

## 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2年4月1日～令和3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	
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】
	○ 令和2年度の来館利用者数は新型コロナウイルス感染リスクが大きく影響し、24,790人となり、平成28年度以降、継続して上回っていた目標数値49,000人を大幅に割り込んだ(対前年度比△24,534人、△50.3%)。
	○ 中でも、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△5,671人、△95%となった。地域のイベント等が中止や延期となり、多くのイベント参加者等を対象に福祉用具・介護ロボットを展示・説明し、試乗してもらう機会が激減したことが大きな要因である。公民館での集会や専門学校での普及・啓発にも努めたが多くの受講生を集めることは困難であった。その他多くの研修が定員の抑制を行ったことや、センターまつり、就職フェア(年2回)の中止も響いた。
	○ これに対し、自主事業の受講生については8,951人と、前年度比△1,432人、△14%の減にとどまった。これは、新型コロナウイルスも含めた感染症対策と、併せて利便性を確保するため、3階、2階の研修室にオンライン環境を整備し、集合とオンラインを組み合わせた研修の実施を可能とすることで、法定研修である介護支援専門員更新(再)研修の受講者数を確保できたことによる。、減少数は有資格者数が年度により一定ではないため、受講対象者数の減によるものと考えられ、こうした自主研修に積極的に取り組んだ。
	○ 喫緊の課題である福祉介護人材確保対策としては、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ケア(持ち上げない・抱えない・引かずらないケア)の普及促進に向けた取組みを継続した。マネジメント研修、オンラインによる実地研修も実施するなど、介護現場における職員の離職防止・定着促進や生産性の向上を図った。
	○ 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、ケーブルテレビやYouTube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。

<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>	
<p>【所見】</p> <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4.60という評価であり、意見についても、「分かりやすく良かった。これからの自信につながった。」「館内や会議室内のコロナ対策・対応がとられていて過ごしやすい」「研修企画も身につくことだったり、考え直すことができ良かった。職員の対応もよく安心した。」など、評価を得ている。</p> <p>○ 新型コロナウイルス感染防止対策の一環として自動手指消毒器の設置、トイレの手洗い器機を自動ハンドソープに置き換え、化粧室の水道を非接触型の蛇口に改修するなど非接触型設備を整備し、また暖房時期用の加湿器を準備した。研修終了後には、研修器材、机、椅子等の消毒を徹底し、感染防止に努めた。</p> <p>○ 福祉・介護人材確保対策として毎年開催していた就職フェア(年2回)が中止になったこともあり、研修センターHPに特設サイトを設置し、サイト参加事業所と面談希望者をオンラインによりマッチングする個別面談方式を取り入れ、就職につなげるなど、就職説明会に替わるサービスを実施した。</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、職員には作業療法士、看護師等の有資格者が在籍しており、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>	
<p>2 効率性の向上等に関する取組み</p>	
<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>	
<p>【所見】</p> <p>○ 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。R2年度はセンター利用者が半減しており、単純に比較することはできないが、数字だけでみると、合計で前年度比△14.7%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いる。また利用者が少ないためか、水道代も大きく減少した。</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、また会議や研修用資料を印刷する場合など、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。さらに研修所内の電球をLEDに、随時交換することで、経費の効率化を進めている。</p>	
<p>(2) 収入の増加</p>	
<p>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。</p>	
<p>【所見】</p>	

<p>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</p> <p>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <p>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。</p> <p>②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。</p> <p>③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p> <p>【所見】</p> <p>○ 研修企画や相談業務等の業務内容に応じ、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。</p> <p>○ 職員の資質・能力向上については、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・福祉職養成学校等各関係機関と連携し、事業を進めている。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>
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>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。</p> <p>②施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。</p> <p>③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <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して、平等に利用にできるよう配慮している。</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・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職員の毎朝出勤時の検温、研修生の当日前の検温を徹底するとともに、研修生やその周辺の人の発熱等の情報を迅速に提供していただくようお願いしている。</p> <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。</p> <p>○ 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。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。</p> <p>○ 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いる。</p>

【総合評価】

<p>【所見】</p> <p>○ 利用者数については、R2年度は、R元年度に比べ大幅な落ち込みとなったが、これは新型コロナウイルス感染防止の観点から、事業や研修の中止、研修定員の縮小等の対策を行ったことや、新型コロナウイルス感染症の影響による県民の研修参加意欲の低下などが要因であり、感染状況の改善次第で利用者増の可能性も見込める。</p> <p>○ 利用者満足度については、4.60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。</p> <p>○ 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。</p> <p>【今後の対応】</p> <p>○ 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」の充実を図り、県民の期待に応えるよう、引き続き積極的な取組を望む。</p>
---