

(4) 令和6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 共栄作業所			
所在地	四日市市西日野町4070番地 1		設置年月： 昭和52年 5 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		
指定管理期間	令和 6 年 4 月～令和 9 年 3 月【指定管理期間 3 年、 1 年目】			
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	障害者自立支援施設として、通所する障害者に対し自立に必要な訓練及び職業の提供を行うことにより、自立と社会参加を促進する。			
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(㎡)	1200.00	延床面積(㎡)	666.73
	設備の概要	作業室、事務室、相談室、医務室、食堂、調理室等		
	事業概要	就労継続支援に関する事業（定員37名） (1)授産活動（受注作業, 自主製品作業） (2)生活経験、自立促進活動 (3)保健衛生・健康管理 (4)保護者・地域との連携		

■ モニタリングの総合コメント

業務の履行状況については、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。また、利用者や家族の高齢化問題について関係部署と連携して支援を行うことにより、利用者が安心して暮らしていける環境づくりに取り組むとともに、ボランティアの受け入れを通じて地域福祉力の向上や障害者理解の促進に寄与しようという姿勢が見受けられました。

サービスの質については、利用者アンケートの結果を、日中活動の内容に反映させることで施設運営の改善に取り組むだけでなく、日頃から利用者や家族との対話を重ねることで、個々の特性に合った作業を提案し、就労の喜びや金銭を得る経験を提供することで、自立支援が行われました。

サービス提供の継続性・安全性について、事業収支に関しては、収入の実績は計画の約98.4%であったのに対し、支出の実績は計画の約105.6%でした。全体として支出超過となったものの、法人としての資産・負債の健全性は維持されており、令和6年度を対象とした監査においても、経営状態は適正であるとの報告がありました。支出については、利用者への安全配慮・危機管理に関する経費などは優先的に支出しつつ、支障のない範囲で経費の削減に努めていました。

以上を総合的に判断して、良好な管理運営であると評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

今後も、下記の運営方針のもと必要な業務改善を求めていきます。

- ・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こと。
- ・従事者の人材育成を計画的に行うことで、利用者に対するサービスの質を向上させるとともに、障害の特性を踏まえた支援を行うこと。
- ・防犯・防災等に対する危機管理体制の充実を図ること。
- ・周辺地域や関係組織との連携を密にして地域の障害福祉の理解の促進や差別解消の啓発に取り組むこと。
- ・施設や設備については、利用者が安全に利用できることを第一とし、全ての施設を清潔に保ち、かつ機能を正常に維持し、仕様書等に基づき適正な管理と保守点検を行うこと。
- ・公の施設であることを常に念頭において、利用者の平等な利用を確保する管理運営を行うこと。
- ・事業計画書等に基づき、施設の効用を最大限に発揮させるよう創意工夫を行い、管理経費等の削減に努めること。
- ・利用者に対しては、親切かつ丁寧な接遇等のサービスを行うこと。
- ・利用者の意見を聴き、反映できるものは取り入れ、利用者の満足度を高めること。
- ・四日市市と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。
- ・四日市市の環境方針等に基づく環境に対する取組みに努めること。

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	
管理運営業務は、就労支援活動を通して集団の中で働くことの意義を見出すとともに社会とのつながりを肌で感じ、併せて工賃を得ることで働く喜びを知り、適切な支援のもと豊かな生活経験の場を広め自立の道を図るという、施設の目的に沿った支援方針に基づき実施していました。 業務内容についても、法令・条例・規則を遵守し、仕様書等に定める業務を適正に実施していました。 また、社会福祉協議会としての強みを生かし、法人が実施している相談事業や、ボランティアセンターなどの各種サービス、民生委員・地区社協・学校等の関係団体と有機的な連携を図り、福祉体験等の機会を提供するなど、障害者自立支援施設としての成果がありました。	
業務内容	
責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	
施設の維持管理について、施設に常駐する職員のほか、社会福祉協議会の法人管理部門においても運営状況や課題を共有しており、応援体制や相談体制がとられていました。また、定期的に市との連絡調整会議で連絡・調整が図られていました。 さらに、階層別及び経験年数に応じた外部研修会や、職員の意識向上を目的とした、施設内研修を行い、復命報告により職員間での共有を図りより質の高いサービス提供に努めていました。 行政や相談支援専門員などの関係各所と連携をし、協働することで、利用者が将来にわたって地域での生活が可能となるようにバックアップ体制を整えました。	
機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）	
地区・ボランティアと交流を図り、地元自治会が開催する「四郷文化祭ふるさとまつり」での即売出展や、レクリエーション活動におけるボランティアの受け入れなどにより、地域住民との交流機会を設けることが出来ました。 また、インターネット販売サイト「織りの郷」を用いてPR活動を行った結果、東京築地本願寺寺院行事「報恩講」の即売会の出展に招待されるなど、事業の周知・拡大につながりました。 就労支援活動については受注作業が減少したものの、廃電線剥離作業や封筒点字刻印作業などの作業工程を細分化し、障害特性に応じた分担を行うことで、利用者に合った生産活動の機会を提供しました。	
明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	
事業費・人件費・施設管理費等の支出を適正に行い、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、利用者の日課や年間行事、施設の保守点検等に関する書類の管理も行き届き、適正な時期に報告されていました。 現金の取り扱いについては、所長が必ず現金残高と現金出納簿を照合することで、不正の防止に努めていました。	
安全性（安全管理、緊急時等の対応）	
日常から施設内を点検し、修繕箇所の早期発見と対応が適切に行われていました。また防災に関しては、西日野福祉ゾーン合同防災会議、合同防災訓練に参加し、緊急時の協力体制の構築に努めていました。防災マニュアルを作成し、毎月1回、緊急地震速報端末を利用した火災・地震それぞれの避難訓練が行われました。自主防災設備点検も定期的に実施されていました。災害時の非常用食料・防災用品も備蓄されるとともに、各作業室には利用者の数だけ防災頭巾が備えられ、常に使用できるよう整備されていました。 防犯対策として、玄関には赤外線来客報知センサーを設置して不審者侵入の防止に努め、事務机及び全書庫の施錠を徹底すると共に、夜間・休日は警備会社に管理を業務委託していました。 情報管理については、パソコンにパスワードを設定し、支援計画などの個人情報は鍵付キャビネットに保管するなどの対策が徹底されていました。	
社会性（環境、障害者等への配慮）	
環境への配慮として、四日市市役所がISO14001の観点から独自に実施しているY E Sの考え方をもとに、環境改善や資源の節減に取り組んでいます。また、廃電線剥離作業などのリサイクル作業を通じ、日常的に環境問題について意識されていました。 また、各作業室等には、空気清浄機を設置し、空気中のウイルスや病原菌の低減に努めていました。さらに、温湿度計を設置することで、夏場の熱中症予防にも努めていました。	
事業収支	
経済性	
事業収支については、全体として支出超過となりました。人事配置の関係で嘱託職員を計画より1名多く雇用したことが、支出超過となった主な要因です。今後も、利用者へのサービス提供に係る必要経費は適切に支出しつつ、運営及び管理の工夫により支出額を抑制するよう求めています。	
団体の経営状態	
経営の健全性	
財務諸表（資金収支計算書、事業活動計算書、貸借対照表）などを分析した結果、特段の問題はありませんでした。社会福祉協議会の公共性や財政基盤も含め、経営は安定していると判断しました。令和6年度を対象とした監査においても、法人の財産、収支及び純資産の増減の状況について適正であるとの報告がありました。	
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3.59%と、令和5年度の3.54%や法定基準である2.5%を上回っており、取組みは良好です。	

令和6年度 四日市市障害者自立支援施設 共栄作業所 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	計画通り実施された。	適
開館時間	8:30～17:15	8:30～17:15	計画通り		
委託・提案事業開催数	243回	243回	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	5,589人	4,385人	△ 1,204人	年度当初の利用者数は23名であったが、年度内に4名が退所し19名となった。	適	
	委託・提案事業参加者数		5,589人	4,385人	△ 1,204人			
	自主事業参加者数		—	—	—			
	合 計		5,589人	4,385人	△ 1,204人			
延べ利用件数			—	—	—			
平均利用人数（人/日）			23人	19人	△ 4人			
平均稼働率（％）			62.2%	48.8%	△ 13.4%			

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	—	—	—	寄付金収入については、四日市みなとライオンズクラブ様より受け入れたものである。 利用者給食代については、26名で計画していたところ、7名分少なくなったため計画を下回った。 委託・提案事業については、軽作業の単価が4月から増額になる計画であったが、実際に増額となったのは10月であったため、計画を下回った。 雑収入については受取利息である。	適
	指定管理料	64,570,000	64,570,000	0		
	寄付金収入	0	100,000	100,000		
	利用者給食代	1,895,000	1,268,400	△ 626,600		
	職員等給食代	730,000	818,750	88,750		
	委託・提案事業	6,301,000	5,632,764	△ 668,236		
	自主事業からの繰入金	—	—	—		
	雑収入	0	981	981		
	計	73,496,000	72,390,895	△ 1,105,105		
支 出	人件費	54,453,000	59,481,159	5,028,159	〔勤務体制：正職員2人、嘱託職員8人、臨時職員3人、非常勤嘱託職員1人〕 人件費については、嘱託職員を計画より1名多く雇用したため、実績が計画を上回った。 消耗品費については、食器や調理器具などを購入予定であったが、弁当対応となったため、実績が計画を下回った。 光熱水費については、トイレのエアコン使用を、必要最低限にしたことで、電気代が減少した。また、給食の調理が減少したため、それに伴い、電気、ガス、水道代が減少し、計画を下回った。 賃借料については、令和5年度まで委託・提案事業費から支出していた公用車（キャラバン）のリース代を、令和6年度から会計科目を変更し、管理費から支出したため、計画を上回った。 その他については、給食が1食300円の計画であったが、弁当対応になったことで1食500円となり、実績が計画を上回った。 委託・提案事業費については、利用者の減少に伴い、支払う工賃も減少したことが、計画を下回った主な要因である。	適(条)
	管理費	11,495,000	11,557,293	62,293		
	消耗品費	800,000	653,940	△ 146,060		
	燃料費	54,000	62,594	8,594		
	印刷製本費	80,000	87,450	7,450		
	光熱水費	2,801,000	1,944,009	△ 856,991		
	修繕料	1,000,000	1,012,000	12,000		
	通信運搬費	302,000	248,850	△ 53,150		
	広告料	—	—	—		
	手数料	69,000	89,745	20,745		
	保険料	324,000	295,250	△ 28,750		
	委託料	873,000	855,102	△ 17,898		
	賃借料	659,000	945,922	286,922		
	その他	4,533,000	5,362,431	829,431		
	委託・提案事業費	6,301,000	5,257,519	△ 1,043,481		
	一般管理費	1,247,000	1,342,224	95,224		
計	73,496,000	77,638,195	4,142,195			
収 支		0	△ 5,247,300	△ 5,247,300		
自主事業	収 入	—	—	—	自主事業なし	—
	支 出	—	—	—		
	収 支	—	—	—		

令和6年度 四日市市障害者自立支援施設 共栄作業所 運営状況 チェックシート

項目		事業分析	適否判断
利用実績		4名が途中退所したことにより計画を下回った。 公の施設として、セーフティネットの役割を果たす必要があり、利用者の新規入所については、民間施設での支援が困難な重度障害者であるかを慎重に判断する必要がある。	適
事業 収支	収入	利用者負担金については、利用者の通所状況に伴い変動するため、収入の増減はやむを得ないものと判断する。 また、受注作業が減少していることも収入減少の要因だが、受注作業は、作業を発注する協力企業の事情により発注量に増減があるため、収入の減少はやむを得ないものと判断する。 一方、自主製品の「共栄の織り」は、インターネット販売や各地での即売会によるPRの結果もあり、ほぼ計画通りの売上収入があった。今後も事業拡大に努めるよう、求めている。	適
	支出	支出超過となった大きな要因は人件費である。 当初予算では嘱託職員を7名雇用予定であったが、人事配置の関係で8名雇用することとなった。このことが、支出超過の大きな要因となり、520万円の超過となった。 一方、調理員として臨時職員を2名雇用する計画であったが、実際には1名しか雇用できず非常勤職員給与に余りが出た。 今後も、可能な限り詳しく分析をした上で支出計画を立て、適正な支出に努めることを求めている。	適 (条)

令和6年度 四日市市障害者自立支援施設 共栄作業所 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・現地確認	届出されている	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	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	R6.3.27事業計画 R7.5.10事業報告 月次報告確認	提出されている	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	書面確認	提出されている	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	随時電話・書面報告 月1回会議	情報共有ができている	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	現地確認	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	現地確認	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）	現地確認	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）	現地書面確認	通知されている	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	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	—	—	適
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	月次報告 点検結果の提出	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 点検結果の提出	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	現地確認	整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	月次報告 点検結果の提出	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 点検結果の提出	実施されている	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	現地確認	整備・保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	現地確認	行われている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	月次報告 点検結果の提出	行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	月次報告 現地確認	行われている	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	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	実地確認	作成されている	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	実物確認	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	画面確認	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	—	—	—
	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

法令等の遵守及び仕様書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。各種計画書、報告書等、職員の配置、各種マニュアルの作成、施設修繕、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても仕様書通り履行されていた。

令和6年度 四日市市障害者自立支援施設 共栄作業所 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	共栄の織り作業	毎日の作業日課	利用者が縦糸と横糸を使い一枚の布を織り、ボランティアや職員がベストやバッグ、マフラー等に仕立てる作業。展示会で実演や即売会、インターネットでの販売も行う。	作成及び販売を行い、即売会や展示会への出店を通じることで、利用者の就労意欲が向上され、社会参加も促進された。	適
	2	リサイクル解体作業（廃電線剥離作業を含む）	毎日の作業日課	導線を、絶縁体として使用される紙と銅に分別する作業。また、廃電線のビニール被膜を専用の機械で剥がす作業。	利用者の障害程度や適性に合った作業を行うことにより、利用者の就労意欲が向上され、社会参加も促進された。	適
	3	封筒点字刻印作業	毎日の作業日課	四日市市役所の封筒に点字で『ヨッカイチシヤクショ』と刻印する作業。	市の封筒に点字を刻印することで利用者の就労意欲が向上され、社会参加も促進された。	適
	4	チラシ封入作業	毎日の作業日課	ポケットティッシュに、チラシを封入する作業。	チラシ封入作業を行うことで、利用者の就労意欲が向上され、社会参加も促進された。	適

総合コメント

自主製品の「共栄の織り」については、インターネット販売サイト「織りの郷」の開設を機に、協力企業や様々な社会資源と協力し、事業の充実を図っている。また、PR活動の手段としても効果があり、東京の即売会に招待されるなど、広く周知されつつある。

一方、農耕関連作業、物流関連作業などの依頼がなかったため、受注収入は減少し、収入全体としても、計画を下回った。委託事業が減少した中でも、作業工程を分割し、利用者の個々の能力に適した作業を提供することで、日々やりがいを感じながら作業に取り組むことができた。今後も利用者のニーズを取り入れ、積極的に取り組んでいくことを求めている。

令和6年度 四日市市障害者自立支援施設 共栄作業所 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	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	現地確認	整備、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	点検結果報告書	異常はなかった	-
		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	不具合はなかった	-
		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	修理、更新はなかった	-
	修理	修繕工事は適切であったか	現地確認	該当なし	-
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	異常はなかった	-
		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	速やかに報告されている	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	口頭報告後 書面報告	設備の更新が行われ、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	現地確認	該当なし	-
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	異常はなかった	-
		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	不具合はなかった	-
		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	修理、更新はなかった	-
	修理	修繕工事は適切であったか	現地確認	該当なし	-
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	異常はなかった	-
		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	不具合はなかった	-
		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	現地確認	修理、更新はなかった	-
	修理	修繕工事は適切であったか	現地確認	該当なし	-

総合コメント

法定点検と各施設が行う定期点検が適正に実施され、どちらも異常などの指摘はなかった。令和6年度は、設備の老朽化などにより更新が必要となった、別館トイレと玄関前倉庫の取替工事を行った。いずれも事前に協議を行い、必要なものであると判断した。報告も速やかに行われており、適切に実施されたと考える。

令和6年度 四日市市障害者自立支援施設 共栄作業所 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	入所許可等の手続きは適切であったか	連絡調整会議	新規入所者なし	—
		使用料の徴収は適切に行っていたか	報告書確認	行っていた	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	地域交流事業の案内を期日の約1か月前から周知した	適
		ホームページは見易いか	毎月HP確認	施設の基本情報や活動の様子が分かりやすく掲載されていた	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	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	現地確認	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	季節に応じた施設利用者の交流行事や、地域との交流を行った	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	現場確認	補給されていた	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目が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	現地確認	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であった	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

地域に根差した施設運営を図るため、地域住民、保護者代表等で組織する「施設サービス運営委員会」を年1回開催し、利用者やその家族の意見を施設の管理運営に反映させている。また、年1回利用者アンケートを実施しており、結果を同委員会で報告することによって、施設運営の改善やサービスの質の向上を図っている。さらに、苦情や要望等の対応については「福祉サービス相談窓口」を設置するなど、利用者や家族の意見を積極的に取り入れ、問題解決に取り組む姿勢がうかがえた。

また、調理員は1名しか雇用できなかったが、嘱託職員を計画より1名多く雇用し、調理員が不在の時は調理師免許を持つ嘱託職員が調理を行ったため、業務に支障が出ることはなかった。