

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和5年度分)

施設名	群馬県社会福祉総合センター	所管課	健康福祉部福祉局地域福祉課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団及び群馬県ビルメンテナンス協同組合の共同体	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		R4.4.1 ~ R9.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	群馬県前橋市新前橋町13-12
指定管理業務内容	①建物・付帯設備の維持管理 ②貸館業務(会議室、ホール、体育室) ③福祉用具・住宅モデルルーム展示場の運営業務

2 職員の状況(令和5年4月現在)※主に指定管理業務に従事する職員数

通常(フルタイム)の職員:	9人		
短時間雇用の職員:	11人	合計:	20人

3 収支の状況(令和5年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	118,686,000	人件費	22,033,109
その他(補助金収入)	7,409,000	委託料	34,282,478
その他(自主事業収入)	914,019	光熱水費	31,766,145
		その他(保守料等)	35,803,375
		その他(自主事業費)	992,036
収入合計	127,009,019	支出合計	124,877,143

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入(指定管理者団体全体の収支ではない。)

4 利用の状況

	令和5年度(実績)	(参考)令和4年度(実績)	(参考)令和3年度(実績)
①年間利用者数(人)	(ア)福祉団体会議室利用5,144件 (イ)会議室稼働率65.36% (ウ)展示場来場者3,122人	(ア)4,785件 (イ)61.09% (ウ)2,316人	(ア)3,754件 (イ)50.04% (ウ)1,324人
②使用料収入(円) (県納付額)	6,150,660	5,217,370	3,261,410
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	0	0	0

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
イタコト展 (出展協力)	令和5年7月8日、 令和5年7月9日	98人	匿名で集めた心のこりの展示や 介護・終活・障がい福祉の展示会 を開催した。	実際に福祉用具を手にとって いただき、来場者から好評をいた だいた。
まゆだまネット (出展協力)	令和5年8月11日	159人	視覚障害者を取り巻く環境と支援 の状況を紹介し、視覚障害者福 祉について理解を深めるための 交流会を開催した。	多くのブースがあったので、様々 な体験ができた。学びが深まり、 体験して良かった等の好評をいた だいた。
介護の日・福祉のお仕事フェア	令和5年11月6日	98人	マンパワーセンターと共催で、「こ れからの介護」をテーマに、介護 技術やICTについての講演会、福 祉用具の展示会を開催した。	在宅で遠隔見守りができるものを 体験したいという声があった。全 体的に好評をいただいた。
障害者ワークフェスタ (出展協力)	令和6年1月18日	200人	まるベリーからの勧めで、「とも に働くともに暮らす」をテーマに、 障害者を雇用している団体等への 相談会及び福祉用具の展示会を 開催した。	障害を持っている方が仕事をする 上でサポートとなるような福祉用 具の展示を行い、実際にどのよう に使うか等の質問をいただいた。
福祉のお仕事ガイダンス (福祉用具編)	令和6年3月12日	12人	マンパワーセンターと共催で、福 祉の仕事に従事している人、興味 のある方等へ福祉についての説 明及び福祉用具の活用方法につ いての説明会を開催した。	介護現場で働く職員から直接説 明を受けたり、福祉用具の活用法 を聞き、参加者の方は満足されて いる様子だった。

## 6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

令和5年4月～令和6年3月(12回)

(実施方法・回収率等)

一般来場者・入居団体に対し、評価アンケート調査票を配布(項目ごとに3段階で評価)、回数623

(項目別回答集計)

(1)清掃状況について

よい 82.0% 普通 17.8% 悪い 0.0% わからない 0.2%

(2)会議室・付属設備について

よい 70.5% 普通 27.4% 悪い 0.2% わからない 1.9%

(3)福祉用具・住宅モデルルーム展示場について

イ 展示品について

充実している 23.6% 普通 20.5% 充実していない 0.2% わからない 55.7%

ロ 展示場職員の対応について

よい 28.4% 普通 15.2% 悪い 0.5% わからない 55.9%

(4)受付職員の対応について

よい 38.0% 普通 18.3% 悪い 0.0% わからない 43.7%

(5)駐車場について

イ 駐車場の設備面について

よい 42.1% 普通 45.9% 悪い 1.6% わからない 10.4%

ロ 駐車場誘導について

スムーズだった 39.8% 普通 25.2% スムーズでなかった 0.5% わからない 34.5%

(利用者からの意見等)

機材のセッティングなど準備に時間がかかるので、会議室のカギの受け取り時間を少し早めてほしい。

エアコンが効かない。

全館で、Wi-Fi設備を設けて欲しい。

駐車場が満車のときに道路からわかるようにしてほしい。

ホール利用がある時は駐車場が足りない。2階建て駐車場を建設して欲しい。

(調査結果分析)

(1)清掃状況について

記述回答を含め、悪い意見はなかった。

(2)会議室・付属設備について

悪い意見は1件だった。記述回答においては、エアコンの温度設定に関する要望、鍵の貸出開始時間を早めてほしいとの要望、Wi-fiの全館対応に関する要望があった。

(3)イ展示場の展示品について

ほぼ好評価を得られた。記述回答として、販売してほしい、PRをもっとした方がいいとの意見があった。

ロ展示場職員の対応について

悪い意見が3件あった。記述回答がないため、詳細は不明である。

(4)受付職員の対応について

悪い意見はなかった。

(5)イ駐車場の設備面について

よい、普通を足すと88%である。記述回答では、構内駐車場の不足、構外駐車場が遠いとの意見があった。

ロ駐車場誘導について

駐車場の案内については、スムーズだった・普通を足すと65%であった。記述回答では、丁寧、好印象の意見が多くあった。

(調査結果への対応状況)

(1)清掃状況について

引き続き、利用者が安全で快適に利用できる環境を維持したい。

(2)会議室・付属設備について

館内の温度については、中央監視室及び温度計を設置し適切に管理している。また、各会議室でも、個別に温度調整ができるため、その旨を主催団体に周知している。

鍵の貸出については、準備と片付けの時間も含めて、申請時間内での利用をお願いしている。

Wi-Fiについては、会議室利用者に対し、ポケットWi-Fiを無料で貸し出している。(2台)

(3)イ展示場の展示品について

PRについては、デジタルサイネージの活用や出張展示等を積極的に行っている。

商品については、意見を取り入れ、計画的に入れ替えを行っている。

(3)ロ展示場職員の対応について

今年度1月に法人の接客研修を受講した。今後も継続的に接客研修を行い、資質向上に努めていく。

(4)受付職員の対応について

引き続き、丁寧な対応を行っていく。

(5)イ駐車場の設備面について

構内駐車場の不足等の意見については、コロナ5類移行後、会議室の稼働率が徐々に上がってきたため、構外駐車場への誘導が増加した結果だと思われる。現時点で、構内駐車場の増設は困難であるため、スムーズな誘導を行い、利用者満足度の向上に努めていく。

(5)ロ駐車場誘導について

朝礼や研修の効果と思われる。引き続き、丁寧な誘導を行っていく。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

・各階の多目的トイレについて、仕様が異なるため、エレベータ内に掲示を行い、周知した。

・これまで1階の総合案内盤に平面図を配置していたが、非常用階段の位置がわかりづらいとの意見があったため、追加の措置として、エレベーター前に非常用階段の位置を示した平面図を掲示した。

・1階ロビーが暗いと苦情があったことから、点灯時間の見直しを行った。

・構外駐車場の案内図を見やすくしてほしいとの要望があり、案内図を更新した。

7 管理運営状況の評価（A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善）

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画及び仕様書に基づく適正な管理に努めている。</li> <li>・利用者からの意見・要望について、その必要性を勘案の上、適切な対応に努めている。</li> <li>・デジタルサイネージの活用など、利用者の利便性や満足度の向上のため、新しい取組を実施している。</li> </ul>	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内団体連絡会議を適宜開催し、入居団体間の課題の解決や情報の共有化を図っている。</li> <li>・1階のデジタルサイネージを活用し、福祉展示場の周知にも積極的に取り組んでいる。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育室、和室、特別会議室、ホールの利用率の向上</li> </ul>

（個別項目ごとの評価）

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	A
管理運営体制	A
法令遵守等	A
労働条件評価の実施	無

評価項目	評価
利用者対応	B
地域貢献	B
環境問題への取組	A
防災対策及び緊急時の対応	A
個人情報保護及び情報公開	A

（参考）指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内入居団体と緊密に連携した事業運営を行っており、県の社会福祉の総合的な推進に寄与している。</li> <li>・新型コロナウイルス5類移行後も、感染症が拡大しないよう対応し、混乱なく運営が行えている。</li> <li>・ピアサポートの観点から、福祉用具・住宅モデルルーム展示場の相談員として、引き続き障害者雇用を行っている。また、ビルメンテナンス協同組合ではセンターの清掃部門の清掃員として勤務している。</li> <li>・経年劣化や突然の故障などによる施設や設備の不具合や設備更新に関して、県担当者と協議し、計画的に対応している。</li> <li>・水道光熱費高騰に伴う総合センターの運営経費の圧迫を早期から県担当課と協議し、検討対応を行った。</li> <li>・使用の少ない給湯器の利用停止、空調運転時間の短縮、8Fホール未利用時のエレベーター1基停止及び廊下の照度を確認しながら蛍光灯を間引く等徹底した節電対策を図り、使用量節減に努めた。</li> <li>・利用者アンケートを毎月実施する他、意見箱を設置し、要望に対して、即時に対応を行う体制をとっている。</li> <li>・点字図書館やマンパワーセンターなど館内入居団体のイベントに協力し、福祉用具の展示会やガイダンスを行い、福祉用具の普及に努めた。</li> </ul>
評価委員会の年度評価	B	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。