平成27年度

指定管理者評価シート

1　基本情報

施設名	千葉市社会福祉研修センター	指定管理者	千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体 （社会福祉法人千葉市社会福祉協議会）
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	保健福祉局地域福祉課

2　管理運営の実績

（1）主な実施事業

①指定管理事業

事業名	実施時期	事業の概要
研修の企画及び実施	通年	各研修区分（社会福祉施設職員向け研修、行政職員向け研修、市民向け講座(社会福祉セミナー)）により実施。
研修に関する調査研究・情報発信	通年	・各種課題に対応した研修を実施するための講師発掘。 ・講演会等での情報収集。 ・書籍、雑誌、新聞記事等から情報収集し、閲覧しやすいように展示。
研修に関する相談	適宜	研修に関する相談に応じ、講師の紹介等を行う。
①サマーフェスティバル ②ハーモニープラザフェスタ	① 7/12（日） ②11/28（金） ※社会福祉研修センターの事業実施日	ハーモニープラザ内の各施設・団体が連携し、イベントを実施。（社会福祉研修センターは、一般市民を対象に社会福祉セミナーを実施。）

（2）利用状況

①受講者数（人）　※指定管理研修

H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
3,700	3,165	116.9%	2,969	124.6%

（3）収支状況

①収入実績（千円）

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	48,308	48,308	100.0%	「雑収入」は、研修に係るテキスト代金など。
雑収入	17	0	－	
合計	48,325	48,308	100.0%	

②支出実績（千円）

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	32,949	35,337	93.2%	
事務費・事業費等	11,114	12,971	85.7%	
合計	44,063	48,308	91.2%	

③収支実績（千円）

決算額(ｱ) (A)-(a)	計画額(ｲ) (B)-(b)	対計画額増減 (ｱ)-(ｲ)
4,262	0	4,262

（4）指定管理者が行った処分の件数

＜処分の状況＞

処分の種別	処分根拠	件数
使用許可	―	―
使用不許可	―	―
使用の制限	―	―

（5）市への不服申立て

＜件数＞　　0件

（6）情報公開の状況	＜関連文書の公開状況＞

文書名	公開方法（場所）		
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法
基本協定書	○	○	－
年次協定書	○	○	－
事業計画書	○	○	－
事業報告書	○	○	－
計算書類	○	○	－
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	千葉市社会福祉協議会HP

＜文書開示申出の状況＞

申出先	開示	不開示	合計
指定管理者	0　件	0　件	0　件
市政情報室（経由）	0　件	0　件	0　件

３　利用者ニーズ・満足度等の把握

（1）指定管理者が行ったアンケート調査の結果

①アンケート調査の実施内容	ア　調査方法：アンケート記入方式 イ　回答件数：2,670件 ウ　質問項目： ※社会福祉施設職員向け研修、行政職員向け研修のアンケートは質問項目が多岐に渡るため、ここでは市民向け講座（社会福祉セミナー）の質問項目のみを記載。 （1）研修室の快適さ　（2）配付資料への満足度　（3）講義時間への満足度　（4）講義・解説のわかりやすさ （5）期待した知識・技術が学べたか　（6）当該セミナーへの総合評価　（7）参加者の性別・年齢層、居住区 （8）当該セミナーを知った端緒　（9）案内表示のわかりやすさ　（10）受講してみたいテーマ
②調査の結果	◎アンケート総合評価結果　全体平均　4.42点（5点満点） 〔社会福祉施設職員向け研修〕 ○福祉施設職員研修（回答：296件）・・・・・・・・・・・平均　4.65点 ○専門課題研修（回答：248件）・・・・・・・・・・・・・・平均　4.57点 ○社会福祉法人研修（回答：73件）・・・・・・・・・・・平均　4.26点 ○訪問介護事業所従事者研修(回答：348件）・・平均　4.59点 〔行政職員向け研修〕 ○行政職員研修（ 回答：199件）・・・・・・・・・・・・・平均　4.16点 〔市民向け講座〕 ○市民対象講座（回答：1,506件）・・・・・・・・・・・・平均　4.28点
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	○福祉施設職員研修について ・食事介助技術研修の実施要望。 　→平成27年度実施。平成28年度も実施予定。 ・初任者向けキャリアパス研修の実施要望。 　→平成28年度の研修として実施予定。 ○専門課題研修について ・「救急法研修Ⅰ」は定員を大幅に超える応募があり、受講できない人が多くいる。 　→平成26年度から開催回数を2回に増やし、平成27年度も同様に実施した。 ○訪問介護事業所等従事者研修について ・「介護指導者養成研修」のインストラクションに課題がある。 　→平成27年度は時間数を増やすよう計画した。 ○行政職員研修について ・「生活保護関係職員地区担当員研修Ⅱ」は、生活保護業務の担当年数が3年以上の職員を対象としているが、行政職員は3年程度で部署異動となるので、研修の対象や開催時期を見直してほしい。 　→平成28年度からカリキュラムの再編成を行う。 ○市民対象講座（社会福祉セミナー）について ・認知症予防講座の実施要望。 　→認知症予防の講座として、「折り紙・切り紙教室（講座）」を追加した。 ○その他 ・空調に関する意見（暑い/寒い） ※節電に伴い、施設内の空調を控えめに設定している。 　→暑い時期は、サーキューレーターや扇風機を配備して対応し、寒い時期には、ひざかけ等の貸し出しを行った。また、冬季は、暖かい服装で来所されるよう研修案内に注意書きをした。

（2）市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市ホームページに所管課の連絡先（電話番号、Eメールアドレス）を明示。 市への意見や苦情は、電話、Eメール、市長への手紙等で行われる。
②意見、苦情の数	0　件
③主な意見、苦情とそれへの対応	

４　指定管理者による自己評価

・前年度実績よりも、また目標値よりも大変多くの方々に利用してもらうことができた。

・指定開館日以外にもしばしば稼働することがあり、その結果、高い稼働率を維持できており、良好な運営であると言えると確信する。

・各種研修では、参加者の期待に応えられるよう良質な素材の提供に尽力するとともに、アンケート等から収集した要望等をとり入れ、更に質の高い研修実施に努めている。しかし、いかなる研修や講習でも、いかに素晴らしい体験ができようと、その時限りとなってしまいがちなことも多いかもしれない。

・本センターの研修等の参加者がその時に得た知識や技術をどう咀嚼し、周囲へ広めていくのかを含めて、本センターとして応援できる体制が確立できるようにしたいと考えている。

５　市による評価

評価 ※1	A	所見	・受講者満足度の高い研修を実施するため、アンケート結果を次期の研修に反映している。 ・ハーモニープラザの各種委員会に職員を派遣しているほか、サマーフェスティバルやハーモニープラザフェスタなどにも参加し、複合施設の一員として管理協力体制の構築に努めている。 ・社会福祉協議会の全国ネットワークを生かし、「首都圏社協研修機関担当者連絡会」「社会福祉研修実施機関代表者連絡会議」等の会議に参加して、研修情報の収集に努めている。 ・いずれの研修においても受講者の満足度は高い。（アンケート総合評価：平均4.42点/5点）。 ・市が管理運営の基準で示す必須業務以外にも、自らの企画により、千葉県の補助金（キャリアパス支援事業）を活用して「かいごの学校inちば（参加者：112人）」を実施したほか、社会福祉法の改正（H28.4～）に対応するため「社会福祉法人職員研修（参加者：111人）」を実施したことは評価できる。

履行状況の確認

確　認　事　項		履行状況 ※2	備　　考
（1）市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理、その他市長が定める基準			
関係法令等の遵守	情報公開	2	千葉市情報公開条例及び千葉市指定管理者情報公開規程に沿って実施している。
	個人情報保護	2	個人情報保護法、千葉市個人情報保護条例の趣旨に沿って「個人情報に関する基本方針」を制定しているほか、マイナンバー法の施行に伴う各種規程についても整備している。
モニタリング等の実施	アンケートの実施	2	アンケート結果を次期の研修に反映している。
	自己評価の実施	2	毎月の月次報告において自己評価を実施し、市に報告している。
	苦情解決体制	2	定管理者で構成するリスクマネジメント委員会を定期的に開催し、関係者間で苦情に対する情報共有を図るとともに、未然防止・再発防止に努めている。
市内業者の育成	市内業者の登用	2	資材の購入等においては、市内業者から優先的に調達している。
市内雇用・継続雇用への配慮、障害者雇用の確保、男女共同参画の推進	市内雇用	2	市内在住者を雇用している。
	継続雇用	2	業務従事者を引き続き雇用している。
	障害者雇用	2	社会福祉研修センターとしての障害者雇用はないが、指定管理者である法人（（社福）千葉市社会福祉協議会）としては法定雇用率を達成している。
	男女の均等な機会と待遇の確保	2	男女の均等な機会と待遇の確保に努めている。
複合施設の管理協力体制の構築	ハーモニープラザ内の他施設との管理協力体制の構築	2	ハーモニープラザ関係者で組織する「管理運営共同事業体協議会」のほか、管理運営会議、各種委員会を定期的に開催し、施設間の協力体制を築いている。 社会福祉研修センターからは、各委員会に1人ずつ職員を派遣している。

（2）施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用者サービスの向上	図書コーナー等の設置	2	社会福祉関係の資料及び記事等を収集し、閲覧用として配架している。
	無料配布物品の積極的取り寄せ、提供	2	社会福祉関係の図書等を取集し、利用者に提供している。
	利用者サービスの向上への取組み	2	障害のある受講者には、希望に応じて手話通訳の派遣や講義を録音するなどの対応をとっており、利用者サービスの向上に努めている。
利用促進の方策	パンフレットの作成	2	市民対象講座（社会福祉セミナー）では案内チラシを作成し、施設内の図書コーナーや関連施設への配架、ホームページ等への掲載を行っている。 福祉施設職員向け・行政職員向けの研修では、受講案内を各事業者に配布するとともにホームページでも周知している。
	施設ホームページの作成	2	研修案内をホームページに掲載している。
職員の配置・能力向上	職員配置	2	計画どおりの職員配置を行っている。
	人材育成・研修	2	研修機関担当者向けの研修・連絡会への参加だけでなく、福祉分野の研修などにも積極的に参加し、人材育成に努めている。
	専門職員の確保	2	研修事業に精通した職員を配置している。
管理業務の実施	備品管理	2	管理台帳を作成し、備品を管理している。
事業の実施	社会福祉制度の変更や新基準に対応した研修	3	介護保険法及び介護報酬の改定に対応した研修※1、新・社会福祉法人会計に対応した研修※2、マイナンバー法に対応した研修※3を実施するなど、制度の変更に応じた研修を実施している。 自らの企画により、社会福祉法の改正に対応した研修※4を実施。 ※1「ケアマネージャー現任研修」において実施。 ※2「財務担当職員研修」において実施。 ※3「人事・労務担当職員研修」において実施。 ※4「社会福祉法人職員研修」として実施。
	社会福祉従事者として必要な職業倫理に関する研修	2	法令順守・虐待防止等の人権擁護、説明責任について、階層別研修※で実施している。 ※「社会福祉施設職員研修」の各研修において実施。
	参加型の手法や実技を取り入れた研修	2	グループワークや実技演習など、実践的な研修を実施している。
	職場研修の指導者の育成	2	「介護指導者養成研修」終了者には、他の研修に講師として参加させるほか、研究結果の発表の場を提供するなど、指導者の育成を行っている。
	社会福祉研修に関する調査研究・情報発信	2	福祉施設及び訪問介護事業所に対して、職場研究の協力を行っている。 また、研修機関を有する全国の社会福祉協議会が参加する会議に参加し、研修の情報収集に努めている。
	社会福祉研修に関する相談	2	職場研修の相談に随時応じているほか、講師紹介（6件）、職員派遣（2件）を行うなど、研修のコーディネート等を行っている。
	サマーフェスティバル、ハーモニープラザフェスタ	2	関係施設・団体と連携して実施している。社会福祉研修センターは、市民向けの講座（社会福祉セミナー）を実施。

緊急時の対応	避難訓練の実施	2	防災訓練計画に基づき、2回防災訓練を実施している。
	マニュアルの整備	2	緊急対応マニュアル、事故対応マニュアル、災害対応マニュアルを整備している。
	緊急時の体制	2	マニュアルに基づき、緊急時の体制を整備している。緊急連絡網は随時更新している。
地域との連携	地域住民との交流	2	サマーフェスティバルやハーモニープラザフェスタにおいて、地域住民との交流に努めている。 市民向けの講座として毎月「社会福祉セミナー」を開催している。
（3）管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画的な予算の執行	2	概ね計画どおりの予算執行がなされている。

合計	65
平均	2.03

※1　評価の基準について

S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2　履行状況について

3点・・・仕様、提案を上回る実績・成果があった
2点・・・仕様、提案どおりの実績・成果があった
1点・・・仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6　保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見

・財務状況については、本委員会に提出された財務諸表等の資料を確認した範囲では、倒産や撤退等のリスクは認められず、特段の問題はないと認められる。
・管理運営については、概ね適切に管理が行われていると認められる。特に、社会福祉法の改正に対応し、改正の趣旨に適合した研修の企画・開催や、経費縮減に向けた努力がタイムリーに行われていることについては評価するとともに、今後も継続をお願いしたい。