平成26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（62研修）	各研修区分（福祉施設職員、専門課題、社会福祉法人、訪問介護事業所等従事者、行政職員、市民対象(社会福祉セミナー)）により研修を実施。
研修に関する調査研究・情報発信	通年	・「認知症介護行為の言語化・可視化に向けた構造的記録・分析方法の開発」研究（平成26年度社会福祉振興関係調査研究助成金/社会福祉振興・試験センター）に職員2名が研究員として参加し、その研究の一環として「医療介護連携危険予知トレーニング」教材開発のための研修ほかを実施。 ・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	通年	事業所等の職員研修に関する相談に応じ、講師の紹介等を行う。
ハーモニープラザフェスタ	11月28日・29日・30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）

H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
3,165	2,539	124.7%	3,179	99.6%

（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	47,576	47,576	100.0%	
雑収入	25	60	41.7%	
前期末未払資金残	0	110	0.0%	
合計	47,601	47,746	99.7%	

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	31,165	33,713	92.4%	
事務費・事業費	13,640	14,033	97.2%	
合計	44,805	47,746	93.8%	

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)
2,796	0	2,796

（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

＜概要＞

（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：62研修中61研修でアンケートもしくはレポート等を実施。 ※介護指導者養成研修ではレポートを実施。介護指導者養成研修（研究編）は、介護指導者養成研修の修了者が発表を行うのみだったため、アンケート、レポートは実施せず。 その他の60研修ではアンケートを実施。 イ 回答者数：２，857人　　（アンケート対象者数3，160人　回答率90．4%） ウ 質問項目：研修に対する評価、要望等
②調査の結果	○アンケート総合評価結果（5点満点）　全体平均4．4点 研修区分別評価結果 ア　福祉施設職員（3研修）：4．6～4．8（平均4．7） イ　専門課題（8研修）：3．9～4．9（平均4．4） ウ　社会福祉法人（2研修）：4．2～4．4（平均4．3） エ　訪問介護事業所従事者（6研修）：4．4～4．7（平均4．5） オ　行政職員（6研修）：3．9～4．4（平均4．1） カ　市民対象（36研修）：4．4（平均4．4）
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	ア　福祉施設職員研修について ・フットケアの研修の実施要望が多数あった →全階層の研修内に組み込んだ ・食事介助技術に関する研修の実施要望が多数あった →平成27年度の福祉施設職員研修、福祉施設監督者研修、介護技術向上研修の企画に反映した イ　社会福祉法人研修について ・外部研修の周知方法について、「回覧等で周知して希望を募る」と回答した事業所があった →研修案内をチラシ形式にし、わかりやすくするよう努めている ウ　訪問介護事業所従事者研修について ・介護指導者研修では、接遇マナーの指導方法等に関する研修時間を増やしてほしいとの要望があった →接遇マナーの基本、人前で話すときの注意事項を学ぶ「接遇マナー・インストラクション」の時間数を増やす計画をし、平成26年度から実現している エ　社会福祉研修セミナーについて ・高齢者の身体機能低下を防ぐための講座の開催要望が多かった →ロコモ予防等の講座数を2本増加した ※ロコモ：運動器の障害のために移動機能の低下をきたした状態を「ロコモティブシンドローム」といい、進行すると介護が必要になるリスクが高くなる ・再受講を希望するセミナーについてアンケート調査を実施した →平成27年度の企画に反映した

（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

・研修の実施については、受講者数、受講率ともに前年度を上回ることができた。

・社会福祉施設職員研修では、「福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程」（中堅職員編、チームリーダー編）を開講し、職員のキャリアアップの向上を図ることができた。

・情報収集・情報提供については、都道府県や政令指定都市の研修実施機関の代表者会議などに出席することで、研修の方向性やあり方等を協議する中で情報収集を図ることができ、有意義な情報交換を持つことができた。

・超高齢社会を生き抜くための自助知識を提供することを主眼に据えた「社会福祉セミナー」を、ハーモニーフェスタにおいて開講15周年として、健康に関する記念講演会とイベントを実施した。

・職員の能力向上のための職員研修については、事業計画にない民間企業が主催する研修にも職員が参加したことにより、企画力が向上するなどスキルアップが図られ、相乗効果によるモチベーション向上に繋がった。

・広報・啓発業務については、平成２２年度からホームページを開設し、アクセス数の増加とともに情報提供に努めた。

５　市による評価

評価 ※1	A	所見	・研修参加者に他研修への参加を呼びかける、チラシを作成して福祉施設に送付する等周知に努めたことにより年間を通して前年度よりも受講者数が増加しており、着実に福祉人材の育成に努めていると評価できる。 ・研修の実施ごとにホームページを更新するほか、チラシを関係施設に配付するなど情報提供に努めている。 ・アンケートを実施したほか、調査研究事業に参加しており、新たな研修の構築に努めている。 ・福祉人材向け研修、市民向け研修共にアンケートの結果を踏まえたうえで、次期研修の内容を検討しており、受講促進及び満足度向上に努めている。 ・全国社会福祉協議会の研修等各種研修に参加し、職員の能力向上に努めている。

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およ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。また、開示請求があった場合には、千葉市社会福祉協議会「情報公開規程」に基づいて処理するものとしている。
	個人情報保護	2	個人情報保護法や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（プライバシーポリシー）」を制定しており遵守に取り組んでいる。
モニタリング等の実施	アンケートの実施	2	研修後アンケートを実施し、その結果を次期研修に活かしている。
	自己評価の実施	2	毎月及び年度終了後に実施。実績報告をしている。
	苦情解決体制	2	苦情受付担当者・苦情解決責任者及び第三者委員を設置している。また、ハーモニープラザ全体で情報の共有、再発防止に取り組んでいる。
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、市内業者(市の入札参加者名簿登録業者)の利用に努めている。
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	施設としての障害者雇用はないが、指定管理者たる法人としては新たに障害者を雇用し、平成25年度末現在法定雇用率を達成できた。（平成26年度も引き続き達成）
	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	ハーモニープラザを構成する各施設で管理運営共同事業体協議会や管理運営会議、各種委員会を開催し、協力体制を図っている。

（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	社会福祉関係の図書及び記事等を収集し、閲覧用として配架。講座情報の提供。
	無料配布物品の積極的取り寄せ、提供	2	熱中症予防クリアファイル、研修時に講師が配布したパンフレット・チラシ等を積極的に取り寄せ提供。
	利用者サービスの向上への取組み	2	希望に応じて、障害のある受講者への手話通訳の配置を行うこととしているほか、受講の際に座席の配慮をしている。 HPから受講申込書をダウンロードできるようにしている。
利用促進の方策	パンフレットの作成	2	市民対象の研修では、案内チラシを作成し、施設に設けている図書コーナーや関係施設での配布、ホームページへの掲載等、情報提供に努めている。事業所対象研修は、市内事業所へ案内書を送付し、ホームページへも掲載している。
	施設ホームページの作成	2	研修の実施ごとにホームページを更新し、情報提供に努めている。
職員の配置・能力向上	職員配置	2	計画通り適正に職員を配置している。
	人材育成・研修	2	全社協等主催の研修へ参加するとともに、大学での研究に研究員として協力参加している。このほか、外部機関が主催する接遇研修などにも積極的に参加した。
	専門職員の確保	2	社会福祉士の資格を有する職員を配置するとともに、資格取得助成制度を設けている。
管理業務の実施	備品管理	2	備品台帳を作成し、定期的にチェックをしている。
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	2	平成27年度の「日本人の食事摂取基準」改正に向けて、新基準に対応した研修を実施。
	社会福祉従事者として必要な職業倫理に関する研修	2	法令遵守・虐待防止等の人権擁護・説明責任について、階層別研修において実施。
	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に活かせる研修の実施。
	職場研修の指導者の育成	2	介護指導者養成研修修了者は、介護技術に関する研修の講師及びスタッフとして参加。
	社会福祉研修に関する調査研究・情報発信	2	職員２名が「認知症介護行為の言語化・可視化に向けた構造的記録・分析方法の開発」研究（平成２６年度社会福祉振興関係調査研究助成金/社会福祉振興・試験センター）に研究員として参加し、その研究の一環として「医療介護連携危険予知トレーニング」教材開発のための研修ほかを実施。市内福祉施設からの参加を得た。
	社会福祉研修に関する相談	2	施設・事業所等からの相談に対応し、講師紹介等を行っている。
	ハーモニープラザフェスタ	2	ハーモニープラザ内の各施設・団体と連携し、適切に実施した。（社会福祉セミナーを開催）
緊急時の対応	避難訓練の実施	2	ハーモニープラザ全体で年に2回防災訓練を実施している。
	マニュアルの整備	2	災害、事故、感染症等緊急時に備え、緊急対応マニュアルを整備し、ハーモニープラザ全体で共有している。
	緊急時の体制	2	ハーモニープラザ全体で共有する緊急対応マニュアルで、体制を整備している。
地域との連携	地域住民との交流	2	ハーモニープラザフェスタの開催等、地域住民との交流を図った。

（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	費目ごとの支出額に増減はあるが、総額では、概ね計画通りに予算が執行された。

合計	64
平均	2

※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

・管理運営状況はおおむね適切である。
・利用者のニーズに応え、利用者の増加に努力していることを評価する。
・受講率の低いところについて、曜日・日程等を検討し、今後も参加しやすい状況を作り出すよう努力していただきたい。