

# 令和2年度健康福祉部指定管理者評価報告書

令和3年8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年間で任期となっている。

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、令和3年3月に書面開催した令和2年度第2回評価委員会において各委員からの意見集約の上、同年6月に同じく書面開催した令和3年度第1回評価委員会において、評価を決定した。

## 3 評価結果

「健康福祉部指定管理者評価委員会 令和2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2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	H30.4.1～R4.3.31
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	H30.4.1～R4.3.31
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～R4.3.31
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	H30.4.1～R4.3.31
県立義肢製作所	(社福)群馬県社会福祉事業団	H29.4.1～R4.3.31
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	H29.4.1～R4.3.31
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	群馬医療福祉大学教授	委員長、本部委員
松岡 一明	群馬県社会福祉士会副会長	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理事長	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	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)

(3) 評価委員会の開催状況

回数	日時	場所	内容
第1回	令和2年6月 (書面開催)	—	令和元年度評価
第2回	令和3年3月 (書面開催)	—	指定管理者制度の説明、各指定管理施設の管理運営状況等に係る共有、令和2年度の年度評価に関する意見集約
(R3年度) 第1回	令和3年6月 (書面開催)	—	令和2年度評価 令和3年度末に指定期間が満了する施設の総括評価

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	B	B	A	
評価項目	管理運営体制	B	B	A
	法令遵守等	A	B	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	B	B
	サービス向上の取組	B	B	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*	
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	A	B	A
	サービスの提供内容	B	A	B
	サービス向上の取組	A	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	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	B	B
	サービス向上の取組	A	B	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 B

総合評価の考え方	概ね良好な運営状況であるが、事業計画、仕様書等に係る成果、実績の一部に課題がある。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ対策として、出入口を一方通行にし、入口での検査がしっかりなされている。</li> <li>・館内清掃や施設の維持管理が適切に実施されている。</li> <li>・受付職員の接客態度が良い。</li> </ul>
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から見れば警備員や駐車場誘導員も総合福祉センターのスタッフと同じであるため、気持ちの良い接客をお願いしたい。</li> <li>・入館受付に時間がかかる。また、駐車場誘導員の態度が横柄と聞かれている。</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	B	B	B	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	B	B	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	B	B	B	—

イ 群馬県福祉マンパワーセンター 総合評価 B

総合評価の考え方	概ね良好な運営状況であるが、事業計画、仕様書等に係る成果、実績の一部に課題がある。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口の対応が良く、利用者に対し職員が親切に対応している。</li> <li>・工夫しながら運営しているが、コロナ拡大に伴い研修会の開催が制限され、利用率の低下してしまった。今後の利用率向上に期待する。</li> </ul>
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・求職情報の更なる収集を図りたい。</li> <li>・法令順守等、障害者雇用への取組については、法人全体として障害者雇用を積極的に進めてほしい。</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	B	A	B	A	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	B	A	B	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	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	A	A	B	B	-

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>・利用者満足度調査によれば、利用サービスに対する利用者の満足度が高い。要望欄からも、利用者が満足し、喜んでいるコメントが複数ある。親切的な接客をしていることもわかる。</li> <li>・新型コロナウイルス流行の最中、様々に工夫して、図書館活動がなされている。</li> </ul>
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアの発掘を図りたい。</li> <li>・コロナ禍で利用者数・稼働率等減少しているが、今が頑張り時。今後に期待。</li> <li>・これからも、利用者の意見やニーズをしっかりと捉えて、管理運営を続けてほしい。</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	B	A	B	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	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>・ひとりひとりの意見を大切にしていることがわかる。アンケート結果からも、昨年度と比較して改善していることが確認されている。</li> <li>・医師や看護職員がいる現状を、これからも維持してほしい。</li> </ul>
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ対策を更に充実させ、今後も利用者・職員に感染者を出さないように頑張ってもらいたい。</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	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			
		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	B	B	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				
		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	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	・利用者満足度調査によれば、「親切丁寧な接客」「土曜日開館」等が利用者に喜ばれていることがわかる。
改善すべき点	(要望) ・広報の更なる充実をしてほしい

・ 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	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	A	A	B	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	B	B	B	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	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	—

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	・コロナ対策を徹底している。イベント等の計画を立てては中止の繰り返しだが、計画を立ててもらえるのは、希望・やる気が見えて良い。
改善すべき点	(要望) ・利用者を待つのではなく、積極的な広報をお願いしたい。 ・ほとんどの職員の接客態度が良いようだが、アンケートによれば、「良い人と悪い人がいる」「人によって違う」とあり、改善の必要がある。

・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	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	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	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	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>・新型コロナ対応がしっかりされている。</li> <li>・日々利用者の目線での各種事業運営に感謝している。利用者に喜ばれる体験指導などが好評である。</li> <li>・「フレイル予防」の教室等、受講者に好評を博した講座を、今後も定期的に開催してほしい。</li> </ul>
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな生活様式に即した利用者料金支払方法の検討をお願いしたい。</li> <li>・施設の老朽化で一時的運転休止される設備もあり、応急的備品で対応されている部分が増えている。年数的に早期交換・更新など見える計画表で実施してほしい。</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	B	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	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>・コロナ禍で大変な年であったが、その中で要約筆記者養成研修会を実施し、全国統一試験に対応した。</li> <li>・中途失聴、難聴者の啓発講座を実施して、難聴者への理解を深めた。</li> <li>・新しく要約筆記者になった方たちと難聴者との交流会を行い、難聴者に対する理解が促進された。</li> </ul>
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・啓発講座では、難聴者や中途失聴者についての話だけでなく、要約筆記についても教えてほしい。利用する立場で要約筆記についても知りたい。</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	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	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	A	B	B	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	・利用者の面談・相談等、個別対応に努力していることがわかる。
改善すべき点	(意見なし)

・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	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	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	A	B	B	B	—