

(12) 令和2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		設置年月：平成2年4月	
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		
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			
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	敷地面積(m ²)	2,396.46m ²	延床面積(m ²)	791.68m ²
	設備の概要	支援室、事務室、医務室、静養室、食堂、厨房、洗濯室、更衣室等		
	事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ① 施設活動支援 ② 社会活動支援 ③ 生活支援 ④ 保護者との連携 ⑤ 地域への啓発 		

■ 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13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に取り組んでいます。平成25年度までは利用料金制（事業者が利用料を徴収）により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、使用料金制（市が使用料を徴収）に変更しました。令和元年度から令和5年度までの5年間についても同様に使用料金制とし、これにより、介護給付費等の報酬改定や、利用者出席率の変動に伴う経営面への影響を抑制し、施設運営上の安定性が確保され、民間施設では受入れ困難な重度障害者を受入れるセーフティネットとしての役割を果たしています。

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。また、自立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・乗馬療法などの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。また、令和3年3月から利用者への送迎にかかる車両を小型化し、台数を増加したことにより生じた送迎ルート等の変更検討に際しては、代表者との意見交換やアンケート調査を行い利用者の意見が積極的に取り入れられていました。

防災の観点においては、日頃から防災意識を高めるため、利用者参加の防災訓練を年4回実施したり、保護者向けに「たんぼぼ防災の取り組み報告」を行うほか、災害ボランティアセンター設置訓練に参加するなどの取り組みがなされていました。

令和2年度は、インフルエンザやノロウイルス、0-157等への感染予防対策に加えて、新型コロナウイルス感染症拡大防止策を行い、一層の危機意識を持ち衛生管理を徹底したことで、利用者の方々やその家族の生活を継続的に支援し、結果として利用率の維持、障害者の社会参加を支援する施設として、安定的な運営が確保されました。

また、「施設内虐待防止委員会」を4回開き、全職員を対象にした「障害者虐待防止チェックリスト」を使用したセルフチェックの実施と、集計結果をもとにした虐待防止についてのグループワークを実施して、施設全体で利用者の意思の尊重と人権に配慮した支援に努めていました。

以上を総合的に判断して、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、たんぼぼへの通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。
- ・きめ細や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、障害の重度化、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。
- ・障害のある人が安全に利用できるよう引き続きハード面の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ました。
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）

重度障害者の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、運営方針や訓練等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、利用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（新型コロナウイルスの影響により書面開催）、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つつ適正に遂行され、市との連絡調整会議で課題を共有しました。また、重度障害者の受け入れに向けた支援向上にかかる職員研修を、施設内で年5回実施したほか、施設外研修に職員一人あたり年2～4回参加するなど、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、適正な時期に報告されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

「安全委員会」を設置し、事故がなく安全に活動できるよう職員間で検討会を実施するほか、「危機管理マニュアル」を年1回見直し、事故発生時に速やかな対応ができるよう職員に周知がなされていました。また、日常的な施設点検や月1回の施設内設備自主点検を実施して施設の修繕個所の早期発見などが適切に行われ、法に定められた特殊建築物定期点検を専門業者に委託し、建物・設備の安全性についても確認がされていました。さらに、火災・地震時等の避難・救出その他必要な訓練が年4回実施されていました。また、利用者の健康管理と安全衛生対策を行い、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。新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組みについても、四日市市の対応方針に基づき、行事の中止や外出の自粛など適切な対応がなされていました。

社会性（環境等への配慮）

従来、施設内でイベントを開催して地域住民の参加を促し、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すが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、行事等への参加を中止しました。また、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を同様の理由で中止しました。
空き缶つぶしなど、廃棄物処理を機能訓練に取り入れ、また年3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

施設を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・危機管理にかかる経費を優先的に支出した結果、計画額より支出額が下回り、健全に運営されました。

団体の経営状態

経営の健全性

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2.55%（令和元年度3.26%）と、昨年度よりは下がったものの、法定基準である2.2%を上回っており、障害者雇用に向けた取組みが維持されていました。

令和2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	243日	243日	0日	計画通り開館した。 行事への参加等は新型コロナウイルス感染症拡大防止により中止となった。	適
開館時間	8:30~17:00	8:30~17:00	計画通り		
委託・提案事業開催数	243日	243日	0日		
自主事業開催数	-	-	-		

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	利用者数	8,505人	4,977人	△ 3,528人	定員35名に対して、年度末時点の登録者が24名であった。 年度途中から障害者支援施設への入所により1名が退所したこと、短期入所や体調不良等で欠席数も増加したことから、実施内容は計画よりも少ない利用人数であった。 また、定員の空きを利用して日中一時支援事業を実施しており、7名の利用があった。	適
	委託・提案事業参加者数	8,505人	4,977人	△ 3,528人		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	8,505人	4,977人	△ 3,528人		
平均利用率(人/日)	35.0	20.5	△ 14.5		適	
平均稼働率(%)	100.0	58.5	△ 41.5		適	

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	
収入	利用料金 給食費	2,107,000	2,198,800	91,800	利用者の給食費について、当初は375食/月と見込んでいたが、400食/月となり約90,000円増加した。 委託・提案事業についてはアルミ缶つぶしの業務が少なかったこと、雑収入については新型コロナウイルス感染症の影響により即売会が無かったこと等により、減少した。	適
	指定管理料	119,570,000	119,570,000	0		
	委託・提案事業	200,000	162,628	△ 37,372		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	雑収入(利息、職員給食等)	1,417,000	1,397,900	△ 19,100		
	計	123,294,000	123,329,328	35,328		
支出	人件費	95,377,000	79,192,476	△ 16,184,524	【勤務体制：正職員15人、臨時職員13人】 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および一般管理費であった。人件費の減額については下記のとおりである。 ・嘱託職員1名の上半期欠員により約2,400,000円減額 ・嘱託職員2名の育児休業および職員1名の時短勤務により約4,500,000円減額 ・人事異動による差額で約3,200,000円減額 ・添乗員の欠員により約4,900,000円減額 ・理学療法士の欠員により約860,000円減額 職員数は計画より減少したが、定員35名に対する職員数を計画しており、登録者数も24名と定員より少なかったため、事業は滞りなく実施された。 一般管理費の増額については、人件費の剰余金を、令和3年3月から利用者の送迎車両を小型化したことによる運転士増員のために必要な委託料に積み立てたことから増額となった。 また、予備費の減額については、執行する場合は補正予算を組んで支出科目に振り替えていることから予算と実績を比較するとマイナス計上となっている。	適
	管理費	21,552,000	20,777,781	△ 774,219		
	消耗品費	1,054,000	1,203,538	149,538		
	燃料費	2,436,000	1,687,405	△ 748,595		
	印刷製本費	50,000	0	△ 50,000		
	光熱水費	2,500,000	2,133,772	△ 366,228		
	修繕料	2,239,000	2,091,482	△ 147,518		
	通信運搬費	350,000	377,859	27,859		
	広告料	0	0	0		
	手数料	66,000	72,580	6,580		
	保険料	611,000	488,310	△ 122,690		
	委託料	9,339,000	10,093,874	754,874		
	賃借料	874,000	805,161	△ 68,839		
	その他	2,033,000	1,823,800	△ 209,200		
	委託・提案事業費	2,289,000	2,059,549	△ 229,451		
	一般管理費	4,535,000	17,775,116	13,240,116		
予備費	1,541,000	0	△ 1,541,000			
計	125,294,000	119,804,922	△ 5,489,078			
収 支	△ 2,000,000	3,524,406	5,524,406			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	
	支出	-	-	-		
	収 支	-	-	-		

総合コメント

運営については、社会福祉協議会が定める会計規程や、たんぽぽ運営規程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、燃料費や光熱水費等の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。今後も引き続き経営努力がなされるよう求めていく。

令和2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：243日 延べ利用者数：4,977人 令和3年3月31日現在入所者数：24人</p> <p>※定員の空きを利用して日中一時支援事業を実施した。</p>	適
事業収支	収入	<p>平成26年度から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、使用料金制としたことから、安定的な運営を確保できるようになった。</p> <p>利用者の給食費は、当初は375食/月と見込んでいたが、400食/月となり約90,000円増加し、雑収入は、アルミ缶つぶしの業務が少なかったこと、新型コロナウイルス感染症の影響により即売会が無かったことなどにより減少しており、全体的に見るとほぼ計画どおりの収入額となっている。</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改善・向上を図り、時間外手当の削減に努めている。</p> <p>人件費の減額については下記のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・嘱託職員1名の上半期欠員により約2,400,000円減額 ・嘱託職員2名の育児休業および職員1名の時短勤務により約4,500,000円減額 ・人事異動による差額で約3,200,000円減額 ・添乗員の欠員により約4,900,000円減額 ・理学療法士の欠員により約860,000円減額 <p>また、一般管理費の増額については、人件費の剰余金を、令和3年3月から利用者の送迎車両を小型化したことによる運転士増員のために必要な委託料に積み立てたことから増額となった。</p> <p>予備費の減額については、執行する場合は補正予算を組んで支出科目に振り替えていることから予算と実績を比較するとマイナス計上となっている。</p> <p>全体的にも支出が計画を下回っており、燃料費や光熱水費等の経費の抑制が図られ、収支はプラスとなった。</p>	適

令和2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・規定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、5/10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	-	-	-
			収支予算書・決算書は提出されたか	4/1計画、5/10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	毎月会議・書面管理 指定管理者面接	十分に情報提供が行われている	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	
		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・書面確認	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	随時報告・書面確認	仕様書通り行われている	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・保守は確実に実施されているか	月次報告・実地確認	点検・保守は行われている	適	
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	月次報告・実地確認	点検・保守は行われている	適	
清掃業務	清掃	清掃は確実に実施されているか	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	-	-	-	
	システム管理	更新・変更は常になされているか	-	-	-	
		トラブルに対応したか	-	-	-	

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。

令和2年度 たんぽぽ 事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
委託・提案事業	1	身体機能維持訓練・歩行訓練	月1回 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・麻痺や拘縮予防に努め、個々の持っている力や身辺処理能力の維持向上を図った。 (24名の利用者がほぼ毎日実施)	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、研修・研鑽が積み重ねられ、高く評価できる。	適
	2	音楽療法	月2回 (第1・2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って、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、意思の表出や情緒の安定を図るため、音楽療法を実施した。 (35回、延べ262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
	3	乗馬療法	月1～2回 (冬季12月～2月を除く) 乗馬を体験することでバランス感覚の保持、また動物に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。 (13回、延べ39名) ※コロナウィルスの影響により、4月・5月は中止	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
	4	水中訓練	月2～3回 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、水中での感覚総合療法指導、情緒の安定を図る支援を実施した。 (12回、延べ44名) ※コロナウィルスの影響により、4～6月は中止	身体機能の維持及び情緒の安定を図ることができた。	適
	5	音楽・レクリエーション・創作活動	各グループで各種の文化活動に取り組み経験領域を広げる。	ピアノ演奏ボランティア(計9回) ※コロナウィルスの影響により、4～7月は中止	様々な音楽や人に触れ、経験領域を広げた。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生活の中に取り入れ、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。
今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止策を行いながら各種事業を実施または中止としたが、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。

令和2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	速やかに修繕等が行われた	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	速やかに修繕等が行われた	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	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	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連絡調整会議で報告されている。上記業務の実施については適正であると判断する。

令和2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	利用許可、使用料金の徴収	利用希望者への対応は適切であったか	月例会議・実地確認	仕様書通り行われている	適
		使用料の徴収は適切に行われていたか	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	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	トイレトペーパー、消毒用品、手洗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

施設利用者の障害の重度化や高齢化に合わせ、一人ひとりに合った支援を行うとともに、保護者と連絡を密にし、質の高いサービスが提供されていた。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、例年参加していた地域行事への参加を中止したが、地域清掃活動を行うなど、施設・障害に対する理解を深めることにつなげており、地域に根ざした施設としての役割を果たしていた。

また、送迎車両の小型化に伴い、利用者の送迎ルート等を検討するにあたって、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意見を取り入れており、利用者やその保護者から高い信頼を得ている。