

# 健康福祉部指定管理者総括評価報告書

令和4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 3 年であり、現委員は令和元年 7 月 1 日から 3 年間の任期となっている。

なお、今年度は、県立ふれあいスポーツプラザ、県立ゆうあいピック記念温水プール、群馬県精神援護寮の 3 つの施設が指定期間の最終年度となっているため、上記モニタリングガイドラインに基づき指定期間を通じた総括的な評価を行った。

## 2 評価の実施方法

現地調査や指定管理者に対するヒアリングの状況、各年度における管理実績等を勘案した年度評価をもとに、総括評価の意見聴取を行った。

## 3 評価結果

「健康福祉部指定管理者評価委員会総括評価結果概要」のとおり。

# 健康福祉部指定管理者評価委員会の総括評価結果概要

## 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            |
|------------------|--------------------------------|-----------------|
| 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  | 群馬県社会福祉士会会長                       | 委員長、本部委員                                 |
| 松岡 一明  | 群馬県社会福祉士会監事                       | 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)<br>塚田氏(R2.4.15～)<br>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                                     |
| 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)                  |
| 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」<br>顧問 | 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

| 開催日          | 場所  | 内容   |
|--------------|---|--|
| 平成30年12月25日  | 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                  | 県立点字図書館、県立義肢製作所、県聴覚障害者コミュニケーションプラザ及び県立ゆうあいピック記念温水プールの現地調査及びヒアリング |
| 平成31年1月11日   | 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、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及び県精神障害者援護寮の現地調査及びヒアリング          |
| 平成31年2月8日    | ぐんまこどもの国児童会館、県社会福祉総合センター                      | ぐんまこどもの国児童会館、県社会福祉総合センター及び県福祉マンパワーセンターの現地調査及びヒアリング               |
| 令和1年6月17日    | 群馬県庁  | 平成30年度評価及び総括評価   |
| 令和1年12月26日   | 群馬県社会福祉総合センター                                 | 委員委嘱及び制度説明   |
| 令和1年12月26日   | 群馬県社会福祉総合センター                                 | 県立点字図書館、県立義肢製作所及び県聴覚障害者コミュニケーションプラザの現地調査及びヒアリング                  |
| 令和2年1月13日    | 県立ゆうあいピック記念温水プール、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、県社会福祉総合センター及び県福祉マンパワーセンターの現地調査及びヒアリング           |
| 令和2年6月(書面開催) | -   | 令和元年度評価  |
| 令和3年3月(書面開催) | -   | 各指定管理施設の管理運営状況等に係る共有及び令和2年度評価に係る意見集約                             |
| 令和3年6月(書面開催) | -   | 令和2年度評価及び総括評価  |
| 令和4年3月11日    | 県立障害者リハビリテーションセンター、県立ふれあいスポーツプラザ、群馬県精神障害者援護寮  | 県立障害者リハビリテーションセンター、県立ふれあいスポーツプラザ、群馬県精神障害者援護寮の現地調査及びヒアリング         |
| 令和4年3月18日    | 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、県立ゆうあいピック記念温泉プール | 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、県立ゆうあいピック記念温泉プールの現地調査及びヒアリング        |
| 令和4年3月24日    | 県立点字図書館、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、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の現地調査及びヒアリング                 |
| 令和4年5月(書面開催) | -   | 令和3年度評価及び総括評価  |

## 2 評価結果

### (1) 評価基準

|            |   |
|------------|---|
| A<br>(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的達成に向けて非常に努力をしている。 |
| B<br>(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<br>(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<br>(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  | 県立ふれあいスポーツプラザ | 県立ゆうあいビック記念温水プール | 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 |
|      | 施設等の維持管理の状態   | A                | A           | A |
|      | サービスの提供内容     | B                | A           | A |
|      | サービス向上の取組     | B                | A           | 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   |
| 施設等の維持管理の状態 | 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)、職員の服装・名札着用、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 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   | ・設備がきれいで使いやすく、利用者の満足度も高い。<br>・プラザの看板、屋外の環境整備等、自助努力が見られる。      |
| 改善すべき点   | ・障害者等の利用促進について、もう少し工夫するとともに、施設のPRの必要性が感じられた。                  |

・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    | B    | B    | B  | —    |

イ 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"> <li>・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。</li> <li>・感染対策等のマニュアルは万全で、更に実施状況も職員の共通認識も図れていて、素晴らしい対応だと思う。</li> </ul> |
| 改善すべき点   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後老朽化する建物・設備の維持管理をしっかりとお願いしたい。</li> </ul>  |

・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  | —    |

ウ 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"> <li>利用者に対する細かな支援活動を行っている。</li> <li>個室化、浴室の改修、シャワー室設置は、利用者の利便性が向上した。</li> </ul> |
| 改善すべき点   | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数、稼働率はもう少しアップ可能と思う。</li> </ul>  |

・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    | B  | —    |