

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	令和3年4月1日～令和4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	令和3年4月1日～令和8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	配点	評価 レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	40		28
(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)。	20	3	12
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。			
【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きく、当該年度目標数値49,000人を大幅に割り込んだ(目標値比50.8%)。理由としてイベントの中止や社会福祉事業従事者向け研修の人数制限や、オンライン研修になじみにくい一般県民向けの介護普及事業・子どものための福祉講座等の来館者数の減少が大きく影響している。介護従事者が主となる利用者が安心して利用できるよう感染予防の安全性を優先(消毒、喚起、密にならない工夫等)し、集合とオンラインを組み合わせた研修の実施等センターの工夫や努力により、令和3年度の利用者数は24,915人となり、令和2年度(24,790人)を上回っている。 ○ 集合研修とオンライン研修の組み合わせた研修(選択制)を実施し、利用者のニーズに柔軟に対応している。また、令和3年6月には福祉人材センター専用ホームページを開設し、事業所の最新情報や求人・求職等に関する情報提供の強化を図った。また例年開催する夏の就職フェアについては、感染拡大状況を考慮し、対面方式に変えてYouTubeによる情報発信を行っており若年層へのアプローチができています。ただ、対面での就職フェアを希望する声も多く聞かれた為、春の就職フェアは対面式での実施準備をしていたが、コロナ感染拡大の情勢下で中止となった。 ○ 広く県民を対象とした介護研修センターをはじめ、高齢者問題に対して専門職員が相談に応じることのできる高齢者総合相談センター、福祉・介護現場へ就職を促進するための福祉人材センター、福祉用具の展示・普及を促進するための展示場等がセンター内に併設されていることにより、各センターが連携をはかり来館者や受講生に多くの情報が提供できている(研修、相談から就労マッチングまで一体的に対応可)。 ○ 今後の課題である福祉介護人材確保対策としては、職場環境の改善を促すため、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ティングケアの普及促進を図った。引き続き管理者等を対象とするマネジメント研修を実施するとともに、令和3年度からは指導者養成研修も開催。また取組みの動機付けとなるよう、進んでる施設を先進施設として県社協会長名で指定するなど、職場環境の改善や生産性の向上、職員の離職防止・定着促進に努めた。 ○ 施設利用や研修等の広報については、文書案内、グッズ配布、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、事業者・事業所に対するメールによる研修情報の発信、さらには、ケーブルテレビやYouTubeなど多種多様な情報ツールを活用し、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。 			

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④ 利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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。</p>	20	4	16
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 利用者の満足度については主要事業である研修において、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4.60を上回る4.62という評価であり、内容についても「テーマ及び講師の話は本当に参考になったので是非また聞きたいです」「コロナ対策(換気・密にならない空間づくり)がしっかりできていて安心した」「はじめて研修センターにきました。研修環境のいい施設だと思いました」等、評価を得ている。また、受講者の要望をできる限り研修企画に反映させ研修内容の充実に努めている。</p> <p>○ 利用者の意見・要望については、毎月開催する所内会議で共有・検討し、指定管理者で対応できるものは事案に応じて速やかに実施し、予算上すぐには対応困難なものについても県と協議するなど、少しでも要望に応えられるよう努力を続けている。また、意見・要望に対する回答書を月ごとに作成し、1階階段横の掲示場所にファイルを備え付け、利用者への周知に努めている。</p> <p>○ 感染予防対策の不安な声(苦情)に対し、所内で協議をし、化粧室などの設備を非接触型に改修し、R3年度には玄関フロアに複数人の表面温度を確認できる大型モニターを設置し、来場者への注意喚起を図った。また、引き続き、研修終了後には、研修器材、机、椅子等の消毒の徹底、暖房時期には加湿器の設置など感染防止に努め、利用者が安心して利用できる取組をしている。</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。また職員には理学療法士、看護師等の有資格者が在籍しており一般県民向け研修や福祉用具専門相談員研修等の講師をつとめる等研修効果の向上に努めている。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	20		16
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	4	16
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 光熱水費については、研修室各部屋の空調や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、また平成28年度から新電力導入の入札を行うなど、経費の節減を意識的に図っている。</p> <p>○ R3年度は光熱水費が前年度比べ合計で14.1%増。特に水道代は52%増となっており、これは前年度、水道使用量が大幅に減少(コロナ感染症対策の影響で利用者減)したことで、貯水槽の飲料水の循環が不十分となり、水質に影響が出たことを踏まえ、定期的に飲料水を放水したことによる。電気代、ガス代については感染防止のため1研修あたり複数の研修室を利用したことや換気を徹底により冷暖房を高めに設定したことによるものと推測され、感染症予防対策の観点からやむを得ない理由と判断できる。</p> <p>○ 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> <p>○ 事業所あての資料や情報誌については時期をあわせてまとめて発送したり、多数の資料を発送する場合はゆうメールを活用するなど効率的な事務費支出に努め、会議や研修用資料を印刷する場合はできるだけ1枚当たり単価の低いコピー機を活用するなどコスト意識を高めているまた、リース代はこれまでと同額で、現行機種より印刷が高速で、かつ経済的なプリントコストの高速カラープリンターに変更した。さらに研修所内の電球をLEDへ交換する作業をさらに進め、経費の効率化を図っている。</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。	0	0	0
【評価の理由】			
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	40		40
(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。	20	5	20
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。			
【評価の理由】			
<p>○ 研修企画や相談等の業務内容に応じ、経験や専門知識をもった職員を配置するなど適切な人員配置を行っている。受講生が多い研修の受付など人手が必要な場合は他所属の職員も手伝うなど状況に応じた対応をしている。また社会福祉士や理学療法士の資格を持った職員も在籍しており、一般県民や社会福祉事業所等からの福祉用具の問い合わせ、介護相談等にも丁寧に応じている。</p> <p>○ 職員の資質・能力向上については、当研修センターの研修や関係機関がオンラインで実施する各種専門研修に積極的に参加し、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。</p> <p>○ 介護・実習普及センター事業では、介護福祉士会、ヘルパー協会、理学療法士会等、高齢者総合相談センターでは、認知症のひと家族の会や専門職団体等、福祉人材センター事業では、各業種別施設団体や労働関係行政機関、介護・福祉職養成校等各関係機関と連携し、事業を進めている。子どもの福祉講座についても、これまでどおり市町村社協や小中高校の協力を得ながら実施している。また、地元の自治会に研修やイベント等の案内チラシやポスターの回覧や掲示をお願いしている。</p>			
(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。	20	5	20
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。			
【評価の理由】			
<p>○ 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、また関係法令も遵守されている。</p> <p>○ 車いす利用者のための多目的トイレや、座敷式トイレ、エレベーターの整備など、法令及び関係規程等の定めを遵守されている。またR3年度は視覚障がい者に安心して福祉用具展示場への案内ができるよう玄関フロアの点字ブロックから展示場入口までの間に視覚障がい者用歩行誘導マットを設置した。</p> <p>○ 毎月、指定管理制度に基づく業務報告書の提出により適切に処理されていることが確認できている。</p> <p>○ 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・交換・事故防止策を講じている。新型コロナウイルス感染防止のため、引き続き、職員の毎朝出勤時の検温、研修生の当日朝の検温を継続するとともに、研修生やその周辺の人の発熱等の情報提供、職員本人もしくは同居家族の感染もしくは濃厚接触に関する情報の迅速な連絡等を徹底している。</p>			

- 防犯対策等については、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入出りできないよう、暗証番号対応の電気錠を設置するなど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、防災士資格のある職員も配置されている。
- 令和3年度は事故や災害はなかったが、日頃から事故等対応について事故発生時の連絡・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、各職員の役割を共有している。新型コロナウイルス感染等に関して、随時、所内会議において「ウイルス感染症対策マニュアル」に基づき、職員、家族、研修生等が感染した場合のシミュレーションを確認している。職員間の緊急連絡等はR3年度からラインワークスを活用することで、情報の提供・受信の確認が迅速にできるようになっている。
- 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。新型コロナウイルス感染防止についても国、県の指針等を職員全員で十分情報共有し、研修の定員制限や換気、消毒等の取組みを実施しており、利用者が安心して利用できるように配慮されている。

【選定委員の意見】

【総合評価】

合計得点(100点満点)	84	評価ランク(A～E)	B
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

- 利用者数については、R3年度もR2年度に引続き、事業や研修の中止、研修定員の縮小、県民の感染リスク回避などの新型コロナウイルス感染の影響を大きく受け、当該年度目標値に達していない。しかし昨年度はコロナ禍で、利用者のニーズに応えつつ安全性の確保を第一にし、オンライン研修と集合研修の組み合わせや、ウェブを利用した就職フェアなどセンターの工夫や努力の結果があり、令和2年度に比べ利用者数増につながったと評価している。
- 利用者満足度については、4.62であり、目標数値を上回る高い評価を得ていることは、県民サービスの向上、効率的な施設の維持管理、職員の資質向上に積極的に取り組んでいる結果であり、評価できる。アンケート内容についても、利用者の満足度が高いことがうかがえた。
- 経費の低減等について、感染症予防対策における安全性を確保しつつ、日頃からできる範囲の削減努力は意識的に引き続き行っている。
- 安全対策、危機管理体制として、各種マニュアルを整備し、職員に周知していること、新型コロナウイルス感染防止対策として、設備の整備や職員・受講生の検温の徹底など適切に対応している。

【今後の対応】

- 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、県民のニーズに応える質の高い研修企画や研修方法の多様化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」の機能強化(新しい利用者層の開拓)、令和4年度開所した「介護ロボット普及推進センター」等による先進的な事業の取組、喫緊の課題である介護予防や認知症対策において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」の各センターの機能充実を図ることにより、利用者数の増を期待し、県民の福祉の増進とつなげていきたい。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 利用者満足度を測る手段として、新たにQRコードを用いたWEBアンケートを取り入れたことは評価できる。

【意見】

1. WEB研修については、受講者の職場環境等を考慮し、専用の受講会場を用意するなどして改善する余地がある。

【施設所管課に対する意見】

1. 取得件数が少なくても、WEBアンケートの結果は評価結果に取り入れるべき。
2. 目標利用者数の評価は、コロナで利用制限があったことを考慮した上で行うべき。