

## 施設の管理運営

### (1) 施設及び設備の維持管理

鶴見区生活支援センターは、鶴見区障害者就労支援型施設との複合施設で、地元の住宅街、商店街に隣接した地域にあり、また 3 階の地域交流室は、地元の方々をはじめさまざまな方の利用が予想されます。

そのため私たちは、すべての利用者に安全・安心して快適に施設を利用していただくため、職員、委託業者の情報共有を積極的に行い、「**隅々まで配慮の行き届いた精度の高い管理運営**」を実施してまいります。さらに“施設は地域とともにある”という視点のもと、町の美観の維持のため、「**植栽の管理を含めた施設の美化**」にも積極的に取り組んでまいります。

また、「**プリメンテナンス(予防保全)**」という考え方にに基づき、定期的・計画的な管理を実施し、「**施設管理に係るライフサイクルコストの最小化**」につながる施設・設備の維持管理を行ってまいります。



#### ■職員による美化対応

月単位の持ち回りで職員による美化担当者を設置します。美化担当者は、率先して施設の美化運動を推進するとともに、利用者の皆様にも施設の美化に対する積極的な働きかけを行います。

#### ■職員による日常点検保守

横浜市建築局作成による「**簡易点検マニュアルに基づくチェックリスト**」を作成し、日に 3 回職員による巡回点検を実施し、小破修繕の早期実施による事故防止及び修繕に係るコスト削減に努めます。また専門家として施設管理委託業者による点検指導講習を年一回受講し、職員の施設管理能力の向上を図ります。



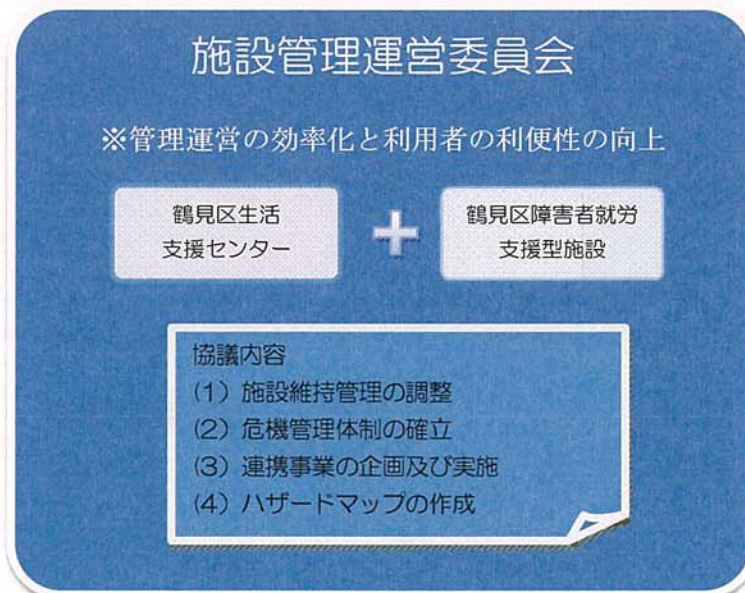
## ■施設の維持管理

私たちは、10年間という指定管理期間を考慮すると、定期的・計画的な施設の維持・保守管理が大変重要であると認識しています。そうした観点から、私たちは、基本協定書に基づいて策定した年間保守計画により施設の維持管理を計画的に行います。点検保守は、専門の委託業者により実施し、点検結果及び修繕内容は、職員による日常点検保守の結果と合わせて、データベースに蓄積、修繕計画、年間保守計画の改定に役立てます。また、職員に情報を周知することにより、日常点検保守の精度の向上を図ります。常にすべての利用者が安全・安心して快適に利用できる継続的な改善の仕組みである、**PDCA サイクルを構築して施設管理の中で活用**して行きます。

## ■施設間の協力体制の構築

1. 複合施設においては、建物全体の管理のために、施設間の協力体制が不可欠です。

鶴見区生活支援センターでは、施設運営にあたり、鶴見区障害者就労支援型施設に対し**施設管理運営委員会**の開催を提案し、施設管理情報の共有及び施設間の連携により、管理運営の効率化と利用者の利便性の向上を図ります。



## ■保守管理内容一覧

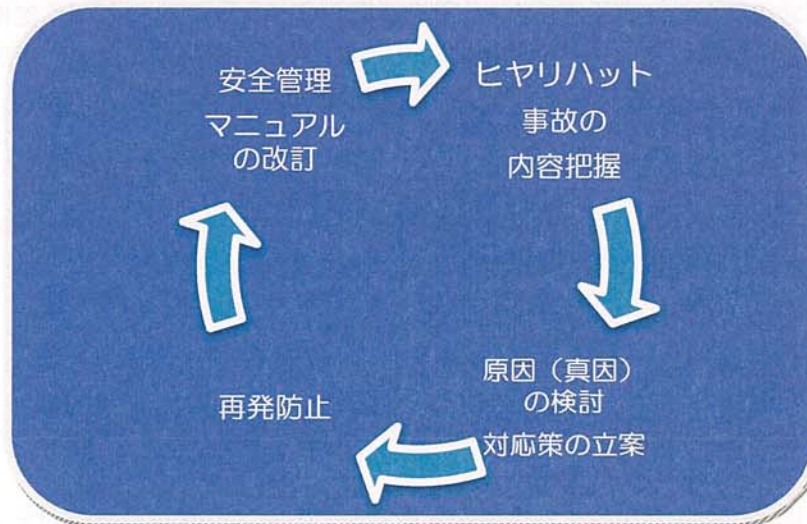
項目	内容	実施予定内容
清掃	日常清掃 定期清掃 窓ガラス清掃等	週2回(委託) 月1回(委託) 年2回(委託)
植栽保守	剪定、 除草、刈り込み	年5回(委託) 随時(美化担当スタッフ)
機械警備	遠隔警備	毎日(委託)
配水管清掃	配水管清掃	年4回(委託)
エレベーター保守	保守点検	月1回(委託)
自動ドア保守	保守点検	各月1回(委託)
消防設備保守	設備保守点検	年2回(委託)
空調関係保守	定期点検	年2回(委託) 月1回(職員)
給湯設備点検	定期点検	年2回(委託)
電気設備点検	電気工作物巡視点検	各月1回(委託)
設備総合巡視点検	定期点検	月1回(委託)
自家用電気工作物点検	高圧受電源設備の点検	各月1回(委託)
害虫駆除	害虫駆除	年3回(委託)



## (2) 事故防止体制・緊急時（防犯・防災等）対応

私たちは、施設の管理運営にあたって、事故等が発生しない、発生させない取り組みが重要だと考えており、「**安全は何事にも優先する**」という徹底した意識を持って、以下のような取り組みを行ってまいります。

### 事故防止のための継続的改善の仕組み



### 《事故・ヒヤリハット事例が発生した場合の対応》

1. 経過を含めた内容の把握を行います。
2. 表面上の原因ではなく、真因を究明し対策案の検討・立案を行います
3. 対策案は、安全管理委員会から、職員に周知し以降の再発防止に務めます。
4. 必要に応じて安全管理マニュアルの改訂及びマニュアルに基づく再発防止訓練を行います。

### ■事故防止

1. 利用者の体調不良等の状況を的確に把握し文書で記録に残すことにより、朝礼・引き継ぎ時を通じて**職員間の情報共有**を行います。なお、病状悪化を防ぐためにも迅速な対応を行いセンター利用中の事故防止に努めます。
2. 館内の危険個所について**ハザードマップを作成**し、職員が日に3回巡回し点検を行います。また、作成したハザードマップに基づき、職員全員で危険個所の情報を共有するとともに、利用者への周知による注意喚起を図り利用時の安全確保を行います。
3. 安全管理委員会を設置し、**月に一度ヒヤリハット事例の検討・分析**を行い、利用者の事故等に起因するハード及びソフト面での改善と防止策を策定し、必要に応じて安全管理マニュアルの改訂を行います。

### ■事故発生時の対応

日常管理で起こりうるケガなどへの対応は、現場と関係機関が連携を図り、別紙図1 (P53 参照) のとおり迅速に行います。

なお重大な事故が発生した場合は、特別な体制をとり、状況に応じて法人本部、区役所、関係機関と連携を図り別紙図2 (P54 参照) のとおり迅速に行います。

## ■防犯

1. 施設周囲に不審物がないか確認し、ゴミ等の清掃を適宜行います。
2. 管轄の警察署との連携により、防犯の指導、助言を仰ぎます。
3. 施設の施錠時に最終確認を徹底し、チェックリストに基づく安全確認を行います。

## ■防災

1. 鶴見区防災計画に基づき、地域の力でお互いに助け合える仕組みづくりを念頭に置き、防災対策を行います。
2. 施設管理運営委員会の企画立案により、避難訓練防災マニュアルに基づく定期的な防災訓練を実施し、利用者や家族はもちろん、できる限り地域の方にも参加をあおぎ、災害発生時における地域の見守り、支えあいといった“地域の支援体制づくり”に取り組みます。
3. 地域防災拠点で行われる防災訓練等に参加し、災害発生時の生活支援センターの役割について周知します。
4. 鶴見区防災キャラバン隊による講演を地域交流スペースにて実施します。特に風水害対策についての対応方法について地域住民との連携を図ります。

## ■災害時の対応

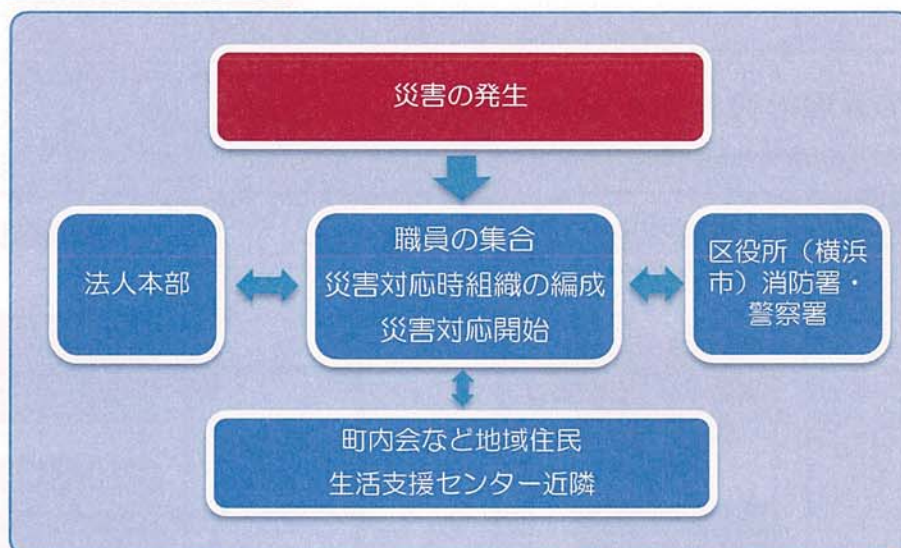
1. 自衛消防隊の編成  
火災などの災害発生時には、職員による自衛消防隊を編成し、災害対応マニュアルに沿って適切・迅速な対応を行います。
2. 災害発生時には、施設利用者の安全確保を最優先に考え、避難誘導を行います。
3. 二次被害発生防止のために、施設利用者の把握を行うと同時に、障害特性に配慮した心身両面のサポートを行います。また、希望者には、処方箋の写しやお薬手帳の写しをお預かりし、金庫で保管します。有事の際には、避難所における医療機関や災害ボランティアなどとのスムーズな医療情報の提供に役立てます。
4. 関係機関と連携し、情報収集を行い、周辺の被災状況及び交通機関の状況等、施設利用者に対して適切な情報の提供を行います。

## ■災害時の応援体制

私たちは、地震・火災・台風等の災害発生時には、災害時対応フローを策定し、次頁図のような緊急対応体制を構築して対応にあたります。



## 災害発生時の連携体制



法人内の連絡は、震災時でも比較的つながりやすい、インターネットを使った通信（既設 IP 電話〔VPN〕、スカイプ）を使用

### ■危機管理体制

緊急事態の重要度に応じて、危機管理体制をとり対策を講じます。主な緊急時レベル（災害・事故等）のレベルは、以下のとおりです。

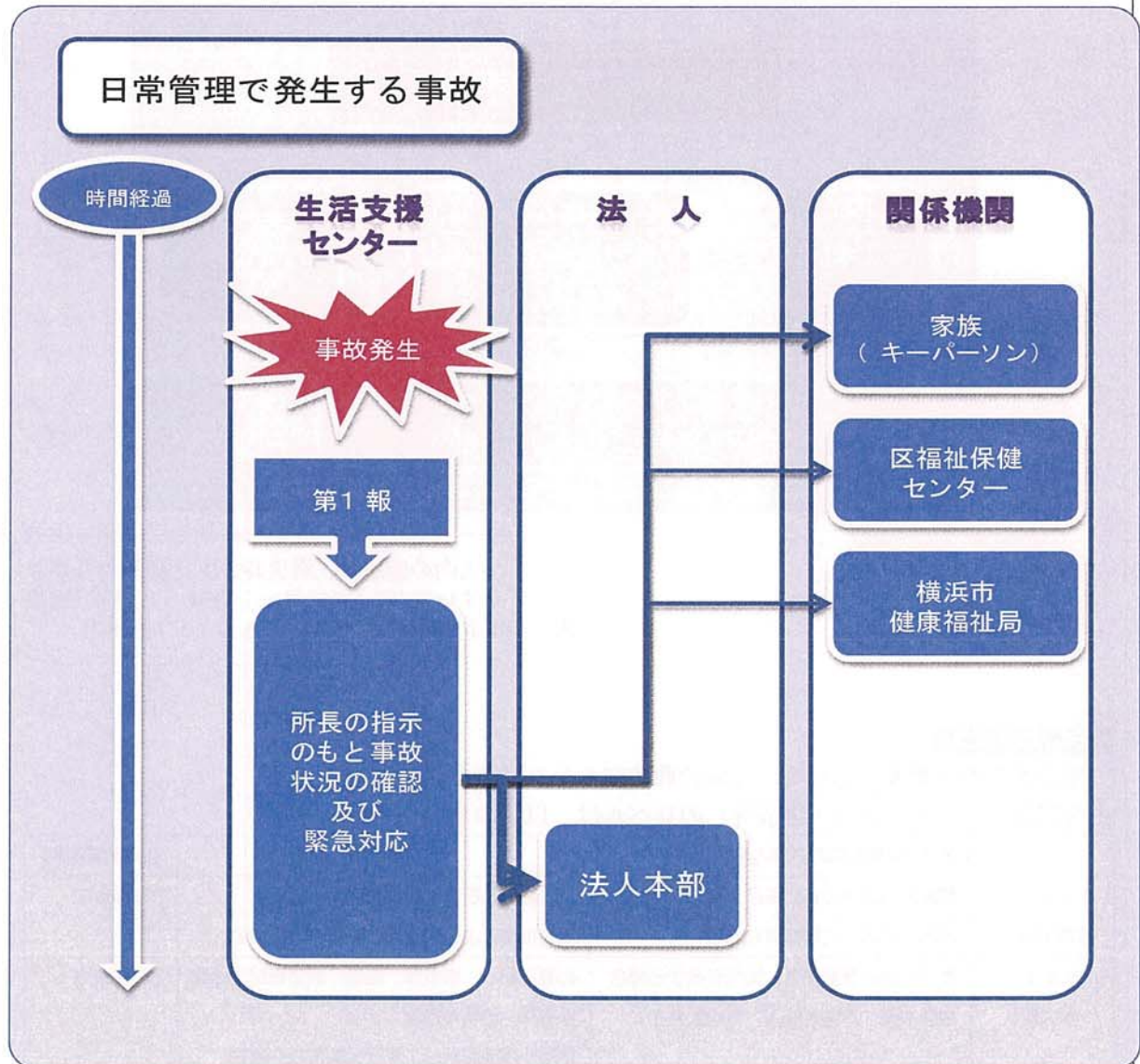
	レベル(非常事態の対応内容)	対応方法	目標対応時間
レベル0 (事前対応)	気象警報が発令した場合	気象情報及び現地情報を入手	30分以内
	台風、大雨、大雪警報発令時	所長指示による情報収集及び対策の協議	
レベル1 (一時対応)	直ちに対応を要する、緊急を要する場合	必要に応じ、横浜市、警察、消防機関等の関係機関への緊急通報	30分以内
	機器故障、不審者侵入、急病人発生	機器故障の場合は、保守契約会社へ連絡	
レベル2 (二次対応)	法人と連携した対応が必要な場合	警察、消防機関、横浜市への緊急通報	2時間以内
	火災、盗難、傷害事件等	生活支援センターに対策本部を設置	
レベル3 (三次対応)	生活支援センターでは解決が困難な場合	生活支援センター及び法人本部に対策本部を設置	6時間以内
	大地震、風水害等	横浜市及び区、警察、消防機関との連携	

※ 目標対応時間については、横浜市及び関係機関との調整をいたします。

### ■横浜市及び関係機関との連絡体制ならびにその考え方

**緊急連絡網を作成し、横浜市及び関係機関への通報・報告ルートを明確にし、危機発生時に迅速に対応できるようにします。**平日の業務時間ももちろん、休日・夜間の通報体制は常に最新のものとし、次席者が不在の場合も次々者へ通報する等臨機応変に対応し、横浜市等関係機関へ速やかに連絡が取れる体制を整えます。また、連絡に際し、固定電話、携帯電話が不通になることが想定されるため、法人内は、既設 IP 電話 (VPN) もしくは、スカイプ等のインターネット網を使用した連絡方法を導入します。

別紙図 1



(1) 利用者の急変

てんかん発作、意識消失などは救急対応を含め医療機関への受診を基本とします。また、常に応急備品を常備しておきます。家族、関係機関への連絡、区役所への報告を行います。軽度の方については経過を観察し、家族、関係機関に経過の報告を行います。

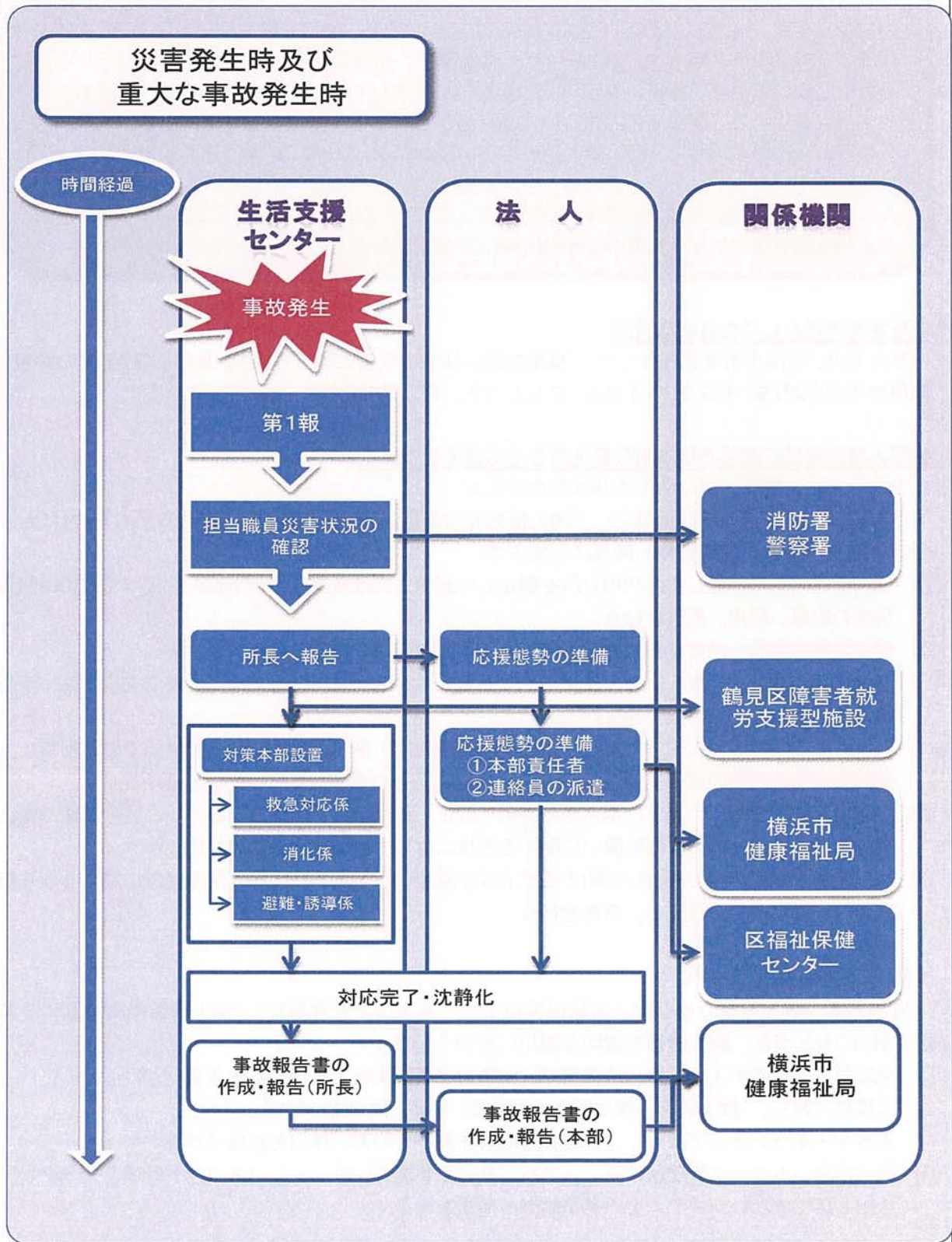
(2) 訪問時の急変

訪問活動時に利用者が不測の事態に遭遇した場合は、第一発見者として救急対応を含め臨機の処置を行います。同時に生活支援センターへ連絡し連絡を受けた生活支援センターは、家族や関係機関への連絡を行う他、応援職員を派遣するなど組織として迅速に対応します。

(3) 鶴見区障害者就労支援型施設での利用者の急変についても、要請に基づいて生活支援センターの職員が対応します。



別紙図 2



### (3) 個人情報保護・情報公開への取り組み

私たちは、福祉施設で取り扱う個人情報は日常生活においては、他人が知り得ることのないセンシティブな情報であると考えています。そのため、私たちは、以下に示す「**個人情報保護に関する基本的な考え方**」に基づき、個人情報の保護に細心の注意を持って適正な管理を行ってまいります。特に、漏洩事故につながりやすいUSBメモリー等外部記憶装置の持ち出しは禁止とし、事故防止に細心の注意を払うとともに、事故発生時は、速やかに横浜市への連絡を行うと同時に、横浜市の指示に従い情報の拡散防止に対する迅速な対応を行ってまいります。

また、地域住民の福祉に対する理解を深め、施設運営の透明性を担保する観点から、「**法人及び生活支援センターに関わる情報公開**」について積極的に取り組んでまいります。

#### ■指定管理者としての適切な管理

私たちは、横浜市指定管理者として、「横浜市個人情報の保護に関する条例」及び「当該条例の解釈・運用の手引(改訂版:平成23年5月)」にもとづき、個人情報の適正な管理を行います。

#### ■個人情報保護に関する基本的な考え方とその運用について

##### 1. 当法人の個人情報保護に関する基本的な考え方

当法人は、「個人情報保護規定」「個人情報管理規定」「個人情報保護に関する基本方針」にもとづき、個人情報の適切な管理・保護に努めます。

- ① 個人情報の取得に際して、利用目的を特定して通知または公表し、利用目的に従って適切に個人情報の収集、利用、提供を行う。
- ② 個人情報の収集、提供、利用にあたっては、本人の同意を得る。
- ③ 個人情報の紛失、漏洩、改ざん及び不正なアクセス等のリスクに対して、必要な安全対策、予防措置等を講じて、適切な管理を行う。
- ④ 業務を外部業者に委託するにあたり、業務委託契約に、委託業務遂行以外の目的での利用禁止、業務終了後の情報の返還又は廃棄、機密保持、違反時の損害賠償等の条項を設ける。
- ⑤ 保有する個人情報について、本人から開示・訂正・利用停止等の申し出があった場合は速やかに対応する。また、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な処理を行う。
- ⑥ 当法人は、個人情報の取扱いに関する法令等を遵守するとともに、個人情報保護に関する取り組みの内容を継続的に見直し、改善を行う。

##### 2. 個人情報の運用について

当法人は、法人が定める「個人情報保護規定」「個人情報管理規定」「個人情報保護に関する基本方針」にもとづき、個人情報の適切な運用に努めています。

- ① 全職員に対する年1回の個人情報研修の実施及び研修実施報告書の提出を義務づける。
- ② 全職員に対し、「個人情報保護に関する誓約書」の提出を義務づける。
- ③ 実習生・ボランティアに対し、守秘義務の説明及び誓約書の提出を義務づける。
- ④ 施設内ネットワーク管理運用マニュアルに基づく管理責任者によるパスワード管理、データの持ち出しができないシステム上の対策制御の構築を行う。



## 日常管理の具体策

### 1.共通

- (1)USB メモリー等外部記憶装置による個人情報の持ち出し禁止
- (2)個人情報の管理場所の施錠とチェックリストによる最終確認
- (3)PC の施錠管理
- (4)PC のスクリーンセーバーの設定
- (5)FAX 送信時のダブルチェック
- (6)障害福祉サービス受給者証の取扱い規定に基づいた管理
- (7)個人情報廃棄用紙のシュレッダー処理
- (8)個人情報廃棄時マニフェストによる廃棄状況の確認
- (9)業務用携帯電話のロック機能活用の義務づけ
- (10)ファスナー等でふたの閉まるバッグの使用

### 2.生活支援センター外でのケアカンファレンス等の参加時

- (1)持ちだす個人情報のダブルチェック、帰所時の確認
- (2)個人情報を所持する際の直行直帰の禁止

### ■情報公開

法人運営の透明化を図るため、法人ホームページ、法人機関誌で以下の情報について公開を行います。

1. 法人予算及び決算状況
2. 法人事業報告及び事業計画

法人ホームページ URL <http://www.yj.k.jp>

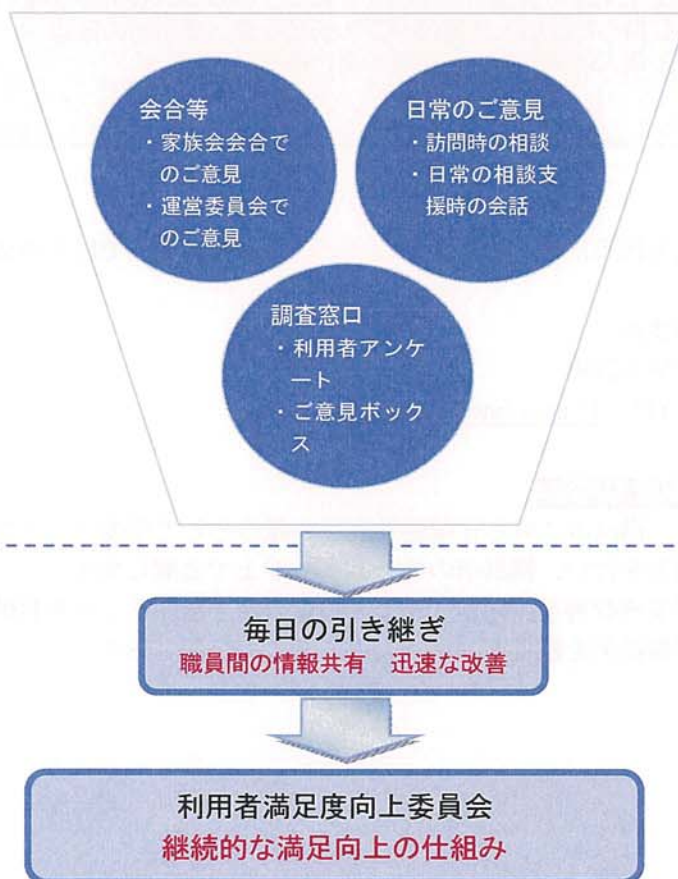
### ■指定管理者としての情報公開

1. 指定管理者として、横浜市に対し管理運営内容の報告として年度ごとの事業計画及び事業報告ならびに予算決算報告を行い、横浜市のホームページ上で公開します。
2. 指定管理者自らが業務改善を行い、サービスの質の向上を図ることを目的に、指定管理者第三者評価を受審し、評価結果を横浜市のホームページ上で公開します。

#### (4) 苦情解決・利用者アンケート

私たちは、生活支援センターを利用していただく方々からの苦情や要望は、「**生活支援センター運営改善への最重要な提言**」と捉えて、迅速かつ誠実な対応を行ってまいります。なお、利用者アンケートは、利用していただく方のニーズを把握する一手段と考え、ご意見BOX、日常会話等さまざまな方法によって利用者等のニーズを把握して、生活支援センターの運営改善につなげてまいります。

さまざまなチャンネルからの苦情や要望をデータベース化



#### ■苦情解決の仕組み

法人規定に基づく苦情解決マニュアルに則り、苦情受付時には、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員による適切な対応を行うとともに、職員全員が苦情に関する情報を共有し、同様な苦情が二度と出ない対策を講じます。また、個人情報に関するものを除き事業報告等で公表します。

#### ■外部機関の紹介

施設の中で問題を解決することが難しい苦情の場合は、外部苦情解決機関である、横浜市ご意見ダイヤル、横浜市福祉調整委員会、神奈川県福祉サービス適正化委員会を紹介します。なお、外部苦情解決機関の案内は施設内にわかりやすく掲示します。

#### ■利用者及び家族等のニーズ収集

サービス向上のための貴重な情報源として、**家族会の会合、ご意見BOX、利用者アンケート、訪問時の相談、日常の相談支援時の会話、第三者委員の利用者との会食等**あらゆる場面から苦情・要望の収集を行いデータベースに保存します。保存した情報は、全職員で共有し、また利用者満足度向上委員会での改善対策の資料として役立てます。



### ■施設運営協議会の開催

地元自治会町内会や家族会・利用者の代表に施設運営協議会にご参加いただき、地元関係者や家族等の声を施設運営に反映させることで、生活支援センターの運営改善に活かします。

### ■迅速な対応の仕組みづくり

職員による積極的な声かけ、話しやすい雰囲気作りによって、利用者が自らのニーズや苦情提言を出しやすい雰囲気を作ります。また、担当職員がご意見BOXを毎日チェックすることで意見の見逃しをしない仕組みを作ります。さらに、毎日の引き継ぎの場を活用し訪問活動等で得られた情報を職員間で共有します。迅速な対応が必要な提言に対しては、所長の判断で即座に対応します。また、毎月開催する職員会議等で問題・課題等の共有・検討を行うことで、利用者等にとって使いやすい生活支援センターとします。

### ■利用者満足度向上委員会

収集した利用者の情報は、利用者満足度向上委員会で内容を検証し、対応策の検討を行います。また、結果についての検証も行い、継続的な満足度向上のための仕組みを行います。

## (5) 指定管理料の効率的な執行について

私たちは、4つの指定管理施設の運営実績を基に精度の高い収支計画を作成いたしました。本収支計画の実施にあたっては、「**質の高い人材の確保こそ最大の精神保健福祉サービスである**」との観点から、本事業計画書を確実に履行するに必要な質の高い人材の確保と、「**四半期での予実（予算及び実績）管理**」を行うことによって、収支計画の適正な運営管理を行うとともに、継続的なコスト削減努力によって、運営費の縮減に努めてまいります。

### ■人員の確保

地域支援の継続性の視点及び質の高いサービス提供の必要性から、相談支援専門員については、継続雇用が望まれます。そのため、人件費の自然増分を加味した形での人件費を提案させていただきます。

### ■四半期ごとの予実（予算及び実績） 管理の実施

年度予算と齟齬が発生しないように、四半期ごとの予算を策定し、施設長及び経理担当者、本部事務局による収支報告対策会議を実施し収支計画の適正な管理を行います。

### ■外部機関による会計検査の実施

会計内容の透明化を図るため、外部機関による四半期ごとの会計検査を実施し会計の適正な運用について、外部の目による評価を行います。また結果は、年度ごとに法人のホームページ上で公開します。

#### 予算策定

- ・四半期単位
- ・前年度実績を基に策定
- ・四半期に計上できない経費等は按分
- ・按分できない科目は対象外

#### 収支報告 対策会議

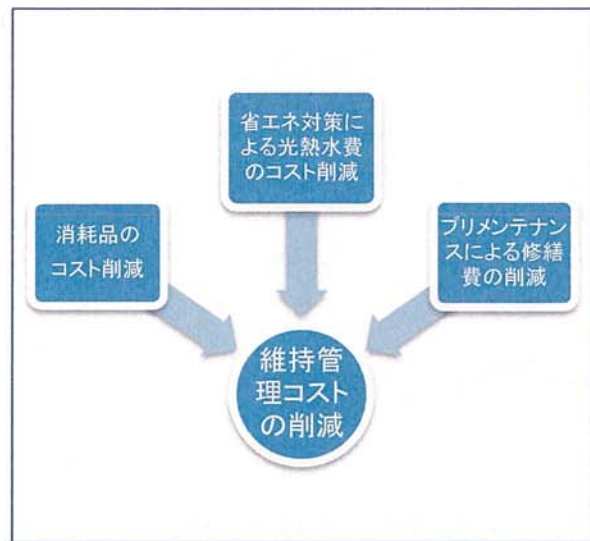
- ・四半期ごとに実施
- ・予算執行の適正化

#### 会計検査

- ・四半期ごとに実施
- ・会計実務の精査

### ■水光熱費のコスト削減

1. 定期的な省エネキャンペーンを行い利用者に対する省エネ意識の啓発を行います。
2. 省電力蛍光灯への交換と空調の温度設定管理による電気ガス料金の低減を図ります。
3. 節水駒の導入による水道料金の削減を行います。
4. 利用者に「自分たちの施設」という意識を持ってもらうための意識啓発活動を定期的  
に開催することにより、コスト削減に協力  
していただきます。
5. 15%の節電目標値を達成するために、不  
要な照明の消灯、すだれ・よしず等の活用  
による空調の使用頻度の削減、パソコンの  
節電プログラムの導入、蛍光灯の高さを下  
げる、コンセントを小まめに抜くなどによ  
る待機電力のカット等に積極的に取り組  
みます。



### ■消耗品のコスト削減

消耗品については、予算に基づく購入計画を作成するとともに、法人全体でのまとめ買いにより単価を抑えコスト削減を図ります。

### ■プリメンテナンス（予防保全）による保守管理費の縮減

プリメンテナンスを行うことにより、施設設備のライフサイクルコストを低減させ、保守管理料の縮減を図ります。

### ■省エネルギー・省資源の取り組み

環境対策への取り組みを以下のように進めます。また横浜市 G30 運動へは積極的に参加し、事業ゴミの分別・削減を徹底します。

区分	実施内容
省エネルギー	省エネ型電球類への順次交換
	コピー機・PC の節電モードへの切り替え
	空調機フィルターの目詰まり監視（運転機能の向上）
	冷暖房の適正温度管理（暖房 18 度、冷房 28 度）、協力表示
	省エネ機器の順次導入
	個別スイッチ型電源コード導入による待機電力の削減
省資源	トイレ流量の調節
	節水型蛇口の設置
	節水協力の表示
	PC プリンタ用紙の裏面利用の徹底
	コピー用紙の両面印刷の徹底
	PDF 等の活用によるペーパーレス化の促進
	分別による資源ゴミのリサイクル（横浜市 G30 運動への参加）
エコロジー活動（ペットボトル蓋・プルトップ・古切手の収集）	

法人名

社会福祉法人 横浜市社会事業協会