

## 平成23年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市障害者自立支援施設 たんぼぼ
所在地	四日市市西日野町4070番地1
指定管理者	名称 社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会 代表者 会長 長谷川 正統 住所 四日市市諏訪町2番2号
モニタリングの実施方針・方法等	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毎月開催の連絡調整会議、必要に応じた随時の実地調査及び指定管理者へのヒヤリング、年度末の事業報告書等により把握しました。 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、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。
担当部課 (問合せ先)	福祉部障害福祉課 TEL：059-354-8171 E-mail：syougai Fukushima@city.yokkaichi.mie.jp

### ■ モニタリングの総合コメント

たんぼぼの管理運営状況については、生活介護事業所として重度障害者の地域生活を支援するという施設の設置目的を達成し、社会福祉協議会として利用者への安心、信頼の維持と経費の削減も果たしています。また、施設の維持管理も適切に行われていることから総合的に判断して大変良好と評価します。

管理運営については、平成23年度は重度の知的障害者、重度の重複障害者35名が登録して定員一杯になり、体調管理が難しい中でも、87.95%の利用率がありましたので、昨年度同様高い利用状況でした。利用者の特性から、常時専門性の高い支援内容が求められているため、全職員体制で対応されていますが、その中で発生する事故に対して、報告・対応・保護者への連絡・分析が詳細に行われていました。また、再発防止のため、常に課題を共有し対策が講じられるなど適切な対応がされていました。

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。支援体制が充実しているだけでなく、手厚い支援が必要な「外出支援やプール体験・宿泊体験」などもふんだんに盛り込まれ、また地域との交流も配慮されるなど、きめ細かい事業が継続実施されていました。

経費については、今年度も計画より人件費が削減されましたが、常時介護が必要な利用者の増加により、事務作業は利用者の帰宅後に対応せざるを得ない状況が続いており時間外勤務が恒常化しています。重度利用者への支援が途切れないよう緊張した介護を常時行い、時間外勤務も恒常化している状況は、職員の健康管理上、支障がでないよう配慮が必要であると考えます。

日中一時支援事業の利用者も最大限まで増やし、地域への貢献度も高くなっており、その努力に対し敬意を表します。しかし、限られた人数で日中一時支援事業にも対応していることを考えると、職員の勤務形態等諸規程の見直し、健康管理面の研修及び有給休暇の取得など、職員のリフレッシュ効果による事故等の予防対策も講じ、密度の濃い支援を継続できるような取り組みを期待します。

### ■ 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重度障害者の地域生活を支援する生活介護事業所として、充実した対応がされていたので、今後も指導・訓練内容など充実した施設運営に努めること。
  - ・これまでの施設の管理運営の実績や経験、支援者のネットワークを生かし、安定した施設サービスの確保に努めること。
  - ・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、技術の向上を一層考慮すること。特に事故の未然防止のために、通所者の身体状況を把握し、利用者の個性に応じた配慮や支援を行うよう努めること。
  - ・ハード面では、障害者の方々が安全に利用できるよう引き続き維持管理を徹底すること。
  - ・今後も、障害者自立支援法に基づく施設として法令の規定を遵守するとともに、施設としても自立した運営に努めること。
  - ・ニーズの高い日中一時支援事業に継続して取り組むこと。

## 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

常時介護が必要な障害のある利用者に対し、心身の状況に応じて介護等のサービスを提供し、重度障害者の地域生活を支援するという、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。

自立支援法に規定された生活介護事業所として施設運営され、利用者やその保護者から高い信頼を得た中で安定して適切なサービスの提供がなされ、第三者評価による改善委員会を立ち上げ改善計画の進捗状況を点検するとともに各種マニュアルを作成していました。また、指定管理者としての特性を生かし、法人が実施している相談事業やボランティアセンターなど各種サービスや関係団体と有機的な連携を図り、地域に根ざした施設運営がなされていました。

## 業務内容

### 機能性・独立性（事業への具体的な取組み方）

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実施されていました。特に、きめ細やかな個別支援計画を充実させ、毎月医療相談を実施するなど利用者支援の質の向上に努めたり、入所者の意見を管理運営に反映させるため施設サービス運営委員会を開催し、運営とサービスの向上を図っていました。また、自己決定と意思表示支援のために、「利用者リクエストメニュー会議」を開催していました。

### 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、当施設の目的を果たすため適切に運営されていました。施設の維持管理についても、法人管理部門でも確認しながら、毎月担当課と連絡調整会議を開催し、課題を共有しました。また、職員の資質向上のため積極的に研修に参加しており、特に新任職員・着任職員の研修に力を入れていました。また施設内研修もきめ細やかな内容の講義とディスカッションを盛り込むなど、人材育成の観点から取組まれており組織の体制強化に努力されていました。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金制を採用していることから、収入額に見合った予算執行に努め、経営の観点から事業費・人件費など、施設管理費等の支出について適正に処理され、領収書や計算書類及び諸帳簿も整理されていました。また、毎日の利用者の日課や年間行事、施設の保守点検等に関する書類もよく整理されていました。

### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

日常から施設内を点検し、転倒等の事故防止に注意するとともに、避難訓練も実施されておりました。また、事故について、速やかに対処がなされており、詳細な分析を行い、利用者の要望に応じるよう再発防止対策がなされていました。

個人情報の保護については、パソコン等の管理を厳重にするとともに、研修を重点的に行い、職員の意識向上に努めていました。また、USBメモリやFDDなどの記録媒体の使用を禁止し、パスワードで保護したHDDを使用するなど情報漏えいの防止に努めていました。

夜間、休日の機械警備システムを導入して、警備の強化が図られていました。

### 社会性（近隣等への取組）

空缶つぶしなど、廃棄物処理をその機能訓練に取り入れ、日常的に環境に配慮する姿勢がうかがわれました。

施設内でイベントを開催して地域住民の参加を促し、また利用者には地区行事への参加を推進するなど相互の交流に努めていました。地域の児童、生徒の福祉体験学習や職業体験、大学生等福祉実習生の受け入れを23年度も積極的に行い、障害福祉の啓発に努められました。

## 事業収支

### 経済性

利用者の欠席等により事業収入が計画より減少しましたが、法人全体で職員配置を見直し人件費の圧縮に努めるとともに、施設の経費削減や業務改善により支出額を抑え、利用者の安全と支援内容の充実に必要な経費を使うなど計画的に支出された結果、今年度も収入額が支出額を上回り健全に運営されました。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表に大きな課題や問題はなく、財務指標についても特に問題はないと判断した。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成23年度

施設名	四日市市障害者自立支援施設（通所）たんばぼ		所管課:障害福祉課
所在地	四日市市西日野町4070番地1		設置年月:平成2年4月
設置目的	常時介護が必要な障害者に対して介護等のサービスを提供し、重度障害者の地域生活を支援することを目的とする。		
設置の根拠 (法令、条例等)	障害者自立支援法、四日市市障害者自立支援施設条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (m <sup>2</sup> )	2396.46
		延床面積 (m <sup>2</sup> )	751.32
		作業室 215.12m <sup>2</sup> 会議室 27.2m <sup>2</sup> 調理室 34.0m <sup>2</sup>	
	事業概要	① 施設活動支援 【身体機能維持訓練・歩行訓練】麻痺・拘縮の予防、身辺処理能力の向上 【空き缶回収・缶つぶし作業】経験領域を広げる、地域住民との交流 【調理実習】食の大切さを体験 【音楽・レクリエーション・創作活動】経験領域を広げる ② 社会活動支援 公共交通機関を使用しての外出、福祉の店の販売応援、バザーでの自主製品販売体験 ③ 生活支援 感覚統合療法、音楽療法、乗馬療法、水中療法 ④ 保護者との連携 保護者の会活動 ⑤ 地域への啓発 広報誌の発行「たんばぼ通信」	

## 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	244日	244日	計画通り
開館時間	8:30~17:00	8:30~17:00	計画通り

## 3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	8,540人	7,511人	△1,029人
平均利用率	平均	87.95%	-

## 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
自立支援費収入	108,236,000	112,956,122	4,720,122
送迎運行経費	6,154,000	6,275,880	121,880
日中一時支援受託金	508,000	554,268	46,268
利用者就業事業収入	420,000	371,515	△ 48,485
処遇改善補助金	1,844,000	1,963,221	119,221
雑収入(利息、職員給食等)	978,000	1,382,690	404,690
収入計	118,140,000	123,503,696	5,363,696
人件費	94,795,000	86,721,799	△ 8,073,201
管理費	13,153,000	13,642,796	489,796
消耗品費	450,000	661,510	211,510
燃料費	1,860,000	1,913,581	53,581
印刷製本費	95,000	10,360	△ 84,640
光熱水費	2,620,000	2,806,655	186,655
修繕料	1,300,000	1,110,456	△ 189,544
通信運搬費	351,000	280,839	△ 70,161
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	388,000	533,300	145,300
委託料	727,000	687,255	△ 39,745
賃借料	1,128,000	1,088,383	△ 39,617
その他	4,234,000	4,550,457	316,457
事業費(ソフト事業等)	1,396,000	1,157,722	△ 238,278
一般管理費	2,880,000	2,854,860	△ 25,140
予備費	5,916,000	0	△ 5,916,000
支出計	118,140,000	104,377,177	△ 13,762,823
収支	0	19,126,519	19,126,519

平成23年度 たんぽぽ 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	244日	244日	計画通り	計画通り開館された。	適
開館時間	8:30~17:00	8:30~17:00	計画通り		

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	8,540人	7,511人	△1,029人	定員の35名が登録したので、計画より減少した理由は、体調不良で通所できなかったことによるものであった。	適
稼働率	-	87.95%	-		

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
自立支援費収入	108,236,000	112,956,122	4,720,122	日中一時支援では、前年度より高い計画をたて、計画以上の実績を上げることができた。 自立支援法の登録利用者も定員一杯まで増やしたので、それに伴う支援費収入及び送迎運行補助金も増加した。 職員の退職等による異動で例年通り運営するのは大変であったと考えられるが、昨年以上の成果を上げたその努力は高く評価できる。	適
送迎運行経費補助金	6,154,000	6,275,880	121,880		
日中一時支援受託金	508,000	554,268	46,268		
利用者就業事業収入	420,000	371,515	△48,485		
処遇改善補助金	1,844,000	1,963,221	119,221		
雑収入(利息、職員給食等)	978,000	1,382,690	404,690		
収入計	118,140,000	123,503,696	5,363,696		
人件費	94,795,000	86,721,799	△8,073,201	〔勤務体制：常勤14人、非常勤22人〕 育児休暇や退職予定者の引継のため、重複して雇用する期間分の人件費の増額を想定していたが、業務の改善等で減少させている。また、現場の安全対策や援助技術の向上研修に重点を置いた人材育成と施設運営がなされており、支援中の事故に対しては詳細な分析を行い再発防止策が講じられていた。 修繕費については、想定内の支出であった。 事務業務改善のため、固定資産取得支出でパソコンやプリンター関係の買換えを行い、それに伴い事務用品の支出が生じたので消耗品費が予算よりも増加したが、報告書類や施設内研修に活用されており妥当な支出であった。	適
管理費	13,153,000	13,642,796	489,796		
消耗品費	450,000	661,510	211,510		
燃料費	1,860,000	1,913,581	53,581		
印刷製本費	95,000	10,360	△84,640		
光熱水費	2,620,000	2,806,655	186,655		
修繕料	1,300,000	1,110,456	△189,544		
通信運搬費	351,000	280,839	△70,161		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	388,000	533,300	145,300		
委託料	727,000	687,255	△39,745		
賃借料	1,128,000	1,088,383	△39,617		
その他	4,234,000	4,550,457	316,457		
事業費(ソフト事業等)	1,396,000	1,157,722	△238,278		
一般管理費	2,880,000	2,854,860	△25,140		
予備費	5,916,000	0	△5,916,000		
支出計	118,140,000	104,377,177	△13,762,823		
収支	0	19,126,519	19,126,519		

総合コメント

運営については、日々の活動の中で職員の人材育成に重点を置き、利用者を最大限受け入れる体制づくりを目指して努力していたことが、実績にも現れており、また社会福祉協議会の運営であることにより、利用者及びその保護者との信頼関係を維持し、良好に運営されていた。また、地域との交流・外出支援・乗馬など、利用者の社会性や感性を育む内容に経費を支出しており、その充実した支援内容を継続していることも高く評価できる。

平成23年度 たんぼぼ 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：244日  延べ利用者7,511人(87.95%)  平成24年3月31日現在入所者数35人(定員35人)  ※利用者は重度の知的障害者、重度の重複障害者であり、体調管理が難しい中で、施設として健康管理や給食にも工夫をこらした対応をしており、昨年に続き高い利用状況であったと判断している。</p>	適
収入		<p>利用料金を運営するため、利用者のやむを得ない病気等での欠員、欠席などがあつた分は収入が減少したが、定員一杯の登録者数になったため、昨年より収入はかなり増額した。</p>	適
事業 収支	支出	<p>定員一杯まで利用者を増やして支援をしたが、人件費は計画より減少させていた。利用者の障害が重度であるため、常時介護が必要で、職員は常に緊張を強いられる環境にあり、また、昼食時間も介護に従事しなければならないなど、必然的に従事作業が時間外まで及んでいる状態であるが、そのような中でも書類の管理や提出を徹底し、業務の改善及び向上を図っていることに対し敬意を表するものである。</p> <p>修繕費については、安全な送迎のため公用車等の整備に重点を置き、また厨房やトイレなどの必要な修理を行っていた。ただ、公用車の自損事故修理代については、今後再発予防をお願いしたい。また固定資産取得支出についてはプリンター、机、ドライブレコーダーなど必要不可欠なものであり妥当な支出であった。</p> <p>総合的には、利用者の安全を重視した支出内容を優先させており、経営方針がわかりやすく良好な運営であったと判断する。</p>	適

平成23年度 たんばば 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	書面確認	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、5/1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、5/1報告、毎月月次報告確認	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予算、5/1決算、毎月書面確認	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	毎月会議・書類管理 指定管理者面接	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	毎月書面・実地確認	仕様書通り行われている	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	仕様書通り行われている	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）	毎月書面・実地確認	仕様書通り行われている	適	
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	毎月書面・随時実地確認	仕様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	書面・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	報告・書面・月次報告	仕様書通り行われている	適	
事故等の報告書が提出されたか		随時報告・書面確認	仕様書通り行われている	適		
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	月次報告・実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	適	
		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	随時報告・書面確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	適	
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	随時報告・実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	適	
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	随時報告・実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	適	
		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	随時報告・実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	適	
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	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	適	
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	月次報告・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	月次報告・実地確認	点検・保守は行なわれている	適	
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	月次報告・実地確認	清潔に清掃されていた	適	
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	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	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	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	適	
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	月次・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	随時・実地確認	作成されている	適	
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	随時・実地確認	適切に管理されている	適	
	花壇管理	四季の植栽は適切か	随時・実地確認	適切に管理されている	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	月例会議・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	
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	該当なし			
		システム管理	更新・変更は常になされているか	該当なし		
		トラブルに対応したか	該当なし			

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。各種計画書など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、施設修繕、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても適正に履行されていた。  
 なお、各項目の確認方法については、上記のほか月次報告書及び毎月の施設長会議等で行なった。

平成23年度 たんぽぽ 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
身体機能維持訓練・歩行訓練	麻痺や拘縮を予防し、残存能力の維持及び身辺処理能力の向上を図る。	理学療法士からの指導に基づき、職員が日頃の活動や支援の中で、身体機能維持訓練・歩行訓練を実施した。	利用者個々の持っている力や身辺処理能力の維持向上が図られ有用である。日常の支援の中で、機能訓練の考え方を取り入れ活用できるほどに、研修・研鑽が積まれており、高く評価できる。	適
感覚統合療法	第3木曜日(午前) 外界からの刺激を適正に処理・統合し、望ましい動作や行動をとることができにくい利用者に対して実施する。	感覚統合療法を感覚統合療法講師の指導の基に実施(12回/延べ38名)	動作や行動が利用者個々の状況に応じて、表現・表出できる効果があった。	適
音楽療法	月2回 1時間/1回 (第1・3火曜日) 音楽が持つ特性を利用したアプローチにより、意思の表出や情緒の安定等を図るために実施する。	音楽療法講師2名により音楽療法を実施した。 (午後実施 延べ108名)	音楽によるアプローチで、利用者の意思が表出しやすくなり、情緒の安定をもたらすことができた。	適
乗馬療法	月2回 1時間/1回 乗馬を体験することで、バランス感覚を保持し、情緒の安定を図る。	湯の山乗馬クラブにて乗馬療法を実施した。 (実人員9名、1人当たり年5回実施 内1名は体調の理由で2回実施)	動物とのふれあいにより、喜びや楽しさを感じることができ、情緒の安定が図られた。 また、姿勢を保持するためのバランス能力が養われた。	適
水中療法	年1回以上 プールで、身体機能訓練や、水遊び等による情緒の安定を図る。	三重県北勢健康増進センターの第2プールを専用利用して水中運動や弛緩等の個々のプログラムを実施した。 (年度途中から、1回1時間にし回数を増やした。専用利用以外にも年間36日、対象者以外の利用者も利用し機能訓練を行った。)	身体機能の維持及び情緒の安定を図ることができた。	適

総合コメント

利用者が重度の知的障害者、重度の重複障害者であり、体調管理が難しい中、施設活動支援として各種訓練を日常活動の中に取り入れ、生活支援として各種療法を積極的に行っており大変評価できる。今後も利用者等のニーズを聞き取りながら積極的に取り組んでいくことを期待する。



平成23年度 たんぼぼ 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	情報共有は行われている	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	月次報告及び実地確認	仕様書通り行われている	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	実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされ、修繕等行なわれた。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認	不具合が生じた際に、適切に報告がなされている	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	随時実地確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	適切であった	適
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	月次報告・実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされ、修繕等行なわれた。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	月次報告・実地確認	不具合が生じた際に、適切に報告がなされている	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	月次報告・実地確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	月次報告・実地確認	適切であった	適
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	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	月次報告・実地確認	不具合が生じた際に、適切に報告されている	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	月次報告・実地確認	報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	月次報告・実地確認	適切であった	適
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	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	月次報告・実地確認	不具合が生じた際に、適切に報告されている	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	月次報告・実地確認	報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	月次報告・実地確認	適切であった	適

総合コメント

施設・設備等の点検・保守については、定期的に確認し、軽易な修繕については毎月の業務報告書及び連絡協議会で報告し、重大な異常を発見した場合は直ちに、報告・協議を受け、必要な修繕等実施することとしていた。上記業務の実施については適正であると判断する。  
 なお、各項目の確認方法については、上記のほか月次報告書及び毎月の施設長会議等で行なった。

平成23年度 たんぼぼ 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	月例会議・実地確認	仕様書通り行われている	適
		許可証は速やかに発行されたか	月例会議・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	月例会議・実地確認	仕様書通り行われている	適
		ホームページは見易いか	毎月 HP 確認	見易いものであった	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	実地随時確認	良好であった	適
		利用者に対する指導は適切であったか	実地随時確認	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	実地随時確認	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	実地随時確認	仕様書通り行われている	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	実地随時確認	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	実地随時確認	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	実地随時確認	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	実地随時確認	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	実地随時確認	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	実地随時確認	良好に管理されていた	適
		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	実地随時確認	適切に管理されていた	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	実地随時確認	良好に管理されていた	適
		草刈りや除草はされているか	実地随時確認	良好に管理されていた	適
	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	実地随時確認	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	実地随時確認	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	実地随時確認	適切に管理されていた	適	

総合コメント

施設を利用している障害者の保護者の方々ときめ細かく連絡を取り、利用者一人ひとりに合わせた支援を行うとともに、利用者の健康や家庭の問題にも積極的に関与し、問題解決に取り組む姿勢が見られた。  
また、施設サービスに関するアンケートや関係者による委員会を実施するなど、施設運営について利用者の意見を取り入れる努力が見られ、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た。  
なお、各項目の確認方法については、上記のほか月次報告書及び毎月の施設長会議等で行なった。