

令和3年度健康福祉部指定管理者評価報告書

令和4年7月

健康福祉部指定管理者評価委員会

1 健康福祉部指定管理者評価委員会の経緯及び目的

平成 15 年に一部改正された地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）により、地方公共団体が所有する「公の施設」の管理運営に民間事業者が参入できることとなり、群馬県健康福祉部では、群馬県社会福祉総合センター、群馬県福祉マンパワーセンター、群馬県立点字図書館、群馬県立障害者リハビリテーションセンター、群馬県立義肢製作所、群馬県立ふれあいスポーツプラザ、群馬県立ゆうあいピック記念温水プール、群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ及び群馬県精神障害者援護寮について、指定管理者制度を導入している。

これら指定管理施設については、平成 21 年 11 月に県が策定した「指定管理者制度導入施設の管理運営状況等に係るモニタリングガイドライン」により、指定管理者、県及び第三者評価委員会によるモニタリングを実施するものとされた。

健康福祉部指定管理者評価委員会は、上記モニタリングガイドラインに基づき平成 21 年 12 月に設置された。評価委員の任期は 3 年であり、現委員は令和元年 7 月 1 日から 3 年間の任期となっている。

当評価委員会では、対象施設の管理運営状況を客観的な立場から評価し、指定管理者にフィードバックすることでサービスの改善充実に資することを目的としている。

2 評価の実施方法

各施設の現地調査や指定管理者に対するヒアリングを行い、各委員からの意見を集約の上、令和 4 年 5 月に書面開催した令和 4 年度第 1 回評価委員会において、意見聴取を行った。

3 評価結果

「健康福祉部指定管理者評価委員会 令和 3 年度評価結果概要」のとおり。

健康福祉部指定管理者評価委員会 令和3年度評価結果概要

1 評価委員会の概要

(1) 評価対象施設

施設名	指定管理者名	指定期間
群馬県社会福祉総合センター	(社福)群馬県社会福祉事業団・群馬県ビルメンテナンス協同組合	R4.4.1～R9.3.31
群馬県福祉マンパワーセンター	(社福)群馬県社会福祉協議会	R4.4.1～R9.3.31
県立点字図書館	(社福)群馬県社会福祉事業団・(公社)群馬県視覚障害者福祉協会	R4.4.1～R9.3.31
県立障害者リハビリテーションセンター	(社福)群馬県社会福祉事業団	R4.4.1～R9.3.31
県立義肢製作所	(社福)群馬県社会福祉事業団	R4.4.1～R9.3.31
県立ふれあいスポーツプラザ	(社福)群馬県社会福祉事業団・群馬県ビルメンテナンス協同組合	H30.4.1～R5.3.31
県立ゆうあいピック記念温水プール	(社福)群馬県社会福祉事業団	H30.4.1～R5.3.31
群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ	(社福)群馬県社会福祉事業団・(一社)群馬県聴覚障害者連盟	R4.4.1～R9.3.31
群馬県精神障害者援護寮	(社福)アルカディア	H30.4.1～R5.3.31

(2) 評価委員の構成

委員名	役職等	備考
新木 恵一	群馬県社会福祉士会会長	委員長、本部委員
松岡 一明	群馬県社会福祉士会監事	副委員長、本部委員
塚田 征子	群馬県民生委員児童委員協議会長	任期:小澤氏(～R2.4.3) 塚田氏(R2.4.15～) 本部委員
眞下 宗司	群馬県身体障害者施設協議会長	本部委員
茂木 三枝	中小企業診断士	本部委員
峯木 純子	群馬県母子寡婦福祉協議会相談役	利用者委員(群馬県社会福祉総合センター)
木我 勝	群馬県老人福祉施設協議会副会長	任期:高井氏(～R3.6.23) 木我氏(R3.6.23～) 利用者委員(群馬県福祉マンパワーセンター)
大下 富士男	施設利用者	利用者委員(県立点字図書館)
四辻 茂雄	施設利用者	利用者委員(県立障害者リハビリテーションセンター)
深津 修一	施設利用者	利用者委員(県立義肢製作所)
橋本 すみ子	施設利用者	利用者委員(県立ふれあいスポーツプラザ)
司東 丕国	施設利用者	利用者委員(県立ゆうあいピック記念温水プール)
渡辺 澄江	施設利用者	利用者委員(群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ)
平澤 イツ子	伊勢崎精神保健福祉ボランティアグループ「かんらんしゃ」顧問	利用者委員(群馬県精神障害者援護寮)

(3) 評価委員会の開催状況

回数	日時	場所	内容
第1回	令和3年6月 (書面開催)	—	令和2年度評価 令和3年度に指定期間が満了する指定管理者の 総括評価(6施設)
第2回	令和4年3月11日	県立障害者リハビリテーションセンター、県立ふれあいスポーツプラザ、群馬県精神障害者援護寮	県立障害者リハビリテーションセンター、県立ふれあいスポーツプラザ、群馬県精神障害者援護寮の現地調査及びヒアリング
第3回	令和4年3月18日	群馬県社会福祉総合センター、群馬県福祉マンパワーセンター、県立ゆうあいピック記念温泉プール	群馬県社会福祉総合センター、群馬県福祉マンパワーセンター、県立ゆうあいピック記念温泉プールの現地調査及びヒアリング
第4回	令和4年3月24日	県立点字図書館、県立義肢製作所、群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ	県立点字図書館、県立義肢製作所、群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザの現地調査及びヒアリング
(R4年度) 第1回	令和4年5月 (書面開催)	—	令和3年度評価 令和4年度に指定期間が満了する指定管理者の 総括評価(3施設)

2 評価結果

(1) 評価基準

評価	評価内容
A (優良)	事業計画、仕様書等の内容を上回る成果、実績がある。又は概ね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。
B (良好)	概ね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績がある。又は成果、実績が事業計画、仕様書等の内容を一部下回っているが、サービス向上のための取組や課題等の改善を積極的に行っている。
C (要努力)	概ね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績は出ているが、管理運営に一部適正を欠く事項がある、又は積極的な取組が不足している。又は管理運営において工夫改善の必要な事項が散見される。
D (要改善)	事業計画、仕様書等の内容の重大な不履行がある。又は非常に不適切な管理運営が見られる。

(2) 評価結果一覧

施設名	群馬県社会福祉総合センター	群馬県福祉マンパワーセンター	県立点字図書館	
総合評価	A	A	A	
評価項目	管理運営体制	A	A	A
	法令遵守等	A	A	A
	施設の維持管理等の状態	A	A	A
	サービスの提供内容	B	A	B
	サービス向上の取組	B	A	B

施設名	県立障害者 リハビリテーションセンター	県立義肢製作所	県立ふれあいスポーツプラザ
総合評価	A	A	A
評価項目	管理運営体制	A	A
	法令遵守等	A	A
	施設の維持管理等の状態	A	A
	サービスの提供内容	A	B
	サービス向上の取組	A	B

施設名	県立ゆうあいピック 記念温水プール	群馬県聴覚障害者 コミュニケーションプラザ	群馬県精神障害者援護寮
総合評価	A	A	A
評価項目	管理運営体制	A	A
	法令遵守等	A	A
	施設の維持管理等の状態	A	A
	サービスの提供内容	A	A
	サービス向上の取組	A	A

(3) 評価細目項目の設定

当委員会では以下の細目を評価項目の下に設定しました。

評価項目	細目
管理運営体制	基準に沿った人員配置、日常的な連絡体制、非常時の連絡体制・マニュアル、防災・安全対策、研修・教育計画
法令遵守等	協定・関係法令の遵守、労働法令の遵守、障害者雇用への取組
施設の維持管理等の状態	施設内清掃、施設・設備修繕、安全管理
サービスの提供内容	職員の接客態度(職員の利用者への対応)、計画に沿った事業実施、事業の創意工夫(個々の利用者に対応したサービスの提供)、利用者数・稼働率
サービス向上の取組	利用受付・窓口の工夫(見学・利用相談への対応)、要望・苦情への対応、事前の目標設定・事後評価、広報・利用促進、自主事業(自主的な取組)

(4) 施設ごとの結果概要

ア 群馬県社会福祉総合センター 総合評価 A

総合評価の考え方	概ね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止策が、しっかりと行われている。 ・利用者の意見に対し、その後の対応を掲示している。 ・洗面所等も含め、管内全体の清掃が行き届いている。
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さらに接遇に力を入れてほしい。 ・女子トイレの件、できるだけ早めに和式から洋式に改修をお願いしたい。

・管理運営体制に関する細目評価結果

項目	管理運営体制全般	細目				
		人員配置	連絡体制	非常時体制	防災・安全	研修・教育
評価	A	A	A	A	A	A

・法令遵守等に関する細目評価結果

項目	法令遵守等全般	細目		
		協定・関係法令	労働法令	障害者雇用
評価	A	A	A	A

・施設の維持管理等の状態に関する細目評価結果

項目	施設等維持管理全般	細目		
		清掃	修繕	安全管理
評価	A	A	B	A

・サービスの提供内容に関する細目評価結果

項目	サービス提供内容全般	細目			
		接客態度	計画実施	創意工夫	利用者数
評価	B	B	A	A	B

・サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組全般	細目				
		受付工夫	要望対応	目標設定	広報	自主事業
評価	B	A	A	B	B	—

イ 群馬県福祉マンパワーセンター 総合評価 A

総合評価の考え方	概ね事業計画、仕様書等どおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉人材確保に関する関係機関との情報交換会が活発に行われており、有効と思う。 ・事業の創意工夫として、オンラインやSNSを使用している。 ・施設が明るく・きれいで入りやすい。
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知度を向上させ、多くの方にとって頂き、社会福祉の発展に寄与してほしい。 ・相談形態が来所型からオンライン型へと変化しつつある中、より簡単に利用できるような工夫願いたい。

・管理運営体制に関する細目評価結果

項目	管理運営体制全般	細目				
		人員配置	連絡体制	非常時体制	防災・安全	研修・教育
評価	A	A	A	A	A	A

・法令遵守等に関する細目評価結果

項目	法令遵守等全般	細目		
		協定・関係法令	労働法令	障害者雇用
評価	A	A	A	A

・施設の維持管理等の状態に関する細目評価結果

項目	施設等維持管理全般	細目		
		清掃	修繕	安全管理
評価	A	A	A	A

・サービスの提供内容に関する細目評価結果

項目	サービス提供内容全般	細目			
		接客態度	計画実施	創意工夫	利用者数
評価	A	A	A	A	B

・サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組全般	細目				
		受付工夫	要望対応	目標設定	広報	自主事業
評価	A	A	A	A	A	-

ウ 県立点字図書館 総合評価 A

総合評価の考え方	概ね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスが迅速に提供されていてよい。 ・法令に従ってしっかりと業務がなされている。
改善すべき点	(要望) ・新たな利用者の開拓のために新しい取組を模索されたい。

・管理運営体制に関する細目評価結果

項目	管理運営体制 全般	細目				
		人員配置	連絡体制	非常時体制	防災・安全	研修・教育
評価	A	A	A	A	A	B

・法令遵守等に関する細目評価結果

項目	法令遵守等 全般	細目		
		協定・関係 法令	労働法令	障害者雇用
評価	A	A	A	A

・施設等の維持管理の状態に関する細目評価結果

項目	施設等維持管理 全般	細目		
		清掃	修繕	安全管理
評価	A	A	A	A

・サービスの提供内容に関する細目評価結果

項目	サービス提供内容 全般	細目			
		接客態度	計画実施	創意工夫	利用者数
評価	B	B	A	B	B

・サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組 全般	細目				
		受付工夫	要望対応	目標設定	広報	自主事業
評価	B	B	A	B	B	—

エ 県立障害者リハビリテーションセンター 総合評価 A

総合評価の考え方	概ね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。
評価できる点	・苦情処理について、利用者と向き合い真摯な態度が感じられた。 ・感染対策等がしっかりとできており、利用者、職員に感染が広がっていないことは評価できる。
改善すべき点	(要望) ・災害・感染やその他マニュアル等、定期的及び状況変化に応じて見直されているようだが、日々日常が変化する中で、臨機応変の行動もできるような体制づくりに心がけてほしい。

・管理運営体制に関する細目評価結果

項目	管理運営体制全般	細目				
		人員配置	連絡体制	非常時体制	防災・安全	研修・教育
評価	A	A	A	A	A	A

・法令遵守等に関する細目評価結果

項目	法令遵守等全般	細目		
		協定・関係法令	労働法令	障害者雇用
評価	A	A	A	A

・施設等の維持管理の状態に関する細目評価結果

項目	施設等維持管理全般	細目		
		清掃	修繕	安全管理
評価	A	A	A	A

・サービスの提供内容に関する細目評価結果

項目	サービス提供内容全般	細目			
		利用者対応	計画実施	個々に対応したサービス	利用者数
評価	A	A	A	A	A

・サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組全般	細目				
		見学・相談対応	要望対応	目標設定	広報	自主事業
評価	A	A	A	A	A	A

オ 県立義肢製作所 総合評価 A

総合評価の考え方	概ね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響により、目標利用件数が達成できなかったが、完全予約制で対応したり、利用者に連絡したりして、努力している。 ・利用者目線に立ち、ニーズを把握し、親切丁寧な対応をしている。 ・意思伝達装置については評価できる。今後も積極的に頑張ってもらいたい。
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設全体が狭いため、用具等の収納にもう一息の努力が必要。 ・新しい素材が開発されていることからより積極的に取り入れてほしい。

・ 管理運営体制に関する細目評価結果

項目	管理運営体制全般	細目				
		人員配置	連絡体制	非常時体制	防災・安全	研修・教育
評価	A	A	A	A	A	B

・ 法令遵守等に関する細目評価結果

項目	法令遵守等全般	細目		
		協定・関係法令	労働法令	障害者雇用
評価	A	A	A	B

・ 施設等の維持管理の状態に関する細目評価結果

項目	施設等維持管理全般	細目		
		清掃	修繕	安全管理
評価	A	B	B	A

・ サービスの提供内容に関する細目評価結果

項目	サービス提供内容全般	細目			
		接客態度	計画実施	創意工夫	利用者数
評価	A	A	A	A	B

・ サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組全般	細目				
		受付工夫	要望対応	目標設定	広報	自主事業
評価	B	A	A	B	B	-

カ 県立ふれあいスポーツプラザ 総合評価 A

総合評価の考え方	概ね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・プールの断熱は、工夫されていると思う。 ・プラザの看板、屋外の環境整備等、自助努力が見られる。 ・とても親切に対応してくれるとのアンケートにもあるように、声かけもよいと思う。
改善すべき点	(要望) <ul style="list-style-type: none"> ・障害者雇用を進めてほしい。 ・障害者等の利用促進について、もう少し工夫するとともに、施設のPRの必要性が感じられた。

・管理運営体制に関する細目評価結果

項目	管理運営体制全般	細目				
		人員配置	連絡体制	非常時体制	防災・安全	研修・教育
評価	A	A	A	A	A	A

・法令遵守等に関する細目評価結果

項目	法令遵守等全般	細目		
		協定・関係法令	労働法令	障害者雇用
評価	A	A	A	A

・施設等の維持管理の状態に関する細目評価結果

項目	施設等維持管理全般	細目		
		清掃	修繕	安全管理
評価	A	A	A	A

・サービスの提供内容に関する細目評価結果

項目	サービス提供内容全般	細目			
		接客態度	計画実施	創意工夫	利用者数
評価	B	A	B	B	B

・サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組全般	細目				
		受付工夫	要望対応	目標設定	広報	自主事業
評価	B	B	A	A	B	-

キ 県立ゆうあいピック記念温水プール 総合評価 A

総合評価の考え方	概ね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。
評価できる点	・感染対策等のマニュアルは万全で、更に実施状況も職員の共通認識も図れていて、素晴らしい対応だと思う。 ・各所に創意工夫がしてあり、特に利用者の受付システムも安価で構築しあり、かなり評価できる。
改善すべき点	(要望) ・今後老朽化する建物・設備の維持管理をしっかりとお願いしたい。

・管理運営体制に関する細目評価結果

項目	管理運営体制 全般	細目				
		人員配置	連絡体制	非常時体制	防災・安全	研修・教育
評価	A	A	A	A	A	A

・法令遵守等に関する細目評価結果

項目	法令遵守等 全般	細目		
		協定・関係 法令	労働法令	障害者雇用
評価	A	A	A	A

・施設等の維持管理の状態に関する細目評価結果

項目	施設等維持管理 全般	細目		
		清掃	修繕	安全管理
評価	A	A	A	A

・サービスの提供内容に関する細目評価結果

項目	サービス提供内容 全般	細目			
		接客態度	計画実施	創意工夫	利用者数
評価	A	A	A	A	A

・サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組 全般	細目				
		受付工夫	要望対応	目標設定	広報	自主事業
評価	A	A	A	A	A	-

ク 群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ 総合評価 A

総合評価の考え方	概ね事業計画、仕様書等どおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所の場所が非常に明るくなった感じがして大変評価できる。 ・ZOOMによるオンライン会議を実施するにあたっては、様々な支援を職員が行っている。 ・機材が古くなっているが、その分創意工夫して対応している姿が感じられた。
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書の貸し出しをしてほしいと意見が出ているため、可能かどうか検討願いたい。 ・色々な機会を利用し、認知度の向上に努めてほしい。

・管理運営体制に関する細目評価結果

項目	管理運営体制全般	細目				
		人員配置	連絡体制	非常時体制	防災・安全	研修・教育
評価	A	A	A	A	A	A

・法令遵守等に関する細目評価結果

項目	法令遵守等全般	細目		
		協定・関係法令	労働法令	障害者雇用
評価	A	A	A	A

・施設等の維持管理の状態に関する細目評価結果

項目	施設等維持管理全般	細目		
		清掃	修繕	安全管理
評価	A	A	A	A

・サービスの提供内容に関する細目評価結果

項目	サービス提供内容全般	細目			
		接客態度	計画実施	創意工夫	利用者数
評価	A	A	A	A	B

・サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組全般	細目				
		受付工夫	要望対応	目標設定	広報	自主事業
評価	A	A	A	A	B	—

ケ 群馬県精神障害者援護寮 総合評価 A

総合評価の考え方	概ね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・個室化、浴室の改修、シャワー室設置は、利用者の利便性が向上した。 ・コロナ禍で、クラスターも出すことなく、運営されていたのは、努力の結果だと思う。
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数、稼働率はもう少しアップ可能と思う。 ・施設の役割を理解した上で、費用対効果も考えながら経営していくとよいと思う。

・管理運営体制に関する細目評価結果

項目	管理運営体制全般	細目				
		人員配置	連絡体制	非常時体制	防災・安全	研修・教育
評価	A	A	A	A	A	A

・法令遵守等に関する細目評価結果

項目	法令遵守等全般	細目		
		協定・関係法令	労働法令	障害者雇用
評価	A	A	A	A

・施設等の維持管理の状態に関する細目評価結果

項目	施設等維持管理全般	細目		
		清掃	修繕	安全管理
評価	A	A	A	A

・サービスの提供内容に関する細目評価結果

項目	サービス提供内容全般	細目			
		接客態度	計画実施	創意工夫	利用者数
評価	A	A	A	A	B

・サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組全般	細目				
		受付工夫	要望対応	目標設定	広報	自主事業
評価	A	A	A	A	A	-