

平成21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 長谷川 正統 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、毎月提出された業務報告書及び毎月開催の連絡調整会議、必要に応じた随時の実地調査及び指定管理者へのヒヤリング、年度末の事業報告書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、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) | 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

たんぼぼの管理運営状況については、生活介護事業所として重度障害者の地域生活を支援するという施設の設置目的を達成し、社会福祉協議会として利用者への安心、信頼の維持と経費の削減も果たしています。また、施設の維持管理も適切に行われていることから総合的に判断して良好と評価します。

管理運営については、利用者が重度の知的障害者、重度の重複障害者であり、体調管理が難しい中で、85.0%の利用率があり、昨年同様高い利用状況でした。利用者の特性から、常時専門性の高い支援内容が求められているため、全職員体制で対応されていますが、その中で発生する事故に対して、報告・対応・保護者への連絡・分析が行われていました。また、再発防止のため、常に課題を共有し対策が講じられるなど適切な対応がされていました。

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を適正に実施されました。支援体制が充実しているだけでなく、手厚い支援が必要な「外出支援やプール体験・宿泊体験」などもふんだんに盛り込まれ、また地域との交流も配慮されるなど、きめ細かい事業が実施されました。

経費については、平成21年度から若い職員が配置され、本俸等の人件費は削減されましたが、常時介護が必要な利用者の増加により、事務作業は利用者の帰宅後に対応せざるを得ない状況から時間外勤務が恒常化しています。重度利用者への支援が途切れないよう緊張した介護を常時行い、時間外勤務も恒常化しているので、職員の健康管理上、支障がでないよう配慮が必要であると考えます。必要に応じて職員の勤務形態等諸規程の見直しを図り、健康管理面の研修や相談体制の充実など、今後も一層の予防対策を講じて、密度の濃い支援内容を継続してください。

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、以下のとおり、市の運営方針を指導していきます。

- ・当施設の目的である重度障害者の地域生活を支援する生活介護事業所として、充実した対応がされていたが、更に指導・訓練内容など充実した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確保に努めること。
- ・事業の安定した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。特に事故の未然防止のために、通所者の身体状況を把握し、利用者の個別性に合った配慮や支援を行うよう努めること。
- ・ハード面では、障害者の方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、障害者自立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。
- ・ニーズの高い日中一時支援事業にも積極的に取り組むこと。

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

常時介護が必要な障害のある利用者に対し、心身の状況に応じ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という、施設の目的に沿った実施方針に基づき適切に管理運営が行われていました。

自立支援法に規定された生活介護事業所として施設運営され、利用者やその保護者から高い信頼を得た中で安定して適切なサービスの提供がなされ、第三者評価による改善委員会を立ち上げ改善計画の進捗状況を点検するとともに各種マニュアルを作成していました。また、指定管理者としての特性を生かし、法人が実施している相談事業やボランティアセンターなど各種サービスや関係団体と有機的な連携を図り、地域に根ざした施設運営がなされていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

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実施されていました。

特に、きめ細やかな個別支援計画を充実させ、毎月医療相談を実施するなど利用者支援の質の向上に努めたり、入所者の意見を管理運営に反映させるため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っていました。自己決定と意思表出支援のために、利用者自治会活動で「給食リクエストメニュー会議」を開催していました。

当法人が実施するボランティア事業や民生委員協議会等との連携を強化したり、新たなボランティアを養成するなど努力されていました。

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、当施設の目的を果すため適切に運営されていました。施設の維持管理についても、法人管理部門でも確認しながら、毎月担当課と連絡調整会議を開催し、課題を共有しました。また、職員の資質向上のため積極的に研修に参加しており、特に新任職員・着任職員の研修に力を入れていました。また施設内研修もきめ細やかな内容の講義とディスカッションを盛り込むなど、人材育成の観点から取組まれており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）

受託金収入及び事業費、人件費など、施設管理費等の支出について適正に処理され、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、毎日の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もよく整理されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

日常から施設内を点検し、転倒等の事故防止に注意するとともに、避難訓練も実施されていました。また、送迎の苦情や事故について、速やかに対処がなされており、利用者の要望に応じるよう再発防止対策がなされていました。

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、研修を重点的に行い、職員の意識向上に努めていました。また、USBメモリやFDDなどの記録媒体の使用を禁止し、パスワードで保護したHDDを使用するなど情報漏えいの防止に努めていました。

夜間、休日の機械警備システムを新たに導入して、警備の強化が図られていました。新型インフルエンザに対しては、玄関に消毒用アルコールの設置・マスク備蓄等に努め、感染症予防対策の改善に取り組んでいました。

社会性（環境等への配慮）

空缶つぶしなど、廃棄物処理をその機能訓練に取り入れ、日常的に環境に配慮する姿勢がうかがわれました。

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、大学生等福祉実習生の受け入れを積極的に行い、障害福祉の啓発に努められました。

事業収支

経済性

利用者の欠席等により事業収入が計画より減少しましたが、法人全体で職員配置を見直し、人件費の圧縮に努めるとともに経費の削減により支出額を抑え、利用者の安全と支援内容の充実に必要な経費を使うなど計画的に支出された結果、収入額が支出額を上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

指定管理者から提出された財務状況について財務諸表等を分析した結果、特に大きな課題や問題はないと判断しました。社会福祉協議会は公共性が高く財政基盤も含め、非常に安定していると判断しました。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成21年度

| | | | |
|-------------------|--|---|-------------|
| 施設名 | 四日市市障害者自立支援施設（通所）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) | 障害者自立支援法、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 (㎡) | 2396.46 |
| | | 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㎡ 施設活動支援 【機能訓練・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】地域の住民との交流、仕事への意欲喚起 【音楽・レクリエーション・文化的創作】感性を育てる 社会活動支援 保護者の活動参加、お茶会、餅つき大会、新春お楽しみ会、お別れ会、半日外出(公共交通機関を使っての外出)、グループ外出、宿泊体験、県ふれあいスポレク祭参加、バザーでの自主製品即売 生活支援 身体測定、健康診断、医療相談、歯科相談、理学療法士相談、音楽療法、感覚統合療法、乗馬療法、プール利用 保護者・地域との連携 福祉職場体験、職員実習受入、保育園・グループホームとの交流行事、四郷文化祭ふるさと祭り、四郷小学校オープンスクール参加、四郷高校ブラスバンド演奏会 広報 たんぼぼつうしんの発行、社協かけはしに行事掲載 | |

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 | 242日 | 242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 | 8,470人 | 7,202人 | 1,268人 |
| 平均利用率 | 平均 | - | 85.00% |

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 |
|---------------|-------------|-----------------|-----------|
| | | | |
| 自立支援費収入 | 103,378,000 | 101,428,278 | 1,949,722 |
| 送迎運行経費補助金 | 6,269,000 | 6,133,860 | 135,140 |
| 日中一時支接受託金 | 427,000 | 502,362 | 75,362 |
| 利用者就業事業収入 | 420,000 | 367,351 | 52,649 |
| 処遇改善補助金 | 785,000 | 626,265 | 158,735 |
| 雑収入(利息,職員給食等) | 1,152,000 | 780,490 | 371,510 |
| 収入計 | 112,431,000 | 109,838,606 | 2,592,394 |
| 人件費 | 95,280,000 | 86,589,346 | 8,690,654 |
| 管理費 | 12,467,000 | 11,700,384 | 766,616 |
| 消耗品費 | 276,000 | 114,642 | 161,358 |
| 燃料費 | 2,105,000 | 1,587,548 | 517,452 |
| 印刷製本費 | 65,000 | 85,010 | 20,010 |
| 光熱水費 | 2,569,000 | 2,682,903 | 113,903 |
| 修繕料 | 900,000 | 962,871 | 62,871 |
| 通信運搬費 | 240,000 | 244,240 | 4,240 |
| 広告料 | 0 | 0 | 0 |
| 手数料 | 0 | 0 | 0 |
| 保険料 | 507,335 | 580,365 | 73,030 |
| 委託料 | 823,000 | 555,323 | 267,677 |
| 賃借料 | 1,123,000 | 1,044,938 | 78,062 |
| その他 | 3,858,665 | 3,842,544 | 16,121 |
| 事業費(ソフト事業等) | 1,263,000 | 1,485,470 | 222,470 |
| 一般管理費 | 3,421,000 | 3,368,152 | 52,848 |
| | | | |
| 支出計 | 112,431,000 | 103,143,352 | 9,287,648 |
| 収 支 | 0 | 6,695,254 | 6,695,254 |

平成21年度 たんばば 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 | 242日 | 242日 | 計画通り | 計画通り開館された。 | 適 |
| 開館時間 | 8:30~17:00 | 8:30~17:00 | 計画通り | | |

2. 利用実績 un

| 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 | 8,470人 | 7,202人 | 1,268人 | 利用定員35名のところ、1~2名の欠員が続き、また、利用者について体調不良などで登所できなかったことなどから利用者数の減少につながった。 | 適 |
| 稼働率 | - | 85.00% | - | | |

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 |
|---------------|-------------|-------------|-----------|--|----|
| 自立支援費収入 | 103,378,000 | 101,428,278 | 1,949,722 | 利用者の欠席等により、事業収入が当初見込みより減少した。 | 適 |
| 送迎運行経費補助金 | 6,269,000 | 6,133,860 | 135,140 | | |
| 日中一時支援受託金 | 427,000 | 502,362 | 75,362 | | |
| 利用者就業事業収入 | 420,000 | 367,351 | 52,649 | | |
| 処遇改善補助金 | 785,000 | 626,265 | 158,735 | | |
| 雑収入(利息,職員給食等) | 1,152,000 | 780,490 | 371,510 | | |
| 収入計 | 112,431,000 | 109,838,606 | 2,592,394 | 【勤務体制：常勤14人、非常勤20人】 法人の人事異動により当該施設に若い職員が増えたことで、本俸や手当等の人件費が抑えられ、それに伴い一般管理費(退職共済掛金等)も減少した。職員の研修及び資格取得体制整備として、資格取得経費を計上しており、当初予算より増額し職員の資質向上に経費を支出していた。委託料では所内清掃や除草作業の委託内容を見直し、経費の削減に努め効果が上がっている。修繕費においては支出額が増加しているが、これはバスのタイヤ12本を交換した費用がかさんだことによる。事業費では、指導訓練内容の充実と利用者への工賃支給額の増加により支出額が増加しているが、これは施設の努力によって利用者へ還元されたもので、支援内容を評価すべきものである。 | 適 |
| 人件費 | 95,280,000 | 86,589,346 | 8,690,654 | | |
| 管理費 | 12,467,000 | 11,700,384 | 766,616 | | |
| 消耗品費 | 276,000 | 114,642 | 161,358 | | |
| 燃料費 | 2,105,000 | 1,587,548 | 517,452 | | |
| 印刷製本費 | 65,000 | 85,010 | 20,010 | | |
| 光熱水費 | 2,569,000 | 2,682,903 | 113,903 | | |
| 修繕料 | 900,000 | 962,871 | 62,871 | | |
| 通信運搬費 | 240,000 | 244,240 | 4,240 | | |
| 広告料 | 0 | 0 | 0 | | |
| 手数料 | 0 | 0 | 0 | | |
| 保険料 | 507,335 | 580,365 | 73,030 | | |
| 委託料 | 823,000 | 555,323 | 267,677 | | |
| 賃借料 | 1,123,000 | 1,044,938 | 78,062 | | |
| その他 | 3,858,665 | 3,842,544 | 16,121 | | |
| 事業費(ソフト事業等) | 1,263,000 | 1,485,470 | 222,470 | | |
| 一般管理費 | 3,421,000 | 3,368,152 | 52,848 | | |
| 支出計 | 112,431,000 | 103,143,352 | 9,287,648 | | |
| 収 支 | 0 | 6,695,254 | 6,695,254 | | |

総合コメント

運営については、社会福祉協議会の法人全体の人事異動により、職員の年齢構成などの体制を工夫し、人材育成や経費削減に取り組む姿勢が認められ、良好に運営された。

施設の備品や修繕、修理等を緊急性の高いものに絞って支出されたため、今年度の経費は削減されているが、持ち越されたものは今後必要な経費であることから、市と協議しながら、今後も計画的に運営されるよう要望する。

平成21年度 たんぼぼ 運営状況 チェックシート - 2

| 項目 | 事業分析 | 適否判断 | |
|----------|---|--|---|
| 利用実績 | <p>開館日数：242日 延べ利用者7,202人(85.00%) 平成22年3月31日現在入所者数34人(定員35人) 利用者は重度の知的障害者、重度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おり、昨年に続き高い利用状況であったと判断している。</p> | 適 | |
| 事業 収支 | 収入 | <p>利用料金で運営するため、利用者のやむを得ない病気等での欠員、欠席などにより、当初計画より自立支援費収入や送迎補助金等の収入が減少した。</p> | 適 |
| | 支出 | <p>平成21年度は、新規採用者や若い職員が配置されたことから、人件費および退職積立金が下がった。しかし、時間外勤務については国保連請求関連事務に時間がかかり予算額よりも増加している。 その理由は、重度の利用者の入所により、常時必要な介護が増加しており、昼食時間も職員総出で介護に従事しなければならず、必然的に事務作業が時間外にまで及んでいるためである。委託料では所内清掃や除草作業の委託内容を見直し、経費の削減に努め効果を上げている。修繕費においては支出額が増加しているが、これはバスのタイヤ12本を交換した費用がかさんだことによる。事業費では、指導訓練内容の充実(音楽療法・感覚統合療法・プール・グループ活動・乗馬療法)を図ると共に、利用者への工賃支給額の増加により支出額が増加しているが、これは施設の努力によって利用者へ還元されたもので、支援内容を評価すべきものである。 総体的には、利用者への支援を安全に遂行し、訓練内容を充実させる方向で経費が支出されており良好な運営であったと判断する。</p> | 適 |

平成21年度 たんばば 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、5/6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、5/6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、5/6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 | |
| | | 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 | |
| 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・保守は確実に実行されているか | 月次報告・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 | 月次報告・実地確認 | 点検・保守は行なわれている | 適 | |
| 清掃業務 | 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・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。各種計画書など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、施設修繕、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても適正に履行されていた。

なお、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の施設長会議等で行なった。

平成21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 |
|----|------|------|--------|----|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

総合コメント

自主事業の計画・実績なし。

平成21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 | 月次報告及び実地確認 | 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・保守については、定期的に確認し、軽易な修繕については毎月の業務報告書及び連絡協議会で報告し、重大な異常を発見した場合は直ちに、報告・協議を受け、必要な修繕等実施することとしていた。上記業務の実施については適正であると判断する。
 なお、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の施設長会議等で行なった。

平成21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 |
| | | 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 | 着用していた | 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

施設を利用している障害者の保護者の方々ときめ細かく連絡を取り、利用者一人ひとりに合わせた支援を行うとともに、利用者の健康や家庭の問題にも積極的に関与し、問題解決に取り組む姿勢が見られた。
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するなど、施設運営について利用者の意見を取り入れる努力が見られ、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た。
なお、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の施設長会議等で行なった。