

平成26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	<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 伊藤 八峯</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、管理運営状況を事業報告書、連絡調整会議、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング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>健康福祉部障害福祉課</p> <p>TEL：059-354-8171</p> <p>E-mail：syougafukushi@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

たんぼぼは障害者総合支援法に規定する生活介護及び日中一時支援事業を実施して7年が経過しました。その間、重度障害者に介護や訓練等のサービスを提供し、地域生活を支援するという施設の設置目的を達成し、また、地域交流を積極的に行うなど開かれた施設として、その存在意義を高めています。社会福祉協議会の持つ機能・役割を活かして、障害者福祉の増進を目的とした事業を実施しつつ、コスト意識を持って経費削減も果たしています。平成25年度までは利用料金制（事業者が利用料を徴収）で運営してきましたが、平成26年度から平成30年度までの5年間の指定管理については、社会福祉協議会を指定管理者として事業運営を委託している「共栄作業所」「あさけワークス」「障害者福祉センター」と同様に、使用料制（市が使用料を徴収）に変更しました。この変更は、報酬改定の方向性や利用者の出席率の動向による利用料収入の変動が想定され、利用料金制では安定的な施設運営に支障を生じる可能性があることから、安定的な運営を確保し、引き続き、民間施設での受入れ困難な重度障害者を安定的に受入れるセーフティネットとしての役割を果たしていくために行ったものです。

設備点検や施設の維持管理も適正に行われ、さらに館内・車内の消毒清掃を月4回実施するなど、感染症予防対策も充実させています。

また、日頃から防災意識を高めるため、年3回の防災訓練実施や、これまで継続的に行ってきた、保護者も参加した通所バス乗車時における引渡し訓練を、今年度は「保護者・バススタッフ合同防災訓練研修会」として実施し、利用者全員の「災害時緊急袋」「緊急対応カード」を作成しました。さらに、四郷地区住民防災訓練への参加、危機管理、防災・減災対策の点検と充実を図りました。

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として、施設活動支援・社会活動支援・生活支援を適正に実施していました。利用者の重度高齢化に加えて、医療的ケアの必要性が高まっていくことも想定されるため、利用者に対し安全に適切な支援が実施できるよう、今年度は特に、職員研修として衛生管理、感染管理研修、摂食研修会に積極的に参加し、さらに他施設の見学や喀痰吸引研修の受講も取り入れていました。自立の支援と日常生活の充実に資するよう、利用者の心身状況に応じて、理学療法士による身体機能維持練習や歩行練習、音楽療法・乗馬療法などきめ細やかな事業を継続して実施するとともに、広く住民から親しまれる施設をめざし、地区民生委員児童委員協議会・地区社会福祉協議会と連携して地域福祉の向上に努めていました。

以上を総合的に判断して、大変良好な管理運営状況であると評価します。

■ 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、引き続き、市の運営方針を指導していきます。

- ・公の生活介護事業所であることから、たんぼぼ入所を希望している地域の重度障害者の存在を視野に入れ、さらに公平公正な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維持に努めること。
- ・きめ細かな事業の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。事故の未然防止策等、利用者の個別性に応じた配慮や支援を引き続き行うこと。
- ・利用者の高齢化、家族の介護力低下、利用者の体調管理の難しさからくる施設利用率の低下が懸念されるため、管理運営について検討を行うこと。
- ・ハード面では、障害のある人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、障害者総合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。

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

地域等の関係者が参加する「施設サービス運営委員会」の意見を、施設運営やサービス向上に反映させ、利用者やその保護者から高い信頼を得た中で、公正公平なサービス提供がなされていました。

また、指定管理者としての特性を活かし、相談支援事業所や各種サービス機関と連携を図り、施設主催の地域交流や啓発事業では、ボランティアや関係団体と連携し、高校生による演奏会等を開催し、幅広い年代の方が参加できる機会を設けるだけでなく、積極的に地域行事に参加し施設や障害の正しい理解や深い認識に繋げています。日中一時支援利用者については、機会の平等性に配慮し、家族の介護負担の軽減に貢献していました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

重度障害者に日中活動の場を提供し、利用者の能力や特性に応じて地域生活を支援するという、施設の実施方針に基づく管理運営が適切になされていました。その事業報告においても、運営方針や訓練など様々な取組内容と成果が明瞭に記載されており、事務全般の業務改善も高く評価できます。

また利用者支援の質の向上に努め、入所者の意見を管理運営に反映させるための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りつつ、医療的ケアへの対応など新たなニーズに応えるための取組み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）

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。施設の維持管理について、法人管理部門においても確認を行い適正に遂行され、市との連絡調整会議で課題を共有しました。職員の資質向上のため、医療的ケアへの対応を研修に組み入れ、人材育成の観点から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）

施設経営の観点から、事業費・人件費・施設管理費等の支出を適正かつ慎重に行い、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、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の管理も行き届き、結果として報告内容・時期等がより改善され向上しています。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

日常から施設内の点検が実施され、施設の修繕箇所も早期発見など適切に行われていました。火災や地震等の避難訓練も実施されており、緊急時のマニュアル等職員にも研修が行われていました。

介護上の事故を防ぐため、職員間で研修を行うとともに、「安全委員会」を設置し事故防止など安全意識の向上に努めていました。

利用者の健康管理と安全衛生対策やAED研修を行い、また職員が感染源とならないよう予防接種等の対策も強化していました。

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、職員の意識向上に向けた取り組みを引き続き行いました。夜間、休日の防犯については、警備システム等を導入して、警備の強化が図られていました。

社会性（環境等への配慮）

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、実習生やボランティアの受け入れにより、積極的に障害福祉の啓発に努めていました。

空缶つぶしなど、廃棄物処理をその機能訓練に取り入れ、また年4回施設近辺の清掃・分別処理を行うなど、地域や環境に対する配慮がうかがわれました。

事業収支

経済性

利用者の退所及び欠席等により、昨年よりも利用率は下がりましたが、施設の経費削減や業務改善により支出額を抑え、利用者へのサービス向上・安全配慮・危機管理を優先的に支出した結果、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。今後も利用率の減少は続くと思定されるため、検討が必要です。

団体の経営状態

経営の健全性

貸借対照表、損益計算書などを分析した結果、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。

その他

障害者雇用に対する取組み

障害者雇用率については3.93%で法定基準の2.0%の1.97倍となっており、取組みは強化されています。また、障害者支援の一環として、就労予定者に対して就労実習の受け入れを行っている点も評価できます。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成26年度

施設名	四日市市障害者自立支援施設 たんぼぼ		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)	障害者総合支援法、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 (㎡)	2,396.46
		延床面積 (㎡)	751.32
	事業概要	作業室 215.12㎡ 会議室 27.2㎡ 調理室 34.0㎡	
施設の概要	<p>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</p> <p>② 社会活動支援 公共交通機関を使用するの外出、福祉の店の販売応援、バザーでの自主製品販売体験</p> <p>③ 生活支援 感覚統合療法、音楽療法、乗馬療法、水中療法</p> <p>④ 保護者との連携 保護者の会活動</p> <p>⑤ 地域への啓発 広報誌の発行「たんぼぼ通信」</p>		

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		8,052人	6,683人	△1,369人
平均利用率	平均	—	82.9%	—

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	109,900,000	109,900,000	0
利用者就業事業収入	2,586,000	2,663,754	77,754
雑収入(利息、職員給食等)	1,664,000	1,847,900	183,900
収入計	114,150,000	114,411,654	261,654
人件費	95,395,000	81,938,047	△ 13,456,953
管理費	15,157,000	15,010,906	△ 146,094
消耗品費	604,000	627,771	23,771
燃料費	2,335,000	2,170,276	△ 164,724
印刷製本費	60,000	45,036	△ 14,964
光熱水費	3,087,000	3,103,540	16,540
修繕料	1,759,000	1,953,720	194,720
通信運搬費	271,000	283,241	12,241
器具什器費	350,000	852,354	502,354
手数料	3,000	7,078	4,078
保険料	681,000	569,093	△ 111,907
委託料	911,000	831,590	△ 79,410
賃借料	416,000	418,895	2,895
その他	4,680,000	4,148,312	△ 531,688
事業費(ソフト事業等)	1,431,000	1,137,041	△ 293,959
一般管理費	2,572,000	2,487,272	△ 84,728
支出計	114,555,000	100,573,266	△ 13,981,734
収支	△ 405,000	13,838,388	14,243,388

平成26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	244	計画通り	計画通り開館した。	適
開館時間	8:30~17:00	8:30~17:00	計画通り	計画通り開館した。	適

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	8,052人	6,683人	△1,369人	定員35名に対して、年度当初は33名の登録があったが、4・6月には各1名が退所、8月からは1名が体調不良により欠席が増え、利用率は昨年度と比較して下がった。	適
利用率	-	82.9%	-		

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	109,900,000	109,900,000	0	平成26年度からの指定管理期間は施設運営を維持する収入安定を図るために、これまでの利用料金制ではなく、使用料金制とした。利用者就業事業収入が予算よりも増額となった。おおむね計画通りの収入となった。	適
利用者就業事業収入	2,586,000	2,663,754	77,754		
雑収入（利息、職員給食等）	1,664,000	1,847,900	183,900		
収入計	114,150,000	114,411,654	261,654		
人件費	95,395,000	81,938,047	△13,456,953	〔勤務体制：正職15人、臨時19人〕 支出実績は計画を下回っており、その差の主なものは人件費とその他（給食費）であった。 人件費減額については、 ①計画では嘱託職員10名雇用を予定していたが、実際には9名であったこと ②人事異動により職員の平均年齢が下がったこと ③育児短時間勤務職員が2名いたこと ④臨時職員の勤務時間の関係から法定福利費が減額になったこと などが主な理由である。 4・6月に各1名の利用者が退所したことなどにより、その他（給食費）の支出が減額となった。 器具什器費が予算より増額したものの、全体的には計画を概ね下回っており、計画的に支出されていると判断した。	適
管理費	15,157,000	15,010,906	△146,094		
消耗品費	604,000	627,771	23,771		
燃料費	2,335,000	2,170,276	△164,724		
印刷製本費	60,000	45,036	△14,964		
光熱水費	3,087,000	3,103,540	16,540		
修繕料	1,759,000	1,953,720	194,720		
通信運搬費	271,000	283,241	12,241		
器具什器費	350,000	852,354	502,354		
手数料	3,000	7,078	4,078		
保険料	681,000	569,093	△111,907		
委託料	911,000	831,590	△79,410		
賃借料	416,000	418,895	2,895		
その他	4,680,000	4,148,312	△531,688		
事業費（ソフト事業等）	1,431,000	1,137,041	△293,959		
一般管理費	2,572,000	2,487,272	△84,728		
支出計	114,555,000	100,573,266	△13,981,734		
収支	△405,000	13,838,388	14,243,388		

総合コメント

運営については、社会福祉協議会の規定により適正に執行されており良好である。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26年度 たんぽぽ 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 述べ利用者数6,683人(82.9%) 平成27年3月31日現在入所者数32人(4・6月に各1人退所、6月中に1人入所) ※定員の空きを利用して、日中一時支援事業を実施した。 ※利用者は重度の知的障害、肢体不自由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いるが、利用者の高齢化により、利用率は減少傾向にある。</p>	適
事業収支	収入	<p>平成26年度からの指定管理期間は施設運営を維持する収入安定を図るために、これまでの利用料金制ではなく、使用料制とした。利用者就業事業収入が予算よりも増額となった。</p>	適
	支出	<p>利用者の障害が重度で、常時介護が必要となり、専門性の高い内容の支援が求められている。職員間で課題を共有し対策を講じるなど、全職員体制で支援にあたっているなか、書類管理の徹底など業務の改善、向上を図り、時間外手当の削減に努めた。 今年度における人件費減額の主な理由は以下のとおり。 ①計画では嘱託職員10名雇用を予定していたが、実際には9名であったこと ②人事異動により職員の平均年齢が下がったこと ③育児短時間勤務職員が2名いたこと ④臨時職員の勤務時間の関係から法定福利費が減額になったこと などによる。 管理費においても、全体的に必要な最小限となるよう、計画的に支出されていた。 総合的に、利用者の安全を重視した経営方針で、良好な運営状態を継続させていると判断した。</p>	適

平成26年度 たんぽぽ 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る	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 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、5/8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
備品・什器等保守管理	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	
	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
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・保守は行われている	適
	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	月次報告・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、報告書も期限までに提出されており、職員配置、各種マニュアルの作成、施設管理、設備機器等の保守点検等適切な管理が行われていた。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末の施設長会議等で情報共有を行った。

平成26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周辺処理能力の向上を図る。	理学療法士からの指導（延べ43名が実技指導・相談実施）に基づき、職員が日頃の活動や支援の中で、身体機能維持・麻痺や拘縮予防に努め、周辺処理能力の維持向上を図った。	利用者個々の持っている力や周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、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。	外界からの刺激を適正に処理・統合して、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、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28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火曜日の午後） 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、音楽が持つ特性を利用したアプローチにより、意志の表出や情緒の安定を図るため、音楽療法を実施した。 （24回、延べ108名）	音楽によるアプローチで、利用者が意思を表出しやすくなり、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、動物とふれあうことで情緒の安定を図る。	湯の山乗馬クラブにて乗馬療法を実施した。 （延べ48名参加）	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
水中訓練	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身体機能訓練や、水中での感覚統合療法指導、情緒の安定を図る支援を実施した。 （貸切利用は1時間利用21回、2時間利用は1回行った。）	身体機能の維持及び情緒の安定を図ることができた。	適
音楽・レクリエーション・創作活動	音楽活動、レクリエーション活動、創作活動を、個々の障害者の特性に合わせて経験する機会を増やす。	ピアノ演奏ボランティア（不定期）、音楽会ボランティア（月1回程度）等、幅広く市民と交流し、充実した時間を過ごした。	様々な音楽や人に触れ、情緒交流を図ることができた。参加したボランティアにも理解してもらえる良い機会となった。	適

総合コメント

利用者が重度の知的障害、肢体不自由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実施しており評価できる。今後も利用者ニーズを把握し、積極的な取り組みを求めていく。

平成26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・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・保守を定期的実施し、軽易な修繕については毎月の業務報告及び施設長会議で報告した。上記業務の実施については適正であると判断する。

平成26年度 たんぽぽ 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
		使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	障害者に配慮した方法で明記していた	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

施設利用者の保護者ときめ細かく連絡を取り、利用者一人ひとりに合った支援を行うとともに、施設維持管理業務も適正に遂行されていた。支援内容の創意工夫や、施設、障害に対する理解を深めるため、積極的に地域行事に参加し、また、今年度も様々な施設主催の地域交流イベントを開催した。年々来訪者が増え、地域に根ざした施設としての役割を果たしていた。

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し、施設運営に利用者の意見を取り入れ、利用者や保護者から高い信頼を得た中で、公正に運用されていた。