

## (9) 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

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いました。

施設の利用者が重症化のリスクの高い障害者であり、新型コロナウイルス感染症拡大防止の配慮が一層必要であるため、事業の縮小を行うなど、計画と異なる点もありましたが、市と密に連絡を取り合いながら、感染予防を徹底し、利用者と職員の健康管理について万全の対策をした上で、適切に運営されていました。

実施事業としては、機能訓練、社会適応訓練、創作的活動、児童デイサービス等の障害者デイサービス事業や、ボランティア育成、福祉啓発、更生相談等の障害者福祉センター事業のほか、利用者が自主的に行う自主サークルの支援、障害当事者団体の活動支援等を行い、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。

障害種別を超えた仲間づくりや、生活の中に潤いをもたらすことを目的に開催されている創作的活動においては、スマートフォンを活用した写真の撮影や編集・加工を体験し、撮影した写真を交えて参加者同士が交流を持てた点が評価できます。

福祉啓発事業については、障害について正しい知識を広めることで、障害当事者や地域住民が共に安心して生活を送ることができるよう、出前講座を実施し、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することで、障害者への理解が進むよう努めていました。

利用者に対する各種相談業務においては、四日市市障害者自立生活支援センター等、社会福祉協議会の各部署と連携して、自立支援のためのサービス提供が図られています。

職員の研修については、新型コロナウイルス感染症予防のため、外部の研修にはオンラインで参加し、その内容を職員間で共有する等して、より質の高い支援を行えるよう努めていました。

総じて、感染拡大防止対策で制限のある中でも、利用者の障害特性に応じて適切に事業運営が行われており、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。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。
- ・安全かつ安心して利用できるよう、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

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の連携により、出前講座の新たな障害当事者講師開拓に努める等、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。引き続き、事業の更なる周知と、柔軟に出前講座を開催できる体制の構築などの努力が求められます。

施設の管理運営や利用者への対応については、利用者やその保護者から高い信頼を得ながら、公正に実施されてきました。計画に基づく事業は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

#### 機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

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、コロナ禍で障害者の行動・活動範囲が狭まる中、情報弱者である利用者への取り組みとして、ICTの活用を検討し、失語症の人のためのタブレットによるインターネット体験講座を試行的に実施するなど、専門的な視点を活かしたきめ細やかな支援を行っていました。

#### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

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。職員の研修については、オンラインで実施される外部研修に参加する等、新型コロナウイルスの感染リスク低減に努めた上で、障害者虐待防止に関する研修や、社会福祉施設における避難研修等を受講し、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管理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会議を行い、連絡・調整が図られていました。

#### 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。また、地震等でエレベーターが使用できない時を想定し、足に障害がある等の理由で、階段の使用が困難な人を担架を使って避難させる訓練を行っていました。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・修理・交換を行い、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

新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策として、事業の縮小の措置が取られたため、関連経費の支出が減少したことなどにより、全体支出額は計画を下回ったものの、感染症予防に十分配慮をしながら、身体機能の維持向上と生活上の課題解決に向けた支援が適切に行われていました。収支については赤字となりましたが、事業計画の範囲内において適正に執行されており、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

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り組み

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	計画通り開館された。	適
開館時間	9:00~17:00	9:00~17:00	計画通り		
委託・提案事業開催数	243日	243日	0日		
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	1,870人	1,860人	△ 10人	全体的には概ね計画通りであった。	適
	委託・提案事業参加者数	1,870人	1,860人	△ 10人		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	1,870人	1,860人	△ 10人		
延べ利用件数	-	-	-			
平均利用人数(人/日)	7.7人	7.7人	0.0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	587	587		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	計	34,980,000	34,980,587	587		
支出	人件費	30,865,000	29,727,119	△ 1,137,881	〔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。 消耗品費については、事業縮小(定員の減)や経費節減により、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中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、事業の縮小や、感染拡大期に欠席者が多かったことから、駐車券代が計画を下回った。	適
	管理費	8,086,000	5,790,591	△ 2,295,409		
	消耗品費	903,000	661,499	△ 241,501		
	燃料費	168,000	114,794	△ 53,206		
	印刷製本費	60,000	52,140	△ 7,860		
	光熱水費	-	-	-		
	修繕料	376,000	225,290	△ 150,710		
	通信運搬費	266,000	181,594	△ 84,406		
	広告料	-	-	-		
	手数料	-	-	-		
	保険料	116,000	291,680	175,680		
	委託料	4,451,000	3,102,548	△ 1,348,452		
	賃借料	1,718,000	1,154,046	△ 563,954		
	その他	28,000	7,000	△ 21,000		
委託・提案事業費	60,000	4,500	△ 55,500			
一般管理費	1,892,000	1,890,116	△ 1,884			
計	40,903,000	37,412,326	△ 3,490,674			
収 支	△ 5,923,000	△ 2,431,739	3,491,261			
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拡大防止の観点から一部事業を縮小して実施したため、利用者数や支出額の減少がみられたものの、制限のある中でも工夫して、身体障害者デイサービス事業や自主サークル活動支援等、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行われており、事業の実施を通じて、障害者の自立と社会参加の促進を図るという施設の設置目的が果たされていました。収支については赤字となりましたが、事業計画の範囲内において適正に執行されており、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。

令和4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①-2

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 : 1,860人</p> <p>年間事業計画書に基づいて実施された。 新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い事業を一部縮小したこと、感染拡大期に欠席者が多かったことの影響で、利用者数が計画と比べて減少した事業もあったが、事業実施の工夫により、利用者数が計画と比べて増加した事業もあったため、合計では、概ね計画通りの利用者数となった。</p>	適
事業収支	収入	<p>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。</p>	適
	支出	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、事業の縮小の措置が取られたことから、全体的に支出額は計画を下回った。 人件費や管理費について、計画に対する増減があるものの、その理由はチェックシート①に記載のとおりやむを得ないものであり、支出内容及び支出額に問題はないと評価できる。</p>	適

令和4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	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	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
		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	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	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	整備・保管されている	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・保守は確実にされているか	—	—	—
清掃業務	清掃	清掃は確実にされているか	—	—	—
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

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おり、業務の履行状況は適正であると判断する。

令和4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。オンライン対応ができる利用者に対しては定期的にオンラインミーティングを行った。 ・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。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、訓練時間の短縮、アクリル板の設置、手指や使用物品の消毒の徹底等の対策が適切に行われていた。	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。また、自宅で実施できる自主トレーニングの指導を行った。 ・参加者数：326名	1人ひとりの状態に合わせて訓練が実施されていた。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施術者及び利用者の体調確認、利用人数の制限、消毒、換気の徹底等の対策が適切に行われていた。	適
	3	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>	創作的活動として、スマートフォンの写真機能を使用し、被写体に合う撮影方法や構図、編集方法などを学ぶ講座を実施した。 ・参加者数：97名	屋内外様々な場所で撮影し、年度中盤以降は無料アプリを活用した写真編集・加工も体験した。撮影した写真を交えて交流する様子も見られ、人とつながる機会を持つ意義のある活動となった。	適
	4	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：127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
	5	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：112名	コロナ禍で中止していた交流の時間を7月から再開し、利用者が日々情報を得たいと感じている内容の情報交換を行った。	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：29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：187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	障害者福祉講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>「一緒に考えよう！誰もが参加しやすい社会となるために～障害者差別解消法と合理的配慮～」</li> <li>開催予定日：3/21</li> </ul>	障害者差別解消法が改正され、民間事業者にも合理的配慮の提供が努力義務となったことを受け、改めて障害者差別解消法の内容を学ぶ講座を実施した。 ・開催日：3/21 ・参加者数：62名	参加者が、日常生活の中で何をすべきか、誰もが参加しやすい社会になるにはどうすればよいのかを考える機会を提供し、これからの行動につながる講座となった。	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	出前講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>目的：障害者に対する地域の理解を促進する。</li> <li>開催予定日：随時実施</li> </ul>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開催日：6/17、7/6、7/11</li> <li>参加者数：36名</li> </ul>	<p>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。小規模な講座のメリットを生かし、障害当事者との交流を含めた学習の機会となった。</p>	適
	10	失語症の人のためのタブレットによるインターネット体験	<ul style="list-style-type: none"> <li>目的：ICTを活用し、情報弱者である失語症者が、自ら情報収集を行えるよう支援する。</li> <li>開催予定日：随時実施</li> </ul>	<p>失語症会話パートナーが1対1で対応しながら、iPadを用いたインターネット体験を試行的に実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>参加者数：3名</li> </ul>	<p>操作はスムーズに学べたが、失語症者自らが自分のしたいことを探すことは難しいということがわかり、iPadでできることを知って自らの日常につなげるアプローチも必要という次年度以降の支援・企画につながる分析が得られた。</p>	適
	11	自主サークルの活動支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>開催予定日：随時実施</li> </ul>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>参加者数：470名</li> </ul>	<p>コロナ禍において活動を休止するサークルもあったが、社会参加や交流の場を提供できた。</p>	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、地域から障害のある人へ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、新型コロナウイルス感染症の予防対策を徹底した上で、利用者一人ひとりの状況に合わせたきめ細やかな対応が取られていた。

令和4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	言語訓練	400人	411人	11人	-	-	-
	2	理学療法	370人	326人	△ 44人	-	-	-
	3	創作的活動	30人	97人	67人	-	-	-
	4	歩行訓練	110人	127人	17人	-	-	-
	5	点字教室	180人	112人	△ 68人	-	-	-
	6	児童 デイサービス	20人	29人	9人	-	-	-
	7	失語症会話 パートナー交流会	120人	187人	67人	-	-	-
	8	障害者福祉講座	50人	62人	12人	-	-	-
	9	出前講座	50人	36人	△ 14人	-	-	-
	10	失語症の人のための タブレットによるインターネット体験	0人	3人	3人	-	-	-
	11	自主サークルの活動 支援	540人	470人	△ 70人	-	-	-



令和4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、必要の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	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。  
 備品については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、管理できており、備品の維持管理業務が適正であると判断した。

令和4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	利用受付、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	—	—	—
	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、運営業務や維持管理業務についても、仕様書に基づき適正に遂行されており、サービスの質を確保していた。  
 コロナ禍で障害者の行動・活動範囲が狭まる中、情報弱者である利用者への取り組みとして、ICTの活用を検討し、失語症の人のためのタブレットによるインターネット体験講座を試行的に実施するなど、専門的な視点を活かしたきめ細やかな支援を行っていた。