

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5年4月1日～令和6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、県民を対象とする介護に関する研修、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 佐藤 章		
	所在地	大分市大津町2丁目1番41号		
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	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	
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	目標
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。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)。	指定管理基本協定で設定した目標指標である利用者数5万1千人の達成を目指す。
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。また、複数の施設を一括して管理する場合は、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。	オンラインを活用した研修実施等により受講者の利便性向上も図りながら前年度以上の利用者数を目指す。
③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。	様々な広報媒体を活用し、センターの認知度向上を図る。
【評価の理由】	
<p>・令和5年5月に新型コロナウイルス感染症は5類感染症に移行したが、介護や医療従事者が主となる利用者が安心して利用できるよう、引き続き感染対策に配慮し、集合とオンラインを組み合わせて研修を実施する等、工夫しながら事業を推進した。利用者数は、35,380人で、当該年度目標数値51,000人を大幅に割り込んだ(目標値比69.4%)が、令和4年度に比べると、約1,200人増加している。</p> <p>・福祉人材センター、高齢者総合相談センターには福祉、介護、医療に関する資格を有する職員を配置し、相談等に適切に対応できるよう体制を整えている。</p> <p>①</p> <p>・令和4年6月に設置した介護ロボット普及推進センターは、職員を増員し介護ロボット、ICT機器等の相談対応や導入に向けた助言等きめ細かな支援を行った。</p> <p>上記のように、オンライン研修の活用や、高齢者相談体制の強化、介護ロボット、ICT機器の普及促進など行っており、施設有効性向上に寄与する取組が図られている。</p> <p>②</p> <p>集合研修とオンライン研修を組み合わせた研修(選択制)を実施し、利用者のニーズに柔軟に対応している。また、福祉人材センター専用ホームページに最新の求人・求職等に関する情報やSNSに介護の魅力動画等を掲載し、情報発信を強化した。例年開催する春・夏や地域別の就職フェアについては、中止やオンラインによる実施を余儀なくされていたが、令和5年度は本来の対面方式でのマッチング機会が確保された形による事業実施が可能となり、参加者数の増加につながった。(求職者:夏フェア R4中止 → R5 68名、春フェア R4 26名 → R5 59名)</p> <p>③</p> <p>・研修等の広報については、文書、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、市報への掲載による広報を行った。また、事業者・事業所に対するメールによる研修情報の発信、さらには、ケーブルテレビやYouTube、Instagram、LINEによるタイムリーな発信など多種多様な情報ツールを活用し、社会福祉事業関係者をはじめ県民への情報提供、センター事業の周知に努めている。</p> <p>・介護ロボット等の普及啓発のため、センターに来所できない方や介護に縁がないが知ってもらいたい若い世代や子育て世代へのPRも目的に、イベントで展示ブースを設けるなど、積極的な周知に取り組んだ。</p>	

(2) 利用者の満足度	目標
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。	目標指標である利用者満足度4.6(5段階評価)以上を目指す。
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。	アンケートで寄せられた意見・要望を所内で速やかに検討し対応する。
③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	意見要望への対応に係る回答をセンター内に掲示し周知する。
④利用者への情報提供が十分になされたか。	様々な広報媒体を活用し、センターの認知度向上を図る。
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。(①～④以外に評価できる取り組みがある場合のみ)	
【評価の理由】	
<p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度については、主要事業である研修において、個々の研修ごとに受講者全員を対象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目標指標の4.6を上回る4.69であった。意見等についても「実例、実務的な点を踏まえた講義であり、とてもわかりやすく参考になった」「日々の業務に追われる中で改めて今の業務を見つめなおすことができた」「介護における様々なニーズをいろいろな立場の人から理解できた」「会議の進行や参加者の意見の引き出し方、ファシリテーターの役割等について勉強になることが多かった」「職員は笑顔で、とても優しく対応してくれた」等、一定の評価を得ている。受講者の要望をできる限り研修企画に反映させ内容の充実に努めた成果であると考えている。 ・引き続き、オンラインやハイブリッドでの研修も行った。受講者からは「移動の時間削減や負担軽減に繋がり助かった」等の意見があり、利用者の利便性向上に繋がったと考えている。また、集合型の研修では「コロナ禍のためグループワークがほぼなかったが、今回は意見交換でリラックスした会話の中で、様々な意見を聞くことができた。他施設職員の話聞く機会が少なく、共感する部分、気づかされることも多かった」との意見があり、オンライン、集合、それぞれの長所を生かし研修が実施できたと考えている。 <p>② 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速やかに対応し、予算上すぐには対応困難なものについても県と協議するなど、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</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 見やすいホームページやSNS、情報誌、ポスティング活用等によりセンターの認知度向上を図っている。</p> <p>⑤</p>	
(3) 定性的な目標の達成	目標
①定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など)	介護サービスの質の向上のための業務効率化等につなげるために介護DXを推進する。
【評価の理由】	
<p>① 安全で安心なノーリフティングケアの普及促進のために実施しているノーリフティングケア先進施設指定制度において、新たに「ベーシック(取組継続施設)」を設け、施設のノーリフティングケアの取組に対するモチベーションを維持できるようにするなど、さらなる普及に努めた。また、介護ロボット普及推進センターでは、相談対応を始め、事業所による課題の把握や介護ロボット等の導入に向けた助言等きめ細かな支援を行い、働きやすい環境整備や介護サービスの質の向上につながるよう、事業所の生産性向上、業務効率化の支援に取り組んだ。</p>	

2 効率性の向上等に関する取組み

(1)経費の低減等	目標
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。	最小限の経費で運営するよう効率的な事務執行に努める。
②主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、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。	適切な方法で再委託を行う。
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	経費削減につながるよう、事務執行方法を不断に見直す。
【評価の理由】	
<p>・光熱水費については、研修室各部屋の空調や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、新電力導入の入札を行うなど、経費の節減を意識して取り組んだ。令和5年度の光熱水費は前年度比で約111万円減少(-12.0%)となった。</p> <p>① 一定金額を超える物品購入等については複数の事業者からの見積徴収を徹底する等、適正な予算執行となるよう努めている。</p> <p>② 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>③ 事業所あての資料や情報誌については時期をあわせ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、会議や研修用資料を印刷する場合はできるだけ1枚当たり単価の低いコピー機を活用するなど、コスト意識をもって対応している。また、引き続き電球のLEDへの交換をさらに進め、経費の効率化を図っている。</p>	
(2)収入の増加	目標
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。	使用料金の徴収を行っていないため該当しない。
【評価の理由】	
①	

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	目標
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。	法人内の人事異動、専門員採用等により必要な人員配置に努める。
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	OJTや外部の研修等による知識等の習得により、職員の資質・能力向上を図る。
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	研修等事業の実施に当たり、連絡調整や共催するなど連携する。
【評価の理由】	
<p>① 研修企画や相談等の業務内容に応じ、経験や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。社会福祉士や理学療法士の資格を持った職員も在籍し、県民や社会福祉事業所等からの福祉用具の問い合わせ、介護相談等にも丁寧に対応している。また、ハイブリッドでの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。</p>	

- ② 職員の資質・能力向上については、当研修センターの研修や関係機関が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。
- ③ 介護・実習普及センター事業では、介護福祉士会、理学療法士会等、栄養士会等、高齢者総合相談センターでは、認知症の人と家族の会や各専門職団体等、福祉人材センター事業では、各業種別施設団体や市町村や労働関係行政機関、介護・福祉職養成校等各関係機関と連携し、事業を進めている。子どもの福祉講座についても、これまでどおり市町村社協や小中高校の協力を得ながら実施している。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。

(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	目標
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。	法令を遵守し事業を実施する。
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。	個人情報漏洩等の事故発生を防止する。
③ 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	障がいの有無や年齢にかかわらず利用できる。
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。	不適正事案の発生を防止する。
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。	安全対策の不備による事故の発生を防止する。
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。	マニュアルを整備するとともに体制を確保する。
⑦ 防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	年1回防災訓練を実施する。
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。	非常時に適切に対応する。

【評価の理由】

- ① 就業規則、文書取り扱い規程等諸規定は整備され、また、関係法令も遵守されている。
- ② 個人情報保護規程を整備し規程に従った取り扱いがなされている。
- ③ 多目的トイレやエレベータ、点字ブロック、視覚障がい者用歩行誘導マットの設置など、法令等の定めが遵守されている。
- ④ 毎月、指定管理に関する協定に基づく業務報告書が提出され、適切に処理されていることを確認している。
- ⑤ 「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するなど、必要な修繕・交換・事故防止策を講じている。
- ⑥ 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。
- ⑦ 令和5年度は事故や災害はなかったが、日頃から事故等対応について事故発生時の連絡・初動体制・具体的対応等を定めた「事故等対応マニュアル」を整備し、各職員の役割、行動内容を共有している。また、職員間の緊急連絡等はラインワークスを活用することで、情報の提供・受信の確認が迅速にできるようになっている。
- ⑧ 令和5年度は事故等の発生はなかったが、各マニュアルについては、年度当初に職員研修を実施するなど職員への周知を徹底し、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〕**

令和5年度の利用者数は目標値の51,000人に届かなかったものの、R4年度比では約1,200人増となっている。また、利用者満足度は、オンライン研修も盛り込み、目標指標である4.6を上回る4.69を達成しており、指定管理者として施設の有効性活用に向けた取組が行われている。

〔今後の対応〕

社会福祉・介護研修の専門・中核施設として、県民への介護研修や社会福祉事業従事者への専門研修を始め、福祉機器の展示・普及、介護テクノロジー導入の支援や高齢者に関する相談業務を行い、要介護高齢者等が安心して暮らせる基盤作りを推進する。
また、福祉人材のあっせん等を行うとともに、福祉の仕事の魅力発信により、介護人材の確保につなげる。
これらの取組を進め、県民の福祉の増進を図りたい。

【指定管理者評価部会の意見】**【評価】**

1. 昨年度と比べて、研修受講者が増加していることが評価できる。
2. 利用者数が増加していく中、新電力の導入や照明のLED化等により経費を節減した点が評価できる。

【意見】

1. 春の就職フェアは学生の参加率が高いため、地域を限定することなく県内の事業所が公平に参加できるように検討してほしい。
2. コロナを経て生じたニーズの変化をしっかりと捉え、それに対応する形(オンラインの更なる活用など)で目標の達成を目指してほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. 自家消費型の太陽光パネル設置に向けて、引き続き検討を進めてほしい。また、それ以外にも省エネに向けて対策(例えば窓ガラスを真空ガラスに変えるなど)を検討してほしい。