

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3年4月1日～令和7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	社会福祉事業事業者に対する研修、介護に関する研修、福祉機器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		(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) 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 (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	
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				配点		評価点	
(1)施設の設置目的の達成		目標		55		42	
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5万人の達成を目指す。		10	30	6	22
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。		感染対策も考慮した方式で研修を実施する等により前年度以上の利用者数を目指す。		10		8	
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。		10		8	
【評価の理由】							
① ・新型コロナウイルス感染症が大きく影響し、各年度の目標数値には達成することはできなかったが、感染症予防対策(消毒、換気、密にならない対応等)や集合とオンラインを組み合わせたハイブリッド研修を取り入れるなど、より参加しやすい研修実施に向けた工夫や努力を行っており一定程度評価できる。 ・広く県民を対象とした介護研修センターをはじめ、高齢者問題に対して専門職員が相談に応じることのできる高齢者総合相談センター、福祉・介護現場へ就職を促進するための福祉人材センター、福祉用具の展示・普及を促進するための展示場等がセンター内に併設されていることにより、各センターが連携を図ることができ、研修、相談から就労マッチングまで一体的に対応できるようになっている。 ② ・集合研修とオンライン研修の組み合わせた研修(選択制)を実施し、利用者のニーズに柔軟に対応している。 ・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による介護の魅力動画等を掲載し、情報発信を強化している。 ・R4.6に介護ロボット普及推進センターを開設し、新たに介護ロボット等の相談窓口業務を開始。新規のホームページも開設し先進事例等を紹介するなど介護現場のイメージを変え人材確保につなげる取組を行っている。 ③ ・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、市報への掲載など幅広く方法で行っている。また、facebookやinstagramなど若者になじみのあるSNSによる情報発信も取り入れ、センターの認知度向上に努めている。							
(2)利用者の満足度		目標		配点		評価点	
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。		3	15	3	12
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		2	
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。		3		2	
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。		3		3	
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組みがある場合のみ)		-		3		2	

【評価の理由】							
①	・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にアンケート調査を実施しており、各年度の実績値はR3:4.62、R4:4.66、R5:4.69、R6:4.66といずれも目標値を上回る数値となっている。						
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・検討を行い、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、予算上すぐに対応困難なものは県と協議するなど、少しでも要望に応えられるよう努めている。						
③	・意見・要望に対する回答書を月ごとに作成し、センター1階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。						
④	・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、市報への掲載など幅広く行っている。また、facebookやinstagramなどSNSによる周知も取り入れ、センターの認知度向上に努めている。						
⑤	・サービスの質を維持・向上させるため、職員の接遇研修、OJTを実施。また職員には理学療法士、看護師等の有資格者が在籍しており、一般県民向け研修や福祉用具専門相談員研修等の講師を務めるなど研修効果の向上に努めている。						
(3) 定性的な目標の達成状況		目標		配点		評価点	
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がるために介護DXを推進する。		10	10	8	8
【評価の理由】							
① ・ノーリフティングケアの普及促進のため、介護現場での定着を目的としたマネジメント研修・指導者養成研修を実施した。また、未導入の事業所向けに新たな導入セミナーを実施する等、県内の事業所の状況に応じて受講しやすい研修体系にブラッシュアップし、さらなる普及に努めている。 ・令和4年6月には介護ロボット普及推進センターを開設し、相談対応や介護ロボット導入支援を行うなど、事業所の生産性向上、業務効率化の支援に取り組んでいる。							
2 効率性の向上等に関する取組み				配点		評価点	
(1) 経費の低減等		目標		15		12	
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。		5	15	4	12
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。		5		4	
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。		5		4	
【評価の理由】							
① ・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でいる。							
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。							
③ ・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、多数の資料を送付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ている。 ・研修や会議資料を印刷する場合は両面印刷や2in1印刷を活用するなどコスト削減に努めている。							
(2) 収入の増加		目標		配点		評価点	
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。		該当なし		-	-	-	-
【評価の理由】							
① 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		配点		評価点	
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	目標	30		27	
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。	5	15	4	12
②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。	OJTや外部の研修等による知識や技術などの習得により、職員の資質・能力向上を図る。	5		4	
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、連絡調整や共催など連携を図る。	5		4	
【評価の理由】					
・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。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。また社会福祉士や理学療法士の資格を持った職員も在籍しており、一般県民や社会福祉事業所等からの福祉用具の問合せ、介護相談等にも丁寧に応じている。 ② ・関係機関が実施する各種専門研修に当センター職員が積極的に参加し、専門知識及びスキルの向上に努めるとともに、OJTによる関係職員の資質向上にも取り組んでいる。 ・市町村社会福祉協議会、介護支援専門員協会、介護福祉士会、社会福祉士会、理学療法士協会、認知症の人と家族の会など各センター事業において様々な関係機関と連携し事業を進めている。 ③ ・地元の自治会に研修やイベントの案内チラシやポスターの回覧、掲示を協力いただいているほか、年に1度センターまつりを開催し地元の方にも多く参加いただいている。					
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	目標(①、②のいずれかに×があった場合、評価点は0とする。 ③～⑧については、×1つにつき2点の減点方式を取る。)	配点		評価点	
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。	15	15	○	15
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。	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。	身体の状態の如何によらず利用できる。			○	
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。	事故発生時、非常災害時に適切に対応を行っている。			○	
【評価の理由】					
① ・就業規則、文書取り扱い規程等の諸規定は整備されており、関係法令も遵守されている。 ② ・個人情報保護に関する研修の実施や個人情報を取り扱う際の複数職員によるチェックなど対策を行っている。 ③ ・多目的トイレやエレベーター、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 ・毎月の指定管理制度に基づく業務報告書の提出により適切に処理されていることが確認できている。 ⑤ ・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・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。災害時の連絡体制も整備されており、防災士資格のある職員も配置されている。					

	⑦ ・年1回防災訓練を実施している。 ⑧ ・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「事故対応等マニュアル」を整備し、各職員の役割を共有している。職員間の緊急連絡等はR3からラインワークスを活用することで、情報の共有・受信の確認が迅速にできるようになっている。
--	---

【選定委員の意見】

特になし

【総合評価】

合計得点(100点満点)	81	評価ランク(A～E)	B
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

利用者数については、新型コロナの拡大による社会活動の制限や新型コロナが5類移行となった後も介護現場では感染症対策を厳格に行っていること、厳しい人員配置(介護人材不足)による研修への職員派遣が難しかったことなどが要因となり、R3～R6の利用者数は伸び悩む結果となった(R4はコロナ禍の行動制限緩和などにより、利用者数が前年より9,000人以上増加)。そのような厳しい中でも、オンライン研修と集合研修の組み合わせや、ウェブを利用した就職フェアなど、利用者のニーズに応えつつ安全性の確保を第一とした事業実施に取り組んだと評価している。

利用者満足度については、4.62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ると評価できる。アンケート内容についても、利用者の満足度が高いことがうかがえた。

【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従事者への専門研修を始め、福祉機器の展示・普及や高齢者に関する相談業務など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とともに、大分県の福祉・介護を担う人材育成・確保のため、県民のニーズに応えうる質の高い研修企画や研修方法の多様化とその実践に努めるよう要請していく。

また、「福祉人材センター」の機能強化(新しい利用者層の開拓)、「介護ロボット普及推進センター」等による先進的な事業の取組、喫緊の課題である介護予防や認知症対策において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」の各センターの機能充実を図ることにより、利用者数の増を期待し、県民の福祉の増進とつなげていきたい。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 新電力の入札を実施するなど経費節減に努めている点が評価できる。

【意見】

1. 介護研修については、現場の働き方改革の観点からも、ハイブリット形式だけでなくオンデマンド配信を行う選択肢も検討してほしい。
2. 国の指定様式による求人情報の提供だけでなく、働きやすさのポイントを抜粋するなど情報を整理して求人者に伝える工夫を行ってほしい。
3. 福祉用具展示場は、さらなる一般県民の利用に繋がるよう周知強化や新規のイベント企画など積極的に行ってほしい。
4. SNSの周知・発信をさらに強化し、介護の先進事例の告知をプッシュ型で届けるなどコンテンツの充実を図ることで、フォロワー数の増加はもとより介護人材の増加に繋げてほしい。