

## 平成22年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市障害者福祉センター
所在地	四日市市諏訪町2番2号
指定管理者	<p>名称 社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会</p> <p>代表者 会長 長谷川 正統</p> <p>住所 四日市市諏訪町2番2号</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、毎月提出された業務報告書及び連絡調整会議、必要に応じた随時の実地調査及び指定管理者へのヒアリング、年度末の事業報告書等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>福祉部障害福祉課</p> <p>TEL: 059-354-8171</p> <p>E-mail: syougai Fukushi@city.yokkaichi.mie.jp</p>

### ■ モニタリングの総合コメント

当施設の管理運営状況については、身体障害者に対しては理学療法、言語訓練及び社会参加の一環として実施しているデイサービス、心身障害児に対しては、夏、冬、春休みに実施する児童デイサービスの実施や身体障害者のための各種相談など、自立や社会参加の促進を図るといふ施設の設置目的を達成しています。また、社会福祉協議会に対する利用者の安心感、信頼を維持しながら経費の削減も果たしています。施設の維持管理も適切に行われていること、障害者団体への支援、要約筆記者の育成やコーディネートなども適切に実施されていることから総合的に判断して良好と評価します。

管理運営については、おおむね計画どおり運営されました。

業務内容については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定める業務を適正に実施されました。また、利用実績については、昨年度より微減となりましたが、障害者や障害の理解のための取り組みとしての講座開催については、より有益なものにするための努力がみられました。

独自の取り組みとして、同協議会が実施している就業生活支援センター事業、権利擁護センター事業等幅広いサービスと連携させ、良好に運営されました。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

今後の業務改善については、以下のとおり、市の運営方針を指導していきます。

- ・当施設の目的である障害者の機能訓練・デイサービス、社会との交流促進や障害者に関する各種相談について、社会福祉協議会としての専門性が活用され、充実した対応がなされましたが、児童デイサービスなど希望者が多い事業については、受け入れ体制の拡充について検討すること。

- ・事業運営にボランティアは欠かせないため、ボランティアセンターとの連携を更に強化し、より充実・安定した施設運営を継続すること。

- ・事業の安定した継続と信頼の維持のため、職員の専門性をさらに高め、常に技術の向上を図るよう努めること。

- ・当施設の利用者が固定化するのを防ぐため、また、より多くの人に利用していただくために、一層の情報提供を行い、当施設の存在及び事業内容についての周知を行うこと。

- ・ハード面では、障害者が安全かつ安心して利用できるよう、引き続き維持管理を徹底すること。また、配置等についても、より利用しやすいように工夫すること。

## 基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

### 合目的性・公平性・効果性

専門職による機能訓練・言語訓練、視覚障害者の白杖歩行訓練などのデイサービス事業を実施することにより、障害者の自立と社会参加を促進するとともに、ボランティアの育成や福祉講座の開催など障害者福祉関係団体とも連携し障害者の支援や啓発活動を行うという、施設の目的に沿った実施方針に基づき適切に管理運営が行われていました。

施設運営や利用者への対応については、社会福祉協議会として、利用者やその保護者から高い信頼を得た中で、公正に運用されていました。管理経費については、計画にもとづく事業を実施しつつも、人件費を抑えるなどの効果がありました。また、指定管理者としての特性を生かし、同協議会が実施している各種サービスや関係団体と連携を図り、障害者福祉施設として一定の成果がありました。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

障害者自立支援法が施行され5年目を迎えたこともあり、制度改正への対応が十分なされ、社会福祉協議会として信頼を維持し、適正かつ柔軟な管理運営が安定して実施されていました。

特に、同協議会が運営する障害者自立生活支援センター（かがやき）、障害者就業・生活支援センター（プラウ）、三泗地域権利擁護センター等も隣接して設置されていることから、これら関係機関とも連携してより質の高いサービスの提供に努めていました。また、民生委員や地域との連携のもと、障害当事者を講師に地域で出前講座を実施したり、福祉講座を開催するなど障害や障害者の理解を促進するための工夫がなされていました。

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、条例・規則等を遵守し、年間を通じて適切に事業を運営されていました。当施設の目的を果たすため適切な有資格職員の配置や、職員の質の向上のための研修に力を入れるなど、サービス向上を意識した運営がされていました。また、定期的に指定管理者と市担当課による連絡調整会議を開催するとともに、必要の都度連絡をとりながら、懸案事項を協議し、課題を共有しました。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

指定管理における受託金収入や、事業費、人件費などの支出について適正に処理され、経理関係書類も整理されていました。また、毎日の利用状況や年間行事等に関する書類も整理されていました。

### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

当施設は、四日市市総合会館内に設置されていることから、総合会館の警備員と連携して防犯等に努めるとともに、緊急連絡網・対応マニュアルを整備していました。また、個人情報の保護については、研修等を通じ職員に周知するとともに、誓約書を提出させるなど、個人情報の保護について職員の意識向上に努めていました。また、損害賠償責任保険の加入もされていました。

### 社会性（環境等への配慮）

大学生の実習生の受け入れを行い障害のある方への理解を深めるよう努めていました。また、社会福祉協議会がもっている地域福祉やボランティアセンターの機能、かがやき、プラウ、権利擁護センター、介護保険サービス事業所、関係機関等と連携をとりながら障害のある方が地域で暮らすための支援に努めていました。

## 事業収支

### 経済性

事業収支についてはほぼ当初計画どおりで、適正な範囲内で管理されていました。収入についてはもほぼ予定通りであったものの、支出については、人件費などで支出を抑えたことから、全体で計画を下回る結果となりました。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

貸借対照表、損益計算書など分析した結果、大きな問題は無く、社会福祉協議会の公共性からの財政基盤も含め、安定していると判断しました。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成22年度

施設名	四日市市障害者福祉センター		所管課： 障害福祉課
所在地	四日市市諏訪町2番2号		設置年月： 平成2年8月
設置目的	身体障害者及び心身障害児に対し機能訓練、教養の向上、社会との交流の促進等のための便宜を総合的に供与するほか、障害者に関する各種相談に応じることにより、自立と社会参加の促進を図る。		
設置の根拠 (法令、条例等)	身体障害者福祉法、四日市市障害者福祉センター条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	2120.00
		延床面積 (㎡)	1476.30
		四日市市総合会館 2階：事務室、障害者団体事務室、総合相談室、ボランティア活動室 3階：軽作業室、療育訓練室、和室研修室、言語訓練室、社会適応訓練室 4階：機能回復訓練室、栄養指導室（調理室）…保健所と共用	
	事業概要	①障害者デイサービス（身体障害者及び障害児対象） ②身体障害者の更生のための各種相談 ③身体障害者福祉に関するボランティアの育成及び市民啓発 ④身体障害者の福祉に係る活動に対する施設の提供	

## 2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	243日	243日	計画通り
開館時間	8:30~17:15	8:30~17:15	-

## 3. 利用実績

項目	前年実績	実施内容 (事業報告書)	対前年比	
延べ利用者等数計	5,194	4,997	△ 197	
延べ利用者数	身体障害者デイサービス	2,005	2,052	47
	障害児デイサービス	75	61	△ 14
	自主サークル活動支援	2,483	2,375	△ 108
事業延べ参加者数	要約筆記奉仕員養成講座事業	253	201	△ 52
	難聴・中途失聴者教室	37	49	12
	福祉講座	287	201	△ 86
	福祉映画の集い実行委員会	0	0	0
	パソコン体験	31	34	3
	ボランティア学習会	11	0	△ 11
	福祉連絡協議会	12	24	12

## 4. 事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	36,700,000	36,700,000	0
雑収入	0	5,000	5,000
自主財源	621,000	0	△ 621,000
収入計	37,321,000	36,705,000	△ 616,000
人件費	30,144,000	28,695,575	△ 1,448,425
管理費	5,428,000	5,563,556	135,556
消耗品費	600,000	387,852	△ 212,148
燃料費	165,000	196,394	31,394
印刷製本費	0	47,275	47,275
光熱水費	0	0	0
修繕料	250,000	302,346	52,346
通信運搬費	300,000	309,669	9,669
広告料	0	0	0
手数料	0	1,050	1,050
保険料	290,000	236,070	△ 53,930
委託料	1,800,000	1,926,300	126,300
賃借料	2,012,000	2,012,300	300
その他	11,000	144,300	133,300
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	1,749,000	1,746,836	△ 2,164
			0
支出計	37,321,000	36,005,967	△ 1,315,033
収支	0	699,033	699,033

平成22年度 障害者福祉センター 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	243日	243日	計画通り	計画通り開館された。	適
開館時間	8:30~17:15	8:30~17:15	計画通り		

2. 利用実績

項目	前年実績	実施内容	対前年比	検証・分析等	適否	
延べ利用者等数計	5,194	4,997	△ 197	<p>延べ利用者数については、21年度実績5,194人を下回った。20年度実績は4,930人で、20年度から21年度にかけては大幅に増加したものの22年度実績は、20年度実績より微増にとどまった。これは、①20年度から21年度に大きく増加した自主サークル活動の参加者の減と、②福祉講座の減によるものが主な要因である。</p> <p>①については、サークル活動が何らかの理由で継続できなくなった利用者がいたこと、②については、福祉講座の開催回数が21年度より減少したためである。いずれも、結果であり、事業自体は、計画にもとづき実施されており、また障害の理解・啓発のための講座開催を行うなど、評価できる内容であった。</p>	適	
延べ利用者数	身体障害者デイサービス	2,005	2,052			47
	障害児デイサービス	75	61			△ 14
	自主サークル活動支援	2,483	2,375			△ 108
事業延べ参加者数	要約筆記奉仕員養成講座事業	253	201			△ 52
	難聴・中途失聴者教室	37	49			12
	福祉講座	287	201			△ 86
	福祉映画の集い実行委員会	0	0			0
	パソコン体験	31	34			3
	ボランティア学習会	11	0			△ 11
福祉連絡協議会	12	24	12			

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
指定管理料	36,700,000	36,700,000	0	指定管理料の中で賄うことができたので、法人本体からの収入はなかった。計画外収入として、雑収入（出前講座の講師料）が発生した。	適
雑収入	0	5,000	5,000		
自主財源	621,000	0	△ 621,000		
収入計	37,321,000	36,705,000	△ 616,000		
人件費	30,144,000	28,695,575	△ 1,448,425	<p>〔勤務体制：常勤4人，非常勤6人〕</p> <p>支出実績は計画を下回っており、その差の主なものには人件費であった。人員配置については、計画通り配置されており、計画との差は、フレックスの実施や週休日の振替、講座開設を土日から平日に変更するなどの工夫による、時間外手当の削減努力によるものであった。</p> <p>委託料に含まれる講座にかかる謝金などは、計画を上回ったが、21年度実績と比較すると利用実績、費用とも若干下回る結果となった。また、修繕料・その他費用については、計画より増となったが、備品の修繕及び買い替えによるものであり、備品の維持管理を行い講座環境の整備に努めていた。消耗品費については、経費削減努力もあり、計画を大きく下回った。</p> <p>結果、計画より少ない支出額で必要な業務が実施できたことから、指定管理料事業の決算は概ね良好であると判断する。</p>	適
管理費	5,428,000	5,563,556	135,556		
消耗品費	600,000	387,852	△ 212,148		
燃料費	165,000	196,394	31,394		
印刷製本費	0	47,275	47,275		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	250,000	302,346	52,346		
通信運搬費	300,000	309,669	9,669		
広告料	0	0	0		
手数料	0	1,050	1,050		
保険料	290,000	236,070	△ 53,930		
委託料	1,800,000	1,926,300	126,300		
賃借料	2,012,000	2,012,300	300		
その他	11,000	144,300	133,300		
事業費（ソフト事業等）	0	0	0		
一般管理費	1,749,000	1,746,836	△ 2,164		
支出計	37,321,000	36,005,967	△ 1,315,033		
収支	0	699,033	699,033		

総合コメント

運営については、社会福祉協議会による運営であることから、信頼関係を維持し、良好に運営されていた。経費については、経費削減の工夫により、事業計画の範囲内において適正に執行されていた。

平成22年度 障害者福祉センター 運営状況 チェックシート①-2

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	<p>開館日数：243日 延べ利用者4,997人</p> <p>※年間事業計画書に基づいて予定どおり実施された。利用実績（延べ利用者数）については、21年度実績5,194人を下回った。（20年度実績は4,930人）減少の主な要因は、①20年度から21年度に大きく増加した自主サークル活動の参加者の減と、②福祉講座の開催回数の減に伴う参加者の減である。</p> <p>いずれも、結果であり、事業自体は、計画にもとづき実施されており、また障害の理解・啓発のための講座開催を行うなど、評価できる内容であった。</p> <p>22年度においても、創作的活動(教室)の修了者を対象に、ボランティアの協力を得ながら自主的に運営する「サークル」が結成されたが、このような自主サークルの育成・運営においても支援を行っている。また、21年度から開始した各地域での「出前講座」では当事者が講師となることで、障害者に関する理解の促進を図るなど、社会参加と自立支援を促す障害者福祉センターの調整機能、役割を十分に果たしていると判断した。</p>	適	
事業収支	収入	<p>指定管理料と雑収入 (雑収入は、出前講座の講師料)</p>	適
	支出	<p>おおむね当初計画どおりであった。人件費については、計画をかなり下回る結果となった。これは、平成21年度に引き続き、一部フレックスタイムの活用や勤務日の振替、土日に開催していた講座を一部平日に開催するなどの工夫により、時間外手当が抑制されたことによるものである。</p> <p>消耗品費についても、計画より小額で済んだものが多かったため、支出全体が抑えられる結果となった。</p>	適

平成22年度 障害者福祉センター 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否	
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書面・実地確認	適切に報告等されている	適	
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	実地確認	地方自治法など各種法令・規程に関する書類は提出されていた	適	
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	4/1計画、5/6報告、月次報告確認	仕様書通り行われている	適	
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	4/1計画、5/6報告、月次報告確認	仕様書通り行われている	適	
		収支予算書・決算書は提出されたか	4/1計画、5/6報告、月次報告確認	仕様書通り行われている	適	
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	施設連絡会議・ヒアリング	十分に情報共有が行われている	適	
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	実地確認	整備・保管されている	適	
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	毎月書面・実地確認	整備・保管されている	適	
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	実地確認	整備・保管されている	適	
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書面・実地確認	協定書通り行われている	適	
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	実地確認	仕様書通り行われている	適	
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	—	—	—	
		事故等の報告書が提出されたか	—	—	—	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—	センターは、四日市市総合会館内にある複合施設であり、建物保守管理、設備保守管理などは総合会館を一括管理する市管財課が費用負担し、業務委託で実施しているため該当しない。	—	
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—		—	
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	—		—	
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—		—	
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—		—	
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	—		—	
	花壇管理	四季の植栽は適切か	—		—	
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認		整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実地確認		点検・保守は行なわれている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—		総合会館の施設保守管理は市管財課が業務委託で実施しているため該当しない。	—
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	—	—	—	
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	ヒアリング	計画どおり実施されている	適	
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	ヒアリング・実地確認	総合会館の警備員と連携して行っている	適	
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地確認	適切に管理されている	適	
	防災	マニュアルは作成されているか	実地確認	作成されている	適	
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	実地確認	パンフレット類は整備されている	適	
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	毎月確認	ホームページの更新はされている	適	
職員研修	職員研修	相談、指導等に関する職員向け研修を実施しているか	月次報告・ヒアリング	県や社協主催研修に参加している	適	
利用者登録申請受付等	利用者登録	利用者の登録は適切に行われたか	月次報告・実地確認	所定の書式にもとづき適正に行われている	適	

総合コメント

法令等の遵守及び募集要項等に基づく業務計画等の実施について誠実に履行されていた。月例報告書等も期限までに提出されており、職員の配置、各種マニュアルの作成、備品等の保守・管理、保険の加入等についても適正に履行されていた。

平成22年度 障害者福祉センター 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
言語訓練	月～金曜日 9:00～17:00	言語障害のある人を対象に言語症状や身体の状態に合わせて個別及び集団の訓練を行った	1人ひとりの状態にあわせて訓練が行われているとともに、自立支援、社会参加に向けた支援もなされており評価できる	適
理学療法	月曜日 9:00～17:00	事故や疾病の後遺症などにより身体機能が低下した人を対象に機能訓練を実施した	1人ひとりの状態にあわせて訓練が行われていると同時に、本人の意思を尊重する対応がなされており、自立支援、社会参加の側面からも評価できる	適
歩行訓練	火・木曜日 午前・午後各2時間	視覚障害者を対象に安全な移動手段を獲得するために白杖歩行訓練を実施した	社会参加にむけ必要となる訓練が行われており、評価できる	適
児童デイサービス	夏休み、冬休み、春休み期間のうち、水曜日を中心に実施 10:00～15:00	18歳以下の児童対象のデイサービスを実施した (キャンドル作り、リース作り、食材の購入と調理、粘土細工など)	家庭や学校では体験できないことを企画するなど、自律・自主性を伸ばすような工夫がみられ、評価できる	適
福祉講座(出前講座)	年10回程度を予定	障害当事者が講師となって地域で後援を行った(年4回)	開催回数は計画を下回ったものの、障害当事者が講師となることで、地域での障害者への理解を深める効果が期待でき、評価できる 次年度以降はもう少し対象地域を増やすような取り組みが必要	適

総合コメント

障害者の自立や社会参加に向けての様々な支援が、障害者1人ひとりの状況にあわせて行われていた。また、障害者が地域で安心して暮らすために、障害や障害者の理解のための講座が開催されるなど、様々な活動が行われており、その方向性は十分評価できるものであった。



平成22年度 障害者福祉センター 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否		
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	随時 指定管理者と面接	十分に情報共有が行われている	適		
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	実地確認	管理台帳に記録、保管されている	適		
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	-	センターは、四日市市総合会館内にある複合施設であり、建物保守管理、設備保守管理などは総合会館を一括管理する市管財課が費用負担し、業務委託で実施しているため該当しない。	-		
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	-		-		
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	-		-		
	修理	修繕工事は適切であったか	-		-		
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	-		センターは、四日市市総合会館内にある複合施設であり、建物保守管理、設備保守管理などは総合会館を一括管理する市管財課が費用負担し、業務委託で実施しているため該当しない。	-	
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	-			-	
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	-			-	
	修理	修繕工事は適切であったか	-			-	
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	-			センターは、四日市市総合会館内にある複合施設であり、建物保守管理、設備保守管理などは総合会館を一括管理する市管財課が費用負担し、業務委託で実施しているため該当しない。	-
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	-				-
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	-	-			
	修理	修繕工事は適切であったか	-	-			
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	ヒアリング・書面確認	台帳管理し、適切に行っている			適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	ヒアリング・書面確認	台帳管理し、適切に行っている			適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	ヒアリング・書面確認	台帳管理し、適切に行っている	適		
	修理	修繕工事は適切であったか	ヒアリング・書面確認	必要な什器を修理し、適切にメンテナンスしていた。	適		

**総合コメント**

総合会館内に立地することから、建物や設備についての対応は管財課が行うため、指定管理者での対応事例はなかった。  
 備品の故障・修理や更新の都度、市への報告を行っていた。また故障や修理の状況を管理台帳によって記録、管理しており、備品の維持管理業務について、適正に実施されていると判断する。

平成22年度 障害者福祉センター サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	ヒアリング・実地確認	混雑・混乱なく予約されている	適
		許可証は速やかに発行されたか	ヒアリング・実地確認	仕様書通り行われている	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	ヒアリング・実地確認	実施の1~2ヶ月前に案内しており、適切である	適
		ホームページは見易いか	実地確認	画面構成・内容とも分かりやすいものであった	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	実地確認	良好であった	適
		利用者に対する指導は適切であったか	実地確認	適切に対応されていた	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	着用していた	適
	運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	月次報告・ヒアリング	テーマ・目的がはっきりしており、満足できる内容であった	適
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	ヒアリング・実地確認	適切に管理されていた	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	ヒアリング・実地確認	適切に管理されていた	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	実地確認	適切に管理されていた	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	実地確認	清潔に清掃されていた	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	実地確認	障害物は見られなかった	適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	-	センターは、四日市市総合会館内にある複合施設であり、建物保守管理、設備保守管理などは総合会館を一括管理する市管財課が費用負担し、業務委託で実施しているため該当しない。	-
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	-		-
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	-		-
		草刈りや除草はされているか	-		-
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	実地確認	快適に利用できる環境となっていた	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	ヒアリング・実地確認	適切に分別が行われていた	適
備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	ヒアリング・実地確認	適切に管理されていた	適	

総合コメント

専門職による機能訓練・言語訓練、視覚障害者にかかる白杖歩行訓練などのデイサービス事業を実施することにより、障害者の自立と社会参加を促進するとともに、ボランティアの育成や、障害や障害者の理解を促進するための啓発活動を行った。また、ニーズの高い児童デイサービスにおいては、養成したボランティアの協力を得て、家庭や学校では体験できない内容を企画し自立と自主性を育むための支援を行うなど、様々な工夫を行うことでサービスの質の向上に努めていた。

また、指定管理者としての特性を生かし、同法人が運営し、隣接する障害者自立生活支援センター（かがやき）、障害者就業・生活支援センター（ブラウ）、地域包括支援センター、三泗地域権利擁護センターとも連携し、利用者一人ひとりに合わせた支援が行われた。