業務マニュアル」に基づいて、部門ごとのスタッフに対する日常的かつ実践的なO J T（職場内訓練）を行い、利用者の安全・安心に努めます。

II) 指定管理者制度を踏まえた独自の教育・訓練プログラム

年間研修計画のもと安全と接遇を中心とした職能別、階層別研修を行います。特に安全に関する研修は、監視スタッフだけでなく、すべてのスタッフに参加を義務づけ、所長及び常勤職員、コミュニティスタッフ、設備スタッフ、清掃スタッフなど職能を問わずA E Dを使用した心肺蘇生法研修をはじめ、閑散期や休館日を利用し、消防署や警察署から指導員を招いた講習会の開催、救命に関する資格取得支援など体制を構築します。

III) 構成団体の得意分野を活かした研修プログラムへの関与

地域の消防署や病院などの機関と連携を図った実践的な研修のほか、当グループの構成企業がそれぞれ得意とする分野を中心に研修内容を監修します。

3. 施設の管理・運営について

施設及び設備の維持保全について

■基本的な考え方

設備管理については、点検により不具合箇所を整理し、当該結果に基づき修繕計画を作成し、現在当団体が管理を行っている横浜市旭プールとも連携を図り、施設の長寿命化に寄与します。

■具体的な施策

(1) 日常清掃業務

利用者が快適で安全に利用できる環境を提供する為、開館前及び営業中に点検及び巡回清掃を実施し、施設の美観を維持します。

作業場所	作業回数	作業内容	備考
ロビー・廊下・玄関・事務室・大広間 会議室・趣味の部屋・娯楽室・図書室 舞台・舞台控室・湯茶室・階段	2回/日	ゴミ回収・掃き拭き シミ取り・ゴミ回収等	適宜巡回実施
トイレ（脱衣所内トイレ含）	2回/日	ゴミ回収・衛生陶器磨き 鏡面拭き・掃き拭き 消耗品補充等	適宜巡回実施
浴室・脱衣所・機能回復訓練室	1回/日	ゴミ回収・床磨き・洗浄 掃き拭き	
ゲートボール場・外周	2回/日	ゴミ回収・掃き	適宜巡回実施

(2) 定期清掃・特別清掃

日常清掃に加え、施設の機能維持また長寿命化を目的として休館日・利用者が少ない閑散期の時間を利用し、日常清掃にて対応が困難な箇所等の定期清掃を行います。

作業場所	床材質	作業回数	作業内容
男女脱衣室	防滑シート	4回/年	洗浄
ロビー・廊下	カーペット	1回/年	洗浄
玄関	石	4回/年	洗浄
事務室	カーペット	1回/年	洗浄
会議室	カーペット	1回/年	洗浄
大広間（一部）	カーペット	1回/年	洗浄
舞台控室	カーペット	1回/年	洗浄
図書室	カーペット	1回/年	洗浄
娯楽室	カーペット	1回/年	洗浄
男女トイレ洗面所	長尺シート	4回/年	洗浄・ワックス塗布
男女トイレ	石	4回/年	洗浄
湯茶室	長尺シート	4回/年	洗浄・ワックス塗布
特別清掃エリア	状況に応じ策定	状況に応じ策定	状況に応じ策定

（３）外構・植栽管理

見通しの確保や通行の妨げとなるような支障枝の除去、枯枝が多く発生する樹種の点検により安全で快適な環境づくりを目的とした管理を行っていきます。

作業管理項目	作業内容	作業回数
高木	整枝剪定	1回/2年
	病虫害防除・臨時処置	随時
生垣・灌木	刈り込み・剪定	2回/年
	病虫害防除・臨時処置	随時
地被類	除草	随時

（４）設備管理

年間設備維持管理計画に基づき、定期点検やメンテナンスにより施設の安全性の向上や長寿命化を図り、日常点検による不具合や異常の早期発見により安全性の確保に努め、各種関係法令に基づいた整備を仕様書に基づき計画的に実施します。

点検内容	作業回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
機械警備業務	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
エレベーター保守点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
自動扉保守点検	4回/年		●			●			●			●		
空調機フィルター清掃	1回/年			●										
浴槽水質検査	1回/年	●												
簡易水道水質検査	1回/年			●										
高架水槽水質検査	1回/年			●										
冷却塔水質検査	1回/年			●										
消防設備保守点検	2回/年		●								●			旭プール共有設備
防火対象物点検	1回/年										●			
トレーニング機器点検	1回/年	●												
館内消毒業務	4回/年	●			●			●			●			
自家用電気工作物点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	旭プール共有設備
浴槽用ろ過機保守点検	1回/年	●												
受水槽・凝縮水タンク清掃	1回/年								●					旭プール共有設備
雑排水槽清掃	1回/年								●					旭プール共有設備
冷却塔清掃	1回/年			●										
冷凍機保守点検	2回/年		●					●						旭プール共有設備
冷水器保守点検	1回/年			●										

4. 事故防止体制について

■基本的な考え方

多くの高齢者が利用するため、安全性の確保を最優先に考えたハード面・ソフト面の両面で利用者の安全性を確保し、市民が安心して施設を利用できる環境整備を行います。

■具体的な施策

(1) 安全で安心して利用できる施設づくり

- 1) 高齢者、障がい者に至るまであらゆる利用者の予期せぬ事故を想定し、施設や設備の安全、利用者の安全確保に努め、きめ細やかな安全対策を確立します。
- 2) 毎日定期的な場内巡回等を実施するとともに、不審物、不審者等の早期発見に努め、利用者が安全で安心して利用できるよう犯罪の抑止にあたります。
- 3) 開館前及び閉館後に施設・設備の巡回点検を行い、床や壁面、コーナーガード等保護材の損傷や避難経路の非常照明の不点灯や障害物の有無を確認し、事故の発生防止に努めます。
- 4) 新しい生活様式に従い、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を踏まえた施設のルールを作成し、従業員・利用者への感染拡大の防止に努めます。

(2) 事故防止及び緊急時の体制

- 1) 事故・災害発生時等の非常時対応は、施設利用者の安全確保がされることが最重要課題であることから、所長をはじめとする迅速な一次対応を実践するほか、各構成企業からのバックアップ対応を実践いたします。
- 2) 利用者の安全を確保するため、法令を遵守し防災計画を策定、自衛消防隊を編成し、災害による被害を最小限にとどめるための自衛消防活動を行えるよう全館一体となった防災体制及び訓練にて備えます。
- 3) 運営管理に特化した内容での保険に加入して、リスク対応に備えます。
- 4) 横浜市防災計画等に基づき、地震などの災害等発生時には福祉避難所に位置付けられていることを踏まえて、その開設及び運営等に協力します。
- 5) 災害発生時には、協定及びマニュアル等に規定のない事項であっても、横浜市(旭区)と連携し被災者の援助活動等に協力を行います。
- 6) 日頃から地域の様々な情報に触れることができるという利点を活かし、災害発生に備えた地域の活動を支援します。
- 7) 人権を尊重し、女性・子どもへの暴力防止対策、男女のニーズの違いに配慮した避難所を運営します。

5. 利用者ニーズについて

■基本的な考え方

定期的なアンケートの実施とご意見箱を常設しつつ、日常的な会話からも利用者等の苦情や要望を収集し、サービスの見直し・改善体制を構築します。

■具体的な施策

- (1) 苦情に対しては、利用者の目線に立ち、迅速・丁寧な対応をします。苦情内容、意見は最後まで聞き、その場で解決できるものに対しては素早い解決を心掛けます。
- (2) 業務の質やサービスの向上を図ることを目的に、利用者等から施設運営に関する意見を聴取し、年1回以上、自己評価を実施します。
- (3) 客観的な視点からの評価を受けることで、自ら必要な業務改善を行い、サービスの質の向上等を図ることを目的として、横浜市が定めた共通評価基準に基づき、横浜市が認定した民間評価機関(NPO 法人、シンクタンク等)による第三者評価を受けます。
- (4) 「老人福祉センター」の円滑な利用及び利用促進を図るため、利用団体との連絡調整のための会議等を随時開催します。
- (5) 「老人福祉センター」の円滑な利用及び利用促進を図るため、18 区館長及び所長による会議等に引き続き参加します。
- (6) 地域との交流・連携を行う為、毎月「白根地区社協定例理事会」への参加及び行事への積極的な参加を行い、施設以外からも意見をもらえる場を設けます。

6. 個人情報保護・情報公開・人権尊重・環境への配置等について

■基本的な考え方

個人情報保護規程の整備を行い、法改訂後の対応に漏れの無いように適性管理いたします。利用者個人が特定できる情報以外に事業によっては利用者の身長・体重、住所等の機微な情報に至るまで、さまざまな個人情報を取扱うことになります。当グループは、利用者の個人情報だけではなく施設で取扱うすべての個人情報に関して、スタッフ一人ひとりが指定管理者としての管理責任の重要性を十分に認識し「個人情報の保護に関する法律」をはじめとした法令、条例、ガイドラインを遵守します。

■具体的な施策

- (1) 個人情報保護方針を遵守するため、類似施設の個人情報保護管理規程に順じた、施設の詳細な規定を設けた内部向けの「個人情報保護管理規程」を作成し、個人情報保護等に関する取扱いのルールを徹底します。
- (2) 「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」の規定に準じて、情報公開の対応を適正に行います。
- (3) 「老人福祉センター」のホームページ内には、当団体名および「老人福祉センター」の事業報告書等が掲載されている横浜市のウェブページのリンクを掲載し、すべての人が安全かつ適切に情報を得られるよう、セキュリティを確保します。
- (4) 当施設から発生する廃棄物の抑制に努めるとともに、横浜市の分別ルールに沿って適正に分類を行い、可能な限り資源化していくなどヨコハマ 3R 夢プラン（横浜市一般廃棄物処理基本計画）等に沿った取組を推進します。

- (5) 障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する横浜市職員対応要領」を参考に合理的配慮の提供に努めます。
- (6) 市中小企業振興基本条例の趣旨を踏まえ、修繕等の発注、物品及び役務の調達等に当たっては、市内中小企業への優先発注に努めます。

7. 事業計画、事業展開について

■基本的な考え方

社会活動を通じ、社会とのつながりや生きがいの充足の機会を作っていきます。そのために福寿荘内の各所室の予約方法については、現行の方法を継続しつつ、さらにインターネットを利用した予約方法を併設することで更なる利用率向上を図ります。

■具体的な施策

(1) 各所室の利用

- 1) 浴室の利用再開後は、更衣室内の混雑を避けるための利用人数の制限や更衣室の二酸化炭素濃度測定などの感染防止対策を行うと共に、区と再開時期の調整を行います。
- 2) 機能回復訓練室は、浴室再開に合わせ現在故障しているマシンを撤去し、ストレッチエリアとしての利用を図ります。モニターを設置して、ストレッチ等の動画を流します。
- 3) 図書室は、SDGs のチャレンジとして、利用者から古本の寄付をいただき、書庫内の本の入れ替えを行います。
- 4) ゲートボール場は、体操教室等の利用も進めます。
- 5) 大広間は、空き時間を利用して体操教室等の利用も進めます。

(2) 利用促進及びサービスの向上に関すること

- 1) ホームページや広報誌を利用し、福寿荘の施設・利用案内・実施事業・アクセス方法等の情報提供を行います。利用者及び市民、特に利用者の家族・関係者に広く周知を行うことで、幅広い年齢層での利用促進を図ります。

(3) 各種相談・講座・教室

- 1) 生活相談は、「高齢者の一人暮らし」「認知症」「防犯対策」「詐欺」「消費者被害」などの老人の生活・住宅・身上等に関する相談に応じ、適切な援助・指導を行います。
- 2) 健康相談
- 3) 「運動方法」「食事・栄養管理」「睡眠」等の老人の疾病予防・治療に関する相談に応じ、適切な援助・指導を行います。
- 4) 介護予防の普及啓発に関する運動・栄養・口腔等に係る教室の実施。
- 5) 趣味の教室は、各サークル団体とも協力し、利用者の需要が高い教室の実施。
- 6) 当施設のみ交流イベント及び地域の施設（プール・幼稚園・小学校等）や自治体と共同で行うイベントの実施し、地域交流を図ります。

8. 施設の利用促進について

■基本的な考え方

講座・教室をふれあい交流の場として活用することで、高齢者の仲間づくりとお互いに助け合う連帯感を醸成していきます。併せて、個人利用者に対しては、他の利用者との交流がなくても利用しやすい講座・教室の内容や机の配置、通信環境を整えることで、最大限の配慮を行っていきます。

■具体的な施策

- (1) 自主事業における地域交流では、季節に応じたイベントや単発でのイベントを行い、利用促進を図ることで利用者数の拡大を目指します。
- (2) 地元の幼稚園や小中高校生、障がい者の福祉体験事業を通じて施設のPRを行うのは勿論、旭プールとも連携して「チラシの交換」や「掲示板の共有」を行い、利用者に分かりやすく掲載していきます。
- (3) 各種イベントについては、広報誌での周知のほか、ホームページを活用します。ホームページ（ウェブサイト）では、施設案内・お知らせ・イベント案内・館内案内を案内します。
- (4) 浴室再開に合わせて、浴室利用に必要な物品や利用者ニーズに合わせた物販販売を行います。
- (5) ロビーやストレッチエリアに「ハマトレ」の動画や掲示を行い、運動方法の紹介をします。

9. 利用者への安全配慮について

■基本的な考え方

入浴施設の「安心」「安全」「快適」な浴室利用を目指します。

■具体的な施策

- (1) 公衆浴場法をはじめ、公衆浴場に関する法令を参考に、浴室の適正な衛生管理を行います。

場所	清掃及び消毒
脱衣室内の人が直接接する所 (床、壁、脱衣箱、体重計等)	毎日清掃 1月に1回以上消毒
浴室内の人が直接接する所 (床、壁、洗いおけ、腰掛等)	毎日清掃 1月に1回以上消毒
浴槽	毎日完全に換水して浴槽を清掃すること。
ろ過器及び循環配管	1週間に1回以上、ろ過器を十分に逆洗浄して汚れを排出するとともに、ろ過器及び循環配管について適切な消毒方法で生物膜を除去
集毛器	毎日清掃

(2) 水質基準（公衆浴場法）を厳守し、原則として毎日完全に換水して浴槽を清掃します。

項目	基準
遊離残留塩素	2時間毎に測定し0.2～0.4mg/L程度を保ち かつ、遊離残留塩素濃度は最大1.0mg/Lを超えない
H P 値	5.8 以上 8.6 以下
濁度	2度以下
有機物	3mg/L以下
過マンガン酸 カリウム消費量	10mg/L以下
大腸菌	検出されない
レジオネラ属菌	検出されない

(3) 浴槽水を濾過循環又は加温循環させている場合、レジオネラ属菌の水質検査を1年に1回以上（塩素系薬剤以外で消毒している場合は1年に2回以上）、定期に実施します。また、レジオネラ属菌が検出された場合は、早急に区福祉保健センターへ連絡します。

(4) 入浴施設での4大事故（溺水・熱傷・外傷・転倒）及び寒い時期に発生しやすいヒートショック現象など、起こりやすい事故のリスクを洗い出しマネジメントすることや職員の定期的な巡回時の注意喚起を行うことで事故発生を低減します。

10. 災害等発生時の対応について

■基本的な考え方

「横浜市防災計画」「旭区防災計画」に基づき、区役所指示のもと福祉避難所として開設します。

■具体的な施策

- (1) 応急備蓄物資整備事業要綱」に基づき、要援護者の物資を確保します。備蓄している食料を更新する際は、防災意識の啓発や食品ロス削減の観点から、賞味期限内の備蓄食料は、防災訓練等の機会を利用し、参加者や関係団体への無償配布などを行います。
- (2) 旭区・地域ケアプラザ・自治会町内会等、地元との連携にも重視し、積極的に周辺地域の防災訓練等にも双方で参加し、日頃から顔の見える関係を構築します。

1 1. 収支計画及び指定管理料について

■収支予算書 総括表

令和5年度収支予算書

(単位：千円)

I. 指定管理料

59,000

介護予防普及啓発事業補助360,000円
賞金スライド650,418円 含む

II. 令和5年度収支予算書（総括表）

1 収入の部

項 目	合計金額 (単位：千円)	備 考
指定管理料	59,000	
自主事業収入	600	
雑入	110	
収入合計	59,710	税込み

2 支出の部

項 目	合計金額 (単位：千円)	備 考
人件費	36,014	
事務費	1,759	
自主事業費	2,754	
管理費A（光熱水費等）	7,660	
管理費B（保守管理費等）	6,984	
公租公課	2,139	
事務経費	2,400	
支出合計	59,710	税込み

■収支予算書 収入内訳

令和5年度収支予算書

1 収入の部内訳（指定管理料除く）

（単位：千円）

	項 目	内 容 等		
自主事業収入	事業参加者負担額	介護予防講座	130	
		趣味の教室	470	
		地域交流	0	
	小 計		600	税込み
雑入	自販機販売手数料		10	
	コピー代金収入		10	
	事業参加者負担額	自主事業収入へ	0	
	その他		90	
	小 計		110	税込み
小 計		施設運営収入計	710	税込み

■収支予算書 支出内訳

令和5年度収支予算書

2 支出の部内訳

(単位：千円)

	項 目	内 容 等		
人件費	常勤職員		15,213	
	時給スタッフ		15,498	
	諸手当（通勤等）		5,303	
	小 計		36,014	税込み
事務費			1,769	税込み
自主事業費			2,764	税込み
管理費A	電気料金		610	
	ガス料金		0	
	上下水道料金		7,050	
	小 計		7,660	税込み
管理費B	修繕費		1,300	
	清掃		540	
	消防設備		462	
	機械警備		528	
	空調設備		720	
	エレベーター		528	
	自動ドア		106	
	電気保守管理点検		910	
	非常用放送設備		0	
	害虫駆除		0	
	植栽管理		550	
	設備総合巡視点検		121	
	その他		759	
	浴室（水質含む）		460	
	小 計		8,984	税込み
公租公課			2,139	税込み
事務経費	労務、経理、契約、職員研修など		2,400	税込み
小 計		施設管理運営経費計	60,710	税込み

※社会情勢に応じ、年度途中で見直す可能性があります。

※収支差額については、旭区と協議いたします。

令和5年度福寿荘事業計画表

分類	事業名	協力機関	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
通 年	趣味の教室(前期・後期)	各講師	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	健康福祉相談13～14時(月1回・第3木曜)		20	18	15	20	17	21	19	16	21	18	15	21
	福寿のつどい(第1火)中広間 13:00	ボランティア	4	2	6	4	1	5	3	7	5	休	6	5
	イスを使ってストレッチ大広間 (第1火)11:15～12:15	ボランティア	4	2	6	4	1	5	3	7	5	休	6	5
	ゲームをしながら楽しく脳トレ 中広間 (第2木)11:30～準備 12:00～13:30)	ボラン ティア	13	11	8	13	10	14	12	9	14	11	8	14
	なかよし余暇支援													
	コーヒーサロン(第2火)13:00～中広間	ボランティア	11	9	13	11	8	12	10	14	12	9	13	12
	コーヒーサロン(第)11:30～	ボランティア												
	不動丸小学校・白根保育園交流					保	保	小			小・保			
	介護予防事業 すっきりヨガ (第2・4月)13:30～14:45 大広間	平山里美	10 24	8 22	12 26	10 24	14 28							
	介護予防事業 転倒予防ストレッチ (第2・4月)13:30～14:45 大広間	平山里美						11 25	9 23	13 27	11 25	8 22		
	介護予防事業 心おどるエアロビクス (第2火)13:30～14:45 大広間	平山里美			13	11	8	12	10	14	12	9	13	12
	介護予防講座 ゆるやか体操 (第1・3月)13:30～14:45 大広間	當銘 恵美子	3 17	1 15	5 19	3 17	7 21							
	介護予防事業講座 体力アップ体操 (第1・3月)13:30～14:45 大広間	金子景子						4 18	2 16	6 20	4 18	15 29 (第5)		
	介護予防事業講座筋肉めざまし体操 (第1・3木)13:30～14:45 大広間	當銘 恵美子				6 20	3 17	7 21	5 19	2 16				
	介護予防啓発事業 脳エクササイズ (1・3水曜)9:30～11:30 中広間	橋田国治			7 21	5 19	2 16	6 20	4 18					
	介護予防啓発事業 脳エクササイズ (1・3水曜)9:30～11:30 中広間	橋田国治								1 15	6 20	17 31 (第5)	7 21	6 20
	介護予防事業ボールで楽しくストレッチ (2・4木)13:30～14:45 大広間	夏海祥子		11 25	8 22	13 27	10 24	14 28						
	介護予防事業からだが喜ぶストレッチ (2・4木)13:30～14:45 大広間	夏海祥子							12 26	9 23	14	11 25	8 22・29 (第5)	
	介護予防事業 笑ってボクササイズ (1・3水)13:30～14:45 大広間	夏海祥子			7 21	5 19	2 16	6 20	4 18					
	介護予防事業 骨盤コンディショニング 体操(1・3水)13:30～14:45 大広間	夏海祥子								1 15	6 20	17 31 (第5)	7 21	6 20
	介護予防講座 フェルデンクライスマソット (2・4金曜)13:30～14:45 大広間	阿部昌明		12 26	9 23	14 28	11 25	8 22						
	介護予防講座 動作スムーズ体操 (2・4金曜)13:30～14:45 大広間	阿部昌明							13 27	10 24	8 22	12 26	9 23	
	介護予防事業 イスで健康アップ体操 (1・3火)13:30～14:45 大広間	井上千明		2 16	6 20	4 18	1 15	5 19						
	介護予防事業 40歳からの健康エア ロビクス(1・3火)13:30～14:45 大広間	井上千明							3 17	7 21	5 19	16	6 20	5
	介護予防講座 スマホ教室													
	介護予防講座 クレパスで立体的に 描こう教室 (3月曜)14:30～会議室	原 辰男				17	21	18	16	20	18	15	19	
	介護予防講座 体操体験教室	体育協会											○	○
	介護予防講座知って得する教養講座 (第2日曜 13:30～)大広間(4回)	数名			11 予定			10 予定				14		
	介護予防講座知って楽しい歴史講座 (第2日曜 13:30～)大広間(3回)	相澤館長					13				10		11	
	介護予防 横浜歴史散策(3回)	相澤館長		31						1				6
	介護予防横浜歴史散策&散策・講座	ガイド協会				18歩		25講	2歩	27講	4歩	22歩		
	記念行事(節句・夏祭り・敬老)・文化祭					七夕		秋祭	文化祭					
	横浜シニア大学(6/2～8/4)9時～12時	旭区者連会			2・9・16 23・30	7・14・ 21・28	4・11 (予備)							
	運営委員・利用者・代表者会			運	利	代	文代				利			代・運

スタッフ研修 (予定)	4月 接遇① 本会理念 基本方針	①マニュアル朗読①利用者への心構え・呼びかけ②話し方・聞き方の基本等、日々の実例をあげて説明 ・横浜市社会福祉協議会・老人福祉センター横浜市福寿荘の理念を学ぶことにより高齢者福祉などへの理解
	6月 個人情報	・個人情報保護の目的・方針・定義など福寿荘での事例をあげて説明
	8月 マナー研修	①利用者への心構え・呼びかけ②話し方・聞き方の基本等、日々の実例をあげて説明
	9月 防災訓練	消防士より ①防災・地震訓練②AED 講習と実施③消火器訓練
	11月 苦情解決対応	①レギュラーなクレーム②クレーム電話対応と注意事項③対応時の再確認等 施設管理担当課長からの講義
	12月 人権研修	①認知症とは②認知症の人の気持ちと接し方等、高齢者の体と心の変化の例をあげて説明
	2月 防災訓練	消防士より ①防災・地震訓練②AED 講習と実施③消火器訓練
	3月 事故対応研修	故発生時及び緊急時の状況を理解できるような敏速で適切な対応法