

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25年4月1日～平成26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 高橋 勉  |      |      |
|           | 所在地  | 大分市大津町2-1-41   |      |      |
| 指定管理業務の内容 | (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)<br>①社会福祉事業従事者を対象とする研修<br>②介護に関する研修<br>③高齢者及び介護者の総合相談<br>④福祉人材に係る無料職業紹介<br>⑤福祉機器等の展示及び情報提供<br>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<br>(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<br>(3)センターの利用の受付及び案内に関する業務<br>(4)センターの利用の促進に関する業務<br>(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 |  |      |      |
| 料金制度      | 利用料金 ・ 使用料 <u>該当なし</u>   |  |      |      |
| 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4.53と目標数値である4.00を上回って達成している。加えて、3年連続で前年度実績を上回っている。   |  |
| ○ 平成25年度の来館利用者数は、延べ42,392人と、前年度対比4,069人、10.6%の増と、近年の来館利用者の減少傾向に歯止めがかかった。これは増大・多様化する福祉ニーズへのきめ細かな対応結果と評価できる。   |  |
| ○ 一般県民を対象にした介護に関する研修では、受講者数が6,647人と前年度比1,174人(21.5%)の増となった。これは、介護研修センターでの研修に参加しづらい遠方の地域住民を対象に、研修センターが出向いて実施する「地域介護教室」が、前年度の7市町(315人)から9市町(432人)へと広がったことや、また自治会が行う防災訓練に参加し、災害時要援護者の支援方法(避難時の車イス操作など)などの研修に取り組んでいるほか、介護現場での活用が期待されている介護ロボットの普及拠点に国から指定(全国9か所)され、その普及啓発活動に取り組んでいることが着実な成果となって現れており、評価できる。 |  |

- 社会福祉事業者従事者研修(知事別途契約)では、受講者数9,625人と前年度比△510人減となっているが、これは、県からの受託研修「たん吸引等施術者養成研修」など4研修が減(H24受講者数1,590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1,000人の増となる。一方、現場ニーズに即した「認知症セミナー」や「摂食・嚥下セミナー」等の自主事業の積極的な展開により、自主事業の受講者数は9,570人と対前年度比568人の増となっている。受講者アンケートによる満足度では、4.53と高い評価を得ており、このことは大変評価できるが、今後も利用者ニーズへの対応として、講師の選定をはじめ、開催時期、開催回数、定員の見直しなど、適宜な工夫が必要と考える。
- 高齢者等の総合相談者数は1,538人と対前年度比377人、32.5%の増、相談件数は4,565件、対前年度比1,460件、47.0%の増と大幅な増加となっている。これは、増加傾向にある認知症など困難事例に対応して、専門家や「認知症の人と家族の会」等と連携した相談体制の充実によるもので、評価できる。福祉人材センターの利用者(来館者)は、2,787人と対前年度比△300人、9.7%の減となっているが、これは、県内の景気情勢のほか、求人情報収集について、インターネット利用者が多くなっていることが大きな要因である。このような中、就職者数は、マッチングに努めた結果、387人と前年度と同様に多くの人の就職に繋がっている。
- 昨年度は、介護研修センターの開設20周年の節目を迎えたことから、「大分県地域包括ケア推進大会」の開催や、「センターまつり」を開催し、当施設を県民に開放し、福祉用具アイデア作品展、介護食コンテスト、体験型の介護ロボットをはじめとした最新の福祉用具・福祉車両展、健康相談等の実施など、県民参加型のイベントを実施し、県民へのPR、利用者の増加に努めている。
- 施設の利便性向上については、既設の分煙コーナー、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、わかりやすい駐車場位置図掲示、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の座敷式トイレ等のほか、第2駐車場から研修センターへの上り階段に波形手すり「クネット」を新設するなど、利用者のニーズに合わせて改善に取り組んでおり、評価できる。
- 施設、研修等の広報については、関係機関への文書案内、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を行うほか、増加傾向にある福祉関係の事業者・事業所に対し、新たにメールでの研修情報発信を行うなど、適時情報提供し、研修センター事業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継続的に実施している。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、満足度は4.53と、3年連続して前年よりも高い評価を得ている。意見についても、清潔な設備等の研修施設や職員の懇切・丁寧な対応、すぐに参考となる時宜を得た研修内容、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。
- 利用者アンケートで「研修会などの情報が小さい施設(事業所)には、なかなか届かない」との意見があり、この対応として、従来の社会福祉法人を中心とした文書発送による研修案内から、民間の事業者・事業所の増加に対応するため、きめ細かく各事業者・事業所に直接メールにより研修情報の提供を行うなど、利用者の要望等への適切な対応は、介護研修センターの利用促進に効果的であり、評価できる。
- サービスの質を維持・向上するため、介護研修センター職員の接遇研修、OJT研修等を実施している。

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年度から平成27年度を期間とした指定管理の更新に伴い、指定管理委託料が大幅な減(△15,000千円)となったことから、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い、より低廉な支出に努めている。
- 光熱水費については、研修室各部屋の空調および照明のこまめな調整、管理により、電気使用量は対前年比2.5%の削減を図ったが、昨夏の猛暑の影響から冷房に使用する水道、ガスの使用量が増加したことや、電気料金等の値上がりにより、金額としては、対前年比10%の増となった。
- 研修案内の発出については、紙文書により行っていたが、民間の事業者・事業所の増加に伴い、案内件数も膨大になることから、各事業所のメールアドレスの調査を行い、メールにより研修案内等を発信することにより、経費の縮減を図っている。

## (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、学会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を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、また新たに第2駐車場から研修センターへの上り階段に波形手すり「クネット」を設置し、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入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2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、前年を上回る高い評価を継続して得ているとともに、県民へのサービス向上、効率的な施設の維持管理、職員の資質・能力向上に積極的に取り組んでおり、評価できる。

## 〔今後の対応〕

- 今後も、社会福祉・介護研修の専門・中核施設として、長年にわたり蓄積されてきたノウハウや能力をもとに、大分県の福祉を担う人材の育成に向け、研修受講者の要望に応える質の高い研修の企画やその実践、課題である福祉人材確保対策として「福祉人材センター」や、高齢者やその家族が気軽に相談できる窓口としての「高齢者総合相談センター」の機能充実に向けて、積極的に継続して取り組むよう要請していく。また、多様化する福祉ニーズに対応し、本県の社会福祉介護研修の中核的拠点施設として、その役割を果たし、県民の期待に応えることを望む。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- 社会福祉介護研修センターがアウトリーチを行う地域介護教室を前年度から拡大して行ったことや、受講者の要望を研修に反映させるなどの取組を行った結果、目標指標である利用者満足度調査の評価レベル4.00を達成するとともに、3年連続で前年度実績を上回っており、評価できる。
- 一般県民向けに行っている研修について、ケーブルテレビなど活用して幅広くPRする取組を検討してもらいたい。
- 経費削減は良いが、外部委託費を安易に削減してしまうと委託業者は利益を出すために、不適切な作業内容となる可能性もあり、注意しなければならない。
- 感染症対策として全般的な取組みは行われているが、ノロウイルス感染に対しては特別に対策を講じる必要があると思われる。
- 日常業務との兼ね合いで研修に参加することが難しい民間事業者も存在するため、民間事業者が研修に積極的に参加できるような工夫を県と連携して取り組んでほしい。