

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	福祉保健部 地域福祉推進室
評価対象期間	平成24年4月1日～平成25年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大分県社会福祉介護研修センター	施設種別	社会福祉
	所在地	〒870-0161 大分市明野東3丁目4番1号		
	設置目的	社会福祉事業に従事する者に対する研修、介護に関する研修、福祉機器の展示等を行うことにより、社会福祉事業従事者の資質の向上と県民の介護に対する理解と参加の促進を図り、もって県民の福祉の増進に資する。		
指定管理者	名称	社会福祉法人 大分県社会福祉協議会		
	代表者名	会長 小倉 義人		
	所在地	大分市大津町2-1-41		
指定管理業務の内容	<p>(1)大分県社会福祉介護研修センターの設置及び管理に関する条例(平成5年大分県条例第25号)第3条各号に掲げる事業の実施に関する業務(以下①～⑥の事業)</p> <p>①社会福祉事業従事者を対象とする研修 ②介護に関する研修 ③高齢者及び介護者の総合相談 ④福祉人材に係る無料職業紹介 ⑤福祉機器等の展示及び情報提供 ⑥前各号に掲げる事業のほか、センターの目的を達するために必要な事業</p> <p>(2)センターの施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務 (3)センターの利用の受付及び案内に関する業務 (4)センターの利用の促進に関する業務 (5)前各号に掲げるもののほか、県が特に必要と認める業務</p>			
料金制度	利用料金	・	使用料	該当なし
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日(5年間)			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	
1	施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み
	(1)施設の設置目的の達成
	①計画に則って施設の管理運営(指定管理業務)が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか(目標を達成できたか)。
	②施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。
	③複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。
	④施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。
	【所見】
	○ 目標指標である研修満足度は、5段階評価中4.51と目標数値である4.00を上回って達成している。
	○ 社会福祉事業者従事者研修(知事別途契約)については、受講者数10,135人と対前年度比△1,939人、△16%の減となっているが、これは県からの受託研修が3事業減(H23受講者数1,400人)となったことが大きな要因であり、これらを差し引くと約△500人、△5%の微減となっている。一方、事業所や従事者のニーズに即した自主事業を積極的に展開した結果、受講者数は対前年度比108人、1.2%の増となっている。いずれの研修も、受講者アンケートでは、講師の選定、内容ともに良好な評価を得ており、質の高い研修が実施されていることは評価できるが、受講ニーズの高い研修について、定員増や複数回実施するなど受講者増の工夫が必要といえる。

- 県民を対象とする介護に関する研修については、受講者数5,473人と対前年度比△353人、△6%の微減となっているが、これは、施設見学を含むコースの受講者数が400人減少していることが大きな要因である。一方、現在ニーズが増加している男性介護教室や認知症介護教室などは増加しており、県民ニーズに沿った研修の企画・実施が必要といえる。
また、これまでセンターの研修に参加しづらかった遠方の地域住民を対象に地域へ出かけて実施する地域介護教室については、23年度4市11か所から7市町17か所へ拡大しており、評価できる。
- 高齢者及び介護者の総合相談者数(来館者)については、1,161人と対前年度比20人、1.8%の増、相談件数(来館及び電話)については、3,105件、対前年度比△93件、△3%の微減となっている。また、県民の利便性向上のため、各種相談機関を紹介した「相談窓口のご案内」を作成・配布しており、評価できる。
福祉人材センターの利用者(直接の来館者)については、対前年度比△690人、△18.2%の減となっているが、これは、求人情報収集について、インターネット利用者が増加したことが大きな要因である。また、就職者については、マッチングに努めた結果、396人と対前年度比19人、5%の増となっている。
- 施設の利便性向上については、既設の分煙コーナー、授乳室、多目的トイレ等の設置に加え、ホワイトボードによるきめ細かい研修情報提供や、わかりやすい駐車場位置図掲示等のほか、利用者の要望に応じたアルコール消毒薬の増設や、頸椎損傷利用者の不便に対応して座敷式トイレを新設するなど、利用者のニーズに合わせ柔軟に対応しており、評価できる。
- 施設の広報については、大分県社会福祉介護研修センターだより、ホームページ、ポスター、新聞、市報への掲載依頼等により適時情報提供し、センターの周知に努めている。

(2) 利用者の満足度

- ①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
- ②利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

【所見】

- 利用者の満足度については、主要事業である研修事業において、個々の研修カリキュラムごとにアンケート調査を実施している。5段階評価及び意見・感想を自由に記載する欄を設けており、これによると、平均満足度は4.51と高い評価を得ている。また、意見についても、清潔な設備等良好な研修環境や職員の親切・丁寧な対応、すぐに参考になる密度の濃い研修、著名な講師の人選などに対し、良好な評価を得ていることから、高い満足が得られていると考えている。
- 利用者からの要望等では、インフルエンザ流行期の消毒薬の増設や座敷式トイレの設置などがあったが、いずれも適切に対応している。また、研修日の設定や研修の内容等についても、多様な要望・意見があったが、できる限りの対応に努めており、良好な評価につながっているものと思われる。
- また、サービスの質を維持・向上するため、寄せられたご意見及び回答について、玄関口への掲示を開始しており、評価できる。
- 「ご意見承り箱」について、来館者の目につきやすい場所へ変更するとともに、記入用紙も書きやすいように工夫した様式に変更している。また、受講者のアンケートの一部についても、従来の「当研修センターの運営に関して」と一括りにしていたところを、回答しやすいように「研修の企画、職員の対応、施設の整備等に関して」と項目を列挙して意見・要望を伺う様式に改めている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

- ①施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。
- ②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所見】

- 平成23年度から、指定管理の更新に伴い委託料が大幅減(△15,000千円)となり、一層の維持管理費の節減に努めている。
- 清掃、警備、保守点検等の業務については再委託しており、競争入札・見積合せにより適切に契約を行っている。
- 光熱水費については、研修室各部屋の空調および照明の調節をこまめに管理するなど削減に取り組んだ結果、前年度から、5.9%の減となった。
- 消耗品費、印刷製本費については、事務用品の在庫管理・再利用の促進による消耗品購入経費の削減、資料の用紙・印刷代の節約等により、前年度から約13%の減となった。

(2) 収入の増加

- ①収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

【所見】

該当なし

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み

(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

- ①施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。
- ②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。
- ③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

【所見】

- 各管理業務において、業務量や業務内容に応じ、研修企画や相談業務等に関する専門知識をもった職種を配置するなど適切な人員配置を行っている。
- 職員の資質・能力向上については、OJTによる接遇研修や研修企画能力を高めるための職場内研修を実施している。また、大学や関係機関が実施する各種専門研修に積極的に職員を派遣し、専門知識及びスキルの向上に努めている。
- 関係団体との連携については、介護研修については、介護福祉士会、ヘルパー協議会、理学療法士会等、高齢者総合相談では、認知症の人と家族の会や大分コンチネンス・ケア研究会(排泄ケア)等、福祉人材事業では、各業種別施設団体や労働関係行政機関、介護・福祉職養成学校等各関係機関と連携を図り、事業を実施している。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。
- ②施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。
- ③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。
- ⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

【所見】

- 文書取扱規程、情報公開規程、個人情報保護規程等諸規程については整備され、遵守されている。
- 車いす利用者のための多目的トイレや座敷式トイレ、エレベーターが整備されており、利用者が平等に利用できるよう配慮されている。
- 施設の管理については、「施設管理マニュアル」に基づき日常的な施設設備点検業務を行うとともに、防犯や環境美化を意識して館内の見回りを実施し、必要な修繕・事故防止策を講じている。
- 防犯・防災対策については、日常的な警備業務のほか、時間外に外部から自由に出入りできないよう、暗証番号対応の電気錠を設置するなどして防犯上の措置を講じるとともに、総合消防訓練を年二回実施している。
- 事故等対応については、事故発生時の連絡網・初動体制・具体的対応等を定めた「事故対応等マニュアル」を定め、総合消防訓練と併せ、事故対応訓練を実施している。また、救急法(人工呼吸・AED操作)研修会を開催し、有事の際は全職員がAED操作可能の体制としているほか、「新型インフルエンザ対応マニュアル」を整備し、流行期の対応に備えている。
- 各マニュアルについては、年度当初や流行期等において、職員研修を実施し、職員への周知徹底を図っている。また日頃から危機管理意識を持つよう、随時注意喚起している。

【総合評価】

【所見】

- 施設の管理運営については、利用者満足度調査において、高い評価を得ているとともに、県民のサービス向上、効率的な施設の維持管理、職員の資質・能力向上にも適切に取り組んでおり、評価できる。

【今後の対応】

- 今後も研修の専門施設として長年蓄積されたノウハウをもとに、福祉を担う人材育成に向け、研修受講者の行動変容を促すような質の高い研修を企画・実施するとともに、研修の定員増や複数回実施、県民のニーズに沿った研修の企画・実施などにより、研修受講者の増加に取り組んでほしい。

【指定管理者評価部会の意見】

- 利用者アンケートの回収方法の工夫や、県内各地域に出向いて開催する地域介護教室を24年度において更に7市町17か所(23年度:4市11か所)に拡大させるなど、評価部会の意見を反映した取組がなされており、高く評価できる。地域介護教室については、今後さらに県からも積極的に市町村へ受入れを働きかけ、拡大してほしい。
- 重度の障がい者のために座敷式トイレを設置するなど、可能な限りさまざまな立場の利用者の視点に立ってサービス向上策を講じていること、また、利用者意見及び対応状況について施設内に掲示して広く周知していることは評価できる。
- 研修テーマがマンネリ化することのないよう、近年ニーズが増加している男性介護教室など、利用者ニーズに沿ったものを実施していただきたい。