

令和元年度健康福祉部指定管理者評価報告書

令和2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、群馬県立ふれあいスポーツプラザ、群馬県立ゆうあいピック記念温水プール、群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ、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3年となっており、現委員は令和元年7月1日から3年間の任期で委嘱している。

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、令和2年6月に書面開催した委員会において、現地調査時に委員から指摘を受けた事項に対する対応状況等を勘案した上で評価を決定した。

3 評価結果

「健康福祉部指定管理者評価委員会 令和元年度評価結果概要」のとおり

健康福祉部指定管理者評価委員会 令和元年度評価結果概要

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	H30.4.1～R3.3.31
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	H30.4.1～R3.3.31
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	H29.4.1～R4.3.31
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	H30.4.1～R3.3.31
県立義肢製作所	(社福)群馬県社会福祉事業団	H29.4.1～R4.3.31
県立ふれあいスポーツプラザ	(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	H30.4.1～R5.3.31
県立ゆうあいピック記念温水プール	(社福)群馬県社会福祉事業団	H30.4.1～R5.3.31
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	H29.4.1～R4.3.31
群馬県精神障害者援護寮	(社福)アルカディア	H30.4.1～R5.3.31

(2) 評価委員の構成

委員名	役職等	備考
新木 恵一	群馬医療福祉大学教授	委員長、本部委員
松岡 一明	群馬県社会福祉士会副会長	副委員長、本部委員
塚田 征子	群馬県民生委員児童委員協議会長	任期:小澤氏(～R2.4.3) 塚田氏(R2.4.15～) 本部委員
眞下 宗司	群馬県身体障害者施設協議会長	本部委員
茂木 三枝	中小企業診断士	本部委員
松浦 政子	群馬県母子寡婦福祉協議会理事長	利用者委員(群馬県社会福祉総合センター)
高井 弘仁	群馬県老人福祉施設協議会副会長	利用者委員(群馬県福祉マンパワーセンター)
大下 富士男	施設利用者	利用者委員(県立点字図書館)
四辻 茂雄	施設利用者	利用者委員(県立障害者リハビリテーションセンター)
深津 修一	施設利用者	利用者委員(県立義肢製作所)
橋本 すみ子	施設利用者	利用者委員(県立ふれあいスポーツプラザ)
司東 丕国	施設利用者	利用者委員(県立ゆうあいピック記念温水プール)
渡辺 澄江	群馬県中途失聴・難聴者協会会長	利用者委員(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	伊勢崎精神保健福祉ボランティアグループ 「かんらんしゃ」会長代行	利用者委員(群馬県精神障害者援護寮)

(3) 評価委員会の開催状況

回数	日時	場所	内容
第1回	令和元年6月17日	群馬県庁	平成30年度評価 ぐんまこどもの国児童会館の総括評価
第2回	令和元年12月26日	群馬県社会福祉総合センター	委員の委嘱、指定管理者制度の説明等
第3回	令和元年12月26日	群馬県社会福祉総合センター	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、県立点字図書館の現地調査及びヒアリング
第4回	令和2年1月23日	県立ゆうあいピック記念温水プール、群馬県社会福祉総合センター	県立ゆうあいピック記念温水プール、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の現地調査及びヒアリング
第5回	令和2年2月13日	群馬県精神障害者援護寮、県立ふれあいスポーツプラザ、県立障害者リハビリテーションセンター	群馬県精神障害者援護寮、県立ふれあいスポーツプラザ、県立障害者リハビリテーションセンターの現地調査及びヒアリング
(R2年度) 第1回	令和2年6月 (書面開催)	—	令和元年度評価

2 評価結果

(1) 評価基準

評価	評価内容
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。又は概ね事業計画、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。
B (良好)	概ね事業計画、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)	概ね事業計画、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	A
	法令遵守等	A	A	A
	施設の維持管理等の状態	A	A	A
	サービスの提供内容	A	A	A
	サービス向上の取組	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	県立ふれあいスポーツプラザ	
総合評価	A	A	A	
評価項目	管理運営体制	A	A	A
	法令遵守等	A	A	A
	施設の維持管理等の状態	A	A	A
	サービスの提供内容	A	A	A
	サービス向上の取組	A	A	B

施設名	県立ゆうあいピック 記念温水プール	群馬県聴覚障害者 コミュニケーションプラザ	群馬県精神障害者援護寮	
総合評価	A	A	A	
評価項目	管理運営体制	A	A	A
	法令遵守等	A	A	A
	施設の維持管理等の状態	A	A	A
	サービスの提供内容	A	A	A
	サービス向上の取組	A	B	A

(3) 評価細目項目の設定

当委員会では以下の細目を評価項目の下に設定しました。

評価項目	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
サービス向上の取組	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)

(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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望への対応について、迅速かつ真摯に対応している。 ・概ね事業計画、仕様書どおり成果及び実績があり、施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に務めている。
改善すべき点	(要望) <ul style="list-style-type: none"> ・地下展示場の案内掲示(1階)に「体験」の文言を入れてほしい。 ・駐車場について構内34台増加したが、更なる改善をお願いしたい。 ・その他、利用者の利便性向上に努めてほしい。

・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

・施設の維持管理等の状態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	B	A	A	B

・サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組全般	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	・特になし
改善すべき点	(要望) ・若い世代に向けた福祉職に関する啓発事業に力を入れてほしい。 ・福祉人材のキャリアアップ研修を一層充実させてほしい。

・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

・施設の維持管理等の状態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	B	A	A	B

・サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス 向上取組 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	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。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・図書の整理がしっかりされている。 ・各種機関との協力・連携が積極的に行われている。 ・利用者満足度調査の回答率が高く、満足度も90%を超えている。 ・受付では、どんな要望にも柔軟に対応してくれる。読みたい書籍があれば、迅速に調べてもらえる。 ・館内は障害物がなく整理されているため、安心して歩行することができる。
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの育成について検討してほしい。 ・情報化・AI化社会へ向けて創意工夫してほしい。

・ 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

・ 施設等の維持管理の状態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

・ サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス 向上取組 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	—

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。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者考えた柔軟な姿勢で、事業を運営している。 ・難病や高次脳機能障害者の支援に関する研修を積極的に行っている。
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者雇用について検討してほしい。 ・新型コロナウイルス感染症等の感染症対策の徹底を引き続きお願いしたい。

・ 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	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	B

・ 施設等の維持管理の状態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			
		利用者対応	計画実施	個々に対応したサービス	利用者数
評価	A	A	A	A	A

・ サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組 全般	細目				
		見学・相談対応	要望対応	目標設定	広報	自主事業
評価	A	A	A	A	A	A

オ 県立義肢製作所 総合評価 A

総合評価の考え方	概ね事業計画、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。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・意思伝達装置の導入に際し、自宅や病院へ何度も足を運び、相談や調整等のアウトリーチに努めている。 ・資金面に対して、価格等見直しながら取り組んでいるところが評価できる。 ・補装具について、各利用者のニーズに応えるよう努めている。
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者への福祉向上について検討してほしい。 ・新たな情報収集のため、研修への積極的な参加をお願いしたい。

・ 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

・ 施設等の維持管理の状態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

・ サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス 向上取組 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	—

カ 県立ふれあいスポーツプラザ 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。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・設備がきれいで使いやすく、利用者の満足度も高い。 ・事業の創意工夫に努めている。
改善すべき点	(要望) <ul style="list-style-type: none"> ・より広く県民の利用を検討してほしい。 ・職員の対応に一部批判があった件について、しっかり対応してほしい。 ・回数券の使用開始に向けて検討を進めてほしい。

・ 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

・ 施設等の維持管理の状態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

・ サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組 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	B	—

キ 県立ゆうあいピック記念温水プール 総合評価 A

総合評価の考え方	概ね事業計画、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。
評価できる点	<ul style="list-style-type: none"> ・パラリンピック開催の中で、障害者向け教室開催に努めている。 ・利用者目線で事業運営されており、利用者の満足度を高める努力をしている。
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金の支払方法について検討してほしい。 ・送迎ドライバーにも救急講習を受けるよう配慮してほしい ・ボイラー等、施設の老朽化が目立ってきているため、計画的な修繕をお願いしたい。 ・H30委員会で駐車場が狭いという指摘があったため検討してほしい。

・ 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

・ 施設等の維持管理の状態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	A

・ サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組 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	—

ク 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	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者雇用が、積極的に行われている。 ・利用者増のための、出張上映会の増設や要約筆記者試験の受験予定者への受験対策など、事業の創意工夫がなされている。 ・事務所内も整理整頓がされていて、また室内の配置なども工夫している。
改善すべき点	<p>(要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業内容等を効果的に周知してほしい。 ・テレビ電話を使ったシステムが、それほど利用されてない原因の追及等を含め検討してほしい。 ・要約筆記者の増加及び技量の向上について対策をお願いしたい。 ・聴覚障害者のコミュニケーション講座が毎年行われているが、難聴者協会への入会になかなかつながっていないため、対策をお願いしたい。

・ 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	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

・ 施設等の維持管理の状態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

・ サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組 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	B	—

ケ 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	・専門職の視点からの支援が行われている。利用期間が短縮化している。
改善すべき点	(要望) ・入浴施設の改善が必要である。 ・入所利用率の向上に努める必要がある。 ・カーテンの一部が防炎加工していないものが使用されている。

・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

・施設等の維持管理の状態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

・サービス向上の取組に関する細目評価結果

項目	サービス向上取組 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	—