

健康福祉部指定管理者総括評価報告書

令和3年8月

健康福祉部等指定管理者評価委員会

1 健康福祉部指定管理者評価の経緯及び目的

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、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28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、令和元年7月1日から3年間の任期で委員の委嘱を行った。

なお、今年度は、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及び群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザの6つの施設が指定期間の最終年度となっているため、上記モニタリングガイドラインに基づき指定期間を通じた総括的な評価を行った。

2 評価の実施方法

現地調査や指定管理者に対するヒアリングの状況、各年度における管理実績等を勘案した上で決定した年度評価をもとに、総括評価を決定した。

3 評価結果

「健康福祉部指定管理者評価委員会総括評価結果概要」のとおり

健康福祉部指定管理者評価委員会の総括評価結果概要

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
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

(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	本部委員、任期:小澤氏(～R2.4.3)、塚田氏(R2.4.15～)
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	利用者委員(群馬県福祉マンパワーセンター)、任期:高井氏(～R3.6.23)、木我氏(R3.6.23～)
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

開催日	場所	内容
平成29年8月3日	群馬県庁	年度評価及び総括評価
平成29年12月21日	県社会福祉総合センター、県精神障害者援護寮	県立点字図書館、県立義肢製作所及び群馬県精神障害者援護寮の現地調査及びヒアリング
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及びぐんまこどもの国児童会館の現地調査及びヒアリング
平成30年2月9日	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	県社会福祉総合センター、県福祉マンパワーセンター、県聴覚障害者コミュニケーションプラザ及び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
平成30年8月10日	群馬県庁	年度評価
平成30年12月25日	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	県立点字図書館、県立義肢製作所、県聴覚障害者コミュニケーションプラザ及び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
平成31年1月11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、県精神障害者援護寮	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及び県精神障害者援護寮の現地調査及びヒアリング
平成31年2月8日	ぐんまこどもの国児童会館、県社会福祉総合センター	ぐんまこどもの国児童会館、県社会福祉総合センター及び県福祉マンパワーセンターの現地調査及びヒアリング
令和1年6月17日	群馬県庁	年度評価及び総括評価
令和1年12月26日	群馬県社会福祉総合センター	委員委嘱及び制度説明
令和1年12月26日	群馬県社会福祉総合センター	県立点字図書館、県立義肢製作所及び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
令和2年1月13日	県立ゆうあいピック記念温水プール、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、県社会福祉総合センター及び県福祉マンパワーセンターの現地調査及びヒアリング
令和2年6月(書面開催)	-	年度評価
令和3年3月(書面開催)	-	各指定管理施設の管理運営状況等に係る共有及び令和2年度評価に係る意見集約

2 評価結果

(1) 評価基準

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的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	B	B	B
評価項目	管理運営体制	B	B
	法令遵守等	A	A
	施設等の維持管理の状態	A	A
	サービスの提供内容	B	B
	サービス向上の取組	B	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
	法令遵守等	A	A
	施設等の維持管理の状態	B	B
	サービスの提供内容	A	A
	サービス向上の取組	B	B

(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
施設等の維持管理の状態	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)、職員の服装・名札着用、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	・館内清掃や受付、利用者からの要望対応等に真摯に対応している。また、施設の維持管理が行き届いている。 ・コロナ対策が十分に実施されている。
改善すべき点	・駐車場に関して、更なる利便性向上に向けて検討されたい。

・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	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

・施設等の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

・サービス向上の取り組み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	・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。
改善すべき点	・施設自体の広報や、福祉職に関する啓発の更なる充実を検討されたい。 ・障害者雇用等、法令遵守に留意されたい。

・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	B	A	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	B	B	A	B

・施設等の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	A	-

ウ 県立点字図書館 総合評価 B

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	・関係機関との積極的な連携のもと、事業を実施している。 ・利用者の満足度が高く、利用者目線で施設運営にあっている。
改善すべき点	・利用者の増加やボランティアの育成に向け、検討されたい。

・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	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

・施設等の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	-

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	・利用者目線により事業を運営しているとともに、支援に関する研修を積極的に行っている。
改善すべき点	(要望) ・更なるコロナ対策の充実により、引き続き職員に感染者を出さないように運営されたい。

・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

・サービス向上の取り組み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	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	・利用者目線により事業が実施されている。 ・利用者満足度も高く、特に、土曜日の開館していることの評判が良い。
改善すべき点	・広報の充実について、検討されたい。

・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	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	A	A

・施設等の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	B

・サービス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 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"> ・事業実施にあたり、様々な創意工夫が見られる。 ・積極的に要望を汲み取る等、利用者目線をもって施設の運営がなされている。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・中途失聴者及び難聴者への、施設の周知を図られたい。

・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	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	A

・施設等の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	-