

令和 6 年度

健康福祉部指定管理者評価報告書

令和 7 年 7 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5年であり、現委員は令和4年7月1日から5年間が任期となっている。

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、各委員からの意見を集約の上、令和7年6月に書面開催した令和7年度第1回評価委員会において意見聴取を行い、年度評価を行った。

健康福祉部指定管理者評価委員会の令和6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	R4.4.1～R9.3.31
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	R4.4.1～R9.3.31
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	R4.4.1～R9.3.31
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	R4.4.1～R9.3.31
県立義肢製作所	(社福)群馬県社会福祉事業団	R4.4.1～R9.3.31
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	R4.4.1～R9.3.31
群馬県精神障害者援護寮	(社福)アルカディア	R5.4.1～R10.3.31

(2) 評価委員の構成

ア 本部委員

委員名	役職等	備考
新木 恵一	群馬県社会福祉士会前会長	委員長
大谷 良成	群馬県民生委員児童委員協議会長	任期:R4.12.14～
眞下 宗司	群馬県身体障害者施設協議会長	
松岡 一明	群馬県社会福祉士会監事	
茂木 三枝	中小企業診断士	

イ 利用者委員

委員名	評価担当施設	備考
中西 有美子	群馬県社会福祉総合センター	任期:R6.8.1～
島田 幸治	群馬県福祉マンパワーセンター	任期:R5.7.1～
阿部 央美	県立点字図書館	
田村 緑香	県立障害者リハビリテーションセンター	
上山 幸雄	県立義肢製作所	
岩瀬 誠	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	群馬県精神障害者援護寮	

(3) 評価委員会等の開催状況

回数	日時	場所	内容
実地調査及びヒアリング	令和7年2月3日	社会福祉総合センター、義肢製作所	現地調査及び指定管理者へのヒアリング
実地調査及びヒアリング	令和7年2月7日	障害者リハビリテーションセンター、精神障害者援護寮	現地調査及び指定管理者へのヒアリング
実地調査及びヒアリング	令和7年3月17日	聴覚障害者コミュニケーションプラザ、点字図書館、福祉マンパワーセンター	現地調査及び指定管理者へのヒアリング
令和7年度第1回	令和7年6月6日～6月27日	書面開催	令和6年度評価のとりまとめ

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 - おおむね事業計画、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的達成に向けて非常に努力している。
B (良好)	- おおむね事業計画、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)	- おおむね事業計画、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) 評価項目及び細目

当委員会では以下の項目及び細目を定め評価を行いました。

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
サービス向上の取り組み	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)

(3) 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	B	A
評価項目	管理運営体制	A	B	A
	法令遵守等	A	A	A
	施設等維持管理	A	B	A
	サービス提供内容	B	B	B
	サービス向上の取り組み	B	A	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	A	A
評価項目	管理運営体制	A	B	B
	法令遵守等	A	A	A
	施設等維持管理	A	A	B
	サービス提供内容	A	A	A
	サービス向上の取り組み	A	B	A

施設名		群馬県精神障害者援護寮
総合評価		A
評価項目	管理運営体制	A
	法令遵守等	A
	施設等維持管理	B
	サービス提供内容	B
	サービス向上の取り組み	A

(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	おおむね事業計画、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	地元の商工団体と連携した広報など、施設利用の更なる促進を図っている。
改善すべき点	1階の喫茶店跡地を展示スペースとして活用していただいているが、公募も含め、店舗として再開できないか検討していただきたい。(例:障害者雇用をしている売店、パン屋、弁当販売など)

・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	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	B	B	A	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	サービス向上の取り組み全般	細目				
		受付工夫	要望対応	目標設定	広報	自主事業
評価	B	B	A	A	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	おおむね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績がある。
評価できる点	オンライン見学など、オンラインによる対応も行うと同時に、現地見学も行い、ミスマッチをなくす手立てとしており、就職相談に対してきめ細やかに対応できている。
改善すべき点	・利用者のニーズにさらに応えていくためにも、例えば離職者に離職理由等をヒアリングするなどして、改善点の把握に努めていただきたい。 ・就労に関する各種データの収集・開示をより積極的に行っていただきたい。

・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	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	A	A	A	A

・施設等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

・サービス向上の取り組みに関する細目評価結果

項目	サービス向上の取り組み全般	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	-

ウ 県立点字図書館 総合評価 A

総合評価の考え方	おおむね事業計画、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	公共図書館と連携し、点字図書館の紹介展示を実施している。(さらに多くの図書館と実施し、こうした取組を広げていただきたい。)
改善すべき点	事業を計画・実施する際は、年度末など特定の時期に集中することがないよう、関係他団体とも調整をお願いしたい。

・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	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	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	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	サービス向上の取り組み全般	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	—

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	おおむね事業計画、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	・建物内がきれいに整理されており、利用者が快適に過ごすことができるようになっている。 ・利用者ひとりひとりと面談し、苦情や要望に丁寧に対応しており、意見箱に苦情が提出された場合も適切に対応している。
改善すべき点	個人情報の漏えい防止については、再発防止に向けて今後も配慮いただきたい。

・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	A	A

・施設等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

・サービス向上の取り組みに関する細目評価結果

項目	サービス向上の取り組み全般	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	B

オ 県立義肢製作所 総合評価 A

総合評価の考え方	おおむね事業計画、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	利用者満足度が高く、アンケートに記載された意見からも、細かい要望にも親切に対応するなど、職員の対応が良いことが分かる。
改善すべき点	利用者のさらなる確保に向けた取組が必要。

・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	A	A	A	A

・施設等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	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

・サービス向上の取り組みに関する細目評価結果

項目	サービス向上の取り組み全般	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	おおむね事業計画、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	移動ライブラリーなどの新しい事業に積極的に取り組んでいる。
改善すべき点	利用者確保のため、相談窓口の存在も含めて、今後も積極的な広報に努めていただきたい。

・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	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

・サービス向上の取り組みに関する細目評価結果

項目	サービス向上の取り組み全般	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	—

キ 群馬県精神障害者援護寮 総合評価 A

総合評価の考え方	おおむね事業計画、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	意見箱を設置し、利用者からの苦情・要望・意見を集めており、苦情等については毎月開催する検討委員会で対応している。
改善すべき点	引き続き、利用者増とサービスの向上に取り組んでいただきたい。

・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	B	B	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	A	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	サービス向上の取り組み全般	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	B