

## 平成29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	名称 社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会 代表者 会長 伊藤 八峯 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、管理運営状況を事業報告書、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。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。
担当部課 (問合せ先)	健康福祉部障害福祉課 TEL：059-354-8171 E-mail：syougai Fukushi@city.yokkaichi.mie.jp

### ■ モニタリングの総合コメント

障害者福祉センターの実施事業について、身体障害者に対する理学療法、言語訓練、社会適応訓練事業及び創作的活動、障害児に対しては学校の長期休暇期間に児童デイサービス事業を実施し、利用者の障害特性に応じた事業運営がなされました。障害者福祉関係団体に対して、各団体の自主性、主体性を促進する観点から支援を行うなど、自立と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。

障害者による出前講座については、企業から障害の理解に対する講座の要望がくるなど拡がりを見せていますが、開催回数の実績は減少しています。事業の更なる周知と柔軟に実施できる体制の構築と併せ、障害者差別解消法の周知・啓発への取り組みも求められます。難聴者や中途失聴者が実行委員として参画した「難聴者・中途失聴者教室」では、難聴当事者の体験発表を取り入れ、実際にスマートフォンの活用方法を学ぶなど、講座・教室の開催や運営に際して効果的な手法を取り入れていたことは評価できます。

音声・言語障害があり、音声ではなく文字による情報提供が有効な人へは、要約筆記者の派遣調整を行い、高次脳機能障害者を対象にした集団訓練では、社会参加の機会を拡げ、コミュニケーション実践の場を設けると共に、四日市市障害者自立生活支援センターと連携して利用者の生活を支えるための支援を行うなど、社会福祉協議会に対する利用者の安心感や信頼を維持しながら、円滑な事業運営が継続されていました。

また、障害種別を超えた仲間づくりを目的に、健康効果に着目して実施した創作的活動においては、教室終了後も地域の自主サークルとして活動が継続されるなど、地域との懸け橋に強みを持つ社会福祉協議会ならではの成果であったと評価します。

業務内容については、条例・規則を遵守し、仕様書等に定める業務が適正に実施されており、管理運営については、おおむね計画どおり運営され、サービス向上のためのアンケートや利用者・団体・行政等の意見を広く集めて事業全体を振り返るなど、円滑な運営に努めていました。施設の維持管理を適切に行い、サービスの質の向上に向けた研修などにも積極的に取り組み、経費を適正に支出していることから、総合的に判断して良好と評価します。

### ■ 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、よりよい管理運営を目指して、下記の運営方針に基づき指導していきます。

- ・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充実した運営がなされ、地域の牽引役として公の施設としての役割を果たすなど成果を上げているので、今後も引き続き地域のニーズを把握し、創意工夫した内容の充実に努めること。
- ・本市の音声・言語障害者への意思疎通支援体制を充実させるため、要約筆記者派遣・失語症会話パートナー事業の運営等について、市と協議を重ね積極的に関与していくこと。
- ・聴覚障害者への情報保障として要約筆記者や手話通訳者の配置が欠かせないので、福祉講座や創作的活動等の計画や運営にあたっては、引き続き柔軟な取り組みをすること。
- ・事業運営にあたり、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。
- ・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、施設の維持管理を徹底すること。
- ・公平公正な観点で事業を継続するために、新たな利用者を見込めるよう周知方法等を見直すこと。

## 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（理学療法・言語訓練）、創作的活動や社会適応訓練（視覚障害者の白杖歩行訓練や点字教室）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の促進が図られていました。また、啓発活動についても、障害福祉関係団体や地域との連携により福祉講座を開催するなど工夫されており、施設の目的に沿った適切な管理運営が行われていました。出前講座については、障害当事者を講師として招き、障害理解を促進する内容となっており評価できますが、実績が減少していることから、事業の更なる周知と柔軟に実施できる体制の構築などの努力が求められます。

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、人事異動により人件費が減少していますが、計画に基づく事業は適正に実施されていました。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四日市市障害者自立生活支援センター、四日市障害者就業・生活支援センター、三四日常生活自立支援センター等も隣接して設置されていることから、これら関係機関と連携し、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招き、地域で出前講座を実施したり、東京パラリンピックや全国障害者スポーツ大会（三重大会）を見据えた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行われていました。当施設の目的を果たすための有資格職員の配置について適切に行なわれ、業務も滞りなく遂行されていました。また、職員の経験年数に応じた研修に加え、障害者差別解消法や障害者虐待に関する研修に積極的に参加し、その内容を他の職員と共有するなど、サービス向上を意識した運営がなされていました。さらに、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、適宜、連絡を取りながら懸案事項を協議しました。

#### 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し、管財課主導で総合会館としての防災訓練を実施していました。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、意識向上に努めていました。保険についても、施設賠償責任保険等への加入がなされていました。

#### 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が行われていました。また、備品等の点検・整理・修理・交換を行い、より安全で利用しやすい環境の整備に努めていました。

### 事業収支

#### 経済性

収支に差が出ない計画でしたが、法人全体の人事交流による人件費の削減をはじめとして、管理運営費についても全体的に抑制した事業運営により支出額が減少しました。平成29年度の事業収支について適正な範囲内で管理されていました。

### 団体の経営状態

#### 経営の健全性

財務諸表などを分析した結果、大きな問題はなく、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、3.75%で法定基準の2.0%の1.88倍となっており、取り組みは強化されていました。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29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 (㎡)	2,120.0
		延床面積 (㎡)	1,476.3
		四日市市総合会館 2階：障害者団体事務室、総合相談室、ボランティア活動室 3階：事務室、軽作業室、療育訓練室、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)…こども未来部と共用	
	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	9:00~17:00	9:00~17:00	計画通り

## 3. 利用実績

項目	前年結果	実施内容 (事業報告書)	計画対比	
延べ利用者等数計	3,006	3,030	24	
延べ利用者数	身体障害者デイサービス	1,240	1,429	189
	障害児デイサービス	57	49	△ 8
	失語症会話パートナー交流会	385	350	△ 35
	自主サークル活動支援	1,191	1,126	△ 65
事業延べ参加者数	難聴・中途失聴者教室	17	28	11
	福祉講座・出前講座	116	48	△ 68

## 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	39,924,000	39,924,000	0
その他収入	0	33,728	33,728
収入計	39,924,000	39,957,728	33,728
人件費	31,735,000	27,402,513	△ 4,332,487
管理費	6,816,000	5,101,591	△ 1,714,409
消耗品器具備品費	630,000	603,530	△ 26,470
燃料費	132,000	127,644	△ 4,356
印刷製本費	60,000	0	△ 60,000
光熱水費	0	0	0
修繕料	300,000	242,199	△ 57,801
通信運搬費	174,000	233,496	59,496
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	368,000	351,370	△ 16,630
委託料	2,921,000	1,545,075	△ 1,375,925
賃借料	2,203,000	1,991,277	△ 211,723
その他	28,000	7,000	△ 21,000
事業費 (ソフト事業等)	62,000	10,030	△ 51,970
一般管理費	1,311,000	1,310,244	△ 756
支出計	39,924,000	33,824,378	△ 6,099,622
収 支	0	6,133,350	6,133,350

## 平成29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	9:00～17:00	9:00～17:00	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	3,006	3,030	24	<p>身体障害者ディサービスの機能訓練事業では、言語訓練と理学療法の利用者数が伸び、前年度実績を上回った。視覚障害者の歩行に関しては、同行援護サービスの利用に向けた支援や白杖取得まで幅広い内容の相談が増えたが、実際に歩行訓練を受けた利用者総数は前年度より減少した。点字教室については、登録者が1名増えて5名になり、参加者総数が昨年度より増加した。創作的活動として実施した「スポーツ吹き矢教室」については昨年度より登録者も延べ利用者も増加し、教室終了後に地域で自主サークル活動として継続する事が決まるなど、一定の成果を上げた。前年度の創作活動の粘土工芸教室が自主サークルになる一方、俳句サークルが登録抹消となったため、サークル全体としては前年度数を維持した。(サークル数 H26:9、H27:8、H28:7、H29:7)</p> <p>放課後等ディサービスなど社会資源の充実に伴い、児童ディサービス利用者数は減少傾向にあるが、ディサービス内容が良いので参加したと回答した利用者が多かったことから、他施設の見本となるべく充実した内容で、公的施設としての役割を果たしていると判断した。出前講座は、昨年度より開催回数及び参加者数が減少しており、PRなどに工夫の余地を残す結果であった。</p>	適	
延べ利用者数	身体障害者ディサービス	1,240	1,429			189
	障害児ディサービス	57	49			△8
	失語症会話パートナー交流会	385	350			△35
	自主サークル活動支援	1,191	1,126			△65
事業延べ参加者数	難聴・中途失聴者教室	17	28			11
	福祉講座・出前講座	116	48			△68

### 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	39,924,000	39,924,000	0	<p>適正な人員で事業を実施しており、適正であると判断する。その他収入は、要約筆記派遣事業を依頼した団体からの、OHCロール紙等の実費相当分の戻入であり、収益にはあたらない。</p>	適
その他収入	0	33,728	33,728		
繰入金	0	0	0		
収入計	39,924,000	39,957,728	33,728		
人件費	31,735,000	27,402,513	△4,332,487	<p>〔勤務体制：正規職員5人、臨時職員6人〕 〔常勤3人、非常勤8人〕</p> <p>職員体制の正規職員の内1名については、法人全体の人事交流や方針により、管理職が専門職業業務を兼務して、従来どおりの職員配置数を維持し、適切に業務が遂行された。</p> <p>職員及び臨時職員の人件費の支出額については、経験年数の浅い職員を複数配置したこと、業務改善による時間外の減少で、今年度も当初計画を下回った。</p> <p>管理費については、通信運搬費以外は計画を下回ったため、全体として大幅な減額となり、収支は黒字であった。</p> <p>その内訳で、消耗品費の減額については、努力や工夫の結果であり、修繕料については、送迎車両の修繕料が発生しなかったことによる。障害者差別解消法の浸透により、要約筆記者派遣件数が増加し、付随する備品貸出件数も伸びたため、そのメンテナンスや修理代も増加傾向にあるが、聴覚障害者の情報保障のために備品の保守点検等は欠かせないもので、妥当な支出であると判断する。</p> <p>賃借料については、駐車場使用料が計画より減ったこと、福祉講座の会場費等が当初の計画を下回った事が影響したものである。</p> <p>外部講師への報償費等を含む委託料については、創作的活動の情報保障として手話通訳及び要約筆記の関連経費を準備したものであったが、聴覚障害者の参加がなかったため不要となったものである。</p>	適
管理費	6,816,000	5,101,591	△1,714,409		
消耗品費	630,000	603,530	△26,470		
燃料費	132,000	127,644	△4,356		
印刷製本費	60,000	0	△60,000		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	300,000	242,199	△57,801		
通信運搬費	174,000	233,496	59,496		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	368,000	351,370	△16,630		
委託料	2,921,000	1,545,075	△1,375,925		
賃借料	2,203,000	1,991,277	△211,723		
その他	28,000	7,000	△21,000		
事業費(ソフト事業等)	62,000	10,030	△51,970		
一般管理費	1,311,000	1,310,244	△756		
支出計	39,924,000	33,824,378	△6,099,622		
収支	0	6,133,350	6,133,350		

#### 総合コメント

幅広い対象者や新たな参加者が思うほど集まらず、広報等に今後の課題はあるものの、障害者差別解消法を踏まえた備品の貸出や、情報保障の体制を整えた企画にするなど、随所に事業の見直しや創意工夫がなされた。また自主的なサークル活動につながる事業運営を行うなど、着実に事業実績を残したことから、総合的にみて良好に運営されていたと判断する。

平成29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 : 3,030人  ※年間事業計画書に基づいて実施されたが、利用実績（延べ利用者数）については、平成28年度実績3,006人より増加した。</p> <p>身体障害者ディサービスの機能訓練事業では、言語訓練と理学療法の利用者数が伸び、前年度実績を上回った。視覚障害者の歩行に関しては、同行援護サービスの利用に向けた支援や白杖取得まで幅広い内容に対応し相談件数が増えたが、実際に歩行訓練を受けた利用者総数は前年度より減少した。点字教室については、登録者が1名増えて5名になり、参加者総数が昨年度より増加した。</p> <p>創作的活動として実施した「スポーツ吹き矢教室」については、昨年度より登録者も延べ利用者も増加し、教室終了後に地域で自主サークル活動として継続する事が決まるなど、一定の成果を上げた。</p> <p>前年度の創作活動の粘土工芸教室が自主サークルになる一方、俳句サークルが登録抹消となったため、サークル全体としては前年度数を維持した。（サークル数 H26:9、H27:8、H28:7、H29:7）</p> <p>放課後等ディサービスなど社会資源の充実に伴い、児童ディサービス利用者数は減少傾向にあるが、ディサービス内容が良いので参加したと回答した利用者が多かったことから、他施設の見本となるべく充実した内容で、公的施設としての役割を果たしていると判断した。出前講座は、昨年度より開催回数及び参加者数が減少しており、PRなどに工夫の余地を残す結果であった</p> <p>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果たしていると判断した。</p>	適
収入	<p>指定管理料とその他収入からなる。  その他収入は、要約筆記派遣事業を依頼した団体からの、OHCロール紙等の実費相当分の戻入であり、収益にはあたらぬ。</p>	適
事業収支	<p>人員については、法人全体の人事交流や方針により、専門職の職能のある管理職が今年度も専門事業に従事して、職員配置数は従来どおりを維持し、適切に業務が遂行された。</p> <p>一部フレックスタイムの活用や勤務日の振替等を継続して、時間外手当を抑制したことと、法人全体の人事交流と方針により、経験年数の浅い職員を複数配置したこと等により、正規職員の人件費が計画を下回る結果になった。</p> <p>また、非常勤職員である運転手の人件費については、送迎経路の変更や送迎利用者減による送迎時間の短縮、及び運転業務以外のセンター業務に従事する時間の減少が重なり、執行額が減少した。</p> <p>印刷製本費については、「センター施設の使用許可申請書」の印刷が発生しなかったことによる未執行であり、修繕料については、送迎車両の点検経費のみの支出であったため計画を下回った。障害者差別解消法の浸透により、要約筆記者派遣件数が増加し、付随する備品貸出件数も伸びたため、そのメンテナンスや修理代も増加傾向にあるが、聴覚障害者の情報保障のために備品の保守点検等は欠かせないもので、妥当な支出であると判断する。</p> <p>賃借料については、駐車場使用料が当初計画より減少したこと、福祉講座の会場費等が当初の計画を下回ったため、結果として残額が発生した。</p> <p>外部講師への報償費等を含む委託料については、当初計画額を下回ったが、その最も大きな理由としては、創作的活動に係る手話通訳及び要約筆記の関連経費について、聴覚障害者の参加がなかったため不要となった事があげられる。</p> <p>その他の費用についても、計画に対する増減はあるものの、全体的には計画を下回る結果となった。</p>	適

平成29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	計画、事業報告、月次報告確認を書面確認	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	計画、事業報告、月次報告確認を書面確認	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	5月当初に書面提出	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	連絡調整会議・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	整備・保管されている	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・保守は確実に実施されているか			
		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			
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・保守は確実に実施されているか			
			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		
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・保守は確実に実施されているか	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・保守は確実に実施されているか			
清掃業務	清掃	清掃は確実に実施されているか			
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
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			
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
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。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29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
失語症会話パートナー交流会	第1・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(23回)。350名	失語症者が失語症会話パートナーを利用して、会話を楽しむ場を提供したもので、社会参加の一助となっており高く評価できる。	適

総合コメント  
 障害者の自立や社会参加に向けての支援は、同法人が運営する相談窓口等の関係機関と連携を図りながら、利用者1人ひとりの希望や状況に応じた形で行われ、支援内容が工夫されていた。



平成29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なっている	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			
		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				
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
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				

**総合コメント**  
 総合会館内に立地し、建物や設備の対応は管財課が行うことから、今年度も指定管理者での対応事例はなかった。  
 備品については保管場所ごとにも台帳を整備し、わかりやすく整理されていた。  
 また故障・修理や廃棄についてはその都度、市へ報告され、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が適正に履行されていると判断した。

平成29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
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	東京パラリンピックや全国障害者スポーツ大会を見据えた福祉講座、障害児のニーズを満たすディサービス内容など、工夫した企画内容で利用者の満足度の高いものであった	適	
		実地確認	着用していた	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			
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか			
	警備業務	避難経路には障害物がないか			
	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			
		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（理学療法・言語訓練）、視覚障害にかかる白杖歩行訓練などのデイサービス事業では、1人ひとりの状況に合わせ、また訓練を受ける側の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おり、今年度も質の高い内容で事業が行われていた。

出前講座については、企業から障害の理解に対する講座の開催要望がくるなど拡がりを見せているが、開催回数の実績は減少している。事業の更なる周知と柔軟に実施できる体制の構築と併せ、障害者差別解消法の周知・啓発への取り組みも求められる。

放課後等デイサービスなどの社会資源が定着し、一定の目的を達成してきたため、児童デイサービスの利用者総数は減少してきたが、当該事業の実施内容が明確な上、マンツーマン対応であることなどを理由として参加する利用者は多い。地域で同様のサービスを提供する事業者の鏡となるべく、今後も充実した内容で運営されることを望む。