

(13) 令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市障害者福祉センター		
所在地	四日市市諏訪町2番2号		設置年月：平成2年8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	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	敷地面積(m ²)	2,120.00	延床面積(m ²) 1,476.30
	設備の概要	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	

■ モニタリングの総合コメント

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いました。新型コロナウイルス感染症の影響で、事業の中止や縮小を行ったほか、事業の支出額が予定を大幅に下回る等、計画と異なる点もありましたが、市と密に連絡を取り合いながら、感染予防を徹底し、利用者と職員の健康管理について万全の対策をした上で、適切に運営されていました。

実施事業としては、機能訓練、社会適応訓練、創作的活動、児童デイサービス等の障害者デイサービス事業や、ボランティア育成、福祉啓発、更生相談等の障害者福祉センター事業のほか、利用者が自主的に行う自主サークルの支援、障害当事者団体の活動支援等を行い、障害者の自立を支援するとともに、社会参加の機会を提供していました。

身体障害者に対する機能訓練では、脳血管障害の後遺症等により、言語に障害のある人を対象にした言語訓練や、事故や疾病の後遺症等により、身体機能が低下した人を対象にした理学療法を行い、社会適応訓練では、視覚に障害がある人に向けて、白杖を使った歩行訓練や、点字教室を開催する等、障害者の身体機能の維持向上と生活上の課題解決に向けた支援が行われました。

障害種別を超えた仲間づくりや、社会参加の場所づくりを目的に開催されている創作的活動においては、教室終了後、有志による自主サークルとして活動を行う等、利用者同士の交流促進につながっている点が評価できます。

福祉啓発事業については、障害について正しい知識を広めることで、障害当事者や地域住民が共に安心して生活を送ることができるよう、出前講座を実施し、障害者の暮らしや、コロナ禍における配慮事項について紹介することで、障害者への理解が進むよう努めていました。難聴者や中途失聴者に向けた情報提供を目的とした福祉教室では、新しい補聴システムや機器を知り、体験する教室を企画していたものの、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催中止となりました。

利用者に対する各種相談業務においては、四日市市障害者自立生活支援センター等、社会福祉協議会の各部署と連携して、自立支援のためのサービス提供が図られています。

職員の研修については、新型コロナウイルス感染症予防のため、外部の研修にはオンラインで参加し、その内容を職員間で共有する等して、より質の高い支援を行えるよう努めていました。

総じて、利用者の障害特性に応じて適切に事業運営が行われており、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。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。

- ・当施設運営の軸である障害者デイサービス事業や、社会参加促進事業、各種相談事業について、利用者の障害特性とニーズを把握し、創意工夫するとともに、事業の更なる周知を図り、当施設を必要とする新たな利用者が見込めるよう努めること。
- ・障害者福祉関係団体の活動支援において、各団体の円滑な運営及び活性化を促進するため、活動内容や課題等の把握に努めること。
- ・安全かつ安心に利用できるよう、引き続き、感染症対策や施設の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（理学療法・言語訓練）や、社会適応訓練、創作的活動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、社会福祉協議会内の他部署と連携し、民生委員向けに障害者への暮らしや福祉用具について出前講座を行う等、施設の目的に沿った適切な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、条例、規則や仕様書等に基づき、公正、公平に行われていました。全体として、適正に事業が実施されており、市や同協議会内の各関係団体と連携を取りながら、取り組みがなされてきました。

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、利用者からの信頼を得ながら、適正な管理運営が行われていました。

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が隣接して設置されていることから、これらの関係機関と密に連携し、より質の高いサービスの提供に努めていました。

また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、機能訓練事業を中止した際には、利用者にメールや電話で体調確認を行ったほか、自宅でするトレーニングを提案する等、利用者が社会から孤立したり、訓練への意欲が低下することのないよう、きめ細やかな支援を行っていました。事業を再開したのちは、1事業あたりの参加人数の制限や、アクリル板の設置、換気や消毒の徹底等、感染予防対策を十分に講じた上で、適切に運営を行っていました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営については、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。職員の研修については、オンラインで実施される外部研修に参加する等、新型コロナウイルスの感染リスク低減に努めた上で、障害者虐待に関する研修や、高次脳機能障害者の支援に関する研修等を受講し、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管理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会議を行い、連絡・調整が図られていました。

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ていました。また、地震等でエレベーターが使用できない時を想定し、足に障害がある等の理由で、階段の使用が困難な人を担架を使って避難させる訓練を行っていました。個人情報の保護については、ミーティング等を通じて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、資源の無駄遣いを省い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

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、事業の中止や縮小の措置が取られたことにより、全体的に支出額は計画を下回ったものの、感染症予防に十分配慮をしながら、身体機能の維持向上と生活上の課題解決に向けた支援が適切に行われていました。収支については赤字となりましたが、事業計画の範囲内において適正に執行されており、サービスの継続的、安定的な提供に問題はないと判断しました。

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、同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り組みが維持されていました。

令和2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	243日	243日	計画通り	計画通り開館された。委託・提案事業については、開催予定であった「難聴・中途失聴者教室」が、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となったことから、開催数が見込みを下回った。	適
開館時間	9:00~17:00	9:00~17:00	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	3,145人	1,801人	△ 1,344人	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う事業の中止や縮小の影響を見込めなかったことから、各事業の利用者数は、計画と比べて大きく減少した。 機能訓練事業を中止した際には、利用者にメールや電話で体調確認を行ったほか、自宅でできるトレーニングを提案する等、利用者が社会から孤立したり、訓練への意欲が低下することのないよう、きめ細やかな支援を行っていた。事業を再開したのは、1事業あたりの参加人数の制限や、アクリル板の設置、換気や消毒の徹底等、感染予防対策を十分に講じ、利用者と職員の健康管理について万全の対策を行っていた。 利用者数の計画値と実績値に大幅な差異が生じたものの、障害者の自立と社会参加の促進を図るという施設の目的に沿って、適切に事業が実施されたと判断する。	適
	委託・提案事業参加者数	3,145人	1,801人	△ 1,344人		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	3,145人	1,801人	△ 1,344人		
平均利用率（人/日）	12.9人	7.4人	5.5人			
平均稼働率（%）						

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	-	-	-	指定管理料とその他収入からなる。その他収入は、点字用紙の実費相当分の戻入であり、収益にはあたらない。	適
	指定管理料	34,980,000	34,980,000	0		
	委託・提案事業	0	0	0		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	その他収入	0	312	312		
計	34,980,000	34,980,312	312			
支出	人件費	30,764,000	28,836,424	△ 1,927,576	〔勤務体制：正職4人、臨時6人〕 新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う事業の中止や縮小の影響を見込めなかったことから、全体的に支出額は計画を下回った。 人件費については、事業の中止に伴い、従事する職員の勤務日数が予定より減ったため、残額が生じた。委託料（外部講師等への報償費を含む）については、事業を中止した分の講師や手話通訳者への謝金の支払いが無くなったことや、歩行訓練の利用が見込みを下回ったことから、計画より支出額が減少した。 修繕料については、備品の修理を見込んでいたが、修理等を行う必要がなかったため、残額が生じた。消耗品費については、計画を上回る支出となり、その要因としては、手指や物品用の消毒液、ビニール手袋、体温計等、当初予定していなかった物品の購入が必要となったことが挙げられる。 計画に対する増減があるものの、その理由は上記のとおりやむを得ないものであり、支出内容及び支出額に問題はないと評価できる。	適
	管理費	8,133,000	4,820,160	△ 3,312,840		
	消耗品費	697,000	1,025,592	328,592		
	燃料費	192,000	93,663	△ 98,337		
	印刷製本費	60,000	270	△ 59,730		
	光熱水費	-	-	-		
	修繕料	470,000	269,602	△ 200,398		
	通信運搬費	243,000	209,545	△ 33,455		
	広告料	-	-	-		
	手数料	-	-	-		
	保険料	321,000	155,090	△ 165,910		
	委託料	4,424,000	1,563,920	△ 2,860,080		
	賃借料	1,698,000	1,495,478	△ 202,522		
	その他	28,000	7,000	△ 21,000		
	委託・提案事業費	60,000	0	△ 60,000		
一般管理費	1,824,000	1,823,536	△ 464			
計	40,781,000	35,480,120	△ 5,300,880			
収 支	△ 5,801,000	△ 499,808	5,301,192			
自主事業	収 入	-	-	-	自主事業なし	-
	支 出	-	-	-		
	収 支	-	-	-		

総合コメント

新型コロナウイルス感染症による事業の中止や縮小等の影響を計画時に見込めなかったことから、利用者数や支出額の計画値と実績値に差異が生じたものの、感染症予防に十分配慮をしながら、身体障害者デイサービス事業や自主サークル活動支援等、身体機能の維持向上と生活上の課題解決に向けたきめ細やかな支援が行われており、事業の実施を通じて、障害者の自立と社会参加の促進を図るという施設の設置目的が果たされていたと評価します。収支については赤字となりましたが、事業計画の範囲内において適正に執行されており、サービスの継続的、安定的な提供に問題はないと判断しました。

令和2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 : 243日 延べ利用者 : 1,801人</p> <p>年間事業計画書に基づいて実施された。 新型コロナウイルス感染症に伴う事業の中止や縮小の影響を見込めなかったことから、各事業において利用者数が減少し、延べ利用者数は、実施計画の3,145人を大きく下回った。 機能訓練事業を中止した際には、利用者にメールや電話で体調確認を行ったほか、自宅のできるトレーニングを提案する等、利用者が社会から孤立したり、訓練への意欲が低下することのないよう、きめ細やかな支援を行った。事業を再開したのは、1事業あたりの参加人数の制限や、アクリル板の設置、換気や消毒の徹底等、感染予防対策を十分に講じ、利用者や職員の健康管理について万全の対策をした上で、適切に運営を行っていた。 利用者に対する各種相談業務においては、隣接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、三泗日常生活自立支援センター等の社会福祉協議会の各機関や部署と連携して、より質の高いサービスの提供に努めていた。 また、啓発活動についても、社会福祉協議会内の他部署と連携し、民生委員向けに、障害者の暮らしや、コロナ禍における配慮事項について出前講座を行う等、施設の目的に沿って適切に行われていた。 全体的に、利用者の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	
事業収支	収入	<p>指定管理料とその他収入からなる。 その他収入は、点字用紙の実費相当分の戻入であり、収益にはあたらない。</p>	適
事業収支	支出	<p>新型コロナウイルス感染症に伴う事業の中止や縮小の影響を見込めなかったことから、全体的に支出額は計画を下回った。 人件費については、事業の中止に伴い、従事する職員の勤務日数が予定より減ったため、残額が生じた。 委託料（外部講師等への報償費を含む）については、事業を中止した分の講師や手話通訳者への謝金の支払いが無くなったことや、歩行訓練の利用が見込みを下回ったことから、計画より支出額が減少した。 修繕料については、備品の修理を見込んでいたが、修理等を行う必要がなかったため、残額が生じた。 消耗品費については、計画を上回る支出となり、その要因としては、手指や物品用の消毒液、ビニール手袋、体温計等、当初予定していなかった物品の購入が必要となったことが挙げられる。 計画に対する増減があるものの、その理由は上記のとおりやむを得ないものであり、支出内容及び支出額に問題はないと評価できる。</p>	適

令和2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	—	—	—
		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	—	—	—	
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	—	—	—
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	—	—	—
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
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、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。

令和2年度 障害者福祉センター 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	難聴・中途失聴者教室	「きこえの未来を変える 音のバリアフリー体験会」 ・目的：難聴者や中途失聴者を対象に、補聴器やその他聞こえに関する福祉機器の最新情報を提供する。 ・開催予定日：4～7月頃	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。	紹介予定であった機器については、随時窓口で利用者に案内を行っていく。	適
	2	障害者福祉講座	「分身ロボット“OriHime”と一緒に～広がる社会参加～」 ・目的：障害のある人に役立つ最新機器の紹介を行う。 ・開催予定日：12/20、3/27	障害のある人に役立つ最新機器の紹介を行った。 ・開催日：12/20、3/27 ・参加者数：38名	新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、2回の開催のうち1回をオンラインで行う等、開催方法を工夫して実施した。	適
	3	出前講座	・目的：障害者に対する地域の理解を促進する。 ・開催予定日：随時実施	障害者の暮らしや福祉機器についての紹介を行った。 ・開催日：8/25、9/16、10/5 ・参加者数：39名	市内3地区の民生委員や児童委員に対し、障害当事者が講師となって実施し、参加者の障害への理解を深める機会となった。	適
	4	言語訓練	・目的：言語障害のある人を対象に、言語機能訓練を行い、障害者の自立支援及び社会参加の促進を目指す。 ・開催予定日：毎日	利用者の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。 ・参加者数：353名	1人ひとりの状態に合わせて訓練が実施されていた。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、訓練時間の短縮、アクリル板の設置、手指や使用物品の消毒の徹底等の対策が適切に行われていた。	適
	5	理学療法	・目的：四肢、体幹に障害のある人を対象に、理学療法士等による訓練を行い、身体機能の維持向上を目指す。 ・開催予定日：毎週水曜日、毎月第4木曜日、第2・4金曜日	利用者の身体状況に合わせて、理学療法を行った。また、自宅で実施できる自主トレーニングの指導を行った。 ・参加者数：288名	1人ひとりの状態に合わせて訓練が実施されていた。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施術者及び利用者の体調確認、利用人数の制限、消毒、換気の徹底等の対策が適切に行われていた。	適
	6	創作的活動	・目的：障害種別を超えた仲間づくりを行うとともに、社会参加を促進する。 ・開催予定日：第1・3月曜日	創作的活動としてヨガ教室を実施し、利用者に対し、心身をリフレッシュするとともに、社会参加につながる場を提供した。 ・参加者数：117名	身体の可動域に応じたポーズを紹介したり、視覚障害者や聴覚障害者に対して情報保障スタッフを配置する等、1人ひとりの障害特性に合わせて事業が実施されていた。	適
	7	歩行訓練	・目的：視覚に障害のある人を対象に、白杖を使った歩行訓練を実施し、生活における移動面の自立を支援する。 ・開催予定日：随時	視覚障害者が安全に移動できるよう、歩行訓練を実施した。また、身体に合った白杖の選び方等の相談に応じた。 ・参加者数：42名	社会参加に向けて必要となる訓練及び歩行に関する相談に対し、きめ細やかに対応していた。	適
	8	点字教室	・目的：生活に必要な情報を自力で獲得できるよう、視覚障害者を対象に、点字教室を実施する。	主に中途視覚障害者を対象に、点字教室を行った。 ・参加者数：125名	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、体調管理や手指の消毒を徹底して行った。	適
	9	児童デイサービス	・目的：18歳未満の障害のある児童を対象に、学校の長期休暇期間にデイサービスを行い、休暇中の障害児の居場所づくりを行う。 ・開催予定日：学校の春休み、夏休み、冬休み期間	障害児が長期休暇中に活動する場を設け、利用者一人ひとりのペースに合わせて、工作や謎解き遊び等を行った。 ・参加者数：18名	活動の場を設けることで、学校の長期休暇中の保護者の負担軽減につながった。	適
	10	失語症会話パートナー交流会	・目的：失語症の人を対象に、家族や言語聴覚士以外の人と交流する機会を設け、社会参加の場を提供する。 ・開催予定日：毎月第1、第3火曜日	失語症者と失語症会話パートナーとの交流会を実施した。 ・参加者数：130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、社会参加の促進を図った。	適

総合コメント

委託・提案事業については、障害者福祉講座として、障害のある人に対し、各種情報の提供を行う事業や、出前講座として、地域から障害のある人への理解促進を目的とした事業を実施することで、障害者の社会参加に向けた支援が行われていた。難聴・中途失聴者教室については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となったが、紹介予定だった機器を窓口で希望者に案内する等の工夫がされていた。
また、障害者の身体機能の維持・向上や、社会参加の促進を目的として実施された、言語訓練や理学療法等の各事業については、新型コロナウイルス感染症の予防対策を徹底した上で、利用者一人ひとりの状況に合わせてきめ細やかな対応が取られていた。

令和2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	随時現地訪問、連絡調整会議	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	月次報告、書面	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	口頭報告後書面報告	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	口頭報告後書面報告	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	実地確認	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、指定管理者での対応事例は無かった。備品については保管場所ごとにも台帳を整備し整理されていた。また故障・修理や廃棄については、適切に市へ報告され、管理台帳によって記録、管理できており、備品の維持管理業務が適正であると判断した。

令和2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	連絡調整会議	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	報告書確認	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	開催案内報告書確認	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	毎月確認	画面構成・内容とも分かりやすいものであった	適
	受付・対応業務	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
		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
運營業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	報告書確認	利用者のニーズに合わせた事業を実施していた	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	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	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	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	実地確認	適切に管理されていた	適	

総合コメント

施設利用者一人ひとりの状況に合わせた支援を行うとともに、運營業務や維持管理業務についても、仕様書に基づき適正に遂行されていた。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、機能訓練事業の一時中止を行った際には、利用者とメールや電話で定期的な連絡を取り、在宅でできるトレーニングの提案を行う等、きめ細やかな支援を行っていた。