

平成30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 あさけワークス
所在地	四日市市千代田町485番地4
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、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

障害者総合支援法に基づく就労継続支援B型事業所として、利用者一人ひとりの特性に合わせた作業目標を設定し、個人に応じた作業環境の整備を行うことで、個々の就労意欲を引き出し、集団生活において必要な人間関係の形成や自己表現能力を養うなど、利用者の自立支援が図られていました。また、利用者個々の身体状況に適した食事の提供を目標にした給食会議を行い、献立内容を充実させるほか、アンケート調査や施設サービス運営委員会等を行い、利用者や家族からの意見を聞き取る機会を設け、サービス全体の質の向上に努めていました。これらに加え、利用者の健康管理に万全の配慮を行うほか、衛生管理を徹底することで、インフルエンザやノロウイルス、O-157等の感染予防も対策されていました。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。

安全対策については、日常の施設点検により未然に事故を防止し、火災や地震に備えた訓練などが定期的に実施されていました。また、地区自治会や地区社協と災害時の対応について連携が図られていました。防災以外でも、日頃から地域との交流に積極的に取り組んでおり、地域の清掃や祭り等への参加、当該施設における夏祭りイベントや地域交流会の開催、地元の小・中学校生の職場体験を受け入れるなど、地域に開かれた施設となるよう努めていました。

業務内容の全般について、条例規則を遵守し、協定書等に定める業務を適正に実施していました。事業収支については、計画よりも収入は増加し、支出は抑制されました。利用者の安全とサービス向上を重視した支出が執行されており、健全な経営が行われていると判断しました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

本市では、障害福祉サービスに関する指定管理施設について、民間施設での支援が困難な重度障害者に社会参加の場を提供し、地域生活を支援することを目的として位置づけています。

今後の業務改善については、以下のとおり、市の運営方針に基づき指導していきます。

- ・引き続き、障害種別を問わず、利用者の意思を尊重し、利用者個々の能力を見極め、個人にあった目標を立てて支援するよう努めること。
- ・職員の専門性を高め、多様な障害特性を持つ利用者に適切なサービスの提供ができるよう努力すること。
- ・利用者が安全に活動できるよう、施設点検や危機管理等を随時点検・確認を怠らないこと。
- ・利用者数が、定員に満たない状態が続いているため、特別支援学校や相談支援事業者など各種機関と連携した利用希望者の把握に努めるなど、利用者増加を意識した取り組みに努めること。

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

利用者一人ひとりのニーズに合わせた取り組みを行い、利用者が地域で安心して暮らせるよう障害者支援施設としての役割を果たしました。また、指定管理施設の特性を生かし、家族に対しての相談業務や情報提供、地域行事への参加により交流等を行うことで、高い信頼を得て運営していました。民生委員・地区社協・学校等の関係団体との相互の意思疎通や連携を図り、福祉体験などの機会を提供するなど、障害者自立支援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り組み方）

点字名刺印刷やストラップなどの自主製品を地区のイベントで販売するほか、アルミ缶回収のため地域住民宅を訪問するなど、工賃向上と地域交流に積極的に取り組んでいました。また、地域行事への参加や地区社会福祉協議会との連携のもと地域活動を推進し、「あさけワークスタより」を年3回発行（発行部数150部程度）して施設PRに努め、障害に対する理解や啓発に取り組んでいました。業務内容については、法令・条例・規則を遵守し、仕様書に定める業務を適正に実施していました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

施設サービス運営委員会を定期的に開催し、利用者や家族との意見交換を行うなどサービスの質の向上に努めていました。また、三重県や県社会福祉協議会等が主催する研修に参加したり、人権研修、救急救命講習会、接遇研修など職員の資質向上を図るほか、組織内での情報共有や知識の向上に努めていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

毎月の経費等、支出について適正に報告され、帳簿類等よく整理されていました。その他、勤務管理簿や業務日報などもファイリング等により管理され、関係書類等について整理されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

日頃から施設の点検等が実施され、修繕必要箇所の早期発見・早期修繕など事故防止に努めていました。火災や地震等に備えた避難訓練、防災マニュアルの整備が行われ、職員には防災に係る研修が実施されていました。防犯対策についても、専門業者に委託し、夜間休日の防犯体制も適切でした。

災害時の対応についても、地域の代表者とも話し合いが持たれており、有事の際に行動が的確に取れるよう備えられていました。

社会性（環境等への配慮）

アルミ缶リサイクル作業に取り組んだり、地域の清掃行事に参加するなど、日常的に環境問題を意識する活動がありました。

ボランティアによる奉仕作業、地区行事での自主製品のPR・販売、福祉の勉強会の開催、小・中学生に福祉教育や職場体験の場を提供するなど、障害に対する理解と啓発に努めていました。

事業収支

経済性

事業計画の範囲内において、人件費等の節減に努めることで、支出額の抑制を図り、利用者の安全とサービス向上を目指し適正に運営されました。結果、計画額より支出額が下回り、収入は計画額を上回る金額となり、財政上健全と評価できます。また、収入も計画額を上回る金額となり、引き続き、運営努力を行うとともに、各種機関と連携し、新規の利用者を増やす努力が望まれます。

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り組み

障害者雇用率については3.94%（平成29年度3.75%）と、法定基準である2.2%の約2倍となっており、取り組みは強化されていました。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30年度

施設名	あさけワークス		所管課: 障害福祉課
所在地	四日市市千代田町485番地4		設置年月: 平成5年7月
設置目的	通常の事業所に雇用されることが困難な障害者に対する訓練等のサービスを提供し、障害者等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)	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律 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 (㎡)	3644.1
		延床面積 (㎡)	699.5
		作業室 162.3㎡ 第二作業室 54.0㎡ 相談室 15.0㎡ 医務室 15.0㎡ 事務室 48.0㎡ 食堂 54.1㎡ ロッカー室 28.0㎡ 倉庫 18.8㎡ 厨房 47.8㎡	
	事業概要	①授産活動 【軽作業】銅線はがし、ビニールカバーのゴム紐通し、段ボール組み立て作業など 【資源リサイクル作業】アルミ缶回収・分別作業、設備機器等での二次解体作業 【点字名刺作成】名刺やオリジナル商品の点字名刺などの作成 【自主製品作成】押し花を使ったストラップやアクセサリ類の作成等 ②生活指導 自立支援、自主性、協調性、社会性を育む取り組み ③地域との交流 地区の行事への参加、地域のボランティアとの交流	

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	244日	244日	計画どおり
開館時間	8:30~17:00	8:30~17:00	計画どおり

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	2,684人	2,583人	△ 101人
平均利用率	平均	-	52.93%

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	49,370,000	49,370,000	0
利用料収入(給食費)	732,000	765,000	33,000
利用者等外給食費収入	366,000	379,330	13,330
就労支援事業収入	1,435,000	1,700,949	265,949
寄付金収入	58,000	36,000	△ 22,000
利息配当金収入	1,000	9	△ 991
収入計	51,962,000	52,251,288	289,288
人件費	36,873,000	33,633,217	△ 3,239,783
管理費	12,105,000	12,696,162	591,162
消耗品費	728,000	768,178	40,178
燃料費	1,103,000	1,058,347	△ 44,653
印刷製本費	15,000	0	△ 15,000
光熱水費	2,017,000	2,011,663	△ 5,337
修繕料	1,550,000	1,512,245	△ 37,755
通信運搬費	213,000	198,564	△ 14,436
保険料	366,000	285,850	△ 80,150
委託料	3,331,000	4,161,140	830,140
賃借料	1,540,000	1,512,504	△ 27,496
その他	1,242,000	1,187,671	△ 54,329
事業費(ソフト事業等)	105,000	79,041	△ 25,959
就労支援事業支出	1,435,000	1,672,964	237,964
利用者等外給食費支出	366,000	372,621	6,621
一般管理費	1,625,000	1,594,908	△ 30,092
支出計	52,509,000	50,048,913	△ 2,460,087
収 支	△ 547,000	2,202,375	2,749,375

平成30年度 あさけワークス 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	244日	244日	0	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	計画通り開館された	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	2,684	2,583人	△ 101人	定員は20名。実利用者数は12名。	適
稼働率	-	52.93%	-		

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	49,370,000	49,370,000	0	指定管理料と給食費、就労支援事業収入が主な収入。 就労支援事業収入については、一般企業からの受注量が増加したため、実施計画より2割近く増収となった。全体として評価できる内容であった。	適
利用料収入（給食費）	732,000	765,000	33,000		
利用者等外給食費収入	366,000	379,330	13,330		
就労支援事業収入	1,435,000	1,700,949	265,949		
寄付金収入	58,000	36,000	△ 22,000		
利息配当金収入	1,000	9	△ 991		
収入計	51,962,000	52,251,288	289,288		
人件費	36,873,000	33,633,217	△ 3,239,783	〔勤務体制：常勤5名、非常勤7名〕 人件費は、当初の予定よりも給与単価の低い職員が配置されたことにより、予算額に比べて実績額が大きく減少した。 また、委託料の支出増加については、送迎バスの委託料が増額となったことが要因である。 総合的には、利用者の安全とサービス向上に努めながら、適切な範囲内で経費の削減に努めていた。	適
管理費	12,105,000	12,696,162	591,162		
消耗品費	728,000	768,178	40,178		
燃料費	1,103,000	1,058,347	△ 44,653		
印刷製本費	15,000	0	△ 15,000		
光熱水費	2,017,000	2,011,663	△ 5,337		
修繕料	1,550,000	1,512,245	△ 37,755		
通信運搬費	213,000	198,564	△ 14,436		
保険料	366,000	285,850	△ 80,150		
委託料	3,331,000	4,161,140	830,140		
賃借料	1,540,000	1,512,504	△ 27,496		
その他	1,242,000	1,187,671	△ 54,329		
事業費（ソフト事業等）	105,000	79,041	△ 25,959		
就労支援事業支出	1,435,000	1,672,964	237,964		
利用者等外給食費支出	366,000	372,621	6,621		
一般管理費	1,625,000	1,594,908	△ 30,092		
支出計	52,509,000	50,048,913	△ 2,460,087		
収 支	△ 547,000	2,202,375	2,749,375		

総合コメント

事業計画の範囲内において、人件費の削減に努めた結果、総支出額の抑制に繋がりました。収入は、事業計画を上回る金額となり、財政上健全と判断されますが、引き続き運営努力が望まれる。

平成30年度 あさけワークス 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：244日 延べ利用者数：2,583名 平成31年3月31日現在、利用者数12名。 (4月末で1人退所し、10月末で1人退所し12名となった。)</p> <p>*一人ひとりの障害特性に応じた作業設定や、様々な工夫により作業意欲が上がるように努めていた。</p> <p>*定員は20名であるが、利用者の増については公的な障害者施設として、民間施設の動向を注視しながら判断している。</p>	適
事業収支	収入	<p>指定管理料と給食費、就労支援事業収入が主な収入。 一般企業からの受注量増により、就労支援事業収入が実施計画よりも増加したことが収入増加の主な要因。</p>	適
	支出	<p>支出実績は計画を下回ったが、人件費削減が主な原因。 この人件費の支出減少については、若手職員が配置されたことによる。 一方、バスの運転を業者に委託せざるを得ず、委託料の増大につながった。 計画に対する増減があるものの、全体額としては計画を下回っており、指定管理事業の決算は概ね良好であったと判断する。 支出全般にわたって経費削減に取り組み、総合的には利用者の安全とサービスの向上を重視した経費の支出であった。サービスの継続的かつ安定的な提供が行われた。</p>	適

平成30年度 あさけワークス 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予算、5/10決算、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	随時訪問、毎月1回会議	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	毎月書面確認 現地保管確認	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	毎月書面確認 現地保管確認	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）	毎月書面確認 現地保管確認	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）	現地書面確認	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	現地確認	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	報告書確認 報告書確認	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	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	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	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	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	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	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	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	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	実地確認	仕様書通り行われている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	月次報告	仕様書通り行われている	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	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	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	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	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	実地確認	適切に整備されている	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	適切に更新されている	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

仕様書通りに行われ、各種計画書や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、施設の修繕、設備機器等の保守点検、保険の加入等についても適正に履行されていた。

平成30年度 あさけワークス 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
軽作業	月曜～金曜日9:00～15:50	銅線の紙はがし作業 ビニールカバーのゴム紐通し ししゃもバックのシール貼り ゴム製品のバリ取り 段ボール組み立て	様々な作業を行う事により、利用者の仕事への意欲が向上することに寄与した。	適
資源リサイクル作業	月曜～金曜日9:00～15:50	アルミ缶回収・分別作業 設備機器等の二次解体作業	アルミ缶回収で地域を訪問することで、施設の活動等を知ってもらう機会が増えた。	適
点字名刺作成	月曜～金曜日9:00～15:50	点字名刺の印刷・作成	PR活動を行うなど、新規顧客を増やす取り組みを行っていることは評価できる。	適
自主製品作成	月曜～金曜日9:00～15:50	アクセサリーの作成 ストラップの作成	地域のふれあいまつりに出店するなど、地域との交流にも活かされている。	適
施設就労見学 (社会見学)	年1回社会見学を行う	9月28日に就労継続支援B型、生活介護等「オレンジ工房あげき」にて社会見学を実施	集団で社会見学を行うことで、日常の社会訓練とは違うルールを学ぶことができた。	適

総合コメント

障害者総合支援法に基づく就労継続支援B型事業所として、利用者個々の障害特性に応じた支援プログラムを設定するとともに、作業の効率向上に向けた環境づくりや整備を行い、就労意欲の向上に取り組み評価できる。

自主製品の製作、PR、販売を積極的に取り入れて、利用者の社会参加の機会の提供がなされていた。今後も利用者個々の意思を尊重し、ニーズにあったサービスの充実と質の確保に向けた取り組みが望まれる。

平成30年度 あさけワークス 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	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 3/22現地確認	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	月次報告、書面	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	口頭報告後 書面報告	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	現場報告	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	現場確認	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、書面	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	口頭報告後 書面報告	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	現場報告	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	現場確認	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、書面	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	口頭報告後 書面報告	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	現場報告	報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現場確認	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、書面	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	口頭報告後 書面報告	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	現場報告	報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現場確認	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事前協議を行い、毎月の業務報告及び連絡調整会議で報告された。上記業務の実施については適正であると判断する。

平成30年度 あさけワークス 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 現場確認	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	連絡調整会議 現場確認	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	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	現場確認	良好であった	適
		利用者に対する指導は適切であったか	現場確認 支援計画書確認	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	毎月現場確認	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	報告書確認	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	現場確認	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	現場確認	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	現場確認	適切に管理されていた	適
		全体的（駐車場を含む）に、見た目清潔に保た れているか	現場確認	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	現場確認	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	現場確認	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	現場確認	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	現場確認	良好に管理されていた	適
		草刈りや除草はされているか	現場確認	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	現場確認	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	現場確認	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	現場確認	適切に管理されていた	適

総合コメント

利用者個々の状況を把握し、一人ひとりに応じた支援を行い、利用者との意見交換の場である全体集いを毎月開催するなど、サービスの充実に努めていた。保護者とも密に交流できており、利用者や家族の要望、苦情を施設職員に相談できる環境が整備されていた。

また、地域に密着した施設を心掛け、積極的に地域行事に参加し地域との交流を図るほか、地元の小・中学生の職場体験を受け入れたりするなど、地域に開かれた施設になるよう努めていた。

そして、施設サービスに関する利用者アンケートを実施し、施設運営について利用者や保護者の意見を多様な観点から聴取し、更なるサービス向上に怠りがない。サービスの質については問題なく運用されていると判断する。