

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27年4月1日～平成28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	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	
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4.57と目標数値である4.00を上回って達成している。
	○平成27年度の来館利用者数は、50,928人で前年度対比1,637人、3.3%の増となり、3年連続の増加となった。
	○県民対象の介護に関する研修では、受講者数7,223人と前年度対比で減少したものの、高齢者や認知症高齢者の増加に対応して、「認知症予防教室」を新たに実施した他、研修に参加しづらい遠方の地域住民を対象に、地域に出かけて実施する地域介護教室において前年度の23地域から26地域へ派遣先が拡大するなど、県民ニーズに適った研修を実施し、過去の減少傾向からの脱却を図っている。 また、日本テクノエイド協会から介護現場で活用が期待される介護ロボットの普及拠点に指定(全国9か所)され、その普及啓発活動にも積極的に取り組んでいる。

○社会福祉事業者従事者研修(知事別途契約)では、受講者数11,522人と前年度比1,802人の増となっている。これは、子ども・子育て支援制度が本格的に施行されたことに伴い、放課後児童支援員の資格認定に係る専門研修を新たに実施したことや、時宜に適った研修テーマの設定、適切な時期の開催等の工夫により増大を図ったことが要因となっている。

その他、現場ニーズに即した「認知症セミナー」、「摂食・嚥下セミナー」や「利用者本位サービス」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8,990人となっている。

○さらに、「センターまつり」を開催し、施設を地域に開放して、福祉用具アイデア作品展、介護食コンテスト、福祉用具・介護ロボットの体験型展示会、福祉・健康相談等の取組みを介護福祉士会、社会福祉士会、保健医療団体協議会等の関係団体との連携により実施し、利用者の増加につながっている。

○施設、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、市報への掲載依頼等を行うほか、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4.57と高く、意見についても、清潔な設備等良好な研修環境や職員の懇切・丁寧な対応、すぐに参考となる密度の濃い研修、著名な講師人選などに対し、良好な評価を得ている。

○施設の利便性向上については、「洋式トイレの暖房便座設置」、「ご意見承り箱前のイス配備」など利用者の要望に応じ、柔軟に対応しており、評価できる。

○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】

○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、電気使用料金の節減を図っている。こうした取組みや空調設備改修により、光熱水費は前年度対比で21.8%減となった。

さらには、新電力導入のための入札を行い、低廉な電力導入や空調設備改修によるガス使用量の減に対応した契約プランの変更等により、経費の節減を図ることとしている。

○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・見積合せにより適切に契約を行っている。

(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。

○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、介護実習・普及センター事業では、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。

(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、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ている。
- 車いす利用者のための多目的トイレや座敷トイレ、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、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、暗唱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、防災訓練を年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」により、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】

- 事業者向けの研修事業は、満足度も高く、ニーズの把握も適切に行われていることは評価できる。
- 家族の在宅介護が必要になったり、関心を持っているなど、潜在的な一般県民のニーズに向けた情報発信を充実して欲しい。現状では、社会福祉に関する図書やDVDの貸出しや閲覧が可能であることが周知されていないなど、社会福祉事業従事者だけでなく、一般県民に開かれた施設であるとの情報発信が不足している。
- 一般の県民が施設を利用し、ベット・風呂・排泄等のひとつおりを学べる講座を行うなど、潜在的なニーズに応えることはできないか。