

(6) 令和4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		設置年月：平成5年7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	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)	障害者総合支援法、四日市市障害者自立支援施設条例		
施設の概要	敷地面積(m <sup>2</sup> )	2496.04	延床面積(m <sup>2</sup> ) 699.5
	設備の概要	作業室 162.3m <sup>2</sup> 第二作業室 54.0m <sup>2</sup> 相談室 15.0m <sup>2</sup> 医務室 15.0m <sup>2</sup> 事務室 48.0m <sup>2</sup> 食堂 54.1m <sup>2</sup> ロッカー室 28.0m <sup>2</sup> 倉庫 18.8m <sup>2</sup> 厨房 47.8m <sup>2</sup>	
	事業概要	①授産活動(軽作業、資源リサイクル作業、点字名刺作成、自主製品作成等) ②生活指導 ③地域との交流活動	

■ 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。

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。

また、アンケート調査や定期的な個別面談等を行い、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。

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、火災や地震に備え訓練などが定期的実施されてきました。

新型コロナウイルス感染症の影響により地域行事への参加見合わせがりましたが、作業を通して地域に出かけることで、施設の活動を地域に知ってもらう機会をつくり、地域に開かれた施設となるよう努めていました。

これらに加え、新型コロナウイルス感染症への対応として、日中活動中での手洗いうがいの励行や、薬品による施設内の消毒を徹底することで、利用者の方々やその家族の生活を継続的に支援し、障害者の社会参加を支援する施設として、安心・安全な運営がなされました。

事業収支については、就労支援事業において、軽作業の受注が増加し、収入の計画を上回ったほか、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、事業は安定し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まいります。

- ・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。

## 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、指定管理者の特性を生かし、家族に対しての相談業務や情報提供等を行うことで、高い信頼が得られていました。民生委員児童委員・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組み方）

点字名刺印刷、ストラップ、コロナ禍に対応して製作を始めたマスクなどの自主製品を福祉の店で販売するほか、ウエス製作等の軽作業を行いました。また、ニッチ産業への参入の足掛かりとして、清掃業務を請け負いました。連絡帳や電話での連絡を通じて利用者や家族との意見交換を行い、意思の伝達やコミュニケーションが困難な利用者に対する意思疎通の円滑化に努める等、サービスの向上に努めていました。

小・中学生に福祉教育の場を提供するなど、障害に対する理解や施設に対する理解を深める機会を設けていました。地区社会福祉協議会との連携のもと地域活動を推進し、「あさけワークスだより」を年3回発行して施設PRに努め、障害に対する理解の促進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）

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実施されていました。施設の維持管理について、法人管理部門においても確認を行いつつ適正に遂行され、市との連絡調整会議で課題を共有しました。

職員研修においては、全国社会就労センター協議会や県社会福祉協議会等が主催する研修に参加し、利用者支援のための知識や技術を習得していました。障害種別の自主研修会を行い、質の高い支援と統一した支援が行えるよう努めていました。

#### 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、帳簿類等も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ており、適正に事務処理が行われていました。

#### 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。防災マニュアルを備えており、火災・地震等に備えた避難訓練が毎月実施されていたほか、災害用備蓄品の確保に努めていました。気象警報発令時の取り決めを年度当初に利用者及び家族へ周知し、有事の際の体制を整えていました。

また、利用者の容態急変時に備え、医療機関への搬送や家族等への連絡が速やかに行えるように書類の整備も行われています。また、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を整備しています。

#### 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。民間企業との交流や、小・中学生に福祉教育の場を提供するなど、障害に対する理解の促進と啓発に努めていました。

### 事業収支

#### 経済性

利用者へ必要な支援を提供しつつ、更なるサービスの向上にも努める一方、事業計画の範囲内において、運営及び管理の工夫により支出額の抑制を図っていました。

### 団体の経営状態

#### 経営の健全性

令和4年度の財務諸表（貸借対照表、資金収支決算書、事業活動収支決算書）などを分析した結果、法人全体としての資産・負債の健全性は維持されており、特段の問題は生じておらず、今後も継続的・安定的にサービスを提供することが可能であるものと判断しました。

### 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3.13%と、令和3年度の2.42%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4年度 四日市市障害者自立支援施設 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	243日	243日	0日	計画通り運営できている。	適
開館時間	8:30~17:00	8:30~17:00	計画通り		
委託・提案事業開催数	243日	243日	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 個人	2,916人	1,988人	△ 928人	計画時の見込みよりも実利用者数が減少した。 (計画12名→実利用者数10名)	適
	委託・提案事業参加者数	2,916人	1,988人	△ 928人		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	2,916人	1,988人	△ 928人		
延べ利用件数	-	-	-			
平均利用人数 (人/日)	12人	8人	△ 4人			
平均稼働率 (%)	-	40.9%	-			

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	-	-	-	委託提案事業：受注軽作業の増加により収入増加。 利用者給食代：利用者数が計画時の見込みを下回ったため収入減少。 職員等給食代：休暇や出勤状況により、計画時の見込みを下回ったため収入減少。	適
	指定管理料	51,260,000	51,260,000	0		
	委託・提案事業	1,621,000	2,021,814	400,814		
	利用者給食代	875,000	593,400	△ 281,600		
	職員等給食代	438,000	391,950	△ 46,050		
	寄付金収入	30,000	30,000	0		
	その他収入	1,000	11	△ 989		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
計	54,225,000	54,297,175	72,175			
支出	人件費	37,515,000	30,102,631	△ 7,412,369	〔勤務体制：正職員2人、嘱託職員3人、臨時職員5人〕 【人件費】 ・正規職員の人事異動により、計画時より若手の職員が配置されたため、支出減少。 ・退職や、正規職員の長期休業に伴う代替職員の補充がすぐにはできなかったことにより支出減少。 【光熱水費】 ・電気料金の高騰により支出増加。 【委託料】 ・日々の清掃の結果、専門業者による施設清掃が不要となったため支出減少。また、産業廃棄物量の削減により、支出減少。 【その他】 ・給食費について、利用者の欠席や職員の出勤状況により、給食費支出が減少。	適
	管理費	14,037,000	12,906,382	△ 1,130,618		
	消耗品費	664,000	654,697	△ 9,303		
	燃料費	1,157,000	1,030,430	△ 126,570		
	印刷製本費	27,000	0	△ 27,000		
	光熱水費	2,040,000	2,173,728	133,728		
	修繕料	1,840,000	1,699,509	△ 140,491		
	通信運搬費	235,000	230,249	△ 4,751		
	広告料	34,000	13,400	△ 20,600		
	手数料	32,000	29,936	△ 2,064		
	保険料	278,000	412,660	134,660		
	委託料	4,495,000	4,197,460	△ 297,540		
	賃借料	1,374,000	1,373,460	△ 540		
	その他	1,861,000	1,090,853	△ 770,147		
	委託・提案事業費	1,621,000	1,612,813	△ 8,187		
一般管理費	1,052,000	1,019,961	△ 32,039			
計	54,225,000	45,641,787	△ 8,583,213			
収支	0	8,655,388	8,655,388		適	
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	-
	支出	-	-	-		
	収支	-	-	-		

総合コメント

利用人数や支出入に計画との差はあるが、利用者の体調不良等やむを得ない事情によるものであった。  
人件費の減少はあったが、代替職員の雇用により運営に支障のない人員体制は確保されていた。引き続き、安定したサービスの提供ができるような人員体制を求めていく。

令和4年度 四日市市障害者自立支援施設 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>令和3年度中に利用者が2名退所したため、計画値を下回った。 定員は20名であるが、公の施設として、民間施設での支援が困難な重度障害者を受け入れるセーフティネットの役割を果たすため、利用者の新規入所については慎重に判断している。</p>	適
事業 収支	収入	<p>給食費収入は、利用者の通所状況や職員の出勤状況に起因するものであり、収入の増減はやむを得ないものと判断する。 一方で、委託・提案事業において、ウエスの裁断作業等の軽作業収入が増加したため、計画を上回り、事業の基盤を安定させた。</p>	適
	支出	<p>正規職員の人事異動により、人件費が減少したことについては、法人全体の事情によるものであり、運営に支障が生じる事象ではない。 一方、職員の退職や、職員の長期休業に伴う代替職員の補充に時間を要したことについては、7月以降代替職員の雇用ができたことにより、通常通りサービスを提供することができた。 引き続き、運営に支障が生じないような安定した人員体制の確保を求めている。</p> <p>日々の業務への尽力の結果、専門業者への委託が不要となったこと等、経費節減の努力を評価する。</p>	適

令和4年度 四日市市障害者自立支援施設 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、5/10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	-	-	-
		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	- -	- -	- -	
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	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
		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・保守は確実に実施されているか	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・保守は確実に実施されているか	月次報告	仕様書通り行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実施されているか	月次報告・実地確認	清潔に清掃されている	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	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	毎月画面確認	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	-	-	-
	システム管理	更新・変更は常に実施されているか	-	-	-
		トラブルに対応したか	-	-	-

**総合コメント**  
 仕様書に基づいて業務が履行されている。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。

令和4年度 四日市市障害者自立支援施設 あさけワークス 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	軽作業	月曜～金曜日 9:00～14:20	銅線の紙がし作業 ビニールカバーの成型 ししゃもバックのシール貼り ゴム製品のバリ取り ウエス製作	利用者の特性に合わせて作業を分担したり、様々な作業をしたりすることにより、利用者の仕事への意欲が向上することに寄与した。	適
	2	資源リサイクル作業	月曜～金曜日 9:00～14:20	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
	3	点字名刺作成	月曜～金曜日 9:00～14:20	点字名刺の印刷・作成	点字名刺の作成についてチラシを作成するなど、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
	4	自主製品作成	月曜～金曜日 9:00～14:20	マスク、ストラップ、メッ セージカード等の製造・販売	前年度に引き続き、コロナウイルス感染症の影響により、地域のふれあい祭りへの出店ができなかったものの、福祉の店等での販売により売り上げは前年度を上回った。	適
	5	ニッチ産業等への参入	月に2回	地元北警察署と清掃業務の委託契約を行った。	利用者の作業・社会参加が増えることに繋がるため、評価できる。	適
	6	施設就労見学 (社会見学)	年1回社会見学を行う	コロナウイルス感染症の影響で中止	-	-

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、個々の障害特性に応じた支援プログラムの設定と、利用者の立場に立った支援を行うことは、利用者の就労意欲向上につながる取り組みとして評価できる。また、利用者の自己決定能力を高める機会を意識的に設けたり、定期的な個別面談においてフィードバックしたりすることにより、自立に向けた支援ができています。

地域清掃やアルミ缶の回収等、地域と関わる活動を積極的に行ったことは、地域で支え合える仕組みや『つながり』の構築に向けた取り組みとして評価できる。

今後は、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となっていた地域の行事や交流会の再開が見込まれるため、感染症拡大防止に十分注意しながら、より一層の『福祉のまちづくり』に寄与する活動を期待する。また、引き続き、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。

令和4年度 四日市市障害者自立支援施設 あさけワークス 事業の実施状況 チェックシート③-1

事業区分	通し番号	項目	参加者数			収入		
			計画	実績	計画対比	計画	実績	計画対比
委託・提案事業	1	軽作業	2,215人	1,531人	△ 684人	754,100	1,024,637	270,537
	2	資源リサイクル作業	553人	382人	△ 171人	694,100	835,164	141,064
	3	点字名刺作成	50人	23人	△ 27人	72,000	65,660	△ 6,340
	4	自主製品作成	50人	10人	△ 40人	48,000	50,153	2,153
	5	ニッチ産業等への参入	48人	42人	△ 6人	52,800	46,200	△ 6,600
	6	施設就労見学 (社会見学)	-	-	-	-	-	-

令和4年度 四日市市障害者自立支援施設 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	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	現場確認	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	口頭報告後書面報告	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	口頭報告後書面報告	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	口頭報告後書面報告	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	現場確認	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・保守は定期的に行われていた。軽易な修繕については市と事前協議を行ったうえで実施し、修繕結果は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。



令和4年度 四日市市障害者自立支援施設 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	入所許可・使用料の徴収	入所許可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	適切に行われている	適
		ホームページは見易いか	毎月画面確認	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	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	着用を確認	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	良好であった	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	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）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
	安全管理業務	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会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。  
 加えて、施設サービスに関する利用者アンケートにより、利用者や保護者の意見を多様な観点から聴取しており、更なるサービスの向上に怠りがない。  
 以上により、高水準でサービスの質は確保されていると判断する。