

## (9) 令和5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 <sup>2</sup> )	2,120.0	延床面積(m <sup>2</sup> )	772.6
	設備の概要	四日市市総合会館 2階：障害者団体事務室、ボランティア活動室 3階：社会適応訓練室、障害者福祉センター事務室、言語訓練室、療育訓練室、軽作業室、相談室 4階：機能回復訓練室（健康づくり課と共用）、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

業務の履行状況については、条例、規則を遵守し、市と密に連絡を取りながら、仕様書等に定める業務が適切に実施されていました。

サービスの質については、指定管理者が運営する関係機関とも密接に連携しながら、利用者一人ひとりの障害特性に対応した事業を運営し、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。また、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、施設の設置目的に沿ったサービスが提供されていました。

サービス提供の継続性・安定性については、事業収支に関しては、人事院勧告による給与引き上げ及び社会保険の適用拡大による人件費増加により、収支計画時から赤字を計上していましたが、業務に必要な人員を配置しつつ、臨時職員の出勤時間を調整したことや、育児短時間勤務を取得した職員がいたことから、計画時よりも赤字が減少しました。それ以外の支出については、適正に執行されており、また、指定管理者の経営状態は安定していることから、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。

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

社会福祉法人四日市市社会福祉協議会は、令和6年度から令和10年度も引き続き当施設の指定管理者となっており、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協議していきます。

- ・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、施設の適正な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

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。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、民生委員児童委員に向けて、障害当事者による出前講座を開催する等、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。また、公の施設として、より多くの人が利用できるよう、各事業の内容に応じた対象者の設定を行うとともに、貸館の利用希望を事前に把握し調整を図る等、市民の平等な利用を確保するための工夫がなされていました。計画に基づく事業は、仕様書等に基づき適正に実施されており、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、最大限の成果を得るための取り組みがなされていました。

### 業務内容

#### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

管理運営に必要な人員を配置し、社会福祉協議会内の各部署と日常的に連携できる強みを生かしながら、充実したサービスの提供を図っていました。また、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。職員の研修については、視覚障害者就労支援講習会や障害者虐待防止研修等の外部研修への参加に加え、法人内・職場内においても定期的に研修や訓練を実施するなど、サービス向上を意識した管理運営がなされていました。

#### 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、三泗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が5類に移行されたことから、事業の実施回数等については、利用者が希望する場合にはコロナ禍前の水準に戻す一方で、重症化リスクの高い障害者が利用者の中心であることから、引き続き消毒や換気、体調確認等の感染症対策を行うなど、専門的な視点を生かしたきめ細やかな支援を行っていました。

#### 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（使用料）や、事業費、人件費などの支出については、社会福祉法人会計基準に基づき、会計事務に精通した担当職員によって適正に会計処理され、経理関係書類も整理されていました。また、事業にかかる事務については、各担当者が処理したものを所属長が確認し、不備がないようにしていました。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、災害時等の非常時に適切な行動が取れるよう、利用者の安否確認訓練や、階段の使用が困難な人を担架を使って避難させる訓練等を行っていました。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、障害者等への配慮）

職員は資源の無駄遣いを省いた業務の執行に努め、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・修理・交換を行い、利用者の安全面や衛生面に常に配慮しながら、より利用しやすい施設となるよう整備していました。

### 事業収支

#### 経済性

臨時職員の出勤時間調整をしたことや育児短時間勤務を取得した職員がいたこと、各事業において見込んでいた手話通訳者や要約筆記者への報償費の支出が見込みを下回ったことなどから、全体の支出額は計画を下回ったものの、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適切に行われていました。事業収支については赤字となりましたが、指定管理者の経営状態は安定しており、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（資金収支決算書、事業活動計算書、貸借対照表）などを分析した結果、特段の問題はありませんでした。社会福祉協議会の公共性や財政基盤も含め、経営は安定していると判断しました。令和5年度を対象とした監査においても、法人の財産、収支及び純資産の増減の状況について適正であるとの報告がありました。

### 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3.54%と、令和4年度の3.13%や法定基準である2.3%を上回っており、取り組みは良好です。

令和5年度 四日市市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	0日	計画どおり開館された。	適
開館時間	9:00~17:00	9:00~17:00	計画どおり		
委託・提案事業開催数	243回	243回	0回		
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	1,860人	2,048人	188人	新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、各事業の人数制限や実施回数を緩和したことから、利用者数は計画を上回った。	適
	委託・提案事業参加者数	1,860人	2,048人	188人		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	1,860人	2,048人	188人		
延べ利用件数	-	-	-			
平均利用人数(人/日)	7.7人	8.4人	0.7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	-	-	-	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	-	-	-		
	その他収入	0	1,200	1,200		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	計	34,980,000	34,981,200	1,200		
支出	人件費	32,723,000	31,320,734	△ 1,402,266	〔勤務体制：正職4人，臨時6人〕 人件費については、育児短時間勤務を取得した職員がいたことや、臨時職員の勤務時間が計画よりも短くなったことから、計画を下回った。 委託料(外部講師等への報償費を含む)については、イベントや各種講座における情報保障として手話通訳及び要約筆記の関連経費が全ての回で準備されていたが、聴覚障害者の参加がなかった回は不用となったことなどにより、計画を下回った。 賃借料については、創作的活動の講師や参加者の定員を当初の予定より少なくしたことや、駐車サービスを不要とする利用者がいたこと等により、駐車券代が計画を下回った。	適(条)
	管理費	8,598,000	5,885,581	△ 2,712,419		
	消耗品費	1,033,000	882,964	△ 150,036		
	燃料費	144,000	124,108	△ 19,892		
	印刷製本費	65,000	0	△ 65,000		
	光熱水費	-	-	-		
	修繕料	370,000	234,138	△ 135,862		
	通信運搬費	240,000	128,835	△ 111,165		
	広告料	-	-	-		
	手数料	-	660	660		
	保険料	198,000	223,470	25,470		
	委託料	4,603,000	2,814,540	△ 1,788,460		
	賃借料	1,915,000	1,469,866	△ 445,134		
	その他	30,000	7,000	△ 23,000		
委託・提案事業費	60,000	16,260	△ 43,740			
一般管理費	1,956,000	1,942,776	△ 13,224			
計	43,337,000	39,165,351	△ 4,171,649			
収支	△ 8,357,000	△ 4,184,151	4,172,849			
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が5類に移行され、各事業の人数制限や実施回数を緩和したことから、利用者数は計画を上回りました。

人事院勧告による給与引き上げ及び社会保険の適用拡大による人件費増加により、収支計画時から赤字を計上していましたが、業務に必要な人員を配置しつつ、臨時職員の出勤時間を調整したことや、育児短時間勤務を取得した職員がいたことから、計画時よりも赤字が縮小しました。それ以外の支出については、適正に執行されました。

令和5年度 四日市市障害者福祉センター 運営状況 チェックシート

項目		事業分析	適否判断
利用実績		新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、各事業の人数制限や実施回数を緩和したことから、利用者数は計画を上回った。	適
事業収支	収入	指定管理料とその他収入からなる。 ただし、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
	支出	人事院勧告による給与引き上げ及び社会保険の適用拡大による人件費増加により、収支計画時から赤字を計上していたが、業務に必要な人員を配置しつつ、臨時職員の出勤時間を調整したことや、育児短時間勤務を取得した職員がいたことから、計画時よりも赤字が縮少した。それ以外の支出については、適正に執行されており、問題ないと判断した。	適 (条)

令和5年度 四日市市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	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る	適	
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	自主事業の計画書・報告書は提出されたか	計画、事業報告、月次報告を書面確認	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	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	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	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
			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
	非常時・緊急時の対応	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・書面・月次報告	仕様書通り行われている	適
			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	—	—	—
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	随時画面確認	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	—	—	—	
		システム管理	更新・変更は常になされているか	—	—	—
		トラブルに対応したか	—	—	—	

総合コメント

業務計画等の実施について、法令等の遵守及び仕様書等に基づき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いるほか、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われていた。

令和5年度 四日市市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	言語訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>開催予定日：毎日</li> </ul>	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：411名	1人ひとりの状態に合わせて訓練が実施されていた。消毒や換気等の感染症予防対策を継続して行った一方で、短縮していた訓練時間についてはコロナ禍以前の時間に戻して実施した。	適
	2	理学療法	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>開催予定日：毎週水曜日、毎月第4木曜日</li> </ul>	利用者の身体状況に合わせて、理学療法を行った。身体状況に変化のある利用者については、医療機関等と情報を共有し、理学療法士から効果的なリハビリを提案した。 ・参加者数：370名	1人ひとりの状態に合わせて訓練が実施されていた。消毒や換気等の感染症予防対策を継続して行った一方で、利用回数を減らしていた利用者についてはコロナ禍以前の回数に戻して実施した。	適
	3	歩行訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>開催予定日：随時</li> </ul>	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：149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
	4	点字教室	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	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：105名	交流の時間では、視覚障害者向けの福祉用具やスマートフォンアプリの活用方法等についても紹介し、視覚障害者が自ら情報を獲得できるよう支援を行った。	適
	5	創作的活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>目的：生活の中に潤いをもたらすとともに、障害種別を超えた仲間づくりを行う。</li> <li>開催予定日：第1・3月曜日</li> </ul>	活動を通して生活の中に潤いをもたらすこと、障害種別を超えた仲間づくりを行うことを目的に、創作的活動として、お茶の淹れ方などを学ぶ講座を実施した。 ・参加者数：28名	慣れ親しんでいるお茶を介することで自然と会話が弾み、障害当事者同士での交流を深める機会となった。	適
	6	児童デイサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>開催予定日：学校の春休み、夏休み、冬休み期間</li> </ul>	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：23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
	7	失語症会話パートナー交流会	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>開催予定日：毎月第1、第3火曜日</li> </ul>	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：193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
	8	いちごの会参加者の声	<ul style="list-style-type: none"> <li>目的：失語症会話パートナー交流会（いちごの会）を周知し、利用の拡大及び失語症への理解につなげる。</li> <li>開催予定日：3/19</li> </ul>	在宅介護支援センターに属する職員等に見学いただくとともに、失語症者の思いを聴く機会を設けた。 ・開催日：3/19 ・参加者数：8名	失語症者との会話等を通して、失語症者への理解につながる機会となった。	適

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	9	障害者福祉講座	「ひとの可能性としての芸術」	障害者が制作した芸術作品を紹介し、障害者理解を深めてもらうことを目的とした講座を実施した。 ・開催日：11/23 ・参加者数：18名	作品に込められた思いや作者像を知ってもらうことで、一人ひとりに個性があり、人として対等な関係を築けるということを改めて認識してもらう機会となった。	適
	10	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	障害の特徴や障害者の生活、日常生活・地域で暮らすにあたり配慮してほしい事項などについて紹介を行った。 ・開催日：6/17 ・参加者数：137名	地区の民生委員・児童委員に対し、障害当事者が講師となって実施した。講演後の質疑応答では活発な意見交換があり、障害当事者と地域の支援者の相互理解にもつながった。	適
	11	自主サークルの活動支援	・目的：自主サークルの活動を支援し、社会参加や交流の場を提供する。 ・開催予定日：随時実施	5サークル（書道、絵手紙、粘土工芸、俳句、ウェルネススポーツ吹き矢）が活動を行った。 ・参加者数：606名	趣味を通じた交流の場を提供することで、障害当事者の社会参加につながった。	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、障害のある人への地域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。

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、感染症対策を行いながらも、利用時間等について、利用者一人ひとりの状況や希望に合わせたきめ細やかな対応が取られていた。

令和5年度 四日市市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（月1回）の他、必要な都度連絡調整を行っている	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	自動車やヒアリンググループの修理を行っていた	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。備品の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、管理できていた。



令和5年度 四日市市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	サービス利用等の手続きは適切であったか	連絡調整会議	仕様書通り行われている	適
		使用料の徴収は適切に行っていたか	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	随時画面確認	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	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、見た目が清潔に保たれているか	—	—	—
	安全管理業務	避難経路には障害物がないか	実地確認	適切に管理されていた	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	—	—	—
		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、利用者からの希望があった備品の貸出を案内する等、アンケート等で聴取した利用者の声を反映させながら事業を運営していた。  
 新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことを受け、コロナ禍で一部縮小していた事業については、個々の希望も聞きながら通常の実施体制に戻す等、きめ細やかな支援を行っていた。