

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

当施設の実施事業については、身体障害者に対しては理学療法、言語訓練及び創作的活動などのデイサービス事業、障害児に対しては、夏休み等長期休暇期間に児童デイサービスを実施するとともに、身体障害者のための各種相談業務を行なうなど、自立や社会参加の促進を図るという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円滑な事業運営がなされつつ、経費の削減も果たしています。施設の維持管理、障害者団体への支援、障害者の参画による福祉講座の開催など、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ていました。

また、利用実績については昨年度より減少しましたが、新たな取り組みとして失語症者と会話パートナーとの交流会を定期的で開催したり、難聴者・中途失聴者教室を地域に出向いて開催するなど、内容や方法について、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、充実した運営がなされましたが、児童デイサービスなど希望者が多い事業については、受け入れ体制の確保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強化し、より充実・安定した事業の実施に努めること。
- ・職員の対応について、利用者アンケート結果では概ね満足となっているものの、一部対応について改善の余地があるとみられるので、事業の安定した継続と信頼性の維持のため、職員の資質向上に努めること。
- ・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き利用者間の交流を促進するためにも、当施設の事業内容についての周知を積極的に行うこと。
- ・ハード面では、障害者が安心かつ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。

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、障害者福祉関係団体の支援が行なわれていました。また、啓発活動についても、障害者福祉関係団体との連携により福祉講座・出前講座を開催するなど積極的に行なわれており、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。

施設の管理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を行っていました。また、職員の質の向上のために、相談支援従事者研修、サービス管理責任者研修、改正法施行準備のための研修等に参加するとともに、その内容を他の職員とも共有するなど、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、緊急連絡網や防災マニュアルを整備するとともに、避難訓練にも参加していました。また、個人情報の保護については、ミーティング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。保険については、施設賠償責任保険等への加入もなされていました。

社会性（環境等への配慮）

職員は四半期ごとにYESチェックを実施し、無駄を省き、環境に配慮した業務の執行に努めていました。利用者に対しても、ゴミの分別やリサイクル等への協力を求めるなど、環境に配慮した施設運営に努めていました。

事業収支

効率性

事業収支について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。収入については計画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

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	244日	244日	計画通り
開館時間	8:30~17:15	8:30~17:15	計画通り

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	4,997	4,423	△ 574	
延べ利用者数	身体障害者デイサービス	2,052	1,619	△ 433
	障害児デイサービス	61	61	0
	失語症会話パートナー交流会	0	143	143
	自主サークル活動支援	2,375	2,226	△ 149
事業延べ参加者数	要約筆記奉仕員養成講座事業	201	31	△ 170
	難聴・中途失聴者教室	49	16	△ 33
	福祉講座・出前講座	201	299	98
	パソコン体験	34	18	△ 16
	ボランティア学習会	0	0	0
	福祉連絡協議会	24	10	△ 14

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	0	0
繰入金	575,000	0	△ 575,000
収入計	37,275,000	36,700,000	△ 575,000
人件費	30,279,000	29,429,444	△ 849,556
管理費	5,204,000	4,508,667	△ 695,333
消耗品費	176,000	333,447	157,447
燃料費	204,000	156,198	△ 47,802
印刷製本費	80,000	46,672	△ 33,328
光熱水費	0	0	0
修繕料	200,000	17,350	△ 182,650
通信運搬費	130,000	247,874	117,874
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	290,000	326,640	36,640
委託料	2,000,000	1,250,500	△ 749,500
賃借料	2,113,000	1,992,051	△ 120,949
その他	11,000	137,935	126,935
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	1,792,000	1,790,968	△ 1,032
支出計	37,275,000	35,729,079	△ 1,545,921
収支	0	970,921	970,921

平成23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	244日	244日	計画通り	計画通り開館された。	適
開館時間	8:30~17:15	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	4,997	4,423	△ 574	延べ利用者数の減の主なもの、①身体障害者デイサービス利用者の減、②要約筆記者養成講座事業の受講者の減、③自主サークル活動の参加者の減である。要因としては、①訓練の終了や体調不良等による参加回数の減少、②国・県の方針を踏まえての事業の見直し、③様々な理由からサークル活動の継続ができなくなったこと、がある。 一方、利用増となっているものは、①失語症会話パートナー交流会、②福祉講座・出前講座とがある。その要因は、①言語訓練を終了した失語症者へのフォローとして、会話パートナーとの交流会を実施したこと、②出前講座の開催回数を増やしたことがあげられる。従来どおり実施するだけでなく、工夫や新たな事業を行うなど、評価できる内容であった。	適	
延べ利用者数	身体障害者デイサービス	2,052	1,619			△ 433
	障害児デイサービス	61	61			0
	失語症会話パートナー交流会	0	143			143
	自主サークル活動支援	2,375	2,226			△ 149
事業延べ参加者数	要約筆記者養成講座事業	201	31			△ 170
	難聴・中途失聴者教室	49	16			△ 33
	福祉講座・出前講座	201	299			98
	パソコン体験	34	18			△ 16
	ボランティア学習会	0	0			0
	福祉連絡協議会	24	10	△ 14		

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、法人本体からの繰入はなかった。	適
雑収入	0	0	0		
繰入金	575,000	0	△ 575,000		
収入計	37,275,000	36,700,000	△ 575,000		
人件費	30,279,000	29,429,444	△ 849,556	〔勤務体制：常勤4人、非常勤6人〕 支出実績は計画を下回っており、その差の主なもの、人件費と委託料であった。人員については、計画通りの配置がなされており、計画との差は、昨年度に引き続き、フレックスの実施や週休日の振替、平日の講座開設などの工夫による、時間外手当の削減努力によるものであった。 委託料に含まれる講座にかかる謝金などについての計画との差については、国・県のより専門性の高い要約筆記者の要請を図る方針をふまえ、従来の要約筆記者養成講座の開講を見送ったことによるものである。なお、同じコミュニケーション支援としては失語症パートナーとの集いについて派遣事業等の充実を図った。 その他の費用についても、計画に対する増減があるものの、全体的には概ね計画を下回っており、指定管理料事業の決算は概ね良好であると判断する。	適
管理費	5,204,000	4,508,667	△ 695,333		
消耗品費	176,000	333,447	157,447		
燃料費	204,000	156,198	△ 47,802		
印刷製本費	80,000	46,672	△ 33,328		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	200,000	17,350	△ 182,650		
通信運搬費	130,000	247,874	117,874		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	290,000	326,640	36,640		
委託料	2,000,000	1,250,500	△ 749,500		
賃借料	2,113,000	1,992,051	△ 120,949		
その他	11,000	137,935	126,935		
事業費(ソフト事業等)	0	0	0		
一般管理費	1,792,000	1,790,968	△ 1,032		
支出計	37,275,000	35,729,079	△ 1,545,921		
収支	0	970,921	970,921		

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23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：244日 延べ利用者4,423人</p> <p>※年間事業計画書に基づいてほぼ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、22年度実績4,997人を下回った。 延べ利用者数の減の主なものは、①身体障害者デイサービス利用者の減、②要約奉仕員養成講座事業の受講者の減、③自主サークル活動の参加者の減である。要因は、利用者の事情や、国・県の方針を踏まえての事業の見直しによるものである。 一方、利用増となっているものとして、①失語症会話パートナー交流会、②福祉講座・出前講座とがある。その要因は、①言語訓練を終了した失語症者へのフォローとして、会話パートナーとの交流会を実施したこと、②民生委員への周知などにより出前講座の開催回数を増やしたことがあげられる。また、難聴・中途失聴者教室においては、地域へ出向き、参加者とともに作成した「携帯用ホワイトボード」でコミュニケーションを体験するなど、新しい試みにも取り組んだ。 事業の実施においては、障害者の社会参加と自立支援のための工夫や検討がなされており、障害者福祉センターとしての役割を十分果たしていると判断した。</p>	適	
事業収支	収入	指定管理料のみ 適	
事業収支	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22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>委託料の計画との差については、国・県のより専門性の高い要約筆記者の要請を図る方針をふまえ、従来の要約筆記奉仕員養成講座の開講を見送ったことによるものである。</p> <p>その他の費用についても、計画に対する増減があるものの、全体的には計画を下回る結果となった。</p>	適

平成23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、5/8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、5/8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、5/8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	必要の都度連絡調整を行っており、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・ヒアリング	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、内容を職員に伝達共有している	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・管理、備品等の管理、保険の加入等についても適正に行なわれており、業務の履行状況は適正であると判断する。

平成23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。また、公共交通機関の利用訓練や自主訓練の指導を行なった	1人ひとりの状態にあわせて、また、本人の意思を尊重して訓練が実施されている。また、自立支援、社会参加のための訓練や指導も実施されており、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。また、白杖の紹介や同行援護利用時の技能等の相談にも応じた	社会参加にむけ必要となる訓練及び歩行に関する相談にも対応されており、評価できる	適
児童デイサービス	夏休み等長期休暇期間のうち、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 (自然素材を使ったオブジェづくり、空き缶を使った楽器づくりなど)	単に児童を預かるだけでなく、普段の生活では体験できないことを企画し、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講演を行った(年9回)	障害当事者が講師となり、体験や配慮してほしいことを語ること、地域における障害者に対する理解や支援につながる事が期待でき、評価できる	適
失語症会話パートナー交流会	第1火曜日 10:00～11:30 第3火曜日 13:30～15:00	失語症者と会話パートナーとの交流会を実施した	言語訓練終了者に対するアフターフォローとしての交流会の実施により、社会参加や自立への継続的な支援が行なわれており、評価できる	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は、画一的ではなく障害者1人ひとりの希望や状況に応じた形で実施されていた。また、障害者が地域で安心して暮らしていくために、障害や障害者の理解のための講座を開催するなど、様々な活動が行われており、その内容は十分評価できるものであった。

平成23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	ヒアリング	定期的な連絡調整会議の開催の他必要の都度連絡調整を行っている	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	-		-
		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	-		-
		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。
 備品については、故障・修理や更新の都度、市へ報告されていた。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は、適正に履行されていると判断する。

平成23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
		使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
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		トイレトペーパー、消毒用品、手洗いう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1人ひとりの状況に合わせ、また意思を尊重する形で実施することにより、障害者の自立と社会参加の支援を行っていた。また、障害や障害者の理解を促進するための啓発活動もほぼ計画どおりに実施されていた。また、ニーズの高い児童デイサービスにおいては、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するなど、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（プラウ）、地域包括支援センター、三河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。