

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和4年度分)

施設名	群馬県社会福祉総合センター	所管課	健康福祉部健康福祉課
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	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> 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收受させる制度。「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4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:	5人		
短時間雇用の職員:	14人	合計:	19人

3 収支の状況(令和4年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	118,421,000	人件費	21,908,906
利用料収入	0	委託料	34,173,388
その他(補助金収入)	12,308,000	光熱水費	40,418,041
その他(自主事業収入)	1,001,423	その他(保守料等)	33,218,886
		その他(自主事業費)	877,472
収入合計	131,730,423	支出合計	130,596,693

※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4年度(実績)	(参考)令和3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)
①年間利用者数(人)	(ア)福祉団体会議室利用4,785件 (イ)会議室稼働率61.09% (ウ)展示場来場者2,316人	(ア)3,754件 (イ)50.04% (ウ)1,324人	(ア)3,402件 (イ)53.76% (ウ)833人
②使用料収入(円) (県納付額)	5,217,370	3,261,410	3,410,760
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	—	—	—

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
福祉用具ガイダンス及び最新福祉用具展示会	3月27日 (月)	48名	マンパワーセンターと共催で、利用者・介護者にとって優しい介護をテーマに福祉用具ガイダンスと展示会を行った。	「便利なものがたくさんあり、新しい発見ができた。なかなか見られないものが多く参考になった。」等好評価が多かった。

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4年4月～令和5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)、回答数571

(項目別回答集計)

(1)清掃状況について

よい 84.6% 普通 14.5% 悪い 0.0% わからない 0.9%

(2)会議室・付属設備について

よい 73.6% 普通 22.0% 悪い 0.0% わからない 4.4%

(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 20.8% 普通 21.0% 充実していない 0.7% わからない 57.5%

ロ 展示場職員の対応について

よい 26.1% 普通 16.5% 悪い 0.5% わからない 56.9%

(4)受付職員の対応について

よい 58.0% 普通 23.2% 悪い 0.2% わからない 18.6%

(5)駐車場について

よい 46.9% 普通 42.9% 悪い 1.1% わからない 9.1%

ロ 駐車場誘導について

スムーズだった 32.4% 普通 24.7% スムーズでなかった 0.4% わからない 42.5%

(利用者からの意見等)

・新型コロナ感染症予防のため、出入口の一方通行化を行っていたが、「出口がわかりづらい」との意見があった。

・1階ロビーのテーブル天板の傷みがひどい。

・会議室の鍵の貸出時間を早くしてほしいとの要望が多く見られた。

・構内駐車場の満車が早めにわかるとよい。

(調査結果分析)

(1)清掃状況について

清掃状況については、「よい」「普通」合わせて、99%以上であった。令和4年度も新型コロナウイルス感染症がひろがりつづけ、衛生面への関心が高まっている中、高評価を得られ、安全安心の提供ができた。

(2)会議室・付属設備について

会議室・付属設備については、「よい」「普通」合わせて、95%以上であり、「悪い」の評価はなかった。昨年末よりポケットWi-Fiの無料貸出を行っている。希望が重なることなく、スムーズに使用していただいているが、依然として館全体のWi-Fi環境の整備についての要望が見られた。

(3)イ展示場の展示品について

福祉用具の展示場については、会議室のみの利用の方が多いため、わからないとの意見が依然として多い。

(3)ロ展示場職員の対応について

展示場職員の対応については、わからないを除いた「よい」「普通」の割合は、98%以上であった。引き続き、丁寧な対応を行っていく。

(4)受付職員の対応について

受付の対応については、昨年度より「悪い」が、減った。引き続き研修等教育を行っていききたい。

(5)イ駐車場の設備面について

会議室の定員削減をしていたため構外駐車場へ案内はほとんどなかったが、構外駐車場へ誘導された方からは、遠いとの意見がみられた。

(5)ロ駐車場誘導について

駐車場誘導については、ほぼ悪い意見はなかった。

(調査結果への対応状況)

・「出口がわかりづらい」との意見があったことから、わかりやすい表示方法に変更した。(新型コロナウイルス感染対策のための一方通行時)

・1階ロビーのテーブルは、アクリル板を上置くことで対応をした。(令和5年4月)

・警備設備員にマナー研修を行う他に、情報共有と役割の再確認の場として朝礼を導入した。

・満車の表示方法、駐車場の整備については、予算もかかるため、県担当課と検討していく。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

・10月から感染状況が落ち着いてきたことから、入館は、体温計測のみ、出入口の一方通行を取りやめ、スムーズに入退館できるようにした。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・コロナウイルス感染症の影響で会議室利用率の目標達成はできなかったが、感染症対策を徹底して行っている。 	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・電気、ガス単価の上昇に伴う水道光熱費の高騰へ対応するため、リーダーシップを発揮し、全館で節電等の取組を実施している。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室利用件数の増加

(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	B
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	A
地域貢献	B
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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感染拡大防止対策を徹底して行い、入居団体等で感染者が判明した場合には、県担当課、入居団体と連絡、調整を行い、消毒等の即時対応を行い、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障害者を雇用している。 ・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、県担当者との協議し、計画的に対応している。 ・水道光熱費高騰に伴う総合センターの運営経費の圧迫を早期から県担当課との協議し、対応検討を行った。 ・使用の少ない給湯器の利用停止、空調運転時間の短縮、8Fホール未利用時のエレベーター1基停止及び廊下の照度を確認しながら蛍光灯を間引く等徹底した節電対策を図り、使用量節減に努めた。 ・臨時の館内連絡会議を開催し、水道光熱使用量節減について、全館一丸となって対応した。 ・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とっている。
評価委員会の年度評価	A	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。