

# 平成29年度健康福祉部等指定管理者評価報告書

平成30年8月

健康福祉部等指定管理者評価委員会

## 1 健康福祉部等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、平成18年度から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、群馬県精神障害者援護寮及びぐんまこどもの国児童会館について、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、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、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。

なお、平成25年に委嘱された委員について、3年の任期を経過したことから、平成28年7月1日から3年間の任期で委員の委嘱を行った。

また、平成28年4月の組織改正に伴い、「健康福祉部等指定管理者評価委員会」と名称を改め、健康福祉部所管の群馬県社会福祉総合センターほか8施設及びこども未来部所管のぐんまこどもの国児童会館の計10施設を評価対象としている。

## 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、平成30年8月10日に開催した委員会において、現地調査時に委員から指摘を受けた事項に対する対応状況等を勘案した上で評価を決定した。

## 3 評価結果

「健康福祉部等指定管理者評価委員会 平成29年度評価結果概要」のとおり

# 健康福祉部等指定管理者評価委員会 平成29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	H27.4.1～H30.3.31
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	H27.4.1～H30.3.31
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	H29.4.1～H34.3.31
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	H27.4.1～H30.3.31
県立義肢製作所	(社福)群馬県社会福祉事業団	H29.4.1～H34.3.31
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	H27.4.1～H30.3.31
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	H27.4.1～H30.3.31
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	H29.4.1～H34.3.31
群馬県精神障害者援護寮	(社福)アルカディア	H25.4.1～H30.3.31
ぐんまこどもの国児童会館	(公財)群馬県児童健全育成事業団	H27.4.1～H32.3.31

### (2) 評価委員の構成

委員名	役職等	備考
太田 茂	群馬パース大学福祉専門学校非常勤講師	委員長、本部委員
茂木 三枝	中小企業診断士	副委員長、本部委員
小澤 義孝	群馬県民生委員児童委員協議会長	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
松岡 一明	群馬県社会福祉士会副会長	本部委員
星野 映子 松浦 政子	群馬県母子寡婦福祉協議会理事長	任期:星野氏(～H30.5.25) 松浦氏(H30.7.23～) 利用者委員(群馬県社会福祉総合センター)
山田 浩史 高井 弘仁	群馬県老人福祉施設協議会副会長	任期:山田氏(～H30.3.20) 高井氏(H30.8.3～) 利用者委員(群馬県福祉マンパワーセンター)
小山 芳久	施設利用者	利用者委員(県立点字図書館)
谷越 昭浩	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)
関 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	群馬県中途失聴・難聴者協会会長	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」会長代行	利用者委員(群馬県精神障害者援護寮)
菊地 悦子	ぐんま地域活動連絡協議会副会長	利用者委員(ぐんまこどもの国児童会館)

### (3) 評価委員会の開催状況

回数	日時	場所	内容
第1回	平成29年8月3日	ぐんま男女共同参画センター	平成28年度評価及び総括評価
第2回	平成29年12月21日	群馬県社会福祉総合センター、群馬県精神障害者援護寮	県立点字図書館、県立義肢製作所、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	平成30年1月16日	県立ふれあいスポーツプラザ、県立障害者リハビリテーションセンター、ぐんまこどもの国児童会館	県立ふれあいスポーツプラザ、県立障害者リハビリテーションセンター、ぐんまこどもの国児童会館の現地調査及びヒアリング
第4回	平成30年2月9日	群馬県社会福祉総合センター、県立ゆうあいピック記念温水プール	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、群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ、県立ゆうあいピック記念温水プールの現地調査及びヒアリング
(H30年度) 第1回	平成30年8月10日	群馬県庁	平成29年度評価

## 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。
B (良好)	概ね事業計画、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)	概ね事業計画、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)	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	B	A
	法令遵守等	A	A	A
	施設の維持管理等の状態	B	A	A
	サービスの提供内容	A	A	A
	サービス向上の取組	A	A	A

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 <sup>4</sup>
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	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 <sup>4</sup>	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

施設名	ぐんまこどもの国児童会館	
総合評価	A	
評価項目	管理運営体制	A
	法令遵守等	A
	施設の維持管理等の状態	A
	サービスの提供内容	A
	サービス向上の取組	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"> <li>・利用者アンケートの改善を行い、集計結果を掲示している。</li> <li>・ホームページを活用し、利用率の向上に努めている。</li> </ul>
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中長期的な設備管理を行っていただきたい。</li> </ul>

・ 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	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	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	B	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	B	A	A	A	—

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、仕様書などおりの成果、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	・施設見学バスツアーやインターンシップ等、人材確保に係る様々な取組を行っている。
改善すべき点	(要望) ・福祉人材の定着率向上に対する取組を期待したい。 ・離職率等を種別、施設別に分析し、研修内容等に反映させていただきたい。 ・研修での体育室の利用について検討してほしい。

・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	B	B	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	A	A	A	B

・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	B	B	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"> <li>・サピエ図書館のダウンロード等による利用者が増加している。</li> <li>・点字体験など、県民の見学受入れにも取り組んでいる。</li> </ul>
改善すべき点	(要望) <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の増加及び奉仕員の育成に努めてほしい。</li> </ul>

・ 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	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	・視察、研修を積極的に受入れ、業務改善に努めている。
改善すべき点	(要望) ・短期入所等、県内のニーズを把握し、利用者の拡大を図っていただきたい。

・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	B	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	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	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				
		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	B	B

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"> <li>・土曜日開館、在宅訪問や軽微な修理等、常に利用者目線にたった対応を行っている。</li> <li>・後継者育成に積極的に取り組んでいる。</li> </ul>
改善すべき点	(要望) <ul style="list-style-type: none"> <li>・意思伝達装置の更なる普及開発に努めてほしい。</li> <li>・群馬福祉機器展の開催を広く発信してほしい。</li> </ul>

・ 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	—

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	・施設の清掃が行き届いており、既存の設備を工夫して使用している。
改善すべき点	(要望) ・施設整備後は、これまで以上に広報に力を入れ、県内の障害者スポーツの拠点として活動してほしい。

・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	B	B	B	B	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者に対する様々な対応方法を想定している。</li> <li>・救急救護訓練を継続して実施している。</li> <li>・利用者サービス向上のため、新しい活動を生み出し、積極的に取り組んでいる。</li> </ul>
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中長期的な設備管理を行っていただきたい。</li> </ul>

・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、仕様書などおりの成果、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"> <li>・土日夜間の開館、啓発講座や字幕上映会の実施等、利用者の要望に対応した様々な取組を実施している。</li> <li>・要約筆記者の全国統一試験合格増の研修を行っている。</li> </ul>
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手話通訳のタブレット端末の設置を増やしてほしい。</li> <li>・中途失聴者、難聴者に対し、施設の存在をPRし、支援をおこなってほしい。</li> </ul>

・ 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	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	B	A	A	—

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"> <li>・退所後の支援も積極的に行っている。</li> <li>・利用者へのプログラムや自主事業が、利用者の要望を反映させたものとなっている。</li> </ul>
改善すべき点	(要望) <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の増加に努めてほしい。</li> <li>・施設の改善(浴槽、居室の少人数化など)を検討してほしい。</li> </ul>

・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	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	A	A	A	A	B	A

コ ぐんまこどもの国児童会館 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"> <li>・利用者増加のため、新企画の取組・工夫がなされている。</li> <li>・広報方法の工夫を行っている。(来館機会の少ない地域への広報、外国人向けの資料作成等)</li> </ul>
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画的な改修計画のもと、運営を進めてほしい。</li> </ul>

・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	B	A