

平成27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	<p>名称 社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会</p> <p>代表者 会長 伊藤 八峯</p> <p>住所 四日市市諏訪町2番2号</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>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。</p> <p>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。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>健康福祉部障害福祉課</p> <p>TEL：059-354-8171</p> <p>E-mail：syougai Fukushi@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ 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は、身体障害者に対しては専門職による理学療法、言語訓練、社会適応訓練事業及び創作的活動、障害児に対しては夏休み等学校の長期休暇期間に児童デイサービス事業を実施するとともに、身体障害者のための各種相談業務を行うなど、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。

障害者団体への支援も適切に実施し、障害者による出前講座については地域等と連携しながら、障害の理解や啓発に大いに貢献していました。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、聞こえにくさと向き合う体験談等を通じて周囲に理解を促すなど、より有益なものにするための努力がみられました。また、音声・言語障害があり文字による情報提供が有効な人へは、要約筆記奉仕員の派遣調整を行うなど、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、円滑な事業運営がなされていました。しかしながら、全国的に意思疎通支援事業の担い手が要約筆記者に移行している中、資格取得に向けた研修会がまだ開催されておらず、技術向上に向けた一刻も早い取り組みを望みます。

施設の維持管理を適切に行い、人材育成に向けた研修なども積極的に取り組み、経費の削減も果たしていることから、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、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。

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。

利用実績については、機能訓練事業に従事する専門職の確保が困難なため実施回数が減少し、昨年度より実績が低下しましたが、利用者の要望にできるだけ応えられるよう人材確保や実施方法について協議を重ねていくこととしました。

■ 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、下記の運営方針を指導していきます。

- ・当施設の目的である障害者の機能訓練、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、社会福祉協議会としての専門性が活用され、充実した運営がなされたが、児童デイサービスなど要望が高い事業については、今後も安全・安心に運営できる体制を維持するため、更なるボランティアの確保に向け努力を続けること。
- ・本市の音声・言語障害者への意思疎通支援体制を確立するため、要約筆記者養成講座など、要約筆記者派遣制度の体制づくりに向けて努力すること。
- ・事業運営にボランティアが欠かせないため、ボランティアセンターとの連携を強化し、より充実し、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に利用できるよう、引き続き、維持管理を徹底すること。
- ・利用者が固定化しないよう、幅広い周知等を行うこと。

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・出前講座を開催するなど工夫して行なわれており、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。出前講座等では、障害当事者を講師として招き、障害理解に寄り添った内容となっており評価できます。

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、公正に運用されてきました。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きました。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きました。特に、同協議会が運営する障害者自立生活支援センター（かがやき）、障害者就業・生活支援センター（ブラウ）、三泗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、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きました。特に出前講座では、昨年の実績をかなり上回っており、今後の伸びを期待するところです。

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も適切に行なわれていました。また、職員の経験年数に応じた研修等に積極的に参加するとともに、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

当初の計画では赤字となる見込みでしたが、法人全体の人事交流により人件費の支出を抑制したことから、平成27年度の事業収支について適正な範囲内で管理されました。

団体の経営状態

経営の健全性

貸借対照表、損益計算書などを分析した結果、大きな問題は無く、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3.83%で法定基準の2.0%の1.92倍となっており、取組みは強化されています。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

平成27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：事務室、障害者団体事務室、総合相談室、ボランティア活動室 3階：軽作業室、療育訓練室、和室研修室、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)…保健所と共用	
	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	243日	243日	計画通り
開館時間	8:30~17:15	8:30~17:15	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	3,677	3,332	△ 345	
延べ利用者数	身体障害者デイサービス	1,538	1,123	△ 415
	障害児デイサービス	72	62	△ 10
	失語症会話パートナー交流会	413	417	4
	自主サークル活動支援	1,512	1,478	△ 34
事業延べ参加者数	難聴・中途失聴者教室	39	17	△ 22
	福祉講座・出前講座	103	235	132

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	39,968,000	39,968,000	0
収入計	39,968,000	39,968,000	0
人件費	29,783,000	25,661,963	△ 4,121,037
管理費	8,483,000	5,011,396	△ 3,471,604
消耗品費	1,322,000	853,646	△ 468,354
燃料費	264,000	129,591	△ 134,409
印刷製本費	135,000	45,846	△ 89,154
光熱水費	0	0	0
修繕料	1,100,000	79,103	△ 1,020,897
通信運搬費	189,000	216,974	27,974
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	354,000	305,560	△ 48,440
委託料	2,845,000	1,392,990	△ 1,452,010
賃借料	2,246,000	1,980,686	△ 265,314
その他	28,000	7,000	△ 21,000
事業費 (ソフト事業等)	20,000	10,820	△ 9,180
一般管理費	1,746,000	1,708,644	△ 37,356
支出計	40,032,000	32,392,823	△ 7,639,177
収 支	△ 64,000	7,575,177	7,639,177

平成27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。	適
開館時間	8:30~17:15	8:30~17:15	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	3,677	3,332	△ 345	身体障害者デイサービスについては、理学療法士の人材確保が困難なため実績が減少した。 自主サークルは、今年度も前年度に比べ延べ利用者数が減少した。利用者の減の主なもの、指導者の退任によるサークル数の減である。(サークル数 H24:12、H25:10、H26:9、H27:8) 難聴・中途失聴者教室は、実施方法等を工夫して開催したが、参加者数が伸びなかった。 出前講座は年間5回と計画を上回った。	適	
延べ利用者数	身体障害者デイサービス	1,538	1,123			△ 415
	障害児デイサービス	72	62			△ 10
	失語症会話パートナー交流会	413	417			4
	自主サークル活動支援	1,512	1,478			△ 34
事業延べ参加者数	難聴・中途失聴者教室	39	17			△ 22
	福祉講座・出前講座	103	235			132

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	39,968,000	39,968,000	0	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。	適
雑収入	0	0	0		
繰入金	0	0	0		
収入計	39,968,000	39,968,000	0		
人件費	29,783,000	25,661,963	△ 4,121,037	[勤務体制：常勤5人，非常勤6人] 職員体制の正規職員の内1名については、管理職として異動したが、専門職業務を兼務したため、職員配置数は従来どおりを維持した。 法人全体の人事交流と方針により、経験年数の長い職員が異動し、代わりに若い職員を配置したため、職員の平均年齢が下がり、人件費の支出額が計画を下回る結果となった。 その他の管理費用等については、概ね計画に対して下回ったため、全体的として減額となり、収支は黒字となった。	適
管理費	8,483,000	5,011,396	△ 3,471,604		
消耗品費	1,322,000	853,646	△ 468,354		
燃料費	264,000	129,591	△ 134,409		
印刷製本費	135,000	45,846	△ 89,154		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	1,100,000	79,103	△ 1,020,897		
通信運搬費	189,000	216,974	27,974		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	354,000	305,560	△ 48,440		
委託料	2,845,000	1,392,990	△ 1,452,010		
賃借料	2,246,000	1,980,686	△ 265,314		
その他	28,000	7,000	△ 21,000		
事業費(ソフト事業等)	20,000	10,820	△ 9,180		
一般管理費	1,746,000	1,708,644	△ 37,356		
支出計	40,032,000	32,392,823	△ 7,639,177		
収支	△ 64,000	7,575,177	7,639,177		

総合コメント

事業の見直しや工夫を行って適切な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27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 : 3,332人</p> <p>※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26年度実績3,677人を下回った。 利用減の主なものは、身体障害者デイサービス利用実績の減である。要因としては、訓練指導にあたる専門職の確保が困難で事業実施回数が減少したことによる。 次に利用者数が減少しているのは自主サークルで、その要因は指導者が退任しサークル数が減少したためである。平成24年度のサークル数12から平成25年度はサークル数10へ、平成26年度は9、平成27年度は8へと減少し続けている。 失語症会話パートナー交流会への参加人数は横ばいで、出前講座においては5回実施され昨年度実績をかなり上回った。 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十分果たしていると判断した。</p>	適
事業 収支	収入	指定管理料のみ	適
	支出	<p>人員については、法人全体の人事交流や方針により、1名が管理職として他部署へ異動したが、専門職の職能を活かし事業に従事したため、職員配置数は従来通りを維持した。 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、経験年数の長い職員が異動し、代わりに若い職員を配置したため、職員の平均年齢が下がったことも影響し、人件費が計画を下回る結果になった。 賃借料及び委託料については、要約筆記者資格取得のための養成事業の実施を見送ったため、関連する駐車場使用料や講師謝金が減ったことによるもの。失語症会話パートナー交流会や、難聴者・中途失聴者教室については充実が図られた。 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27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	4/1計画、5/9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、5/9報告、月次報告確認	仕様書通り行われている	適
		取支予算書・決算書は提出されたか	4/1計画、5/9報告、月次報告確認	仕様書通り行われている	適
	意思疎通	市と指定管理者との責任者との間で十分に連絡がなされているか	施設連絡会議・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	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 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内に提出されており、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27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
言語訓練	月～金曜日 9:00～17:00	言語障害のある人を対象に言語症状や身体の状況に合わせて個別及び集団の訓練を行った	1人ひとりの状態にあわせて訓練が実施されるとともに、同協議会が運営する関係機関と連携を図りながら自立支援、社会参加に向けた支援もなされており評価できる。	適
理学療法	概ね月曜・木曜日 9:00～17:00	事故や疾病の後遺症などにより身体機能が低下した人を対象に機能訓練を実施した。また、白杖の紹介や同行援利用訓練や自主訓練の指導を行った。	1人ひとりの状態にあわせて訓練が実施されている。また、身体機能の回復だけでなく、生活実態に即した実用的な訓練や指導も実施されており、評価できる。専門職の確保が困難になったため、実施方法等今後の課題である	適
歩行訓練	火・木曜日 午前・午後各2時間	視覚障害者を対象に安全な移動手段を獲得するために白杖歩行訓練を実施した。また、白杖の紹介や同行援利用時の技能等の相談にも応じた。	社会参加に向け必要となる訓練及び歩行に関する相談に対し、訪問等でも対応がなされており高く評価できる。	適
児童デイサービス	夏休み等長期休暇期間のうち、水曜日を中心に実施 10:00～15:00	18歳未満の児童対象のデイサービスを実施した	ボランティアが確保できる日は、定員を増やして対応しており評価できる。	適
福祉講座 イベント 出前講座	年5回程度を予定	・福祉講座 「難聴者・中途失聴者教室」難聴者・中途失聴者が実行委員として参加（年2回） ・イベント 「障害者スポーツを楽しもう！」 ・出前講座 障害当事者が講師となって地域で講演を行った（年5回）。	広報紙や各種会議において当講座のPRを行い、地域における障害者に対する理解や支援につなげる講座を実施している。障害当事者のみならず専門家を講師として招いて講演を開催するなど、啓発に取り組んでおり、評価できる。	適
失語症会話パートナー交流会	第1火曜日 10:00～11:30 第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(22回)。	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様々な支援は、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、障害者1人ひとりの希望や状況に応じた形で支援内容が工夫されていた。
また、障害者が地域で安心して暮らしていくために、障害の特性や障害者に対する理解のための講座を開催するなど、様々な活動が行われており、その内容は十分評価できるものであった。

平成27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
 総合会館内に立地することから、建物や設備についての対応は管財課が行うため、指定管理者での対応事例はなかった。
 備品については、故障・修理や更新の都度、市へ報告されていた。また故障や修理の状況を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については、適正に履行されていると判断した。

平成27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	
		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	障害当事者が参画した企画を行い、実行委員会形式で障害者が参加するなど工夫されており満足できる内容であった	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）、視覚障害者にかかる白杖歩行訓練などのデイサービス事業を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いた。出前講座については開催回数を伸ばすなど努力のあとがみられた。

利用希望の多い児童デイサービスにおいては、ボランティアの確保できる日には定員を増やして対応するなど、ニーズに応えられるよう努力していた。

また、指定管理者としての特性を生かし、同法人が運営し、隣接する障害者自立生活支援センター（かがやき）、障害者就業・生活支援センター（プラウ）、地域包括支援センター、三泗日常生活自立支援センター、民生委員等とも連携し、利用者一人ひとりに合わせた支援が行われた。