

令和 7 年度

健康福祉部指定管理者評価報告書

令和 8 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8年6月に書面開催した令和8年度第1回評価委員会において意見聴取を行い、年度評価及び群馬県立障害者リハビリテーションセンターの総括評価を行った。

健康福祉部指定管理者評価委員会の令和7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	
内藤 朋美	県立障害者リハビリテーションセンター	任期: R7.8.1～
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	
飯倉 幹夫	群馬県精神障害者援護寮	任期: R8.4.1～

(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8年1月23日	社会福祉総合センター、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
実地調査及びヒアリング	令和8年1月30日	聴覚障害者コミュニケーションプラザ、点字図書館、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8年2月6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
令和7年度第1回	令和8年5月20日～6月12日	書面開催	令和7年度評価のとりまとめ及び障害者リハビリテーションセンターの総括評価

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	A	A
評価項目	管理運営体制	A	A	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	B	A	A
	サービス向上の取り組み	A	A	A

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	B
	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	A	B	A
	サービス向上の取り組み	A	A	B

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	B
	施設等維持管理	A
	サービス提供内容	A
	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	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	○利用率を上げるために予約受け付けを変え、利用率も上がった。 ○施設内の清掃などが行き届いていて綺麗な施設との印象がある。
改善すべき点	○地域住民が気軽に利用できるような仕組みづくり等、ホールの喫茶室の有効利用をしてほしい。

・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	B	B	B	B	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	A	A	—

イ 群馬県福祉マンパワーセンター 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	○リアル開催や、オンライン開催など利用者が参加しやすい方法で研修を開催している。 ○行政や関係団体と連携してイベントを実施した。
改善すべき点	○SNSでセンターの紹介や相談員（職員）の紹介、利用者の声などを発信していくと良い。

・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	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	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	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標達成に向けて非常に努力をしている。
評価できる点	○初めての白杖(義肢製作所)、まゆだまネットフェスタ、学校訪問(盲学校)等連携が行われている。 ○ICT講習会、点字図書館紹介展示など事業の創意工夫がされている。
改善すべき点	○年間の点字図書館事業計画について、他団体(群馬県視覚障害者福祉協会等)と連携を図り、日程が重ならないようにしてほしい。

・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	B	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	—

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	○アンケート調査をしっかりと行っており、結果が活用されている。 ○利用者からの苦情に対しても第三者委員会を設置し聞き取り調査を行い、丁寧に誠実に対応している。
改善すべき点	○利用者アンケートで「不満」と答える利用者も数名いたが、利用者の不満の原因を考え対応しているため、今後も利用者の現状に合わせて対応を継続してほしい。

・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	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	A	A	A	A	A	B

オ 県立義肢製作所 総合評価 B

総合評価の考え方	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行っている。
評価できる点	○「細かいところまで相談にのってくれる」「親切に対応してくれる」など、利用者に喜ばれている。
改善すべき点	○早急に職員を増員してほしい。

・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	B	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	A	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	-

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	○聴障者のニーズや状況を把握し、講座等に反映させている。 ○聾学校やNPO法人に移動ライブラリーを実施していることは評価できるため、今後も他の団体とも積極的に連携してほしい。
改善すべき点	○広報誌の充実をしてほしい。

・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	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	B	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	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標達成に向けて非常に努力をしている。
評価できる点	○伊勢崎ふれあいマルシェなどイベントに参加し、利用者独自の製品が展示販売されることによる利用者の気持ちの変化に前向きさが現れて来ているように見受けられる。さらに、利用者の交流も出来て各施設も見学できる等今後も取り組むと良いと思う。また、一般の方にも広報の場となっている。(援護寮のPRにもなり、問い合わせも増えている。)
改善すべき点	○今後も利用者の特徴、強みを活かした商品開発に取り組んでほしい。 ○法定雇用率の確保に向けて一層の努力をしてほしい。

・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	A	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	B	A	B	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	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	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	B	A	A