

平成28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、身体障害者に対して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し、利用者の障害特性に応じた事業運営がなされました。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、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。

障害者による出前講座については地域等の要望に応じる形で障害理解に向けた講演を行い、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、難聴者の会話の特徴や誤解を招きやすい事例の学習を通じて周囲に理解を促すなど、講座・教室の開催や運営に際して効果的な手法を取り入れていたことは評価できます。

音声・言語障害があるため、音声ではなく文字による情報提供が有効な人へは、要約筆記者の派遣調整を行い、高次脳機能障害者を対象にした集団訓練では、社会参加の機会を拡げ、複数人でのコミュニケーション実践の場を設けると共に、四日市市障害者自立生活支援センター（かがやき）との連携により利用者の生活を支えるための重層的な支援を行うなど、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。

業務内容については、条例・規則を遵守し、仕様書等に定める業務が適正に実施されており、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。

施設の維持管理を適切に行い、サービスの質の向上に向けた研修などにも積極的に取り組み、経費を適正に支出していることから、総合的に判断して良好と評価します。

■ 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、よりよい管理運営を目指して、下記の運営方針に基づき指導していきます。

- ・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充実した運営がなされたが、児童デイサービスについては、放課後等デイサービスの充実に伴い利用者の要望や利用目的が変化していることを踏まえ、公の施設としての役割を再認識するとともに、職員の更なる研鑽に努めること。
- ・本市の音声・言語障害者への意思疎通支援体制を充実させるため、要約筆記者派遣にあたっては市との役割分担など協議を重ね、より積極的に関与していくこと。
- ・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、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して利用できるよう、引き続き、施設の維持管理を徹底すること。
- ・公平公正な観点で事業を継続するために、新たな利用者を幅広く見込めるよう周知方法等を見直すこと。

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、障害理解を促進する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、公正に運用されていました。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いました。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いました。特に、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（かがやき）、四日市障害者就業・生活支援センター（ブラウ）、三四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、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Y E S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

収支に差が出ない計画でしたが、法人全体の人事交流による人件費の削減をはじめとして、管理運営費についても全体的に抑制した事業運営により支出額が減少しました。平成28年度の事業収支について適正な範囲内で管理されていました。

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3.58%で法定基準の2.0%の1.79倍となっており、取り組みは継続されていました。また、障害者支援の一環として、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28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：障害者団体事務室、総合相談室、ボランティア活動室 3階：事務室、軽作業室、療育訓練室、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）…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	

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	3,332	3,006	△ 326	
延べ利用者数	身体障害者デイサービス	1,123	1,240	117
	障害児デイサービス	62	57	△ 5
	失語症会話パートナー交流会	417	385	△ 32
	自主サークル活動支援	1,478	1,191	△ 287
事業延べ参加者数	難聴・中途失聴者教室	17	17	0
	福祉講座・出前講座	235	116	△ 119

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	39,924,000	39,924,000	0
その他収入	0	58,511	58,511
収入計	39,924,000	39,982,511	58,511
人件費	30,334,000	26,785,697	△ 3,548,303
管理費	8,017,000	5,094,387	△ 2,922,613
消耗品器具備品費	928,000	642,705	△ 285,295
燃料費	200,000	122,823	△ 77,177
印刷製本費	135,000	0	△ 135,000
光熱水費	0	0	0
修繕料	1,400,000	336,306	△ 1,063,694
通信運搬費	189,000	218,743	29,743
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	368,000	351,150	△ 16,850
委託料	2,608,000	1,383,040	△ 1,224,960
賃借料	2,158,000	2,032,620	△ 125,380
その他	31,000	7,000	△ 24,000
事業費 (ソフト事業等)	20,000	9,540	△ 10,460
一般管理費	1,553,000	1,552,212	△ 788
支出計	39,924,000	33,441,836	△ 6,482,164
収 支	0	6,540,675	6,540,675

平成28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	3,332	3,006	△ 326	<p>身体障害者ディサービスの事業で、利用者が昨年度より減少したが、機能訓練事業については、理学療法士等専門職の確保に努めた結果、利用実績が伸びた。訓練の継続や、実施回数の増加を望む声もあるが、医療機関で実施する訓練や訪問による訓練との差別化を図りながら、利用者の循環等を含めた実施方法について検討する必要がある。</p> <p>ディサービスの一環である創作活動については登録者が少なかったが、次年度にサークル活動として発展することが決まったので評価できる。</p> <p>自主サークルは、今年度も前年度に比べ利用者数が減少したが、その理由はサークルの減少と登録者数の減少によるところが大きい。(サークル数 H24:12、H25:10、H26:9、H27:8、H28:7)</p> <p>児童ディサービスは、放課後等ディサービスなどの社会資源が充実したことに伴い、レスパイト目的の利用者が減少したが、公の施設としての目的を果たしてきた結果として評価できる。</p> <p>出前講座は昨年度より開催回数が3回と減って、参加者数も減少した。</p>	適	
延べ利用者数	身体障害者ディサービス	1,123	1,240			117
	障害児ディサービス	62	57			△ 5
	失語症会話パートナー交流会	417	385			△ 32
	自主サークル活動支援	1,478	1,191			△ 287
事業延べ参加者数	難聴・中途失聴者教室	17	17			0
	福祉講座・出前講座	235	116			△ 119

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	39,924,000	39,924,000	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
その他収入	0	58,511	58,511		
繰入金	0	0	0		
収入計	39,924,000	39,982,511	58,511		
人件費	30,334,000	26,785,697	△ 3,548,303	<p>[勤務体制：正規職員5人、臨時職員6人] [常勤5人、非常勤6人]</p> <p>職員体制の正規職員の内1名については、管理職が、専門職務を兼務したため、職員配置数は従来どおりを維持した。</p> <p>職員及び臨時職員の人件費の支出額については、新人の配置と時間外の減少で、当初計画を下回る結果になった。</p> <p>管理費については、通信運搬費以外は計画を下回ったため、全体として大幅な減額となり、収支は黒字となった。</p> <p>その内訳として、消耗品費や印刷製本費の減少については努力や工夫の結果であるが、修繕料については、リフト付送迎車の車椅子固定関連修理費用が低額で済んだ事や備品の修理が少なかったことによる。</p> <p>賃借料については、福祉講座の会場費等が当初の計画を下回った事が影響したものである。</p> <p>外部講師への報償費等を含む委託料については、計画をかなり下回ったが、その最も大きな理由としては、計画当初において見込まれた福祉講座開催に係る手話通訳及び要約筆記の関連経費が不要となった事があげられる。</p> <p>点字教室については、講師の体調不良等により報償費に残額が生じたが、他の講師が複数の視覚障害者を指導することで滞りなく運営できた。</p>	適
管理費	8,017,000	5,094,387	△ 2,922,613		
消耗品費	928,000	642,705	△ 285,295		
燃料費	200,000	122,823	△ 77,177		
印刷製本費	135,000	0	△ 135,000		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	1,400,000	336,306	△ 1,063,694		
通信運搬費	189,000	218,743	29,743		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	368,000	351,150	△ 16,850		
委託料	2,608,000	1,383,040	△ 1,224,960		
賃借料	2,158,000	2,032,620	△ 125,380		
その他	31,000	7,000	△ 24,000		
事業費(ソフト事業等)	20,000	9,540	△ 10,460		
一般管理費	1,553,000	1,552,212	△ 788		
支出計	39,924,000	33,441,836	△ 6,482,164		
収支	0	6,540,675	6,540,675		

総合コメント
 新たな利用者を開拓するための広報活動や、障害者差別解消法を踏まえた出前講座の実施方法など、今後の課題はあるものの、事業の見直しや創意工夫により、サークル活動につながる事業運営を行うなど、着実に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28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 : 3,006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27年度実績3,332人を下回った。 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、平成25年度は10、平成26年度は9、平成27年度は8、平成28年度は7と減少し続けている。ただし、平成28年度に開催した創作活動が、平成29年度にサークルとして発展することが決まっているため、次年度は1サークル増加する見込みである。 児童デイサービスと失語症会話パートナー交流会への参加人数は減少し、出前講座においては実施回数が3回と減ったため参加者も減少した。 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果たしていると判断した。</p>	適	
事業 収支	収入	指定管理料、及び学校法人の実習受け入れによる収入	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、専門職の職能のある管理職が今年度も専門事業に従事し、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、代わりに新規職員を配置したことで、正規職員の人件費が計画を下回る結果になった。 また、非常勤職員である運転手の人件費については、送迎経路の変更や送迎利用者減による送迎時間の短縮、及び他業務に従事する時間の減少が重なり、予算の半分強しか執行されなかった。 印刷製本費の残は、封筒作成費が発生しなかったことによる未執行であり、修繕料については、リフト付送迎車の車椅子固定関連修理費用が低額で済んだ事や備品の修理が少なかったことが影響している。 賃借料については、駐車場使用料が増加したものの、福祉講座の会場費等が当初の計画を下回ったため結果として残額が発生した。 外部講師への報償費等を含む委託料については、計画をかなり下回ったが、その最も大きな理由としては、計画当初において見込まれた福祉講座開催に係る手話通訳及び要約筆記の関連経費が不用となった事があげられる。 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、全体的には計画を大きく下回る結果となった。</p>	適

平成28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	計画、事業報告、月次報告確認を書面確認	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	計画、事業報告、月次報告確認を書面確認	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	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	点検・保守	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか			
		点検・保守は確実に実行されているか			
備品・什器等保守管理	点検・保守	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			
		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
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	実地確認	点検・保守は行なわれている	適
		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	システム管理	機器管理	研修を実施しているか	—	該当なし
		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

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・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28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態に合わせて、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高く評価できる。	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。重度障害のある人に対する訓練も行い実施体制を充実させた。自宅でも継続できる自主訓練の指導も行った。	1人ひとりの状態にあわせて訓練が実施されている。障害部位にアプローチする機能回復訓練だけでなく、生活スタイルに応じた訓練プログラムにより、家庭でできる自主訓練の指導も行われ、高く評価できる。専門職の確保に努めた結果、実施回数が増加につながった。	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護利用時の技能等の相談にも応じた。	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、訪問等でもきめ細やかに対応しており高く評価できる。新たなニーズとして障害児の歩行訓練があることから、実施体制を含め検討が必要である。	適
児童デイサービス	夏休み、冬休み、春休みの長期休暇期間 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。放課後等デイサービス事業所が増えたことにより、公の施設として次なる役割を見定め、事業の在り方を検討していく必要がある。	適
福祉講座 出前講座	福祉講座 出前講座は年5回程度 を予定	・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画（年2回） 17名参加 ・福祉講座 「スポーツ吹矢についてのお話&体験会」 33名参加 ・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3回）。116名参加	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 13:30～15:00 第3火曜日 10:00～11:30	失語症者と会話パートナーとの交流会を実施した（21回）。385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、利用者1人ひとりの希望や状況に応じた形で行われるなど、支援内容が工夫されていた。
また、地域で安心して暮らしていくために、広く障害への理解を深めるための講座を開催するなど、様々な活動が行われており、その内容は評価できるものであった。

平成28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い、指定管理者での対応事例はなかった。
 備品については保管場所ごとにも台帳を整備しているが、指定管理者が利用する部屋の移動があったことから、台帳に重複記載があったものの、指導により適切に補正された。
 また故障・修理や更新についてはその都度、市へ報告され、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28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・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	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）、視覚障害にかかる白杖歩行訓練などのデイサービス事業では、1人ひとりの状況に合わせて、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地域からの要望に応じて実施するため今年度は開催回数が減少したが、要望があれば出向く体制を整えていたことから評価できるものであった。なお、障害者差別解消法の施行により、障害理解を深めるために地域に出向いて講座を行う意義が高まっていることから、より多くの市民への啓発に貢献できるよう周知方法や実施方法について工夫や改善を求める。

児童デイサービスについては、例年利用希望者が多かったが、放課後等ディサービスなどの社会資源の充実により、レスパイト目的の利用者が減少し活動内容重視の利用者が増えた。このような障害児を取り巻く状況が刻々と変化している状況に鑑み、本人の状況に即した発達を促すために支援技術の向上を目指した研修会を開催するなど、サービスの質の向上に努めており高く評価できる。

社会福祉協議会が運営する、四日市市障害者自立生活支援センター（かがやき）、四日市障害者就業・生活支援センター（プラウ）、地域包括支援センター、三四日常生活自立支援センターとの連携を深めて、障害者が地域で生活するためのニーズの把握に努めると共に、指定管理者としての特性を生かして積極的に情報発信をし、地域を巻き込みながらより有益な活動を展開していくことが求められる。

限られた予算と人員の中であるが、地域に根差した活動をしてきた社会福祉協議会ならではの強みを活かし、地域の人材活用など新たな視点を期待したい。