

令和元年度 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	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、指定管理者へのヒア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：syougaiukushi@city.yokkaichi.mie.jp

■ 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12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「共業作業所」「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。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。

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」を行い、防災への備えについて啓発を行っていました。

令和元年度は、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を行うだけでなく、新型コロナウイルス感染症の拡大状況も踏まえ、一層の危機意識を持ち衛生管理を徹底したことで、緊急事態宣言が出された後も、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、平成29年度に発足した「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。
- ・ハード面では、障害のある人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ました。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、もちつき大会や音楽会等を開催するなど、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することで施設や障害の正しい理解に繋がっています。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、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。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なされていました。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）

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、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、3.26%で法定基準の2.2%の1.5倍となっており、引き続き取組みがなされています。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

令和元年度

施設名	四日市市障害者自立支援施設 たんぽぽ		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 (㎡)	791.68㎡
		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	<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「たんぽぽ通信」</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	240日	240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		8,400	4,687人	△3,713人
平均利用率	平均	—	55.80%	—

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	118,483,000	118,483,000	0
利用者負担金収入(給食費)	1,500,000	1,369,100	△ 130,900
雑収入(利息、職員給食等)	1,785,000	1,605,106	△ 179,894
収入計	121,768,000	121,457,206	△ 310,794
人件費	95,422,000	79,550,406	△ 15,871,594
管理費	21,407,000	18,612,961	△ 2,794,039
消耗品費	804,000	886,599	82,599
燃料費	2,556,000	1,832,011	△ 723,989
印刷製本費	50,000	0	△ 50,000
光熱水費	3,150,000	2,177,924	△ 972,076
修繕料	2,139,000	2,241,343	102,343
通信運搬費	319,000	314,099	△ 4,901
広告費	0	0	0
手数料	66,000	0	△ 66,000
保険料	611,000	509,500	△ 101,500
委託料	8,480,000	8,254,695	△ 225,305
賃借料	876,000	798,288	△ 77,712
器具什器費	0	0	0
その他	2,356,000	1,598,502	△ 757,498
事業費(ソフト事業等)	2,120,000	1,934,314	△ 185,686
一般管理費	6,119,000	19,331,068	13,212,068
支出計	125,068,000	119,428,749	△ 5,639,251
収支	△ 3,300,000	2,028,457	5,328,457

令和元年度 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	240	240	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	8,400人	4,687人	△3,713人	定員35名に対して、登録者が24名であった。さらに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少ない利用人数であった。 定員の空きを利用して日中一時支援事業を実施した。	適
利用率	—	55.80%	—		

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	118,483,000	118,483,000	0	年度内に利用者が1名退所したこと、一日の利用者数が年間平均で2名減少したことにより、利用者の給食費が減少したため、全体の収入も予算額を下回った。	適		
利用者負担金収入 (給食費)	1,500,000	1,369,100	△130,900				
雑収入 (利息、職員給食等)	1,785,000	1,605,106	△179,894				
収入計	121,768,000	121,457,206	△310,794				
人件費	95,422,000	79,550,406	△15,871,594	〔勤務体制：正職15人、臨時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。人件費減額については、①嘱託職員10名で予算を組んでいたが、育児休業1名の欠員代替、理学療法士1名の応募がなかったため実際は8名となり約7,600,000円減額となった。②人事異動により給料の高い職員と新規採用職員が交代したこと等から約3,700,000円の減額となった。③臨時職員のうち、添乗員兼介護職員が3名欠員となり約4,800,000円の減額となった。 定員35名に対する職員数を計画しており、職員数は計画より減少したが、登録者も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。 一般管理費増額については、人件費の剰余金を令和3年度以降に予定している利用者送迎用の車両の小型化と台数の増加による運転士の委託費として積み立てたことから増額となった。全体的にも支出が計画を下回っており、経費の抑制が図られ、収支はプラスとなった。	適		
管理費	21,407,000	18,612,961	△2,794,039				
消耗品費	804,000	886,599	82,599				
燃料費	2,556,000	1,832,011	△723,989				
印刷製本費	50,000	0	△50,000				
光熱水費	3,150,000	2,177,924	△972,076				
修繕料	2,139,000	2,241,343	102,343				
通信運搬費	319,000	314,099	△4,901				
広告料	0	0	0				
手数料	66,000	0	△66,000				
保険料	611,000	509,500	△101,500				
委託料	8,480,000	8,254,695	△225,305				
賃借料	876,000	798,288	△77,712				
器具什器費	0	0	0				
その他	2,356,000	1,598,502	△757,498				
事業費(ソフト事業等)	2,120,000	1,934,314	△185,686				
一般管理費	6,119,000	19,331,068	13,212,068				
支出計	125,068,000	119,428,749	△5,639,251				
収支	△3,300,000	2,028,457	5,328,457				

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、光熱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。

令和元年度 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：240日 延べ利用者数：4,687人 令和2年3月31日現在入所者数：24人 (令和元年7月に1名退所、令和2年3月に1名入所)</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>年度内に利用者が1名退所したこと、一日の利用者数が年間平均で2名減少したことにより、利用者の給食費が減少したため、全体の収入も予算額を下回った。</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。</p> <p>今年度の人件費減額の主な理由は下記のとおりである。</p> <p>①嘱託職員10名で予算を組んでいたが、育児休業1名の欠員代替、理学療法士1名の応募がなかったため実際は8名となり約7,600,000円減額となった。</p> <p>②人事異動により給料の高い職員と新規採用職員が交代したこと等から約3,700,000円の減額となった。</p> <p>③臨時職員のうち、添乗員兼介護職員が3名欠員となり約4,800,000円の減額となった。</p> <p>また、一般管理費増額については、人件費の剰余金を令和3年度以降に予定している利用者送迎用の車両の小型化と台数の増加による運転に係る費用として積み立てたことから増額となった。</p> <p>全体的にも支出が計画を下回っており、光熱費等の経費の抑制が図られ、収支はプラスとなった。</p>	適

令和元年度 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	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
		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。
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	—	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。

令和元年度 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身辺処理能力の向上を図る。	理学療法士からの指導（延べ39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、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。	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・研鑽が積まれており、高く評価できる。	適
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。 (24回、延べ206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。 (10回、延べ26名) ※コロナウィルスの影響により、3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
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。 (26回、延べ126名) ※コロナウィルスの影響により、3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
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17回)、絵本の読み聞かせ(計7回)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、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。

令和元年度 たんぽぽ 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した。上記業務の実施については適正であると判断する。

令和元年度 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・応対 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。

また、昨年度に引き続き様々な地域行事に積極的に参加することで支援内容の創意工夫や、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。

さらに、施設サービスに関するアンケート調査の実施や、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。