

令和 4 年度健康福祉部指定管理者評価報告書

令和 5 年 6 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5年であり、現委員は令和4年7月1日から5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5年5月から6月にかけて書面開催した令和5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の令和4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の令和4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 |
| 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 | R5.4.1～R10.3.31 |

(2) 評価委員の構成

ア 本部委員

| 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 |
| 大谷 良成 | 群馬県民生委員児童委員協議会長 | 任期:R4.12.14～ |
| 眞下 宗司 | 群馬県身体障害者施設協議会長 | |
| 松岡 一明 | 群馬県社会福祉士会監事 | |
| 茂木 三枝 | 中小企業診断士 | |

イ 利用者委員

| 委員名 | 評価担当施設 | 備考 |
|--------|----------------------|----|
| 小出 美奈子 | 群馬県社会福祉総合センター | |
| 木我 勝 | 群馬県福祉マンパワーセンター | |
| 阿部 央美 | 県立点字図書館 | |
| 田村 緑香 | 県立障害者リハビリテーションセンター | |
| 上山 幸雄 | 県立義肢製作所 | |
| 岩瀬 誠 | 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 | 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 |
|--------------|---------------------|---|--------------------|
| 令和4年度 第2回 | 令和5年1月24日 | 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、群馬県福祉マンパワーセンター | 現地調査及び指定管理者へのヒアリング |
| 令和4年度 第3回 | 令和5年1月27日 | 群馬県社会福祉総合センター、県立点字図書館 | 現地調査及び指定管理者へのヒアリング |
| 令和4年度 第4回 | 令和5年2月10日 | 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 | 現地調査及び指定管理者へのヒアリング |
| 令和5年度 第1回 | 令和5年5月26日 ～6月14日 | 書面開催 | 令和4年度評価のとりまとめ |

2 評価結果

(1) 評価基準

| | |
|------------|--|
| A (優良) | <ul style="list-style-type: none"> 事業計画、仕様書等の内容を上回る成果、実績がある。 又は おおむね事業計画、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的達成に向けて非常に努力している。 |
| B (良好) | <ul style="list-style-type: none"> おおむね事業計画、仕様書等どおりの成果、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) | <ul style="list-style-type: none"> おおむね事業計画、仕様書等どおりの成果、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) | <ul style="list-style-type: none"> 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) 評価項目及び細目

当委員会では以下の項目及び細目を定め評価を行いました。

| 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 |
| サービス向上の取り組み | 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) |

(3) 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 | B | |
| 評価項目 | 管理運営体制 | A | A | B |
| | 法令遵守等 | A | A | A |
| | 施設等維持管理 | A | A | A |
| | サービス提供内容 | B | B | B |
| | サービス向上の取り組み | 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 | 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 | B | A | |
| 評価項目 | 管理運営体制 | A | B | A |
| | 法令遵守等 | A | B | A |
| | 施設等維持管理 | A | B | A |
| | サービス提供内容 | B | A | A |
| | サービス向上の取り組み | A | A | B |

| | | |
|------|-------------|---|
| 施設名 | 群馬県精神障害者援護寮 | |
| 総合評価 | A | |
| 評価項目 | 管理運営体制 | A |
| | 法令遵守等 | A |
| | 施設等維持管理 | A |
| | サービス提供内容 | B |
| | サービス向上の取り組み | B |

(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"> ・利用促進を促す各種事業の工夫および光熱費高騰に対する経費節減の工夫。 ・アンケートによる要望、苦情等を掲示し、利用者に対応をフィードバックしている。 |
| 改善すべき点 | <p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内に関して、障害者用トイレや生理用品配布の場所が、直ぐに分かるような工夫をお願いしたい。 ・障害者用トイレ等の自動照明点灯時間を延ばす、もしくは動きを察知して照明が直ぐに点くような工夫をお願いしたい。 |

・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 | B | 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 |

・施設等維持管理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 | B | B |

・サービス向上の取り組みに関する細目評価結果

| 項目 | サービス向上の取り組み全般 | 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 | — |

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"> ・研修に積極的にZOOMを取り入れたり動画配信をしたりとウィズコロナで工夫しながら運営している。 ・各種事業で、職員の発想と創意工夫が感じられる。 |
| 改善すべき点 | <p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検索用のパソコンの配置が、中の職員から見えてしまうので、中には抵抗を感じる人もいるかと思うので、工夫をお願いしたい。 ・職種別の雇用データ(初任給等)の分析調査をしてもらいたい。 |

・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 | B | 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 |

・施設等維持管理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 | B |

・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 | A | B | B |

・サービス向上の取り組みに関する細目評価結果

| 項目 | サービス向上の取り組み全般 | 細目 | | | | |
|----|---------------|------|------|------|----|------|
| | | 受付工夫 | 要望対応 | 目標設定 | 広報 | 自主事業 |
| 評価 | A | B | A | A | A | - |

ウ 県立点字図書館 総合評価 B

| | |
|----------|--|
| 総合評価の考え方 | 事業計画、仕様書等の内容を一部下回っているが、概ね良好な運営状況であり、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。 |
| 評価できる点 | <ul style="list-style-type: none"> ・他団体と連携し、視覚障害者が気軽に参加できる事業の計画や利用者増加に向けて取組を実施している。 ・利用者アンケートを実施し、要望、苦情を把握したうえで、対応、改善に取り組んでいる。 |
| 改善すべき点 | <p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの育成。 ・他県の同様の機関との積極的な連携。 |

・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 | B | A | A | B | B | 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 |

・施設等維持管理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 | A | B | A | B |

・サービス向上の取り組みに関する細目評価結果

| 項目 | サービス向上の取り組み全般 | 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 | A | — |

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"> ・職員研修が計画的に行われており、職員の接遇向上に努めている。 ・個人活動において、希望を実現できるよう創意工夫され、利用者に寄り添っている。 |
| 改善すべき点 | (要望) <ul style="list-style-type: none"> ・計画に沿った事業の実施。 |

・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 | B |

・施設等維持管理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 | A | B |

・サービス向上の取り組みに関する細目評価結果

| 項目 | サービス向上の取り組み全般 | 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 | B |

オ 県立義肢製作所 総合評価 B

| | |
|----------|---|
| 総合評価の考え方 | 事業計画、仕様書等の内容を一部下回っているが、概ね良好な運営状況であり、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。 |
| 評価できる点 | <ul style="list-style-type: none"> ・目標設定と事後評価をしっかりと行っている。職員間の情報共有が行き届いており、仕事に対する意識が高い。 ・地道に利用者寄り添い、創意工夫されている。 |
| 改善すべき点 | <p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もう少し広く、利用者のスペース確保ができるとよい。 |

・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 | B | A | B | B | B | 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 | B | B | B | B |

・施設等維持管理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 | B | 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 |

・サービス向上の取り組みに関する細目評価結果

| 項目 | サービス向上の取り組み全般 | 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 | - |

カ 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、仕様書等通りの成果、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"> ・室内がよく整理されており、利用者も使いやすいと感じる。 ・講座などに、利用者のニーズや必要性を把握しつつ実施している。 |
| 改善すべき点 | <p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの育成。 ・利用者のニーズ等も踏まえ、書籍の充実と今後の貸出しを検討してもらいたい。 |

・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 | 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 | B | A |

・施設等維持管理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 | A | A | A | A | B |

・サービス向上の取り組みに関する細目評価結果

| 項目 | サービス向上の取り組み全般 | 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 | — |

キ 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"> ・内部研修が多く開催され、内容が充実している。 ・職員の接遇がよく、利用者もスタッフの対応に満足している。 |
| 改善すべき点 | (要望) <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数を伸ばすため、広報の強化等、更なる取組をお願いしたい。 |

・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 | B | A | B | 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 |

・施設等維持管理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 | 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 |

・サービス向上の取り組みに関する細目評価結果

| 項目 | サービス向上の取り組み全般 | 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 | A | B |