

## 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23年4月1日～平成27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 高橋 勉		
	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	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)に関する取り組み	40		32
(1)施設の設置目的の達成	20	4	16
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り組みがなされ、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】			
<p>○ 来館利用者数は、H25年度42,392人(対前年比10.6%増)、H26年度49,291人(同16.3%増)と2年連続の増加となり、近年の減少傾向に歯止めがかかった。利用者の内訳を見ると、景気回復に伴い福祉人材センター利用者は、H25年度の2,787人からH26年度は2,228人(同20.1%減)と減少したものの、高齢者相談センターや研修事業の利用者が増加傾向にある。</p> <p>○ これは、アンケート結果を踏まえたタイムリーな講義内容や講師の人選による結果であるとともに、高齢化率が高まる中、認知症をはじめとした介護の相談件数の増加や、介護に関する知識の啓発普及を図る「地域介護教室」(H26年度23ヶ所 6ヶ所増)や自治会が行う防災訓練に参加しての災害時要援護者の支援方法(避難時の車イス操作など)の研修など、出前研修を積極的に展開し、多様化する福祉ニーズへのきめ細かな対応を行った結果と評価できる。</p>			

- 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の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加湿器設置、頸椎損傷利用者の不便に対応しての座敷式トイレ設備のほか、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柔軟に対応している。
- 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、ポスター、新聞、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、新たに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。

20

4

16

## 【評価の理由】

- 利用者の満足度については、当センターの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、5段階評価及び意見・感想を自由に記載する欄を設けたアンケート調査を実施している。これによると、平成26年度の満足度は、目標指標の4.00を大きく上回る4.54という高い評価であった。なお、現指定期間では、H23年度:4.49、H24年度:4.51、H25年度:4.53、H26年度:4.54と毎年度前年実績を上回る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。
- 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」との意見への対応として、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、民間を含む各事業者・事業所へきめ細かく、直接メールによる研修情報の提供を素早く始めたことや、視覚障がい者(全盲)の受講者から、読み上げソフトが使える研修テキストの電子データ(ワード等)提供の要望があったことに対し、迅速に出版社や講師の承諾を得て対応し、受講者の研修効果を高めたなど、利用者の要望等への迅速・適切な対応は、利用促進に効果的であり評価できる。
- また、サービスの質を維持・向上するため、職員の接遇研修、OJT研修等を実施するとともに、職員には社会福祉士等の有資格者が多数在籍しており、研修会での講師として自己研鑽に取り組んでいる。
- 利用者の意見・要望については、毎月開催する所内会議で検討し、対応できるものから速やかに実施するとともに、意見・要望に対する回答書を作成し、月毎にまとめて、玄関入口の掲示場所に掲示し、来庁者への周知・広報に努めている。この取組は、利用者の満足度の向上につながり、評価できる。

## 2 効率性の向上等に関する取組み

20

16

## (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。

20

4

16

## 【評価の理由】

- 清掃、警備、保守点検等の業務は再委託しており、競争入札・見積合せ・複数年契約を行うことで、より低廉な価格となるよう、適切な契約を行っている。特に、当指定管理期間の指定管理料については、前期に比べて大幅な減(△15,000千円)となったことから、一層の維持管理費の削減に努めている。
- 特に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電気代等光熱水費の削減に努めており、26年度の電気使用量は22年度(前期指定管理最終年度)に比べて約28%と大幅な節減となった。

- 従来の社会福祉法人を中心とした文書での研修案内から、民間の事業者・事業所の増加にも対応して、きめ細かく各事業所あてに研修案内をしており、案内件数が膨大になることから、メールで研修案内等の情報提供を行うことで、コピー用紙等の消耗品や切手代等の経費縮減を行っている。
- 開館から21年が経過しており、設備の経年劣化が進むなかで、利用者アンケートでは清潔な設備等良好な研修環境を評価する声が多く寄せられており、施設の管理運営が効率的かつ丁寧に行われていると判断され、評価できる。

## (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。

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	0	32
----	---	----

## (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。

20	4	16
----	---	----

## 【評価の理由】

- 各管理業務において、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。また、職員は、社会福祉士等の有資格者が多く在籍しており、県民からの問合せ等にも素早く対応している。
- 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も努めている。
- 関係団体との連携については、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、高齢者総合相談支援センターでは、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・福祉職養成学校等各関係機関と連携を図り、事業を実施している。
- また、開館当初から関係団体や地域住民の参加のもと、「センターまつり」を開催しており、26年度からは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も行い、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。
- 25年度から公益財団法人テクノエイド協会の助成を受けて、介護従事者等を対象とした介護ロボットに関する普及・啓発モデル拠点となり、介護機器を活用した自立支援や介護方法等の援助技術の普及・啓発を行っている。

## (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。

20	4	16
----	---	----

## 【評価の理由】

- 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、第2駐車場からセンターへの階段に波形手すり「クネット」を設置するなど、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、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」、「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。

## 【選定委員の意見】

研修の準備、運営、広報など施設の管理運営については、工夫がよくなされている。また、県内各地域や市町村社会福祉協議会への出前講座を頻繁に行い、遠方の受講者への配慮をするなどの取り組みには一定の評価ができる。今後の課題としては、営利型の事業所の職員や一般県民の方などの研修対象者の掘り起こしを進めるとともにセンターの認知度の向上があげられる。

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	80	評価ランク(A~E)	B
--------------	----	------------	---

## 〔評価の理由〕

- 利用者数については、減少傾向であったが、昨年度、一昨年度と増加傾向に転じた。これは、高齢化の進行に伴い、研修ニーズや高齢者相談ニーズが高まっていることに加え、関係団体との協働による利用者増によるもので、評価できる。併せて、利用者満足度が毎年度、前年度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、高く評価できる。

## 〔今後の対応〕

- 全国平均を上回る高齢化が進むなか、福祉施設等従事者や県民向け研修の利用者は引き続き増加傾向にある。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育成のため、研修受講者の要望に応える質の高い研修の企画とその実践や、課題である福祉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としての「高齢者総合相談センター」の機能充実に向けて、当センターが持つ特長を活かし、本県の社会福祉介護研修の中核的拠点施設として県民の期待に応えるよう、引き続き積極的な取組を望む。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- 来館者数を増加させていることや子どものための福祉講座など、これからの福祉を担う人材の裾野を広げる事業も積極的に実施していることは評価できる。
- 電気使用量の削減など、効果のある節減の取り組みがあり評価できる。
- 事業内容やパンフレット等を見ると介護や高齢者福祉に関する研修支援に重点があるように見えてしまうので、関連事業の充実やPR等の工夫が必要と思われる。