

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	義肢製作所	所管課	健康福祉部福祉局障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input 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收受させる制度。「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	前橋市新前橋町13番地の12(群馬県社会福祉総合センター2階)
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者の補装具の製作及び修理に関する業務 ・身体障害者の補装具に関する相談及び指導に関する業務 ・その他義肢製作所の設置の目的を達成するために必要な業務

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:	4人		
短時間雇用の職員:	3人	合計:	7人

3 収支の状況(令和5年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	10,330,000	人件費	19,462,053
利用料収入	45,245,631	事業費(消耗器具備品費等)	28,958,896
その他(雑収入)	33,000	事務費(通信運搬費等)	2,140,890
収入合計	55,608,631	支出合計	50,561,839

※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)	501	417	433
②使用料収入(円) (県納付額)	0	0	0
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	45,245,631	31,230,660	26,444,576

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
巡回相談事業	5月17日 6月14日 8月23日 12月13日	延べ 11人	県内各地域の会場に向き、補装具の修理・相談・採型等を行った。	・義肢製作所に行けなくなってしまったので助かっている
訪問事業	568回	延べ 685人	在宅の方の自宅やリハビリセンター等を訪問し、補装具の修理・相談・採型等を行った。	・遠方まで訪問してもらえてありがたい
重度障害者用意思伝達装置貸出事業	—	相談 263件 貸出 122件	意思伝達装置に関する相談、意思伝達装置の貸し出しを行った。	・群馬の難病支援は手厚い・無料の貸出がありがたい
民間等への研修開催	8月23日 11月3日	年間 2回	白杖の取り扱いについての研修を実施。加えて、県立リハビリテーションセンターと協力し、意思伝達装置の基礎知識についての研修を実施した。	・実物に触れることができよかった ・機器のことを知っているとおアドバイスしやすい

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

(実施方法・回収率等)

利用者が来所した際に記入又は訪問時に回答依頼し記入 ・回答者 81人

(項目別回答集計)

○群馬県立義肢製作所を選んだ動機

・以前から 69% ・初めて 31%

○動機別

・市町村からの紹介 74% ・知人の紹介 12% ・自分で調べて 4% ・その他 9% ・無回答 1%

○群馬県立義肢製作所の満足度

・非常に満足 70% ・満足 30% ・普通 0% ・不満 0% ・非常に不満 0%

(利用者からの意見等)

- ・土曜日に開館しているのが良い
- ・長さや素材の違う白杖のお試しができるので良い。
- ・アフターフォローがあつて良い。
- ・他の業者で作成した補装具も修理してくれるので助かる。
- ・施設や自宅まで来てくれるので、家族が運転できなくなってしまったので助かりました。
- ・細かいところまで相談に乗ってくれたり、親切に対応してくれるのでありがたいです。

(調査結果分析)

- ・利用者は群馬県立義肢製作所の製品や対応に満足していると考えられる。
- ・前年度と同様に高齢化やコロナウィルスの影響で訪問希望の増加が続いている。

(調査結果への対応状況)

納品から2週間後に様子を確認するアフターケアを開始した。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

苦情なし。利用者から要望を聞き取る努力を心がけている。

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	おおむね事業計画、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的達成に向けて、継続して努力をしている。また、利用者満足度調査の結果から、利用者から高い満足度を得ていることがわかる。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月2回の土曜日開館の継続等、利用者の利便性向上に努めており、満足度調査から利用者への親切丁寧な接客が伺える。 ・令和4年度より関係機関を対象に研修会を開催し、意思伝達装置を始めとした補装具の普及、啓発に努めている。 ・コロナ禍以降減少し続けていた利用者数が初めて回復した。 ・評価委員より指摘されていた利用者スペースの確保について、マッサージチェア等の整理を行ったところ、令和5年度第四回評価委員会にて「待合スペースが明るくなって良かった」とコメントいただいた。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数の増加

(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	B
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	A
地域貢献	A
環境問題への取組	B
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"> ・マッサージチェアの廃棄等を行い、指摘のあった利用者スペースを拡大した ・納品後から2週間後に利用者に連絡をとるアフターサービスを開始し、利用者との信頼関係の構築に努めた ・ホームページのリニューアルに向けた作業を進めた(R6.5リニューアル済)
評価委員会の年度評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・おおむね事業計画、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。 ・事業全般に創意工夫がなされている。 ・利用者のアフターケアに力を入れるなど、地道に利用者寄り添っている。 ・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。