

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 福祉保健企画課
評価対象期間	平成29年4月1日～平成30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28年4月1日～平成33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】	<p>○ 目標指標である研修満足度は、5段階評価中4.60であり、目標数値である4.50を上回っている。</p> <p>○ 平成29年度の来館利用者数は、目標数値49,000人を上回る53,537人で、前年度対比2,371人、4.6%の増となり、5年連続の増加となった。</p> <p>○ 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・啓発事業では参加者が4,160人と前年度比1,530人、58%の増となっている。これは、地域で開催されたイベント等への講師の派遣を前年度の7ヶ所から12ヶ所に拡大し参加者に福祉用具や介護ロボットの活用方法等の普及・啓発を図ったことが要因となっている。</p> <p>○ 自主事業の参加者が11,167人と、前年度比4,127人、59%の増となっている。これは、介護支援専門員実務研修のカリキュラムの見直しにより研修日数が増えたことや、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結果である。</p> <p>○ 介護の仕事に対するマイナスイメージ等から福祉人材確保が大きな課題となっており、「介護男子」に焦点を当て、男性が快活に働いている姿を発信することにより、「介護」に対する既成概念や印象、評価を変えるきっかけとなることを目的とし、「介護男子フォト&動画コンテスト」を実施した。</p>

- 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、福祉用具アイデア作品展、介護男子フォト&動画コンテスト作品展、福祉用具・介護ロボットの体験型展示会を行うほか、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、福祉・健康相談等を実施するなど利用者の増加につなげている。
- 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、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】

- 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4.60という評価であり、意見についても、「研修環境が清潔で良好である」「職員の対応が丁寧で好感がもてる」「研修は講師の人選も良く、有意義なものだった」など、評価を得ている。
- 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、換気の時間に注意を払うなどの工夫を重ね、多くの研修生が快適に受講できる環境整備に努めている。
- 公益財団法人テクノエイド協会からの委託を受け、福祉用具・介護ロボットの实用化に向け、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・啓発を行っており、平成28年度にロボットスーツHALを含む貸出用ロボットコーナーを設置した。さらに平成29年度には「おおいた県産福祉機器コーナー」を併設し、福祉機器開発の促進に向けた情報発信を行っている。
- 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。

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】

- 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、水道料金は前年度比9%の削減となったが、合計では前年度比1%の微増となった。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、入札以前に比べ電気料金は低く推移している。
- 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・複数年契約などにより、適切な価格で契約を行っている。

(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。また地域住民や企業・施設からの要請に応じ、出前講座を行うなど、介護の知識・技術の普及啓発に柔軟に対応している。
- 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、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。

(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、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、警備会社による24時間365日の日常的な警備のほか、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して防犯上の措置を講じている。また総合消防訓練を年2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、利用者数、研修満足度ともに目標指標を上回っており、高い評価を得ている。光熱水費は微増ではあるが、引き続き効率的な施設の維持管理に努めている。また、より高い県民サービスの提供に向け、各種研修を受講するなど積極的に職員の資質向上に取り組んでいる。
- 福祉用具・介護ロボット普及・促進に関する事業や自主研修である介護支援専門員向け研修は参加者が大幅に増加しており、今後も、介護人材の確保、質の向上に向けた研修センターの果たす役割は大きい。
- 新たに「介護男子フォト&動画コンテスト」を実施するなど、創意工夫をして、介護人材の確保に向けて積極的に取り組んでいる。

【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を担う人材確保・育成のため、研修受講者の要請に応える質の高い研修の企画とその実践に努めるよう要請していく。また、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 ホールのスクリーンや玄関の案内モニターなど設備が改善されている点および研修実施方法等の見直しによる利用者増加は、評価できる。

【意見】

- 1 土日は研修で埋まっている。ニーズがあると考えられるので、平日夜間の研修開催も検討してみてはどうか。
- 2 相談者、展示場見学者等、研修参加者以外の利用者のアンケートの回収率を上げる取組をする必要がある。
- 3 住宅改造モデル展示場の来場者が少なく、施設が有効活用されていない。早急に、用途の変更を含めた活用方法を検討する必要がある。

1 【施設所管課に対する意見】

住宅改造モデル展示場の来場者が少なく、施設が有効活用されていない。早急に、用途の変更を含めた活用方法を検討する必要がある。