

令和4年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市社会福祉研修・情報センター
施設所管課・担当	福祉局生活福祉部地域福祉課（西村・柘本）
条例上の設置目的	社会福祉に関する各種の情報を総合的に提供し、社会福祉に関する知識の普及、啓発等を行うとともに、社会福祉に携わる人材の確保及び育成を図ることにより、市民の福祉の増進に寄与することを目的とする。
業務の概要	(1) 福祉・介護人材の確保・定着・育成に関する業務 (2) 社会福祉に関する普及啓発・情報提供 (3) 社会福祉に関する調査研究 (4) 貸室業務 (5) 施設の総合管理 (6) 建物及び附属設備の維持保全業務 等
成果指標	研修受講者満足度評価指数/研修受講者目的達成率/研修定員充足率/貸室利用率
数値目標	5段階評価で4.46以上/81.6%以上/69.8%以上/58%以上
指定管理者名	社会福祉法人大阪市社会福祉協議会・太平ビルサービス大阪株式会社共同体
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日（5年間）
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標	研修受講者満足度評価指数	研修受講者目的達成率	研修定員充足率	貸室利用率
数値目標	5段階評価で4.46以上	81.6%以上	69.8%以上	58%以上
年度実績	4.4	79.0%	68.3%	43.8%
達成率	98.7%	96.8%	97.9%	75.5%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
貸室利用延人数	26,827	22,989	3,838
貸室利用率	43.8%	51.6%	-7.8%

3 収支状況

収入		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
業務代行料	実績	140,255,000	146,138,500	0	-
	計画	140,255,000	147,810,000		
利用料金収入	実績	-	-	-	-
	計画	-	-		
その他収入 （参加料等）	実績	11,486,648	10,759,021	-5,104,952	予算では、定員充足率100%として参加料を積算しているため
	計画	16,591,600	15,255,480		
その他収入 （光熱水費等按分）	実績	10,720,357	9,302,900	2,420,357	光熱水費増に伴う負担金収入の増
	計画	8,300,000	8,600,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	2,197,216	2,177,330	187,216	清涼飲料水自動販売機設置に伴う収入の増
	計画	2,010,000	2,010,000		
合計	実績	164,659,221	168,377,751	-2,497,379	-
	計画	167,156,600	173,675,480		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	68,037,089	72,608,509	-5,442,911	計画当初以降、人事異動等による単価の減
	計画	73,480,000	73,432,000		
物件費	実績	83,363,441	81,886,091	-8,393,909	諸謝金、消耗品費、器具什器費の減
	計画	91,757,350	98,319,280		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	1,527,697	1,416,940	-391,553	消耗品費の減による減
	計画	1,919,250	1,924,200		
合計	実績	152,928,227	155,911,540	-14,228,373	-
	計画	167,156,600	173,675,480		

令和4年度 指定管理者年度評価シート

4 管理運営状況の評価（1次評価）

（1）成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
研修受講者満足度評価指数5段階評価で4.46以上	98.7%	B	—
研修受講者目的達成率81.6%以上	96.8%	B	—
研修定員充足率69.8%以上	97.9%	B	—
貸室利用率58%以上	75.5%	C	新型コロナウイルスの影響以前の利用者の利用が回復しない

（2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
各設備の保守点検や建物及び附属設備の維持保全業務を適切に実施し、修理・交換が必要な場合は、できるだけ早く対処することで、施設の長寿命化を図っている。	B	設備等の不具合があった場合、設備修繕等管理表により不具合の内容をまとめている。この内容をもとに修繕計画を立て修繕し、施設の長寿命化を図っている。

（3）管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	・建築物や設備の法定点検を適切に行っている。 ・修繕箇所が判明した場合、大阪市へ速やかに報告するとともに、管理表として一覧にし、修繕が行われるまでの経過をまとめている。 ・貸室オンライン予約システムを導入し、利用者の利便性向上を図られている。
事業計画の実施状況	B	・令和3年度の延期分の開催も含めて、当初事業計画通りの研修開催ができています。
施設の有効利用	B	・障がい者作業所の物品販売の出店日数が昨年度を上回った日数となっており、11団体に対してエントランスホールで出店に活用できた。 ・2月に開催された大阪マラソンでは、西成警察署の本部が設置されたほか、「ランナー盛り上げ隊」の活動スペースとして利用されイベントにおいても有効活用されている。
社会的責任・市の施策との整合性	B	・感染対策のため、引き続き顔認証非接触体温計の導入と空気清浄機を貸室スペースに導入するとともに、手指消毒液を必要な箇所に設置している。 ・大阪市環境基本計画に沿って省エネルギー対策やリサイクルの取組みを行っている。

5 利用者ニーズ・満足度等

<p>・研修直後に受講者に対し、満足度に関するアンケート調査を実施したところ、5段階評価で年間平均4.4となった。</p> <p>・利用者アンケート</p> <p>（1）調査方法 来館者、セミナー受講者、図書室利用者、貸室利用者に対してアンケート調査を実施</p> <p>（2）回答者数 300人</p> <p>（3）質問項目 （ア）基本属性（年代、居住地、所属先等） （イ）利用状況等 （ウ）評価等 （エ）自由意見</p> <p>（4）結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館頻度について、回答者の56.3%が「2回以上利用したことがある」と回答しており、複数回にわたって利用される方が半数以上いる状況であった。 ・スタッフの対応について、「とても良い・良い」との回答が94.3%となっており、研修・情報センターの職員への印象については良好である。 ・施設の美観について、「とても良い・良い」の評価が87.3%であった。 ・施設の利用に関する満足度については、「とても満足」と「満足」の回答を合わせると約88.7%となっており、利用した満足度は高い状況となっている。 ・研修・情報センターのFacebookを見たことがないといった回答が77.7%の一方、「ウェルおおさか」を「見たことがある」が64%と一定数見られた。 ・図書室の利用についても、「スタッフが親切で利用しやすい」とするご意見が多くみられた。

令和4年度 指定管理者年度評価シート

6 外部専門家意見

・社会福祉に関する情報発信に積極的に取り組まれていることは評価できる。

・ただ、情報が溢れすぎている印象があるため、情報のゾーニングが必要と感じる。情報を見たい人は狙いを持って探しているので、パッと見てどういった情報がここにあるのかわかるようにしていくことが大事である。

・図書室については、新刊など丁寧にアピールしており、利用したい人が利用しやすいように工夫されている。

・研修評価が低いものについては、どう対応したのかPDCAを回し改善できればと思う。改善された研修もあるし、研修は、センターの重要な事業である。

・利用者アンケートでの調査による施設の認知のほかにも、施設で働く方々にいかにセンターの存在を認知してもらえるかが重要である。

・事業所向けに行う集団指導など、様々な場面を通じてセンターの活動を周知することなどにより研修などに呼び込むなど取り組んでほしい。

・福祉の歴史や活動の歩みを知るといことは、ものの考え方、福祉の心の醸成に大切なことである。転職して福祉・介護の仕事で働かれる方も増加するなかで、センターが展示、所有するこれら福祉の歴史等についての情報発信について、ホームページを活用するなど取り組んでほしい。

・研修・情報センターとして研修テーマであったり、相談事業であったり、イベントであったり、どこに焦点をあてて進化させていこうとするのかしっかり考えて事業運営を進めていただきたい。

・時代のニーズにあった動向を踏まえて研修のアプローチしていく必要がある。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉に携わる人材の確保及び育成に資する各種研修について、評価しながら取り組んでおり、工夫して実施している。 ・貸室利用について、継続的な取り組みとして、空気清浄機や体温測定器を設置するなど、安心して利用できる仕組みづくりを行っている。
市費の縮減	B	施設の適切な維持管理を実施することで大規模な工事等を未然に防止することにより、市費の縮減に務めている。
管理運営の履行状況	B	<ul style="list-style-type: none"> ・貸室予約のオンライン化により、利便性の向上につながっている。 ・社会福祉に関する知識の普及、啓発のために、市民講演会を実施するなど、取り組んでいた。 ・エントランスホールを活用した、障がい者作業所の物品販売の出店数も増加している。
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営		
事業計画の実施状況		
施設の有効利用		
社会的責任・市の施策との整合性		
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね本市の定める水準どおりの効果が得られている。 ・センターの機能や、センターが担う社会福祉に関する情報発信については、丁寧に発信していく必要がある。 ・引き続き、「大阪市福祉人材養成連絡協議会」などのネットワークを活用して、社会福祉に関する調査研究を行い、ニーズに合った研修を行っていく必要がある。