

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 長谷川 正統</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、毎月提出された業務報告書及び連絡調整会議、必要に応じた随時の実地調査及び指定管理者へのヒアリング、年度末の事業報告書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>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管理運営状況については、身体障害者に対して専門職による理学療法、言語訓練及び社会参加の一環として実施しているデイサービスや心身障害児に対しては夏、冬、春休みに実施する児童デイサービスなど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、視覚障害者センターも含め、施設の維持管理も適切に行われていること、障害者団体への支援、要約筆記者の育成やコーディネートなども適切に実施さ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、おおむね計画どおり運営されました。

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。また、多くの事業で、昨年度よりも内容・回数を充実させた努力がみられ、結果、前年比5.4%の増加につながり多くの利用者にサービス提供ができました。

独自の取り組みとして、同協議会が実施している就業生活支援センター事業、権利擁護センター事業等との幅広いサービスを連携させ、良好に運営されました。

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、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、充実した対応がなされましたが、ボランティアセンターとも十分連携を図るなど当協議会の特性を生かし、更に充実した施設運営を継続すること。
- ・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、相談支援技術の向上を一層図ること。
- ・利用者のニーズ把握に努め、自立を促すための講座などを開催して、利用者への支援の充実を図ること。
- ・機能訓練など限られた人数へのサービス提供が、固定化した利用者にものみ便宜が図られることのないよう、利用者一人ひとりとよく相談し、個々の目標、利用期間をきちんと設定すること。
- ・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。

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・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実施することにより、障害者の自立と社会参加を促進するとともに、要約筆記者の育成など障害者福祉関係団体とも連携し障害者の支援や啓発活動を行うという、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。

施設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。施設の効用については、障害福祉サービスを維持しながら、人件費を抑えるなどの効果がありました。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有機的な連携を図り、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り組み方）

障害者自立支援法が施行され4年目を迎えたこともあり、制度改正への対応が十分なされ、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（ブラウ）、三泗地域権利擁護センターとも連携してより質の高いサービスの提供に努められました。また、障害当事者を講師に迎え地域で出前講座を実施するなど、サービスの充実に向けた取り組みが行われました。

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事業を運営されていました。当施設の目的を果たすため適切な有資格職員の配置や、職員の質の向上のための研修に力をいれるなど、サービス向上を意識した運営がされていました。また毎月市担当課及び指定管理4施設長が連絡調整会議を開催して懸案事項を協議し、課題を共有しました。

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及び事業費、人件費など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、毎日の利用状況や年間行事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）

四日市市総合会館内に立地していることから、総合会館の警備員と連携し、防犯等に努めるとともに、緊急連絡網・対応マニュアルを整備していました。また、パソコン等の管理を厳重にし、個人情報保護に関する研修を重点的に行い、個人情報の保護について職員の意識向上に努めていました。

社会性（環境等への配慮）

福祉体験、インターンシップの受け入れ、大学生の実習生の受け入れを行い障害のある方への理解を深めるよう努めていました。また、社会福祉協議会が持っている地域福祉やボランティアセンターの機能、かがやき、ブラウ、権利擁護センター、介護保険サービス事業所、関係機関等と連携をとりながら障害のある方が地域で暮らすための支援に努めていました。

事業収支

経済性

事業収支についてほぼ当初計画どおりで、適正な範囲内で管理されていました。収入についてはもほぼ予定通りであったものの、支出については、人件費、管理費などで支出を抑えたことから全体で予算より支出を抑えることができました。

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

平成21年度

1. 施設の概要

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	身体障害者及び心身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 (m ²)	2120.00
		延床面積 (m ²)	1476.30
		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) ... 保健センター共用	
		事業概要	障害者デイサービス (身体障害者及び障害児対象) 身体障害者の更生のための各種相談 身体障害者福祉に関するボランティアも育成及び市民啓発 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	242日	242日	計画通り
開館時間	8 : 30 ~ 17 : 00	8 : 30 ~ 17 : 00	-

3 . 利用実績

項目	前年実績	実施内容 (事業報告書)	対前年比
延べ利用者等数計	4,930人	5,194人	264人
延べ利用者数	身体障害者デイサービス	2,005人	379人
	障害児デイサービス	75人	13人
	自主サークル活動支援	2,483人	533人
事業延べ参加者数	要約筆記奉仕員養成講座事業	253人	90人
	難聴・中途失聴者教室	37人	56人
	福祉講座	287人	212人
	福祉映画の集い実行委員会	-	104人
	パソコン体験	31人	9人
	ボランティア学習会	11人	26人
	福祉連絡協議会	12人	10人

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	36,700,000	36,700,000	0
自主財源	544,000	0	544,000
収入計	37,244,000	36,700,000	544,000
人件費	29,361,000	27,631,874	1,729,126
管理費	6,193,000	5,754,522	438,478
消耗品費	676,000	607,476	68,524
器具什器費	0	56,490	56,490
燃料費	200,000	155,664	44,336
印刷製本費	105,000	72,822	32,178
光熱水費	0	0	0
修繕料	150,000	24,045	125,955
通信運搬費	300,000	317,836	17,836
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	290,000	241,089	48,911
委託料	2,155,000	2,033,000	122,000
賃借料	1,919,000	2,081,780	162,780
その他	398,000	164,320	233,680
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	1,690,000	1,688,928	1,072
支出計	37,244,000	35,075,324	2,168,676
収支	0	1,624,676	1,624,676

平成21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	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

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	4,930人	5,194人	264人	<p>延利用者数で昨年実績(4,930人)より約5.4%増加した。これは、利用者からのニーズ把握に努め、ボランティアの協力を得ながら障害児デイサービスの定員を増やしたり、自主的に運営する「サークル化」を促し、障害や障害者の理解を図るため「福祉講座」や「出前講座」を開催するなどの努力を重ねた結果、利用者が増加した。パソコン体験については、パソコンが得意な障害者がボランティアとして協力し、障害者の参画型事業として実施するなど評価できる内容であった。</p>	適	
延べ利用者数	身体障害者デイサービス	2,384人	2,005人			379人
	障害児デイサービス	62人	75人			13人
	自主サークル活動支援	1,950人	2,483人			533人
事業延べ参加者数	要約筆記奉仕員養成講座事業	163人	253人			90人
	難聴・中途失聴者教室	93人	37人			56人
	福祉講座	75人	287人			212人
	福祉映画の集い実行委員会	104人	-			104人
	パソコン体験	40人	31人			9人
	ボランティア学習会	37人	11人			26人
	福祉連絡協議会	22人	12人	10人		

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	36,700,000	36,700,000	0	指定管理料の中で賄うことができたので、法人本体からの収入はなかった。	適
自主財源	544,000	0	544,000		
収入計	37,244,000	36,700,000	544,000		
人件費	29,361,000	27,631,874	1,729,126	<p>〔勤務体制：常勤4人，非常勤5人〕 人員配置については、計画通り配置されていた。人件費においては、休日開催の講座を平日実施に変更して、時間外手当を減らす努力をしていた。この曜日変更については、休日よりも参加者が多くなり効果があった。 消耗品や委託料の中に含まれる講座にかかる謝金などは、予算より少なく済んだが、障害者福祉講座として初めて実施した「出前講座」においては、地域で好評を得て10回実施したため、講師を勤めた障害者への報償費等が増加した。また、聴覚障害者等への講座環境の整備に努めるため、情報保障の器具什器などを購入していた。賃借料が予算より増加したのは、教室利用者及び障害者団体の参加が多かったため市営駐車場駐車券代がかかったためであった。障害者支援策を体系的に考察した上で、教室・自習サークルへつなぐ、必要な経費に支出していることがわかり、指定管理料事業の決算は概ね良好であったと判断する。</p>	適
管理費	6,193,000	5,754,522	438,478		
消耗品費	676,000	607,476	68,524		
器具什器費	0	56,490	56,490		
燃料費	200,000	155,664	44,336		
印刷製本費	105,000	72,822	32,178		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	150,000	24,045	125,955		
通信運搬費	300,000	317,836	17,836		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	290,000	241,089	48,911		
委託料	2,155,000	2,033,000	122,000		
賃借料	1,919,000	2,081,780	162,780		
その他	398,000	164,320	233,680		
事業費(ソフト事業等)	0	0	0		
一般管理費	1,690,000	1,688,928	1,072		
支出計	37,244,000	35,075,324	2,168,676		
収支	0	1,624,676	1,624,676		

総合コメント

運営については、社会福祉協議会運営であることにより信頼関係を維持し、良好に運営されていた。
 経費については、支出を抑えることができ、事業計画の範囲内において適正に執行されていた。

平成 21 年度 障害者福祉センター 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5,194人</p> <p>年間事業計画書に基づいて予定どおり実施された。実績については、利用者からのニーズがあった身体障害者デイサービスや障害児デイサービスなどを充実させ、全体で利用実績が増加する結果になった。昨年度の創作的活動(教室)には、ボランティアの協力を得て、自主的に運営する「サークル」へと促して円滑に運営できるよう支援し、新たな対象者には障害者福祉センターが教室として支援するなど、その実施方法は高く評価されるものであった。また、地域で実施した「出前講座」では当事者が講師となっており、社会参加と自立支援を促す障害者福祉センターの調整機能や役割を十分に果たしていると判断した。</p>	適	
事業 収支	収入	収入は指定管理料のみであった。	適
	支出	<p>おおむね当初計画どおりであった。人件費については、一部フレックスタイムを活用したり、休日に開催していた講座が平日開催になったことで、時間外手当が抑制された。</p> <p>この開催曜日の変更については、平日に対応できる奉仕員を養成する目的で開催されたもので、休日開催時より参加者が多く効果があった。消耗品や委託料(講座にかかる謝金)なども、予算で見込んでいた額より小額で済んだものが多かったため、支出全体が抑えられる結果となった。</p>	適

平成21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・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、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計画、5/6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	該当なし			
		事故等の報告書が提出されたか	該当なし			
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	該当なし	センターは、四日市市総合会館内にある複合施設であり、建物保守管理、設備保守管理などは総合会館を一括管理する市管財課が費用負担し、業務委託で実施しているため該当しない。	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	該当なし		適	
設備保守管理	点検・保守	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	該当なし		適	
		点検・保守は確実に実行されているか	該当なし		適	
植物育成管理業務	樹木管理	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	該当なし		適	
		花壇管理	四季の植栽は適切か		該当なし	適
備品・什器等保守管理	点検・保守	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	該当なし			
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・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	随時・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	随時・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	
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	
職員研修	職員研修	相談、指導等に関する職員向け研修を実施しているか	随時報告・月次報告	研修は行なわれている	適	
利用者登録申請受付等	利用者登録	利用者の登録は適切に行われたか	随時報告・月次報告	仕様書通り行われている	適	

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、備品等の保守・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 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

総合コメント

自主事業の計画・実績なし。

平成21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	随時 指定管理者と面接	十分に情報共有が行われている	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	該当なし	センターは、四日市市総合会館内にある複合施設であり、建物保守管理、設備保守管理などは総合会館を一括管理する市管財課が費用負担し、業務委託で実施しているため該当しない。	適	
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	該当なし		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	該当なし		適	
	修理	修繕工事は適切であったか	該当なし		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	該当なし		センターは、四日市市総合会館内にある複合施設であり、建物保守管理、設備保守管理などは総合会館を一括管理する市管財課が費用負担し、業務委託で実施しているため該当しない。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	該当なし			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	該当なし			適
	修理	修繕工事は適切であったか	該当なし	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	該当なし	センターは、四日市市総合会館内にある複合施設であり、建物保守管理、設備保守管理などは総合会館を一括管理する市管財課が費用負担し、業務委託で実施しているため該当しない。		適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	該当なし			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	該当なし			適
	修理	修繕工事は適切であったか	該当なし		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		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	必要な什器を修理し、適切にメンテナンスしていた。	適	

総合コメント

点検や検査の実施状況について、軽易なものは運営協議会で報告し、重要な事例については発見次第、報告・協議を受け、必要な修繕等を行うこととしている。しかし、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。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 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	随時 指定管理者と面接	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	月次報告及び実地確認	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	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	実地確認	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	随時実地確認	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	月次報告・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・実地確認	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	月次報告・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	月次報告・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	月次報告・実地確認	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	月次報告・実地確認	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	月次報告・実地確認	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	該当なし		
		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	該当なし		
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	該当なし		
		草刈りや除草はされているか	該当なし		
	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	月次報告・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	月次報告・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	月次報告・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・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実施することにより、障害者の自立と社会参加を促進するとともに、ボランティアの育成など障害者福祉関係団体と連携し障害者の支援や啓発活動を行った。

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（ブラウ）、三泗地域権利擁護センターとも連携し、利用者一人ひとりに合わせた支援が行われた。また当法人が運営するボランティアセンターとも連携し、ボランティアの養成が効率的に実施されていた。

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。