

# 令和3年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	保健福祉部生きがい推進局長寿介護課
------	-------------------


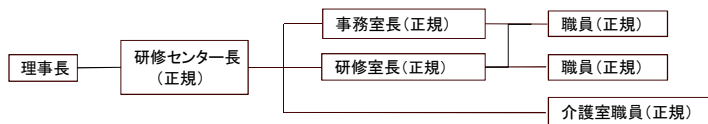
1. 施設名等 令和4年3月31日現在

施設名 (設置年月日)	愛媛県在宅介護研修センター (平成16年4月1日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市末町甲9番地1 089-914-0721 http://home.e-catv.ne.jp/e-zaitakukaigo
----------------	------------------------------	-----------------	--

## 2. 指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 愛と心えひめ	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日 (5年間)
--------	------------------	------	-----------------------------

## 3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	介護を必要とする高齢者を支えるため、その家族、ボランティアなど一般県民に対して、在宅介護に関する研修を行うとともに、介護に関する相談、情報の提供等を行う。	施設の外観 
施設内容	第1研修室、第2研修室、宿泊室、浴室等	
指定管理者が行う業務	①在宅介護の研修 ②介護に関する相談 ③介護に関する情報の提供 ④介護にかかわる関係団体等との連絡調整 ⑤センターの施設、附属設備等の維持管理 ⑥上記業務に付随する業務	
施設の管理体制		
利用料金等	利用料金制 <input type="checkbox"/> 採用している <input checked="" type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容)	
開館日・開館時間	開館日: 年末年始(12/29~1/3)を除く日、開館時間: 午前9時~午後5時	

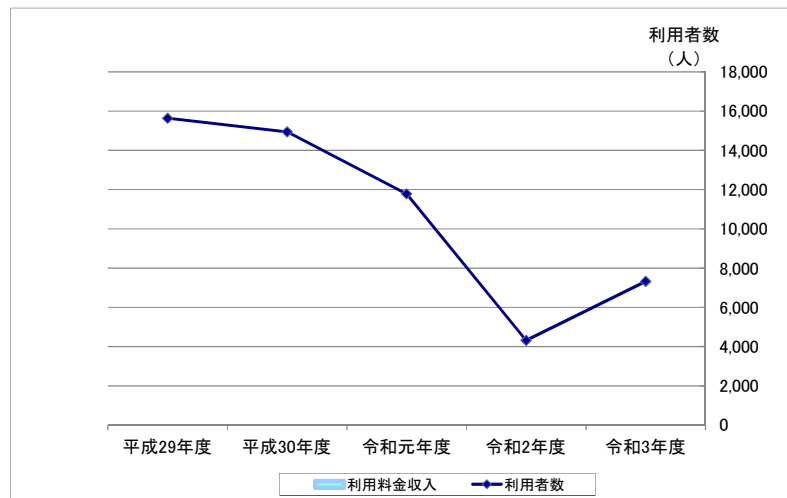
## 4. 指定管理業務に係る県の委託料(年度別協定締結額)

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
県委託料(千円)	44,449	44,449	45,965	45,511	45,511	45,764

## 5. 施設の利用状況

### (1) 施設の利用者数と利用料金収入

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年度増減率
利用者数(人)	15,639	14,948	11,780	4,319	7,321	69.5 %
利用料金収入(千円)	-	-	-	-	-	%



### (2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)  
会場開催の主催研修が全く実施できない月が1ヶ月あったが、3年度後期にはハイブリッド方式で会場受講とオンライン受講ができるようになり、実績0の月が無くなったことや、会場開催の研修が減った分、月間7講座で予定した動画配信を9講座にし、受講者数を伸ばすことが出来たため。

(利用料金収入)

## 6. サービスの質向上に向けた取組み

### ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は令和3年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

令和3年度の内容
<p>☆新型コロナウイルス感染予防の為、第1研修室の定員を20名としたため、4階にある第2研修室にテレビモニターを設置し、双方向型オンライン研修が出来るように整備した。</p> <p>☆主催研修(会場開催)を、9月からハイブリッド(会場とオンライン)形式で行えるように整備した。</p> <p>☆広報活動として、デジタル広告(リスティング広告・ディスプレイ広告・SNS広告の3パターン)を導入した。</p> <p>☆Facebookを開始し、動画の作成風景や、主催研修の受講風景などを掲げて、広報活動に利用する。</p> <p>※新しい出前講座のスタイルとして、オンラインで行いたいとの依頼が増え、それに対応した。</p> <p>○ホームページによる情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主催研修(会場開催・出前講座)の一覧表及び受講申込受付</li> <li>・出前講座、見学研修等に必要の申込書類の書式</li> <li>・介護ミニ動画(YouTubeにリンク)で介護の初心者役に役立つ情報を提供</li> </ul> <p>○研修内容の充実と、受講者の満足度向上を図るため、受講者アンケートを実施した。</p> <p>○出前講座の際は講師に随行して、研修センターのパンフレットと案内を配り、見学研修等と呼び掛ける。</p> <p>○新型コロナウイルス感染対策を継続して行う。</p>

令和4年度の内容(予定を含む)
<p>オンライン研修の充実を図り、県外講師も感染拡大状況に合わせて、オンラインに変更できるように依頼をして招聘する。</p> <p>動画配信については、受講者から「パソコンやスマートフォンを持ち合わせてはいるが、動画配信を受講したい」との要望が何件か寄せられているので、配信期間中に当センターに来所して視聴できるような方法を検討したい。</p> <p>「Withコロナ」の施設運営を見据え、見学研修の来所者の受け入れは積極的にやりたい。</p> <p>今までの車いす用階段体験及び介護ベッド体験の他に、VR機器を導入して認知症の視覚体験(認知症の症状を本人の視点で体験する)をプラスして、体験型見学研修の内容を更に充実したい。</p> <p>また、夏休みを利用した小学生と保護者の見学ツアー(東予・中予・南予)を企画し、チラシ・ポスター・CMなどで上記の体験型見学研修も合わせた広報を行う。</p> <p>当センターへの見学研修を呼び掛ける際、「団体で行く交通手段が無いので難しい」との意見をよく聞くので、今年度は団体(10名以上)で来られる場合のバス借上げ経費の一部助成を行う。</p>

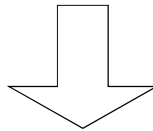
### イ) 利用者からの声への対応状況(令和3年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
<p>評価(研修後の一般受講生からのアンケートより抜粋)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門職ではない一般向けの講座があるので、非常にありがたい。</li> <li>・何度か研修センターで勉強させていただきましたが、今は介護される立場になり参考にしていきたい。</li> <li>・主人の介護を10年前にしたが、もっと早く研修を受けていたら良かったと思った。</li> <li>・コロナの感染対策が出来ていて良かった。</li> <li>・荷物置きのカゴが、とても使いやすかった。</li> </ul> <p>苦情・要望(研修後の一般受講生からのアンケートより抜粋)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・状況が許せば、実技講座を増やしてほしい。</li> <li>・南予地域でも、研修を行って欲しい。</li> <li>・子供時代から介護を馴染みあるものにするために、学校でも講演して欲しい。</li> <li>・働きながら介護をしているときに、研修センターの存在を知っていたら、もっと楽に介護できたのではないかと思う。もっとPRして欲しい。</li> <li>・動画視聴期間を、もう少しながくしてもらいたい。</li> <li>・動画の1時間は長いので、もう少しコンパクトにまとめて半分以下で手軽に視聴できるようにしてほしい。</li> <li>・動画配信で、一講座ずつIDとパスワードが送られてきて視聴するのは、高齢者にとって難しい。もっと、高齢者でも簡単に視聴できるように改良をお願いしたい。</li> </ul>

利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>研修センターの広報活動については、以前から多くのご意見をいただいていた。</p> <p>従来は、県内各地から出前講座の依頼があり、その都度講師に随行する形でパンフレットや主催研修のチラシを参加者に配布し、見学研修や受講のお誘いをしてきたが、コロナ禍で、その件数が激減してしまっている。そこで、令和3年度は新しい広報の手段としてデジタル広告を導入し、今はまだ介護を無縁と思われる若い世代にも、研修センターの存在を知ってもらうための広報活動に力を入れた。すぐには受講に繋がらなくても、介護に関する情報が必要になった時に、研修センターの存在が思い出されることを期待したい。その他、介護に関心のある方々が、介護に関するキーワードで検索をした際に表示されるリスティング広告を導入したことにより、ホームページを見る人が4倍に増え、オンライン研修受講申込数が倍増している。</p> <p>以前より夏休みに小学生と保護者を対象に認知症サポーター養成講座を行ったり、小学校で出前講座を行うなど、介護のすそ野を広げる活動をしてきたが、今後も同様の活動を続けていきたい。</p> <p>動画配信は、主催研修の会場開催や出前講座のように、会場に一堂に会する研修が難しいコロナ禍で、多くの受講者数をあげている。その中で、苦情・要望にあるように、パソコンやスマートフォンの操作が苦手な方や、高齢者の中には、動画の視聴に至るまでかなりストレスを感じる方々もおられる。YouTubeの限定公開などを検討したが、それでは再生数が分かるのみで、従来の会場開催の主催研修のように、どのような方が視聴してくださっているかが全く分からなくなってしまうので難しいと判断した。申し込みから視聴までの手続きをより簡素化することはできないか、今後検討していきたい。</p>

## 7. 令和3年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
<p>令和3年度は、従来の研修センターの各研修の在り方から大きく転換した年となった。今までの研修は全て対面方式で行ってきたが、新型コロナウイルス感染予防対策のため、会場に集まることや市を跨ぐ移動などに規制がかかり、主催研修・出前講座ともに、計画通りの研修ができなかった。しかし、研修センターまで足を運ばなくても受講できる設備を導入したことで、主催研修・会場開催はハイブリッド(会場参加とオンライン)形式で行うことが可能になり、また講師が研修センター以外の場所(自宅や職場)で研修を行い、それを会場とオンライン参加の受講生と繋ぐといったスタイルも可能になった。出前講座もオンラインを希望される場合があり、講師と他市の研修会場とを繋ぐスタイルなどの依頼にも応えられるようになった。主催研修・動画配信も順調に受講者数が伸びており、今後感染予防対策などで規制がかかったとしても、おおむね研修事業が展開できるようになったことは、今年度の成果と考えている。</p>	<p>・県内各地において地域と連携した多彩な講座を積極的に展開し、順調に受講者数の実績をあげてきたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため主催研修及び出前講座の中止や定員の減等で、受講者数が伸び悩んだ。そこで、令和3年度はデジタル広告及び双方型のオンライン研修を開始し受講促進に取り組んだ結果、対前年比ホームページユーザーが約4倍、受講者は1.7倍に増加した。中でも、双方型のオンライン研修は、感染予防対策だけではなく、スマホやPCがあれば、場所に制限されることなく、移動の時間もかからず受講できるため、新たな受講生の獲得につながっており、引き続き開催されている動画配信もその都度ニーズに応じた研修計画を立てており、令和3年度の取組も評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズの把握に努め、迅速かつきめ細かな対応がなされている。</li> <li>・受講者アンケートでも好意的意見が多く寄せられ、利用者の満足度は高い。</li> <li>・様々な工夫により経費節減に努めるとともに、施設・設備については、適時・適切なメンテナンスがなされており、安定した運営管理が行われている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大をうけ3密回避等の感染防止対策が適切に行われており、今後も継続して実施していただきたい。</li> <li>・今後も老朽化に伴う施設・設備等の修繕について、優先度を見極め計画的な予算執行に努めていただきたい。</li> </ul>



## 8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>指定管理者は、多彩な研修を積極的に展開し、在宅介護研修センターの利用促進と、利用者の満足度の向上に努めており、高く評価できる。また、利用者の要望に的確に対応するとともに、円滑かつ安定した運営がなされており、施設・設備も適切なメンテナンスにより良好に保たれている。介護の研修の場と実践の場が一体となった研修施設は、他県には例をみないものであり、先進的取組として民生児童委員などが県外から視察に訪れるなど、全国に誇れる施設として一層の発展を目指していただきたい。また、新型コロナウイルス感染防止対策として導入した動画配信システムや受講促進のため整備した双方型オンライン研修は、このコロナ禍において、感染リスクの低減を図りつつ、受講の機会を広く設けることができ有効であった。今後も一層のセンターの利用促進と利用者の満足度の向上に努めていただきたい。</p> <p>今後さらに進展する高齢化を見据えた時、増大する介護給付費を抑制しつつ、高齢者一人ひとりの尊厳を支えるケアを確立するためには、地域全体で助け合い支え合う社会づくりを進める必要があり、在宅介護研修センターの存在価値はますます高くなっている。今後も引き続き、広く一般県民を対象として、生きた介護を学ぶことのできる実践的研修を展開し、本県の介護の質の向上と、地域の介護力強化に努めていただきたい。</p>
--