

## 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	平成28年4月1日～令和2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	平成28年4月1日～令和3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		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>○ 目標指標の一つである利用者数については、目標数値49,000人に対し、28年度は51,166人(達成率104.4%)、29年度は53,537人(同109.3%)、30年度は49,525人(同101.1%)、令和元年度は49,324人(同100.7%)と、目標数値を上回って達成しており、評価できるものとなっている。</p> <p>○ これは、介護支援専門員実務研修等の自主事業や子どものための福祉講座を着実に実施するとともに、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・啓発事業に積極的に取り組み、地域で行われる多くのイベント等で展示会や説明会を開催したことによるものである。他方、社会福祉研修や介護実習・普及センター事業の利用者は減少傾向にあり、原因把握と対応が必要である。</p> <p>○ また高齢者総合相談の来訪者も増加しており、なかでも在宅生活を支援する福祉用具に関するものが近年増えている。できる限り住み慣れた地域で生活したいという高齢者等の要望に応えられる専門的な知識や技術が求められている。</p>			

- 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ティングケア(持ち上げない・抱えない・引きずらないケア)の普及促進に向けたマネジメント研修、実地研修を実施し、職員の離職防止・定着促進や生産性の向上を図るとともに、子どものための福祉講座を広げ、将来的な福祉介護人材の確保につなげている。
- 研修名・研修室をわかりやすく案内するため、玄関入ってすぐの受付左側にはサインージ(電光看板)を設置し、受講生のスムーズな誘導に効果をあげている。また、コロナウィルスも含め感染症対策を講じている。
- 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、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。

20

4

16

## 【評価の理由】

- もう一つの目標指標である利用者満足度については、目標数値4.50に対し、28年度は4.66(達成率103.6%)、29年度は4.60(同102.2%)、30年度は4.59(同102.0%)、令和元年度は4.61(同102.4%)と、目標数値を上回って達成している。  
(令和元年度対象研修数:66 対象者数:19,029名 回答者数:18,377名 回収率:96.6%)
- これは、アンケート結果を踏まえ、利用者の要望を取り入れた研修企画や講師の人選を行ったこと、必要に応じ講師陣の打ち合わせ会議を開催するなど研修内容の充実に努めたこと等によるものである。また施設・設備等の研修環境や職員の対応についても「施設内はとても美しく整備されている。トイレ洗面も清潔で良かった」「職員の方もいつもきちんとフォローが行きとどいている。丁寧に対応している」等の意見をいただいております。一定の評価を得ていると考えられる。
- 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をするなど、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。
- 要望の多かったトイレについてはすべて洋式に改修し、ウォシュレットのトイレも増やした。固くて長時間座っていると疲れる、腰が痛くなる等の苦情がある椅子についてもクッション性の高いものへ順次交換している。また駐車場のアスファルトについては、一部凹凸が大きい箇所を改修し、転倒リスクを軽減した。
- 福祉用具や住宅改造モデルの展示場については正面玄関及び駐車場側にそれぞれ幟旗を立て、来館者へ周知するとともに、福祉用具展示場の入口正面にサインージを設置し、福祉用具展示品や住宅改修例を紹介するなど情報提供を行い、展示場への誘導に努めた。
- 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

20

20

## (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

5

20

## 【評価の理由】

- 平成28年度から新電力導入の入札を行ったことで、令和元年度の電気料金は新電力導入前の平成27年度(前指定管理最終年度)に比べ△34.6%と大きく減少した。また、新電力導入後においても、光熱水費の削減を常に意識し、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おり、前年度比(令和元とH30)△5.9%の減少となった。

○ 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。			
○ 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おり、経費削減を図っている。			
○ 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。			
(2) 収入の増加		0	0
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。			
【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	36
(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	16
② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。		4	
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】			
○ 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の部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。			
○ 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。			
○ 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し、事業を進めている。			
○ 福祉用具アイデア作品展や大分県保健医療団体協議会等と連携し、健康・介護予防の体験・相談を行うなど当研修センターを地域に開放した県民参加型の「センターまつり」を開催している。30年度から、こどももおとなも楽しめるワークショップ等を企画したことで参加者の増加につながった。			
○ 地元の自治会に研修やセンターまつりなどの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。			
(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。		20	20
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。		5	
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】			
○ 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、座敷様トイレ、エレベーターが整備されている。また目の不自由な方についても、事前に電子データを提供するとともに、盲導犬は研修室に自由に入出入りし、受講に支障は生じておらず、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。
- 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。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、これまでの新型インフルエンザ、ノロウィルスの各対応マニュアルをコロナウイルスへの対応も盛り込んだ「ウィルス感染症対策マニュアル」としてまとめる予定としており、適切な感染症対策に取り組んでいる。
- 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。今回のコロナウイルスについては国、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、消毒等の感染防止に向けた取組みを実施している。

## 【選定委員の意見】

利用者満足度のアンケートについて、令和元年度の回収率が96.6%であり、回答者数も18,377名と十分な数であることから、満足度調査の結果はかなり高い精度で結果が出ていると考えられ、評価できる。  
アンケート回収率が下がると数値の信憑性が下がるので、今後についてもアンケート回収率が下がらないように、例えば回収率9割といったことを定めるとよいのではないかと。

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	88	評価ランク(A~E)	B
--------------	----	------------	---

## 〔評価の理由〕

- 利用者数については、H30年度は、H29年度に比べ減少となったが、これは①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・啓発事業について、福祉用具・介護ロボットの利用、活用方法の理解をより深めるため、きめ細かい説明や対応ができるよう、少人数の集いや会合を中心に講師を派遣したこと、②他団体の利用が会議室の空きがない等の理由で使用できなかったことによるものである。また、令和元年度については、新型コロナウイルス感染症の影響でH30年度並みの利用者数となっているが、影響がなければH30年度の利用者数を超える見込みであった。各年度を通して目標数値49,000人を達成しており、評価できる。
- 利用者満足度については、毎年度、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。
- 経費の低減として、常に削減努力を行っており、特に電力については新電力導入により大きく経費を削減する等、高く評価できる。
- 安全対策、危機管理体制として、防災士の資格を持つ職員の配置や、各マニュアルを整備し職員の周知徹底を図っていること、令和元年度における新型コロナウイルス感染症対策として適切に施設の運用を行ったことは高く評価できる。

## 〔今後の対応〕

- 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、新たな生活様式に合致したセンターの運営、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」の充実、増加傾向である福祉用具の相談に対応できる体制の整備に向けて、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、引続き積極的な取組を望む。