

1 団体の実績等

(1) 施設の管理運営実績

- ・ 類似施設あるいは公の施設の管理運営に関する過去の実績を記述してください。
- ・ その管理実績の特色、独自性等を記述してください。
- ・ 社会福祉法人横浜市社会福祉協議会（以下、本会）は、昭和56年の横浜市社会福祉センターの受託以来、下表のとおり横浜あゆみ荘を含め多くの施設の管理運営を横浜市から受託しています。
- ・ 指定管理者制度が導入された平成18年度以降においても、指定管理者として管理運営を受託し、様々なニーズや福祉課題に対応するとともに円滑な運営に努めてまいりました。
- ・ 横浜あゆみ荘は、（財）横浜市在宅障害者援護協会による運営以来、35年にわたり運営を受託し、令和2年度中には総利用者数が150万人に達する見込みです。
- ・ 地域ケアプラザの運営にあたっては、地域福祉保健の拠点として介護保険事業のみに留まらず、地域包括支援センターの運営、「地域ネットワークを生かした身近な地域の支えあい」活動をはじめとする地域活動交流事業を積極的に展開し、地域の福祉・保健・医療の関係団体や機関との密接な関係を築いています。
- ・ 地区センター、老人福祉センターの受託においても地域福祉推進の一翼を担い、通常業務に加え、介護予防目的的健康づくりをはじめ地域交流事業等多彩な事業を実践しています。
- ・ 本会の事業展開は、横浜市における地域ケアプラザ事業開始時から実質的モデルとして、他法人運営プラザへの範となってきた実績をもつ他、「情報公開」、「個人情報保護」、「苦情解決」、「事故等対応」等についていち早く対応に着手し、近年では広くコンプライアンスとして、組織全体で取組みを行っています。
- ・ 本会運営施設の多くは、当該地域の福祉関係者や当事者団体の代表による運営委員会や利用者懇談会により、地域のニーズや課題に関する様々な意見をいただき、運営に反映させる方式を採ってまいりました。

<管理実績一覧>

発注者	施設所在 都道府県名	施設名	管理内容	管理期間
横浜市	神奈川県	横浜市社会福祉センター	運営管理	昭和56年 4月～
横浜市	神奈川県	地区センター 1施設	運営管理	昭和59年11月～
横浜市	神奈川県	老人福祉センター 5施設	運営管理	昭和59年11月～
横浜市	神奈川県	地域ケアプラザ 17施設	運営管理	平成 3年12月～
横浜市	神奈川県	福祉保健研修交流センターウィリ ング横浜	運営管理	平成 9年10月～
横浜市	神奈川県	区福祉保健活動拠点 18施設	運営管理	平成10年12月～
横浜市	神奈川県	障害者研修保養センター横浜あゆ み荘	運営管理	平成16年 4月～ (昭和59年11月～ ※横浜市在宅障害者 援護協会から通算)

A 4用紙 1枚以内で記述してください。

1 団体の実績等

(2) 施設の運営に関する基本的な考え方及び応募理由等

- ・ 横浜あゆみ荘の運営に関する基本的な考え方について記述してください。

1. 運営に関する基本的な考え方

・ 本会の活動理念である「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」に基づいて、各部署・施設が連携し事業活動を実施しています。横浜あゆみ荘の運営は、その設置趣旨「障害者とその家族等の研修、保養、レクリエーション等を通じ、相互の親睦を深めることにより障害者の社会参加の促進及び福祉の増進を図る」ため、障害者が自らの生きる力を育むことのできる支援の充実や、より一層、市民の障害者の理解を促進することに加え、施設のバリアをできるだけ取り除き、障害者がより利用しやすい環境を整備していくことが必要であることから、次の考え方を基本とし事業を展開します。

(1) 障害のある方を取り巻く環境の変化に即応した事業の推進

・ 障害者への社会のノーマライゼーション化やバリアフリー化に向けた取組が一層加速する中、横浜あゆみ荘も様々なニーズに柔軟に対応していくことが求められます。障害者や家族、介護者等の様々な思いを汲み取り寄り添いながら、施設の運営や事業実施に取組みます。

(2) 「当事者性」「運動性」「開拓性」の原則に基づく運営

・ 障害者の「自立と社会参加」を促進するには、障害者やその家族等が主体的に発言し、行動して行くことが重要であることから、当事者団体・家族会等で構成する「横浜あゆみ荘運営委員会」を設置し、「当事者性」「運動性」「開拓性」の理念を基本とした運営に努めてきました。引き続き、横浜あゆみ荘運営委員会の意見や要望に可能な限り応えられるよう施設運営を行います。

・ 障害者基本法が掲げる共生社会の実現に向け、障害者・家族等と市民がふれあい・交流することで相互理解を深める取組を積極的に推進します。

(3) 「第3期横浜市障害者プラン」と「第4期横浜市地域福祉保健計画」に適合した事業展開

・ 「第3期横浜市障害者プラン(改訂版)」(平成30年4月改訂)及び「第4期横浜市地域福祉保健計画」(平成30年3月策定)に掲げられた理念並びに事業計画に適合した事業展開に努めます。

・ 本会が運営する地域ケアプラザ等の受託施設、各区社会福祉協議会等との連携・情報共有を一層充実させることにより、障害者のニーズや地域生活にあわせた様々なネットワークづくりを推進する機能を積極的に果たします。

(4) 施設・運営面での整備等

横浜あゆみ荘は開設されて35年以上が経過しています。障害者団体の要望に沿って、第3期指定管理期間には和室2室を洋室に改修するなど、バリアフリー化を進めてきました。今後も、障害者やその団体の要望に応じて、施設のハード面、ソフト面でのバリアフリー化を進めます。

## 2. 業務運営に関する目標と実施方針について

### (1) 業務運営に関する目標

- ・「障害者やその家族、介護者等が安心して宿泊でき、笑顔でほっと一息つける横浜あゆみ荘」を目指します。
- ・宿泊利用の稼働率は年間平均70%以上を目指して取組みます（平成28年度～平成30年度平均年間稼働率65.5%）。
- ・保養や余暇の充実に向けたサービスの向上には、障害者の日常生活についての十分な知識と理解が必要です。障害者の地域生活を支援している障害者支援センターが運営することで、障害者・家族等を取り巻く環境や望むものを常に把握するとともに、利用者からのアンケート結果に基づき、意見や要望にきめ細かく対応し、サービスを改善、より充実していくことにより、利用者に満足していただけるように取組みます。
- ・「障害児者の社会参加を促進する拠点」として、障害者やその家族、関係者等に対する研修やレクリエーションをニーズに基づいて、区社協、地域ケアプラザ、ウィリング横浜等と連携してより一層、積極的に実施します。

### (2) 実施方針

- ・横浜あゆみ荘が身体障害者福祉法及び横浜市障害者研修保養センター条例に規定される福祉施設であることとその設置目的を十分に理解し、障害者および家族・関係団体・市民に向け積極的にPRや事業発信します。
- ・職員が様々な障害特性に関する知識、スキルを習得し、きめ細かな配慮や支援により利用者の「安全」「安心」「快適」が実現できるように取組みます。
- ・障害者団体や運営委員会等からの意見・要望、利用者からアンケート結果や口頭でのやり取りで聴き取ったことなどを施設運営に反映します。
- ・応募した理由について記述してください。

## 3. 応募理由について

- ・横浜あゆみ荘は、開設以来、35年以上にわたり当法人が運営しており、これまで培ってきたノウハウ、知識、経験を生かして、障害者と家族にご満足していただくことができていると考えています。
- ・時代の変化とともに、障害者とその家族等を取り巻く環境が変化する中で、これまでも障害者やその団体のご要望や思いに寄り添ったサービスの提供に努めてまいりました。今後もそれらのニーズを的確に捉え、行き届いたサービスを提供していくことができると考えます。
- ・開設当初は、知的障害者や肢体障害の個人や団体での利用が多くありましたが、近年は、特別支援学校や特別支援学級の修学旅行等による利用や、精神障害者の個人での利用が増加傾向にあります。障害者のライフスタイルの変化や障害者のその時々々のニーズに柔軟に対応し、施設運営をより発展的に継続させていきたいと考えます。
- ・利用者からのアンケートでは、「食事がおいしかった」、「職員の気の利いた対応がよかった」、「いろいろな要望に気軽に応じてもらえた」等、横浜あゆみ荘を安心して利用することができるのご意見を多くいただいています。これからもより満足度の高いサービスを提供することで、多くの利用者の期待や信頼に応えていきたいと考えます。

A 4用紙2枚以内で記述してください。

2 職員の配置・育成

(1) 職員の確保・配置

(2) 職員の人材育成

- ・ 運営に必要な職員の確保及び配置計画について具体的に記述してください。

1. 運営に必要な職員の確保と配置計画について

- ・ 横浜あゆみ荘開設以来、35年以上にわたり運営し続けており、これまで勤務経験のある専任職員を中心に配置します。
- ・ 本会は令和2年1月1日現在、法人全体で1,597名（常勤530名、非常勤1,067名）の人材を有しており、指定管理施設についても、横浜あゆみ荘をはじめ、市内で17箇所の地域ケアプラザ等を運営しており、横浜あゆみ荘を管理運営する上で必要となる知識・技術を有した職員の配置が可能となります。
- ・ 通年で営業する横浜あゆみ荘を円滑に運営するため、次のとおり30名の職員を配置し運営します。

職 種	配置数(名)	雇用形態	勤務時間(※)	備 考
所 長	1	常 勤	B・C・D	
主事(事務職)	3	常 勤	B・C・D	
受付担当職員	3	常 勤	B・C・D	
受付担当補助員	6	非常勤	C・D	
応接員	7	常 勤	A・B・C・D・E	応接主任1名含む
応接補助員	7	非常勤	F・G	
業務員(夜間フロント)	3	非常勤	H	

- ※ A: 7:30~16:00、B: 8:00~16:30、C: 8:45~17:15、D: 12:30~21:00  
 E: 10:00~18:30、F: 8:00~12:00、G: 17:00~21:00、H: 20:45~翌9:00  
 注) 受付担当職員のみ B: 8:00~16:00、C: 8:45~16:45、D: 13:00~21:00

2. 障害者雇用の促進について

- ・ 横浜あゆみ荘では、現在、障害者を2名雇用していますが、次期指定管理期間においては、さらに1名の障害者を雇用します。

- ・ 職員の人材育成に伴う研修計画等について具体的に記述してください。

3. 人材育成と研修計画について

(1) 人材育成

- ・ 本会では、社会福祉従事者としてふさわしい職員を育成するため独自の「人材育成計画」を作成しており、「本会が組織として遵守すべき規準」を柱として、初任者から幹部に至るまでの職位別「求められる職員像」や経験年数に応じた「職務遂行能力」を具体的に示しています。それに基づいて人材育成をしています。
- ・ 上記を元に各年度において、法人としての方針を踏まえた個人目標を設定し、自己評価及び上司からの評価・指導による人材育成を目的とした人事考課制度を全常勤職員に対し

実施しています。

- ・新任職員に対しては、新任職員育成リーダー1名を職場で選出します。その人を中心に○JTを基本にして、周りの職員のサポートを得ながら確実に育成しています。

## (2) 研修計画について

- ・本会が定めた年間計画に基づき、所属及び担当業務ごとに必要な知識やスキル等を習得するための組織内研修の実施及び外部機関開催研修を受講する体系を構築し、実施しています。
- ・障害者支援センターは、障害理解や支援に必要な知識・スキル等の習得のため、障害福祉入門研修や施策動向研修、権利擁護等に関する研修を多数実施しています。

### ○令和元年度 横浜あゆみ荘職員の研修参加状況（一部抜粋）

研修種別	内容
接遇関係	接遇研修、苦情解決研修、精神障害・知的障害のある方へのかかわり方、人権研修
組織関係	コンプライアンス研修、新任職員研修、個人情報保護・情報セキュリティ研修、経理研修
労務関係	職場のメンタルヘルス対策、労務管理研修（管理職編・担当者編）

## (3) 横浜あゆみ荘独自の研修について

- ・横浜あゆみ荘に宿泊する方の90%以上が何らかの障害のある方とその家族、介助者等であることから、様々な障害特性に関する知識や理解に基づいた細やかな配慮が必要不可欠です。そのための職員研修を毎年1月の臨時休館期間（10日間程度）に実施します。研修テーマの設定にあたっては、職員会議で話し合いを行い、業務で困っていること、障害者に関わる国の動向など今後求められる知識やスキルを明確にする等により決定します。
- ・職員の職務や経験に応じて各種研修に派遣し伝達研修を実施するとともに、障害者や家族等の声を直接聞く機会を積極的に設けることで、障害者の要望や思いに寄り添ったサービスを提供します。
- ・近年利用が増加傾向にある特別支援学校に、職員やレストラン業務受託者のスタッフを派遣し、生徒たちが普段どのような学校生活を送っているのか、また、横浜あゆみ荘利用時に引率される教職員の支援の様子を直接見学する機会を設けます。
- ・他の障害者更生センターや宿泊施設等の見学や交流会を通じて、運営面等の良いところを学んで導入します。

### ○令和元年度 横浜あゆみ荘独自の研修実施状況（一部抜粋）

研修名	内容
発達障害の理解	発達障害とは、発達障害のある方への接し方
精神障害の理解	精神障害とは、精神障害のある方への接し方
障害者差別解消法	障害者差別解消法の概要を理解する
感染症予防	利用者の嘔吐・便失禁の対応について

※過去には、自閉症の理解、視覚障害の理解、重症心身障害児について、障害者の就労支援、手話初級講座、接遇研修、食物アレルギーについて、人権研修等多数実施

A4用紙2枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (1) 受付・応接・夜間業務

- ・ 各障害の特性に応じた受付業務、応接業務、夜間業務のサービス提供内容について具体的に記述してください。
- ・ 相談対応の体制について具体的に記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

#### 1. 受付業務のサービス提供内容と独自性

##### (1) 職員の配置

- ・ 受付業務専任の職員 3 名を含めた職員 13 名あたります。勤務時間は午前 8 時から午後 9 時までのローテーションとし、利用者の状況を考慮し、次のとおり職員を配置します。

8:00	8:45	12:30	16:30	17:15	21:00
1 名配置					
		2 名以上配置			
		2 名配置			

##### (2) 業務内容

- ・ フロント及び電話、FAX、Eメールで受付けた内容を専用予約管理システムで管理します。
- ・ 8時に勤務する職員は夜間勤務職員から引継ぎを受け、施設内をくまなく点検します。利用者の体調不良や設備、備品等の不良、損傷等を早期に発見します。
- ・ フロント窓口職員を配置し、利用者が安心して声をかけられるよう対応に努めるとともに、コミュニケーションボードやKakipon(筆談ツール)、各種点字案内等をフロントに常設し、様々な障害のある方と円滑なコミュニケーションに努めるとともに、丁寧な対応をします。
- ・ 18時以降に勤務の職員は、食事の配下膳時に応接業務の職員態勢が不十分な時は、食事の配下膳に協力しスムーズな食事の提供に努めます。
- ・ 利用者からの備品・配慮事項等に関する要望については、次回のご利用時に反映することができるよう予約管理システムに積み上げ、職員間で共有して業務にあたっており、それらの情報を基にしたスムーズな予約受付・接客対応に努めます。
- ・ 特別支援学校等の利用にあたっては、事前見学会をはじめ、食事の調理形態やアレルギー等の配慮事項への対応、浴室の状況について入念な打合せを行い、安心してご利用いただけるようにします。
- ・ 利用者の要望により適宜、移動介助・トイレ介助・バス停からの案内等の支援を行います。そのため、基本的な手話や視覚障害者、車いす利用者等の介助、誘導等の技術を取得することを目的に臨時休館等を利用した定期的な研修を実施します。
- ・ 利便性向上の観点から、障害者の情報アクセスの課題に配慮しながら、インターネットによる予約システムの導入を検討します。
- ・ フロントに他の障害者更生センターや市内観光地のパンフレットをはじめ、障害者の福祉を増進するための情報提供物を配架します。これらについては利用者から問合せがあった際は、情報提供や説明ができるようにします。

## 2. 応接業務のサービス提供内容と独自性

### (1) 職員の配置

- ・ 応接業務の取りまとめを行う応接主任 1 名を含む応接業務専従職員 1 4 名であります。
- ・ 勤務時間は、午前 7 時 3 0 分から午後 9 時までのローテーションとし、利用者数・利用室数・食事数等に応じて、次のとおり配置します。

7:30	8:00	8:45	12:30	16:00	16:30	17:15	21:00
1名配置							
1名～最大7名配置							
				2名～最大6名配置			

### (2) 業務内容

- ・ 応接業務マニュアルに基づいて、職員が朝のミーティングで確認し、他の職員と連携しながら適切に業務を実行できるようにします。
- ・ 日々の利用状況に応じた入念なシフト調整により、職員を適正に配置することで、きめ細かく柔軟な対応を心掛けます。
- ・ 午前中は、寝具類の片づけ、客室の片づけと清掃、次の利用者のための準備、セッティングを行います。午後からは、全体ミーティングでその日と翌日の利用状況と必要な対応を確認します。その後、午前中にできなかった利用者のための準備、セッティングや気になった場所の清掃や点検などを行います。17時過ぎからは、食事場所での食事の配膳、客室での布団敷き、食事が終了したら下膳をします。
- ・ 利用者の客室までの案内にはじまり、客室内に入って直接利用者に食事の配下膳や布団敷き等のサービスを提供することから、利用者から様々な質問や要望を直接、受付ける一番の窓口になります。そこで得たご意見・ご要望を受付業務担当者と共に共有し、例えば、前回希望された食事に用いた自助具を次回利用時には事前に客室に用意しておく等のきめ細かな対応をします。
- ・ 実際に利用する方々の状況を見て、マジックテープを使用した浴衣帯や介護用シューズ、杖等を準備、また、視覚障害者への食事提供について、実際に障害者から助言をいただき、安心・安全に提供できるよう心掛ける等、利用者に喜んでいただける接客に努めます。
- ・ 様々な研修で得た知識やスキルを業務で生かします。おもてなしの気持ちを大切に接客に心掛けます。
- ・ 季節に応じた飾りを製作し2階壁面に飾ったり、雛祭りやこどもの日等には保管している飾りを1階ロビースペース等に設置します。また、年に数回、抹茶やコーヒーサービスを2階ふれあいホールで行い、利用者の楽しみの1つとします。

## 3. 夜間業務のサービス提供内容と独自性

### (1) 職員の配置

- ・ 夜間における来館者への対応、施設内の安全管理体制の徹底と利用者等の急病への対応を目的に、夜間フロント専任職員（業務員）を1名配置します。
- ・ 夜間業務を円滑に行うため、上記職員の他に別途契約を締結する警備員を1名配置し、2名体制を確保します。

20:30 20:45 21:00	7:30 8:00 8:45 9:00
業務員1名配置	
夜間警備員 ※別途契約締結	
受付業務 2名	受付業務1名
	受付業務2名

## (2) 業務内容

- ・利用者の深夜の到着や早朝の出発に対応するとともに、館内の施錠や浴室の安全管理、夜間の緊急対応を行います。急病人が出て救急車の出動要請があった時は、速やかに救急車の出動を要請します。
- ・開始時、終了時の引き継ぎを綿密に行い、配慮事項等を共有して業務にあたります。
- ・夜間緊急時に的確で迅速な対応を図るため、年に数回、夜間フロント専任職員を対象とした通報・避難誘導訓練を実施します。緊急事態が発生した時は、緊急連絡網を使用して、速やかに管理職に連絡します。

## 4. 相談対応の体制とその独自性

- ・日頃から障害者やその家族から、制度や相談窓口、障害者団体の活動等の照会・相談等があり、これらに丁寧に対応しています。このような障害者等からの照会・相談に対応するため、常に最新の情報を収集します。日頃から、障害者支援センター、障害者地域活動ホーム、区社協、地域ケアプラザ、区役所等と密接に連絡を取り合っており、いろいろな相談にも対応できる環境が整っています。
- ・1階ロビーのラックに横浜市「障害福祉のあんない」等、福祉サービス・制度を案内するパンフレットを配架します。

### (1) 柔軟な支援対応等

- ・障害者やその家族から、横浜あゆみ荘の利用に関すること以外の様々な相談等が寄せられることがあります。また同様に、施設利用以外の目的で来荘される方もおられますが、このような方たち等に対しても、柔軟に丁寧に対応します。

### (2) グループホーム等の夜間緊急連絡先

- ・横浜あゆみ荘は、休館日を除き24時間職員を配置していますので、地域活動支援センター作業所型・地域活動ホーム・グループホーム等の夜間・休日の緊急連絡先となっています。これらから、緊急の連絡・相談を受けた場合は、本会障害者支援センターをはじめとした関係機関に連絡し、速やかに対応します。

### (3) 緊急一時的な利用

- 何らかの理由により、自宅（グループホーム・入所施設含む）に帰宅できず、一時的に横浜あゆみ荘利用をしたいという相談があります。このような場合、たとえ深夜であっても対応するとともに、満室の状況であった場合は、医務室等の客室以外の部屋を活用し可能な限り対応します。

A 4用紙3枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (2) 食堂業務・物販業務

- ・ 食事サービスの提供内容について具体的に記述してください。
- ・ 物販事業について具体的に記述してください。
- ・ 利用者のニーズ等に対応するための計画等を記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

#### 1. 食事サービスの提供内容とその独自性について

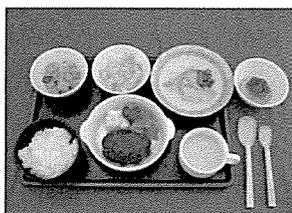
##### (1) レストラン運営の基本的な考え方

- ・ 横浜あゆみ荘の宿泊利用者の9割以上は食事サービスを利用されており、アンケート結果からも食事を楽しみに利用される方が大半であり、利用者においしく安心して食事をしていただけることが運営の基本となります。
- ・ 従来のメニューについても、これまで以上に味、外観、食べやすさ、地元食材にこだわり、高い品質が維持できるように管理を徹底します。
- ・ 令和元年度に厨房の全面改修を行いました。設備・備品も一新され衛生管理面が改善されました。この環境を生かすために、委託事業者とより密に連携して利用者により安心して食事を提供できるように努めます。
- ・ レストラン事業者と定期的な情報共有や日々の報連相をより密に実施し、サービス向上のために最大限の対応をします。
- ・ 経営環境が厳しいため、業務委託方式の検討を行うとともに、積極的なPRを行い、利用者の増加を図ります。今後も利用者の声を受け止め、よりニーズに合ったお食事を提供します。

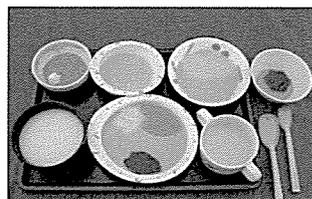
##### (2) 食事サービスの提供内容とその独自性について

###### ①月替わりメニューと障害特性に応じた食事の提供

- ・ 季節感のあるお食事を月替わりで提供します。利用者の嗜好に合わせ選択できる御膳料理や朝食メニューを同一料金で提供します。より満足いただけるよう、品数を増やした御膳料理も2種類ご用意し、別料金となりますが、月替わりでご用意します。
- ・ やわらか食（軟食）を夕食、朝食の基本メニューに設定します。必要に応じてミキサー食にして提供します。調理設備の関係で限界はありますが、アレルギー対応、カロリー制限食等、利用者のご要望に合わせた特別調理の食事を提供します。ミキサー食や使いやすい食器類も写真を用いてわかりやすく伝える工夫も行っています。



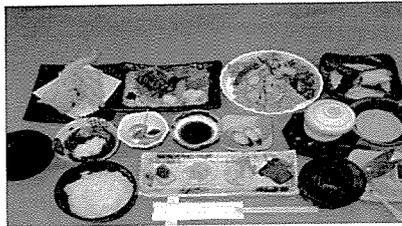
やわらか膳(洋食)



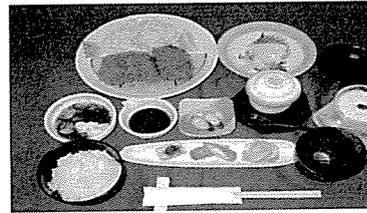
やわらか膳(洋食)ミキサー

## ②宿泊の「楽しみ」となる利用者ニーズに合った食事提供の実現に向けて

- ・レストラン業務を委託する事業者とは、障害特性に応じた食事の提供に関して、その重要性・配慮点・注意点等を十分に共有するため、毎月定期的な打合せを行います。
- ・障害者や福祉関係者を招いての試食会を年数回開催し、当事者・家族の望む食事の提供に努めるとともに、食器等各種備品も今まで以上に充実させ、旬の素材や季節感を取り入れた宿泊の思い出に花を添えるような充実した食事を提供するよう努めます。



定食「旬菜御膳」



定食「はまぼーく御膳」

## ③都筑ふれあいの丘施設利用者に向けた食事の提供

- ・複合施設である都筑ふれあいの丘には、横浜あゆみ荘の他にも老人福祉センター・地区センターや都筑プールがあります。これら施設の利用者に向けたランチ営業についても、多くの皆さまにご満足いただける食事の提供を行います。より喜ばれるメニューの検討を行い、季節の旬の食材を使う等、集客力のあるメニューづくりを目指します。

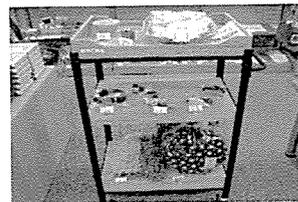
## 2. 物販事業の提供内容とその独自性について

### (1) 障害者の製品の積極的な販売促進

- ・地域活動支援センター作業所型等で製作されたアクセサリーや日用製品等の自主製品を取り揃えて1階売店コーナーで販売していきます。
- ・横浜あゆみ荘で企画するイベント時に市民に向けたバザー等を開催するなど、障害者製品の販売促進と積極的な障害者の社会参加の場となるよう引き続き取組みます。
- ・事業所等の製品販売を通じて、障害理解の啓発・啓蒙を進めていくため、横浜あゆみ荘ホームページで製品の情報を掲載するとともに、売店コーナーに事業所等の活動案内を併せて掲示する等取組みます。
- ・障害者支援センターが横浜市から受託しているよこはま障害者共同受注総合センターと連携し、魅力ある製品、受注製品（缶バッジ、ネーム入りグッズ）など特色ある製品を取扱い、利用者におみやげとして喜んでいただけるようにします。
- ・利用者が利用後のアンケートに答えていただいた場合、製品をお礼にお渡しします。
- ・宿泊利用回数が、年に初回、3回、5回、10回となったところで、製品（回数が多いほど高額な品物とする）をお礼にお渡しします。



1階売店コーナー



障害者の製品

A 4用紙2枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (3) バス運行業務

- ・ バスの運行計画について具体的に記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

#### 1. 運行業務の実施方法

- ・ 利用を希望する 10 名以上の障害者団体に対し、事前の予約制で、無理なく安全な配車が可能となる運行スケジュールを作成し、運行します。
- ・ バスの運行においては、道路運送車両法における整備管理業務の実施が必要となることから、それらの資格・技術を有する専門業者に業務を委託し実施します。

○平成 30 年度 送迎バス運行状況 ※ ( ) 内は平成 29 年度

配車回数：104 回 (106 回) 走行キロ数：2,541 km (1,735 km)

#### 2. 安全運転の徹底

・ 障害者やその家族を送迎するためのバス運行業務においては、安心・安全な運転が欠かせません。そのため、道路交通法に規定された安全運転管理者を選任 (所長) し、事業所における安全運転管理と安全指導体制を確立するとともに、運行業務を委託する事業者に対しても、安全運転の徹底を指導します。

・ バス運行業務については、開所以来、無事故無違反で行っておりますが、今後も引き続き安全運転に努めます。

#### 3. 送迎場所の拡大

・ バスの送迎場所については、現在、新横浜駅、仲町台駅、センター南駅、江田駅、中山駅、瀬谷駅、桜木町駅の 7 駅に加え、横浜ラポール、八景島シーパラダイス、横浜動物園ズーラシア、こどもの国の 4 施設と徐々に拡大してきました。

・ 今後も利用者の要望に可能な限り対応するため、新たな送迎場所を拡大します。これ以外の場所でも、横浜あゆみ荘企画事業等の実施に伴い、送迎場所が必要な場合は柔軟に対応し有効活用していきます。また、横浜市内に限っては、利用者の希望する場所に直接配車することができるよう警察等の関係機関と調整を図ります。

#### 4. 宿泊施設の送迎バスとしての機能の充実

・ プロ野球やプロバスケットボール等のスポーツ観戦と横浜あゆみ荘宿泊のパッケージ化や、中華街での食事ツアー等を企画する等、新たなニーズに対応するため、旅行会社と連携するなどし、送迎バスの更なる有効活用をします。

A 4 用紙 1 枚以内で記述してください。

## 3 施設の運営

## (4) 広報 (5) 利用率・稼働率等

- ・ 施設のPRや広報計画について具体的に記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

## 1. 広報、利用促進計画について

指定管理業務の基準に基づき、ホームページの更新、パンフレット・チラシ・資料等の作成・配布、館内掲示、障害者団体等を通じての施設PR、イベント等の情報提供を行います。

## (1) 新規開拓の拡大

- ・ 横浜あゆみ荘を広く周知するために、障害者支援センターの機関紙「お元気ですか（年4回発行）」に横浜あゆみ荘専用欄を設け、館内イベントや取組事例の紹介を行います。
- ・ 区と消防署が熱中症予防のために地域住民に案内するハガキを利用して、横浜あゆみ荘PRのためのハガキ（レストランドリンク無料券付）を1,000か所に送付します。
- ・ 各種宿泊施設冊子に積極的に掲載するとともに、本会各施設各窓口にパンフレットを置くなど本会の広範な事業拠点を積極的に活用します。
- ・ 市内の障害者団体、関東エリアの特例子会社、全国の特別支援学校にダイレクトメールを送付します。伊豆潮風館や道後友輪荘等の他県の障害者更生センターと連携し、パンフレットを互いに配架することで、障害者に県外で宿泊しやすい施設の情報提供をします。
- ・ 市内観光案内所（桜木町駅、横浜駅、新横浜駅）で横浜あゆみ荘パンフレットを配架していますが、配架場所をさらに拡大していきます。
- ・ 11月に開催する都筑ふれあいの丘まつりで、イベントの参加者に対して横浜あゆみ荘施設見学会を実施し、地域の住民に広く知っていただけるように取組みます。

## (2) リピート利用の促進

- ・ 横浜あゆみ荘の利用者の中には、長年にわたり、年に数回ご利用されている方が多くいらっしゃいます。そのようなお客様に対し、本人の了解のもと、特典付きのダイレクトメール及び各種キャンペンプラン（付加サービス・季節限定のメニューやプラン）等の案内を送付し、次回来荘時のささやかな「楽しみ」を提供します。

## (3) 各種パッケージツアーの企画

- ・ 現在実施している八景島シーパラダイスや横浜動物園ズーラシアとの提携に加えて、横浜ベイスターズや横浜ビー・コルセアーズ等の市内プロスポーツチームの試合観戦や、中華街での食事ツアー等をパッケージ化する等、よりお客様に楽しんでいただけるように旅行会社等と連携してパッケージ企画を実施します
- ・ 他都市の民児協にダイレクトメールを送付し、横浜あゆみ荘での宿泊と市内の障害者就労支援の取組みを紹介するパッケージ企画の情報提供をします。

## (4) 旅行会社や宿泊施設情報提供サイトの活用

- ・ 開設以来、多くの皆さまにご利用いただいておりますが、まだまだ横浜あゆみ荘の存在をご存じではない方も多くいらっしゃいます。そのような方々に誰もが利用しやすい施設である横浜あゆみ荘のことを知っていただくため、旅行会社との提携やパソコン等で閲覧する宿泊施設情報提供サイトを活用することで広く周知します。

(5) パンフレット・ホームページの充実

①パンフレット

- ・パンフレットは、障害者や高齢者にも読みやすいようにA4サイズを基本とします。適宜、内容を更新していきます。
- ・視覚障害者向けの点字パンフレットについては、市視覚障害者福祉協会や県ライトセンター等に常時一定部数の配架を依頼します。

②ホームページほか

- ・本会ホームページ内に横浜あゆみ荘専用ページを用意し、情報を発信します。内容は、館内案内・料金案内・食事案内・交通案内・空室案内・お知らせ等で構成し、空室情報は毎日更新します。また、視覚障害者用の音声読上ソフトにも対応します。
- ・横浜あゆみ荘で実施する障害児者余暇活動支援事業等の各種イベントの実施報告やお得な宿泊プランの案内等も掲載します。
- ・季節の飾りものなどを旬の情報を随時更新し横浜あゆみ荘の魅力をSNSを活用してもっと情報発信します。

- ・利用率・稼働率向上に向けた取組について具体的に記述してください。
- ・その特色・独自性等を記述してください。

2. 利用率・稼働率の向上に向けた取組

(1) 新たな周知手段の活用

- ・1で記述した内容で進めてまいりますが、従来からご利用いただいている多くのお客様に引き続きご利用いただけるようサービス向上に努めることはもとより、横浜あゆみ荘を利用したことのない方々にいかにご利用いただけるかが重要です。旅行会社との提携やインターネットによる宿泊施設情報提供サイトを活用することで広く周知します。
- ・障害者団体の総会やイベント等の場に職員が出向き、横浜あゆみ荘のPRをします。

(2) 魅力ある付加サービスやパッケージ化による利用の促進

- ・市内プロスポーツチームの試合観戦や中華街での食事ツアー等よりお客様に楽しんでいただけるパッケージ企画を行います。
- ・食事のメニューは、適宜、見直しを行い、季節ものの限定メニューやスイーツを導入するなど幅広い年齢層に喜ばれるものを設定します。
- ・地域の福祉活動団体や老人福祉センター利用者にレストランの食事・飲物の利用クーポン券を配布するなど、利用率の向上に向け取組みます。

○過去3か年の稼働率等の推移

項目		28年度実績	29年度実績	30年度実績
宿泊	利用率(%)	59.8	57.0	59.2
	稼働率(%)	66.6	63.9	65.9
	利用料収入(円)	17,235,100	16,754,300	17,301,900
日帰り	利用率(%)	16.9	17.1	15.2
	稼働率(%)	13.0	13.1	13.0
	利用料収入(円)	1,324,550	1,348,600	1,165,200

※利用率…利用人数÷(定員39名×営業日数)、稼働率…利用客室数÷(客室数13×営業日数)

A4用紙2枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (6) 利用者のニーズ・要望・苦情対応等

- ・ 利用者の意見・要望・苦情等の受付方法及び改善方法等について具体的に記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

#### 1. 利用者のニーズ・要望等の受付・改善方法

##### (1) 利用者アンケートの実施

- ・ 利用者の声を運営に反映させるため、利用者アンケートを宿泊者対象に毎日実施しています。結果については、可能な限りご意見にコメントを添えて、毎月、各客室に集計結果を配布し公表しています。
- ・ アンケートでいただいたご意見が、提供するサービスや食事の質、館内の備品等の改善の大変重要なヒントとなっていますので、毎日のミーティングやレストラン業者との定例会等で報告・共有し、サービスの向上につなげています。
- ・ 本会全施設で実施しているご意見箱も館内に設置しています。
- ・ 利用者からサービス提供時に直接いただいた声、要望を日々のミーティングや職員会議で話し合うなどして、運営への反映やサービスの改善につなげます。

《実績(抜粋)》平成30年度(回答件数480件) (参考:平成26年度)			
満足度: 良い	91.3%	(82.6%)	普通 5.2%
			(14.9%)
悪い	0.6%	(2.5%)	無回答 2.9%
			(0%)

##### (2) 外部モニタリングの実施

- ・ 更なる業務水準の向上を目指して、障害者・家族・介護者等による、外部モニタリングを今後も引き続き実施します。

##### (3) 諮問機関である運営委員会からの意見

- ・ 指定管理者業務の基準に定められた横浜あゆみ荘運営委員会を年3回開催し、障害や家族、関係機関から推薦された委員からの意見や要望を積極的に運営に取り入れています。

#### 2. 利用者からの苦情受付対応について

##### (1) 苦情解決制度の整備

- ・ 本会として「苦情解決規則」を定めており、全職員に周知しています。
- ・ 各部署に受付責任者と実務責任者(所長)を定めて適切に対応するとともに、指定管理業務の基準7-(6)に定められた苦情解決に伴う第三者委員として、より中立・公正な立場から弁護士や学識経験者等による「苦情解決調整委員」を委嘱しています。

##### (2) 利用者からの苦情への対応

- ・ 利用者からの苦情に対しては、丁寧にお聞きした上、関係職員で情報を共有し、対応策を検討します。利用者には、可能な限り速やかに謝罪や必要な説明を行います。
- ・ 「苦情は改善のチャンス」という考え方にに基づき、業務改善・サービス向上に活かす職場風土を構築します。
- ・ 苦情に適切に対応するためには非常勤職員を含めた全職員に研修を実施します。

A4用紙1枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (7) 事故防止体制・緊急時の対応等

- ・ 事件・事故の防止体制について具体的に記述してください。
  - ・ 事故発生時・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。
  - ・ 利用者の安全確保に向けた対策等について具体的に記述してください。
1. 事件・事故防止体制について
- ・ 本会では、組織をあげてコンプライアンス推進体制を構築し、部署を超えた課題共有の仕組、組織としての共通ルールの整備、事件事故及び事務処理ミスやヒヤリハットの共有、全職員へのコンプライアンス意識の徹底を進めています。
  - ・ 誰もが働きやすい職場を目指し、法人内にハラスメント相談窓口を設け対応にあたります。
2. 事故発生時・緊急時の対応・連絡体制
- (1) 緊急時の対応責任者
- ・ 緊急時の対応責任者は、横浜あゆみ荘所長となります。所長が不在の場合は、主任職員等が障害者支援センター管理職に連絡し、速やかな対応が可能となる体制としています。
- (2) 連絡体制と各種マニュアル
- ・ 横浜あゆみ荘緊急連絡網をはじめ、障害者支援センター管理職、ふれあいの丘他施設・レストラン業者・設備保守業者を含む緊急連絡網による緊急連絡体制を確立しています。
  - ・ 緊急時体制マニュアル・事故対応マニュアルにより、どの職員も事故や緊急等の対応を適切に行えるようにしています。マニュアルは担当者を決めて適宜、見直しを行います。
3. 利用者の安全確保に向けた対策等
- (1) 避難訓練の実施
- ・ 障害者やその家族等の避難誘導を円滑に行うため、昼・夜間の時間帯を想定し、年に複数回の避難訓練（一部実際の利用者も含めた）を実施し、的確に対応することができるようにします。
  - ・ フローチャート式のマニュアルを用意し即時判断、対応できるようにしています。
- (2) 事故、事務処理ミス、ヒヤリハットへの対応
- ・ 報告書を作成し、職員間で共有するとともに、未然防止策は職員会議等で検討し、適切に対応できるようにします。
- (3) 利用者の急病対応
- ・ 利用中の急病等については、原則、救急車対応となりますが、その他に近隣の医療機関（夜間対応可）との緊密な連携により、利用者の安全・安心を確保します。
- (4) 感染症対策
- ・ 消毒用エタノールやノロウイルス対策キットを常置し、感染症の発生時に速やかに対応できるようにします。横浜市保健所、各区福祉保健センター等からの各種感染症情報を職員間で共有します。
  - ・ 新型コロナウイルス感染対策として、消毒用エタノール、マスクを常備し、手洗い・マスク着用の励行、部屋の換気の定期的な実施、次亜塩素酸ナトリウム消毒液による清掃のきめ細かな実施により、拡大防止の徹底を図ります。

A 4用紙 1 枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (8) 防災への取組

- ・ 横浜市防災計画上の位置づけを踏まえた施設としての防災計画について具体的に記述してください。
  - ・ ふれあいの丘2施設との連携等について記述してください。
  - ・ その特色・独自性等を記述してください。
1. 災害時対応の基本的考え方
- ・ 災害時においては、横浜あゆみ荘緊急時体制マニュアルを基に、利用者の避難誘導、安全確保及び必要な通報等を行います。隣接する都筑センターや都筑プール、常駐保守管理者や夜間警備員等も含め、一体的に対応にあたります。
  - ・ 大規模災害の発生時には、法人内に災害対策本部を設置し、職員が職場にできるだけ参集して必要な業務にあたります。BCP（事業継続計画）に基づいた配置体制の元、円滑な事業運営にあたります。
  - ・ いろいろな障害者が利用することから障害の状況に応じた対応ができるように取組みます。
  - ・ 宿泊利用の障害者団体に協力してもらい、大規模災害を想定した夜間避難訓練を毎年1回実施するとともに、実際の災害時では確実に利用者が避難できるような体制を整えます。
  - ・ 職員の少ない深夜を想定し、夜勤職員・警備員を対象に避難訓練を実施します。
2. 他都市応援職員等の宿泊施設
- ・ 横浜あゆみ荘は、横浜市防災計画において、市内で大規模な災害が発生した際の他都市応援職員等の宿泊施設に指定されています。すべての職員がその役割を十分に理解し、災害発生時の対応から応援職員の受入にスムーズに移行できるように体制整備に努めます。
  - ・ 災害用備蓄については、横浜市との協定に基づき、78名3日分の飲料水・食糧セットを備蓄し、賞味期限を管理の上、定期的に更新していきます。
3. ふれあいの丘2施設との連携
- ・ 横浜あゆみ荘を含む都筑ふれあいの丘3施設（都筑センター・横浜あゆみ荘・都筑プール）において、年に1回の合同防災訓練を実施します。
  - ・ 訓練では、年度毎に担当を持ち回することで、各施設の特性や状況をお互いに理解し、緊急時の応援体制の把握に努めるとともに、災害時はお互い補完し合えるように情報を密に連携して対応します。
  - ・ 3施設で共有する施設・設備を一体的に管理しているため、災害の状況確認から復旧まで、運営に必要なライフラインの提供を特定の施設のみ負担がかかることなく、同一スケジュールで進めることができます。
4. 余熱利用施設の強みを活かした災害対応
- ・ ふれあいの丘3施設は、市資源循環局都筑工場の余熱利用施設であることから、東日本大震災の際も、近隣住居が完全に停電する中、都筑工場から安定した電力の供給を受けることができました。
- その施設特性を活かし、帰宅困難者一時避難施設に指定されている隣接の都筑センターと連携の上、可能な限りの災害時対応にあたります。

A 4用紙1枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (9) 個人情報保護・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

- ・ 個人情報の保護及び情報公開に関する取組について具体的に記述してください。
  - ・ ヨコハマ3R夢プランやごみルート回収等の廃棄物に関する取組について具体的に記述してください。
  - ・ 利用者の多様な障害種別に応じた人権擁護の考え方について具体的に記述してください。
  - ・ その他本市の重要施策に関連する取組について具体的に記述してください。
1. 個人情報の保護及び情報公開に関する取組
    - ・ 本会が定める「保有する個人情報の保護に関する規程」及び「保有する情報の公開に関する規程」に基づき、適切に対応します。
    - ・ 事業者と業務委託契約を締結する際には、「情報の取扱いに関する覚書」を締結することで、個人情報保護の徹底を図っています。
    - ・ 職員については、雇用時に本会規程や制度についての説明を十分に行うとともに、年度更新時には指定管理業務の基準で定められた研修を実施しています。
    - ・ 職員会議やミーティングで、個人情報保護の重要性を説明するとともに、FAX送信などにより個人情報を取り扱う際の二重チェックなど注意喚起を行います。
  2. ヨコハマ3R夢プランやごみルート回収等の廃棄物に関する取組
    - ・ ヨコハマ3R夢プランに基づき、ゴミの減量化・資源化、省エネルギーに努めるとともに、市役所ごみゼロルート回収において、廃棄物の適正処理と再資源化に努めます。
    - ・ 横浜あゆみ荘独自に作成した「経費節減・ごみ資源化ガイドライン」に基づき、節電、節水、アイドリングストップ、ゴミの分別等、環境対策に努めます。
  3. 利用者の多様な障害種別に応じた人権擁護の考え方
    - ・ 身体・知的・精神の3障害に加えて、発達障害、高次脳機能障害の方々等の思いやニーズに適切に対応できるように、障害者の声に耳を傾けます。
    - ・ 障害者から直接お話を伺う機会を積極的に設け、職員の障害特性に関する理解の更なる促進に努めるとともに、既にあるコミュニケーションボードや筆談ツール以外にも障害特性に応じた合理的な配慮に努めます。
    - ・ 様々な障害関係団体から選出された委員による運営委員会での意見を踏まえ、それぞれの障害特性に対応できるよう設備の導入に努めています。例) 和室の洋室化、拡大鏡の導入等
    - ・ 横浜あゆみ荘の施設特性を十分に把握した覆面の宿泊モニターからの意見を基に、提供サービスの点検を毎年行い改善につなげています。例) 各種研修実施、予約受付方法の改善等
  4. 横浜市の重要施策に関連する取組
    - ・ 「横浜市中期4か年計画」(平成30年10月策定)や「第3期横浜市障害者プラン(改訂版)」(平成30年4月策定)、「第4期横浜市地域福祉保健計画」(平成30年3月策定)等に掲げられた理念並びに事業計画に適合した事業展開に努めます。
    - ・ 利用者への対応や各種事業の実施において、横浜市人権施策基本指針(平成29年1月改定)に基づき、様々な人権問題への理解を深めるよう適切に対応してまいります。

A4用紙1枚以内で記述してください。

## 4 施設の維持管理

### (1) 施設及び設備の維持管理業務

- ・ 維持管理業務に関する方針等の特色・実現性・独自性について具体的に記述してください。
- ・ 今後の長期修繕計画について具体的に記述してください。

#### 1. 基本的な考え方

- ・ 維持管理業務については、指定管理業務の基準に基づき適切に履行するとともに、良好な状態で利用者に提供できるよう更にきめ細かな点検と計画的な修繕を行います。

#### 2. 効率的かつ柔軟な対応の管理方針

##### (1) 効率的な保守管理

- ・ 開設から35年以上が経過し、設備の老朽化が進行しています。建物の保守管理業務を業者に委託し適切に対応するとともに、職員の日々の見回り点検により速やかに故障や破損箇所を発見し対応します。
- ・ 故障や破損があった場合は、建物管理会社ができるだけ速やかに修繕して、営業に影響が出ないようにします。
- ・ 蒸気・電気の供給元である資源循環局都筑工場の点検整備に伴う臨時休館期間を利用した集中的な建物設備の修繕を行う等、月の休館日に対応可能なものは実施し、効率的に保守管理を行います。

##### (2) 柔軟な対応

- ・ 利用者からの要望に可能な限り対応するため、費用対効果を十分に検討した上で修繕に努めます。
- ・ 自主財源を活用した利用者利便の向上を目的とした施設整備を積極的に実施します。

#### 3. 経費節減と費用対効果の向上の考え方

- ・ 本会のスケールメリットを活かし、自動ドア保守、複合機保守等の複数施設共同契約により経費節減に図ります。
- ・ 従来、随意契約としていた案件も契約や発注の工夫により指名競争入札に付することで更なる経費の節減に努めます。

#### 4. 維持管理業務に関する方針、実現性、独自性について

- ・ 年3回開催する運営委員会や利用者アンケートでのご意見を基に、障害者やその家族等が必要とすることを的確に捉えた設備・備品等の整備に努めます。
- ・ 障害者によるモニタリングを年1回実施し、専門的な立場からのご意見も取り入れます。
- ・ 客室エアコンに通信監視システムを導入し、異常が発生すると即日に点検、修理をします。

##### 《過去の導入実績》

- ・ 和室2部屋の洋室化
- ・ 音声読上機能付利用者用パソコン
- ・ 客室へのWi-Fi設置
- ・ 聴覚障害者用アラートの設置
- ・ 和式便器の洋式化
- ・ 温水洗浄便座 他

## 5. 今後の長期修繕計画について（5年間）

・横浜あゆみ荘単独及びふれあいの丘共用部分において、次期指定管理期間内（5年間）に修繕の必要があると思われる箇所は、次のとおりとなります。

優先順位については、現状の各設備等の状況を基に、ふれあいの丘常駐の保守管理業者に確認の上、設定しています。

設備の突然の故障等により利用ができなくなるようなことが起きないように、保守管理会社と日頃から連絡、情報共有を密に行い、計画的に保守点検、修繕を実施します。

### <1年目>

- 主蒸気配管2系統の安全弁劣化要交換
- 主蒸気配管No.2減圧弁フランジ部傷あり要交換
- ホットウェルタンク返送ポンプ制御用配線不良 更新
- 地下機械室及び2階連携通路雨漏り

### <2年目>

- 吸収式冷凍機 電装品等の経年劣化 更新
- 一時冷水ポンプ・一時温水ポンプ 更新

### <2～3年目>

- 小浴A・Bシステム更新

### <3年目>

- 電気設備各継電器・遮断機 更新
- 電気設備各メーター変流変圧器・切断器 更新
- 大浴浴槽更新（タイル張替え）

### <4年目>

- 空調自動制御機器 更新

### <5年目>

- 蒸気バルブモーター 浴室設備機器 更新
- 温度コントローラー 浴室設備機器 更新

A 4用紙2枚以内で記述してください。

4 施設の維持管理

(2) 清掃・美化業務

- ・ 施設の清掃・美化業務に関する方針等の特色・実現性・独自性について具体的に記述してください。

1. 清掃・外溝植栽管理計画について

「指定管理業務の基準」に基づき適切に実施することは勿論のこと、施設の清掃が行き届いていることは利用者の満足度と密接に結びついていることから、特に清掃には力を入れて、利用者に早く利用していただけるように取組みます。なお、実施にあたっては、客室の清掃を除き、引き続き、障害者就労支援事業者に委託します。

2. 効率的方策等の特色、実現性、独自性について

(1) 効率的方策等

①清 掃

- ・ 宿泊施設においては、館内を清潔に保つことは利用者確保の上での至上命題となります。特に客室は快適に過ごしていただくことの重要性和、その日の利用者の要望に基づく客室のセッティングを個別に実施する必要があることから鑑み、清掃を外部に委託することなく、自らの責任により実施します。

- ・ チェックイン前等利用者の少ない時間帯を活用し、各種設備・備品の点検・清掃を実施しており、引き続き実施します。

②外溝植栽管理

- ・ 開設時に植樹した植栽については、大きく成長し、利用者からも「緑が多く癒される」等、好評をいただいておりますが、一部が枯死したり、傷みが進行したりした植栽もあります。造園業者に委託し、利用者に庭の植栽をもっと楽しんでいただけるように取組みます。

- ・ 外溝植栽管理については、業務の専門性から専門業者に委託し実施します。

3. 清掃・外溝管理業務の委託先

(1) 客室部分を除く清掃・植栽管理業務

- ・ 障害者研修保養センターという施設の性質上、障害者雇用を積極的に推進することはその役割の一つとなるとともに、実際に就労する障害者と接することは、職員だけでなく利用者にとっても意識啓発の意義は高いと考えています。

そのため継続性のある一般労働者として障害者を積極的に雇用している事業者に委託します。

(2) 外溝清掃業務

- ・ 都筑ふれあいの丘共用部分にあたるため、共用部分の契約事務の委任先である本会都筑センターが契約を締結します。

A 4用紙 1 枚以内で記述してください。

## 5 障害者向け事業・研修

- ・ 障害者向けの事業及び研修の内容について具体的に記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

横浜あゆみ荘運営委員会において、障害者向け事業・研修計画を協議し、障害者やその家族の意見を基にした事業・研修を企画、実施します。なお、研修企画ニーズを的確にとらえるため、障害者支援センターと連携して、障害者団体や事業所からの要望や意見を参考にして企画するための材料にしています。

### 1. 自立生活プログラム研修

#### (1) 障害者が自立して生活するための支援プログラム

- ・ 障害者が自分の力で生きる力を育めることを支援するプログラム「お金の使い方講座」などを企画し実施します。

#### (2) 災害時等の対応にむけて

- ・ 障害者やその家族、支援者向けにレトルトパックなどの非常食作りの体験や、実食する発災時対応研修やAED操作体験を開催します。

### 2. 余暇活動支援

- ・ 障害児者の更なる余暇の充実を目的に、様々なメニューを用意し体験の機会を提供します。
- ・ 実施にあたっては、障害の種別・程度を問わず誰もが参加でき、かつ参加者全員が楽しめる内容で実施しています。
- ・ 地域の地区社協、地区民児協のメンバーが中心になって構成している「ゆめひろば運営委員会」、都筑区社協、葛が谷地域ケアプラザ等と連携して、夏休み等長期休暇に活動する障害児余暇支援事業を実施します。
- ・ 障害者余暇支援事業「ハッピーアワー」を葛が谷地域ケアプラザと連携して実施します。障害者とボランティアをはじめ、地域の方がもっと触れ合えるようにチラシやホームページなどで周知をします。
- ・ 今後も多くの障害者に楽しんでいただける各種企画を積極的に開催します。

※過去の実施状況は様式4「障害者支援事業の実績報告書」参照

### 3. 都筑ふれあいの丘まつり

- ・ 障害者のミュージシャンなどに出演していただき、障害者の活動の場を広げるための支援をします。
- ・ フォトグラファーと連携し、障害のある方とそのご家族の写真の撮影会に横浜あゆみ荘を提供し参加者にふれあいの機会を提供するとともに、写真展等を開催し、障害者の啓発活動を実施します。

### 4. 障害者就労支援等

- ・ レストラン事業者が障害者就労支援事業者であることから、レストランに就労を希望してい

る障害者にレストランで働けることを目的とした就労支援事業を実施していますが、場所の提供や必要な支援を行います。

- ・横浜あゆみ荘の一部施設を開放し、喫茶や映画鑑賞、カラオケ等のレクリエーションや交流と憩いの場を提供します。

#### 5. 障害者の製品販売と販路拡大

- ・市内の地域活動支援センター作業所型等で作られたお菓子をお茶受け菓子として提供していきます。また、1階売店に事業所等の製品を多数置くことで販路の拡大に寄与していきます。
- ・これまでは、年1回開催する「ふれあいの丘まつり」で事業所等を招いての自主製品の販売を行います。
- ・横浜あゆみ荘で企画するイベント時に市民に向けたバザー等を開催するなど、障害者の製品販売促進と積極的な障害者の社会参加の場となるよう引き続き取り組みます。

#### 6. 館内での写真・絵画展の開催等

- ・館内のスペースを活用して市内の障害者団体・事業所等の写真や絵画等の作品を展示するギャラリーを設置し、発表や啓発の場とします。

#### 7. 本会各部門との連携

- ・研修会等の実施にあたっては、福祉保健研修交流センターウィリング横浜や都筑センター、区社会福祉協議会等の本会他部署の機能を活用し、連携して実施します。都筑区社協、葛が谷地域ケアプラザ、都筑センター等と共催でのボランティア育成講座を実施します。
- ・ウィリング横浜が開催する障害福祉に関する研修は、参加者の利便性を考慮し、横浜あゆみ荘が協力して開催します。

#### 8. 地域交流・啓発事業

- ・地域住民への障害福祉の啓発については、地区社協をはじめとする地域住民を対象とした障害理解の講座や小中学生を対象とした福祉教育を、都筑区社会福祉協議会や本会が運営する葛が谷地域ケアプラザ等と調整のうえ自治会等の意向を踏まえ、区社協・ケアプラザ・自治会等・学校と連携し実施します。
- ・障害者週間に、障害者がいる家族の写真展など障害者の啓発事業を実施します。
- ・セイフティーネットプロジェクト横浜の「出前講座」を地元地区社協と共催し、地域の方に災害時の障害者支援について理解していただくとともに、障害の理解がさらに広がるように取り組みます。

A4用紙2枚以内で記述してください。

## 指定管理料提案書

- ・ 5年間の収支計画について、その基本的な考え方等を具体的に記述してください。
1. 基本的な考え方
 

5年間の収支計画については、稼働率の向上による利用料収入の増を前提とするとともに、予算の執行においては、効率的な業務運営と経費執行に努めてまいります。
  2. 収入の考え方
    - ・ 利用料収入については、直近3年間（令和元年度はレストラン厨房改修等があったため除く）の平均額を初年度の収入目標とし、更なる利用促進により毎年1.5%の増加を目標にしています。
    - ・ 利用料収入の増加見込分については、老朽化が進行している館内備品や設備の修繕・更新や障害者向け事業の充実に活用する等、利用者サービスの向上に充てます。
  3. 支出の考え方
 

次の考え方をもとに経費を積算します。

    - (1) 人件費
      - ・ 研修保養センターの機能、特に研修機能の更なる充実にを図ることを目的に障害者・家族等のニーズを十分に把握した経験と知識のある職員の配置が可能となる額を積算しています。
    - (2) 事務費
      - ・ 館内の備品類の劣化が進行していることから、障害者のニーズに即した使いやすい備品類に順次更新します。
    - (3) 維持管理費
      - ・ 安心・安全な施設運営に欠かすことのできない設備管理費、清掃費については、前指定管理期間の実績をもとに積算しています。
      - ・ 修繕費については、開設から35年以上が経過し、主要設備を含めた多くの機器の劣化が進行していますので、計画的な更新・修繕が可能となる費用を積算しています。
    - (4) 公租公課費
      - ・ 事業者へ委託する保守管理業務等の契約締結にかかる収入印紙代を積算しています。
    - (5) その他（ふれあいの丘共用設備）
      - ・ 経常の維持管理費については、前指定管理期間の実績をもとに積算していますが、主要設備の多くは老朽化による大規模修繕が必要となっているため、今後、見込まれる更新・修繕が可能となる費用については、毎年度の予算要求時に要求します。
    - (6) 事業による経費
      - ・ 自立生活プログラム研修や余暇活動支援、障害に関する市民に向けた普及・啓発等の積極的な展開が可能となる額を積算しています。

A 4用紙 1枚以内で記述してください。



1 団体の実績等

(1) 施設の管理運営実績

- ・ 類似施設あるいは公の施設の管理運営に関する過去の実績を記述してください。
- ・ その管理実績の特色、独自性等を記述してください。
- ・ 社会福祉法人横浜市社会福祉協議会（以下、本会）は、昭和56年の横浜市社会福祉センターの受託以来、下表のとおり横浜あゆみ荘を含め多くの施設の管理運営を横浜市から受託しています。
- ・ 指定管理者制度が導入された平成18年度以降においても、指定管理者として管理運営を受託し、様々なニーズや福祉課題に対応するとともに円滑な運営に努めてまいりました。
- ・ 横浜あゆみ荘は、(財)横浜市在宅障害者援護協会による運営以来、35年にわたり運営を受託し、令和2年度中には総利用者数が150万人に達する見込みです。
- ・ 地域ケアプラザの運営にあたっては、地域福祉保健の拠点として介護保険事業のみに留まらず、地域包括支援センターの運営、「地域ネットワークを生かした身近な地域の支えあい」活動をはじめとする地域活動交流事業を積極的に展開し、地域の福祉・保健・医療の関係団体や機関との密接な関係を築いています。
- ・ 地区センター、老人福祉センターの受託においても地域福祉推進の一翼を担い、通常業務に加え、介護予防目的的健康づくりをはじめ地域交流事業等多彩な事業を実践しています。
- ・ 本会の事業展開は、横浜市における地域ケアプラザ事業開始時から実質的モデルとして、他法人運営プラザへの範となってきた実績をもつ他、「情報公開」、「個人情報保護」、「苦情解決」、「事故等対応」等についていち早く対応に着手し、近年では広くコンプライアンスとして、組織全体で取り組みを行っています。
- ・ 本会運営施設の多くは、当該地域の福祉関係者や当事者団体の代表による運営委員会や利用者懇談会により、地域のニーズや課題に関する様々な意見をいただき、運営に反映させる方式を採ってまいりました。

<管理実績一覧>

発注者	施設所在 都道府県名	施設名	管理内容	管理期間
横浜市	神奈川県	横浜市社会福祉センター	運営管理	昭和56年 4月～
横浜市	神奈川県	地区センター 1施設	運営管理	昭和59年11月～
横浜市	神奈川県	老人福祉センター 5施設	運営管理	昭和59年11月～
横浜市	神奈川県	地域ケアプラザ 17施設	運営管理	平成 3年12月～
横浜市	神奈川県	福祉保健研修交流センターウィリ ング横浜	運営管理	平成 9年10月～
横浜市	神奈川県	区福祉保健活動拠点 18施設	運営管理	平成10年12月～
横浜市	神奈川県	障害者研修保養センター横浜あゆ み荘	運営管理	平成16年 4月～ (昭和59年11月～ ※横浜市在宅障害者 援護協会から通算)

A 4用紙 1 枚以内で記述してください。

## 1 団体の実績等

### (2) 施設の運営に関する基本的な考え方及び応募理由等

- ・ 横浜あゆみ荘の運営に関する基本的な考え方について記述してください。

#### 1. 運営に関する基本的な考え方

・ 本会の活動理念である「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなで作ります」に基づいて、各部署・施設が連携し事業活動を実施しています。横浜あゆみ荘の運営は、その設置趣旨「障害者とその家族等の研修、保養、レクリエーション等を通じ、相互の親睦を深めることにより障害者の社会参加の促進及び福祉の増進を図る」ため、障害者が自らの生きる力を育むことのできる支援の充実や、より一層、市民の障害者の理解を促進することに加え、施設のバリアをできるだけ取り除き、障害者がより利用しやすい環境を整備していくことが必要であることから、次の考え方を基本とし事業を展開します。

#### (1) 障害のある方を取り巻く環境の変化に即応した事業の推進

・ 障害者への社会のノーマライゼーション化やバリアフリー化に向けた取組が一層加速する中、横浜あゆみ荘も様々なニーズに柔軟に対応していくことが求められます。障害者や家族、介護者等の様々な思いを汲み取り寄り添いながら、施設の運営や事業実施に取り組めます。

#### (2) 「当事者性」「運動性」「開拓性」の原則に基づく運営

・ 障害者の「自立と社会参加」を促進するには、障害者やその家族等が主体的に発言し、行動して行くことが重要であることから、当事者団体・家族会等で構成する「横浜あゆみ荘運営委員会」を設置し、「当事者性」「運動性」「開拓性」の理念を基本とした運営に努めてきました。引き続き、横浜あゆみ荘運営委員会の意見や要望に可能な限り応えられるよう施設運営を行います。

・ 障害者基本法が掲げる共生社会の実現に向け、障害者・家族等と市民がふれあい・交流することで相互理解を深める取組を積極的に推進します。

#### (3) 「第3期横浜市障害者プラン」と「第4期横浜市地域福祉保健計画」に適合した事業展開

・ 「第3期横浜市障害者プラン(改訂版)」(平成30年4月改訂)及び「第4期横浜市地域福祉保健計画」(平成30年3月策定)に掲げられた理念並びに事業計画に適合した事業展開に努めます。

・ 本会が運営する地域ケアプラザ等の受託施設、各区社会福祉協議会等との連携・情報共有を一層充実させることにより、障害者のニーズや地域生活にあわせた様々なネットワークづくりを推進する機能を積極的に果たします。

#### (4) 施設・運営面での整備等

横浜あゆみ荘は開設されて35年以上が経過しています。障害者団体の要望に沿って、第3期指定管理期間には和室2室を洋室に改修するなど、バリアフリー化を進めてきました。今後も、障害者やその団体の要望に応じて、施設のハード面、ソフト面でのバリアフリー化を進めます。

## 2. 業務運営に関する目標と実施方針について

### (1) 業務運営に関する目標

- ・「障害者やその家族、介護者等が安心して宿泊でき、笑顔でほっと一息つける横浜あゆみ荘」を目指します。
- ・宿泊利用の稼働率は年間平均70%以上を目指して取組みます（平成28年度～平成30年度平均年間稼働率65.5%）。
- ・保養や余暇の充実に向けたサービスの向上には、障害者の日常生活についての十分な知識と理解が必要です。障害者の地域生活を支援している障害者支援センターが運営することで、障害者・家族等を取り巻く環境や望むものを常に把握するとともに、利用者からのアンケート結果に基づき、意見や要望にきめ細かく対応し、サービスを改善、より充実していくことにより、利用者に満足していただけるように取組みます。
- ・「障害児者の社会参加を促進する拠点」として、障害者やその家族、関係者等に対する研修やレクリエーションをニーズに基づいて、区社協、地域ケアプラザ、ウィリング横浜等と連携してより一層、積極的に実施します。

### (2) 実施方針

- ・横浜あゆみ荘が身体障害者福祉法及び横浜市障害者研修保養センター条例に規定される福祉施設であることとその設置目的を十分に理解し、障害者および家族・関係団体・市民に向け積極的にPRや事業発信します。
- ・職員が様々な障害特性に関する知識、スキルを習得し、きめ細かな配慮や支援により利用者の「安全」「安心」「快適」が実現できるように取組みます。
- ・障害者団体や運営委員会等からの意見・要望、利用者からアンケート結果や口頭でのやり取りで聴き取ったことなどを施設運営に反映します。
- ・応募した理由について記述してください。

## 3. 応募理由について

- ・横浜あゆみ荘は、開設以来、35年以上にわたり当法人が運営しており、これまで培ってきたノウハウ、知識、経験を生かして、障害者と家族にご満足していただくことができると考えています。
- ・時代の変化とともに、障害者とその家族等を取り巻く環境が変化する中で、これまでも障害者やその団体のご要望や思いに寄り添ったサービスの提供に努めてまいりました。今後もそれらのニーズを的確に捉え、行き届いたサービスを提供していくことができると考えます。
- ・開設当初は、知的障害者や肢体障害の個人や団体での利用が多くありましたが、近年は、特別支援学校や特別支援学級の修学旅行等による利用や、精神障害者の個人での利用が増加傾向にあります。障害者のライフスタイルの変化や障害者のその時々々のニーズに柔軟に対応し、施設運営をより発展的に継続させていきたいと考えます。
- ・利用者からのアンケートでは、「食事がおいしかった」、「職員の気の利いた対応がよかった」、「いろいろな要望に気軽に応じてもらえた」等、横浜あゆみ荘を安心して利用することができるのご意見を多くいただいています。これからもより満足度の高いサービスを提供することで、多くの利用者の期待や信頼に応えていきたいと考えます。

A 4用紙2枚以内で記述してください。

2 職員の配置・育成

(1) 職員の確保・配置 (2) 職員の人材育成

・ 運営に必要な職員の確保及び配置計画について具体的に記述してください。

1. 運営に必要な職員の確保と配置計画について

- ・ 横浜あゆみ荘開設以来、35年以上にわたり運営し続けており、これまで勤務経験のある専任職員を中心に配置します。
- ・ 本会は令和2年1月1日現在、法人全体で1,597名（常勤530名、非常勤1,067名）の人材を有しており、指定管理施設についても、横浜あゆみ荘をはじめ、市内で17箇所の地域ケアプラザ等を運営しており、横浜あゆみ荘を管理運営する上で必要となる知識・技術を有した職員の配置が可能となります。
- ・ 通年で営業する横浜あゆみ荘を円滑に運営するため、次のとおり30名の職員を配置し運営します。

職 種	配置数(名)	雇用形態	勤務時間(※)	備 考
所 長	1	常 勤	B・C・D	
主事(事務職)	3	常 勤	B・C・D	
受付担当職員	3	常 勤	B・C・D	
受付担当補助員	6	非常勤	C・D	
応接員	7	常 勤	A・B・C・D・E	応接主任1名含む
応接補助員	7	非常勤	F・G	
業務員(夜間フロント)	3	非常勤	H	

※ A: 7:30~16:00、B: 8:00~16:30、C: 8:45~17:15、D: 12:30~21:00  
 E: 10:00~18:30、F: 8:00~12:00、G: 17:00~21:00、H: 20:45~翌9:00  
 注) 受付担当職員のみ B: 8:00~16:00、C: 8:45~16:45、D: 13:00~21:00

2. 障害者雇用の促進について

- ・ 横浜あゆみ荘では、現在、障害者を2名雇用していますが、次期指定管理期間においては、さらに1名の障害者を雇用します。

・ 職員の人材育成に伴う研修計画等について具体的に記述してください。

3. 人材育成と研修計画について

(1) 人材育成

- ・ 本会では、社会福祉従事者としてふさわしい職員を育成するため独自の「人材育成計画」を作成しており、「本会が組織として遵守すべき規準」を柱として、初任者から幹部に至るまでの職位別「求められる職員像」や経験年数に応じた「職務遂行能力」を具体的に示しています。それに基づいて人材育成をしています。
- ・ 上記を元に各年度において、法人としての方針を踏まえた個人目標を設定し、自己評価及び上司からの評価・指導による人材育成を目的とした人事考課制度を全常勤職員に対し

実施しています。

- ・新任職員に対しては、新任職員育成リーダー1名を職場で選出します。その人を中心に○JTを基本にして、周りの職員のサポートを得ながら確実に育成しています。

## (2) 研修計画について

- ・本会が定めた年間計画に基づき、所属及び担当業務ごとに必要な知識やスキル等を習得するための組織内研修の実施及び外部機関開催研修を受講する体系を構築し、実施しています。
- ・障害者支援センターは、障害理解や支援に必要な知識・スキル等の習得のため、障害福祉入門研修や施策動向研修、権利擁護等に関する研修を多数実施しています。

### ○令和元年度 横浜あゆみ荘職員の研修参加状況（一部抜粋）

研修種別	内容
接遇関係	接遇研修、苦情解決研修、精神障害・知的障害のある方へのかかわり方、人権研修
組織関係	コンプライアンス研修、新任職員研修、個人情報保護・情報セキュリティ研修、経理研修
労務関係	職場のメンタルヘルス対策、労務管理研修（管理職編・担当者編）

## (3) 横浜あゆみ荘独自の研修について

- ・横浜あゆみ荘に宿泊する方の90%以上が何らかの障害のある方とその家族、介助者等であることから、様々な障害特性に関する知識や理解に基づいた細やかな配慮が必要不可欠です。そのための職員研修を毎年1月の臨時休館期間（10日間程度）に実施します。研修テーマの設定にあたっては、職員会議で話し合いを行い、業務で困っていること、障害者に関わる国の動向など今後求められる知識やスキルを明確にする等により決定します。
- ・職員の職務や経験に応じて各種研修に派遣し伝達研修を実施するとともに、障害者や家族等の声を直接聞く機会を積極的に設けることで、障害者の要望や思いに寄り添ったサービスを提供します。
- ・近年利用が増加傾向にある特別支援学校に、職員やレストラン業務受託者のスタッフを派遣し、生徒たちが普段どのような学校生活を送っているのか、また、横浜あゆみ荘利用時に引率される教職員の支援の様子を直接見学する機会を設けます。
- ・他の障害者更生センターや宿泊施設等の見学や交流会を通じて、運営面等の良いところを学んで導入します。

### ○令和元年度 横浜あゆみ荘独自の研修実施状況（一部抜粋）

研修名	内容
発達障害の理解	発達障害とは、発達障害のある方への接し方
精神障害の理解	精神障害とは、精神障害のある方への接し方
障害者差別解消法	障害者差別解消法の概要を理解する
感染症予防	利用者の嘔吐・便失禁の対応について

※過去には、自閉症の理解、視覚障害の理解、重症心身障害児について、障害者の就労支援、手話初級講座、接遇研修、食物アレルギーについて、人権研修等多数実施

A4用紙2枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (1) 受付・応接・夜間業務

- ・ 各障害の特性に応じた受付業務、応接業務、夜間業務のサービス提供内容について具体的に記述してください。
- ・ 相談対応の体制について具体的に記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

#### 1. 受付業務のサービス提供内容と独自性

##### (1) 職員の配置

- ・ 受付業務専任の職員 3 名を含めた職員 13 名あたります。勤務時間は午前 8 時から午後 9 時までのローテーションとし、利用者の状況を考慮し、次のとおり職員を配置します。

8:00	8:45	12:30	16:30	17:15	21:00
1 名配置					
		2 名以上配置			
		2 名配置			

##### (2) 業務内容

- ・ フロント及び電話、FAX、Eメールで受付けた内容を専用予約管理システムで管理します。
- ・ 8時に勤務する職員は夜間勤務職員から引継ぎを受け、施設内をくまなく点検します。利用者の体調不良や設備、備品等の不良、損傷等を早期に発見します。
- ・ フロント窓口に職員を配置し、利用者が安心して声をかけられるよう対応に努めるとともに、コミュニケーションボードやKakipon（筆談ツール）、各種点字案内等をフロントに常設し、様々な障害のある方と円滑なコミュニケーションに努めるとともに、丁寧な対応をします。
- ・ 18時以降に勤務の職員は、食事の配下膳時に応接業務の職員態勢が不十分な時は、食事の配下膳に協力しスムーズな食事の提供に努めます。
- ・ 利用者からの備品・配慮事項等に関する要望については、次回のご利用時に反映することができるよう予約管理システムに積み上げ、職員間で共有して業務にあたっており、それらの情報を基にしたスムーズな予約受付・接客対応に努めます。
- ・ 特別支援学校等の利用にあたっては、事前見学会をはじめ、食事の調理形態やアレルギー等の配慮事項への対応、浴室の状況について入念な打合せを行い、安心してご利用いただけるようにします。
- ・ 利用者の要望により適宜、移動介助・トイレ介助・バス停からの案内等の支援を行います。そのため、基本的な手話や視覚障害者、車いす利用者等の介助、誘導等の技術を取得することを目的に臨時休館等を利用した定期的な研修を実施します。
- ・ 利便性向上の観点から、障害者の情報アクセスの課題に配慮しながら、インターネットによる予約システムの導入を検討します。
- ・ フロントに他の障害者更生センターや市内観光地のパンフレットをはじめ、障害者の福祉を増進するための情報提供物を配架します。これらについては利用者から問合せがあった際は、情報提供や説明ができるようにします。

## 2. 応接業務のサービス提供内容と独自性

### (1) 職員の配置

- ・ 応接業務の取りまとめを行う応接主任 1 名を含む応接業務専従職員 14 名であります。
- ・ 勤務時間は、午前 7 時 30 分から午後 9 時までのローテーションとし、利用者数・利用室数・食事数等に応じて、次のとおり配置します。

7:30	8:00	8:45	12:30	16:00	16:30	17:15	21:00
1名配置							
		1名～最大7名配置					
			2名～最大6名配置				

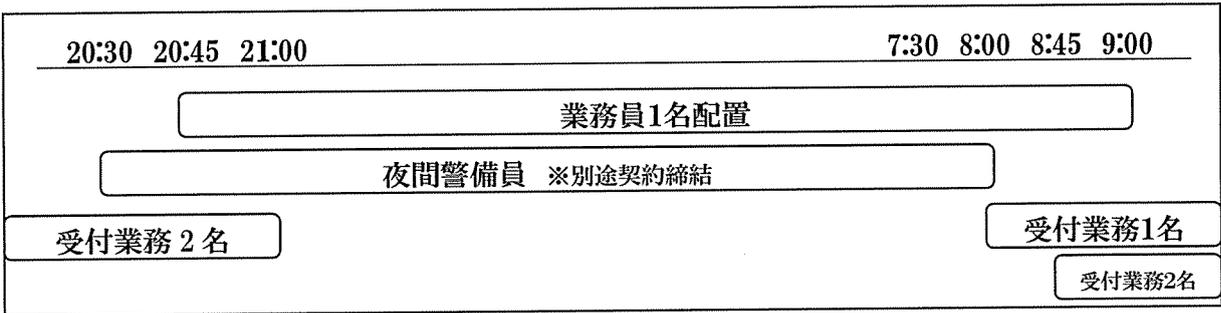
### (2) 業務内容

- ・ 応接業務マニュアルに基づいて、職員が朝のミーティングで確認し、他の職員と連携しながら適切に業務を実行できるようにします。
- ・ 日々の利用状況に応じた入念なシフト調整により、職員を適正に配置することで、きめ細かく柔軟な対応を心掛けます。
- ・ 午前中は、寝具類の片づけ、客室の片づけと清掃、次の利用者のための準備、セッティングを行います。午後からは、全体ミーティングでその日と翌日の利用状況と必要な対応を確認します。その後、午前中にできなかった利用者のための準備、セッティングや気になった場所の清掃や点検などを行います。17時過ぎからは、食事場所での食事の配膳、客室での布団敷き、食事が終了したら下膳をします。
- ・ 利用者の客室までの案内にはじまり、客室内に入って直接利用者に食事の配下膳や布団敷き等のサービスを提供することから、利用者から様々な質問や要望を直接、受付ける一番の窓口になります。そこで得たご意見・ご要望を受付業務担当者と共有し、例えば、前回希望された食事前の自助具を次回利用時には事前に客室に用意しておく等のきめ細かな対応をします。
- ・ 実際に利用する方々の状況を見て、マジックテープを使用した浴衣帯や介護用シューズ、杖等を準備、また、視覚障害者への食事提供について、実際に障害者から助言をいただき、安心・安全に提供するよう心掛ける等、利用者に喜んでいただける接客に努めます。
- ・ 様々な研修で得た知識やスキルを業務で生かします。おもてなしの気持ちを大切に接客に心掛けます。
- ・ 季節に応じた飾りを製作し2階壁面に飾ったり、雛祭りやこどもの日等には保管している飾りを1階ロビースペース等に設置します。また、年に数回、抹茶やコーヒーサービスを2階ふれあいホールで行い、利用者の楽しみの1つとします。

## 3. 夜間業務のサービス提供内容と独自性

### (1) 職員の配置

- ・ 夜間における来館者への対応、施設内の安全管理体制の徹底と利用者等の急病への対応を目的に、夜間フロント専任職員（業務員）を1名配置します。
- ・ 夜間業務を円滑に行うため、上記職員の他に別途契約を締結する警備員を1名配置し、2名体制を確保します。



(2) 業務内容

- ・利用者の深夜の到着や早朝の出発に対応するとともに、館内の施錠や浴室の安全管理、夜間の緊急対応を行います。急病人が出て救急車の出動要請があった時は、速やかに救急車の出動を要請します。
- ・開始時、終了時の引き継ぎを綿密に行い、配慮事項等を共有して業務にあたります。
- ・夜間緊急時に的確で迅速な対応を図るため、年に数回、夜間フロント専任職員を対象とした通報・避難誘導訓練を実施します。緊急事態が発生した時は、緊急連絡網を使用して、速やかに管理職に連絡します。

4. 相談対応の体制とその独自性

- ・日頃から障害者やその家族から、制度や相談窓口、障害者団体の活動等の照会・相談等があり、これらに丁寧に対応しています。このような障害者等からの照会・相談に対応するため、常に最新の情報を収集します。日頃から、障害者支援センター、障害者地域活動ホーム、区社協、地域ケアプラザ、区役所等と密接に連絡を取り合っており、いろいろな相談にも対応できる環境が整っています。
- ・1階ロビーのラックに横浜市「障害福祉のあんない」等、福祉サービス・制度を案内するパンフレットを配架します。

(1) 柔軟な支援対応等

- ・障害者やその家族から、横浜あゆみ荘の利用に関すること以外の様々な相談等が寄せられることがあります。また同様に、施設利用以外の目的で来荘される方もおられますが、このような方たち等に対しても、柔軟に丁寧に対応します。

(2) グループホーム等の夜間緊急連絡先

- ・横浜あゆみ荘は、休館日を除き24時間職員を配置していますので、地域活動支援センター作業所型・地域活動ホーム・グループホーム等の夜間・休日の緊急連絡先となっています。これらから、緊急の連絡・相談を受けた場合は、本会障害者支援センターをはじめとした関係機関に連絡し、速やかに対応します。

(3) 緊急一時的な利用

- 何らかの理由により、自宅（グループホーム・入所施設含む）に帰宅できず、一時的に横浜あゆみ荘利用をしたいという相談があります。このような場合、たとえ深夜であっても対応するとともに、満室の状況であった場合は、医務室等の客室以外の部屋を活用し可能な限り対応します。

A 4用紙3枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (2) 食堂業務・物販業務

- ・ 食事サービスの提供内容について具体的に記述してください。
- ・ 物販事業について具体的に記述してください。
- ・ 利用者のニーズ等に対応するための計画等を記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

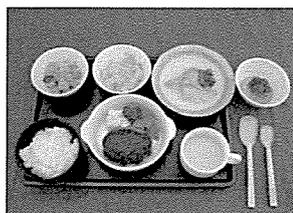
#### 1. 食事サービスの提供内容とその独自性について

##### (1) レストラン運営の基本的な考え方

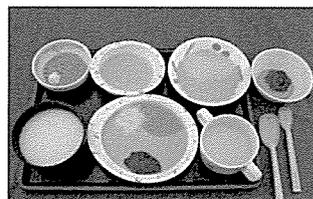
- ・ 横浜あゆみ荘の宿泊利用者の9割以上は食事サービスを利用されており、アンケート結果からも食事を楽しみに利用される方が大半であり、利用者においしく安心して食事をしていただけることが運営の基本となります。
- ・ 従来のメニューについても、これまで以上に味、外観、食べやすさ、地元食材にこだわり、高い品質が維持できるように管理を徹底します。
- ・ 令和元年度に厨房の全面改修を行いました。設備・備品も一新され衛生管理面が改善されました。この環境を生かすために、委託事業者とより密に連携して利用者により安心して食事を提供できるように努めます。
- ・ レストラン事業者と定期的な情報共有や日々の報連相をより密に実施し、サービス向上のために最大限の対応をします。
- ・ 経営環境が厳しいため、業務委託方式の検討を行うとともに、積極的なPRを行い、利用者の増加を図ります。今後も利用者の声を受け止め、よりニーズに合ったお食事を提供します。

##### (2) 食事サービスの提供内容とその独自性について

- ・ ①月替わりメニューと障害特性に応じた食事の提供
  - ・ 季節感のあるお食事を月替わりで提供します。利用者の嗜好に合わせ選択できる御膳料理や朝食メニューを同一料金で提供します。より満足いただけるよう、品数を増やした御膳料理も2種類ご用意し、別料金となりますが、月替わりでご用意します。
  - ・ やわらか食（軟食）を夕食、朝食の基本メニューに設定します。必要に応じてミキサー食にして提供します。調理設備の関係で限界はありますが、アレルギー対応、カロリー制限食等、利用者のご要望に合わせた特別調理の食事を提供します。ミキサー食や使いやすい食器類も写真を用いてわかりやすく伝える工夫も行っています。



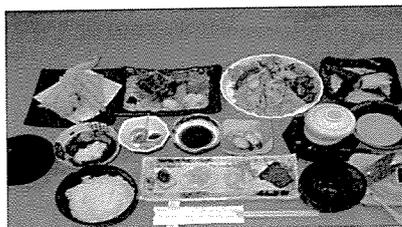
やわらか膳(洋食)



やわらか膳(洋食)ミキサー

## ②宿泊の「楽しみ」となる利用者ニーズに合った食事提供の実現に向けて

- ・レストラン業務を委託する事業者とは、障害特性に応じた食事の提供に関して、その重要性・配慮点・注意点等を十分に共有するため、毎月定期的な打合せを行います。
- ・障害者や福祉関係者を招いての試食会を年数回開催し、当事者・家族の望む食事の提供に努めるとともに、食器等各種備品も今まで以上に充実させ、旬の素材や季節感を取り入れた宿泊の思い出に花を添えるような充実した食事を提供するよう努めます。



定食「旬菜御膳」



定食「はまぽーく御膳」

## ③都筑ふれあいの丘施設利用者に向けた食事の提供

- ・複合施設である都筑ふれあいの丘には、横浜あゆみ荘の他にも老人福祉センター・地区センターや都筑プールがあります。これら施設の利用者に向けたランチ営業についても、多くの皆さまにご満足いただける食事の提供を行います。より喜ばれるメニューの検討を行い、季節の旬の食材を使う等、集客力のあるメニューづくりを目指します。

## 2. 物販事業の提供内容とその独自性について

### (1) 障害者の製品の積極的な販売促進

- ・地域活動支援センター作業所型等で製作されたアクセサリーや日用製品等の自主製品を取り揃えて1階売店コーナーで販売していきます。
- ・横浜あゆみ荘で企画するイベント時に市民に向けたバザー等を開催するなど、障害者製品の販売促進と積極的な障害者の社会参加の場となるよう引き続き取組みます。
- ・事業所等の製品販売を通じて、障害理解の啓発・啓蒙を進めていくため、横浜あゆみ荘ホームページで製品の情報を掲載するとともに、売店コーナーに事業所等の活動案内を併せて掲示する等取組みます。
- ・障害者支援センターが横浜市から受託しているよこはま障害者共同受注総合センターと連携し、魅力ある製品、受注製品（缶バッジ、ネーム入りグッズ）など特色ある製品を取扱い、利用者におみやげとして喜んでいただけるようにします。
- ・利用者が利用後のアンケートに答えていただいた場合、製品をお礼にお渡しします。
- ・宿泊利用回数が、年に初回、3回、5回、10回となったところで、製品（回数が多いほど高額な品物とする）をお礼にお渡しします。



1階売店コーナー



障害者の製品

A 4用紙2枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (3) バス運行業務

- ・ バスの運行計画について具体的に記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

#### 1. 運行業務の実施方法

- ・ 利用を希望する 10 名以上の障害者団体に対し、事前の予約制で、無理なく安全な配車が可能となる運行スケジュールを作成し、運行します。
- ・ バスの運行においては、道路運送車両法における整備管理業務の実施が必要となることから、それらの資格・技術を有する専門業者に業務を委託し実施します。

○平成 30 年度 送迎バス運行状況 ※ ( ) 内は平成 29 年度

配車回数：104 回 (106 回) 走行キロ数：2,541 km (1,735 km)

#### 2. 安全運転の徹底

- ・ 障害者やその家族を送迎するためのバス運行業務においては、安心・安全な運転が欠かせません。そのため、道路交通法に規定された安全運転管理者を選任 (所長) し、事業所における安全運転管理と安全指導体制を確立するとともに、運行業務を委託する事業者に対しても、安全運転の徹底を指導します。
- ・ バス運行業務については、開所以来、無事故無違反で行っておりますが、今後も引き続き安全運転に努めます。

#### 3. 送迎場所の拡大

- ・ バスの送迎場所については、現在、新横浜駅、仲町台駅、センター南駅、江田駅、中山駅、瀬谷駅、桜木町駅の 7 駅に加え、横浜ラポール、八景島シーパラダイス、横浜動物園ズーラシア、こどもの国の 4 施設と徐々に拡大してきました。
- ・ 今後も利用者の要望に可能な限り対応するため、新たな送迎場所を拡大します。これ以外の場所でも、横浜あゆみ荘企画事業等の実施に伴い、送迎場所が必要な場合は柔軟に対応し有効活用していきます。また、横浜市内に限っては、利用者の希望する場所に直接配車することができるよう警察等の関係機関と調整を図ります。

#### 4. 宿泊施設の送迎バスとしての機能の充実

- ・ プロ野球やプロバスケットボール等のスポーツ観戦と横浜あゆみ荘宿泊のパッケージ化や、中華街での食事ツアー等を企画する等、新たなニーズに対応するため、旅行会社と連携するなどし、送迎バスの更なる有効活用をします。

A 4 用紙 1 枚以内で記述してください。

## 3 施設の運営

## (4) 広報 (5) 利用率・稼働率等

- ・ 施設のPRや広報計画について具体的に記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

## 1. 広報、利用促進計画について

指定管理業務の基準に基づき、ホームページの更新、パンフレット・チラシ・資料等の作成・配布、館内掲示、障害者団体等を通じての施設PR、イベント等の情報提供を行います。

## (1) 新規開拓の拡大

- ・ 横浜あゆみ荘を広く周知するために、障害者支援センターの機関紙「お元気ですか（年4回発行）」に横浜あゆみ荘専用欄を設け、館内イベントや取組事例の紹介を行います。
- ・ 区と消防署が熱中症予防のために地域住民に案内するハガキを利用して、横浜あゆみ荘PRのためのハガキ（レストランドリンク無料券付）を1,000か所に送付します。
- ・ 各種宿泊施設冊子に積極的に掲載するとともに、本会各施設各窓口にパンフレットを置くなど本会の広範な事業拠点を積極的に活用します。
- ・ 市内の障害者団体、関東エリアの特例子会社、全国の特別支援学校にダイレクトメールを送付します。伊豆潮風館や道後友輪荘等の他県の障害者更生センターと連携し、パンフレットを互いに配架することで、障害者に県外で宿泊しやすい施設の情報提供をします。
- ・ 市内観光案内所（桜木町駅、横浜駅、新横浜駅）で横浜あゆみ荘パンフレットを配架していますが、配架場所をさらに拡大していきます。
- ・ 11月に開催する都筑ふれあいの丘まつりで、イベントの参加者に対して横浜あゆみ荘施設見学会を実施し、地域の住民に広く知っていただけるように取組みます。

## (2) リピート利用の促進

- ・ 横浜あゆみ荘の利用者の中には、長年にわたり、年に数回ご利用されている方が多くいらっしゃいます。そのようなお客様に対し、本人の了解のもと、特典付きのダイレクトメール及び各種キャンペンプラン（付加サービス・季節限定のメニューやプラン）等の案内を送付し、次回来荘時のささやかな「楽しみ」を提供します。

## (3) 各種パッケージツアーの企画

- ・ 現在実施している八景島シーパラダイスや横浜動物園ズーラシアとの提携に加えて、横浜ベイスターズや横浜ビー・コルセアーズ等の市内プロスポーツチームの試合観戦や、中華街での食事ツアー等をパッケージ化する等、よりお客様に楽しんでいただけるように旅行会社等と連携してパッケージ企画を実施します
- ・ 他都市の民児協にダイレクトメールを送付し、横浜あゆみ荘での宿泊と市内の障害者就労支援の取組みを紹介するパッケージ企画の情報提供をします。

## (4) 旅行会社や宿泊施設情報提供サイトの活用

- ・ 開設以来、多くの皆さまにご利用いただいておりますが、まだまだ横浜あゆみ荘の存在をご存じではない方も多くいらっしゃいます。そのような方々に誰もが利用しやすい施設である横浜あゆみ荘のことを知っていただくため、旅行会社との提携やパソコン等で閲覧する宿泊施設情報提供サイトを活用することで広く周知します。

## (5) パンフレット・ホームページの充実

### ①パンフレット

・パンフレットは、障害者や高齢者にも読みやすいようにA4サイズを基本とします。適宜、内容を更新していきます。

・視覚障害者向けの点字パンフレットについては、市視覚障害者福祉協会や県ライトセンター等に常時一定部数の配架を依頼します。

### ②ホームページほか

・本会ホームページ内に横浜あゆみ荘専用ページを用意し、情報を発信します。内容は、館内案内・料金案内・食事案内・交通案内・空室案内・お知らせ等で構成し、空室情報は毎日更新します。また、視覚障害者用の音声読上ソフトにも対応します。

・横浜あゆみ荘で実施する障害児者余暇活動支援事業等の各種イベントの実施報告やお得な宿泊プランの案内等も掲載します。

・季節の飾りものなどを旬の情報を随時更新し横浜あゆみ荘の魅力をSNSを活用してもっと情報発信します。

・利用率・稼働率向上に向けた取組について具体的に記述してください。

・その特色・独自性等を記述してください。

## 2. 利用率・稼働率の向上に向けた取組

### (1) 新たな周知手段の活用

・1で記述した内容で進めてまいりますが、従来からご利用いただいている多くのお客様に引き続きご利用いただけるようサービス向上に努めることはもとより、横浜あゆみ荘を利用したことのない方々にいかにご利用いただけるかが重要です。旅行会社との提携やインターネットによる宿泊施設情報提供サイトを活用することで広く周知します。

・障害者団体の総会やイベント等の場に職員が出向き、横浜あゆみ荘のPRをします。

### (2) 魅力ある付加サービスやパッケージ化による利用の促進

・市内プロスポーツチームの試合観戦や中華街での食事ツアー等よりお客様に楽しんでいただけるパッケージ企画を行います。

・食事のメニューは、適宜、見直しを行い、季節ものの限定メニューやスイーツを導入するなど幅広い年齢層に喜ばれるものを設定します。

・地域の福祉活動団体や老人福祉センター利用者にレストランの食事・飲物の利用クーポン券を配布するなど、利用率の向上に向け取組みます。

### ○過去3か年の稼働率等の推移

項目		28年度実績	29年度実績	30年度実績
宿泊	利用率(%)	59.8	57.0	59.2
	稼働率(%)	66.6	63.9	65.9
	利用料収入(円)	17,235,100	16,754,300	17,301,900
日帰り	利用率(%)	16.9	17.1	15.2
	稼働率(%)	13.0	13.1	13.0
	利用料収入(円)	1,324,550	1,348,600	1,165,200

※利用率…利用人数÷(定員39名×営業日数)、稼働率…利用客室数÷(客室数13×営業日数)

A4用紙2枚以内で記述してください。

3 施設の運営

(6) 利用者のニーズ・要望・苦情対応等

- ・ 利用者の意見・要望・苦情等の受付方法及び改善方法等について具体的に記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

1. 利用者のニーズ・要望等の受付・改善方法

(1) 利用者アンケートの実施

- ・ 利用者の声を運営に反映させるため、利用者アンケートを宿泊者対象に毎日実施しています。結果については、可能な限りご意見にコメントを添えて、毎月、各客室に集計結果を配布し公表しています。
- ・ アンケートでいただいたご意見が、提供するサービスや食事の質、館内の備品等の改善の大変重要なヒントとなっていますので、毎日のミーティングやレストラン業者との定例会等で報告・共有し、サービスの向上につなげています。
- ・ 本会全施設で実施しているご意見箱も館内に設置しています。
- ・ 利用者からサービス提供時に直接いただいた声、要望を日々のミーティングや職員会議で話し合うなどして、運営への反映やサービスの改善につなげます。

《実績(抜粋)》平成30年度(回答件数480件) (参考:平成26年度)

満足度: 良い	91.3% (82.6%)	普通	5.2% (14.9%)
悪い	0.6% (2.5%)	無回答	2.9% (0%)

(2) 外部モニタリングの実施

- ・ 更なる業務水準の向上を目指して、障害者・家族・介護者等による、外部モニタリングを今後も引き続き実施します。

(3) 諮問機関である運営委員会からの意見

- ・ 指定管理者業務の基準に定められた横浜あゆみ荘運営委員会を年3回開催し、障害や家族、関係機関から推薦された委員からの意見や要望を積極的に運営に取り入れています。

2. 利用者からの苦情受付対応について

(1) 苦情解決制度の整備

- ・ 本会として「苦情解決規則」を定めており、全職員に周知しています。
- ・ 各部署に受付責任者と実務責任者(所長)を定めて適切に対応するとともに、指定管理業務の基準7-(6)に定められた苦情解決に伴う第三者委員として、より中立・公正な立場から弁護士や学識経験者等による「苦情解決調整委員」を委嘱しています。

(2) 利用者からの苦情への対応

- ・ 利用者からの苦情に対しては、丁寧にお聞きした上、関係職員で情報を共有し、対応策を検討します。利用者には、可能な限り速やかに謝罪や必要な説明を行います。
- ・ 「苦情は改善のチャンス」という考え方に基づき、業務改善・サービス向上に活かす職場風土を構築します。
- ・ 苦情に適切に対応するためには非常勤職員を含めた全職員に研修を実施します。

A4用紙1枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (7) 事故防止体制・緊急時の対応等

- ・ 事件・事故の防止体制について具体的に記述してください。
  - ・ 事故発生時・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。
  - ・ 利用者の安全確保に向けた対策等について具体的に記述してください。
1. 事件・事故防止体制について
- ・ 本会では、組織をあげてコンプライアンス推進体制を構築し、部署を超えた課題共有の仕組、組織としての共通ルールの整備、事件事故及び事務処理ミスやヒヤリハットの共有、全職員へのコンプライアンス意識の徹底を進めています。
  - ・ 誰もが働きやすい職場を目指し、法人内にハラスメント相談窓口を設け対応にあたります。
2. 事故発生時・緊急時の対応・連絡体制
- (1) 緊急時の対応責任者
- ・ 緊急時の対応責任者は、横浜あゆみ荘所長となります。所長が不在の場合は、主任職員等が障害者支援センター管理職に連絡し、速やかな対応が可能となる体制としています。
- (2) 連絡体制と各種マニュアル
- ・ 横浜あゆみ荘緊急連絡網をはじめ、障害者支援センター管理職、ふれあいの丘他施設・レストラン業者・設備保守業者を含む緊急連絡網による緊急連絡体制を確立しています。
  - ・ 緊急時体制マニュアル・事故対応マニュアルにより、どの職員も事故や緊急等の対応を適切に行えるようにしています。マニュアルは担当者を決めて適宜、見直しを行います。
3. 利用者の安全確保に向けた対策等
- (1) 避難訓練の実施
- ・ 障害者やその家族等の避難誘導を円滑に行うため、昼・夜間の時間帯を想定し、年に複数回の避難訓練（一部実際の利用者も含めた）を実施し、的確に対応することができるようにします。
  - ・ フローチャート式のマニュアルを用意し即時判断、対応できるようにしています。
- (2) 事故、事務処理ミス、ヒヤリハットへの対応
- ・ 報告書を作成し、職員間で共有するとともに、未然防止策は職員会議等で検討し、適切に対応できるようにします。
- (3) 利用者の急病対応
- ・ 利用中の急病等については、原則、救急車対応となりますが、その他に近隣の医療機関（夜間対応可）との緊密な連携により、利用者の安全・安心を確保します。
- (4) 感染症対策
- ・ 消毒用エタノールやノロウイルス対策キットを常置し、感染症の発生時に速やかに対応できようようにします。横浜市保健所、各区福祉保健センター等からの各種感染症情報を職員間で共有します。
  - ・ 新型コロナウイルス感染対策として、消毒用エタノール、マスクを常備し、手洗い・マスク着用の励行、部屋の換気の定期的な実施、次亜塩素酸ナトリウム消毒液による清掃のきめ細かな実施により、拡大防止の徹底を図ります。

A 4 用紙 1 枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (8) 防災への取組

- ・ 横浜市防災計画上の位置づけを踏まえた施設としての防災計画について具体的に記述してください。
- ・ ふれあいの丘2施設との連携等について記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

#### 1. 災害時対応の基本的考え方

- ・ 災害時においては、横浜あゆみ荘緊急時体制マニュアルを基に、利用者の避難誘導、安全確保及び必要な通報等を行います。隣接する都筑センターや都筑プール、常駐保守管理者や夜間警備員等も含め、一体的に対応にあたります。
- ・ 大規模災害の発生時には、法人内に災害対策本部を設置し、職員が職場にできるだけ参集して必要な業務にあたります。BCP（事業継続計画）に基づいた配置体制の元、円滑な事業運営にあたります。
- ・ いろいろな障害者が利用することから障害の状況に応じた対応ができるように取組みます。
- ・ 宿泊利用の障害者団体に協力してもらい、大規模災害を想定した夜間避難訓練を毎年1回実施するとともに、実際の災害時では確実に利用者が避難できるような体制を整えます。
- ・ 職員の少ない深夜を想定し、夜勤職員・警備員を対象に避難訓練を実施します。

#### 2. 他都市応援職員等の宿泊施設

- ・ 横浜あゆみ荘は、横浜市防災計画において、市内で大規模な災害が発生した際の他都市応援職員等の宿泊施設に指定されています。すべての職員がその役割を十分に理解し、災害発生時の対応から応援職員の受入にスムーズに移行できるように体制整備に努めます。
- ・ 災害用備蓄については、横浜市との協定に基づき、78名3日分の飲料水・食糧セットを備蓄し、賞味期限を管理の上、定期的に更新していきます。

#### 3. ふれあいの丘2施設との連携

- ・ 横浜あゆみ荘を含む都筑ふれあいの丘3施設（都筑センター・横浜あゆみ荘・都筑プール）において、年に1回の合同防災訓練を実施します。
- ・ 訓練では、年度毎に担当を持ち回することで、各施設の特性や状況をお互いに理解し、緊急時の応援体制の把握に努めるとともに、災害時はお互い補完し合えるように情報を密に連携して対応します。
- ・ 3施設で共有する施設・設備を一体的に管理しているため、災害の状況確認から復旧まで、運営に必要なライフラインの提供を特定の施設のみ負担がかかることなく、同一スケジュールで進めることができます。

#### 4. 余熱利用施設の強みを活かした災害対応

- ・ ふれあいの丘3施設は、市資源循環局都筑工場の余熱利用施設であることから、東日本大震災の際も、近隣住居が完全に停電する中、都筑工場から安定した電力の供給を受けることができました。

その施設特性を活かし、帰宅困難者一時避難施設に指定されている隣接の都筑センターと連携の上、可能な限りの災害時対応にあたります。

A 4用紙1枚以内で記述してください。

### 3 施設の運営

#### (9) 個人情報保護・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

- ・ 個人情報の保護及び情報公開に関する取組について具体的に記述してください。
  - ・ ヨコハマ3R夢プランやごみルート回収等の廃棄物に関する取組について具体的に記述してください。
  - ・ 利用者の多様な障害種別に応じた人権擁護の考え方について具体的に記述してください。
  - ・ その他本市の重要施策に関連する取組について具体的に記述してください。
1. 個人情報の保護及び情報公開に関する取組
- ・ 本会が定める「保有する個人情報の保護に関する規程」及び「保有する情報の公開に関する規程」に基づき、適切に対応します。
  - ・ 事業者と業務委託契約を締結する際には、「情報の取扱いに関する覚書」を締結することで、個人情報保護の徹底を図っています。
  - ・ 職員については、雇用時に本会規程や制度についての説明を十分に行うとともに、年度更新時には指定管理業務の基準で定められた研修を実施しています。
  - ・ 職員会議やミーティングで、個人情報保護の重要性を説明するとともに、FAX送信などにより個人情報を取り扱う際の二重チェックなど注意喚起を行います。
2. ヨコハマ3R夢プランやごみルート回収等の廃棄物に関する取組
- ・ ヨコハマ3R夢プランに基づき、ゴミの減量化・資源化、省エネルギーに努めるとともに、市役所ごみゼロルート回収において、廃棄物の適正処理と再資源化に努めます。
  - ・ 横浜あゆみ荘独自に作成した「経費節減・ごみ資源化ガイドライン」に基づき、節電、節水、アイドリングストップ、ゴミの分別等、環境対策に努めます。
3. 利用者の多様な障害種別に応じた人権擁護の考え方
- ・ 身体・知的・精神の3障害に加えて、発達障害、高次脳機能障害の方々等の思いやニーズに適切に対応できるように、障害者の声に耳を傾けます。
  - ・ 障害者から直接お話を伺う機会を積極的に設け、職員の障害特性に関する理解の更なる促進に努めるとともに、既にあるコミュニケーションボードや筆談ツール以外にも障害特性に応じた合理的な配慮に努めます。
  - ・ 様々な障害関係団体から選出された委員による運営委員会での意見を踏まえ、それぞれの障害特性に対応できるよう設備の導入に努めています。例) 和室の洋室化、拡大鏡の導入等
  - ・ 横浜あゆみ荘の施設特性を十分に把握した覆面の宿泊モニターからの意見を基に、提供サービスの点検を毎年行い改善につなげています。例) 各種研修実施、予約受付方法の改善等
4. 横浜市の重要施策に関連する取組
- ・ 「横浜市中期4か年計画」(平成30年10月策定)や「第3期横浜市障害者プラン(改訂版)」(平成30年4月策定)、「第4期横浜市地域福祉保健計画」(平成30年3月策定)等に掲げられた理念並びに事業計画に適合した事業展開に努めます。
  - ・ 利用者への対応や各種事業の実施において、横浜市人権施策基本指針(平成29年1月改定)に基づき、様々な人権問題への理解を深めるよう適切に対応してまいります。

A4用紙1枚以内で記述してください。

## 4 施設の維持管理

### (1) 施設及び設備の維持管理業務

- ・ 維持管理業務に関する方針等の特色・実現性・独自性について具体的に記述してください。
- ・ 今後の長期修繕計画について具体的に記述してください。

#### 1. 基本的な考え方

- ・ 維持管理業務については、指定管理業務の基準に基づき適切に履行するとともに、良好な状態で利用者に提供できるよう更にきめ細かな点検と計画的な修繕を行います。

#### 2. 効率的かつ柔軟な対応の管理方針

##### (1) 効率的な保守管理

- ・ 開設から35年以上が経過し、設備の老朽化が進行しています。建物の保守管理業務を業者に委託し適切に対応するとともに、職員の日々の見回り点検により速やかに故障や破損箇所を発見し対応します。
- ・ 故障や破損があった場合は、建物管理会社ができるだけ速やかに修繕して、営業に影響が出ないようにします。
- ・ 蒸気・電気の供給元である資源循環局都筑工場の点検整備に伴う臨時休館期間を利用した集中的な建物設備の修繕を行う等、月の休館日に対応可能なものは実施し、効率的に保守管理を行います。

##### (2) 柔軟な対応

- ・ 利用者からの要望に可能な限り対応するため、費用対効果を十分に検討した上で修繕に努めます。
- ・ 自主財源を活用した利用者利便の向上を目的とした施設整備を積極的に実施します。

#### 3. 経費節減と費用対効果の向上の考え方

- ・ 本会のスケールメリットを活かし、自動ドア保守、複合機保守等の複数施設共同契約により経費節減に図ります。
- ・ 従来、随意契約としていた案件も契約や発注の工夫により指名競争入札に付することで更なる経費の節減に努めます。

#### 4. 維持管理業務に関する方針、実現性、独自性について

- ・ 年3回開催する運営委員会や利用者アンケートでのご意見を基に、障害者やその家族等が必要とすることを的確に捉えた設備・備品等の整備に努めます。
- ・ 障害者によるモニタリングを年1回実施し、専門的な立場からのご意見も取り入れます。
- ・ 客室エアコンに通信監視システムを導入し、異常が発生すると即日に点検、修理をしています。

##### 《過去の導入実績》

- ・ 和室2部屋の洋室化
- ・ 音声読上機能付利用者用パソコン
- ・ 客室へのW i - F i 設置
- ・ 聴覚障害者用アラートの設置
- ・ 和式便器の洋式化
- ・ 温水洗浄便座 他

## 5. 今後の長期修繕計画について（5年間）

・横浜あゆみ荘単独及びふれあいの丘共用部分において、次期指定管理期間内（5年間）に修繕の必要があると思われる箇所は、次のとおりとなります。

優先順位については、現状の各設備等の状況を基に、ふれあいの丘常駐の保守管理業者に確認の上、設定しています。

設備の突然の故障等により利用ができなくなるようなことが起きないように、保守管理会社と日頃から連絡、情報共有を密に行い、計画的に保守点検、修繕を実施します。

### <1年目>

- 主蒸気配管2系統の安全弁劣化要交換
- 主蒸気配管No.2減圧弁フランジ部傷あり要交換
- ホットウェルタンク返送ポンプ制御用配線不良 更新
- 地下機械室及び2階連携通路雨漏り

### <2年目>

- 吸収式冷凍機 電装品等の経年劣化 更新
- 一時冷水ポンプ・一時温水ポンプ 更新

### <2～3年目>

- 小浴A・Bシステム更新

### <3年目>

- 電気設備各継電器・遮断機 更新
- 電気設備各メーター変流変圧器・切断器 更新
- 大浴浴槽更新（タイル張替え）

### <4年目>

- 空調自動制御機器 更新

### <5年目>

- 蒸気バルブモーター 浴室設備機器 更新
- 温度コントローラー 浴室設備機器 更新

A 4用紙2枚以内で記述してください。

#### 4 施設の維持管理

##### (2) 清掃・美化業務

- ・ 施設の清掃・美化業務に関する方針等の特色・実現性・独自性について具体的に記述してください。

##### 1. 清掃・外溝植栽管理計画について

「指定管理業務の基準」に基づき適切に実施することは勿論のこと、施設の清掃が行き届いていることは利用者の満足度と密接に結びついていることから、特に清掃には力を入れて、利用者に快く利用していただけるように取組みます。なお、実施にあたっては、客室の清掃を除き、引き続き、障害者就労支援事業者に委託します。

##### 2. 効率的方策等の特色、実現性、独自性について

###### (1) 効率的方策等

###### ① 清掃

- ・ 宿泊施設においては、館内を清潔に保つことは利用者確保の上での至上命題となります。特に客室は快適に過ごしていただくことの重要性和、その日の利用者の要望に基づく客室のセッティングを個別に実施する必要があることから鑑み、清掃を外部に委託することなく、自らの責任により実施します。
- ・ チェックイン前等利用者の少ない時間帯を活用し、各種設備・備品の点検・清掃を実施しており、引き続き実施します。

###### ② 外溝植栽管理

- ・ 開設時に植樹した植栽については、大きく成長し、利用者からも「緑が多く癒される」等、好評をいただいておりますが、一部が枯死したり、傷みが進行したりした植栽もあります。造園業者に委託し、利用者に庭の植栽をもっと楽しんでいただけるように取組みます。
- ・ 外溝植栽管理については、業務の専門性から専門業者に委託し実施します。

##### 3. 清掃・外溝管理業務の委託先

###### (1) 客室部分を除く清掃・植栽管理業務

- ・ 障害者研修保養センターという施設の性質上、障害者雇用を積極的に推進することはその役割の一つとなるとともに、実際に就労する障害者と接することは、職員だけでなく利用者にとっても意識啓発の意義は高いと考えています。

そのため継続性のある一般労働者として障害者を積極的に雇用している事業者へ委託します。

###### (2) 外溝清掃業務

- ・ 都筑ふれあいの丘共用部分にあたるため、共用部分の契約事務の委任先である本会都筑センターが契約を締結します。

A 4用紙 1 枚以内で記述してください。

## 5 障害者向け事業・研修

- ・ 障害者向けの事業及び研修の内容について具体的に記述してください。
- ・ その特色・独自性等を記述してください。

横浜あゆみ荘運営委員会において、障害者向け事業・研修計画を協議し、障害者やその家族の意見を基にした事業・研修を企画、実施します。なお、研修企画ニーズを的確にとらえるため、障害者支援センターと連携して、障害者団体や事業所からの要望や意見を参考にして企画するための材料にしています。

### 1. 自立生活プログラム研修

#### (1) 障害者が自立して生活するための支援プログラム

- ・ 障害者が自分の力で生きる力を育めることを支援するプログラム「お金の使い方講座」などを企画し実施します。

#### (2) 災害時等の対応にむけて

- ・ 障害者やその家族、支援者向けにレトルトパックなどの非常食作りの体験や、実食する発災時対応研修やAED操作体験を開催します。

### 2. 余暇活動支援

- ・ 障害児者の更なる余暇の充実を目的に、様々なメニューを用意し体験の機会を提供します。
- ・ 実施にあたっては、障害の種別・程度を問わず誰もが参加でき、かつ参加者全員が楽しめる内容で実施しています。
- ・ 地域の地区社協、地区民児協のメンバーが中心になって構成している「ゆめひろば運営委員会」、都筑区社協、葛が谷地域ケアプラザ等と連携して、夏休み等長期休暇に活動する障害児余暇支援事業を実施します。
- ・ 障害者余暇支援事業「ハッピーアワー」を葛が谷地域ケアプラザと連携して実施します。障害者とボランティアをはじめ、地域の方がもっと触れ合えるようにチラシやホームページなどで周知をします。
- ・ 今後も多くの障害者に楽しんでいただける各種企画を積極的に開催します。

※過去の実施状況は様式4「障害者支援事業の実績報告書」参照

### 3. 都筑ふれあいの丘まつり

- ・ 障害者のミュージシャンなどに出演していただき、障害者の活動の場を広げるための支援をします。
- ・ フォトグラファーと連携し、障害のある方とそのご家族の写真の撮影会に横浜あゆみ荘を提供し参加者にふれあいの機会を提供するとともに、写真展等を開催し、障害者の啓発活動を実施します。

### 4. 障害者就労支援等

- ・ レストラン事業者が障害者就労支援事業者であることから、レストランに就労を希望してい

る障害者にレストランで働けることを目的とした就労支援事業を実施していますが、場所の提供や必要な支援を行います。

- ・横浜あゆみ荘の一部施設を開放し、喫茶や映画鑑賞、カラオケ等のレクリエーションや交流と憩いの場を提供します。

#### 5. 障害者の製品販売と販路拡大

- ・市内の地域活動支援センター作業所型等で作られたお菓子をお茶受け菓子として提供していきます。また、1階売店に事業所等の製品を多数置くことで販路の拡大に寄与していきます。
- ・これまでは、年1回開催する「ふれあいの丘まつり」で事業所等を招いての自主製品の販売を行います。
- ・横浜あゆみ荘で企画するイベント時に市民に向けたバザー等を開催するなど、障害者の製品販売促進と積極的な障害者の社会参加の場となるよう引き続き取り組みます。

#### 6. 館内での写真・絵画展の開催等

- ・館内のスペースを活用して市内の障害者団体・事業所等の写真や絵画等の作品を展示するギャラリーを設置し、発表や啓発の場とします。

#### 7. 本会各部門との連携

- ・研修会等の実施にあたっては、福祉保健研修交流センターウィリング横浜や都筑センター、区社会福祉協議会等の本会他部署の機能を活用し、連携して実施します。都筑区社協、葛が谷地域ケアプラザ、都筑センター等と共催でのボランティア育成講座を実施します。
- ・ウィリング横浜が開催する障害福祉に関する研修は、参加者の利便性を考慮し、横浜あゆみ荘が協力して開催します。

#### 8. 地域交流・啓発事業

- ・地域住民への障害福祉の啓発については、地区社協をはじめとする地域住民を対象とした障害理解の講座や小中学生を対象とした福祉教育を、都筑区社会福祉協議会や本会が運営する葛が谷地域ケアプラザ等と調整のうえ自治会等の意向を踏まえ、区社協・ケアプラザ・自治会等・学校と連携し実施します。
- ・障害者週間に、障害者がいる家族の写真展など障害者の啓発事業を実施します。
- ・セイフティーネットプロジェクト横浜の「出前講座」を地元地区社協と共催し、地域の方に災害時の障害者支援について理解していただくとともに、障害の理解がさらに広がるように取り組みます。

A 4用紙2枚以内で記述してください。

## 指定管理料提案書

- ・ 5年間の収支計画について、その基本的な考え方等を具体的に記述してください。

### 1. 基本的な考え方

5年間の収支計画については、稼働率の向上による利用料収入の増を前提とするとともに、予算の執行においては、効率的な業務運営と経費執行に努めてまいります。

### 2. 収入の考え方

- ・ 利用料収入については、直近3年間（令和元年度はレストラン厨房改修等があったため除く）の平均額を初年度の収入目標とし、更なる利用促進により毎年1.5%の増加を目標にしています。
- ・ 利用料収入の増加見込分については、老朽化が進行している館内備品や設備の修繕・更新や障害者向け事業の充実に活用する等、利用者サービスの向上に充てます。

### 3. 支出の考え方

次の考え方をもとに経費を積算します。

#### (1) 人件費

- ・ 研修保養センターの機能、特に研修機能の更なる充実にを図ることを目的に障害者・家族等のニーズを十分に把握した経験と知識のある職員の配置が可能となる額を積算しています。

#### (2) 事務費

- ・ 館内の備品類の劣化が進行していることから、障害者のニーズに即した使いやすい備品類に順次更新します。

#### (3) 維持管理費

- ・ 安心・安全な施設運営に欠かすことのできない設備管理費、清掃費については、前指定管理期間の実績をもとに積算しています。
- ・ 修繕費については、開設から35年以上が経過し、主要設備を含めた多くの機器の劣化が進行していますので、計画的な更新・修繕が可能となる費用を積算しています。

#### (4) 公租公課費

- ・ 事業者へ委託する保守管理業務等の契約締結にかかる収入印紙代を積算しています。

#### (5) その他（ふれあいの丘共用設備）

- ・ 経常の維持管理費については、前指定管理期間の実績をもとに積算していますが、主要設備の多くは老朽化による大規模修繕が必要となっているため、今後、見込まれる更新・修繕が可能となる費用については、毎年度の予算要求時に要求します。

#### (6) 事業による経費

- ・ 自立生活プログラム研修や余暇活動支援、障害に関する市民に向けた普及・啓発等の積極的な展開が可能となる額を積算しています。

A 4用紙1枚以内で記述してください。

様式 4

障害者支援事業の実績報告書

<これまでに実施した障害者支援事業>

事業実施 都道府県名	事業名	事業内容・特色等	実施期間
神奈川県	障害児地域訓練会運営費助成事業	運営経費の助成及び活動支援	S49 年度～
神奈川県	研修及び調査研究事業	当事者、家族、職員への調査研修等	S49 年度～
神奈川県	在宅障害児者家庭援護事業	家庭奉仕員を派遣する団体への経費助成	S49 年度～
神奈川県	障害者福祉団体活動支援事業	障害者団体活動への事業費助成、活動支援	S50 年度～
神奈川県	障害者地域作業所運営費等助成事業	設置・運営にかかる経費の助成及び活動支援	S53 年度～
神奈川県	啓発活動事業	機関紙発行、感謝の集い等	S53 年度～
神奈川県	福祉バスの運営	リフト付バスを無料提供し社会参加を促進	S53 年度～
神奈川県	障害者地域活動ホーム事業	運営経費の助成及び活動支援	S55 年度～
神奈川県	障害者年記念基金の運営	基金果実による活動助成	S56 年度～
神奈川県	手話通訳・要約筆記奉仕員派遣制度	手話通訳者、要約筆記奉仕員の派遣	S57 年度～
神奈川県	コミュニティーキャンプ事業	後に「ふれあいキャンプ」に発展	S57 年度～
神奈川県	進路対策研究会	養護学校卒業後の進路予測、テーマ研究	S59 年度～
神奈川県	障害者グループホーム助成事業	設置・運営費の助成及び活動支援	S60 年度～
神奈川県	障害者人権擁護事業	人権啓発活動、相談、モニター活動	H2 年度～
神奈川県	精神保健ボランティア講座	精神障害者の地域生活支援のためのボランティア講座	H2 年度～
神奈川県	販路拡大事業	作業所制作製品の通販及びPR等	H4 年度～
神奈川県	全国身体障害者スポーツ大会（神奈川）	ふれあい広場を県・市等と共催で開催	H10 年度～
神奈川県	成年後見事業	財産管理、契約等を法的権限に基づき実施	H12 年度～
神奈川県	障害者ケアマネジメント研修	マネジメント手法の習得	H12 年度～
神奈川県	障害者相談支援事業	地域に相談窓口を設け、ケアマネジメント等を実施	H13 年度～
神奈川県	障害者地域作業所等賠償責任保険	管理者責任事故に対する保険への加入	H20 年度～
神奈川県	障害者後見的支援事業	後見的支援事業の推進・総合調整、啓発	H22 年度～
神奈川県	移動情報センター	障害者の移動に関する相談・支援	H22 年度～
神奈川県	よこはま障害者共同受注総合センター	障害者施設の商品・役務の受注促進	H27 年度～

## 収支予算書（総括表）

収 入

（単位：千円）

項 目	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	合計	
①指定管理料	175,838	176,438	177,042	177,646	178,252	885,216	
②利用料金収入	18,550	18,829	19,111	19,398	19,689	95,577	
項目	宿泊	17,000	17,255	17,514	17,777	18,043	87,589
	休憩	1,300	1,320	1,339	1,359	1,380	6,698
	その他	250	254	258	262	266	1,290
③事業による収入	39,090	39,480	39,874	40,272	40,674	199,390	
項目	障害者向け事業・研修	50	50	50	50	50	250
	レストラン事業収入	39,000	39,390	39,784	40,182	40,584	198,940
	その他事業収入	40	40	40	40	40	200
④その他の収入	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	7,500	
収入合計	234,978	236,247	237,527	238,816	240,115	1,187,683	

支 出

項 目	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	合計		
①維持管理費運営経費	233,478	234,747	236,027	237,316	238,615	1,180,183		
項目	人件費	96,949	97,918	98,898	99,887	100,886	494,538	
	事務費	19,255	19,255	19,255	19,255	19,255	96,275	
	項目	備品購入費	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	32,500
		消耗品費	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500	32,500
		広報費	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	6,000
		保険料	370	370	370	370	370	1,850
		事務機器賃借料	185	185	185	185	185	925
		その他	4,500	4,500	4,500	4,500	4,500	22,500
	維持管理費	103,750	104,050	104,350	104,650	104,950	521,750	
	項目	光熱水費	9,300	9,300	9,300	9,300	9,300	46,500
		修繕費	10,500	10,500	10,500	10,500	10,500	52,500
		清掃	13,650	13,650	13,650	13,650	13,650	68,250
		外溝・植栽管理	650	650	650	650	650	3,250
		建物保守管理	2,200	2,200	2,200	2,200	2,200	11,000
設備機器管理		4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	20,000	
廃棄物処理		450	450	450	450	450	2,250	
レストラン管理		50,000	50,300	50,600	50,900	51,200	253,000	
その他	13,000	13,000	13,000	13,000	13,000	65,000		
公租公課費	24	24	24	24	24	120		
その他	13,500	13,500	13,500	13,500	13,500	67,500		
②事業による経費	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	7,500		
項目	障害者向け事業・研修	1,300	1,300	1,300	1,300	1,300	6,500	
	その他費用	200	200	200	200	200	1,000	
③予備費	0	0	0	0	0	0		
支出合計	234,978	236,247	237,527	238,816	240,115	1,187,683		

項 目	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	合計
収支差引	0	0	0	0	0	0

令和 3 年度 収支予算書

(単位：千円)

収 入

項 目	予算額	積算根拠	
①指定管理料	175,838		
②利用料金収入	18,550	過去 3 年間の収入平均額を計上	
項目	宿泊	17,000	
	休憩	1,300	
	その他	250	
③事業による収入	39,090		
項目	障害者向け事業・研修	50	
	レストラン事業収入	39,000	過去 3 年間の収入平均額を計上
	その他事業収入	40	
④その他の収入	1,500	売店会計から繰入	
収入合計	234,978		

支 出

項 目	予算額	積算根拠	
①維持管理費運営経費	233,478		
項目	人件費	96,949	R2年度予算要求額を計上
	事務費	19,255	R2年度予算要求額を計上
	項目	備品購入費	6,500
		消耗品費	6,500
		広報費	1,200
		保険料	370
		事務機器賃借料	185
		その他	4,500
	維持管理費	103,750	R2年度予算要求額を計上
	項目	光熱水費	9,300
		修繕費	10,500
		清掃	13,650
		外溝・植栽管理	650
		建物保守管理	2,200
		設備機器管理	4,000
		廃棄物処理	450
		レストラン管理	50,000
その他		13,000	
公租公課費	24		
その他	13,500		
②事業による経費	1,500		
項目	障害者向け事業・研修	1,300	事業展開を見込んで支出予定額を計上
	その他費用	200	
③予備費	0		
支出合計	234,978		

令和 4 年度 収支予算書

収 入

(単位：千円)

項 目		予算額	積算根拠
①指定管理料		176,438	
②利用料金収入		18,829	前年度予算の1.5%増
項 目	宿泊	17,255	
	休憩	1,320	
	その他	254	
③事業による収入		39,480	
項 目	障害者向け事業・研修	50	前年度同額
	レストラン事業収入	39,390	前年度予算の1%増
	その他事業収入	40	前年度同額
④その他の収入		1,500	前年度同額
収入合計		236,247	

支 出

項 目		予算額	積算根拠	
①維持管理費運営経費		234,747		
項 目	人件費	97,918	前年度予算の1%増	
	事務費	19,255	前年度同額	
	項 目	備品購入費	6,500	
		消耗品費	6,500	
		広報費	1,200	
		保険料	370	
		事務機器賃借料	185	
		その他	4,500	
	維持管理費	104,050		
	項 目	光熱水費	9,300	前年度同額
		修繕費	10,500	前年度同額
		清掃	13,650	前年度同額
		外溝・植栽管理	650	前年度同額
		建物保守管理	2,200	前年度同額
設備機器管理		4,000	前年度同額	
廃棄物処理		450	前年度同額	
レストラン管理		50,300	前年度に300千円増	
その他		13,000	前年度同額	
公租公課費	24	前年度同額		
その他	13,500	前年度同額		
②事業による経費		1,500	前年度同額	
項 目	障害者向け事業・研修	1,300		
	その他費用	200		
③予備費		0		
支出合計		236,247		

## 令和 5 年度 収支予算書

収 入

(単位：千円)

項 目	予算額	積算根拠	
①指定管理料	177,042		
②利用料金収入	19,111	前年度予算の1.5%増	
項目	宿泊	17,514	
	休憩	1,339	
	その他	258	
③事業による収入	39,874		
項目	障害者向け事業・研修	50	前年度同額
	レストラン事業収入	39,784	前年度予算の1%増
	その他事業収入	40	前年度同額
④その他の収入	1,500	前年度同額	
収入合計	237,527		

支 出

項 目	予算額	積算根拠		
①維持管理費運営経費	236,027			
項目	人件費	98,898	前年度予算の1%増	
	事務費	19,255	前年度同額	
	項目	備品購入費	6,500	
		消耗品費	6,500	
		広報費	1,200	
		保険料	370	
		事務機器賃借料	185	
		その他	4,500	
	維持管理費	104,350		
	項目	光熱水費	9,300	前年度同額
		修繕費	10,500	前年度同額
		清掃	13,650	前年度同額
		外溝・植栽管理	650	前年度同額
建物保守管理		2,200	前年度同額	
設備機器管理		4,000	前年度同額	
廃棄物処理		450	前年度同額	
レストラン管理		50,600	前年度に300千円増	
その他		13,000	前年度同額	
公租公課費	24	前年度同額		
その他	13,500	前年度同額		
②事業による経費	1,500	前年度同額		
項目	障害者向け事業・研修	1,300		
	その他費用	200		
③予備費	0			
支出合計	237,527			

## 令和 6 年度 収支予算書

収 入

(単位：千円)

項 目	予算額	積算根拠	
①指定管理料	177,646		
②利用料金収入	19,398	前年度予算の1.5%増	
項 目	宿泊	17,777	
	休憩	1,359	
	その他	262	
③事業による収入	40,272		
項 目	障害者向け事業・研修	50	前年度同額
	レストラン事業収入	40,182	前年度予算の1%増
	その他事業収入	40	前年度同額
④その他の収入	1,500	前年度同額	
収入合計	238,816		

支 出

項 目	予算額	積算根拠		
①維持管理費運営経費	237,316			
項 目	人件費	99,887	前年度予算の1%増	
	事務費	19,255	前年度同額	
	項 目	備品購入費	6,500	
		消耗品費	6,500	
		広報費	1,200	
		保険料	370	
		事務機器賃借料	185	
		その他	4,500	
		維持管理費	104,650	
	項 目	光熱水費	9,300	前年度同額
		修繕費	10,500	前年度同額
		清掃	13,650	前年度同額
		外溝・植栽管理	650	前年度同額
		建物保守管理	2,200	前年度同額
		設備機器管理	4,000	前年度同額
		廃棄物処理	450	前年度同額
		レストラン管理	50,900	前年度に300千円増
		その他	13,000	前年度同額
		公租公課費	24	前年度同額
その他	13,500	前年度同額		
②事業による経費	1,500	前年度同額		
項 目	障害者向け事業・研修	1,300		
	その他費用	200		
③予備費	0			
支出合計	238,816			

## 令和 7 年度 収支予算書

収 入

(単位：千円)

項 目		予算額	積算根拠
①指定管理料		178,252	
②利用料金収入		19,689	前年度予算の1.5%増
項目	宿泊	18,043	
	休憩	1,380	
	その他	266	
③事業による収入		40,674	
項目	障害者向け事業・研修	50	前年度同額
	レストラン事業収入	40,584	前年度予算の1%増
	その他事業収入	40	前年度同額
④その他の収入		1,500	前年度同額
収入合計		240,115	

支 出

項 目		予算額	積算根拠	
①維持管理費運営経費		238,615		
項目	人件費	100,886	前年度予算の1%増	
	事務費	19,255	前年度同額	
	項目	備品購入費	6,500	
		消耗品費	6,500	
		広報費	1,200	
		保険料	370	
		事務機器賃借料	185	
		その他	4,500	
	維持管理費	104,950		
	項目	光熱水費	9,300	前年度同額
		修繕費	10,500	前年度同額
		清掃	13,650	前年度同額
		外溝・植栽管理	650	前年度同額
		建物保守管理	2,200	前年度同額
設備機器管理		4,000	前年度同額	
廃棄物処理		450	前年度同額	
レストラン管理		51,200	前年度に300千円増	
その他		13,000	前年度同額	
公租公課費	24	前年度同額		
その他	13,500	前年度同額		
②事業による経費		1,500	前年度同額	
項目	障害者向け事業・研修	1,300		
	その他費用	200		
③予備費		0		
支出合計		240,115		

団体の概要

(令和 2 年 3 月現在)

(ふりがな) 商号又は名称	( しゃかいふくしほうじんよこはまししゃかいふくしきょうぎかい ) 社会福祉法人横浜市社会福祉協議会			
共同事業体又は中小企業等協同組合として応募している場合には、その名称を記入してください。				
(ふりがな) 名称	( )			
所在地	〒 2 3 1 - 8 4 8 2 横浜市中区桜木町 1 丁目 1 番地 (市税納付状況調査(様式 8 同意書による)に使用します)。			
設立年月日	昭和 26 年 3 月 (昭和 28 年 3 月 社会福祉法人認可)			
沿革	昭和 56 年 社会福祉センター (ボランティアセンター・情報センター・研修センター) 受託 福祉情報紙「福祉よこはま」発行 昭和 59 年 地区センター・老人福祉センター受託開始 平成 3 年 在宅支援サービスセンター (現: 地域ケアプラザ) 受託開始 平成 6 年 地域福祉活動計画 策定 平成 9 年 福祉保健研修交流センター「ウィリング横浜」開所 平成 10 年 横浜生活あんしんセンター開所 平成 16 年 (財) 在宅障害者援護協会が統合し、障害者支援センターとして設置 平成 25 年 中長期的な組織・活動の方針「長期ビジョン」を策定 平成 26 年 横浜市地域福祉活動計画を横浜市地域福祉保健計画と一体的に策定 平成 28 年 生活支援体制整備事業受託 平成 30 年 第 4 期横浜市地域福祉保健計画			
事業内容等	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施</li> <li>(2) 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助</li> <li>(3) 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成</li> <li>(4) 社会福祉を目的とする事業に従事する者の養成及び研修</li> <li>(5) 区社会福祉協議会の相互の連絡及び調整の事業</li> <li>(6) 保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡</li> <li>(7) 共同募金事業への協力</li> <li>(8) 横浜生活あんしんセンター事業の実施</li> <li>(9) 横浜市老人福祉センターの受託経営</li> <li>(10) 横浜市地域ケアプラザの受託経営</li> <li>(11) 障害者支援センター事業の実施</li> <li>(12) 障害者更生センターの受託経営</li> <li>(13) 横浜市福祉保健研修交流センターの受託経営</li> <li>(14) 横浜市高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業の受託経営</li> <li>(15) 横浜市社会福祉センターの受託経営</li> <li>(16) 横浜市地区センターの受託経営</li> <li>(17) 生活支援体制整備事業の実施</li> </ul>			
財政状況 ※直近 3 年 の事業年度分	年 度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
	総 収 入	25, 215, 194, 127	17, 849, 621, 296	15, 493, 939, 867
	総 支 出	24, 660, 464, 338	19, 084, 630, 470	15, 369, 310, 618
	当期収支差額	554, 729, 789	-1, 235, 009, 174	124, 629, 249
	次期繰越収支差額	3, 336, 778, 438	2, 101, 769, 264	2, 226, 398, 513
連絡担当者	(ふりがな) 氏名	( よねやまけいさく ) 米山 佳作		
	部署・職名	障害者研修保養センター横浜あゆみ荘・所長		
	電話番号	045-941-8383	FAX	045-941-3045
	E-mail	yoneyama00@yokohamashakyo.jp		
特記事項				