

平成26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、指定管理者へのヒア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 Fukushima@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することで、個々の就労意欲を引き出し、コミュニケーションが困難な障害者にも積極的に声掛けを行うなど、利用者の支援に努めていました。また、作業の支援以外にも、家族を含めた相談業務や全体集会、所長と語る会などを通じて情報提供や交流がなされていました。サービス向上についても、利用者や家族からの要望を聞き取るなど努力をしていました。これらに加え、毎月、体重測定や血圧測定、嘱託医による医療相談を行い、健康管理に万全の配慮を行っていました。しかし、26年度は体調不良や家庭事情による長期の短期入所利用等による欠席があり、稼働率は78.1%にとどまりました。

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等も定期的に実施されていました。また、地域との連携にも力を入れており、地区自治会や地区社協と災害時の対応について積極的に話し合いが持たれていました。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のイベントへの参加や、当該施設における地域交流会の開催、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。経費についても概ね計画どおりの執行となり、安定した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、指定管理施設を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、セーフティネットの機能を果たす施設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、市の運営方針を指導していきます。

- ・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、法改正の動向を見据えつつ、多様な障害特性を持つ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や受け入れ体制の充実、また利用者増加を意識した広報活動等に積極的に取り組むこと。

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十分に発揮しました。また、指定管理施設の特性を生かし、家族に対する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。管理経費については、経費削減を行いつつ、計画に基づく事業を適正に実施していました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

パソコンを活用した点字名刺印刷や自主製品を地区のイベントなどで販売するなど、積極的に取り組んでいました。また、アルミ缶や押し花の材料を地域から提供を受けるなど地域との交流にも力を入れており、地域に密着した施設として、地域住民の理解促進、認知度の向上にも努めています。前年度に開所20周年を迎えたことから、「20周年記念誌」を100部発行し、各関係機関のほか地区自治会や地区社協、取引先業者等に配布し、当該施設のPRのほか、障害に対する理解・啓発に努めました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

毎月の施設長会議等において、市との緊密な連携のもと、施設の運営や利用者の状況など課題の共有に努めました。施設管理者としての責任を果たしたほか、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、口腔ケアや計画相談支援といった施設内研修にも取り組み、組織内での情報共有も適切に行われていました。

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、帳簿類等も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も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。火災や地震等の避難訓練も定期的に行われ、職員には緊急時のマニュアル等の研修が行われていました。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、地域の代表者と話し合いが持たれており、有事の際に的確な行動が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、地域の清掃イベントに参加するなど、日常的に環境問題を意識するなどの配慮がうかがえました。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、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

事業収支については、適正な範囲内で管理されていました。安全面を重視し、サービスの質を維持した上で支出削減を行った結果、収入額が支出額を上回り、良好な財務状況でした。

団体の経営状態

経営の健全性

貸借対照表などを分析した結果、大きな問題は無く、経営は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3.93%で法定基準の2.0%の1.97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26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	242日	△2日
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	2,097	△587人
平均利用率	平均	78.1%	—

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	48,730,000	48,730,000	0
利用料収入(給食費)	749,000	650,000	△ 99,000
職員給食費等収入	433,000	398,150	△ 34,850
寄付金収入	30,000	50,000	20,000
雑収入	0	4,550	4,550
繰入金	4,727,000	0	△ 4,727,000
収入計	54,669,000	49,832,700	△ 4,836,300
人件費	41,027,000	36,504,407	△ 4,522,593
管理費	12,215,000	8,286,044	△ 3,928,956
消耗品費	688,000	281,226	△ 406,774
燃料費	996,000	860,886	△ 135,114
印刷製本費	210,000	235,197	25,197
水道光熱費	2,039,000	1,941,695	△ 97,305
修繕費	2,383,000	1,199,956	△ 1,183,044
通信運搬費	250,000	202,067	△ 47,933
器具什器費	320,000	99,360	△ 220,640
手数料	0	0	0
保険料	420,000	263,120	△ 156,880
委託料	1,267,000	603,944	△ 663,056
賃借料	900,000	684,917	△ 215,083
その他	2,742,000	1,913,676	△ 828,324
事業費(ソフト事業等)	300,000	175,061	△ 124,939
減価償却費	0	246,432	246,432
固定資産売却損、処分損	0	0	0
一般管理費	1,553,000	1,789,772	236,772
支出計	55,095,000	47,001,716	△ 8,093,284
収支	△ 426,000	2,830,984	3,256,984

平成26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	242日	△ 2	計画通り開館された（大雪により2日閉館）	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人	2,097人	△ 587	定員は20名。年度当初は11名であったが、12月に1名増・1名減となった。体調不良、家庭事情による長期の短期入所利用等による欠席が増え、稼働率は昨年度95.2%と比較して下がった。	適
稼働率		78.1%			

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	48,730,000	48,730,000	0	指定管理料と給食費が主な収入。雑収入は実習生等の職場体験時の給食費。法人会計から4,727千円の繰入金を見込んでいたが、様々な経費削減に努めた結果、繰入はされなかった。	適
利用料収入（給食費）	749,000	650,000	△ 99,000		
職員給食費等収入	433,000	398,150	△ 34,850		
寄付金収入	30,000	50,000	20,000		
雑収入	0	4,550	4,550		
繰入金	4,727,000	0	△ 4,727,000		
収入計	54,669,000	49,832,700	△ 4,836,300		
人件費	41,027,000	36,504,407	△ 4,522,593	〔勤務体制：常勤7名（1月まで5名）、非常勤7名〕 人件費については、正規職員3名・嘱託職員3名を予算計上していたが、1月まで嘱託職員1名が欠員であったため、支出減となった（2月に嘱託職員2名を採用）。 管理費については、消耗品費をはじめ、全般的に計画と比べて支出額が抑えられた。修繕料については、事務機器・設備品等の修理等を見込んでいたものの執行がなく、委託料についても、産業廃棄分処理費用や床洗浄等を見込んでいたが執行がなかった。 経費削減意識もあり、総合的には利用者の安全とサービス向上を重視した経費の支出であると言える。	適
管理費	12,215,000	8,286,044	△ 3,928,956		
消耗品費	688,000	281,226	△ 406,774		
燃料費	996,000	860,886	△ 135,114		
印刷製本費	210,000	235,197	25,197		
光熱水費	2,039,000	1,941,695	△ 97,305		
修繕料	2,383,000	1,199,956	△ 1,183,044		
通信運搬費	250,000	202,067	△ 47,933		
器具什器費	320,000	99,360	△ 220,640		
手数料	0	0	0		
保険料	420,000	263,120	△ 156,880		
委託料	1,267,000	603,944	△ 663,056		
賃借料	900,000	684,917	△ 215,083		
その他	2,742,000	1,913,676	△ 828,324		
事業費（ソフト事業等）	300,000	175,061	△ 124,939		
減価償却費	0	246,432	246,432		
固定資産売却損、処分損	0	0	0		
一般管理費	1,553,000	1,789,772	236,772		
支出計	55,095,000	47,001,716	△ 8,093,284		
収 支	△ 426,000	2,830,984	3,256,984		

総合コメント

運営については、支援内容や授産事業の工夫により利用者及び保護者との信頼関係が維持されており、また、地域との交流を積極的に行うなど、良好であると判断した。経費については、事業計画の範囲内において適正に執行されており、様々な経費削減に努めた結果、支出額の抑制に繋がった。引き続き、運営努力を行うとともに、特別支援学校や相談支援事業所など各種機関とも連携し、新規の利用者を増やす努力が望まれる。

平成26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：242日（計画日数：244日。大雪により2日閉館） 延べ利用者数：2,097名 平成27年3月31日現在、利用者数11名。（12月に1名増、1名減）</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。 *定期通院のほか、体調不良、家庭事情による長期の短期入所利用等による欠席が増えた。 *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が主な収入であり、雑収入は実習生等の職場体験時の給食費分となる。 法人会計から4,727千円の繰入金を見込んでいたが、様々な経費削減に努めた結果、繰入はされなかった。</p>	適
	支出	<p>支出については、計画に基づき、概ね適正に執行された。 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26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	各業務分担当表、体制分担当表を確認。適切に運営されている	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	特殊建築物定期点検の実施、消防計画の作成、浄化槽法定検査などきちんと提出されている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	4/1計画、5/8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、5/8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、5/8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	随時訪問、毎月1回会議	情報共有されている	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	危機管理マニュアル等関係書類確認	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	報告書確認	仕様書通り行われている	適	
		事故等の報告書が提出されたか	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・保守は確実に実施されているか	月次報告・実地確認	法令等に定められた点検は実施されている	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	法令等に定められた点検は実施されている	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	ファイル等に整理して保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実施されているか	月次報告・実地確認	法令等に定められた点検は実施されている	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	法令等に定められた点検は実施されている
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	ファイル等に整理して保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実施されているか	実地確認	双方立会いで備品チェックを行っている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実施されているか	月次報告	確実に実施されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実施されているか	月次報告・実地確認	清潔に保たれている	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	危機管理マニュアルどおり行われている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地確認	関係書類確認	適
	防災	マニュアルは作成されているか	実地確認	関係書類確認	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	適切に処理されている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	実地確認	適切に処理されている	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	ラックに保管されている	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	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。
各項目の確認については、上記のほか、月次報告書および施設長会議等で行った。

平成26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	銅線はがし ビニールカバーのゴム紐通し ししやもバックのシール貼り	安定した事業収入を計上しており、評価できる。	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 機器等での二次解体作業	安定した事業収入を計上しており、評価できる。	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活動にも新しい取り組みを行うなど、新規顧客を増やし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	押し花製品 アクセサリ ストラップ クラフト製品	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。今後も、新規顧客の獲得に努めることが望まれる。	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、利用者個々の特性に応じた作業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を行い、就労意欲の向上に取り組んだことは大変評価できる。

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。また、他の就労継続支援B型事業所と比較すると、平均工賃が安い傾向（平均約10,381円/月、県平均12,851円/月）にあるため、受注先や販売先の新規開拓など工賃アップに向けた取り組みが望まれる。

平成26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、月例会議	情報の共有化がされている	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 3/4現地確認	書類等確認。仕様書どおり	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	建築基準法、浄化槽等法定どおり点検されている	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	適切にされている	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	適切にされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現場確認	適切にされている	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	建築基準法、浄化槽等法定どおり点検されている	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	適切にされている	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	適切にされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現場確認	適切にされている	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	建築基準法、浄化槽等法定どおり点検されている	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	適切にされている	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	適切にされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現場確認	適切にされている	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	建築基準法、浄化槽等法定どおり点検されている	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	適切にされている	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	適切にされている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現場確認	適切にされている	適

総合コメント

施設・設備の点検・保守は、法に定めのあるものについて、適切に行われている。修繕等については、軽微な事案については報告後に施設判断で実施され、軽微でない事案については報告後に協議を行った上で実施された。

平成26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	月例会議 現場確認	仕様書どおり行われている	適
		許可証は速やかに発行されたか	月例会議 現場確認	仕様書どおり行われている	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	仕様書どおり行われている	適
		ホームページは見易いか	毎月確認	特に問題は無い	適
	受付・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	現場確認	良好であると判断する	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	一人ひとり適切に行われている	適
		業務従業者は名札を着用しているか	毎月現場確認	着用している	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	仕様書どおり行われている	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る	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る	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る	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	清潔に保たれている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現場確認	障害物はない	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	外灯の位置を変えるなど、夕暮れ時の安全にも考慮されている	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る	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	現場確認	適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	現場確認	適切に管理されている	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である	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	ルールどおり分別されている	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る	適

総合コメント

利用者個々の状況に応じて支援を行い、サービスの充実に努めている。利用者との意見交換の場である全体集会や所長と語る会をはじめ、保護者とも支援計画書作成時や懇談会などで密に交流できており、介護負担の軽減に繋がるような相談業務等も行われている。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、当該施設において地域交流会を開催したり、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る。

よって、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。しかしながら、定期的または随時、意見交換の場は設けられたが、アンケート調査が実施されていなかった。今後はアンケート調査を実施し、利用者や保護者の意見を多様な観点から聴き、更なるサービス向上に努めることが必要である。