

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	福祉保健部高齢者福祉課
評価対象期間	平成30年4月1日～平成31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、福祉用具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 草野 俊介		
	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28年4月1日～令和3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】
	○ アンケート調査を分析し、受講者の要望等をできるだけ研修の企画等に反映させてきた結果、目標指標である研修満足度は5段階評価中4.59であり、目標数値である4.50を上回っている。
	○ 平成30年度の来館利用者数は49,525人となり、前年度を下回ったものの(対前年度比△4,012人、△7.5%)、平成28年度以降、継続して目標数値49,000人を上回っている。
	○ 受講者が大きく減少したのはサービス改善提案事業である福祉用具・介護ロボット地域普及・啓発事業で、対前年度比△3,014人、△72.5%となった。昨年度までは、住民が多く集まる地域のイベント等での展示・説明を行ってきたが、福祉用具・介護ロボットの利用、活用方法の理解をより深めるため、きめ細かい説明や対応ができるよう、少人数の集会や会合を中心に講師を派遣したことが要因となっている。
	○ 自主事業の参加者が13,717人と、前年度比2,550人、22.8%の増となった。主な要因は介護支援専門員更新研修の受講者が大幅に増加したものであり、こうした自主研修に積極的に取り組んだ。また、子どものための福祉講座(青少年福祉の心醸成事業)も受講者数が増加した。一方で、他団体の利用者数が△3,174人、△28.6%と減少した。
	○ 職員の離職防止・定着促進や生産性の向上を図るため、介護する側・される側双方において安全で安心なノーリフトینگケア(持ち上げない・抱えない・引きずらないケア)の普及促進に向けたマネジメント研修、実地研修を実施した。
	○ さらに、「センターまつり」を開催し、施設を地域に開放している。まつりでは、介護福祉士会、社会福祉士会や保健医療団体協議会等と連携した福祉・健康相談等を実施するほか、新たに子どもが楽しく体験できるワークショップ等を企画したことで参加者の増加につながった。
	○ 施設利用や研修等の広報については、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、新聞、タウン誌、ポスター、市報への掲載を行うほか、増加する事業者・事業所に対応し、メールでの研修情報の発信やケーブルテレビを活用した広報を行うなど、社会福祉事業関係者をはじめ一般県民への情報提供、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】
<p>○ 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設けた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、これによると満足度は目標指標の4.50を上回る4.59という評価であり、意見についても、「研修環境が良好で、気持ちよく受講できた」「職員の方々が全員一生懸命でこちらも身が引きしまる」「研修は講師の人選も良く、分かりやすかった」など、評価を得ている。</p> <p>○ 比較的多い室内温度調節の苦情に対して、エアコンを一時的に止めたり、ブランケットを用意したり、換気の時間に注意をはらうなどの工夫を重ね、研修生が快適に受講できる環境整備に努めている。また洋式への改修要望が多いトイレについては、R元年度に改修予定である。</p> <p>○ 利用者数が減少傾向にある住宅改造モデル展示場について、福祉用具専門部会委員の意見も踏まえ、新たに案内看板の設置やリーフレットの作成・配布等の情報発信を強化するとともに福祉用具展示場に「住宅改造関連用具」展示コーナーを設けた。</p> <p>○ サービスの質を維持・向上するため、職員の接遇研修、OJTを実施するとともに、職員には理学療法士、看護師等の有資格者が多数在籍しており、研修会で講師をつとめるなど自己研鑽に取り組んでいる。</p>
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】
<p>① 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、管理及び最大需要電力の厳格な管理により節減を図っている。こうした取組みにより、合計で前年度比△4.7%の減少となった。特に、平成28年度から新電力導入の入札を行い、経費の節減を図っており、電気料金は前年度に比べ大きく減少した。</p> <p>② 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・複数年契約などにより、適切な価格で契約を行っている。</p>
(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・能力向上を図る取り組みがなされたか。
- 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。社会福祉士の資格を持った職員も在籍しており、県民からの問い合わせにも丁寧に対応している。
- 職員の資質・能力向上については、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るとともに、習得した知識等を活用したOJTにより関係職員の資質向上に取り組んでいる。
- 開館当初から地域住民の参加のもと、「センターまつり」を開催しており、医療関係の職能団体が構成員となる県保健医療団体協議会との共催により、福祉だけでなく医療分野の体験・相談コーナーを設けるなど、関係団体との連携を深めている。また介護・実習普及センター事業をはじめとする各事業においても専門職団体と連携を図っている。

## (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の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防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。
- ⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。
- ⑧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。
- 防犯等対策については、警備会社による24時間365日の警備のほか、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により、防犯上の措置を講じている。また総合消防訓練を年1回実施しており、職員の防災士取得に向けた研修受講を呼びかけている。
- 事故等の対応については、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」を整備し、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操作可能な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」、「ノロウイルス対応マニュアル」を整備し、流行期の対応にも備えている。
- 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、職員への周知を徹底するなど、日頃から危機管理意識を持つよう、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、研修満足度、利用者数ともに目標指標を上回っており、高い評価を得ている。光熱水費も全体として削減されており、効率的な施設の維持管理に努めている。また、学会・関係機関が開催する専門研修等に職員を積極的に派遣し、知識やスキルを高めることで、より有意義な研修を企画するなど、県民サービスの向上に努めている。
- 子どものための福祉講座(青少年福祉の心醸成事業)や自主事業である介護支援専門員向け研修は参加者が増加しており、今後も、介護人材の育成・確保、質の向上に取り組む研修センターの果たす役割は大きい。
- 介護する側・される側双方において安全で安心なノーリフティングケア(持ち上げない・抱えない・引きずらないケア)の普及促進に向けたマネジメント研修、実地研修を実施しており、職員の離職防止・定着促進や生産性の向上を図っている。

## 【今後の対応】

引き続き、社会福祉・介護研修の専門・中核施設として大分県の福祉・介護を担う人材育成・確保のため、研修受講者の要望に応える質の高い研修企画とその実践に努めるよう要請していく。また、福祉・介護人材確保対策を推進する「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である「高齢者総合相談センター」の機能充実を図り、県民の期待に応えるよう、積極的な取組を望む。

## 【指定管理者評価部会の意見】

## 【評価】

- 1 昨年度指摘した住宅改造モデル展示場の運営・周知方法等が改善されていることは評価できる。

## 【意見】

- 1 福祉人材の不足が課題となっている中、昼間は福祉関係の仕事に従事してさらなるスキルアップを図りたいという人や、現在別の仕事をしているがこれから福祉の仕事をしたと考えている人などについて、平日夜間研修のニーズがあると思われる。例えば週1日試験的に開催するなど検討してもいいのではないか。
- 2 福祉人材センターの求人票について、例えば手当を含む平均月額報酬や福利厚生などもしっかり記載するなど、見せ方を工夫できないか。
- 3 子どもの頃から福祉の世界に触れ、関わりを持つことは人材確保の面からも大切である。子どものための福祉講座はとても良い取組なので、拡大してほしい。