

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和6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	☐ 導入 ☐ 一部導入 ☒ 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6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:	8 人	
短時間雇用の職員:	15 人	合計: 23 人

3 収支の状況(令和6年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	119,284,000	人件費	22,760,134
その他(補助金収入)	13,358,000	光熱水費	38,674,360
その他(自主事業収入)	564,309	委託料	35,013,792
		租税公課費	1,530,108
		その他(修繕費等)	33,590,606
		その他(自主事業費)	662,843
収入合計	133,206,309	支出合計	132,231,843

※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6年度(実績)	(参考)令和5年度(実績)	(参考)令和4年度(実績)
①年間利用者数(人)	(ア)福祉団体会議室利用5,229件 (イ)会議室稼働率66.00% (ウ)展示場来場者3,244人	(ア)5,144件 (イ)65.36% (ウ)3,122人	(ア)4,785件 (イ)61.09% (ウ)2,316人
②使用料収入(円) (県納付額)	5,993,240	6,150,660	5,217,370
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
まゆだまネット (出展協力)	令和6年7月27日	97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。	防災用品の展示を行い、来場者は、説明を熱心に聞いている様子であった。実際に触れることが出来て良かったという声もいただいた。
地域交流イベントイベント 『境にこにこフェスタ』 (出展協力)	令和6年12月7日	73人	障害者の福祉に関心を持ち、共生社会を目指し、合理的配慮、手話等の理解を深めてもらうことを目的とした地域交流イベント。	実際に福祉用具を手に取っていただき、来場者からは好評をいただいた。

令和6年度障害者週間記念イベント(出展協力)	令和6年12月8日	36人	障害者の福祉について関心を深めると共に、障害者が積極的に社会参加する意欲を高めるためのイベント。	日常生活のサポートをする福祉用具の展示を行い、実際に手に取り、体験していただき、来場者からは好評をいただいた。
「体験してみよう！福祉用具を活用した利用者にも介助者にも優しい介護技術」	令和7年3月17日	26人	マットレスや車椅子を取り扱っている、株式会社モルテンの担当者を講師に迎え、福祉用具の活用についてガイダンスを開催。	移乗や褥瘡予防等を実際に福祉用具を活用しながら講義を行っていたので、参加者の方も満足そうであった。

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6年4月～令和7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)、回答590

(項目別回答集計)

(1)清掃状況について

よい 81.9% 普通 17.3% 悪い 0% わからない 0.8%

(2)会議室・付属設備について

よい 72.5% 普通 24.6% 悪い 0.8% わからない 2.1%

(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 18.8% 普通 22.2% 充実していない 0.7% わからない 58.3%

ロ 展示場職員の対応について

よい 24.2% 普通 18.0% 悪い 0.2% わからない 57.6%

(4)受付職員の対応について

よい 36.4% 普通 23.2% 悪い 0.2% わからない 40.2%

(5)駐車場について

イ 駐車場の設備面について

よい 42.0% 普通 44.4% 悪い 6.6% わからない 7.0%

ロ 駐車場誘導について

スムーズだった 50.5% 普通 28.0% スムーズでなかった 2.7% わからない 18.8%

(利用者からの意見等)

会議室のイスやテーブルが重い。

館内のWi-Fi整備をしてほしい。

会議室の準備や機材設置等に時間がかかるため、鍵の貸出時間をもう少し早めてほしい。

トイレを和式から洋式トイレに変更してほしい。

(調査結果分析)

(1)清掃状況について

記述回答では、清潔感があり、利用しやすいという意見が複数あった。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5件だった。記述回答において、イス・机が重いとの意見があった。また、トイレの洋式化、鍵の貸出時間を見直しについて要望が多くあった。その他、会議室予約や空き情報閲覧、支払い方法の見直しについての要望があった。

(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、最新のものを置いてほしい、PR活動をしたほう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1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

悪い意見が1件あった。記述回答がないため、詳細は不明である。

(5)イ 駐車場の設備面について

よい、普通を足すと86%である。記述回答では、構外駐車場が遠い、駐車場が狭いとの意見があった。

その他、駐車場混雑情報について周知するシステムがほしいという要望があった。

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79%であった。記述回答では、丁寧、好印象の意見が多くあったが、対応が悪いという意見も1件あった。

(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

事務室用品の入替については、数が多いため、担当課と協議を重ねていく。

トイレ洋式化は、現状の和式部分をすぐに洋式化することは困難であり、混雑している場合は上下階のご利用をお願いしている。鍵の貸出時間の見直しについては、県担当課と協議した結果、条例通りに行うことが望ましいと結論付いた。会議室空き状況については、県公共施設予約Webシステムで1ヶ月先まで確認できるよう対応している。料金支払方法については、今後振込対応にしていけるよう内部で見直しをしている。

(3)イ 展示場の展示品について

展示品については、適宜入替を行っている。在宅福祉サービス事業者協会と連携を取り、最新の展示品導入について意見交換をしていく。PRIについては、近隣の包括支援センターや公共施設への訪問、出張展示の協力などを引き続き行っていく。

ロ 展示場職員の対応について

引き続き、丁寧な対応を心掛けていく。

(4)受付職員の対応について

引き続き、丁寧な対応を心掛けていく。

(5)イ 駐車場の設備面について

現時点では、構内駐車場を増やすことができないため、スムーズな誘導を行い、利用者満足度の向上を目指す。駐車場混雑情報については、ホームページに2ヶ月分の混雑予報を掲載しているため、引き続き最新の情報を提供していく。

ロ 駐車場誘導について

職員の入れ替わりもあったため、朝礼や業務の中で連絡、報告、相談を行い、スムーズな指導を行えるよう心掛けていく。

(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、周知を行った。

・非常階段の位置がわかりづらいとの声から、エレベーター前に平面図による非常用階段の位置を掲示することで、安全性の向上を図った。

・会議室のインターネット環境について、Wi-Fiを無料で2台貸出をしている。

・ロビーの方より館内が暗いと意見があり、当事者の方に協力を依頼し、館内の照度検証を行った。照度検証後、使用頻度の高い1Fトイレと3Fトイレの電球をLED化にし、交換時期が来たものから順次対応していく計画を立てた。

・公用駐輪場の放置自転車について対応を求める声があり、改めて公用自転車の台数確認を行い、放置自転車の廃棄を行った。

・関係団体より1階エレベーター前の点字ブロック設置の要望があり、設置工事の対応を行った。

注) 項目は例示であり、調査等の状況に応じて、任意様式で同様の内容を記載して構わない。

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	・事業計画及び仕様書に基づく適正な管理に努めている。 ・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。 ・7階体育室を作品展示スペースとして活用できるようにするなど、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。	<評価できる事項> ・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。 ・新前橋商工会及び自治会へ広報活動を行い、会議室の利用促進を図っている。 <改善すべき課題> 引き続き利用者増とサービスの向上に取り組む必要がある。

(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	A
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	・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。 ・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に対応し、混乱なく運営が行えている。 ・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。 ・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。 ・水道光熱費高騰により、資金不足を早期に確認できるよう定期的に試算を行い、資金不足に陥る前に、県担当課と協議を重ね、補助金申請の準備を進めることができた。また、館内連絡会議開催時には、館内団体に節電の呼び掛けを行い、節電の協力をいただいた。 ・引き続き使用の少ない給湯器の利用停止、空調運転時間の短縮、8Fホール未使用時のエレベータ1基停止及び蛍光灯の間引きを行い、使用量節減に努めた。 ・利用者アンケートを毎月実施の他、意見箱を設置し、要望に対して、即時に対応を行う体制を取っている。 ・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。また、学生の団体見学の受入れや車椅子体験会を行い、学びを深める活動にも積極的に協力した。 ・1F旧喫茶コーナーや7F体育室の利用方法の見直しを行い、作品展示会開催の要望に対応できる体制を整えた。
評価委員会の 年度評価	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標達成に向けて非常に努力をしている。

注)「個別項目ごとの評価」の評価項目は、施設及び利用の形態に応じて、選定時の審査項目、仕様書・事業計画等と整合性を持った項目を設定する。