

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県民会館(ベイシア文化ホール)	所管課	地域創生部文化振興課
指定管理者名	群馬県民会館管理事業共同体	指定期間	6年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H28.4.1 ~ R4.3.31

※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	群馬県前橋市日吉町1丁目10番1号
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・会館の施設、附属設備及び備品(以下「施設等」という。)の利用の承認等及び承認の取消し等に関する業務 ・会館の休館日及び開館時間の変更等に関する業務 ・施設等の利用料の收受等に関する業務 ・施設等の維持管理に関する業務 ・広報業務、指定管理者の財源による芸術文化事業(任意)、各種チケット等の販売、会館の利用促進業務、施設の利用規程の作成、保険への加入

2 職員の状況(令和3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:	16人	
短時間雇用の職員:	人	合計: 16人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	141,267,000	人件費	75,615,241
利用料収入	46,795,884	委託費	5,346,000
特定費用準備資金取崩収入	1,299,100	光熱水費	28,162,603
自主事業収入	2,876,700	租税公課費	7,337,300
		その他(修繕費・賃借料等)	73,988,170
		自主事業費	3,767,248
収入合計	192,238,684	支出合計	194,216,562

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	135,568	34,284	300,336
②使用料収入(円) (県納付額)			
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	46,795,884	14,439,309	77,424,222

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
別紙「事業報告書」 のとおり				

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間) ア 令和3年9月20日(月)～令和3年12月12日(日) イ 令和3年4月1日(水)～令和4年3月31日(木) (実施方法・回収率等) ア 利用者対象:アンケート調査、配布1,586、有効回答数589、アンケート回収ボックス及びFAXにより回収 イ 主催者対象:アンケート調査、配布103、有効回答数68、回収率66.0% 受付及び回収箱で回収 (項目別回答集計)

ア 利用者対象

・職員の対応

「良い」82.5%、「やや良い」13.8%、「やや悪い」0.2%、「悪い」0%、無回答 3.6%

・駐車場の対応

「良い」66.5%、「やや良い」16.7%、「やや悪い」2.2%、「悪い」0.2%、無回答 14.5%

・館内の案内表示

「良い」67.1%、「やや良い」25.3%、「やや悪い」1.9%、「悪い」0%、無回答 5.1%

・冷暖房(空調)

「良い」66.2%、「やや良い」24.6%、「やや悪い」3.0%、「悪い」0.5%、無回答 5.8%

・清掃の状況

「良い」62.6%、「やや良い」27.3%、「やや悪い」3.4%、「悪い」0.7%、無回答 5.9%

イ 主催者対象

・当館利用の感想

「良い」72.1%、「やや良い」22.1%、「やや悪い」1.5%、「悪い」0%、無回答4.4%

・職員の対応

「良い」83.8%、「やや良い」13.2%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 2.9%

・館内の案内表示

「良い」67.6%、「やや良い」27.9%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 4.4%

・施設利用料の料金設定

「良い」58.8%、「やや良い」22.1%、「やや悪い」7.4%、「悪い」0%、無回答11.8%

(利用者からの意見等)

ア 利用者対象

- ・職員の方々の対応が適切で良かったです。親切で丁寧でした。
- ・足の悪い友人の為、階段の少ない入口から入場させていただきありがとうございました。
- ・アナウンスが聞き取りやすかった。
- ・健康チェック用紙を声かけして回収していたので看板にして促した方がよいかも。声を出さずに済むから。
- ・区画が狭い。駐車場が少ない。
- ・あちこち陥没していて、もう少し整備して欲しい。
- ・進入口がわかり難かった。大きな矢印等が欲しい。
- ・出口の案内看板を付けてください。
- ・洋式トイレが少ない。シニアの人は足が悪いので大変。
- ・トイレのルートが床にしか無い。上とかにも付けた方がいいと思う。
- ・階段が多い気がする。高齢なので階段が怖い。
- ・冷房が効きすぎて少し寒かった。

イ 主催者対象

- ・洋式トイレにして欲しい。
- ・駐車場が足りない。
- ・(会議室)各部屋で温度調整ができると良い。
- ・展示室の照明が暗い。
- ・また利用させていただきたいと思います。ありがとうございました。
- ・講習会開始が午前9時、会館が午前8時半と慌ただしい準備となりましたが職員の方が様子を見ながら1Fフロアで待機させてくれる等、対応をとってくださり大変助かりました。ありがとうございました。また、予約時にも会場レイアウト等親切に教えていただき大変お世話になりました。

(調査結果分析)

ア 利用者対象

4段階評価のうち4項目で「やや良い」以上が90%を超えており、県民会館の管理運営について利用者から概ね良好な満足を得られていると考えている。しかし駐車場の対応(案内や情報表示)では「やや良い」以上が83.2%と他の項目より若干低い評価となっており、駐車場についての課題はあるが、県から示されている指定管理者応募要項の成果目標では「ややよい」以上が70%とされているので、この目標は達している。当共同体の指定管理事業計画書による第3期指定管理申請時の4段階評価達成目標は「やや良い」以上が85%であるが、5項目平均値が91.5%となっており、この目標値も超えることができている。

イ 主催者対象

4段階評価の項目のいずれも、「やや良い」以上が3項目で90%を、1項目で80%を超えており、県民会館の管理運営について利用者から概ね良好な満足を得られていると考えている。「職員の対応」については「回答なし」以外、全て「やや良い」以上の評価となっており、昨年度に引き続いて良好な評価をいただいている。「利用しての感想」も「やや良い」以上が94.2%と高く、「やや悪い」の評価はあった(1.5%)ものの、「悪い」の評価はなかった。県から示されている指定管理者募集要項の成果目標では「やや良い」以上が70%以上とされているので、目標値を達している。当共同体の指定管理事業計画書による第3期指定管理申請時の4段階評価達成目標は「やや良い」以上が85%であるが、4項目平均が91.9%となっており、この目標値も超えることができている。

(調査結果への対応状況)

- ・県民会館からの情報をより早く知ってもらうため、Facebook、Twitter、HP等による総合的な情報発信体制を強化している。
- ・指定管理者限りでの対応が困難な駐車場を含めた施設・設備の要望は的確に県に伝え、その改善を図るよう努めている。
- ・設備要望等については、お客様の声をまとめて要望を県に伝えた。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・「お客様の声」の投稿として館内に投稿箱を設置し、投稿を受け付け、随時対策を協議した。

(主な意見)

- ・ホールの響きが悪い
- ・ゴミ箱がない
- ・ウォシュレット設置希望
- ・机のぐらつきの改善

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	B	<p>○老朽化した施設の適正管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館当初から現在までの修繕履歴等や不具合時の対応をデータベース化し、客観的に故障発生リスクや影響を判断できるようにした。 ・破損可能性の高い設備等は、異常発生の予兆を見逃さないよう、毎日数値観測を行っている。 <p>○新型コロナウイルス感染症対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者向け対応ハンドブック等を作成し、わかりやすい説明に努めた。 ・県のイベントガイドラインに基づいたコロナ対策を講じるとともに、県公文協加盟館に情報発信し、利用者が安心して文化施設を利用できる環境づくりに寄与した。 <p>○個人情報漏えい可能性事案の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・HPのセキュリティ対策が不十分であったため、不正アクセスにより会員情報が漏えいした可能性があることが判明。 ・判明後、直ちにHPを閉鎖、個人情報を削除し、警察等と連携して対応に当たるとともに、2次被害を防ぐために報道提供や会員への周知を適切に行った。 	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者目線による事業を展開しており、地域に根差した文化施設としての役割が認められる。 ・新型コロナウイルス感染症の規制制度に的確に対応し、ホール利用ガイドラインやハンドブックの作成等、感染症対策の努力が認められる。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が著しいが、安全安心な施設利用に向けた取り組みが必要である。 ・障害者雇用への取り組みを継続する。 ・個人情報漏えいの再発防止のためセキュリティ対策の強化を図る。

(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	B
管理運営体制	A

評価項目	評価
利用者対応	A
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

法令遵守等	A
労働条件評価の実施	有

個人情報保護及び情報公開	B
--------------	---

(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"> ・開館当初から現在までの修繕箇所・内容のデータベース化、及び設備系統図の整備により、客観的に故障発生リスクや影響を判断できるようにした。また、破損可能性の高い設備は、毎日点検を行い、異常発生の予兆を見逃さないようにしている。R3年度は特に設備故障が多かったため、県と連携し利用者に支障が出ないよう迅速に対応した。 ・利用者から、安心して安全なイベントを開催できるように様々な相談を受けた。ハンドブックやガイドライン等を作成し、利用者にわかりやすい説明に努めたことで、主催者、観客、県民会館が一体となった新型コロナ感染防止策を講じることができた。 ・県のガイドラインに基づいた県民会館の新型コロナ対策を構築するとともに、県公文協加盟館に情報発信し、県内の文化施設利用者が安心して活動できる環境づくりに寄与した。
評価委員会の年度評価	A	<p>施設の老朽化等の課題が多い中、文化施設としての役割と責任を持って管理運営に取り組み、県民の文化発展のために尽力している。</p>

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県立自然史博物館附帯ホール	所管課	地域創生部文化振興課
指定管理者名	富岡市	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		R2.4.1 ~ R7.3.31

※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	群馬県富岡市上黒岩1674-1
指定管理業務内容	群馬県立自然史博物館附帯ホールの管理運営業務

2 職員の状況(令和3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:	6人	
短時間雇用の職員:	人	合計: 6人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	21,259,000	人件費	11,441,185
利用料収入	2,630,270	委託料	19,537,513
その他(チケット売上げ)	3,704,700	光熱水費	1,782,489
市一般会計	19,775,148	その他(消耗品費・修繕料等)	1,552,585
		自主事業費	13,055,346
収入合計	47,369,118	支出合計	47,369,118

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	15,799	10,647	50,991
②使用料収入(円) (県納付額)	—	—	—
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	2,630,270	1,868,200	5,726,800

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
グランドピアノの弾き比べ!	6月25日(金)~27日(日)	51	ヤマハピアノとスタインウェイの弾き比べ事業	・全く個性の違うピアノなのでとても興味深かった。 ・発表会ができなかったため、この機会に演奏ができて良かった。 ・家のピアノと違った、すごく響いた、弾き心地が違い、すばらしい環境で良い経験になった。
昭和の名画鑑賞会 (機材故障のため途中で中止)	8月29日(日)	65	文化庁主催による優秀映画鑑賞推進事業	なし
STEINWAY & SONSを弾いてみませんか!	9月18日(金)~20日(日)	41	会館所有のスタインウェイを50分1500円で弾いてもらう事業。入場者5名までに制限。	・よく響いて、ピアノも素晴らしく大変良かった。 ・金額と指弾時間もちょうど良かった。また開催してほしい。 ・すばらしいピアノの音色に幸せな時間を過ごすことができた。 ・コロナ禍で開催してくれて有り難かった。
海上自衛隊横須賀音楽隊演奏会	10月17日(日)	469	海上自衛隊横須賀音楽隊による吹奏楽コンサート事業	・ユーモアがあり、礼儀正しく、選曲も良かった。 ・2年振りの生演奏が聴けて良かった。 ・世相も反映されて幅広い世代が楽しめる内容だった。 ・次回も楽しみにしています。
劇団四季ファミリーミュージカル「はじまりの樹の神話~こそあどの森の物語」	令和4年1月10日(月)	515	劇団四季ファミリーミュージカル事業	・何回も来たけど、来年も来たいです。 ・コロナ禍の中、明るい気持ちになりました。 ・感動しました。楽しかったです。 ・群馬で劇団四季が観られて最高です。

県民音楽のひろば 「群馬交響楽団吹奏 楽部」	1月16日(日)	480	群馬交響楽団によるクラシックコ ンサート演奏会	・熱量の高い素晴らしい演奏でした。また、聴きに 来ます。 ・生演奏はやはり素晴らしいです。小学生の息子 も一緒に聴きました。 ・全力の演奏に大感激です。 ・小林研一郎先生の楽団の皆様、最高でした！
STEINWAY & SON Sを弾いてみません か！	2月11日(金) ～13日(日)	32	会館所有のスタインウェイを50分 1500円で弾いてもらう事業。 入場者5名までに制限。	・大きなホールで弾くピアノは最高でした。 ・非常に質の良い響きで演奏できてうれしく思いま した。 ・スタインウェイの音色は本当に素晴らしい。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

ア 利用者対象 令和3年4月1日(木)～令和4年3月31日(木)

イ 主催者対象 令和3年4月1日(木)～令和4年3月31日(木)

(実施方法・回収率等)

ア 利用者対象 アンケート調査、アンケート回収BOXにより回収。回収率61.8%

イ 主催者対象 アンケート調査、打合せ時に直接依頼。回収率100%

(項目別回答集計)

ア 利用者対象

・公演満足度

「良い」83.2%、「やや良い」4.7%、「やや悪い」0.2%、「悪い」0.1%、無回答 11.8%

・スタッフ満足度

「良い」86.2%、「やや良い」9.0%、「やや悪い」0.5%、「悪い」0.5%、無回答 3.8%

イ 主催者対象

・備品(楽屋・給湯室)

「良い」77.4%、「やや良い」3.2%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 19.4%

・備品(舞台・客席)

「良い」100%、「やや良い」0%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 0%

・清掃(楽屋・給湯室)

「良い」75.0%、「やや良い」9.4%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 15.6%

・清掃(舞台・客席)

「良い」90.6%、「やや良い」9.4%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 0%

・接客態度(事務スタッフ)

「良い」96.9%、「やや良い」3.1%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 0%

・接客態度(舞台運営スタッフ)

「良い」96.9%、「やや良い」3.1%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 0%

(利用者からの意見等)

・情報源(利用者対象)

「催しもの案内」44.9%、「ポスター」3.3%、「チラシ」4.8%、「友の会ニュース」4.1%、「ホームページ」5.5%

「新聞広告」4.7%、「友人・知人」23.2%、「その他」8.4%、無回答 1.1%

・ホールを利用した理由(主催者対象、複数回答可)

「例年利用しているから」43.7%、「舞台スタッフが揃っているから」20.0%、「市内にある施設だから」21.8%

「普段利用している会館が使えなかったから」3.6%、「その他」10.9%、無回答0%

・今後の利用につく(主催者対象)

「利用したい」100%、「利用したくない」0%、「検討中」0%、無回答0%

(調査結果分析)

ア 利用者対象

・公演満足度に関する項目は、「良い」と「やや良い」の割合が約9割であった。

このことから利用者から良好な評価を得られていると考えている。

・県から示されている指定管理者募集要項の成果目標である「やや良い」70%以上も超えることができた。

・新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限があったものの、利用者はコロナ禍の中でも満足を得られたと考えられる。

イ 主催者対象

・備品・清掃・接客に関する項目は「良い」「やや良い」の割合はほぼ10割であった。引き続き、衛生管理及び舞台管理に努め、利用しやすい運営を実施していく。

・すべての項目において、県から示されている指定管理者募集要項の成果目標である70%以上も超えているため、主催者からも満足を得られていると考える。

(調査結果への対応状況)

・事業内容における入場者等の混雑状況を勘案し、混乱がないよう事前に十分な打ち合わせを行った。

・駐車場案内図を用意した。

・職員がトイレの誘導を行いつつ、休憩時間等に密を避けるよう声かけを行うようにした。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・コロナ禍、初めて来館される方は、入場口が分かりづらいため、案内版や案内担当を増やしたりし、当日連携を密に行った。
- ・駐車場については、総合施設のため混雑が避けられないがプラカードを掲げ丁寧に誘導するよう努めてし
- ・密を避け、座席やトイレ等の案内をするなど丁寧な接客に努めている。

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	新型コロナウイルス感染症の影響がある中、施設稼働率の向上に向けた事業実施を行い、利用者満足度の高い事業を選定するなど、公立の文化ホールとしてのサービス向上に努力が認められる。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で利用者数が伸び悩む中で、施設稼働率の実績を約35%まで上げた。 ・利用者・主催者アンケートの評価が高く、感染症対策を講じながら満足度の高い事業を実施している。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス向上に向けての取組として、SNS等の活用を積極的に行う。 ・案内表示等、利用者目線に立った改善を行う。

(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	A
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	B	県から示されている成果目標をほぼ達成している。
評価委員会の年度評価	A	利用者の意見を取り入れながら、公立の文化ホールとして継続的かつ熱心な管理運営に取り組んでいる。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県総合スポーツセンター	所管課	地域創生部スポーツ局スポーツ振興課
指定管理者名	(公財)群馬県スポーツ協会	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		R2.4.1 ~ R7.3.31

※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	前橋市関根町800
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設及び付属設備の使用の承認に関する業務 ・使用の承認の取り消しに関する業務 ・使用期間の変更等に関する業務 ・休館日の変更等に関する業務 ・開館時間の変更等に関する業務と施設等の維持管理に関する業務及び施設の管理に関する事務のうち、知事が別に定める業務

2 職員の状況(令和3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:	18人	合計:	23人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	233,343,000	人件費	70,961,577
利用料収入	53,838,770	委託料	99,407,000
その他()		光熱水費	61,771,415
		租税公課費	6,925,802
		その他(燃料費、修繕費等)	48,115,976
収入合計	287,181,770	支出合計	287,181,770

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	432,775	165,416	1,035,890
②使用料収入(円) (県納付額)	—	—	—
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	53,838,770	28,165,710	60,235,220

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
◎大規模大会の受入	通年	参加者数は下記のとおり		
群馬大学入学式	4/5、6	1,500		
関東甲信越競技ダンス大会	4/24、25	3,180		
関東高等学校弓道大会	6/3~6	5,110		
関東高等学校女子バスケットボール選手権	6/11~13	8,300		
東日本ソフトテニス選手権大会	7/16~18	2,700		
関東スポーツマスターズ空手道競技会	7/17、18	1,700		

関東中学校体操競技大会	8/3～5	1,150		
関東中学校剣道大会	8/6～8	3,820		
全日本レディースソフトテニス個人戦大会	8/6	600		
全国中学校バスケットボール大会	8/17～19	2,970		
全国中学校柔道大会	8/20～26	15,640		
西関東小学生バンドフェスティバル	10/2、3	4,160		
フィギュアスケート東日本学生選手権大会	10/14～17	3,480		
関東甲信越競技ダンス大会	10/23、24	4,020		
県民スポーツ大会 秋季大会	11/7、14	6,990		
関東小中学生選抜クライミング選手権大会	11/18、21	1,640		
関東小学生バレーボール大会	11/26～28	3,040		
全国ベテランオープン卓球ぐんま大会	12/3～5	1,180		
前橋市バスケットボール市長杯	12/17～19	1,460		
関東高校少林寺拳法選抜大会	12/18、19	1,720		
関東中学校ソフトテニスインドア大会	1/8、9	2,090		
関東柔道選手権大会	3/5、6	2,250		
北関東ドッジボール選手権大会	3/11、12	2,580		
東日本小学生剣道大会	3/21	1,000		
群馬大学学位記授与式	3/22、23	1,160		
関東甲信越ダンスフェスティバル	3/27	3,600		

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3年12月1日～令和4年1月31日

(実施方法・回収率等)

総合スポーツセンター内の各施設に利用者数に応じ、アンケート用紙計200枚を配布した。未記入の項目もあったものの、回収率としては100%であった。

(項目別回答集計)

- ・性別 : 男性 48.0% 女性 52.0%
- ・年齢 : 10代 16.0% 20代 11.0% 30代 15.5% 40代 20.5% 50代 11.0% 60代 14.5% 70代 11.5%
- ・職業 : 事務職 15.0% 専門職 21.0% 管理職 3.0% 商工自営 3.5% 販売サービス 4.0% 生産サービス 3.0% 農林漁業 1.5% 専業主婦 10.0% 学生 16.0% 無職 12.0% その他 10.0% 無回答 1.0%
- ・地域 : 前橋市内 59.0% 前橋市外 40.0% 県外 1.0%
- ・実施スポーツ : アイススケート 10.9% テニス 9.5% 弓道 7.1% ソフトテニス 7.1% 卓球 (複数回答可) 7.1% トレーニング 7.6% バasketボール 7.6% バドミントン 3.8% 柔道 4.7% 剣道 2.4% 空手道 4.7% その他 27.5%
- ・利用頻度 : 週1~2回 48.0% 月1~2回 26.0% 年1~2回 15.0% その他 11.0%
- ・施設充実度 : 満足 53.0% やや満足 31.0% やや不満 11.0% 不満 3.0% 無回答 2.0%
- ・予約方法充実度 : 満足 44.0% やや満足 36.0% やや不満 6.0% 不満 2.0% 無回答 12.0%
- ・利用料金充実度 : 満足 50.0% やや満足 34.0% やや不満 8.0% 不満 2.0% 無回答 6.0%
- ・開館・閉館時間 : 満足 60.0% やや満足 30.0% やや不満 7.0% 不満 2.0% 無回答 1.0%
- ・案内表示 : 良い 54.0% やや良い 35.0% やや悪い 8.0% 悪い 0% 無回答 3.0%
- ・施設の清潔性 : 良い 70.0% やや良い 25.0% やや悪い 3.0% 悪い 0% 無回答 2.0%
- ・施設の安全性 : 良い 70.0% やや良い 24.0% やや悪い 3.0% 悪い 0% 無回答 3.0%
- ・職員の対応 : 良い 68.0% やや良い 24.0% やや悪い 3.0% 悪い 0% 無回答 5.0%
- ・協会HPについて : 知っている 61.0% 知らない 36.0% 無回答 3.0%
- ・HPの見やすさ : 見やすい 20.0% やや見やすい 21.0% 普通 22.0% 見づらい 2.0% 無回答 35.0%
- ・コロナ人数制限 : 知っている 83.0% 知らない 14.0% 無回答 3.0%
- ・コロナ予防対策 : しっかりやっている 80.0% やっている 17.0% あまりやっていない 0% やっていない 0% 無回答 3.0%

(利用者からの意見等)

- ・冷暖房設備の設置及びトイレの改善に関すること。
- ・予約方法、使用区分、利用料金などに関すること。
- ・利用時間の拡大、使用条件(ルール)に関すること。
- ・施設、備品の老朽化、不具合に関すること。
- ・イベント駐車場の整備に関すること。
- ・コロナ感染防止対策に関すること。

(調査結果分析)

- ・利用頻度は今年度も「週1~2回」と「月1~2回」の割合が合わせて7割を超えており、定期的に利用する団体や個人のリピーターが多い。
- ・利用に関する充実度は「満足」と「やや満足」の割合が合わせて8割を超えており、さらに利用者のニーズに応えられるよう取り組みたい。
- ・施設に関する項目は「良い」と「やや良い」の割合が合わせて9割以上あった。今後も安心・安全を第一に取り組みたい。
- ・職員の対応に関する項目は「良い」と「やや良い」の割合が9割以上あった。今後も利用者の目線に立った対応を心がけたい。
- ・コロナ対策関連に関する項目は「しっかりやっている」と「やっている」の割合が合わせて10割近いことから、2年近く各利用制限を行ってきた努力が利用者側に伝わった結果であると感じられる。

(調査結果への対応状況)

- ・開館2年目となるアーチェリー場設備についての要望などが多く感じられた。
- ・令和3年度もコロナ感染防止対策により人数制限をかけながらの開館が続いたため、例年よりも設備や競技用備品(特にトレーニング機器)の不具合の改善について指摘、要望は少ないように感じられたが、例年以上に部分修繕は行っているものの老朽化による損傷もあるため、更新等を含め今後県と協議していく予定である。
- ・少数ではあるが職員の対応についての苦言が見受けられた。職員研修等を行い対応の改善を図りたい。
- ・予約方法、特にインターネット予約については、さらに検討を行いたい。
- ・前年度同様コロナ禍での開館であったため、コロナ対策に関する要望が多々ありました。コロナ対策を徹底すればするほど、賛否のご意見をいただく状況であった。多くの利用者からいただいたご意見ご要望を真摯に受け止め、即日対応可能な事案については積極的に対応し、大きな事案に関しては、7年後の2029年度に群馬県で開催予定の2巡目国民体育大会に向けた整備として計画していきたい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

各施設に「うけたまわりボックス」を常設し、利用者からの意見に対する対応状況を館内に掲示。

(要望)

コロナ対策としてサブアリーナ卓球台が6台に間引きされているが、同じ時間帯に人数の多いグループがあり、必要な台数を確保できないことが多いため、以前の8台に戻してほしい。

(対応)

コロナ感染状況も一定の落ち着きを見せ、県内警戒度も引き下げられたことから元の8台に戻し、対応。

(要望)

アイスアリーナ女子和式トイレのドアの鍵が閉まらないので直してほしい。

(対応)

早急な修繕を実施し、対応。

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"> ・コロナ対応について最適な対策を講じつつ、設置目的のために努力して運営している。 ・利用者からの要望に適切に対応するとともに、大会が円滑に開催できるよう関係各所と調整している。 	<p><評価できる事項></p> <p>コロナ対応を含め、利用者満足度向上のために日々努力しているとともに、利用者増に取り組んでいる。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>老朽化した設備の修繕を進めていく必要がある。</p>

(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	A
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	<p>施設の設置目的を踏まえ、利用者の立場に立ち、スポーツを通しての健康保持増進、生きがいつくり、競技力向上の実現等多様なニーズに応え、安全で衛生的かつ省エネ環境に配慮した施設の提供を行うことができた。</p> <p>具体的な取り組みは下記のとおり。</p> <p>(1)施設の平等利用を確保するため、事前調整が必要な大規模大会・県大会等について、使用を希望する一般スポーツ団体、競技団体等109団体(アイス・全体合計)の代表者を一堂に会して、施設利用調整会議を開催し調整を図った。なお、全国大会や関東大会などの大規模大会は47件を受け入れ、その開催協力を行った。</p> <p>(2)利用者サービス向上のため、各種イベント・大会で開館時間変更の申し出があった場合は、柔軟に対応した。(3年度の開館日数312日ある内の33日あった。)</p> <p>(3)利用者サービス向上のため、施設の小規模修繕を76件実施した。また本来県で実施する大規模修繕について、その緊急性も考慮し、ふれあいグラウンド外縁植栽木伐採、ぐんまアリーナ空調機室吸排気ファン交換、ぐんまアリーナ事務室前円形自動ドア改修の3件実施した。</p> <p>(4)電気料金等公共料金の値上がりもあったものの、利用者に快適な環境を提供することと環境問題にも配慮し節電を実施するなどバランスを考慮しながら、経費削減に努めた。</p> <p>(5)施設維持管理に必要な専門分野について、43項目の外部委託を行い、適正な管理に努めた。</p> <p>(6)利用者からお預かりしている個人情報について、規定に基づき適正に取り扱った。</p> <p>(7)利用者サービスを向上させるため、従前から実施している取り組みについて、令和3年度の実施状況は下記のとおり。</p> <p>【H23～】予約受付時間の変更(午前9時～午後8時→午前8時45分～午後8時)</p> <p>【H23～】学校関係の夏季休業期間の休館日を開館(7月第4週～8月下旬の計4～5回実施)</p> <p>【H23～】アイスアリーナ年末年始開館(12月29日・30日と1月2日・3日の計4日間)</p> <p>→令和3年度は実施せず。</p> <p>【H23～】アイスアリーナ開場期間延長(4月1日～7日の休館日を除く6日間。)</p> <p>→令和3年度は実施せず。</p> <p>【H23～】施設用季刊誌「Sports season」の作成(年4回)</p> <p>→令和3年度は実施せず。</p> <p>【H24～】倫理規程の整備(スポーツ協会の倫理規程を準用し、利用者サービスの向上を図った。)</p> <p>【H26～】携帯電話(スマートフォン)からのインターネット予約を可能にした。</p> <p>【H28～】年間休館日カレンダーを作成し、利用者に配布した。</p> <p>【H29～】総合パンフレットを一新し、英語版のパンフレットも作成し、配布した。</p> <p>【H30～】アイスアリーナ10月オープンに伴い、のぼり旗の設置を実施。</p> <p>→令和3年度は実施せず。</p>
評価委員会の年度評価	A	適切な組織体制のもと、円滑に管理運営が行われている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県総合スポーツセンター伊香保リンク	所管課	地域創生部スポーツ局スポーツ振興課
指定管理者名	(公財)群馬県スポーツ協会	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		R2.4.1 ~ R7.3.31

※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	渋川市伊香保町伊香保587-1
指定管理業務内容	群馬県総合スポーツセンター伊香保リンクの施設の維持管理及び運営業務 (1)伊香保リンクの施設の使用承認等に関する業務 (2)伊香保リンクの施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)伊香保リンクの施設使用料の徴収に関する業務 (4)施設の利用促進に関する業務 (5)その他の業務

2 職員の状況(令和3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:	2人		
短時間雇用の職員:	5人	合計:	7人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	145,766,247	人件費	22,127,009
利用料収入	0	委託料	57,034,126
その他()		光熱水費	46,687,826
		租税公課費	1,956,304
		その他(燃料費、修繕費等)	26,084,948
収入合計	145,766,247	支出合計	153,890,213

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	27,854	24,854	53,677
②使用料収入(円) (県納付額)	14,674,150	11,076,850	15,553,020
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
伊香保リンク星空観察会	4月10日	41	渋川市観光課主催事業	
伊香保リンク夏あそび	8月1日	87	地域活性化及び伊香保リンクの知名度向上を図るためのイベント	
伊香保リンク初心者アイススケート教室	10月2、9、16、30日、11月6日	30	地域活性化及び伊香保リンクの知名度向上、スケート人口増加を図るためのイベント	
スタッドレスタイヤ試乗会等 7社 計14日間	10月5~7、12~15、19~22、29日、11月2、4日	1,852	スタッドレスタイヤ等の試乗会及び説明会	
国民体育大会 群馬県予選会	10月16、31日	40	国体関東ブロック大会出場をかけたアイスホッケー競技(少年)の県内予選会	

第7回群馬県高校アイスホッケー大会兼インターハイ予選会	11月14日	20	インターハイ予選出場における県内順位を決定するアイスホッケー競技の県内予選会
群馬リーグアイスホッケー大会	11月21、2月27日、3月12日	120	県内社会人アイスホッケーチームによるリーグ戦大会
第41回全日本学生スピードスケート選手権大会	11月26～28日	900	学生によるスピードスケート全国大会
令和3年度第1回パッチテスト	12月4日	120	県内スピードスケート大会
第28回世界スプリント記念大会	12月4日	120	県内スピードスケート大会
伊香保リンクまつり2021	12月5日	301	一般滑走無料開放およびレクリエーション
令和3年度第2回パッチテスト	12月11日	120	県内スピードスケート大会
第40回群馬県選抜スピードスケート競技会兼国体予選	12月11日	160	県内スピードスケート大会(国体予選会)
第55回県スピードスケート選手権大会 第2回伊香保リンク記録会	12月18日	372	県内外スピードスケート大会
第55回群馬県高校総体・中学校総体	12月25日	1,600	高校生及び中学生のスピードスケート県内大会
県スポーツ少年団スピードスケート交流大会	1月8日	660	県内小中学生のスピードスケート大会
渋川市民大会	1月8日	80	渋川市内スピードスケート大会
県マスターズ・ジュニアスピードスケート競技会	1月15日	200	県内スピードスケート大会
伊香保距離別競技会	1月15日	164	県内外スピードスケート大会
県外強化練習等 延べ54件	延べ56日間	延べ803	アイスホッケー及びフィギュアスケート強化練習
スケート教室等	11月25、30日、12月10、18、22日、1月12、14、19、2月12日、3月15、17、26日	887	県内外小中学校等スケート教

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2月8日から令和4年3月10日までの約1ヶ月間

(実施方法・回収率等)

一般滑走、および専用利用(貸切での利用、主に競技者)で伊香保リンクを利用する方に対してアンケート用紙を配布しそれぞれ100枚ずつ回答があった。

(項目別回答集計)

1. 性別

一般：男性 47.0% 女性53.0% 無回答 0.0%

専用：男性 57.0% 女性43.0% 無回答 0.0%

2. 年齢

一般：10代 13.0% 20代 33.0% 30代 21.0% 40代 22.0% 50代 7.0% 60代 3.0% 70代以上 1.0% 無回答 0.0%

専用：10代 37.0% 20代 18.0% 30代 12.0% 40代 23.0% 50代 9.0% 60代 1.0% 70代以上 0.0% 無回答 0.0%

3. 住まい

一般: 県内 41.0% 東京都 24.0% 埼玉県 17.0% 神奈川県 7.0% 千葉県 6.0% 茨城県 2.0% 栃木県 2.0%
その他 0.0% 無回答 1.0%
専用: 県内 74.0% 東京都 13.0% 埼玉県 9.0% 神奈川県 3.0% 千葉県 0.0% 茨城県 0.0% 栃木県 1.0%
その他 0.0% 無回答 1.0%

4. 人員構成

一般: 個人 10.0% 家族 61.0% 友人 19.0% その他 9.0% 無回答 1.0%
専用: 個人 9.0% 家族 6.0% 学校クラブチーム 20.0% チーム 63.0% その他 0.0% 無回答 2.0%

5. 交通手段

一般: ロープウェイ 38.0% 車 51.0% 徒歩 10.0% その他 0.0% 無回答 1.0%
専用: ロープウェイ 9.0% 車 86.0% 徒歩 1.0% その他 4.0% 無回答 0.0%

6-1. 施設を知ったきっかけ

一般: HP 31.0% チラシ等 10.0% SNS 3.0% のぼり旗 10.0% 口コミ 14.0% 旅館等からの案内 12.0% その他 17.0%
無回答 3.0%

6-2. 利用種目

専用: スピードスケート 29.0% ショートトラック 5.0% フィギュア 21.0% アイスホッケー 45.0% 無回答 0.0%

7. 利用状況

一般: 初めて利用 77.0% 週 1.0% 月 5.0% 年 5.0% 久しぶりに利用 11.0% その他 0.0% 無回答 1.0%
専用: 初めて利用 17.0% 週 72.0% 月 6.0% 年 0.0% 久しぶりに利用 4.0% その他 1.0% 無回答 1.0%

7-1. 週の回答

一般: 週1回 0.0% 週2回 100.0% 週3回 0.0% 週4回 0.0% 週5回 0.0% 週6回 0.0% 無回答 0.0%
専用: 週1回 35.0% 週2回 25.0% 週3回 19.0% 週4回 21.0% 週5回 0.0% 週6回 0.0% 無回答 0.0%

7-2. 月の回答

一般: 月1回 0.0% 月2回 40.0% 月3回以上 40.0% 無回答 20.0%
専用: 月1回 0.0% 月2回 0.0% 月3回以上 0.0% 無回答 100.0%

7-3. 年の回答

一般: 年1回 17.0% 年2回 50.0% 年3回 17.0% 年4回 0.0% 年5回 0.0% 年6回 0.0% 年7回以上 17.0% 無回答 0.0%
専用: 年1回 0.0% 年2回 0.0% 年3回 0.0% 年4回 0.0% 年5回 0.0% 年6回 0.0% 年7回以上 0.0% 無回答 0.0%

(利用者からの意見等)

- ・施設面充実度 → 「売店・食堂がほしい」
- ・施設全体 → 「通年リンクになってほしい」、「食事できるとうれしい」

(調査結果分析)

- ・一般利用が45%いた中で、利用頻度が「初めて利用」、「久しぶり」、「年1~2回」と回答した方が合わせて約89%であり、アンケート実施期間にはロープウェイが利用できず、伊香保温泉の宿泊客・観光客がふらっと気軽に来館できなかったことを考慮すると、伊香保リンクは徐々にではあるが認知されてきており、伊香保温泉の宿泊客・観光客がわざわざ伊香保リンクまで足を延ばして利用していただいたのではないかと考える。
- ・近くにコンビニ等が無いこと、親子(家族)で利用することが多いこと等が売店・食堂の要望が多い大きな要因ではないかと分析している。
- ・利用地域は地元の渋川は想定しているより少なく、最も多かったのは高崎市、その他・県外、渋川市、吾妻郡、前橋市の順となった。また、県外は埼玉、東京で大半を占め、首都圏や隣接県から利用があった。
- ・伊香保リンクのホームページを知っている方が70%であったことから年々認知されつつあると考える。
- ・交通手段については、アンケート期間中ロープウェイが客車更新工事に入り使用できなかったことからロープウェイとの回答はなかったが、伊香保温泉街から観光客等を呼び込むにはロープウェイは必要な交通手段であり、このことからロープウェイとの連携は欠かすことできない。

(調査結果への対応状況)

- ・利用者の食事の提供については、今後、軽食用自動販売機の設置等を検討し、利用者の要望に応えられるようにしたい。
- ・伊香保リンクのホームページを知っている方も年々増えてきており、ホームページで積極的に利用者に情報を発信していきたい。新型コロナウイルスの感染拡大防止の為に外出自粛・ステイホームとなっている中で、4月にはぐんぐん体操の動画を作成してホームページに掲載し、情報を発信した。今後、ホームページだけではなく、SNSを活用しタイムリーな情報発信を行うことも検討したい。
- ・通年化の要望は競技団体を中心に多く聞かれ、アンケートでも多くの要望があった。令和2年4月の屋内第1リンク延長営業は新型コロナウイルス感染拡大により実施できなかったが、令和3年4月の屋内第1リンク延長営業は新型コロナウイルス感染防止対策を通常の営業期間と同様に行いつつ、競技団体の要望もあり実施した。
- ・ロープウェイを管理している渋川市観光課と定期的に意見交換を実施し連携強化に務めている。また、ロープウェイの駅舎に伊香保リンクの月間予定表を置いていただく等、情報の共有をさせていただいている。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

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	コロナ対応について最適な対策を講じつつ、設置目的のために努力して運営している。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様な広報媒体を活用して情報発信に努めている。 ・苦情対応のための体制が整備されている。 <p><改善すべき課題></p> <p>特になし</p>

（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	A
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	<p>スポーツ協会は施設の設置目的を理解し「県民の健康体力の増進」・「スケート・アイスホッケーの選手強化や大会開催」をより一層充実させるとともに、スポーツだけでなく「地域の活性化」に不可欠な施設として新たな価値を創造し、持続可能な多様性のある伊香保リンクの運営に取り組むことを基本方針とした。</p> <p>この基本方針を誠実に達成するため、仕様書にある営業時間平日15時からを平日9時からとして営業をし、観光客を初め多くの人にスケートをする機会を提供することができた。また、一般に開かれた施設と競技力向上のための施設を両立するためには第2リンクの稼働が欠かせないことから、第2リンクも10月から2月の5ヶ月間営業した。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大により予定されていた大会等はほぼ中止となってしまったが、令和3年度は概ね大会開催ができたものの、大規模大会は中止となった。</p> <p>また、県、渋川市、関係競技団体、地域団体をメンバーとした「伊香保リンクを活用した地域活性化検討会」を通じ、意見、要望そしてイベントの立案等を行うことで地域のニーズに合った運営を図ったが、今年度も新型コロナウイルス感染拡大により、ほとんどのイベントが実施できなかった。今後も各団体とは引き続き連携を取り合い、良好な関係を築いて伊香保リンクの更なる新たな価値創出に繋げていきたい。</p> <p>施設自体半世紀以上経つ施設で老朽化が著しく多くの修繕を要しているが、屋内第1リンクトイレ洋式化工事など利用者の目線に立ち、県当局の協力のもと実施した。利用者サービスを低下させないことを前提とした経費の縮減にも取り組み、節約できた費用はサービス向上の一環で主に修繕費等施設の環境整備やスポーツの推進に充てることができた。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響により、令和3年度年間利用者は27,854人と令和2年度と比較すると微増となったが、新型コロナウイルス感染症に対する対策を行い、積極的に集客する取り組みを行うことで、伊香保リンクの認知度を高め県民の健康体力の増進、競技力向上そして地域の活性化に少しではあるが寄与できているものとする。</p>
評価委員会の年度評価	A	限られた人員の中、安全確保等に心がけながら、設置目的の達成のために努力している。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県ライフル射撃場	所管課	地域創生部スポーツ局スポーツ振興課
指定管理者名	群馬県ライフル射撃協会	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		R2.4.1 ~ R7.3.31

※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	北群馬郡榛東村大字上野原吾妻山2-17
指定管理業務内容	ライフル射撃場の使用料の徴収、使用承認等施設及び設備の維持管理に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	人	
短時間雇用の職員:	5人	合計: 5人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	2,850,000	人件費	1,232,000
利用料収入		委託料	1,089,088
その他(ライフル射撃協会繰入金等)	346,641	光熱水費	333,196
		租税公課費	39,382
		その他(電話料・燃料費等)	502,975
収入合計	3,196,641	支出合計	3,196,641

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	951	750	1,123
②使用料収入(円) (県納付額)	322,270	357,270	441,610
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
月例記録会	7月18日	19	50m・10m・BR・BP種目	
月例記録会	8月15日	20	50m・10m・BR・BP種目	
群馬県選手権大会	11月7日	13	10m・BR・BP種目	
令和4年新年撃ち初め会	1月9・10日	20	50m・10m・BR・BP種目	
令和3年度スポーツ体験事業 チャレンジスポーツ教室	8月22日 3月30日	27	県内の小中学生による ビームライフル射撃の初心者競技体験	

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)
通年

(実施方法・回収率等)
アンケート箱を設置し回収

(項目別回答集計)
集計方法:大変良い4 良い3 悪い2 大変悪い1 として平均点で集計

(1)施設を利用した感想について	3.12点
(2)職員の対応について	3.76点
(3)案内表示について	2.32点
(4)料金について	3.04点
(5)清掃状況について	3.83点

(利用者からの意見等)
案内表示については、「案内看板が見あたらない。」との意見が多数あった。

(調査結果分析)
一般的に高評価をいただいているが、案内表示の項目については不評である。

(調査結果への対応状況)
県スポーツ振興課へ案内表示設置の要望を平成28年以前より検討の必然性を提言しているが、未だに解決していない。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

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	法令を遵守し、限られた予算と人員の中で適切に管理している。	<p><評価できる事項> コロナ禍の中、管理費用の節減に努めるとともに、安全確保を第一に運営している。</p> <p><改善すべき課題> 案内表示について、関係各所と調整の上、改善に向けた検討を進める必要がある。</p>

(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	A
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	少ない予算の中で、安全と環境整備に努めている。コロナ禍、利用者間の感染拡大防止を徹底して開場を実施している。
評価委員会の年度評価	A	限られた予算・人員の中で、経費削減を図り、工夫して管理運営を行っている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	ふれあいスポーツプラザ	所管課	地域創生部スポーツ局スポーツ振興課
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		H30.4.1 ~ R5.3.31

※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	伊勢崎市下触町238-3
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等のための施設の提供 ・障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等の指導、普及 ・障害者・高齢者の健康等に関する相談、研修及び健康増進に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	15人		
短時間雇用の職員:	5人	合計:	20人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	137,130,000	人件費	72,808,712
利用料収入	1,112,940	委託料	14,748,303
その他(受託料収益)	275,607	光熱水費	5,485,168
		租税公課費	8,504,348
		その他(事業費・事務費・事業区分間繰入金)	33,058,062
収入合計	138,518,547	支出合計	134,604,593

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	15,813	14,830	78,187
②使用料収入(円) (県納付額)	1,112,940	1,171,400	3,160,740
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)			

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
アスリート水泳教室	通年(114回)	992名	全国大会、国際大会等出場に向けトレーニングに努める	コロナで中止になっていた大会が、感染予防を徹底して開催し、出場できるようになってよかった。
長距離水泳記録会	12月5日	70名	日頃の練習の成果を発揮する場	コロナでも開催していただきありがとうございます。今後もこのような形態でやってほしいです。
陸上競技普及教室	7月~1月	181名	競技会に向けて練習を実施	パラ選手と触れ合う機会があってよかった。
第32回群馬ふれあいアーチェリー大会	10月23日	41名	日頃の練習の成果を発揮する場	寒かったが、楽しく参加できた。

地域貢献事業	通年	19件	学校や福祉団体等に車いす等貸し出しをする。パラアスリートの紹介。	コロナ禍でも貸し出ししていただき感謝しています。
アーチェリー場利用安全講習会	9月6日	70名	事故防止やアーチェリーの安全マナーについて再認識すること	経験等を混じえた事例が聞け良かったです。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

- ・上期: 令和3年10月13日～10月28日
- ・下期: 令和4年2月25日～3月13日

(実施方法・回収率等)

- ・期間中に来館した団体利用者及び個人利用者に対し実施。
- ・回収率: 上期77%、下期59%

(項目別回答集計)

1. 利用頻度について

上期	週1～2回	週3～4回	月1～2回	ほぼ毎日	年数回程度	未回答
	48%	20%	15%	10%	6%	1%
下期	週1～2回	週3～4回	月1～2回	ほぼ毎日	年数回程度	未回答
	42%	26%	15%	10%	4%	3%

2. 利用時間帯について

上期	午前中	1時～3時	3時～5時	その他	未回答
	45%	42%	12%	1%	0%
下期	午前中	1時～3時	3時～5時	その他	未回答
	48%	35%	13%	2%	2%

3. 利用目的について

上期	健康維持	体力増進	運動技術向上	リハビリ	友達づくり	その他
	39%	19%	14%	11%	8%	9%
下期	健康維持	体力増進	リハビリ	運動技術向上	生きがい	その他
	40%	17%	13%	9%	7%	14%

4. 利用者の住まいについて

上期	伊勢崎市	前橋市	太田市	桐生市	その他
	43%	28%	10%	5%	14%
下期	伊勢崎市	前橋市	太田市	桐生市	その他
	41%	26%	10%	6%	17%

5. 職員の対応について

(1) 職員の言葉遣いについて

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未回答
上期	37%	44%	17%	1%	0%	1%
下期	38%	40%	15%	1%	0%	6%

(2) 職員の身だしなみについて

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未回答
上期	37%	42%	19%	0%	0%	2%
下期	38%	39%	14%	0%	0%	9%

(3) 電話の対応について

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	その他
上期	26%	34%	20%	0%	0%	20%
下期	30%	35%	14%	1%	0%	20%

(4) 利用者に対する職員の対応について

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	未回答
上期	36%	44%	17%	2%	0%	1%
下期	36%	39%	16%	2%	0%	7%

6. 安全管理について

	配慮されている	配慮されていない	どちらともいえない	未回答
上期	95%	1%	4%	0%
下期	85%	1%	4%	10%

(利用者からの意見等)

- ・いつもきれいに掃除されていて、気持ち良く使わせてもらっています。
- ・感染予防について良く配慮していただきありがとうございます。
- ・県大会、県関係者の事業について、優先的な予約ができるようにしてほしい。

(調査結果分析)

・新型コロナウイルス感染症予防対策で開館時間等様々な利用制限がある中、主に伊勢崎市・前橋市地域の方が週に1～2回午前中を中心に健康維持・増進のため、利用していただいた。感染対策が徹底しているため、安心してプラザを利用してもらえるという声が多数あり、利用者からの期待が感じられた。

(調査結果への対応状況)

利用者が利用しやすいよう感染対策は継続しながら利用制限の緩和を検討していきたい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・障害をお持ちの方からマスクをすると呼吸が苦しいので、マスクなしで利用できないかとの要望あり。
→障害等の理由でマスクの着用が難しい方には、申請書を提出してもらい、他の方からマスクを着用できないことがわかるよう名札をつけることで、特別に許可をした。
- ・聴覚障害者の方から、補聴器をしたままプールを利用できないかとの要望あり。
→防水補聴器のため、着用したまま入水を許可した。

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	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。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染防止対策を講じつつ、利用者の利便性にも配慮しながら積極的に事業を実施している。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の態度や電話対応に意見が寄せられることがあるため、より一層の接客向上が求められる。

(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	有

評価項目	評価
利用者対応	A
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	・新型コロナウイルス感染症拡大により、約2ヶ月にわたり臨時休館日になったため、令和3年度年間目標人数である障害者数22,000人は達成できなかったが、感染予防対策を徹底し、利用者が安心して利用できる環境づくりに努めた。
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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和3年度分）

施設名	ゆうあいピック記念温水プール	所管課	地域創生部スポーツ局スポーツ振興課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団	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		H30.4.1 ~ R5.3.31

※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	渋川市行幸田3011
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営 ・障害者、高齢者のスポーツ活動等の指導及び普及 ・障害者、高齢者の健康等に関する相談、研修及び健康増進事業

2 職員の状況（令和3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：	8人	合計：	13人

3 収支の状況（令和3年度決算額）

収 入		支 出	
指定管理料	70,906,000	人件費	36,125,867
利用料収入		委託料	4,505,585
受託料収入	792,934	光熱水費	6,096,149
その他（雑入）	3,900	租税公課費	4,129,477
		その他（事務費・事業費等）	16,230,137
収入合計	71,702,834	支出合計	67,087,215

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	18,452	19,875	45,133
②使用料収入(円) (県納付額)	1,747,150	2,056,010	4,755,280
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)			

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
医事相談・リハビリ相談	毎月1回	119	スポーツドクターによる整形外科、内科の相談業務及び理学療法士によるリハビリ相談を実施	
無料送迎バスの運行	年間 ※警戒レベル3以上は運休	280	利用者送迎のため無料送迎バスを8コース、週8本運行	
新型コロナウイルス感染拡大防止のため、各種教室や季節行事等は中止した				

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1月26日～1月30日

(実施方法・回収率等)

期間中に来館した10歳以上の90人を対象に、曜日の偏りなく配布・回収し、分析する。

回答数83／配布数90

(項目別回答集計)

1. 利用目的について

健康づくり	リハビリ	体力づくり	人との交流	生活のメリハリ	その他
21.8%	20.5%	18.4%	9.2%	8.4%	21.7%

2. 利用期間について

5年以上前	10年以上前	3～4年前	1～2年前	半年未満
32.5%	30.1%	15.7%	13.3%	8.4%

3. 利用頻度について

週2～3回	ほぼ毎日	週1回	月2回以下
41.0%	36.1%	20.5%	2.4%

4. 利用の効果について

健康になった	体力がついた	リハビリ効果	生活にメリハリ	ストレス解消	その他
14.9%	13.8%	12.1%	11.4%	10.4%	37.4%

5. 職員について

①職員の挨拶や言葉遣いはどうですか。

とても良い	良い	普通	やや悪い	悪い
77.1%	20.4%	2.5%	0%	0%

②職員は利用者の立場に立って行動していますか。

とても良い	良い	普通	やや悪い	悪い
62.6%	32.5%	4.9%	0%	0%

③職員の身だしなみや態度はどうですか。

とても良い	良い	普通	やや悪い	悪い
71.0%	25.3%	3.7%	0%	0%

(利用者からの意見等)

- ・コロナ禍の中、スタッフの皆さんの対応に気分が晴れ、プール通いが楽しみになった。
- ・感染防止を徹底し、開館していただいていることに感謝している。

(調査結果分析)

- ・利用者の満足度は、例年通りとても高いと考えられる。
- ・利用目的は、「健康づくり」・「リハビリ」・「体力づくり」が約6割を占め、健康の維持増進を目的に来館する人が多い。
- ・利用期間は、「1年以上」が9割超となり、継続的に施設が利用されていると考えられる。
- ・利用頻度は、「ほぼ毎日」と「週2～3回」を合わせると8割近くを占め、プールでの運動が利用者の習慣になっていると考えられる。

(調査結果への対応状況)

- ・利用者の満足度が高いことは、施設が主催する事業や施設職員の質に大きく依存している。今後、利用者数の維持及び満足度の向上に努めるため、新規の事業の考案や、利用者との接遇に細心の注意を図り「良い職員がいる施設」を目標としている。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・着替えに時間がかかるため、利用時間の制限が不満である。
→コロナ禍において、できるだけ多くの利用者に安全に施設を利用していただけるように人数制限と利用制限を設けているため、ご理解をいただきたい。
- ・歩行コースでの会話に感染の不安を感じます。
→施設内ではプールで泳ぐ場合の除き、マスクの着用をお願いしている。水中歩行の場合も、呼吸器関係の持病により、マスク着用の義務化は行っていない。「会話禁止」のポスター等で、啓発を行いたい。

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	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。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ対応がしっかりされている。 ・日々利用者の目線での各種事業運営に感謝している。利用者に喜ばれる体験指導などが好評である。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子決済の導入

(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	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	新型コロナウイルス感染対策を徹底し、利用者が安心して利用できる環境づくりに努めた。感染症対策としては、プール内人数の制限、利用時間の制限、施設内の消毒を行った。また、QRコード入りの利用者カードを作成し、接触せずに受付ができる非接触システムを構築し、新型コロナウイルス感染症対策に努めるとともに、受付作業の簡素化・効率化を図った。スマートフォンに対応したホームページのリニューアルを行った。LINE公式アカウントを作成し、臨時休館や利用時間の変更について配信を行った。
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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	ぐんまこどもの国児童会館	所管課	生活こども部私学・子育て支援課
指定管理者名	(公財)群馬県児童健全育成事業団	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		R2.4.1 ~ R7.3.31

※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	太田市長手町480番地
指定管理業務内容	ぐんまこどもの国児童会館の管理運営、児童健全育成事業の実施

2 職員の状況(令和4年7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:	20人	
短時間雇用の職員:	0人	合計: 20人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	150,000,000	人件費	88,018,275
受取寄附金	0	委託料	31,077,273
その他(雑収入、受取利息等)	296,700	光熱水費	8,815,445
		消耗品費	5,939,706
		その他(諸謝金、修繕費等)	12,680,595
収入合計	150,296,700	支出合計	146,531,294

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	63,433	50,757	281,372
②使用料収入(円) (県納付額)	1,356,250	1,224,740	3,303,245
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

1. 育成事業				
事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
群馬クレインサンダーズとあそぼう	7/11	20	選手やスタッフと一緒に、初心者向けのドリブルやシュートの体験	バスケ経験の有無は関係なく、誰でも楽しめる内容で、今回のイベントを通してバスケに興味を持った参加者も見受けられた
夏休み特別企画「わくわく鉄道パーク」	7/31~8/3	1,004	ミニ新幹線乗車体験や電車模型の運転体験、紙トレイン等を提供	「遊ぶ機会が限られるなか、コロナ対策がされており、安心して遊ぶことができた」「観るだけでなく乗れたり動かせたりして楽しめた」等の意見があった
パソコンプログラミング体験	11/7, 3/28	178	ゲーム内容をプログラミングしたり、様々なプログラミングトイを体験できる場を提供	「プログラミングのやり方がわかり楽しかった。とても勉強になった」「ゲームをつくるのは楽しかった。またこういうイベントに参加したい」等の意見があった

スペシャルサイエンスショー「らんま先生のECO実験パフォーマンス」	12/5	177	水と環境の実験を通して自然エネルギーやSDGsについての実験ショーを開催	「またらんま先生に来てほしい」「子どもの喜ぶ顔が見られてとても楽しかった」等の意見があった
冬の特別企画「あそびんごー!」「児童会館イルミネーション」	12/24~1/10	3,332	カードに書かれているお題にチャレンジしてビンゴを目指すイベントとイルミネーション装飾	ビンゴカードを手に館内の各お題へ積極的にチャレンジする様子とイルミネーションでは歓声があがり、写真撮影する姿があった
オンライン子育てママのいきいきタイム「ここが知りたい!お片付けのコツ」	1/28	7	自宅の整理収納についての講座をZOOMを使用しオンラインで開催	「お片付け」というテーマ選択が、自宅から参加するイベントに適しており、オンラインのため、兵庫県や京都府からの参加もあった
プラネタリウム番組投影	通年	9,857	幼児、こども、一般と分け、対象に沿った番組を投影	テレビや映画で人気のアニメ番組は幅広い年齢層に好まれていた
プラネタリウム団体投影	通年	66団体 2,768	団体専用保育園・幼稚園児向き、小学校低学年向き、中学年向き、高学年以上向きの番組を投影	「児童生徒に合った時間や内容で良かった」「難しい星座のことも分かりやすく話してくれた」等の意見があった
クラフトルーム自由利用プログラム・季節プログラム	通年	9,441	「ナチュラル♪マグネット」「たなばた☆バック」「ハロウィーンカチューシャ」等14プログラムを実施	小枝や葉っぱ、ビーズ、紙粘土等多彩な材料を使用した工作を行った
2. 推進事業				
地域子育て支援者講習会「放課後を過ごす子どもの性教育～支援者のあり方について～」	3/5	17	児童館や放課後児童クラブ等で子どもの性教育と指導者のあり方についてオンラインで開催	まん延防止等重点措置期間であったが、講師・参加者共にオンラインであったため、中止にならず開催できた
群馬県内児童館マップ～わたしのまわりの児童館～	3/31	15,000部作成	県内の66館の児童館情報を紹介したりーフレットを作成	各施設の所在地からマップを作成し、情報を掲載。携帯しやすい形状とした。
調査研究障がい児応援プロジェクト	通年	内部部会 8回 プラネタリウム 新番組特別上映会 参加者29人	内部部会では上映会や館内のカムダウンスペースの設置等について検討	「いつもは「静かに」と何度も注意しなければならなかったが、今日はゆったりとした気持ちで観覧できた」等の意見があった
調査研究遊びのプログラム開発・普及プロジェクト	通年	内部部会 8回 イベント「新聞紙であそぼう」 参加者27人	内部部会では新聞紙をテーマにオリジナルな遊びを開発し、モニターを募集して2種類のプログラムの体験会を実施	幼児親子と小学生を対象にしたプログラムでは、身近な新聞紙を使用した多彩な遊びの展開が図れ、小学生からは「新聞に興味を持った」等の意見があった
ジュニアスタッフの活動	通年	登録者26人	コロナの状況によりオンラインによる定例会を取り入れ、イベントの相談やレクゲーム等で交流	「中々皆やお客様に会って活動できる回数が減ってしまい残念だったが最後には皆でリモートでも会えてとても楽しかった。会えない中でもリモートなど工夫しながら活動を楽しく行えたので、プラスに考えれば貴重な経験ができたのではと思う。一年間楽しかった」等の意見があった
移動児童館	通年	30回 875人	児童館の遊びのメニューを県内の子育て支援団体や放課後児童クラブ、児童館等に出向き、提供。放課後等デイサービス事業所向けに専用のプログラムを提供	「子どもの状況を見ながら進行了たので、無理なく楽しい時間が過ごせた」「テーマに沿った盛りだくさんの実験がとても興味深く、子どもたちのわくわくする気持ちが止まらなかった」等の意見があった

3. その他

おうちで遊ぼう！工作レシピ集プレゼント・第2弾 工作おたのしみセットプレゼント	8/24～9/17	327家族	臨時休館中の取り組みとして、家庭でできる工作セットやレシピ集を希望者に配布し、子育て支援活動を実施	「出かける機会も無く子どもたちが時間を余らせていたので助かる」「早くコロナが終息して遊びに行きたい」等の意見があった
--	-----------	-------	---	--

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

①意見箱設置…通年 ②利用満足度調査…通年 ③団体利用アンケート…通年

(実施方法・回収率等)

- ①意見箱：任意で記載し、回収箱に投函。毎月末集計し回答を掲示。12件
 ②利用満足度調査：館全体の満足度調査 年10回 776件、事業毎の満足度調査 24事業、848件
 ③団体利用アンケート：団体で来館した学校等に依頼。54件

(項目別回答集計)

- ①意見箱：お褒め10件、その他2件、公園1件
 ②利用満足度調査(抜粋)
 ・館全体の満足度：92%
 ・「夏休み特別企画 わくわく鉄道パーク」参加者向け 7月31日～8月3日の4日間 150枚回収
 事業内容の満足度：89%
 ・「中高生とちびっ子たちのふれあいタイム」参加者向け 7月31日 20枚回収
 事業内容の満足度：100%
 ③団体利用アンケート
 プログラムの満足度：96%
 今後のリピート率：利用したい100%

(利用者からの意見等)

意見箱(抜粋)

お褒め：「どこの児童館も休館する中、こどもの国は消毒を常に行い開放してくれる事に感謝」「何度来ても楽しめる所で、工作やパソコンなど色々体験できてとても良い」の声があった。

利用満足度(抜粋)

お褒め：「様々な工夫で体を動かしながら学べる。無料ですばらしい」「子どもとふれあえるという貴重な体験ができたことがとても嬉しかった」「準備から片付けまで自分たちで行うのが楽しかった。将来は子どもと関わる仕事につきたいので、とてもいい経験になった」「親切な言葉かけでとても理解がしやすかった」等の声があった。

要望：「入場整理券の配布案内が不十分で誤解しやすかった」「洋式トイレが多いとありがたい」の声があった。

(調査結果分析)

・「夏休み特別企画 わくわく鉄道パーク」について

「事業の満足度」150人中138人(92%)が「とても満足」「満足」と回答。ミニ新幹線の乗車体験や巨大プラレールジオラマコーナーなど家庭では体験できない経験ができたことで満足度も高くなったようだ。当初の日程より大幅に開催期間が短縮され、中止を惜しむ声に応じてトイレールの展示や家で楽しめるペーパークラフトの配布、鉄道模型の動画発信等少しでもその魅力と楽しさを提供することが出来るよう取り組んだ。

・団体利用について

プラネタリウム学習投影では「難しい星座のことも分かりやすい解説だった」、工作では「作って遊ぶことができ、お土産にもなった」「利き手に配慮があり素晴らしい。子ども達が集中して取り組めた」等の意見があった。子ども達一人一人に沿った職員の支援により、リピート希望率100%に繋がったと思われる。

(今後の取り組み)

・障がい児・者の利用促進

障がい者で楽器の演奏が出来る方を招き、音楽会を開催予定。引き続き、障がい児・者と家族が利用しやすい環境づくりに取り組む。

・遊びのプログラム開発と普及

開発したプログラムを移動児童館の中で実施し、普及に努める。また、引き続き新しいプログラム開発に努め、利用者にとって楽しく魅力あるプログラムを提供していく。

・電子受付システムの活用促進

リニューアルしたホームページでは当館独自の電子受付システムを導入。今後は広く活用を図る。

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"> ・本県の児童健全育成事業の中核として、児童会館の管理運営業務に効果的かつ積極的に取り組んでいる。 ・事業計画に基づき多彩な事業に取り組んでおり、利用者満足度は高水準を維持し、良好な管理運営状況である。 	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズを把握し、外部の意見・評価を取り入れながら、新たな企画や改善に取り組んでいる。 ・正規職員全員が、児童厚生員1級指導員又は2級指導員の資格者であり、研修会等により専門性を高めている。 ・県内の児童館職員の研修を行うほか、移動児童館事業により、県内全域の児童健全育成に寄与している。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る休館中やイベント自粛中も、ワークキットの配布等、職員の創意工夫により、子どもたちの健全育成に資する事業を継続して行った。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・県内広域からの誘客を図るため、SNS等を利用したより積極的な広報等を行い、来館者数の増加を図る。

(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	有

評価項目	評価
利用者対応	A
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	<ul style="list-style-type: none"> ・当事業団の掲げる「子どもファースト」の基本理念に基づき、利用者のニーズを捉えた各種事業を実施した結果、利用者の満足度も高く、一定の評価を受けている。 ・利用者が安全かつ安心して過ごせるよう、施設の適正な維持管理に努めている。 ・新型コロナ禍において大人数を集めての開催が厳しい中、単に事業を中止するのではなく、オンライン活用について検討した上で事業を実施することができた。 ・新型コロナ禍において家庭でも当児童会館のワークを楽しめるようワークキットの配布を職員の発案により実施し、子育て家庭への支援に取り組むことができた。 ・ホームページをリニューアルし、スマートフォン等へのデバイス対応とした他、利用者に分かりやすい構成とし電子受付システムも導入した。
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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3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	4年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		H30.4.1 ~ R4.3.31

※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3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:	6人		
短時間雇用の職員:	16人	合計:	22人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	121,415,000	人件費	21,800,830
利用料収入	932,356	委託料	33,959,759
その他()		光熱水費	27,704,144
		租税公課費	2,547,327
		その他()	34,181,092
収入合計	122,347,356	支出合計	120,193,152

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	(ア)福祉団体会議室利用3,754件 (イ)会議室稼働率50.04% (ウ)展示場来場者1,324人	(ア) 3,402件 (イ) 53.76% (ウ) 833人	(ア) 5,333件 (イ) 67.82% (ウ) 5,355人
②使用料収入(円) (県納付額)	3,261,410	3,410,760	6,094,350
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	-	-	-

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
実施なし				

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3年4月～令和4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462件

(項目別回答集計)

(1)清掃状況について

よい 87.3% 普通 12.3% 悪い 0.4% わからない 0.0%

(2)会議室・付属設備について

よい 75.3% 普通 18.0% 悪い 0.6% わからない 6.1%

(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

よい 26.4% 普通 16.9% 悪い 0.4% わからない 56.3%

ロ 展示場職員の対応について

よい 33.1% 普通 12.6% 悪い 0.4% わからない 53.9%

(4)受付職員の対応について

よい 62.0% 普通 23.8% 悪い 0.6% わからない 13.6%

(5)駐車場について

よい 59.4% 普通 33.1% 悪い 0.4% わからない 7.1%

ロ 駐車場誘導について

よい 48.7% 普通 22.9% 悪い 0.9% わからない 27.5%

(利用者からの意見等)

①施設がきれいに清掃されていて、とても使いやすかった。(9件)

②館内の無線LAN等インターネット環境の整備(10件)

③受付職員・警備員の対応がよい。(9件)

④コロナ対策がしっかりして安心した。(6件)

(調査結果分析)

(1)清掃状況について

「よい」「普通」が、昨年度より0.7%増加し、99.5%以上の方に、高評価を得ている。令和3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」が、昨年度より3.1%増加し、90%以上の方に高評価を得ている。

アンケートの中で、ネット環境の整備の要望が多かった。

(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

来館者に少しでも福祉用具に興味をもっていただくため、令和3年度は、1階ロビーに福祉用具の紹介パネルの設置や広報誌を置き展示場の周知を図った。その効果もあり「わからない」が、令和2年度より15.9ポイント減少した。

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、アンケートの「わからない」については、来場していない方ととらえ、この数を除き割合を算出すると、7割以上の方が「よい」と回答し、令和2年度よりも増加している。

(4)受付職員の対応について

受付職員の対応について、アンケートの「わからない」については、直接受付窓口を利用していない方ととらえ、割合を算出すると、7割以上の方が「よい」と回答し、令和2年度よりも4.2ポイント増加している。「悪い」と回答した方から、「会議室の利用にあたり、ほんの少し時間が過ぎただけなのに、ものすごく注意される。」とご意見をいただいた。この点については、新型コロナウイルス感染防止の為、清掃作業時間を確保するためであり、ご理解いただけるように、丁寧な説明を行っていく。

(5)駐車場について

イ 駐車場の設備面について

構内駐車場が、満車になることがほぼなかったこともあり、「わからない」を除くと99.5%以上の方が、「よい」又は「普通」であった。新型コロナの感染拡大状況により、センターの利用状況や駐車場の状況も、変化するため、できるだけ事前に駐車場の状況を把握できるように、ホームページでの周知に努めていく。

ロ 駐車場誘導について

駐車場の誘導については、令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から会議室の定員制限を行っていたため、館内駐車場が満車になることがほとんどなく、駐車場係と接しない方も多かった。このため「わからない」方を除いた集計では、98.8%の方が、「よい」又は「普通」を回答した。

(調査結果への対応状況)

- ・インターネット環境について、令和4年3月下旬より、Wi-Fiルーターの貸出を開始した。
- ・利用者から「どんな人にどんな福祉用具があっているかなどがわからない。」との意見をいただいたため、視覚障害者や聴覚障害者が使用できる福祉用具の展示スペースやノーリフティングケアコーナーを設置し、対象者にわかりやすい展示を行った。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

雨漏りによるエレベーター故障があり、修繕要望を受け、県所管課と協議を行い、早期復旧に努めた。

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。 ・毎月利用者アンケートを集計し、利用者の要望や意見に即時に対応・改善をしている。 <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	B
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。 ・新電力を導入することで、経費節減を図った。
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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県福祉マンパワーセンター	所管課	健康福祉部健康福祉課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉協議会	指定期間	4年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		H30.4.1 ~ R4.3.31

※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	前橋市新前橋町13-12(群馬県社会福祉総合センター6階)
指定管理業務内容	①社会福祉事業に従事しようとする者に対する就業援助業務 ②社会福祉施設等職員研修の実施 ③社会福祉事業従事者の確保に関する調査研究 ④社会福祉事業に関する普及啓発等

2 職員の状況(令和3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:	3人		
短時間雇用の職員:	8人	合計:	11人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	48,918,635	人件費	24,694,351
利用料収入	0	委託料	14,280,730
その他()	0	その他(印刷費、通信費等)	9,943,554
収入合計	48,918,635	支出合計	48,918,635

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	(求職相談)3,455 (就職者数) 208 (研修参加) 691 (研修動画視聴回数) 643	(求職相談)3,916 (就職者数) 187 (研修参加) 1,050	(求職相談)3,191 (就職者数) 179 (研修参加) 952
②使用料収入(円) (県納付額)	-	-	-
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	-	-	-

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
福祉人材無料職業紹介事業	通年	紹介件数 286件 就職件数 208件	福祉人材の確保を目的に、福祉マンパワーセンター及び高崎・太田の両福祉人材バンクにおいて、求職者に対し無料で職業紹介を行った。	・職員が親切で丁寧。 ・親身になってくれる。 ・また利用したいと思える。
就職面接会の開催	地区別福祉の仕事フェア R3.6.29外4回 地区別ミニ就職面接会 R3.11.25外5回	地区別福祉の仕事フェア 対面:71名 オンライン:1,818回 地区別ミニ就職面接会 対面:146名 オンライン:293回 (オンラインについてはアクセス数)	福祉人材の確保を目的に、学生や一般の方を対象として、地区別に福祉施設との就職面接会を開催した。	【求職者】 ・多くの情報を得ることができた。 ・直接話を聞くことができる貴重な機会だった。 ・具体的な就職意欲に繋がった。 ・定期的に開催してほしい。 【求人事業所】 ・自社のPRができて有意義な場となった。 ・次回もぜひ参加したい。 ・スタンプラリー等企画を取り入れたからか、ブースに多くの方が来てくれた。 ・学生・新卒も対象としてほしい。
福祉の就職ガイダンス	R3.10.21外7回	119名	求職登録者等で、なかなか就職に結びつかない人や、介護等の未経験者を主な対象として、就職活動を支援するため、複数のテーマのガイダンスを開催した。	・現場の仕事のこと、知らなかったことを知ることができた。 ・未経験の仕事についてイメージがもてていなかったが、一歩踏み出すきっかけになった。 ・実際の現場を見てみたいので施設見学に行ってみてみたいと思った。
福祉関係従事者研修	新任7回 220名 中堅6回 223名 チームリーダー2日程 113名 リスクマネジメント研修(動画配信)643回 理事・評議員研修(ZOOM)135名 (オンラインについてはアクセス数)		福祉人材の育成を目的に、福祉従事者を対象として、キャリア等に応じた階層別研修を開催した。	・コロナ禍で他の施設職員との交流も少ない中で、(ZOOMを使って)他職種・他施設職員と意見交換ができて良い機会になった。 ・基本に立ち返って学ぶことができた。 ・動画配信のため、聞きたいところを何度も繰り返し聞くことができた。
出張説明会	R3.7.20外9回	116名	福祉人材の確保を目的に、求人・求職の動向や福祉職場の状況等の説明会を実施した。	(アンケート等の実施なし)

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

通年

(実施方法・回収率等)

1 窓口相談

窓口における来所者アンケート。窓口(センター)で調査票を直接配布。回収率:28.8%

2 研修

研修受講生へのアンケート。オンライン研修のため、グーグルフォームで回答を依頼・集計した。

回収率 新任職員研修:88.6% 中堅職員研修:87.4%

チームリーダーキャリアアップ研修:98.2% リスクマネジメント研修:86件/634回

理事・評議員研修:40.7%

(項目別回答集計)

1 窓口相談

- ・窓口の対応 満足(73.5%) やや満足(13.2%) 普通(3.7%) やや不満(0%) 不満(0%) 無回答(9.6%)
- ・マンパワーセンターを知ったきっかけ ハローワーク(12.5%) 友人・知人(26.0%) 学校(12.5%)
インターネット(29.8%) ポスター(4.8%) 市町村役場(0%)
市町村社協(1.9%) その他(12.5%)

2 研修

- ・新任職員研修
満足(72.8%) やや満足(26.7%) やや不満(0.5%) 不満(0%) 無回答(0%)
- ・中堅職員研修
満足(65.1%) やや満足(33.3%) やや不満(1.6%) 不満(0%) 無回答(0%)
- ・チームリーダーキャリアアップ研修
満足(77.8%) やや満足(20.4%) やや不満(1.8%) 不満(0%) 無回答(0%)

(利用者からの意見等)

1 窓口相談

- ・親身、丁寧。ホッしたり、明るい気持ちになれる。
- ・ハローワークだけでなく、福祉職の方がここに繋がれば、良い就活ができると思う。
- ・色々な情報を得ることができた。また利用したい。

2 研修

- ・学生の時に学んだことでも、忘れてしまっていたことや、あたりまえのことが業務や環境等でできていないことがいくつかありました。
- ・コロナ禍という事もあり、他の施設の方と話をする機会も無い中で、多職種、他施設の方々と意見交換ができ楽しかったです。他の施設ではこうにやっているんだな、そういうやり方もあるのかと研修以外の面でも勉強になりました。
- ・動画研修だった為、よく聞きたいところは何度も巻き戻して聞け、理解することができたので良かった。

(調査結果分析)

1 窓口相談

- マンパワーセンターを知ったきっかけの上位が、インターネット(29.8%)、友人・知人(26.0%)、ハローワークと学校がそれぞれ(12.5%)と並ぶ。昨年と比較して、インターネットの割合が増えており、世の中の流れと同じく、益々ICT化が求められているといえる。しかしながらロコミでの来所も同等の割合を占めており、窓口やイベント等でのきめ細やかな支援が評価いただいているとも感じている。
- 福祉の仕事の経験がある方については、以前の職場の人間関係や、上司のこと等、事業所によってそれぞれ全く状況が違う、待遇に差がある等悩みも多く聞かれた。

2 研修

- ・階層別研修(新任・中堅・チームリーダー)はすべてZOOM開催だったが、講師と相談しグループワークを取り入れられたことで、満足度を高く実施することができた。研修開始後しばらく受講者からZOOM操作に対するとまどいを感じられたが、問合せ等も少なくすべての日程で問題なく開催することができた。
- ・動画配信研修は、自分の都合に合わせて受講できること、何度も聞き直しができることなどで一定の評価があるものの、アンケート回答数が少なく、工夫が必要と感じた。

(調査結果への対応状況)

1 窓口相談

- 今年度は、SNSでの発信を強化、他機関との連携により知名度アップに努めると共に、小規模であったとしても定期的に見学会や相談会等のイベントを継続的に実施し、求職者一人一人へ丁寧に対応することでロコミでの利用者を増やし、幅広い年齢層に利用いただける工夫をしていく。
- また、効果的に体験事業や貸付事業、介護職員相談サポートセンター事業を活用し、満足度向上を目指す。

2 研修

- ・令和3年度は、例年行っている研修時間を1/2短縮してZOOM研修で開催したが、今年度は例年同様の12時間研修で実施する。
- ・受講者の一部から対面研修の要望もあったため、集合・ZOOM・ハイブリッド(集合+ZOOM)、動画配信等、受講者が参加しやすい方法で実施する。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

該当なし

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	B	<ul style="list-style-type: none"> ・就職相談件数及び就職者数の実績は、事業計画、仕様書等の内容を下回っているが、コロナ禍においてもオンラインの活用やイベントの小規模・分散開催により、参加者を増やす工夫を行った。 ・研修に動画を活用したことで、受講が容易になり、研修参加数については目標を達成できた。 ・新しくLINEによる発信を始め、既存のホームページの活用等に加えて、発信力を強めていく努力をした。 	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修参加者の満足度が高かった。 ・感染症対策を十分に行いながら、イベント等開催方法の工夫などをした結果、コロナ禍ながらも例年より就職者数が増えた。 <p><改善すべき課題></p> <p>就職者数増加につなげるため、ハローワークや関係機関との連携について、既存の情報交換会に加えて、より連携を強める取組を行っていく必要がある。</p>

(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	B
法令遵守等	B
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	B
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"> ・コロナ禍の状況を踏まえ、オンラインを活用したり、小規模・分散型での研修やイベントを行った。こういった状況であるからこそ、感染対策を十分に行った上での人材確保や定着支援に関わる取り組みが求められており、受講者・利用者から満足度の高い評価をいただいた。 ・福祉の裾野を拓げるモデル事業、保育士・保育園支援プロジェクト等新たな取り組みを開始したことにより、より幅広く福祉分野に人材を取り入れる仕組みづくりを行った。 ・LINE発信やホームページの活用、ハローワーク等との連携により、マンパワーセンターの知名度の向上を図った。
評価委員会の年度評価	A	概ね事業計画、仕様書どおりの成果、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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	点字図書館	所管課	健康福祉部障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団及び(公社)群馬県視覚障害者福祉協会の共同体	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		H29.4.1 ~ R4.3.31

※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	前橋市新前橋町13番地12(群馬県社会福祉総合センター3階)
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・点字図書・視覚障害者用録音物の製作・収集及び視覚障害者への貸出 ・点訳・音訳奉仕員の養成 ・点字図書・視覚障害者用録音物の普及・奨励及び相談

2 職員の状況(令和3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:	6人		
短時間雇用の職員:	1人	合計:	7人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	41,185,000	人件費	30,546,244
利用料収入		委託料	62,900
その他()	3,089,938	光熱水費	
		租税公課費	24,544
		その他()	13,637,945
収入合計	44,274,938	支出合計	44,271,633

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	9,110	9,040	9,624
②使用料収入(円) (県納付額)			
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)			

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
点訳奉仕員養成講座	5/2~2/2(全14回)	16人	点訳基礎理論と実践	点字の読み書きを学ぶことができた。わかりやすい資料製作を目指したい。
音訳奉仕員養成講座	5/11~3/15(全25回)	18人	音訳基礎理論と実践	利用者にわかりやすい音訳図書の製作に励みたい。
利用者と奉仕者の集い	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止	11人	利用者と奉仕者の集い中止に伴い、代替として感謝状贈呈式を実施	今後も奉仕活動に励みたい。
まゆだまネットフェスタ	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止			
体験会の実施	①「かるたお話し会」12月14日②「三輪途道彫刻日記(講演会)」3月2日	①20人②56人(ZOOM開催)	①「かるたお話し会」バリアフリーかるたを楽しむための基礎知識を紹介②「三輪途道彫刻日記(講演会)」中途失明者である彫刻家の日常を紹介	①かるた周辺の話を聞くことで、より興味が深まった。②どのような作品を製作されているのか、今度は直に触って鑑賞してみたい。

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3月15日～3月31日

(実施方法・回収率等)

利用登録者のうちメール送信可能者と、1年以内に当館を利用した登録者、及び明光園・盲学校寄宿舎の利用者から無作為抽出した135名であり、うち87名から回答を得た(回答率64%)。

(項目別回答集計)

●利用したサービス(該当するものすべて) ①貸出:62人(71%) ②プライベート(コピー)サービス:22人(25%) ③デジ再生機の貸出:11人(13%) ④館主催の行事:10人(12%) ⑤当館ホームページ閲覧:8人(9%) ⑥相談(資料を探す、点字の読み書き、機器操作など):23人(26%) ⑦利用したものはない:13人(15%)

●利用した資料媒体(該当するものすべて) A. 点字図書:18人(21%) B. 点字雑誌:3人(3%) C. テープ図書:2人(2%) D. テープ雑誌:1人(1%) E. デジ図書:55人(63%) F. SDカード:16人(18%) G. デジ雑誌:23人(26%) H. シネマデジ・音声解説CD:13人(15%) I. テキストデジ:4人(5%) J. 利用したものはない:16人(18%) K. その他:1人(1%)

●利用サービスの満足度 ①満足:62人(71%) ②ほぼ満足:24人(28%) ③やや不満足:1人(1%) ④不満足:0人(-%)

(利用者からの意見等)

- ・シネマデジを増やしてもらいたい。アニメやドラマのシリーズものを増やしてほしい
- ・Zoomでの開催イベント心待ちにしている。視覚障害者は出かけるのがつらい
- ・資料のテキスト化がお願いできれば幸せです
- ・視覚に障がいがあっても楽しめる、様々な企画を催してほしい
- ・自分で選べないのでSDカードが便利です。行事が始まったらまたうかがいたい
- ・いまのままでもいいと思う。興味深い図書がたくさん用意されているから

(調査結果分析)

- ・利用状況は概ね良好であった。
- ・コロナ禍の長期化により、対面による体験会・講演会は開催できなかったが、開催の要望があった。
- ・製作資料へのリクエストが寄せられた。

(調査結果への対応状況)

- ・コロナ禍により、対面による体験会・講演会は開催できなかったが、Zoomを活用し、利用者向け、奉仕員向けの情報発信ができた。
- ・読みたい資料については、随時リクエストを受け付け、製作を検討している。利用者が気軽に相談できる体制を整えて対応したい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

苦情については特になし。

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	概ね事業計画、仕様書どおりの成果、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。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査における満足度が非常に高い。 ・コロナ禍においてもZOOM活用等の工夫した事業を行っている。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ前に比べて利用者が減少している。新規利用者獲得に向け、創意工夫した取組が必要である。

(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	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	有

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	B
防災対策及び緊急時の対応	B
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	今年度はZoomを活用して、利用者・奉仕者に対しての情報提供を行うことができた。点字図書館の根幹となる図書の充実に引き続き注力しつつも、それ以外の情報についても、ニーズに合わせて発信していきたい。
評価委員会の年度評価	A	概ね事業計画、仕様書どおりの成果、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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県立障害者リハビリテーションセンター	所管課	健康福祉部障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団	指定期間	4年
利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H30.4.1 ~ R4.3.31

※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	群馬県伊勢崎市波志江町3030-1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者総合支援法に規定されたサービス提供に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ○日中活動 ・生活介護:食事、入浴等の生活介護及び医療面でのケア等 ・自立訓練:作業療法、理学療法による治療や機能回復訓練等 ○短期入所:在宅障害者の短期入所(食事、入浴等の介護) ○施設入所支援:夜間の生活介護、通所困難な者への居住の場の提供 ・障害者に対する診療に関する業務 ・サービスの利用料の収受等に関する業務 ・施設及び附属設備等の維持管理に関する業務 ・その他、障害者の福祉等に関し、知事が必要と認めた業務

2 職員の状況(令和3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:	84人	
短時間雇用の職員:	31人	合計: 115人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	0	人件費	530,263,925
給付費収入	710,438,261	事業費支出	118,777,069
利用料収入	4,887,907	事務費支出	61,383,191
医療事業収入	49,379,877	その他支出	3,009,695
その他収入	3,090,197		
収入合計	767,796,242	支出合計	713,433,880

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	入所・通所1,740人、短期入所1,208人	入所・通所1,715人、短期入所773人	入所・通所1,844人、短期入所1,572人
②使用料収入(円) (県納付額)	-	-	-
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	715,326,168	694,231,662	720,801,533

5 施設における実施事業の状況

①生活支援

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
つつじ会	4月21日	95人	つつじをみながら、お弁当形式で昼食を楽しむ会	普段食べないようなものが出てうれしい。
暑気払い	7月21日	97人	お弁当形式で昼食を楽しみ、暑さを吹き飛ばす会	暑い時期に食欲が出て元気が出た。

秋まつり	10月	120人	各寮で飾り付けやゲーム、商品やおやつで、祭り気分を楽しむ会	職員が色々と考えてくれて楽しい。商品もうれしかった。
文化祭	11月 1～3週目	35人	ご利用者が日頃から作成した作品を、みんなで鑑賞するお祭り	一生懸命作成した物を皆に見てもらえるし、人が作成した物も見られて楽しい。
もちつき大会	12月1日	96人	機械ではあるが、餅つきをして、つきたての餅を楽しむ会	以前のように、職員や利用者がつくのも楽しいが、つきたての餅が楽しめて美味しい。
忘年会	12月15日	96人	屋食やデザートを楽しみながら、1年の思い出を語る会	食事を楽しみながら、1年を振り返っていていい機会。
新年会	1月12日	93人	皆で今年もよろしくお祈りしますと話をしながら、食事を楽しむ会。	1年のスタートとして、リクエストした物を食べながら楽しめてうれしい。
個人活動(短期入所除く)	令和3年4月～ 令和4年3月	172件	支援員と外出したり、施設内で活動したり1年に3回楽しむ活動。	コロナで中々外に出られないけれど、買い物や散歩などを楽しめている。以前よりは少し出かけられるようになったが、もう少し外に出たい。

②自立支援

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
体力測定会①	4月21日	11人	30秒椅子立ち上がりテスト、開眼片足立ち時間、バランスを崩すことなく元の姿勢に戻る距離の測定、長座体前屈、立って歩いて座るまでの時間の計測、握力、10m歩行	前回より結果が伸びると嬉しい
体力測定②	6月16日	8人	30秒椅子立ち上がりテスト、開眼片足立ち時間、バランスを崩すことなく元の姿勢に戻る距離の測定、長座体前屈、立って歩いて座るまでの時間の計測、握力、10m歩行	歩行速度が短縮した
クリーン作戦(入所)	6月18日	8人	施設周辺のごみ拾い	きれいになると気持ちいい
体力測定会③	8月25日	9人	30秒椅子立ち上がりテスト、開眼片足立ち時間、バランスを崩すことなく元の姿勢に戻る距離の測定、長座体前屈、立って歩いて座るまでの時間の計測、握力、10m歩行	片足立ちが難しかった
秋まつり代替行事(運動会)	10月5日	19人	訓練室(通所)と研修室(入所)をzoomで繋いで、ポッチャ・洗濯物干しリレー・ビンゴ大会を行った	ポッチャが盛り上がった
体力測定④	10月27日	9人	30秒椅子立ち上がりテスト、開眼片足立ち時間、バランスを崩すことなく元の姿勢に戻る距離の測定、長座体前屈、立って歩いて座るまでの時間の計測、握力、10m歩行	バランスを崩すことが少なくなった
文化祭(作品展示)	11月 8日～14日	17人	訓練室の様子の写真とコメントと折り紙でミノムシを作り模造紙に貼り付け展示した	よくできていた
花火大会	11月10日	11人	施設の敷地内より花火の打ち上げ	とてもきれいだった
クリーン作戦(入所・通所)	11月24日	17人	施設周辺のごみ拾い	ゴミがたくさん落ちていて拾いがいいがあった
餅つき会(屋食)	12月1日	13人	電動餅つき機にて職員手作りのあんぴん等の提供	つきたての餅はおいしかった あんぴんの意味が分からなかった
体力測定⑤	12月15日	8人	30秒椅子立ち上がりテスト、開眼片足立ち時間、バランスを崩すことなく元の姿勢に戻る距離の測定、長座体前屈、立って歩いて座るまでの時間の計測、握力、10m歩行	身体が柔らかくなった気がする
訓練納め会(通所・訓練室大掃除)	12月22日	8人	訓練室の大掃除	いつも使っている場所がきれいになると気持ちがよい

訓練納め会 (入所・居室大掃除)	12月28日	8人	自室の整理整頓	自分の部屋がきれいになると気持ちいい
体力測定⑥	2月16日	10人	30秒椅子立ち上がりテスト、開眼片足立ち時間、バランスを崩すことなく元の姿勢に戻る距離の測定、長座体前屈、立って歩いて座るまでの時間の計測、握力、10m歩行	体力がついてきた気がする

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2月10日～令和4年2月25日

(実施方法・回収率等)

生活支援、自立支援の利用者を対象とし、調査票を配布し、記入(聞き取りを含む)、その後回収、集計している。平成29年3月より生活支援の利用者は南棟と北棟に別れて居住し、南棟ではALS等難病患者専用床を設け、自立支援では生活訓練を開始したことから、サービス種別毎に特徴や傾向を見極めるため細分化し、集計している。

(項目別回答集計)

	No.	対象区分	良い	どちらかと言えば良い	普通	どちらかと言えば不満	不満
基本的サービス内容(日常生活)について	①	生活支援(南棟)	55.1%	14.0%	25.1%	2.8%	3.0%
	②	生活支援(ALS)	50.0%	10.0%	30.0%	10.0%	0.0%
	③	生活支援(北棟)	56.8%	14.6%	21.1%	4.5%	3.0%
	④	短期入所	91.4%	0.0%	5.7%	2.9%	0.0%
	⑤	機能訓練(通所)	53.9%	34.6%	7.7%	3.8%	0.0%
	⑥	機能訓練(入所)	35.0%	14.0%	37.0%	9.0%	5.0%
	⑦	生活訓練(通所)	51.6%	17.5%	29.9%	1.0%	0.0%
施設整備について	①	生活支援(南棟)	50.1%	14.3%	28.4%	3.9%	3.3%
	②	生活支援(ALS)	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	③	生活支援(北棟)	55.8%	12.6%	25.6%	5.0%	1.0%
	④	短期入所	60.0%	5.0%	25.0%	10.0%	0.0%
	⑤	機能訓練(通所)	45.0%	20.0%	30.0%	5.0%	0.0%
	⑥	機能訓練(入所)	26.0%	20.0%	48.0%	6.0%	0.0%
	⑦	生活訓練(通所)	41.7%	13.3%	43.3%	1.7%	0.0%
目標・将来計画等	①	生活支援(南棟)	41.3%	17.2%	30.7%	6.0%	4.8%
	②	生活支援(ALS)	10.0%	70.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	③	生活支援(北棟)	50.8%	22.1%	22.1%	4.0%	1.0%
	④	短期入所	71.5%	0.0%	21.4%	7.1%	0.0%
	⑤	機能訓練(通所)	65.0%	20.0%	15.0%	0.0%	0.0%
	⑥	機能訓練(入所)	20.0%	14.0%	50.0%	12.0%	4.0%
	⑦	生活訓練(通所)	38.3%	16.7%	36.7%	5.0%	3.3%
独自の質問事項	①	生活支援(南棟)	49.4%	10.5%	27.9%	5.2%	7.0%
	②	生活支援(ALS)	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
	③	生活支援(北棟)	50.4%	16.0%	26.9%	1.7%	5.0%
	④	短期入所	77.8%	0.0%	11.1%	0.0%	11.1%
	⑤	機能訓練(通所)	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%
	⑥	機能訓練(入所)	33.3%	16.7%	30.0%	20.0%	0.0%
	⑦	生活訓練(通所)	41.7%	11.1%	38.9%	0.0%	8.3%
総合的なご意見	①	生活支援(南棟)	48.6%	17.6%	26.5%	2.9%	4.4%
	②	生活支援(ALS)	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	③	生活支援(北棟)	60.0%	17.5%	20.0%	2.5%	0.0%
	④	短期入所	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
	⑤	機能訓練(通所)	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	⑥	機能訓練(入所)	30.0%	0.0%	50.0%	20.0%	0.0%
	⑦	生活訓練(通所)	25.0%	41.7%	33.3%	0.0%	0.0%

(利用者からの意見等)

○生活支援

- ・簡単な仕事がしたい。
 - ・ひとり部屋だから静かに暮らせる
 - ・もっと安全に散歩できるように段差をなくしてほしい
 - ・外で話ができる場所が欲しい
 - ・コロナで外出できないのが不満
- など

○自立支援

- ・入所し足の状態を診てもらいながらリハビリできる環境で安心している
 - ・できるだけ早く自宅へ帰りたい
 - ・自分では気付けないことに気付けた
- など

(調査結果分析)

令和3年度も新型コロナウイルス感染防止のため、各サービスの中でご利用者の生活・訓練等様々な場面で制約を継続せざるを得ない年となり、調査においてもご利用者からはコロナ禍の生活におけるストレスや現状に対するご意見が伺えた。

(調査結果への対応状況)

令和4年度からは、第6期指定期間の初年度となる。外構並びに屋外訓練施設工事も完了し、安心安全な生活やより実生活に即した訓練の提供を目指すとともに、満足度調査での貴重なご意見を考慮しながら更なるサービス・利用者の満足度の向上を目指していきたい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

日常生活面では「良い」の声を多く頂けた一方、職員の対応についての「不満」の意見もあるため、ご利用者の思いに寄り添い、職員の気づきを大切に更なるサービス内容の工夫・改善に努めていきたい。

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	・概ね事業計画、仕様書どおりの成果、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。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none">・ALS等の難病患者や重度障害者を積極的に受け入れ、安全な医療ケアや介護を継続している。・人材育成に繋がる相談援助、作業療法実習の受け入れを行った。・感染対策を行いながら、季節毎の行事や余暇活動を行い、より豊かな生活が送れるよう支援がなされた。・感染対策が厳格に行われており、感染拡大防止に努めている。・短期入所では、新規利用の増加に伴い利用料収入が増加した。また、利用者の満足度も高い。・地域のゴミ拾いを積極的に行い、地域の環境改善に貢献した。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none">・高次脳機能障害者等のリハビリ訓練、難病患者の生活支援などの専門的知識・技術を有する人材を育成するため、福祉マンパワーの育成支援に関する業務の充実に努めていただきたい。

(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	A
地域貢献	A
環境問題への取組	B
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"> ・設置目的、管理運営方針等に基づき、適切な管理運営に努めた。 ・平成29年5月から継続してご利用いただいている、難病であるALSの方2名を含め医療的ケアが必要な入所・短期入所のご利用者へ、看護と介護が一体となり安全なケアに務めた。 ・ワクチン接種や感染対策を行い、少しずつ活動を再開した。個人活動(個別の日帰り施設外活動)では、県の警戒レベルを参考にドライブや散歩、買物等、外出の支援も実施し余暇の充実を図った。 ・十分な感染症対策を行いながら、相談援助実習や介護実習の学生の受け入れや施設の情報発信を行い、群馬県における福祉人材育成の一翼を担った。
評価委員会の年度評価	A	概ね事業計画、仕様書どおりの成果、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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	義肢製作所	所管課	健康福祉部障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H29.4.1 ~ R4.3.31

※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	前橋市新前橋町13番地の12(群馬県社会福祉総合センター2階)
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者の補装具の製作及び修理に関する業務 ・身体障害者の補装具に関する相談及び指導に関する業務 ・その他義肢製作所の設置の目的を達成するために必要な業務

2 職員の状況(令和3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:	4人		
短時間雇用の職員:	3人	合計:	7人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	10,450,000	人件費	18,157,193
利用料収入	26,444,576	事業費(消耗品等)	15,767,045
その他(雑収入)	3,000	その他(事務費等)	1,060,274
収入合計	36,897,576	支出合計	34,984,512

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	433	477	549
②使用料収入(円) (県納付額)	-	-	-
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	26,444,576	31,257,928	38,347,926

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
巡回相談事業	7回	延べ 9人	県内各地域の会場に向き、補装具の修理・相談・採型等を行う。	県立の補装具製作施設として、難病や重度障害者や高齢者など、来所が困難な方に対して、近・遠距離を問わず自宅に訪問するなどきめ細かな出張訪問を行い、利用者の要望に寄り添った対応を行っている。
訪問事業	429回	延べ 479人	在宅の方の自宅やリハビリセンター等を訪問し、補装具の修理・相談・採型等を行う。	
重度障害者用意思伝達装置貸出事業	—	相談: 205人 貸出: 107人	意思伝達装置に関する相談、意思伝達装置の貸し出しを行う。	難病支援において、迅速に自宅・病院・施設等に訪問し、相談・貸出を行い、継続的な支援を行っている。

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3年4月～令和4年3月

(実施方法・回収率等)

・利用者が来所した際に記入、又は訪問時に回答依頼し記入 ・回答者数 73人

(項目別回答集計)

○利用の状況

以前から 95.9% ・初めて 4.1%

○利用のきっかけ

・福祉からの紹介 69.9% ・知人の紹介 2.7% ・自分で調べて 1.4% ・その他 26.0%

○満足度

・非常に満足 42.5% ・満足 28.8% ・無回答 28.7%

(利用者からの意見等)

・とても親切で、丁寧な対応をしていただいて感謝している。

・土曜日によく利用する。

・デイサービスまで来てくれて、利用中に修理してもらえるので良い。

(調査結果への対応状況)

・完全予約制を続け、安全で安心できる環境の中、スムーズな対応を心掛けている。

・親切で丁寧な対応を続け、利用者が相談しやすい雰囲気作りを大切にしている。

・利用者の立場に立ち、満足できる製品作りを心掛けている。

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	<p>・公立の補装具施設として、利用者に寄り添い、在宅福祉サービスの充実に努めている。</p> <p>・施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて努力をしている。</p>	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月2回の土曜日開館の継続等、利用者目線でニーズを把握し親切丁寧な対応をしている。 ・完全予約制を継続し、感染対策を徹底するとともに、来所できない利用者への自宅訪問を行うなど利便性向上に努めている。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数の増加

(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	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	A
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	<ul style="list-style-type: none"> ・医療から在宅への補装具利用者の継続的フォローを行う等地域に密着したサービスを行っている。 ・群馬県オリヒメロボット体験事業の委託を受け、障害者施設や利用者に意思伝達装置やオリヒメロボットを介して積極的な社会参加や就労支援への取組を支援した。 ・障害者eスポーツ体験会に協力し、将来的には障害者eスポーツ競技大会の実現に向けて支援を続けている。 ・引き続きコロナ禍の状況でも利用者が安心して利用できるように、施設環境や業務内容を都度検討し、利用者が安全に利用できるように対応している。
評価委員会の年度評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね事業計画、仕様書等おりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び施設管理業の目標達成に向けて非常に努力をしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ	所管課	健康福祉部障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団及び(一社)群馬県聴覚障害者連盟の共同体	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		H29.4.1 ~ R4.3.31

※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	前橋市新前橋町13-12
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害者用の録画物その他必要な資料を製作し、又は収集し、聴覚障害者の利用に供する業務 ・手話通訳者、要約筆記者の派遣及び養成に関する業務 ・聴覚障害者用の情報機器の貸出しに関する業務

2 職員の状況(令和3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:	6人		
短時間雇用の職員:	2人	合計:	8人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	44,215,000	人件費	28,640,081
その他	2,205,778	租税公課費	15,852
		その他	17,764,779
収入合計	46,420,778	支出合計	46,420,712

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	2,670	2,341	3,004
②使用料収入(円) (県納付額)			
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)			

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
手話通訳者養成講座	5月~3月	26名(各コース修了者数合計)	<ul style="list-style-type: none"> ・基本コース33講座 ・応用コース33講座 ・実践コース18講座 	自身の手話に対する評価や指導を的確にさせていただき、勉強になった。
登録手話通訳者研修	4月~3月	95名(参加者延べ人数)	8講座	客観的に当事者双方の立場から話を聞け、今後の参考になった。
手話通訳者認定試験対策	10月~11月	12名	4講座	受験に向けての的確なアドバイスがいただけた。
手話通訳者養成研修の指導者養成研修	10月30日	1名	オンライン研修	オンラインでの受講であったが、内容が豊富で勉強になった。
要約筆記者養成講座	4月~12月 10月~3月	18名(各コース修了者数合計)	<ul style="list-style-type: none"> ・後期課程24講座 ・前期課程24講座 	音声を文字にする大切さや難しさを学んだ。

登録要約筆記者研修	4月～2月	151名(参加延べ人数)	7講座	基本の大切さを改めて感じた。
要約筆記者認定試験対策	11月～2月	13名	5講座	ポイントを押さえた話がわかりやすかった。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

<p>(実施期間) 令和3年7月1日～令和3年11月30日</p> <p>(実施方法・回収率等) 聴覚障害者関係団体(3団体)の会員及び来館者(健聴者を除く)を対象にアンケートを実施。 回答者79人(コミプラを利用したことがある人44人、ない人35人)</p> <p>(項目別回答集計) ◎利用したことがない人:コミプラを知っている人63%、サービス内容を知っている人73%。 利用しない理由として55%の人が自宅から遠い、20%の人が利用しなくても困らない。 ◎利用したことがある人:利用したサービスは、DVD借用20%、情報機器借用36%、生活相談29% その他、機関誌ハローコミプラに満足76%、HPが見やすい58%、職員の対応が良い92% 全体のサービスは88%の人が満足している。</p> <p>(利用者からの意見等) ・機関誌「ハローコミプラ」で、コミプラの活動を知ることができる。 ・明るくわかりやすく対応してくれる。 ・整理整頓されていて、感染症対策もしている。 ・HPの内容が変わらないので見るものがなくなった。 ・図書もDVDと同様に貸出が可能だと良い。 など</p> <p>(調査結果分析) ・今回も前回同様にサービス別にアンケートを実施した。職員の対応や提供するサービスなど「概ね満足」の評価をいただいていると思う。 ・各サービスの利用状況や課題、個別意見も聴取出来たので、今後、サービス向上に繋げたい。</p> <p>(調査結果への対応状況) ・HPは更新回数を増やすなど、新たな情報発信等、充実に向け工夫していく。 ・図書の貸出、書籍や資料のコピーなど、出来る事は対応しているが、引き続き検討していきたい。</p> <p>(その他苦情・要望等及びその対応状況) ・苦情等については、特になし</p>

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	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。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設内が整理整頓され、明るくきれいに管理されている。 ZOOMによるオンライン会議を実施するにあたっては、様々な支援を職員が行っている。 機材が古くなっているが、その分創意工夫して対応している。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> 図書の貸し出しをしてほしいと意見が出ているため、可能かどうか検討願いたい。 色々な機会を利用し、認知度の向上に努めてほしい。

(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	有

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	B
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	県内唯一の聴覚障害者情報提供施設として、手話通訳者・要約筆記者の派遣など、聴覚障害者関連事業の中核的な役割を自覚し、関係団体及び市町村と連携し、各事業に取り組んでいる。
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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県精神障害者援護寮「はばたき」	所管課	健康福祉部障害政策課
指定管理者名	(社福)アルカディア	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H30.4.1 ~ R5.3.31

※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	伊勢崎市国定町二丁目2400-1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・自立訓練(生活訓練)及び宿泊型自立訓練を実施する事業所の管理運営に関する業務 ・援護寮の利用料の收受等に関する業務 ・援護寮の施設及び附属設備等の維持管理に関する業務 等

2 職員の状況(令和3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:	12人	
短時間雇用の職員:	9人	合計: 21人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	24,842,000	人件費	62,647,478
自立訓練費	42,348,920	委託料	1,852,066
利用者負担金	603,100	光熱水費	2,741,297
その他(実習謝礼等)	191,894	租税公課費	1,600
		その他()	3,958,414
収入合計	67,985,914	支出合計	71,200,855

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	宿泊延3,036人、通所延53人	宿泊延3,482人、通所延22人	宿泊延3,928人、通所延16人
②使用料収入(円) (県納付額)			
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	603,100	727,600	639,350

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
花見ドライブ	4月7日	利用者5名 スタッフ5名	群馬フラワーパークにて花見を行った。	展望台登ってよかった。いちごサンデーが美味しかった。
BBQ	6月11日	利用者10名 スタッフ9名	南側テラスにてBBQを行った。	はばたきでの初めてのBBQに参加出来てよかったです。
暑気払い	7月9日	利用者9名 スタッフ10名	手巻きといなり寿司をスタッフが準備し、利用者の慰労を行った。	ボリュームがあって美味しかった。また食べたいです。
花火	8月20日	利用者9名 スタッフ4名	南側テラスにて、手持ち花火・置き型花火を楽しんだ。	夏のよい思い出になりました。かき氷がおいしかったです。

共同自炊	9月29日	利用者9名 スタッフ9名	2種類のカレーを作って、カレーパーティーを行った。	期待通りです。また催して下さい。
味覚狩り	11月12日	利用者5名 スタッフ4名	藤岡の果樹園にてみかん狩りを行った。	みかん沢山取れてよかった。天気もよく楽しかったです。
えびす講	11月19日	利用者3名 スタッフ3名	お祭りで気分のリフレッシュを図る。	地元でも縁日に行った事があり、よかったです。
かんらんしゃ共催BBQ	11月30日	利用者10名 スタッフ10名 ボランティア10名	かんらんしゃボランティアと利用者の地域交流を目的としたBBQを行った。	肉をたくさん食べて満悦です。
外出レク(太田イオンor けやきウォーク)	12月2日	利用者7名 スタッフ6名	コロナ対策で乗車人数を分散したため、行き先の選択肢を広げて実施した。	買物ツアーで行けない所に行けてよかった。
イルミネーション	12月13日	利用者5名 スタッフ5名	フラワーパークで軽食を摂った後、園内の散策を行った。	会場のイルミネーションもさることながら、帰りの車から見た夜景の一面の照明群を見て、群馬も随分開けたんだなあと思いました。
クリスマス会	12月22日	利用者8名 スタッフ10名	ケーキとピザの昼食を食べ、ビンゴゲーム等を行った。	ビンゴゲームで実用的な物があたってよかった。照り焼きチキンとコールスローの味付けは最高でした。
蕎麦の会	12月29日	利用者8名 スタッフ10名	入所者とスタッフで年末の年越し蕎麦を食べ、1年を振り返り、慰労する会とする。	手作りの天ぷらなど非常に美味しく食べられました。
初詣	1月4日	利用者6名 スタッフ10名	コロナ対策の為、乗車人数を分散して総社神社で参拝した。	総社神社行けて、お昼ご飯食べに行けてよかったです。
餅つき	1月19日	利用者8名 スタッフ11名	季節食を楽しみ、利用者間の交流を図る。	手作りのちらし寿司、とってもおいしかった。
共同自炊	3月4日	利用者8名 スタッフ12名	感染予防の為、調理はスタッフがいき、食事は分散して密にならないように摂った。	手作りのちらし寿司、とってもおいしかった。

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3年10月6日～10月12日

(実施方法・回収率等)

実施方法:無記名 実施対象者:援護寮利用者全員 回収率:100%

(項目別回答集計)

①スタッフの対応 : 非常に満足・4人 ほぼ満足・3人 普通・0人 やや不満・0人 不満・0人

②訓練プログラム : 非常に満足・3人 ほぼ満足・3人 普通・4人 やや不満・0人 不満・0人

③相談体制・対応 : 非常に満足・2人 ほぼ満足・4人 普通・2人 やや不満・1人 不満・0人

(利用者からの意見等)

テレビの写りの悪さから、アンテナを変えて欲しい等の改善が要望としてあがっている。何度かみてもらったが電波状況が悪い為に改善に至っていない。コロナ禍で外出自粛等でイベントが延期になる事もあり、残念だ等の声があがっていた。この状況下で、創意工夫をもって生活を楽しめるプログラムを今後も提案していきたい。『その日ごとの対応が違ったりした。』としてやや不満の評価を頂いた。曖昧さの許容が難しい等の利用者の特性に合った対応を行い、利用者が迷わない対応を心がけていきたい。

(調査結果分析)

施設に期待する事として、『スタッフの対応・相談体制』と回答した人が多数であるのは例年通りであった。また、どの項目にも非常に満足、ほぼ満足と半数以上の人に回答していただいている。

(調査結果への対応状況)

朝のミーティングにて口頭で行うイベント情報や感染予防への取り組み等を、ポスター等の掲示として視覚的にも確認できる方法での案内を要望する事が多くあがっていた為、口頭と掲示の両方で伝達する方法をとってきた。利用者も掲示で内容を確認するという事が習慣化されていった。視覚優位の発達障害の方などへの伝達は掲示物が有効と思われ、この要望は有り難い指摘であり、今の利用者層が変わっても継続していきたい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

『その日ごとの対応が違ったりしていた。』としてスタッフの対応にやや不満と回答があった件について、状況や利用者の状態像に応じて対応を変える事があるのは事実である。やや不満に感じたという事は、スタッフのコミュニケーション不足に起因すると推察できる為、その都度、その支援を決定していく主体である利用者の意思確認を行っていけるよう努めている。

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	概ね事業計画、仕様書どおりの成果、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している。	<p><評価できる事項> コロナ禍の生活で様々制約のある中、通常の生活訓練にとらわれない創意工夫をもってできる限りの生活訓練を行ってきた。</p> <p><改善すべき課題> 利用者の増加</p>

(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	A
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	入院継続による退所がなく、単身生活への移行率が高いという結果が得られた。地域生活開始後も、状態悪化、通報や命の危険等に早急に対応できるよう医療や他の支援者達と連携してきた。
評価委員会の年度評価	A	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努力をしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県野鳥の森施設	所管課	自然環境課
指定管理者名	安中市	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		H31.4.1 ~ R6.3.31

※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	安中市松井田町横川地内
指定管理業務内容	管理運営に関する業務(休館日の変更、開館時間の変更、利用制限に関する業務、維持管理に関する業務)

2 職員の状況(令和3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:	1人		
短時間雇用の職員:	2人	合計:	3人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	6,552,000	人件費	4,344,144
利用料収入	0	維持管理費	2,404,411
その他()		事務費	40,200
		その他()	
収入合計	6,552,000	支出合計	6,788,755

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	2,981	4,430	4,239
②使用料収入(円) (県納付額)	-	-	-
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	-	-	-

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
写真・木工品展示	4月2日～16日	不明	安中市役所松井田支所ロビーにて施設で撮影された写真や木工教室の作品を展示した。	不明
写真・木工品展示	4月19日～30日	不明	安中市役所ロビーにて施設で撮影された写真や木工教室の作品を展示した。	不明
木工教室 (松井田高校)	11月16日	16人	森林公園内の素材を使用して動物等を作成	参加者アンケートの総合評価では、参加者全員が5段階評価で最もよい評価である「大変満足」を選択

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)
R3.4.1～R4.3.31
(実施方法・回収率等)
書面によるアンケート調査(回答者数26人)
(項目別回答集計)
(1)住所:市内5人、市外9人、県外12人、無記入0人
(2)年齢構成:19歳以下3人、20歳代2人、30歳代0人、40歳代7人、50歳代7人、60歳以上7人、無記入0人
(3)何で知ったか:インターネット10人、雑誌・新聞0人、知人3人、学校0人、その他13人、無記入0人
(4)利用目的:野鳥観察8人、園内散策11人、森林浴1人、休憩0人、見学4人、その他1人、無記入1人
(5)利用時間:平日午前4人、平日午後6人、休日祝午前10人、休日祝午後6人、無記入0人
(6)利用頻度:毎週0人、月1回0人、月数回0人、年数回0人、年1回8人、はじめて17人、無記入1人
(7)来場手段:車24人、徒歩2人、タクシー0人、その他0人、無記入0人
(8)利便性:優10人、良10人、不可3人、悪0人、不明2人、無記入1人
(9)職員の対応:優9人、良3人、不可1人、悪0人、不明11人、無記入2人
(10)展示について:優12人、良10人、不可3人、悪0人、不明1人、無記入0人
(11)総合評価:優10人、良9人、不可1人、悪0人、不明5人、無記入1人
(利用者からの意見等)
・来館にあたり、不便無く自由に見られた。
・職員は親切。いろいろ説明していただいた。
・来る途中にもう少し矢印などがあると不安にならないのでは
・実物の剥製がとてもよい。
・設備が古い。
(調査結果分析)
・利用しやすさ、職員の対応、鳥獣資料館の展示において高い評価を得ており、総合的評価においても高評価であった。一方で、設備の老朽化への不満やアクセス道路への標識の設置を望む意見もあった。
(調査結果への対応状況)
・施設の老朽化に対しては、逐次修繕等を行っている。
・令和3年度末にアクセス道の看板の整備を行った(完成:R3.3.25)。
(その他苦情・要望等及びその対応状況)
・来園者からの苦情に対しては現場職員が都度対応するとともに、月例報告で県に対しても報告をしているほか、必要に応じ、電話報告も行っている。

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	B	メディアや他イベントを活用して施設の魅力を発信したほか、コロナ禍に配慮したイベント(展示会)も行い、利用者増に努めている。全体的な運営は適切になされているものの、令和3年度は利用者が大幅に減少しており、(コロナの影響も加味しつつ)B評価とした。	<評価できる事項> ・緊急時含め、利用者対応が丁寧である。 ・遊歩道等がきれいに整備されている。 <改善すべき課題> 利用者のニーズを把握するため、アンケートの収集等に工夫し、サービスの向上につなげてほしい。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
法令遵守等	B
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	B
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	B

(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	多くの野鳥が身近で見られる、四季折々の自然環境があり、園路を含め、施設の適正な維持管理に努めている。新型コロナウイルス感染症防止策として、館内消毒や各所消毒の設置を行っている。人との密集を回避して、自然を楽しむことができる。
評価委員会の年度評価	B	施設の管理運営全般に関し、概ね適切に実施されている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和3年度分）

施設名	伊香保森林公園	所管課	環境森林部森林局森林保全課
指定管理者名	グリーンクラフトマン株式会社	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		H31.4.1 ~ R6.3.31

※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	群馬県渋川市伊香保町
指定管理業務内容	森林公園内における施設及び付属設備の維持管理に関する業務

2 職員の状況（令和3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：	1人		
短時間雇用の職員：	4人	合計：	5人

3 収支の状況（令和3年度決算額）

収 入		支 出	
指定管理料	5,850,000	人件費	4,449,682
利用料収入		光熱水費	310,095
その他（ ）		租税公課費	185,160
		その他（維持管理費、事務費等）	3,002,886
収入合計	5,850,000	支出合計	7,947,823

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	106,012	66,644	73,024
②使用料収入(円) (県納付額)			
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)			

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
自然観察会(ぐんま自然観察指導員会と共同開催)	7月18日	20名	大駐車場からオンマ谷まで1日かけて歩き、公園内の動植物、ニッ岳や伊香保周辺の歴史、地形について見て触れて体験した。	植物の豊富さ、自然の豊かさ、火山地形と風穴の関係など細かに知ることができ大変満足との感想がありました。
以上				

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3年4月1日～令和4年3月31日
 (実施方法・回収率等)
 アンケート用紙に記入
 アンケート用紙・回収箱を休憩室内に設置
 (項目別回答集計)
 (1)性別 男性:8件 女性:4件 未回答:2件
 (2)年齢 20歳未満:0件 20代:1件 30代:1件 40代:2件 50代:2件 60歳以上:8件
 (3)住まい 県内:8件 関東近県:4件 その他:2件
 (4)交通手段 自家用車:65% 徒歩:14% バス・タクシー:7% バイク:14%
 (5)利用頻度 初めて:50% 数年ぶり:14% 時々:29% よく利用:7%
 (6)何で知ったか 通りすがり:57% リピーター:22% 知人友人から:7% 新聞雑誌インターネット:7% 未回答:7%
 (7)利用目的 登山:36% 自然観察:18% 休憩:14% 散歩・散策:14% ツーリング:4% トレイルラン等(運動):4% 犬の散歩:5% 未回答:5%
 (8)利用目的に対する満足度 満足:79% 普通:21% 不満:0%
 (9)施設・設備の清潔さ きれい:86% 普通:14% 悪い:0%
 (10)職員対応 良い:57% 分からない:43% 普通:0% 悪い:0%
 (11)また利用したいか 是非利用したい:79% 機会があれば:21% 利用したくない:0%
 (利用者からの意見等)
 ・よく整備されている。
 ・丸太階段を取り外した方が良い。
 ・ハイキングコースの所要時間記載方法について、ポイントからポイントまでをお願いしたい。
 ・登山道の整備要望(丸太階段撤去)
 ・トイレや休憩室がきれいで良かった。
 ・ニツ岳避難小屋という表現は誤解を招くと思う。
 ・トイレが使えて良かった。雨がしのげて良かった。
 ・空気がとてもきれいで、気分が良かった。
 ・のんびりできた。
 ・また来たい。
 ・熊が心配だったが会わずに良かった。
 (調査結果分析)
 アンケート回答者は概ね満足された様子が分かりました。
 (調査結果への対応状況)
 丸太階段については県へ報告。一部対応していただいています。
 (その他苦情・要望等及びその対応状況)
 ハイキングコース記載についての要望は、過去の苦情をもとに現在の形になったと引き継ぎがありました。所要時間や距離など記載の要望がありますが、トラブル回避のため今後も記載予定はありません。ご希望の方には問い合わせ時に職員の経験としての目安をお伝えし、個別対応しています。

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	B	・施設の管理等については概ね良好に管理されている。	<評価できる事項> ・利便性の向上について工夫をしている。 ・フェイスブック等SNSを活用し、来園者の増加につながっている。 <改善すべき課題> ・アンケートの取り方を工夫する必要がある。

(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	B
管理費用の執行状況	B
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	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	B	<p>管理3年目。Facebookページがお客様に広く浸透してきたと強く確信する年でした。また、トイレがきれいとお褒めの言葉や、きれいだからあえてこのトイレで休憩をとる、という声が多くあり、大変嬉しく思いました。コロナ禍につき、イベントや積極的な呼び込みを控えている中で気がついたことは、施設の清掃が行き届いていると人が来る、ということです。園内修繕必要箇所もあり、ご不便をおかけする中ではありますが、山の中であることへの理解や、情報発信を今後も続けていきます。仕様書通りの管理では委託費の赤字が続きますので、県と相談し進めていきたいです。</p>
評価委員会の年度評価	B	<p>施設の管理等については概ね良好に管理されている。</p>

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	赤城森林公園・赤城ふれあいの森 (SUBARUふれあいの森 赤城)	所管課	環境森林部森林局森林保全課
指定管理者名	群馬県森林組合連合会	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H31.4.1 ~ R6.3.31

※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	群馬県前橋市富士見町赤城山
指定管理業務内容	森林公園内における施設及び付属施設の維持管理に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	3人		
短時間雇用の職員:	3人	合計:	6人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	15,180,000	人件費	10,337,660
利用料収入	0	委託料	2,316,940
その他(仮払金等)	1,000,036	光熱水費	1,206,761
		租税公課費	9,005
		その他(消耗品費、施設管理費等)	2,635,679
収入合計	16,180,036	支出合計	16,506,045

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	148,617	148,015	142,009
②使用料収入(円) (県納付額)			
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
山野草観察会	R3.4.11	10名	園内を散策し、春の山野草等を観察する。	講師の説明が良かった。ゆっくりなペースで散策できたのが良い。
	R3.4.25	6名		
つつじの観察会	(まん延防止等重点措置により中止)		見頃を迎えたつつじなどを観察しながら、荒山高原～鍋割山をハイキングする。	
きのこ観察会	(緊急事態宣言下につき中止)		園内に自生するきのこを採取していただき、それらについて食・毒の判別を行う。	
秋の自然観察会	R3.10.17	2名	秋になり、赤や黄色に色づいた木々を観察しながら、荒山高原～鍋割山をハイキングする。	説明を受けながらのハイキングはよかった。雨で鍋割山に登れなかったのが残念。
	R3.10.31	14名		
野鳥観察会	R3.11.21	4名	園内を散策し、晩秋～初冬に見られる野鳥を観察する。	大変勉強になった。スタッフが親切でよかった、子供も喜んでいました。
	R3.12.5	4名		

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3年4月1日～令和3年11月30日

(実施方法・回収率等)

バーベキュー利用者及び木工工作利用者・本会主催のイベント参加者へアンケート用紙を配布

(項目別回答集計)

(1)居住地区 県内:85% 県外:15% 無回答:0%

(2)来場回数 1回目:56% 2回目:22% それ以上:20% 無回答:2%

(3)年齢層 20歳未満:22% 20代:23% 30代:17% 40代:19% 50代:7% 60歳以上:12% 無回答:0%

(4)知ったきっかけ

県森連HP:45% それ以外のHP・SNS等:5% フリーペーパー等:0% 人から聞いた:22%

通りがかり:14% その他:14% 無回答:0%

(5)アクセス時に迷ったか 迷わなかった:66% 迷った:34%

(6)(迷ったと回答した方)不便だったこと

ナビでたどり着けなかった:36% 標識・看板が分かりにくい:50% 無回答:14%

(7)(BBQ利用者)利用形態

家族・親戚:38% 友だち同士:31% クラブ・サークル:10% 育成会:0% その他:7% 無回答:14%

(8)BBQ場有料化について

金額にかかわらず利用したい:18% 金額によっては利用したい:43% 利用したくない:18%

その他:7% 無回答:14%

(9)BBQ用具貸出について

貸出はしなくてもよい:47% 有料でも再開してほしい:14% 無料なら再開してほしい:25%

その他:0% 無回答:14%

(10)BBQ以外でやってみたいこと

ハイキング:21% キャンプ(宿泊を伴う):43% 木工工作:12% 特になし:6% その他:6% 無回答:12%

(11)(木工利用者)利用形態

家族・親戚:69% 友だち同士:16% クラブ・サークル:0% 育成会:0% その他:0% 無回答:15%

(12)木工以外でやってみたいこと

ハイキング・散策:22% キャンプ(宿泊を伴う):33% BBQ(デイキャンプ):28%

特になし:0% その他:6% 無回答:11%

(利用者からの意見等)

- ・静か。トイレ、BBQ場がきれいでよかった。
- ・緑もきれい、路面もよく移動しやすかった。
- ・文句なしでした。
- ・また使いたい。
- ・開放的で明るく、清潔な印象
- ・受付の方が親切でとても良かった。暖かくなったらまた来たい。
- ・道が分かりやすかったら最高に良いと思う。
- ・遊べる場所があるとよい。
- ・水道からお湯が出るととてもいいと思う。
- ・炭が買い足せばいいと思った。
- ・予約時に目印などを詳細に教えてもらったので大丈夫だったが、標識を見落としてしまいそう。

(調査結果分析)

- ・「また利用したい」、「よく整備されている」など概ね好印象である。
- ・一方で来場時に「迷った」との意見が全体の3割程度で見受けられた。
- ・BBQ場については有料になっても利用したいとの意見が全体の6割程度で見受けられた。
- ・また、BBQ用具の貸出についても「不要」との意見が約半数を占めていた。

(調査結果への対応状況)

- ・予約受付時に順路の説明を詳細に行うほか、車載のカーナビではなく、スマートフォン・タブレットのGoogleマップアプリを参照していただくよう案内を行った。
- ・園内巡視で危険箇所を見つけた場合には速やかに対応している。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・特になし

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	B	・年間を通じて多様な自主事業を行っていることを評価する。	<評価できる事項> ・年間を通して多様な自主事業を積極的に企画している。 <改善すべき課題> ・施設利用者、イベント参加者が減少しているため、広報等工夫されたい。

(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	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	特に園内設備の保守・管理に力を入れており、来場者が常に快適に利用できる環境を提供するよう心掛けている。実際、来場された利用者より「よく整備されていて綺麗」「また来たい」などと言った嬉しい感想をいただいている。
評価委員会の年度評価	B	年間を通じて多様な自主事業を行っていることを評価する。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和3年度分）

施設名	さくらの里	所管課	環境森林部森林局森林保全課
指定管理者名	(一財)群馬県森林・緑整備基金	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		H31.4.1 ~ R6.3.31

※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	群馬県甘楽郡下仁田町
指定管理業務内容	森林公園内における施設及び付属施設の維持管理に関する業務

2 職員の状況（令和3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：	3人	
短時間雇用の職員：	人	合計： 3人

3 収支の状況（令和3年度決算額）

（円）

収 入		支 出	
指定管理料	10,937,000	人件費	6,038,045
利用料収入		委託料	2,396,533
その他（ ）		光熱水費	276,321
		租税公課費	16,500
		その他（消耗品費、修繕費等）	2,209,601
収入合計	10,937,000	支出合計	10,937,000

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	66,641	37,852	82,881
②使用料収入(円) (県納付額)			
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)			

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
春の写真教室	R3.4.17	18	奇岩奇峰の妙義山を背景に多種の桜が咲くロケーションを生かした写真教室を開催	よく整備できている花の名札がついているので良い
桜観察会	R3.4.18	11	多種多様な桜が観察できる特長を生かし、見分け方や特徴を専門家が解説	花の種類が多くてびっくり説明がわかりやすかった勉強になった
草木染め教室	R3.8.28	中止		
秋の写真教室	R3.11.13	15	奇岩奇峰の妙義山を背景に紅葉が楽しめるロケーションを生かした写真教室を開催	先生の話が勉強になる時期の調整をお願いします

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3年4月1日～令和4年3月31日

(実施方法・回収率等)

アンケートによる。設置箇所：開花期は案内看板前 その他は管理棟休憩室内

(項目別回答集計)

(1)交通手段 徒歩 1% 自転車 4% 自動車 92% 電車 1% バス 1% その他 1%

(2)来園目的 サクラ 81% 森林浴 14% その他 5%

(3)知ったきっかけ 知人・友人 23% 新聞雑誌 20% インターネット 17% テレビ・ラジオ 13% その他 27%

(4)年間来園回数 1回 58% 2～3回 32% 4～9回 6% 10～19回 2% 20回以上 2%

(5)さくらの里の印象 良い 91% 普通 8% あまり良くない 1%

(6)年齢 20歳未満4%、20歳代9%、30歳代5%、40歳代13%、50歳代10%、60歳代17%、70歳代32%、80歳以上10%

(7)性別 女性62% 男性38%

(8)職業 会社員 70% 自営業 25% 公務員 5%

(9)住まい 県内64% 県外36%

【評価する】

- ・公園に水飲み場があるのは親切。
- ・良いと思います。
- ・桜の時期より少し遅れた。また来たい。
- ・整備、手入れが大変だと思うが、頑張ってる。
- ・カンザンの時にきてみたい。
- ・何回か来たことがあるが、今年はきれい。
- ・満開で素晴らしかった。
- ・みそおでんを食べながら見晴らしが良く満足。
- ・桜はもちろん景色もグッド。
- ・桜の季節でなくとも来る甲斐があると思う。
- ・桜の種類がたくさんあって良かった。
- ・毎年、写真を撮るのを楽しみにしています。
- ・駐車場も広く、トイレも大きく、景色も良い。
- ・ウグイスの声を聞きながら散策できた。
- ・こんなきれいな場所知らなかった。もっと宣伝して。

【評価しない】

- ・各木に花が少ない。土、肥料が少ない。
- ・「今期の桜の見頃は終了しました」の看板があると良い。
- ・もう少しお店があれば良いと思った。
- ・直売所がもっとあれば楽しめそう。
- ・遊歩道の整備、案内板の不足。園内のトイレを改装した方が良い。
- ・開花状況などネットで分かると良い。
- ・坂ばかりで大変でした。
- ・道が陰しかった。
- ・急斜面の道もあり、標識が欲しい。
- ・園内のトイレを改装した方が良い。
- ・開花が早く、GWに見頃がない。駐車場が少ない。店がない。

(調査結果分析)

コロナ禍により、アンケートへの協力が困難な中ではあったが、積極的に協力を依頼し回答数を確保した。施設老朽化の指摘と地形が急峻であることの苦情あり。

売店設置などの要望はあるが、過去の出店者からは採算性の面で困難であるとの指摘がある。

(調査結果への対応状況)

桜開花時期の多客期において、高齢者等には急斜地であることを積極的に伝え、無理のない範囲で楽しんでもらえるよう注意している。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

樹勢の衰え、枯死木の処理等への対応については、森林事務所、林業試験場と連絡を取りながら改善に向けて対応している。

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	B	・施設の管理等については概ね良好に管理されている。	<評価できる事項> ・桜についての情報提供が充実している。 ・アンケートの回収数が増えている。 <改善すべき課題> ・桜の木の適正な育成管理が必要。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	B
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
法令遵守等	B
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	B
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	B

(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	B	サクラの枯損、生育不良等の課題に対し、施肥、下刈り及び病枝剪定等の作業に取り組むとともに、設置施設が老朽化している中で管理、清掃を徹底し、必要に応じ補修を行って、利用者が気持ちよく使用できるよう努めた。 サクラ開花期に多くの来園者を迎えるためにホームページにより開花情報の提供を随時的確に実施した。
評価委員会の年度評価	B	施設の管理等については概ね良好に管理されている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	桜山森林公園	所管課	環境森林部森林局森林保全課
指定管理者名	藤岡市	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		H31.4.1 ~ R6.3.31

※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	群馬県藤岡市三波川
指定管理業務内容	森林公園内における施設及び付属設備の維持管理に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	人		
短時間雇用の職員:	3人	合計:	3人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	3,777,000	人件費	5,984,247
利用料収入		委託料	3,179,000
その他()		その他(消耗品費、修繕費等)	1,785,956
収入合計	3,777,000	支出合計	10,949,203

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	65,567	75,568	77,236
②使用料収入(円) (県納付額)			
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)			

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
春の桜まつりハイキング	4/5~4/11	1,871	ハイキング、花苗の配布	春の桜もきれいですね等
桜山公園いつでもハイキング	11/13~12/12	80	期間中に鬼石市街地から桜山公園まで登った方に記念品を贈呈	記念品をもらえてうれしかったです等
桜山まつり	12月1日	1,157	湯原昌幸歌謡ショー	来年も楽しみにしています等

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3年4月1日～令和4年3月31日

(実施方法・回収率等)

来場者がアンケート用紙に記入、アンケート用紙及び回収箱は、管理棟前に設置

(項目別回答集計)

(1) 住居地 県内51%、県外46%、未記入3%

(2) 桜山森林公園の認知 テレビ、ラジオ6%、新聞、雑誌10%、インターネット30%、知人友人24%、
広告宣伝5% その他25%(複数回答)

(3) 来園回数 初回44%、2～3回目32%、4～5回目12%、それ以上12%

(4) 公園の印象 良い94%、普通6%、良くない0%

(5) 来園目的 春の桜81%、夏のツツジ類1%、秋の紅葉と冬桜7%、冬のロウバイと福寿草4%、
ハイキング6%、俳句の里0%、その他1%

(6) 性別 男性35%、女性65%

(7) 職業 会社員40%、自営業4%、主婦35%、学生3%、その他18%

(利用者からの意見等)

- ・桜や紅葉が綺麗。
- ・飲料水(自動販売機)を増やしてほしい要望があった。

(調査結果分析)

- ・自然の景色が好評な意見が多かった。
- ・春の桜、紅葉、冬桜が目的の来園者が多い。

(調査結果への対応状況)

- ・桜山整備計画どおり5力年(1年目)で事業を実施中。遊歩道整備を実施。
- ・冬桜シーズンには案内人を配置した。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

特になし

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	・公園の活性化に向けて学校や企業と連携して取り組んでいることを評価する。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校や企業と連携して桜の樹勢回復に取り組んでいる。 ・遊歩道等の整備を自主的に実施している。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	B
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
法令遵守等	B
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	B
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	B

(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"> ・本年度も、県立勢多農林高校と協定を結び、桜山を研究・学習の場として提供し、その成果の提供を受けるとともに、同校で培養した苗を購入し植栽している。 ・地元中学生による記念植樹を実施した。 ・市内の日本肥糧(株)の協力により、土壌調査等を実施するようになった。 ・読売の森事業により植樹を実施した。 ・桜山公園の整備計画を策定し、令和3年度より事業を開始し今年度はスロープを整備
評価委員会の年度評価		当施設は、年度評価の回数が緩和されていることから、評価委員会の判断により、年度評価は実施していない。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	みかぼ森林公園	所管課	環境森林部森林局森林保全課
指定管理者名	グリーンクラフトマン(株)	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		H31.4.1 ~ R6.3.31

※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	群馬県藤岡市上日野
指定管理業務内容	森林公園内における施設及び付属施設の維持管理に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	人		
短時間雇用の職員:	2人	合計:	2人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	3,655,000	人件費	1,720,742
利用料収入		光熱水費	370,858
その他(利息)	1	租税公課費	185,360
		その他(維持管理費、事務費等)	1,994,797
収入合計	3,655,001	支出合計	4,271,757

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	11,323	7,192	5,835
②使用料収入(円) (県納付額)			
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)			

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
コロナウイルス感染症拡大防止のため、全て中止				

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3年4月21日～令和3年12月2日

(実施方法・回収率等)

アンケート用紙に記入

アンケート用紙・回収箱を管理棟内カウンターに設置

(項目別回答集計)

- (1) 性別 男50%、女38%、未回答12%
- (2) 年齢 20歳未満0%、20歳代6%、30歳代0%、40歳代18%、50歳代38%、60歳以上38%、未回答0%
- (3) 住居地 県内53%、県外(埼玉)20%、県外(東京)13%、県外(千葉)7%、未回答7%
- (4) 交通手段 自家用車62%、バイク38%、未回答0%
- (3) 利用頻度 頻繁6%、よく6%、時々37%、初めて38%、数年ぶり13%、未回答0%
- (4) 認知方法 近く19%、知人44%、インターネット等25%、通りすがり12%、未回答0%
- (5) 利用目的(複数回答可) 散歩・散策27%、自然観察4%、写生・写真9%、トレイルラン5%、ツーリング・ドライブ45%、休憩5%、その他(自転車)5%
- (6) 満足度 満足63%、普通25%、不満6%、分からない6%
- (7) 施設・設備の清潔さ きれい75%、普通12%、きたない13%
- (8) 職員の対応 良い25%、普通0%、わからない37%、未回答38%
- (9) 再度の来園 ぜひ利用したい69%、機会があれば31%

(利用者からの意見等)

- ・トイレの水が出ないのであれば明確に使用禁止と表示すべき。あるいは締め切った方が良い。
- ・(コロナで)管理棟がクローズだったが、トイレ利用は可能と書いてあると良かった。
- 張り紙には記載あり
- ・トイレを使おうとしたら水が止められているのか使えなかった。
- ・枝が伸びていて眺望が悪い。切って欲しい。

(調査結果分析)

利用者の70%から再度、是非利用したいと回答を得るなど、利用者から好評を得ている。利用満足度・不満、施設設備の清潔さ・きたないとの意見については、予想を大きく上回る利用者で水が一時的に不足した際、流れないトイレを利用した利用者である。

(調査結果への対応状況)

多くの利用者に快適に利用してもらえるよう工夫していく。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

予想を大きく超える利用者がいたことから、水が不足し、苦情となった。今後、人出が見込まれるときの参考としたい。

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	B	・環境整備のための努力をしている。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務の効率化・改善に努めるとともに、環境問題にも積極的に取り組んでいる。 ・SNSを活用して積極的に広報に取り組んだ結果、利用者が増加した。 ・Facebook等で公園の様子を配信することにより、利用者の利便性に貢献している。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの取り方を工夫する必要がある。

(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	A
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	B	自動開錠施錠システムの運用が良好。非常駐管理の中でも、管理棟の管理が行えていると自負する。トイレがきれい、水が使えるなど来園者からの評価も高い。一方でコロナ禍で公園のニーズが急増、来園者数が伸びているが、迷惑行為やゴミの投棄など課題も増えた。また、消耗品や巡視等経費も増加している。来年度も引き続き、県、近隣と協力して事故なく快適で親しみやすい公園運営に努めたい。
評価委員会の年度評価	B	環境整備のための努力をしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	21世紀の森	所管課	環境森林部森林局森林保全課
指定管理者名	利根沼田森林組合	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		H31.4.1 ~ R6.3.31

※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	群馬県沼田市上発知町
指定管理業務内容	森林公園内における施設及び付属設備の維持管理に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	3人		
短時間雇用の職員:	0人	合計:	3人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	12,096,000	人件費	8,262,182
利用料収入		委託料	1,494,660
その他()		光熱水費	1,400,879
		その他(役務費、ガソリン代等)	320,492
収入合計	12,096,000	支出合計	11,478,213

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	35,303	39,017	49,697
②使用料収入(円) (県納付額)			
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)			

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
ノルディックウォーキング体験会	5.16、6.20、10.24	12人	2本のポール(相棒)を使って歩くノルディックウォーキングの体験会	自然豊かで歩きやすい
フリスビードッグ講習会	7.31、8.1	20人	愛犬のしつけと愛犬家のマナー・モラルの向上を目的とした多くの練習会	自然豊かで来年度もこの場所で開催して欲しい

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3年4月1日～令和4年3月31日
 (実施方法・回収率等)
 来園者へのアンケート調査
 (項目別回答集計)
 (1)年齢 20歳未満11%、20歳代6%、30歳代0%、40歳代9%、50歳代29%、60歳代29%、70歳代以上16%
 (2)性別 男性66%、女性34%
 (3)住所 県内74%、県外26%
 (4)職業 会社員17% 公務員6% 自営業11% 主婦3% 学生11% 無職32% その他20%
 (5)交通手段 自動車88% 自転車6% バイク3% 公共交通機関0% その他3%
 (6)来園の目的 自然観察27%、森林浴27%、ドライブ24%、野鳥観察2% スポーツ6% その他14%
 (7)どのように知ったか テレビラジオ8% 新聞雑誌11% インターネット28% 知人友達17% 仕事3% 学校0%
 その他33%
 (8)来園回数 初めて51%、2～5回/年37%、6～10回/年3%、年11回以上0%、数年に1回9%
 (9)好感度 大変良い65%、おおむね良い20%、普通3%、あまり良くない9% 良くない3%
 (利用者からの意見等)
 ・大変よく整備されている。
 ・犬の散歩で利用している。
 ・自然豊かで気に入っている。
 ・道案内が分かりにくい。
 ・男性用トイレが流れない。
 ・動物のフンがたくさんあった。
 (調査結果分析)
 多くの方から良いとの評価を受けた
 (調査結果への対応状況)
 野生動物の侵入防止とペットの糞の処理の働きかけを行う
 (その他苦情・要望等及びその対応状況)
 トイレは修理を行った

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	B	<ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理等については、適切に実施されている。 色々な団体が利用しており、有効活用されている。 	<評価できる事項> ・地域との連携が図られている。 ・自主事業を計画し、集客を図る努力をしている。 <改善すべき課題> ・アンケート回収方法を工夫してほしい。

(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	B
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	B

(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	B	森林組合が指定管理を行っている特性を活かし、群馬県森林組合連合会と連携し新規林業従事者育成のために森林公園内の人工林密度が高まっている森林を現場実習の場所として提供して整備を進めている。
評価委員会の年度評価	B	<ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理等については、適切に実施されている。 色々な団体が利用しており、有効活用されている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	ぐんまフラワーパーク(カネコ種苗ぐんまフラワーパーク)	所管課	農政部蚕糸園芸課
指定管理者名	(株)ぐんまフラワー管理	指定期間	7年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H28.4.1 ~ R5.3.31

※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	前橋市柏倉町2471-7
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・花と緑の普及啓発及び花きについての展示に関する業務、園芸指導に関する業務 ・フラワーパークの広報宣伝、企画展示に関する業務 ・フラワーパークの施設、附属設備及び植栽物の維持管理に関する業務 ・その他フラワーパークの設置の目的を達成するために必要な業務 ・レストラン、ショッピング等の運営業務(自主事業)

2 職員の状況(令和3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:	14人		
短時間雇用の職員:	12人	合計:	26人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	173,633,000	飾花経費	53,227,987
利用料収入	68,865,620	展示経費	1,413,703
その他(園芸教室等)	4,160,641	花と緑の学習館経費	11,524,861
自主事業収入	67,974,237	イベント経費	15,597,372
		広報誘客経費	17,413,938
		植物管理経費	6,766,077
		施設管理経費	22,976,265
		管理・人件費	72,399,283
		その他経費	8,065,432
		自主事業費(レストラン・売店等)	85,908,629
収入合計	314,633,498	支出合計	295,293,547

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	189,687	141,558	219,864
②使用料収入(円) (県納付額)	-	-	-
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	68,865,620	50,294,840	83,427,275

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
花と緑の普及啓発事業(各種講座の開催及び体験学習)	通年(107回)	1,585	ハンギングバスケットやバラの育て方等の園芸教室、小学生の体験教室、園芸相談等を実施	・つるバラの扱いを実践できて良かった。 ・ハーブの特徴や料理の使い方が勉強になった。
フラトピア大花壇展示	通年(年4回植替)	189,687	季節に応じてチューリップ、パンジー、コスモス等を植栽	・チューリップがすばらしかった。 ・花が一面に咲いて素敵だった。
鑑賞温室展示	通年(イベント温室は9回植替)	189,687	熱帯花木、ランなど常設展示の他、イベント温室において季節に応じたテーマの企画展示を実施	・温室毎に音楽も変わり、外国雰囲気を楽しめた。 ・ヒスイカズラが幻想的だった。
フラワーホール等展示	通年(13展示)	189,687	県産カーネーションやシクラメンの品種展示のほか、いけばな、盆栽、絵画など、幅広い展示を実施	・県産の花が見られてうれしかった。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

<p>(実施期間) 通年</p> <p>(実施方法・回収率等) 園内にアンケート用紙と回収箱を設置し、自由回答方式とし、222名から回答を得た。</p> <p>(項目別回答集計) ・回答者の性別は、男性が32%、女性が68%であった。 ・回答者の年齢層は、19歳以下 30%、20～39歳 28%、40～59歳 18%、60歳以上が24%であった。 ・回答者の県別は、群馬が73%、埼玉が13%、その他が14%であった。</p> <p>(利用者からの意見等) ・色々な花が見られて楽しかった。／花が少なく、さみしい感じがした。 ・よく花が管理されている。／花の状態が悪い。 ・隅々まで手入れが行き届き素晴らしい。／園内のベンチが汚れていて残念。 ・入園料も手頃で大変気に入っている。／できれば入園料をもっと安くして欲しい。 ・係員がとても親切で良かった。／店員の態度が悪い。</p> <p>(調査結果分析) ・園内の花の管理など、利用者に概ね評価されている。</p> <p>(調査結果への対応状況) ・アンケート結果は毎月定期的に会議で内容を検討し、可能なものについては順次改善を図っている。</p> <p>(その他苦情・要望等及びその対応状況) ・入園者からの直接又は電話での苦情や要望に対して、迅速な対応に心がけた。 ・来園者との会話の中から問題点等を洗い出し、改善に努めている。</p>
--

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	B	・コロナ禍の中、SNSを活用した情報発信などを行い、集客アップに努めているが、入園者数はコロナ禍前の水準には戻っていない。	<評価できる事項> ・紙媒体を中心とした広告宣伝からSNSを活用した情報発信にシフトしたこと <改善すべき課題> ・入園者数目標の達成に向けた取組 ・園内管理の徹底及びより良いサービスの提供

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	B
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
法令遵守等	B
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	B
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	B

(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	B	・大規模イベントが実施できず入園者数の目標は達成できなかったが、SNSを活用した情報発信やコロナ禍での工夫を凝らしたイベントの開催など、入園者数アップに向け努力した。
評価委員会の年度評価	B	・コロナ禍の中、SNSを活用した情報発信など努力している。 ・来園者がまた来たいと思えるような園内管理を徹底するとともに、より良いサービスの提供を期待したい。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	日本絹の里	所管課	農政部蚕糸園芸課
指定管理者名	(公財)群馬県蚕糸振興協会	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		R3.4.1 ~ R8.3.31

※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	高崎市金古町888番地1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・日本絹の里の維持・管理及び利用の承認 ・蚕糸絹業に関する展覧会の企画・開催 ・染色、織り、繭クラフト等の体験事業の企画・運営 ・シルクショップの運営(平成30年度からは公募により(株)絹工房が運営) ・蚕糸絹業関係者の交流支援 ・蚕糸絹業に関する情報提供 ・蚕糸絹業に関する資料の収集・管理

2 職員の状況(令和3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:	6人		
短時間雇用の職員:	10人	合計:	16人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	97,658,000	人件費	55,573,337
利用料収入	2,903,642	企画展示費	22,583,244
負担金	2,007,963	維持管理費	12,254,326
その他収入(雑収入、繰越金等)	3,505,586	租税公課費	5,584,782
		その他(事務費、修繕費等)	6,792,031
収入合計	106,075,191	支出合計	102,787,720

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	28,342	24,145	41,513
②使用料収入(円) (県納付額)	—	—	—
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	2,903,642	1,899,883	3,729,311

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
常設展示及び企画展・特別展	254日 <small>* 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため 5/15~6/13臨時休館</small>	19,711	蚕糸業や絹文化など、テーマを絞った企画展・特別展を計8回開催	・絹の歴史を深く知ることが出来ました。等
体験教室	139回	1,170	染色、機織り、繭クラフト、和布等の体験教室開催	・本物のカイコも見られたし、体験も出来て、とても勉強になりました。等
企画展示関連イベント等	関連行事延べ148日ほか	7,461	展示解説会、実演会、各種体験行事等を実施	・作家さんやお弟子さんから、貴重な現場のお話を伺う事も出来、良い機会を頂きました。等

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

- ・通年

(実施方法・回収率等)

- ・企画展・特別展ごとに来館者アンケートを実施 回答者360人

(項目別回答集計)

- ・満足度:満足94.2%、普通3.9%、不満1.7%、無回答0.2%
- ・性別:男性20.6%、女性74.4%、無回答5.0%
- ・年齢:中学生以下15.0%、16~19歳1.4%、20歳代5.0%、30歳代5.6%、40歳代9.4%、50歳代13.1%、60歳代19.7%、70歳代以上27.5%、無回答3.3%
- ・居住地:高崎市29.7%、前橋市23.1%、その他県内36.4%、県外8.6%、無回答2.2%
- ・来館回数:初めて39.4%、2~3回19.4%、4~6回14.4%、7~9回5.6%、10回以上18.9%、無回答2.3%

(利用者からの意見等)

- ・素晴らしい作品で感動！職人さんの技は見事。【若槻せつ子コレクション】
- ・作品が沢山見る事ができたこと、ビデオも良かったです。(製作の様子が良く分かりました)【永井與子展】
- ・本物のカイクも見られたし、体験も出来て、とても勉強になりました。【学ぼうカイク】
- ・とても素晴らしかったです!!とても時間をかけて大変な作業を繰り返した作品だと解り感動しました。
【大竹夏紀展】
- ・想像以上に芸術性がある見応えがありました。【ちりめん創作人形展】
- ・静かな雰囲気の中に美しさと安心できる気持ちを感じました。いつか身につけてみたいと思いました。
【齋藤定夫展】
- ・作品それぞれがお見事。よくこれ程までに出来るものだと感心しました。【まゆクラフトと絹の作品展】

(調査結果分析)

- ・利用者の9割以上が満足と回答しており、来館回数2回以上が6割近くとリピート率が高い。
- ・利用者の7割以上が女性である。また、年齢層は50歳以上が約6割を占めている。
- ・県内居住者が9割近くに上り、高崎市・前橋市在住者が半数以上を占めている。

(調査結果への対応状況)

- ・対応が可能な案件については、遅滞なく改善等を行っている。
- ・朝礼、会議等において利用者の意見や要望等について情報共有を図り、職員対応の徹底を図っている。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・展示場内の照明、室温調整等、直ちに対応が可能な案件については、早急な対応を行っている。

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	基本協定及び年度協定に基づき、おおむね施設の設置目的に沿った適切な管理・運営が行われていると認められる。また、施設利用者の評価も継続して高い水準を維持している。	<p><評価できる事項></p> <p>施設の清掃・管理が行き届いており、新型コロナウイルス感染症対策も行われている。わかりやすい展示とともに、体験学習や関連行事も行われており、利用者の満足度も高い。蚕糸絹業の情報発信拠点としての役割も果たしている。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>SNSを活用した広報など、来館者確保に向けて、情報発信における更なる工夫が望まれる。人材育成の観点から、企画力・提案力向上のための研修の機会を設けてほしい。</p>

(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	A
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	日本絹の里運営の指定管理者として、公益的な視野に立ち、当館設置目的を十分に発揮するよう努力している。
評価委員会の年度評価	A	<ul style="list-style-type: none"> 管理運営体制、法令遵守の状況、施設の維持管理、展示の内容等おおむね評価できる。 蚕糸絹業の情報発信拠点としての役割を果たしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県馬事公苑(林牧場群馬県馬事公苑)	所管課	畜産課
指定管理者名	(公財)群馬県馬事公苑	指定期間	4年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H30.4.1 ~ R4.3.31

※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	前橋市富士見町小暮2425番地
指定管理業務内容	(1) 条例の別表に掲げる施設、附属設備等(有料施設)の利用の承認等に関する業務 (2) 有料施設の利用の承認の取消し等に関する業務 (3) 馬事公苑内における行為の許可に関する業務 (4) 馬事公苑の利用の禁止等に関する業務 (5) 馬事公苑の休苑日及び開苑時間の変更等に関する業務 (6) 馬事公苑の有料施設の利用料の收受等に関する業務 (7) 馬事公苑の施設及び附属設備等の維持管理に関する業務 (8) 自主事業(乗馬技術指導、引き馬、乗馬教室及び馬術大会の開催等)に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	4人		
短時間雇用の職員:	6人	合計:	10人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	19,980,000	人件費	47,363,023
利用料収入	5,944,440	委託料	3,522,532
自主事業収入	46,470,150	光熱水費	2,112,605
基本財産運用収入・特定資産運用収入	714,638	租税公課費	4,778,100
その他(雑収入)	682,397	その他(飼育費等)	15,641,307
収入合計	73,791,625	支出合計	73,417,567

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	54,050	44,470	56,470
②使用料収入(円) (県納付額)	-	-	-
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	5,944,440	5,495,520	6,446,160

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
乗馬	4/1~3/31	6,690鞍	通常乗馬(45分/馬)	
引き馬	4/1~3/31	1,292鞍	馬道1周の引き馬	
自主事業	4/1~3/31	620人	体験乗馬教室等	

乗馬少年団	4/1～3/31	10人	馬事公苑乗馬少年団(小学5年生～高校生)の乗馬指導等
協力事業	4/1～3/31	189人	県民の日関連イベント等
見学・体験乗馬	4/1～3/31	見学 168人 体験乗馬 223人	公苑施設の見学、保育園、障害者等の体験乗馬

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2月17日～令和4年3月15日

(実施方法・回収率等)

指定管理者が現利用者262名を対象に実施(回答数128人、回答率49.4%)

(項目別回答集計)

- ・馬事公苑を何で知ったか(ホームページ35.16%、直接来苑27.34%、広告7.03%、その他30.47%)
- ・利用頻度(ほぼ毎日0.78%、週2,3回10.16%、週1回15.63%、月2, 3回24.22%、月1回20.31%、それ以下28.91%)
- ・昨年度と比較した利用頻度(増加16.41%、ほぼ同じ37.50%、減少32.81%、比較できない13.28%)
- ・今後の利用予定(多くしたい34.38%、同じくらい50.78%、少なくなる14.84%)
- ・受付の対応や説明(満足82.03%、やや満足12.50%、どちらともいえない4.69%、やや不満0.78%、不満0%)
- ・騎乗料金(満足47.24%、やや満足26.78%、どちらともいえない19.69%、やや不満4.72%、不満1.57%)
- ・レッスンの班分け(満足48.44%、やや満足28.13%、どちらともいえない18.75%、やや不満3.13%、不満1.56%)
- ・レッスン内容(満足50.0%、やや満足30.47%、どちらともいえない13.28%、やや不満4.69%、不満1.56%)
- ・インストラクターの対応(満足57.03%、やや満足31.25%、どちらともいえない7.81%、やや不満1.56%、不満2.34%)
- ・馬の乗りやすさ(満足53.13%、やや満足24.22%、どちらともいえない17.97%、やや不満4.69%、不満0%)
- ・乗りたい馬の条件(おとなしい25.92%、従順31.22%、馬場ができる20.11%、障害ができる13.23%、その他9.52%)
- ・コロナ感染防止対策(十分実施している53.13%、ほぼ十分21.88%、どちらともいえない21.88%、やや不十分3.13%、不十分0%)
- ・新しいレッスン時間割(満足42.97%、やや満足16.41%、どちらともいえない30.47%、やや不満8.59%、不満1.56%)
- ・馬とのふれあい(満足65.63%、やや満足22.66%、どちらともいえない9.38%、やや不満2.34%、不満0%)
- ・施設の管理状況(満足40.63%、やや満足28.13%、どちらともいえない22.66%、やや不満8.59%、不満0%)
- ・友人を馬事公苑に誘ったことがあるか(誘ったことがある48.44%、誘ったことはない30.47%、これから誘ってみたい21.09%)

(利用者からの意見等)

- ・受付の対応がいつも親切で丁寧である。
- ・インストラクターによりレッスン内容が違う。
- ・駐車場の白線が消えかけているので、改良してほしい。

(調査結果分析)

- ・受付の対応や説明については、満足・やや満足であるという回答がほとんどであった。
- ・騎乗料金については、入会金や年会費がないことがよい、料金も他の乗馬クラブに比べて安いという意見が多くあるが、もう少し安くしてほしいという意見もあった。
- ・レッスンの班分け・内容はおおむね満足であるという割合が多かったが、担当になるインストラクターによって満足度が違うという意見もあった。
- ・施設の管理状況に関しては、特にトイレの改善要望が多かった。
- ・施設のPR不足を懸念する声があった。

(調査結果への対応状況)

- ・職員が独自に工夫しながら馬事公苑のホームページを更新し、最新の情報を提供している。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

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	B	指定管理業務については、総じて良好な管理運営がなされている。	<p><評価できる事項> 新型コロナウイルス感染症拡大の中にあつて、対計画比では利用収入は思わしくないが、着実に管理運営が行われ、対前年比では利用者数も増加させている。</p> <p><改善すべき課題> 経費の使途について大胆な改革も必要ではないかと思われる。</p>

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	B
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
法令遵守等	B
労働条件評価の実施	有

評価項目	評価
利用者対応	B
地域貢献	B
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	B

(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	B	県内唯一の公式馬術競技場であり、平常時は一般の利用者が「いつでも、誰でも、手軽に乗馬」ができる施設として、設置目的に沿って適正に運営している。
評価委員会の年度評価	B	施設の老朽化が進む中、適切に管理運営を行っている。馬事公苑の魅力や乗馬の魅力の情報発信が必要であるが、時代に適応した方法で提供されたい。

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和3年度分）

施設名	群馬県勤労福祉センター	所管課	産業経済部労働政策課
指定管理者名	(公財)群馬県勤労福祉センター	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		R2.4.1 ~ R7.3.31

※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	前橋市野中町361-2
指定管理業務内容	群馬県勤労者福祉センターの管理運営 (勤労者の福祉向上の拠点として設置している勤労者福祉施設で、会議、研修、体育館などの福利厚生施設を自ら確保できない企業や各種団体等のため、低価格で活動の場を提供(一般県民も利用可能))

2 職員の状況(令和3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:	3人		
短時間雇用の職員:	1人	合計:	4人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	17,013,802	人件費	13,166,223
利用料収入	13,386,030	委託料	9,837,292
その他(入居団体分担金等)	4,493,836	光熱水費	9,153,796
		租税公課費	1,198,300
		その他(修繕費、役務費等)	2,926,173
収入合計	34,893,668	支出合計	36,281,784

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	43,940	36,925	85,577
②使用料収入(円) (県納付額)	-	-	-
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	13,386,030	11,199,700	17,646,560

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
勤福フェスタ	-	-	新型コロナウイルス感染症対策のため中止	-
教養教室	-	-	新型コロナウイルス感染症対策のため中止	-
写真展	-	-	新型コロナウイルス感染症対策のため中止	-
AED講習会	-	-	新型コロナウイルス感染症対策のため中止	-
ライフサポート群馬の運営状況	土日及び祝日等	-	連合群馬が開設している「ライフサポートぐんま」の電話受付業務及びアテンド業務	県内の勤労者及び求職者を対象にした、メンタルヘルス相談やカウンセリング等を実施

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3年10月10日～令和3年11月20日、令和4年2月3日～令和4年3月15日

(実施方法・回収率等)

期間中の利用者に対し、無作為に配布(計210名から回収)

(項目別回答集計)

- 1 性別: 男性50.5%、女性49.5%
- 2 年代: 10代27.6%、20～30代23.4%、40～50代27.6%、60～64歳10.0%、65歳以上11.4%
- 3 住所地: 前橋市59.0%、高崎市9.5%、伊勢崎市11.9%、その他19.6%
- 4 利用回数: 初めて22.4%、2～5回34.8%、6～10回22.8%、10回以上19.5%、回答なし0.5%
- 5 職員の対応:
 [職員の言葉づかい] 大変よい25.7%、よい49.5%、ふつう21.9%、悪い0.5%、非常に悪い0.0%、回答なし2.4%
 [職員の説明] 大変よい25.7%、よい49.0%、ふつう22.4%、悪い0.5%、非常に悪い0.0%、回答なし2.4%
- 6 利用のしやすさ
 [申込・手続のしやすさ] 大変よい24.3%、よい36.7%、ふつう29.0%、悪い2.4%、非常に悪い0.5%、回答なし7.1%
 [開館時間] 大変よい25.2%、よい39.5%、ふつう33.3%、悪い1.0%、非常に悪い0.0%、回答なし1.0%
- 7 施設について: 大変よい23.3%、よい36.7%、ふつう37.1%、悪い1.4%、非常に悪い0.5%、回答なし1.0%
- 8 利用満足度: 大変良い23.8%、よい46.7%、ふつう27.6%、悪い1.9%、非常に悪い0.0%、回答なし0.0%

(利用者からの意見等)

- ・トイレの改善(洋式化)。
- ・体育館の空調を希望。
- ・照明代を安くしてほしい。
- ・駐車場が利用しやすい。
- ・とてもきれい(体育館)

(調査結果分析)

- ・職員の対応等には一定の満足度があるものの、施設の修繕・補修などについて要望がみられる。

(調査結果への対応状況)

- ・利用者に安全で快適に利用していただけるよう、設備の修繕や補修に関して240万円をかけて対応している。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・設備の修繕等については、老朽化の著しいものや利用者の安全確保の優先度等により順次対応している。

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	B	<ul style="list-style-type: none"> ・おおむね事業計画、仕様書等の内容を上回る成果、実績がある。 ・リモート会議とリアル会議の併用(ハイブリット会議)ができることをアピールして利用者増へつなげてほしい。 ・目標設定が高すぎるように感じる。現実的な数値で具体的な計画、行動案を決定した方がよい。 ・コロナ禍で利用者が減少している。今後コロナ禍前のように集客が回復しないとされているため、新たなアイデアが必要と思う。 	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃が行き届いている。 ・インターネットを導入したりリモート会議に対応している。 ・必要な修繕、備品類の更新も徐々に進めている。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室及び共用スペースの消火器の表示位置を見直した方がよい。 ・利用のしやすさを向上させるための工夫が必要である。

(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	B
管理運営体制	B
法令遵守等	B
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	B
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	B

(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"> ・新型コロナウイルス感染症予防のため県のガイドラインを把握し、利用に対する情報提供、利用方法などの的確な説明を行った。 ・利用者アンケートでも利用満足度について高い評価を得ており、安全管理マニュアル、指定管理マニュアルを作成し、安全で快適に利用していただけるよう努めている。
評価委員会の年度評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で利用者数が落ちていることから、利用率向上のため新たなアイデアが必要と思われる。ハイブリッド会議(リモート会議及びリアル会議の併用)等をアピールして利用者増へつなげてほしい。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	宝台樹キャンプ場	所管課	産業経済部戦略セールス局観光魅力創出課
指定管理者名	武尊山観光開発株式会社	指定期間	R2.4.1 ~ R3.12.14
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		

※令和3年12月15日からは、別の指定管理者の管理運営となるため、令和3年12月14日以前の情報を記載

※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	利根郡みなかみ町藤原915-1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用の拒否、禁止又は制限に関する業務 ・有料施設の供用日の変更等に関する業務 ・施設の維持管理に関する業務 ・その他施設の管理に関する事務のうち、知事が別に定める業務

2 職員の状況(令和3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:	16 人		
短時間雇用の職員:	0 人	合計:	16 人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	1,590,000	県納付金	276,580
使用料	276,580	人件費	373,462
みなかみ町経費負担金	0	維持管理費	534,590
		電気料	1,003,471
収入合計	1,866,580	支出合計	2,188,103

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	15,690	13,698	18,410
②使用料収入(円) (県納付額)	276,580	417,660	379,050
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	-	-	-

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
特になし				

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3年5月～10月 (実施方法・回収率等) アンケートによる実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症対策として中止した。 (項目別回答集計) (利用者からの意見等) (調査結果分析) (調査結果への対応状況) (その他苦情・要望等及びその対応状況)

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	B	概ね事業計画書、仕様書どおりの管理が行われている。	<評価できる事項> ・積極的な営業展開。 ・利用者のアンケートから従業員の対応・清掃状況等において良好という評価を得ている。 <改善すべき課題> イベントの実施等更なる営業推進

(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	B
法令遵守等	B
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	B
環境問題への取組	B
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	B

(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	B	新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言発出もあったが、キャンプブームや予約システム「なっぷ」の導入により、個人客が増加した。
評価委員会の年度評価		

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。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	宝台樹キャンプ場	所管課	産業経済部戦略セールス局観光魅力創出課
指定管理者名	(株)みなかみ宝台樹リゾート	指定期間	R3.12.15 ~ R7.3.31
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		

※令和3年12月14日までは、別の指定管理者の管理運営であったため、令和3年12月15日以降の情報を記載

※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	利根郡みなかみ町藤原915-1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用の拒否、禁止又は制限に関する業務 ・有料施設の供用日の変更等に関する業務 ・施設の維持管理に関する業務 ・その他施設の管理に関する事務のうち、知事が別に定める業務

2 職員の状況(令和3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:	17人	
短時間雇用の職員:	0人	合計: 17人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	171,000	県納付金	0
使用料	0	人件費	0
みなかみ町経費負担金	647,141	維持管理費	0
		電気料	216,312
収入合計	818,141	支出合計	216,312

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	0	 	
②使用料収入(円) (県納付額)	0	 	
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	-	 	

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
特になし				

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間) 休業中のため実施していない (実施方法・回収率等) (項目別回答集計) (利用者からの意見等) (調査結果分析) (調査結果への対応状況) (その他苦情・要望等及びその対応状況)

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	B	概ね事業計画書、仕様書どおりの管理が行われている。	<評価できる事項> 次年度のシーズンに向けホームページをリニューアルし、新たな企画立案等の準備を実施。 <改善すべき課題> ホームページ・SNS等による情報発信の活性化。オートキャンプ場の拡張。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
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	B
法令遵守等	B
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	B
環境問題への取組	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	B

(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	B	R3.12.15付で指定管理者に指定され、施設の管理を行った。2022キャンプシーズンに向けて、ホームページをリニューアル。また、新たな企画を立案し、集客対策を準備中
評価委員会の年度評価		

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	宝台樹スキー場	所管課	産業経済部戦略セールス局観光魅力創出課
指定管理者名	武尊山観光開発株式会社	指定期間	R2.4.1 ~ R3.12.14
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		

※令和3年12月15日からは、別の指定管理者の管理運営となるため、令和3年12月14日以前の情報を記載

※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	利根郡みなかみ町藤原3839-1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用の拒否、禁止又は制限に関する業務 ・有料施設の供用日の変更等に関する業務 ・施設の維持管理に関する業務 ・その他施設の管理に関する業務のうち、知事が別に定める業務

2 職員の状況(令和3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:	16 人		
短時間雇用の職員:	18 人	合計:	34 人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	4,001,000	人件費	0
普通預金利息	9	維持管理費	969,068
		電気料	2,970,527
収入合計	4,001,009	支出合計	3,939,595

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	1,445	87,191	100,487
②使用料収入(円) (県納付額)	-	-	-
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	-	-	-

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
特になし				

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3年4月1～4日のみの営業のため、調査等は実施していない。 (実施方法・回収率等) (項目別回答集計) (利用者からの意見等) (調査結果分析) (調査結果への対応状況) (その他苦情・要望等及びその対応状況)
--

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	B	概ね事業計画書、仕様書どおりの管理が行われている。	<評価できる事項> オフシーズンにおける適切な保守・管理の実施 <改善すべき課題> イベントの実施等更なる営業推進

(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	B
法令遵守等	B
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	B
環境問題への取組	B
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	B

(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	B	2021-2022スキーシーズンに向けて、可能な限り営業準備を行ってきたが、事業譲渡により、令和3年12月15日に指定管理者の指定が取り消された。
評価委員会の年度評価		

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	宝台樹スキー場	所管課	産業経済部戦略セールス局観光魅力創出課
指定管理者名	(株)みなかみ宝台樹リゾート	指定期間	R3.12.15 ~ R7.3.31
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		

※令和3年12月14日までは、別の指定管理者の管理運営であったため、令和3年12月15日以降の情報を記載

※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	利根郡みなかみ町藤原3839-1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用の拒否、禁止又は制限に関する業務 ・有料施設の供用日の変更等に関する業務 ・施設の維持管理に関する業務 ・その他施設の管理に関する業務のうち、知事が別に定める業務

2 職員の状況(令和3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:	17人		
短時間雇用の職員:	60人	合計:	77人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	3,384,000	人件費	707,547
普通預金利息	3	維持管理費	891,770
		電気料	2,810,613
収入合計	3,384,003	支出合計	4,409,930

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	110,355	/	/
②使用料収入(円) (県納付額)	-	/	/
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	-	/	/

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
Fire Cracker、ピザポックル開店	営業期間中		レストランを充実	メニューや雰囲気が今までと変わった
無料シャトルバス運行	12/29～3/21の年末年始・土日祝日	2,999人	上毛高原駅～スキー場間の無料シャトルバス運行	サンダーズクルーザーに乗るために来ました
「Omiaiリフト」開催	1/22～4/3土日祝日	1,013組	日本初の男女のマッチング企画	コロナ禍で出会いがないので参加しました
ストリートピアノによるYouTubeイベント開催	3/5、6	約500人	YouTuberによるゲレンデピアノ演奏イベント	雪景色の中での生演奏はいいですね
スキーこどもの日	12月～3月の第1・3日曜日	1,565人	子供リフト1日券が1,000円(コインガチャ付)	スキーもゲームも楽しめて良かった
SNS活性化	毎日更新		Instagram、Twitter、Facebookによる情報発信	フォロワー数:Instagram6,909、Twitter12,240
群馬クレインサンダーズとのコラボ	営業期間中		ステッカー、マスク等のコラボグッズを作製し販売	おしゃれなデザインですね。ボードに貼ります

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

<p>(実施期間)</p> <p>アンケートによる実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症対策として中止した</p> <p>(実施方法・回収率等)</p> <p>(項目別回答集計)</p> <p>(利用者からの意見等)</p> <p>(調査結果分析)</p> <p>(調査結果への対応状況)</p> <p>(その他苦情・要望等及びその対応状況)</p>

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	B	概ね事業計画書、仕様書どおりの管理が行われている。	<p><評価できる事項></p> <p>ホームページをリニューアルした他、レストランの充実化・リフト券発券機導入・各種企画の実施等の集客対策を実施した。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>ホームページ・SNS等による情報発信の活性化。イベント、レストランの拡充など更なる営業推進。</p>

(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	B
法令遵守等	B
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	B
環境問題への取組	B
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	B

(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	ホームページをリニューアル。レストラン(Fire Cracker、ピザポックル)を開店、リフト券発券機導入、サンダーズクルーザーによる無料シャトルバスの運行、男女のマッチング企画「Omiiaiリフト」、ストリートピアノによるYouTube企画など、集客対策に積極的に取り組んだ
評価委員会の 年度評価		

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	利根川河川境運動場	所管課	産業経済部戦略セールス局観光魅力創出課
指定管理者名	伊勢崎市	指定期間	6年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		H28.4.1 ~ R4.3.31

※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	伊勢崎市境平塚地先
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用承認、取消し等に関する業務 ・施設の維持管理に関する業務 ・その他施設の管理に関する業務のうち、知事が別に定める業務

2 職員の状況(令和3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:	2人		
短時間雇用の職員:	人	合計:	2人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料		人件費	
利用料収入		委託料	2,067,000
その他()		光熱水費	
		租税公課費	
		その他()	
収入合計	0	支出合計	2,067,000

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	269	440	346
②使用料収入(円) (県納付額)	—	—	—
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	—	—	—

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
特になし				

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間) 随時 (実施方法・回収率等) 利用申請時等に聴取 (項目別回答集計) 特になし (利用者からの意見等) 特になし (調査結果分析) 特になし (調査結果への対応状況) 特になし (その他苦情・要望等及びその対応状況) 特になし

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	B	概ね事業計画どおりの管理運営がなされている。	<評価できる事項> 清掃および外構、グラウンド等の管理が適切になされている。 <改善すべき課題> 台風等、出水時の対応

(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	B
管理運営体制	B
法令遵守等	B
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	定期的な利用があり好評であった。また、職員がグラウンドの見回りや整備を行っており、施設を良好な状態に保っていた。
評価委員会の年度評価	B	概ね計画通りに事業が履行されており、サービス向上のための取り組み等が積極的に行われた。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	烏川河川玉村運動場	所管課	産業経済部戦略セールス局観光魅力創出課
指定管理者名	玉村町	指定期間	6年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		H28.4.1 ~ R4.3.31

※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	佐波郡玉村町大字角淵地先
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用承認、取消し等に関する業務 ・施設の維持管理に関する業務 ・その他施設の管理に関する業務のうち、知事が特別に定める業務

2 職員の状況(令和3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:	2人		
短時間雇用の職員:	人	合計:	2人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料		人件費	
利用料収入		委託料	2,769,900
その他()		光熱水費	9,750
		租税公課費	
		その他()	309,100
収入合計	0	支出合計	3,088,750

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	7,723	2,939	4,322
②使用料収入(円) (県納付額)			
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)			

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
特になし				

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間) 随時 (実施方法・回収率等) 利用申請時等に聴取 (項目別回答集計) 特になし (利用者からの意見等) 特になし (調査結果分析) 特になし (調査結果への対応状況) 特になし (その他苦情・要望等及びその対応状況) ・コロナ感染拡大防止を見据えたキャンプ場・バーベキュー場の利用開放について周知方法や貸出方法を検討し、令和4年度より予約制により利用再開。
--

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	B	概ね事業計画どおりの管理運営がなされている。	<評価できる事項> 積極的な利用促進の実施。 <改善すべき課題> 広報やホームページの充実。 ゴミや火の後始末についての周知徹底。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
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	B
法令遵守等	B
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	B
環境問題への取組	B
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	B	野球場は、コロナウイルスの影響も多少あったものの、感染防止対策を実施、徹底することで、積極的に利用を促している。 キャンプ場、バーベキュー場は町外からの利用者等の急増により、感染防止対策のため休場しているが、利用者が特定できる予約制により、新年度から解放できるよう準備を進めている。
評価委員会の年度評価	B	概ね計画通りに事業が履行されており、サービス向上のための取り組み等が積極的に行われた。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬コンベンションセンター(Gメッセ群馬)	所管課	産業経済部戦略セールス局イベント産業振興課
指定管理者名	Gメッセ運営共同事業体	指定期間	5年
利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		R2.4.1 ~ R7.3.31

※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	群馬県高崎市岩押町12-24
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・広報宣伝 ・誘致・営業 ・運営に関する業務(利用の受付・承認、利用料金の收受等、利用規約等の策定) ・駐車場運営 ・維持管理に関する業務(保守管理、設備機器の運転・監視、清掃衛生、保安警備、消防防災、備品・物品の管理、外構管理) ・施設等の修繕に関する業務 ・災害時等の対応 ・来場者サービスの提供(来場者用複合機、自販機、カフェ運営) ・利用者サービスの提供(ケータリング、会場設営、清掃等コンベンション開催支援に係るサービスの提供) ・苦情対応

2 職員の状況(令和3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:	24人		
短時間雇用の職員:	11人	合計:	35人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理業務	872,876,195	指定管理業務	463,441,492
利用料収入	747,619,107	人件費	49,432,190
来場者サービス	4,137,888	管理運営費	18,344,057
指定管理業務その他収入	121,119,200	光熱水費	70,322,130
		修繕費	2,455,200
		委託費	225,467,539
		一般管理費	29,281,689
		租税公課費	62,138,687
		固定納付金	6,000,000
自主事業等	191,776,727	自主事業等	133,171,102
利用者サービス	138,767,215	事業費	127,310,540
自主事業その他収入(県委託費等)	53,009,512	租税公課費	5,860,562
収入合計	1,064,652,922	支出合計	596,612,594

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	916,572	146,118	-
②使用料収入(円) (県納付額)	0	0	-
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	747,619,107	136,953,454	-

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
バックステージツアー	R3.12.12及び12.18	103	地域住民を対象としたバックヤードツアー	約90%の方から「満足」「やや満足」との回答をいただいた。防災設備等の見学も実施し、地域住民の安心につながる機会となった。
Goodな一日！Gメッセホリデー	R4.2.23	—	広く県民が気軽に参加し、楽しんでもらえるような講座・ワークショップを開催	※まん延防止等重点措置のため中止となった

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3年4月～令和4年3月

(実施方法・回収率等)

- ・施設利用者(主催者)に対して、利用後にアンケートを配布し回答を得た。
- ・配布数869件、回答数513件(回収率59%)

(項目別回答集計)

1 Gメッセ群馬のご利用は

- a はじめて 33%
- b 以前にも利用したことがある 67%

2 Gメッセ群馬を知ったきっかけ(複数回答可)

- a Gメッセ群馬を新聞・雑誌・テレビ等で知った 95
- b ネットやSNSの情報で知った 56
- c Gメッセ群馬のホームページ・SNSを見て 209
- d 群馬県(庁)等の公的組織からの誘致を受けて 43
- e 他団体・知人等からの紹介 104
- f その他 71

3 Gメッセ群馬を利用した感想

- a 施設・設備(館内外・駐車場等)
非常に満足 61%、満足 33%、普通 4%、やや不満 2%、不満 0%
- b スタッフの対応・マナー・説明・電話対応
非常に満足 57%、満足 34%、普通 8%、やや不満 1%、不満 0%
- c ご利用までの手続きや申請書の書き方等
非常に満足 46%、満足 37%、普通 12%、やや不満 4%、不満 1%
- d ご利用料金
非常に満足 42%、満足 31%、普通 23%、やや不満 3%、不満 1%
- e ケータリング等のサービス(ご利用いただいた方のみ)
非常に満足 53%、満足 30%、普通 14%、やや不満 3%、不満 0%

4 今後もGメッセ群馬を利用したいか

利用したい 87%、検討したい 12%、利用したくない 0%、わからない 1%

5 具体的なご利用時期(案)は決まっているか(4で利用したい、検討したいと回答した方)

決まっている 40%、決まっていない 60%

6 ご来館者への案内方法(複数回答可)

自社HP/SNS 116、ネット広告 18、新聞・雑誌 11、テレビ・ラジオ 3、電車・駅・その他 2、電話・DM・eメール 213、その他 5

(利用者からの意見等)

(好意的な意見)

- ・施設はきれいで使い勝手も良かった。スタッフの対応が早く丁寧であった。
- ・検温や消毒などが用意されており有り難かった。

(要望)

- ・駐車場内が分かりにくい。館内の動線が分かりにくい。
- ・照明スイッチがどの部分が点灯・消灯するのか分かれるとよい。

(調査結果分析)

・施設・設備については、「非常に満足」及び「満足」が94%、スタッフ対応については「非常に満足」及び「満足」が90%と主催者の満足度は高く、今後の利用意向は「利用したい」及び「検討したい」が99%となっており、引き続きリピーター確保による稼働率向上につなげていくことが重要である。

(調査結果への対応状況)

(案内サインについて)

・駐車場内のサインについては、円滑な車両誘導のために案内サインの追加工事を県が行った。その他館内の案内は、指定管理者がサイネージを利用した誘導を行うなど工夫して対応した。

(照明スイッチについて)

・会議室内の照明スイッチ部分に表示の追加を行った。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

・利用者アンケートのほか、館内の館長ポスト、メール、電話等で寄せられている苦情・要望等については、県とも月例会議等において情報共有し、必要な対応について検討・改善を図っている。

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	B	コロナ禍という困難な状況が続く中で開館2年目を迎え安定した施設運営が行われ、県営ワクチン接種センターの長期的・大規模な利用にも柔軟に対応している。初年度に一部指摘した改善を要する事項や取組が不十分な事項については、概ね改善傾向にある。今後は5年間の指定管理期間の後半に向けて、サービスの質向上、関係機関との連携による誘致営業の強化など、民間企業のノウハウを生かした積極的な取組を期待する。	<p><評価できる事項></p> <p>県営ワクチン接種センターとして、長期的かつ大規模な利用がされたが、初年度の施設運営のノウハウを生かし、大きな問題もなく柔軟に対応している。自主事業等についても、結果的にはコロナの感染拡大の影響で中止となってしまったが、指定管理者の意欲的な取組が見られた。障害者雇用に継続して取り組むなど、法令遵守の意識が見られた。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>実地調査において指摘した事務処理の誤りについては、チェック体制の強化や書類フォーマットの改善などにより、再発防止を図る必要がある。</p>

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
施設の管理運営状況	B
利用実績・広報・誘致営業等の状況	B
収支の状況	B
サービス向上の取組	B
施設・設備等の維持管理の状況	B

評価項目	評価
管理運営体制	B
法令遵守等	B
労働条件評価の実施	無
利用者対応	B
その他	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"> ・コロナ禍の2年目も、引き続き感染拡大防止に向け、Gメッセ群馬利用ガイドラインを策定し施設運営を行った。 ・ワクチン接種センターの長期利用により、収入・利用率・来場者数において、大幅増となったと同時に、県内の安心・安全に寄与することができた。 ・ネットワーク関係のワンストップサービスを追加し、利便性向上につながった。また、弁当取扱い業者を増やし、県内事業者の活用につなげた。 ・10月よりダブル館長制度を採用し、管理業務及び展示・イベント分野の強化を図る体制とするとともに、営業担当者を配置し、イベント、学会などの大型案件や新規クライアント獲得を目指し、県内を中心に営業を行った。 ・ロケやライブを積極的に誘致し、施設名を映像などのクレジットに掲載してもらうことで、広報に役立てることができた。 ・停電が発生した際、復旧までの間、自家発電機を作動し、利用への影響を最小限に抑え対応した。利用者からのクレームは出なかった。
評価委員会の年度評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度の要改善点は概ね改善が見られ、施設運営が軌道に乗ったものと思われる。コロナ禍ではあったが、自主事業(県民向けイベント)の企画など翌年度の足掛かりとなる取組ができている。引き続き施設利用者等の声を真摯に受け止め、県を代表する施設となることを期待する。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬ヘリポート	所管課	県土整備部交通政策課
指定管理者名	日本空港コンサルタンツ・大成有楽不動産連合体	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		H29.4.1 ~ R4.3.31

※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	前橋市下阿内町377-2
指定管理業務内容	公共用ヘリポートの管理運営

2 職員の状況(令和3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:	4人		
短時間雇用の職員:	2人	合計:	6人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	25,633,300	人件費	14,688,570
雑収入(受取利息)	114	維持管理費	9,557,845
自主事業収入	40,200	事務費	521,490
		修繕費	77,000
		公租公課	6,490
		学習館充実費	88,000
		イベント開催費	4,270
		自主事業費	30,037
収入合計	25,673,614	支出合計	24,973,702

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	1,126	929	850
②使用料収入(円) (県納付額)	4,155,570	3,591,530	3,991,355
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
ヘリポート親子ツアー	令和4年3月19日(土)	3家族13名	家族単位でのプレミアムプライベートツアー	・親切に対応してもらった。 ・とても楽しめた。

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1日～4月28日

(実施方法・回収率等)
令和3年度に離着陸回数が多い11社(企業・団体)に調査票を配布し、9社から回答があった。

(項目別回答集計)※A:大変満足、B:やや満足、C:普通、D:やや不満、E:大変不満、Z:わからない

○総合評価・・・A:66.7%、B:33.3%、C:なし、D:なし、E:なし、Z:なし

○個別項目

- ・職員の対応・・・A:86.1%、B:13.9%、C:なし、D:なし、E:なし、Z:なし
- ・施設の管理状況・・・A:55.6%、B:16.7%、C:16.7%、D:なし、E:なし、Z:11.1%
- ・対空通信業務・・・A:66.7%、B:11.1%、C:22.2%、D:なし、E:なし、Z:なし

(利用者からの意見等)
柔軟、迅速、丁寧に、笑顔で対応していただける。
耐空通信が聞き取りやすい。
待機室が綺麗に清掃されている。
自動販売機を設置して欲しい。

(調査結果分析)
全体的に良好な評価を得ている。
改善要望のほとんどは指定管理者に起因するものではなく、設備など設置管理者の対するものである。

(調査結果への対応状況)
今後も利用者ニーズを的確に把握し、高評価を持続するよう利用者サービスの向上に努めていく。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)
ヘリコプターの飛行に対する騒音苦情については、管理事務所職員がその都度丁寧に対応することとしているが、苦情はなかった。また、運航事業者に対しては決められた飛行ルートや飛行高度を遵守するよう徹底を図っている。

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	・航空法及び同施行規則に基づいた適切な保安業務を実施したか。 ・業務の効率化やサービス向上に努めているか。	<評価できる事項> ・運用時間を通じて、安全に配慮した適切な管理運営を行い、利用者からも良好な評価を得ている。 ・コロナ渦でも工夫して県民向けイベントを開催した。 <改善すべき課題> 特になし

(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	B
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	A
環境問題への取組	B
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	B

(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	B	極めて高い専門知識が求められる施設であり、航空管制経験者を所長として配置し、指定管理により運営を行う他ヘリポートとの情報交換を密にすることで、管理水準の維持向上を図っている。
評価委員会の年度評価	A	無事故が求められる管理運営の中で着実に業務を行っている。「空の日」フェスタは中止となったが、小規模であっても地域住民向けのイベントを実施している。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	敷島公園	所管課	県土整備部都市計画課
指定管理者名	敷島パークマネジメントJV	指定期間	4年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H30.4.1 ~ R4.3.31

※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	前橋市敷島町66
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・公園施設の維持管理業務 ・公園利用者へのサービス提供・利用指導業務 ・公園施設の受付及び案内に関する業務 ・公園利用禁止・制限に関する業務 ・有料公園施設の利用許可に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	16人	
短時間雇用の職員:	10人	合計: 26人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	204,648,652	人件費	94,508,320
利用料収入	26,272,510	維持管理費	103,069,103
その他(雑収入)	1,213,523	事務費	3,819,075
自主事業収入	11,168,878	修繕費	5,005,399
		その他(現場管理費、租税公課等)	25,730,507
		自主事業費	11,479,051
収入合計	243,303,563	支出合計	243,611,455

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	316,195	202,639	661,231
②使用料収入(円) (県納付額)	15,877,511	15,318,236	16,859,950
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	26,272,510	16,418,810	30,324,710

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
スポーツ人口の底辺拡大支援	毎月実施	511	各種スポーツ教室	緊急事態宣言、まん延防止等重点措置、群馬県警戒レベルの状況を踏まえ、施設利用制限の無い期間にて開催
指定管理者主催・協力大会の開催	第3四半期実施	1,375	中学生テニス研修大会、未就学児サッカー体験大会等	
健康増進プログラムの提供	毎月実施	94	しきしまエクササイズ講座、ノルディックウォーキング教室等	
付属施設の活性化	毎月実施	2,572	公園管理事務所会議室・施設内トレ室利用促進	
施設価値の提供と愛着の醸成	第1四半期実施	1,332	地域活動の支援、天然芝無料開放	

地域活性化への貢献	毎月実施	1,427	プロスポーツホームタウン化支援、企画展示
公園と施設を活用した賑わいの創出	第3四半期実施	101	公園内便益施設との連携、仮設園内休憩施設を活用したイベントの開催

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3年8月9日(月)～11月3日(水)※緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置により2度、期間の延長

(実施方法・回収率等)

- 実施方法:指定管理者による直接配布及び回収
- 回答数:340件

(項目別回答集計)※四捨五入の関係で合計値が100%にならない可能性有

■来園者情報

- 年齢:「9歳以下」4% 「10代」15% 「20代」18% 「30代」16% 「40代」17% 「50代」11% 「60代以上」18%
- 来園者居住地域:「市内」60% 「県内」35% 「埼玉県」1% 「その他」4%
- 交通手段:「自動車」86% 「電車・バス」1% 「自転車」8% 「歩き」5%
- 所要時間:「30分以内」75% 「1時間程度」21% 「2時間程度」3% 「それ以上」1%
- 来園頻度:「年1～3回」24% 「年4～6回」26% 「月1～2回」14% 「週1～2回」29% 「ほぼ毎日」7%
- 滞在時間:「1時間以内」13% 「1～2時間以内」30% 「2時間以上」57%
- 利用目的:「散歩」14% 「休憩」7% 「軽スポーツ」11% 「子どもを遊ばせる」6% 「自然」5% 「施設」44% 「その他」15%
- 来園グループ:「一人」22% 「家族」22% 「友人」12% 「団体」43%

■管理運営状況

- 清掃状況:「良い」60% 「まあ良い」31% 「ふつう」9%
- 施設整備状況:「良い」44% 「まあ良い」33% 「ふつう」19% 「少し悪い」4% 「悪い」1%
- 植物管理状況:「良い」61% 「まあ良い」29% 「ふつう」9% 「少し悪い」1%
- 職員対応:「良い」65% 「まあ良い」25% 「ふつう」9%

■イベント・その他

- イベント認知度:「敷島公園まつり」49% 「群馬県民の日施設無料解放」47% 「補助陸上競技場ナイターデー」22%
- イベントを知った媒体:「知人」23% 「新聞」9% 「チラシ」9% 「ホームページ」28% 「広報誌」8% 「Facebook」3% 「Twitter」1% 「園内掲示板」14% 「ラジオ」2% 「その他」2%

(利用者からの意見等)

■公園に対する意見(計40件)

- 満足(8件):樹木や花の手入れが良くなされていて気持ちが良い、コロナ対応がしっかりしている 等
- 清掃に関する不満・要望(1件):トイレを綺麗にしてほしい
- 樹木管理に関する不満・要望(6件):倒れそうな松の木を切った方がいい、古い木を切ってスッキリしてほしい 等
- 駐車場に関する不満・要望(7件):大会が重なった時に駐車場がいっぱいになってしまう、駐車場を整備してほしい 等
- イベントに関する不満・要望(2件):B級グルメフェスティバル、キャンプ・バーベキュー
- 競技場に関する不満・要望(2件):ネット利用環境をよくしてもらいたい、聖火台のまわりにスタンドと倉庫を作してほしい
- その他(14件):もっと日かげがほしい、水飲み場を増やして欲しい、さらなる魅力的な休憩施設の充実を期待する 等

■イベントに関する意見(計29件)

- 満足(2件):飛び込み教室の申込の際の対応も丁寧でとても好感が持てる、いつも楽しく参加させていただいている
- イベント開催要望(16件):テニス大会、音楽イベント、フェス、木工教室、季節の自然を楽しめるイベント 等
- イベント時の駐車場に関する要望(3件):駐車場が満車で大変だった、大会が重なった場合の駐車場に困っている 等
- その他(8件):野球場周りは利用している人たちのマナーが悪い、別にイベントはなくてもいい 等

(調査結果分析)

市内を含め県内からの利用者数が95%を占めている。令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス対策により利用に関する各種制限や手続き増加が生じた。緊急事態宣言やまん延防止等重点措置により施設利用制限及び県内外移動の制限も生じたことで、アンケート取得機会が限られ県立公園でありながら居住地域はじめ利用者属性に偏りが生じたと分析できる。

(調査結果への対応状況)

○県対応状況

・樹木管理については、危険木について優先順位を付け、緊急性の高いものから順次対応している。

○指定管理者対応状況

・樹木管理について、枯れ枝の発見と除去や、老朽化した園内高木の点検を実施し、危険の早期発見に努めている。

・駐車場について、大規模な周辺混雑を伴う大会は主催者に誘導員の配置等を依頼するとともに、公園HPやSNSで混雑見込みや施設利用予定の事前周知に努めている。また、混雑が見込まれる場合は臨時駐車場の活用の案内をするなど、対策に努めている。

・イベントについては、競技団体と協働してテニス大会を開催したり、公園管理事務所において季節テーマの利用者参加型の催しの開催を行っている。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

○指定管理者対応状況

コロナ情勢下で直接的なコミュニケーションに制限があることから、多くの県民に情報が届けられる様、補助陸上ナイターデーの案内周知はじめ多様な公園利用機会を多様な手段を用いて情報配信していく。

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	仕様書等に基づいて立てられた事業計画どおりの成果・実績があり、加えて施設設置目的及び指定管理業務の向上に向け、独自の創意工夫をしている。	<p><評価できる事項> 全体的に質の高い維持管理がされており、コロナ禍において、公園としての施設管理と来園者への安全対策を適切に実施している。</p> <p><改善すべき課題> ゲリラ豪雨に伴う法面や花壇からの土壌流出が確認されており、土留め植栽にも留意する必要がある。</p>

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
清掃点検(屋内)	A
清掃点検(屋外)	A
清掃点検(休憩施設)	A
清掃点検(遊具)	
清掃点検(競技施設)	A
植物管理(中高木)	A
植物管理(低木)	A
植物管理(芝生)	A
植物管理(花壇)	B
斜面地・園路沿いの植栽地	

評価項目	評価
利用実績・運営企画	A
広報・広聴	A
県民の参画	A
自主事業	A

労働条件評価の実施(※各指定管理期間内に1回実施)	○ (H30に実施)
---------------------------	---------------

(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	・新型コロナウイルス感染防止に資するハード・ソフト両面の対策、全国的な感染者数増減に即時追従しての利用者対応、従業員への感染リスク対策と業務継続性の確保等、令和2年度と同様に難解な局面が継続した。一方で「施設利用時間の分散及び民間団体の受入れ拡充といった新規取り組み」と「感染症対策での連携強化による各種大会開催」の相乗効果により、令和2年度以上の結果を得ることができた。
評価委員会の年度評価	A	仕様書等に基づいて立てられた事業計画どおりの成果・実績があり、加えて施設設置目的及び指定管理業務の向上に向け、独自の創意工夫をしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬の森(アイ・ディー・エー群馬の森)	所管課	県土整備部都市計画課
指定管理者名	グリーンクラフトマン(株)	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H31.4.1 ~ R6.3.31

※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	高崎市綿貫町992-1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・公園施設の維持管理業務 ・公園利用者へのサービス提供・利用指導業務 ・公園施設の受付及び案内に関する業務 ・公園の利用禁止・制限に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	7人		
短時間雇用の職員:	4人	合計:	11人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	36,000,000	人件費	12,021,620
利用料収入	202,420	維持管理費	8,521,839
電気水道料	2,832,217	事務費	3,113,911
その他(雑収入)	55,386	委託料	13,391,441
自主事業収入	3,599,400	その他(賃金、原材料費、負担金)	2,235,200
		自主事業費	3,601,934
収入合計	42,689,423	支出合計	42,885,945

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	347,480	355,596	500,308
②使用料収入(円) (県納付額)	2,417,399	2,182,822	2,162,997
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	202,420	69,660	295,100

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
ノルディックウォーキング教室	毎月	88	ノルディックウォーキングの講習	緑の中で気持ち良く歩けた
青空ヨガ教室	春夏毎月	298	芝生の上で屋外ヨガ教室	青空の下でリラックスすることができた
県民の日イベント	10月28日	2,106	副産物を利用した無料工作の配布	松ぼっくりのけん玉をもらえてうれしかった
マラニック大会	11月21日	60	障害者と健常者の交流をはかるウォーキング教室	いろいろな人と交流ができて楽しかった
どんぶり売店	通年	—	カキ氷、やきそば、うどん等の販売	カキ氷がおいしかった。

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3年8月9日(月)～11月3日(水)※緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置により2度、期間の延長

(実施方法・回収率等)

○実施方法:指定管理者による直接配布及び回収

○回答数:312件

(項目別回答集計)※四捨五入の関係で合計値が100%にならない可能性有

■来園者情報

○年齢:「9歳以下」24% 「10代」9% 「20代」7% 「30代」11% 「40代」13% 「50代」12% 「60代以上」25%

○来園者居住地域:「市内」55% 「県内」40% 「埼玉県」2% 「その他」3%

○交通手段:「自動車」96% 「自転車」2% 「歩き」1%

○所要時間:「30分以内」66% 「1時間程度」31% 「2時間程度」1% 「それ以上」2%

○来園頻度:「年1～3回」37% 「年4～6回」22% 「月1～2回」22% 「週1～2回」15% 「ほぼ毎日」4%

○滞在時間:「1時間以内」18% 「1～2時間以内」54% 「2時間以上」28%

○利用目的:「散歩」26% 「休憩」15% 「軽スポーツ」10% 「子どもを遊ばせる」20% 「自然」11% 「施設」14% 「その他」3%

○来園グループ:「一人」11% 「家族」81% 「友人」8%

■管理運営状況

○清掃状況:「良い」53% 「まあ良い」36% 「ふつう」10%

○施設整備状況:「良い」28% 「まあ良い」33% 「ふつう」36% 「少し悪い」3%

○植物管理状況:「良い」59% 「まあ良い」29% 「ふつう」12%

○職員対応:「良い」66% 「まあ良い」23% 「ふつう」10%

■イベント・その他

○イベント認知度:「ヨガ教室」34% 「県民の日イベント」48% 「ノルディックウォーキング」23%

○イベントを知った媒体:「知人」11% 「新聞」7% 「チラシ」3% 「ホームページ」24% 「広報誌」6% 「Facebook」14% 「ブログ」3% 「園内掲示板」24% 「その他」7%

(利用者からの意見等)

■公園に対する意見(計14件)

○満足(10件):楽しい、とても緑が多く自然を堪能できる公園、職員が親切、きれいで大好き 等

○植物管理に関する不満・要望(2件):花の咲く木がもう少し欲しい、桜の木があればもっと良い

○その他(2件):より子供と一緒に楽しめる公園を望みます、年4回近美歴博を無料にし利用を増やした方が良い

■イベントに対する意見(計12件)

○イベント開催要望(9件):音楽イベント、イルミネーション、親子ヨガ、どんぐり拾いイベント 等

○その他(3件):イベントは密になるのでやめてほしい、多目的広場でテーブルとイスが集まっているところがほしい、県民の日は博物館のイベントがなくなっていて残念でした

(調査結果分析)

60代以上25%、9才以下24%、散歩目的26%、子供を遊ばせる20%と、子供の家族連れと高齢者の割合が多く、日常的に使われていると伺える結果となった。また、清掃状況と植物管理、職員対応では、「良い」「まあ良い」が8割以上であることから、おおむね良好な管理状況であると分析できる。

(調査結果への対応状況)

○県対応

・令和4年度において県産木を活用した休憩施設の増設を検討している。

○指定管理者対応状況

・植物管理について、花の咲く木等の植樹は検討していないが、パンジーやビオラを植えるなど、花の育成を行い、景観美化に努めている。

・イベント開催要望については、ヨガ教室を開催したり、令和4年度には森のオーケストラ(音楽イベント)の開催に協力するなど、子どもと一緒に楽しめるような公園の活性化に努めている。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

○指定管理者対応状況

・バリアフリートイレの開閉ボタンが摩耗し読み取れなくなっているため、ボタンの交換を行った。

・雨により、土砂が流れている箇所があるため、竜の髭等の栽植を行った。

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	B	仕様書に基づいて立てられた事業計画の履行が、ほぼ満足されている。	<p><評価できる事項></p> <p>施設の維持管理、植栽管理について、管理が難しい箇所もある中で、総合的によく管理されている。また、コロナ禍中でも問題なく管理運営が出来ている。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>指摘事項に対する改善に時間を有することが見受けられるため、迅速な対応を期待したい。</p>

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
清掃点検(屋内)	A
清掃点検(屋外)	A
清掃点検(休憩施設)	B
清掃点検(遊具)	B
清掃点検(競技施設)	
植物管理(中高木)	A
植物管理(低木)	A
植物管理(芝生)	B
植物管理(花壇)	A
斜面地・園路沿いの植栽地	

評価項目	評価
利用実績・運営企画	A
広報・広聴	B
県民の参画	B
自主事業	A

労働条件評価の実施(※各指定管理期間内に1回実施)	無 (R4実施予定)
---------------------------	---------------

(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	植物管理、施設管理等の維持管理、また、受付業務、安全管理等の運営業務など、おおむね適正に管理ができた。新型コロナウイルス感染防止措置の指導にも十分対応した。
評価委員会の年度評価	B	仕様書に基づいて立てられた事業計画の履行が、ほぼ満足されている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	金山総合公園	所管課	県土整備部都市計画課
指定管理者名	山梅・ケービックスグループ	指定期間	4年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H30.4.1 ~ R4.3.31

※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	太田市長手町480
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・公園施設の維持管理業務 ・公園利用者へのサービス提供・利用指導業務 ・公園施設の受付及び案内に関する業務 ・公園の利用禁止・制限に関する業務 ・有料公園施設の利用許可に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	58人		
短時間雇用の職員:	1人	合計:	59人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	131,169,989	人件費	85,841,323
利用料収入	37,623,420	維持管理費	31,760,146
その他(ふれあい工房、水道代、立替金)	4,115,889	事務費	15,156,892
自主事業収入	9,799,940	営繕費	16,511,701
		一般管理費	14,304,000
		公租公課	8,725,094
		自主事業費	9,951,260
収入合計	182,709,238	支出合計	182,250,416

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	363,330	326,536	470,598
②使用料収入(円) (県納付額)	4,313,990	5,029,131	4,982,865
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	37,623,420	32,034,730	31,085,530

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
金山歴史山歩	4月17日(土) 11月20日(土) 12月18日(土) 1月15日(土)	57	金山全体を舞台に、毎回異なるテーマで、山歩きなどを行います	<ul style="list-style-type: none"> ・身体を動かすいい機会でした。 ・友人たちと楽しんで歩くことができました。

自然と遊ぼう	7月24日(土) 7月31日(土) 11月27日(土) 12月12日(日) 1月23日(日) 1月26日(水) 1月27日(木) 2月13日(日) 3月26日(土)	130	園内の自然を探索し、動植物の観察をするほか、自然素材を使ったクラフトをします	・無料でクラフトが楽しめるので、有難い。 ・毎年リースづくりを楽しみにしています。 ・蟬の羽化を見るのは初めてです。 ・公園を歩くと昔の自然を思い出します。
稲作体験	10月3日(日)	52	1年を通して米作りを体験します	・田植えができなかったのは残念ですが、子どもたちが稲作を楽しめて良かった。
フラワープロジェクト	4月24日(日) 10月17日(日)	8	花植えを通じて、四季折々の季節を感じてもらいます	・自宅でも花を育てていますが、公園で花植体験は初めてです。 ・土いじりが楽しかった。
クロスワードパズルゲーム(カブトムシ配布)	7月11日(日) 7月18日(日) 7月21日(水) 7月22日(木) 7月24日(土) 7月28日(水) 7月29日(木) 7月31日(土)	49	園内を散策しながらクイズを楽しんでもらい、生き物について学ぶ機会をつくります	・カブトムシに初めて触れることができた。 ・自分の力でカブトムシを手に入れることができた。 ・クロスワードパズルの景品にオス、メスペアでもらえるのはうれしい。
紙ヒコーキ教室	4月10日(土) 7月10日(土) 10月9日(土) 11月13日(土) 12月11日(土) 1月8日(土) 2月12日(土) 3月12日(土)	277	空高く飛ぶ紙ヒコーキを作って遊びます	・こんなに飛ぶ紙ヒコーキは初めてです。 ・紙ヒコーキを自慢したい。
大人の紙ヒコーキ教室	11月6日(土) 3月5日(土)	55	紙ヒコーキを作りゴムで飛ばします	・作り方を教えてもらったので、孫に作ってあげたい。 ・子供が喜ぶと思います。
竹で作る水鉄砲	7月25日(日) 8月1日(日)	51	本物の竹を加工して手作り水鉄砲を作ります	・ちゃんと水が飛んだ。 ・竹で水鉄砲ができると知らなかった。
スタンプ作り	11月23日(火)	17	輪ゴムを使って手作りのスタンプを作ります	・オリジナルのスタンプができて嬉しかった。 ・親子で楽しめました。
マツボックリツリー作り	12月4日(土)	20	マツボックリを使ってツリーを作ります	・子どもと一緒に楽しむことができた。
タコ作り	1月9日(日) 1月16日(日)	51	紙やストローを使って凧を作ります	・さっそく芝生広場で遊んでできます。 ・自分の凧も上手く飛んでくれました。

ひょうたんクラフト	10月30日(土)	22	グリーンカーテンで成ったひょうたんを使ってひょうたん飾りを作ります	・一つ一つ形が違うので、選ぶのが楽しい。自宅に飾ります。
ミニかご作り	4月3日(土)	20	紙バンドでミニかごを作ります	・家でもやってみようかな。
芝人形作り	11月7日(日)	20	公園の堆肥を利用し、芝人形を作ります	・無事に芝生が伸びてきました。 ・水やりを頑張って育てます。
竹トンボ作り	6月26日(土) 10月23日(土)	42	本物の竹を加工して竹トンボを作ります	・作り方を丁寧に教えていただきながら、作ることができました。
父の日プレゼント	6月20日(日)	6	父の日にちなみ父さんへのプレゼントを作ります	・お父さんにプレゼントします。
節分イベント	1月29日(土)	26	鬼の面と福豆のプレゼントを行います	・家に帰って、豆まきをやりたいと思います。
セタに願いを書こう	6月26日(土) ~7月7日(水)	950	短冊に願いを書いて飾ります	短冊記載(例) ・コロナがなくなりますように。 ・普通が一番。 ・外で友達と遊べますように。
サンタさんに届け！ みんなでクリスマスツリーを作ろう	11月27日(土) 11月28日(日) 12月4日(土) 12月5日(日) 12月11日(土) 12月12日(日) 12月18日(土) 12月19日(日)	904	シールに願い事を書いてパネルに貼り、クリスマスツリーを作ります	シール記載(例) ・ディズニーランドに行きたい。 ・ゲームが欲しいです。 ・戦争がなくなりますように ・こどもが健康でいられますように。
ノルディックウォーキング体験会	4月18日(日) 6月26日(土) 7月18日(日) 10月3日(日) 11月14日(日) 12月19日(日) 1月8日(土) 2月13日(日) 3月6日(日)	54	園内でノルディックウォーキングの体験会を行います	・正しい歩き方を覚えることができました。 ・杖を使って歩くことは初めてでしたが、使ってみると楽に歩けました。
昔遊び&体験会	4月18日(日) 11月28日(日) 3月6日(日)	117	竹馬や輪投げなどの昔遊びを体験します	・昔の遊びを思い出します。 ・子どもたちに自分の子供時代の遊びを教えることができました。
ぐんまこどもの国スタンプラリー	毎日	4,911	園内8カ所に設置されたスタンプを集めてもらいます	・景品が変わって嬉しい。 ・公園に遊びに来るたび、スタンプを集めています。 ・平日もイベントがあつて嬉しい。 ・公園を初めて一周歩きました。

にこっちゃんと写真 を撮ろう	4月29日(木) 1月4日(火)	177	にこっちゃんと写真撮影 ができます	・にこっちゃん可愛い ・こんなキャラクターがいる のを初めて知った。
星空観察スターフレ ンド	4月24日(土) 10月9日(土) 12月11(土)	75	児童会館との共催	・夜の公園も日中と違って 楽しい。 ・流れ星見れた。 ・望遠鏡で月のクレーター を見ることができました。

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3年8月9日(月)～11月3日(水)※緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置により2度、期間の延長

(実施方法・回収率等)

○実施方法:指定管理者による直接配布及び回収

○回答数:331件

(項目別回答集計)※四捨五入の関係で合計値が100%にならない可能性有

■来園者情報

○年齢:「9歳以下」37% 「10代」10% 「20代」3% 「30代」21% 「40代」21% 「50代」2% 「60代以上」6%

○来園者居住地域:「市内」25% 「県内」24% 「埼玉県」20% 「栃木県」12% 「茨城県」4% 「その他」15%

○交通手段:「自動車」100%

○所要時間:「30分以内」39% 「1時間程度」41% 「2時間程度」16% 「それ以上」4%

○来園頻度:「年1～3回」58% 「年4～6回」24% 「月1～2回」13% 「週1～2回」4% 「ほぼ毎日」1%

○滞在時間:「1時間以内」3% 「1～2時間以内」29% 「2時間以上」67%

○利用目的:「散歩」8% 「休憩」6% 「軽スポーツ」6% 「子どもを遊ばせる」46% 「自然」10% 「施設」21% 「その他」4%

○来園グループ:「一人」2% 「家族」88% 「友人」9%

■管理運営状況

○清掃状況:「良い」47% 「まあ良い」40% 「ふつう」13%

○施設整備状況:「良い」46% 「まあ良い」33% 「ふつう」16% 「少し悪い」4%

○植物管理状況:「良い」52% 「まあ良い」35% 「ふつう」12%

○職員対応:「良い」72% 「まあ良い」20% 「ふつう」9%

■イベント・その他

○イベント認知度:「スタンプラリー」52% 「ノルディックウォーキング体験会」23% 「ふれあい工房」76%

○イベントを知った媒体:「知人」11% 「新聞」1% 「チラシ」10% 「ホームページ」47% 「広報誌」2% 「園内掲示板」23% 「その他」6%

(利用者からの意見等)

■公園に対する意見(計23件)

○満足(11件):楽しめている、群馬県にはこのような遊べる施設があって羨ましい、手頃で気楽に安全なものが多く満足している 等

○清掃に関する不満・要望(1件):滑り台の落葉を掃除して頂けるとありがたい

○広場・園路の整備に関する不満・要望(1件):スケボーができたらい

○遊具に関する不満・要望(2件):巨大アスレチック、遊具が古すぎる

○ベンチ・休憩所に関する不満・要望(3件):トイレに子供を座らせておける椅子があると良い、レストランのメニューを増やして

○その他(5件):キャンプ・BBQ、水遊び施設、コロナで遊具が全て使えず残念でした、広くて帰る際の集合に困ることがあるので時間がわかりやすいと助かります

■イベントに対する意見(計15件)

○イベント開催要望(10件):アンパンマンショー、1・2歳児が楽しめるイベントがあると良い、石売り、肉フェス、陶器市 等

○その他(5件):昆虫の展示、迷路・イルミネーション、コロナでイベントが全て中止で大変だった、ふれあい工場の陶芸でかなり待つのでまた来るのが大変、シャボン玉が出る機械の設置

(調査結果分析)

清掃状況、植物管理状況、職員対応については「良い」「まあ良い」で80%以上の結果となっている。また、屋外でのマスク着用や消毒対応等の新型コロナウイルス感染対策を公園利用者に求めながらも、満足している意見が多い。ただ、施設整備状況については「少し悪い」が4%もあり、老朽化の進む施設物に対する意見だと分析できる。

(調査結果への対応状況)

○県対応状況

・遊具について、サマーボブスレーのそりの購入、バッテリーカーのボディー交換、ザイルクライミングの修繕を行うなど、老朽化対応に努めた。

○指定管理者対応状況

・ベンチ・休憩施設について、ベンチは塗装や補修を随時対応中であり、トイレスペース用ベビーチェアは設置しているトイレもあるが、園内全体のトイレまで設置できていないため、増設を検討していく。

・遊具については、応急処置が可能なものの修繕対応を随時行っており、遊具の更新の検討についても進めている。

・イベントについては、令和4年度に新規イベントの企画の検討を進めるなど、イベントの充実に努める。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

○指定管理者対応状況

夏期シーズンのじゃぶじゃぶ池再開の要望がある。現在、県にてろ過器の取換え工事を計画中。工事を終える9月末以降の営業再開を検討中。また、登山道封鎖の解除の要望がある。現在、新型コロナ対策の為に、入口を一箇所に集約中。また、豚コレラ・イノシシの侵入に対する予防手段として、封鎖対応を継続することを検討中。

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	仕様書等に基づいて立てられた事業計画どおりの成果、実績があり、加えて施設設置目的及び指定管理業務の向上に向け、独自の創意工夫をしている。	<p><評価できる事項></p> <p>全体的に質の高い管理が行われており、施設の管理や園地整備など、様々な意欲的な取組が進められている。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>もう少し見栄えのするガーデニング方法を検討し、花壇景観の向上を図ること。</p>

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
清掃点検(屋内)	A
清掃点検(屋外)	A
清掃点検(休憩施設)	A
清掃点検(遊具)	A
清掃点検(競技施設)	
植物管理(中高木)	A
植物管理(低木)	A
植物管理(芝生)	A
植物管理(花壇)	A
斜面地・園路沿いの植栽地	A

評価項目	評価
利用実績・運営企画	A
広報・広聴	A
県民の参画	A
自主事業	A

労働条件評価の実施(※各指定管理期間内に1回実施)	○ (H30に実施)
---------------------------	---------------

(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	利用者満足度調査における管理運営状況の結果から、4項目全てで8割程度「良い」、「まあ良い」を獲得できている。
評価委員会の年度評価	A	仕様書等に基づいて立てられた事業計画どおりの成果、実績があり、加えて施設設置目的及び指定管理業務の向上に向け、独自の創意工夫をしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	観音山ファミリーパーク	所管課	県土整備部都市計画課
指定管理者名	NPO法人KFP友の会	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		R3.4.1 ~ R8.3.31

※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	高崎市寺尾町1064-30
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・公園施設の維持管理業務 ・公園利用者へのサービス提供・利用指導業務 ・公園施設の受付及び案内に関する業務 ・公園の利用禁止・制限に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	0人		
短時間雇用の職員:	34人	合計:	34人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	67,443,000	人件費	37,330,187
利用料収入	608,370	維持管理費	18,240,506
その他(雑収入、受取利息)	561,130	事務費	2,647,363
繰入金	851,713	修繕費	5,225,048
自主事業収入	5,332,805	租税公課	3,778,409
		その他(雑費)	142,700
		一般管理費	2,100,000
		自主事業費	5,332,805
収入合計	74,797,018	支出合計	74,797,018

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	324,268	295,470	400,662
②使用料収入(円) (県納付額)	700,659	708,102	611,622
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	608,370	439,010	641,540

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
県民ユニット活動	定期開催 合計345回	4,225	33団体が活動	県民参加の公園として、公園主催のイベントに参加するなど、発表の場が充実している。
自主事業ユニット	定期開催 合計25回	596	0-3ファミリークラブ、 4-6キッズクラブ	<ul style="list-style-type: none"> ・お父さんが一緒に参加できるので新鮮で雰囲気良かった。 ・体の使い方が上手になった。

U-9 少年サッカー大会	4月25日(日) 7月17日(日) 10月24日(日) 11月28日(日) 12月19日(日) 1月16日(日) 3月27日(日)	1,320	9歳以下対象のサッカー大会	・9歳以下の試合が他では、少ない中この大会を心待ちにしている。 ・試合に出られてうれしい。
ボランティア委員会	通年 合計17回	257	フジバカマの生育の管理、アサギマダラのマーキング、除草作業	・飛来する蝶「アサギマダラ」のマーキングの講習会など参考になった。
とりかえっこ	7月14日(水) 10月28日(木) 1月15日(土) 3月9日(水)	27	乳幼児の不要品のリサイクル、無料で不要品を提供する	・身近に譲る人がいないので、貰ってくれる人がいると嬉しい。 ・もらえる人が身近にいないので助かる。
森のギャラリーリ ニューアルのびの びお絵かき布アート 展	12月～3月	25	森のギャラリーの活用として20団体25枚の布アートの展示	・コロナ禍でも楽しい時間が持てた。 ・子どもとアートを楽しむ機会になった。
七福神スタンプリー	通年	10,000	日常の賑わい作りの園内を巡るスタンプラリー	イラストがかわいい。顔出しパネルで記念撮影もできて良かった。
山つつじ園ミニ縁日	4月10日(土)	128	山つつじ園オープンに合わせて参加型ゲームなどの縁日を開催	綺麗に整備された散策路でヤマつつじを楽しめた。
はじめての 自転車練習	通年	291	自転車の練習場所を提供 第3駐車場	安心して利用でき乗れるようになった。
花さかキッズ	5月10日(月) 5月12日(水) 6月28日(月) 7月5日(月)	342	園児の手で育てた花で、幼稚園や公園を花いっぱいにする環境保全活動	子どもたちと種から育てる体験ができて公園の花壇に定植もできて公園に来る楽しみが増えた。
カブトムシを育てよう 「カブトムシの養殖」	4月25日(日) 7月25日(日)	58	小学生向けの連続講座を開催	羽化した成虫を連れて2回目に参加してくれた。産卵までやってみたい。
2021夏休み 自由学校	8月3日(火) 8月5日(木)	60	公園の中で幅広い体験学習を行う	水鉄砲づくりが楽しかった。
ハロウィン2021	10月16日(土) ～ 10月31日(土)	18,150	顔出しパネル・フォトスポットの設置、フォトコンテスト、フォトプロップスづくり	公園内がハロウィンに装飾してあり沢山かわいい写真が取れた。
冬の公園を楽しもう	1月15日(土)	1,729	子どもたちに冬の遊び、昔の遊びを体験してもらう	・シャボン玉が楽しかった。 ・マジックショーや獅子舞も見られて子どもが喜んだ。
はじめてのおやこ 自転車教室	11月6日(土) 1月15日(土) 3月12日(土)	163	講師を招いて親子で自転車練習	・頑張った。 ・乗れるようになった。
特別講座	7月31日(土) 11月28日(日) 2月27日(日)	38	「草木染講座」 「こけ玉シクラメン」	・公園の花壇に栽培しているものを使用して良かった。 ・毎回開催を楽しみにしている。

特別展示 いろんないろ いろんなかたち	9月24日(金) ～ 12月12日(日)	50	「花と緑のぐんまづくり 2020」でコロナの為、展示 できなかった絵画50点の 展示	公園の展示を見て、新たな アート企画アイデアが生まれ た。
日常の賑い作り	随時開催	1,111	・ざんねんないきものドリル春 のおでかけ編(130人) ・公園のこいのぼりを作ろう (176人) ・七夕飾り(342人) ・十五夜(72人) ・クリーン作戦と焼き芋(156 人) ・クリスマス飾り ・しめ縄をなう、お正月飾り(16 人) ・節分(134人) ・ひなまつり(85人)	令和2年度から開始した日常 の賑い作りは、コロナ禍でも 接触を控えて楽しめる取り組 みが盛沢山だった。特に、2 月、3月のQRコードを読みな がら参加するポイントラリーは コロナ禍でも楽しめたと好評 だった。
共催事業	定期開催	5,127	・子どもフェスティバル ・自然の森を歩こう ・Get100ウォーキング ・うりうりくらぶ ・U-10サッカー大会 ・スラックレール ・子どもあそびバザール ・謎解きウォーキング ・夕涼みまつり ・たかさき謎廻 ・動画配信講習 ・蕎麦打ち講座 ・青空ボクシング教室	年間を通して、継続した活動 も多く公園の事業として定着 している。又、来園者が楽し める新たな単発の共催事業 にも積極的に取り組んでい る。

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3年8月9日(月)～11月3日(水)※緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置により2度、期間の延長

(実施方法・回収率等)

○実施方法: 指定管理者による直接配布及び回収

○回答数: 340件

(項目別回答集計)※四捨五入の関係で合計値が100%にならない可能性有

■来園者情報

○年齢: 「9歳以下」16% 「10代」9% 「20代」7% 「30代」14% 「40代」19% 「50代」8% 「60代以上」28%

○来園者居住地域: 「市内」70% 「県内」22% 「埼玉県」1% 「その他」7%

○交通手段: 「自動車」99% 「自転車」1%

○所要時間: 「30分以内」78% 「1時間程度」14% 「2時間程度」3% 「それ以上」4%

○来園頻度: 「年1～3回」34% 「年4～6回」27% 「月1～2回」23% 「週1～2回」8% 「ほぼ毎日」8%

○滞在時間: 「1時間以内」9% 「1～2時間以内」49% 「2時間以上」42%

○利用目的: 「散歩」18% 「休憩」15% 「軽スポーツ」13% 「子どもを遊ばせる」33% 「自然」12% 「施設」6% 「その他」4%

○来園グループ: 「一人」7% 「家族」67% 「友人」21% 「団体」5%

■管理運営状況

○清掃状況: 「良い」69% 「まあ良い」25% 「ふつう」6%

○施設整備状況: 「良い」48% 「まあ良い」29% 「ふつう」19% 「少し悪い」3%

○植物管理状況: 「良い」69% 「まあ良い」24% 「ふつう」7%

○職員対応: 「良い」73% 「まあ良い」17% 「ふつう」10%

■イベント・その他

○イベント認知度: 「夏休み自由学校」22% 「七福神スタンプラリー」39% 「県民参加フェスタ」36%

○イベントを知った媒体: 「知人」9% 「新聞」8% 「チラシ」14% 「ホームページ」15% 「広報誌」10% 「Facebook」3% 「園内掲示板」34% 「その他」6%

(利用者からの意見等)

■公園に対する意見(計73件)

- 満足(24件):とても綺麗な公園、綺麗に管理されている、ゴミが無くて安心して遊ばせられる、トイレが大変きれいです 等
- 広場・園路の整備に関する不満・要望(8件):日陰を増やして欲しい、水遊び場をもっと広くしてほしい 等
- 遊具の整備に関する不満・要望(8件):もう少しアスレチックを増やして欲しい、早く遊具が使えるようにして欲しい、バスケットゴール 等
- ベンチ・休憩所に関する不満・要望(3件):夏場に涼めるところ(ミストシャワーなど)、日陰になるような工夫がほしい
- 樹木管理に関する不満・要望(3件):草花の手入れが良い、木の名前が立てかけてありどの木か分からないので木本体についてたら良いと思う、何種か実のなるもの(果樹のような)が植えてあると誰が取ったとかのトラブルになりかねないので公園としてはどうなのか
- その他(27件):雨の日でも楽しく過ごせる室内での癒やしの場、室内での遊び場 等

■イベントに対する意見(計28件)

- イベント開催要望(23件):高齢者・障がい者向けのイベント、食のイベント、かけっこ大会、星空上映会のようなイベント 等
- イベント時の対応について(1件):近くに住んでいるので予告のない花火などは怖い
- その他(4件):イベントの開催は望まない、子どもがたくさんきてほしい、大声出してほしい、来年度はイベントに参加してみたいと思います

(調査結果分析)

管理運営状況について、清掃状況や植物管理状況、職員対応については「良い」「まあ良い」が90%以上を占めている一方で、施設整備状況については77%、「少し悪い」という回答が3%に及んだ。また、広場・園路に関する要望は、自然の森整備、芝生広場の除草について、遊具の整備については、幼児の遊べる遊具の設置要望、ベンチ、休憩所に関しては、ベンチやテーブル付きのベンチの増設要望、樹木管理に関しては、毛虫がいた、来園者の近くで作業していることがあるといった意見があった。

(調査結果への対応状況)

○県対応状況

・遊具の整備として、バスケットゴールを設置し、遊具の増設に努めた。また、さらなる遊具の設置についてはニーズの把握に努めたい。

○指定管理者対応状況

- ・広場・園路については、ミストシャワーを設置するなど、利用者サービスの向上に努めている。
- ・遊具の整備について、コロナ禍で貸し出し遊具の制限があったがそれ以外は三輪車、プラズマカー、ボール等、常時使えるようにしている。他にも、季節の催しなどを通して作成したストラックアウト等も常時使えるように工夫している。
- ・ベンチ・休憩施設については、パーゴラによしずをかけるなど、日陰の創出に努めている。
- ・樹木管理に関しては、樹木冊子のナンバーの記載や、樹木説明のためのQRコードを記載し樹名板の更新を行ったり、実際に木に樹名板を取り付けたりするなど、利用者サービスの向上に努めた。
- ・イベントについて、高齢者や障がい者に限らず、ユニット事業や、共催事業において誰もが参加できるようにイベントを開催するように努めた。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

○県対応状況

- ・ベンチ、休憩所に関して、ベンチは群馬県産材の活用等を合せ17脚を設置した。
- ・休憩施設に関しては、老朽化したパーゴラ、ダックアウトの更新を実施した。また、四阿の床に使用している木片ブロックも新規に更新が完了している。

○指定管理者対応状況

- ・トイレの臭いや虫に関しては、清掃職員間の研修を重ね、臭いの取り方、虫や鳥の糞の対策として鳥よけを設置し対応している。

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	仕様書等に基づいて立てられた事業計画どおりの成果・実績があり、加えて施設設置目的及び指定管理業務の向上に向け、独自の創意工夫をしている。	<p><評価できる事項></p> <p>総合的によく管理運営されており、評価委員会が指摘した事項への対応が迅速かつ適切である。また、清潔感のある環境が引き続き維持されており、来園者に心地よい環境が提供出来ている。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>公園内に地図などが看板として見やすく設置されているとわかりやすいため、検討すること。</p>

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
清掃点検(屋内)	A
清掃点検(屋外)	A
清掃点検(休憩施設)	A
清掃点検(遊具)	A
清掃点検(競技施設)	
植物管理(中高木)	A
植物管理(低木)	A
植物管理(芝生)	A
植物管理(花壇)	A
斜面地・園路沿いの植栽地	A

評価項目	評価
利用実績・運営企画	A
広報・広聴	A
県民の参画	A
自主事業	A

労働条件評価の実施(※各指定管理期間内に1回実施)	無 (R4実施予定)
---------------------------	---------------

(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"> 公園の設置目的を理解し、仕様書に沿った公園運営を心掛け、来園者の要望、来園者の安心安全を第一に業務を進めている。今期は劣化の進んだベンチとテーブルの総点検を実施し修繕と塗装を完了することができた。 職員の意欲的な取り組みとして、コロナ禍でも取り組める工夫が様々なイベントで発揮された。
評価委員会の年度評価	A	仕様書等に基づいて立てられた事業計画どおりの成果・実績があり、加えて施設設置目的及び指定管理業務の向上に向け、独自の創意工夫をしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	多々良沼公園	所管課	県土整備部都市計画課
指定管理者名	JA邑楽館林千代田町緑化組合	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		R3.4.1 ~ R8.3.31

※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	館林市松沼町30-10
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・公園施設の維持管理業務 ・公園利用者へのサービス提供・利用指導業務 ・公園施設の受付及び案内に関する業務 ・公園の利用禁止・制限に関する業務

2 職員の状況(令和3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:	41人		
短時間雇用の職員:	15人	合計:	56人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	32,000,000	人件費	9,760,945
利用料収入	59,470	委託料	4,651,955
その他(雑収入)	224,149	維持管理費	15,143,258
自主事業収入	695,066	事務費	955,301
		営繕費	48,400
		租税公課	1,128,372
		一般管理費	589,442
		自主事業費	495,036
収入合計	32,978,685	支出合計	32,772,709

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	658,546	688,584	533,416
②使用料収入(円) (県納付額)	2,848,180	2,174,695	2,153,458
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	59,470	92,220	304,120

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
青空ヨガ教室	4月11日(日) 4月25日(日) 5月9日(日) 5月23日(日) 6月13日(日) 6月27日(日) 10月2日(土) 10月24日(日) 3月20日(日)	373	多目的広場を活用した屋外ヨガ教室の開催	コロナ禍で屋外で伸び伸びとヨガができストレス発散と心身ともにリフレッシュできた。

ZUNBA教室	6月27日(日) 10月2日(日)	59	多目的広場を活用した屋外ズンバ教室の開催	ラテン音楽にあわせ時間内いっぱい体を動かすことができストレス解消となった。
植木・野菜の即売会	12月11日(土) 1月22日(土) 2月12日(土) 3月12日(土)	320	季節の野菜や炭酸饅頭の販売	今まで待っていた甲斐があった。また、再び新鮮な野菜や作り立ての赤飯、おいしい饅頭が食べられて良かった。
指定管理者清掃活動	6月20日(日) 10月31日(日)	24	ゴミの散乱が多いエリアを中心に指定管理者が地域貢献事業として行う清掃活動	タバコの吸い殻や飴の包み紙など細心の注意を払いながら拾った。
自然観察ウォーキング	10月10日(日)	43	植物観察、鳥類観察を行いながら公園内を歩く。	希少種が少なく外来種が多いのには驚いた。
ミニ自然観察会	6月27日(日) 11月21日(日)	51	水辺の生き物や植物の観察	色々な形のドングリがあり興味深く観察した。また、巣箱も見れて良かった。
かき氷の販売	7月10日(土) 7月11日(日)	24	高温のなか体がひんやりするかき氷の販売	熱中症予防のために、かき氷が食べられて良かった。
焼き芋販売	11月～3月 合計36回 開催	1,511	寒い中心も体もほっこりする焼き芋の販売	冬の寒い中、体がほっこりするような焼き芋が食べられるのは良い。美味しいし安いので常連となった。
県民の日記念協賛事業	10月31日(日)	200	花苗200鉢を県民にプレゼント	毎年来ているが大勢の人々が並んでいるのに驚いた。
多々良沼県民探鳥会・野鳥観察会	11月21日(日) 1月16日(日)	89	多々良沼公園の野鳥の観察	白鳥など51種類の野鳥が観察できたのは良かった。
ミニ門松教室	12月26日(日)	16	正月前の門松の制作	何回参加しても覚えることが難しい。材料が揃っているので助かります。
ノルディックウォーキング体験会	5月1日(土) 7月4日(日) 10月17日(日) 1月30日(日)	26	群馬県ノルディックウォーキング協会と共催のウォーキングイベント	NWでは沼一周が適度な運動となった。
・フォトコンテスト ・絵画コンテスト	10月1日(金) ～ 12月26日(日) 1月14日(金)	91	・多々良沼公園を題材とした写真コンテスト ・小中学生を対象とした白鳥絵画コンテスト	・富士山が映える瞬間や水面から見た夕景など撮影スポットが多くあるので良い。 ・白鳥が戯れるところを見て描いた。
柿の剪定教室	3月13日(日)	12	柿の木の剪定方法の教室の開催	柿の不用枝の剪定など実践で興味深く確認した。

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3年8月9日(月)～11月3日(水)※緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置により2度、期間の延長

(実施方法・回収率等)

○実施方法: 指定管理者による直接配布及び回収

○回答数: 339件

(項目別回答集計)※四捨五入の関係で合計値が100%にならない可能性有

■来園者情報

- 年齢：「9歳以下」15% 「10代」7% 「20代」9% 「30代」16% 「40代」12% 「50代」14% 「60代以上」28%
- 来園者居住地域：「市内」44% 「県内」37% 「埼玉県」9% 「栃木県」8% 「その他」2%
- 交通手段：「自動車」76% 「自転車」13% 「歩き」12%
- 所要時間：「30分以内」64% 「1時間程度」30% 「2時間程度」5% 「それ以上」1%
- 来園頻度：「年1～3回」34% 「年4～6回」17% 「月1～2回」27% 「週1～2回」12% 「ほぼ毎日」11%
- 滞在時間：「1時間以内」25% 「1～2時間以内」60% 「2時間以上」16%
- 利用目的：「散歩」36% 「休憩」23% 「軽スポーツ」7% 「子どもを遊ばせる」10% 「自然」10% 「施設」3% 「その他」11%
- 来園グループ：「一人」17% 「家族」62% 「友人」22%

■管理運営状況

- 清掃状況：「良い」62% 「まあ良い」23% 「ふつう」15%
- 施設整備状況：「良い」39% 「まあ良い」26% 「ふつう」28% 「少し悪い」5% 「悪い」2%
- 植物管理状況：「良い」55% 「まあ良い」27% 「ふつう」16% 「少し悪い」1%
- 職員対応：「良い」55% 「まあ良い」23% 「ふつう」22%

■イベント・その他

- イベント認知度：「自然観察ウォーキング」59% 「植木・野菜即売会」52% 「青空ヨガ教室」57%
- イベントを知った媒体：「知人」38% 「新聞」1% 「チラシ」6% 「ホームページ」15% 「広報誌」4%
「Facebook」1% 「Twitter」3% 「園内掲示板」31% 「その他」1%

(利用者からの意見等)

■公園に対する意見(計22件)

- 満足(12件)：公園全体がいつもきれいでありがたい、日頃のメンテナンスに感謝している、気持ちよく散歩できる、いつもトイレがきれいでうれしい 等
- 遊具の整備に関する不満・要望(1件)：トランポリンで遊びたい
- ベンチ・休憩所に関する不満・要望(3件)：休憩用のベンチをもっとほしい、ベンチのペンキを塗り直してほしい、ベンチが沢山あった方が子どもやお年寄りのためになり、熱中症対策にもなると思う
- 植物管理に関する不満・要望(1件)：もっとたくさんの花を見たい
- イベントに関する不満・要望(1件)：もっと広い範囲での釣りをしたい
- その他(4件)：歩きスマホの方の多さが気になる・ウォーキングの妨げになる、もっと広いイベント告知を行ってほしい、きれいな公園だが1日かけて長居できるような施設がない、犬の散歩の方が多いが犬嫌いの人への配慮が欲しい

■イベントに対する意見(18件)

- イベント開催要望(18件)：謎解き、多々良沼周回クイズラリー、野外コンサート、演奏会、陶芸教室、 等

〈調査結果分析〉

- ・利用者は50歳以上の方が42%を占め、また、9歳以下の方も15%を数え家族で来園していると思われる。
- ・市内及び県内の利用者が81%であり、近隣の埼玉県・栃木県も合わせて17%を占めている。
- ・交通手段は群馬県の特徴である自動車が多いが、公園周辺の来園者は自転車・徒歩が25%を占める。
- ・来園頻度は年6回以内が51%、ほぼ毎日が11%と多い。滞在時間は2時間以内が85%を占めている。
- ・来園目的は散歩及び休憩が59%に及ぶ。
- ・管理運営状況では施設整備状況(遊具+ベンチ+休憩所)が自然公園ということで普通の割合が多い。
- ・自主事業のイベント認知度では3事業とも50%以上となり認知度は定着してきていると分析できる。

〈調査結果への対応状況〉

○県対応状況

- ・県産木材を使ったベンチを随時設置し、休憩施設の増設に努めている。

○指定管理者対応状況

- ・ベンチのペンキの再塗装をするなど随時修繕に努めている。
- ・イベントの開催要望については、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置による人数等の制限があり、令和3年度については未対応であったため、令和4年度については、感染状況を踏まえ検討する。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

○指定管理者対応状況

- ・「日陰・木陰にテーブルやベンチが欲しい」と言う要望に対し、野外卓及びベンチを木陰に移設した。
- ・「トイレが暗い」と言うご意見に対し、点灯時間と照度を調整し改善した。

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	B	仕様書に基づいて立てられた事業計画の履行が、ほぼ満足に行われている。	<p><評価できる事項> 管理の難しい公園であるが、全体的によく管理されており、管理水準も年々向上している。</p> <p><改善すべき課題> 指摘事項に対する対応が少し遅れているので、改善すること。</p>

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
清掃点検(屋内)	A
清掃点検(屋外)	A
清掃点検(休憩施設)	B
清掃点検(遊具)	A
清掃点検(競技施設)	
植物管理(中高木)	B
植物管理(低木)	B
植物管理(芝生)	B
植物管理(花壇)	B
斜面地・園路沿いの植栽地	

評価項目	評価
利用実績・運営企画	A
広報・広聴	B
県民の参画	B
自主事業	B

労働条件評価の実施(※各指定管理期間内に1回実施)	無 (R4実施予定)
---------------------------	---------------

(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	<p>たたら杜エリアのコナラ・クヌギ林の下枝の伐採を行い公園の管理運営方針の一つである「景観・眺望」の向上に努めた。また、1日2回の巡回パトロールの他、始業前パトロールを行い早朝より利用する方が爽快に散策できるように取り組んだ。</p> <p>トイレ清掃では清潔・安全安心・快適性を重視し、引き続き「ぐんまビジタートイレ」の認証をいただいた。</p> <p>植物管理では巡回パトロール時に外来種(オオブタクサ)を発見した場合抜き取り駆除を行い生態系の保全に努めた。</p> <p>環境教育では、地元の館林市立第八小学校の4年生を対象とした総合学習の時間に多々良沼公園の概要、多々良沼周辺の環境及び歴史について出前授業を行った。</p> <p>自主事業ではコロナによりボランティアセンターの利用者が制限される中、隣の緑化センターのトライアルサウンディング事業を活用、人気のミニ門松教室を開催し、より一層の参加者の確保を図った。</p>
評価委員会の年度評価	B	仕様書に基づいて立てられた事業計画の履行が、ほぼ満足されている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	群馬県青少年会館	所管課	教育委員会生涯学習課
指定管理者名	(公財)群馬県青少年育成事業団	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input checked="" type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		R2.4.1 ~ R7.3.31

※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	前橋市荒牧町2番地12
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・群馬県青少年会館の管理及び運営 ・青少年健全育成事業の実施

2 職員の状況(令和3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:	1人	合計:	9人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	67,773,000	人件費	51,766,118
利用料収入	2,715,805	委託料	4,455,508
その他(事業参加者負担金収入)	70,500	光熱水費	4,472,813
自主事業収入	1,357,718	租税公課費	4,969,820
		その他(管理運営費等)	5,446,116
		自主事業支出	1,357,718
収入合計	71,917,023	支出合計	72,468,093

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	14,467	14,873	42,419
②使用料収入(円) (県納付額)	-	-	-
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	2,715,805	3,339,835	10,558,000

5 施設における実施事業の状況 「※中止」…コロナ禍による中止

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
子どもふれあいワークショップ	2/26	14人	<p>【目的】子どものいる場所に関わっている(または関心がある)青年を対象に、子どもへのよりよい関わり方や距離感、「遊び」に対する考え方を学び、地域活動に積極的に関わる人材を養成する。</p> <p>【内容】指導力向上を目指した講義及びワークショップ等の演習、情報交換・交流</p>	<p>・コロナ禍で今までの方法が通用しないことが多くあり、「どのようにすればソーシャルディスタンスを保ちながら子どもたちに楽しい体験を提供できるか」と悩んでいたところ、実行可能なモデルを示していただいた。</p> <p>・遊ぶことや完成品だけではなく、作るまでのプロセスが大切だと知ることができた。</p>

中学生・高校生交流ボランティア体験	※中止 体験実践場所として予定していたイベント(ホリデーインまえばし)が中止になったため。	—	【目的】ボランティアの入門として、中高生に対して近隣地域で開催されるイベントにボランティアとして関わる機会を提供し、ボランティアに関する知識や技能を高めると共に、実践活動を通じて参加者同士の交流を図る。 【内容】ボランティアに関する基礎的知識の習得、ボランティア体験の実施、参加生徒同士の交流等	—
体験活動・ボランティア活動支援センター	通年	5人	【目的】ボランティア活動を希望する青少年等とそれを必要とする学校や地域の団体や機関との連絡調整を行い、活動の機会を提供する。また、青少年及び指導者のボランティア活動に関する情報を収集し、提供する。 【内容】ボランティア活動に関する情報収集と提供、学校や青少年団体との連絡調整	・【会館事業:宿題お助け隊参加者】事前研修でボランティアとしての立ち振る舞い、存在意義等様々な基本事項を知ることが出来た。 ※ボランティア活動の希望者に、会館の事業に参加してもらうことで、ボランティア活動の紹介とした。(他施設の活動を紹介した方については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、事業が中止となり、実現しなかった。)
ふれあい・ゆうあい交流フェスタ	※通年 (実行委員会を2回開催したが、コロナ感染拡大のため、計画内容をフェスタの実施から次年度以降のフェスタに向けての予告パネル製作に切り替えて実施)	15人	【目的】障がいのある人とない人がともにふれあい、ともに活動・交流する楽しさを体験するため、過去に交流フェスタに参加経験がある障がい児の支援団体、青少年団体、学校等がそれぞれの団体紹介と活動やフェスタに向けた練習の様子、発表等をまとめたパネルを作成する。 実行委員会ではwithコロナの交流フェスタ開催に向け、新しい形の体験・交流プログラムを模索する。 【内容】障がい児の活動を支援する団体等との連絡調整、実行委員会組織の設置、活動パネル等の資料作成	・新型コロナウイルス感染拡大により、令和2年度・3年度と2年にわたり、実行委員会で代替案を検討してきたが、フェスティバルを開催できない状況が続いている。 ・パネル展示の制作は、実行委員所属団体も含め、9団体が着手した(令和4年度展示予定) ・実行委員会では、団体ごとに新型コロナウイルス感染拡大防止対策などが様々であることや、開催方法を含め、多くの議論がなされた。
親子ふれあい体験	【Ⅰ およこ木工教室】 7/24 【Ⅱ 秋の工芸教室】 11/6	【Ⅰ およこ木工教室】 20人 【Ⅱ 秋の工芸教室】 24人	【目的】ものづくり等、親子共同作業を通して、親子や参加者同士のふれあいを深める。また、参加者同士のレクリエーションにより、こども同士、親同士の交流を図る。 【内容】親子でのものづくりとレクリエーション	【Ⅰ およこ木工教室】 ・普段、子どもと何かをする機会が少ないので、久しぶりに子どもの真剣な顔を見ることができて、とても楽しかった。 【Ⅱ 秋の工芸教室】 ・伝統文化にふれる等、現在の子どもたちが経験できないことを経験できる貴重な機会である。 ・コロナ禍で学校行事等もなくなり、思い出が少なかったのでよい一日になった。
国際交流推進事業 (世界の文化体験教室)	11/27	15人	【目的】小学生に対し、他国文化の魅力や違いを感じ取るとともに、自国を見つめ直す機会を提供する。また、外国人講師等とのふれあいや参加者同士の交流を深め、コミュニケーション力を高める。 【内容】外国人講師等による文化体験、参加者同士の交流プログラム	・アメリカの伝統行事・文化などを体験し、日本の文化とは違う楽しみを全身で感じ取ることができた。 ・新型コロナウイルスの影響により国際交流に対して消極的になっているように感じる。 ※一昨年度までは定員を大幅に上回る応募があったが、R3年度はかなり少なかった。(R3実績:定員12人に対し、申込人数22人)

高校生写真講座	10/23	29人	<p>【目的】デジタル写真に対する知識や技能を高める機会を高校生に提供し、班活動による写真撮影、及び組写真作品の制作や発表を通して、参加者同士の交流を図る。</p> <p>【内容】写真撮影を通しての交流、デジタルカメラの基礎知識・技術の習得、グループワークによる組写真の制作</p>	<p>・「後輩と一緒に交流しながら撮影が出来てよかった」「他校の作品を見て勉強になった」「いつも一緒に部活している仲間とたくさん考えて、たくさん撮れたのもっと仲良くなれた」といったコメントが多数見られた。</p> <p>・コロナ禍の実施であることから、班編制を各学校単位としたが、より交流を深める内容とするため、他校との交流を実施する内容を検討したい。</p>
青少年団体活動支援事業	【夏休み宿題お助け隊】 8/1	<p>【夏休み宿題お助け隊】 参加者24人 +ボランティア (群馬県青少年団体連絡協議会(以下「群青連協」という。)加盟団体、大学生、高校生等) 21人</p>	<p>【目的】各青少年団体との連携を深め、共催事業や連携事業を行い、各青少年団体の活性化や指導力向上を支援する。</p> <p>【内容】夏休み宿題お助け隊、青少年団体の情報収集、青少年団体が主催する事業の支援・協力、群青連協加盟団体について担当を配置</p>	<p>【夏休み宿題お助け隊】 ・群青連協が連携して小学生の夏休みの宿題支援を行った。また、体験活動としてバルーンアートでねずみを作成し、指導者・参加者間で交流を図った。 ・併せて大学生ボランティアを募集し、宿題支援・体験活動補助を行ってもらった。 ・参加児童のコメントでも、楽しく宿題に取り組めた等の意見が多い(23通中22通)</p>
ぐんま青少年ねっと	通年	<p>【学習情報コーナー利用者】 0名 ※当コーナーは新型コロナウイルス感染対策のため閉鎖中</p>	<p>【目的】インターネット等を活用して青少年健全育成に関する情報収集を行い、学校・青少年団体指導者及びボランティアに関心のある青少年に向け情報発信を行う。</p> <p>【内容】会館HPの日常管理、会館における青少年関係情報システムの運用、1階ロビーでのWi-Fi環境の提供</p>	<p>・会館ホームページの閲覧による施設利用及び主催事業の問い合わせが多く、インターネット活用の効果を感じられる。施設案内や事業内容を明確に伝えているため、対象者にとって有益な情報として活用されている。</p> <p>・Facebookの活用は、特に青年層に向けた情報において効果的である。Facebookの投稿で当館主催の事業情報を知り参加した方もいる。</p>
(参考)自主事業	青少年会館友の会育成事業	A 世界のことを学ぼう B レクリエーションと工作 C パソコンの正しい使い方を学ぼう		A 小学生40人 B " 42人 C " 38人
	青少年ふれあい居場所づくり事業	学習スペース開放		中学生、高校生、専門学校生等 計26人
	地域連携協力事業	・社会教育施設の現場学習(群馬大「生涯学習概論Ⅰ」) ・赤城フェスタへのブース出店 ・ライオンズクエストワークショップ(教職員に企業の役員が加わり、模擬授業計画・立案・実践等を実施)		・大学生18名 ・ブース参加者30人程度 ・教員等のべ24名/2日
	財団創立40周年記念事業	・記念誌発行 ・記念式典(1/22)		・記念式典:県議、青少年団体関係者等 計44人

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

①施設利用

(実施期間)
通年で実施した。

(実施方法・回収率等)
施設利用団体責任者へアンケート調査を実施した。

(項目別回答集計)

- ▼性別:男性42% 女性58% 未回答0%
- ▼年代:高校生以下6% 大学生2% 20代5% 30代14% 40代27% 50代31% 60代以上15% 未回答0%
- ▼地域:前橋市内53% 市外28% 県外18% 未回答1%
- ▼利用頻度:初めて16% 週に数回1% 月に数回31% 年に数回43% ほとんど利用しない5% 未回答4%
- ▼職員の対応:満足84% まあ満足14% 普通2% やや不満0% 不満0% 未回答0%
- ▼料金設定:満足56% まあ満足17% 普通12% やや不満1% 不満13% 未回答1%
- ▼利用時間の設定:満足82% まあ満足11% 普通7% やや不満0% 不満0% 未回答0%
- ▼照明の明るさ:満足81% まあ満足12% 普通5% やや不満1% 不満0% 未回答1%
- ▼清潔度:満足70% まあ満足24% 普通6% やや不満0% 不満0% 未回答0%
- ▼使いやすさ:満足68% まあ満足26% 普通6% やや不満0% 不満0% 未回答0%
- ▼案内表示の分かりやすさ:満足80% まあ満足12% 普通8% やや不満0% 不満0% 未回答0%
- ▼安全性:満足71% まあ満足24% 普通5% やや不満0% 不満0% 未回答0%
- ▼総合的な印象:満足78% まあ満足18% 普通4% やや不満0% 不満0% わからない0% 未回答0%
- ▼交通手段:自動車86%、公共交通機関2%、自転車2%、徒歩2%、その他2%、未回答6%
- ▼利用する際の手続き・申請方法について:便利75%、普通21%、不便0%、未回答4%
- ▼また利用したいか:利用したい99%、どちらともいえない0%、利用しない0%、未回答1%

(利用者からの意見等)

- ・職員の方がとても感じがよかった。
- ・電話予約や受付担当の方が、とても親切でありがたかった。
- ・オリエンテーションで、とても丁寧に教えてもらった。
- ・なかなかピアノが置いてある練習場所がないのでありがたい。

- ・費用がもう少し安いと助かります。
- ・支払方法が、現金持参だけでなく引き落としや振り込みがあるとありがたい。

(調査結果分析)

総合的な印象では、「満足」と「まあ満足」を合わせて96%、さらに「また利用したい」との回答が99%と高く、利用者から満足度の高い評価を得ている。

(調査結果への対応状況)

- (要望)エアコンの効きが悪い。
- (対応)今年度、県予算で本館空調工事が計画されている。
- (要望)会議室で、インターネットが使えるとより便利です。
- (対応)青少年ねっとで対応できるかどうか、業者に見積もりを依頼している。金額によっては、県に相談しながら進めていきたい。
- (要望)廊下の照明がやや暗いと感じた。
- (対応)令和2年度、県予算で本館1階ロビー照明LED化工事を実施した。以前より大変明るくなり、また省エネにも繋がった。本館2階、3階については、引き続き検討していく。
- (要望)プレイホール鏡の扉3番目のすべりが悪いので直してほしい。
- (対応)職員が扉の滑車を交換対応をした。

②青少年健全育成事業

(実施期間)

事業後にアンケートを実施した。

(実施方法・回収率等)

事業終了時にアンケート用紙を配布して記入してもらう。回収率:100%

(項目別回答集計)

各事業毎に、感想・参加のきっかけ・要望等についての設問を設けて集計し、結果分析を行っている。

(利用者からの意見等)

- ・コロナ禍で今までの方法が通用しないことが多くあり、「どのようにすればソーシャルディスタンスを保ちながら子ども達に楽しい体験を提供できるのか」と悩んでいたところ、実行可能なモデルを示していただいた。(子どもふれあいワークショップ)
- ・普段子どもと何かをする機会が少ないので、久しぶりに子どもの真剣な顔を見ることができて、とても楽しかった。(親子ふれあい体験教室Ⅰ)
- ・普段、体験する機会が少ない工芸(陶芸)であり、子どもにとってよい経験になった。(親子ふれあい体験教室Ⅱ)
- ・その国の人が講師をしてくれたり、実際にゲームなどを体験することで、より分かりやすく、興味がわいた。このような教室があったら、参加したい。(国際交流推進事業)
- ・先輩から教えてもらった。他校の作品を見て勉強になった。先生の評価がわかりやすかった。明るさに対応させた設定の勉強になった等の意見が多くあった。(高校生写真講座)
- ・「楽しかった。」「楽しく勉強できた。」等の感想が71%、「おねえさんにいっぱいわからないところをおしえてもらった。」「勉強ができなかったけど、お兄さんたちがおしえてくれたからすすんだ。」「あさっての分までおわってよかった。」等、支援してもらって学習が進んだことを喜んでる感想が、21%あった。(夏休み宿題お助け隊)

(調査結果分析)

- ・上記の「利用者からの意見等」にあるように、どの事業に対しても参加者の満足度が高いことが伺える。
- ・アンケートの実施結果を基に分析し、次年度の事業内容に反映させるようにしている。

(調査結果への対応状況)

- ・子どもふれあいワークショップ:「少ない人数で、子ども達を指導するのは大変」(アンケートより)という意見を反映させ、少ない指導者で多くの子ども達を楽しませることができる内容を盛り込んだプログラムにした。
- ・高校生写真講座: 一日開催2年目、限られたスケジュールの中で組写真作成時間を確保するため、弁当を短時間で手軽に食べられるメニューに変更したり、昼食・休憩時間から組写真開始の時刻を班ごとに決めさせる等の対応を取った。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

なし

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	B	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づき青少年健全育成事業に取り組み、利用者の満足度も高く、良好な管理運営状況である。 ・コロナ禍以前に設定した年間延べ利用者目標を下回るだけでなく、コロナウイルス感染拡大に伴う閉館を実施した前年度対比でも利用者が減少している点について、コロナ禍だけをその理由とすることはできない。 ・今一度、青少年会館という施設に求められる役割・ニーズに立ち戻り、さらなる経営改善・利用者確保に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ■評価できる事項 <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が進む中、施設の維持管理に努め、清潔で快適な状態を維持している。 ・利用者アンケートにおいて職員の対応への評価が高い(満足:84%)。「また利用したい」との回答率は99%にのぼる。 ■改善すべき課題 <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度の利用者数は、年間延べ利用者目標45,000人を下回るとともに、コロナウイルス感染拡大に伴う閉館(約1ヶ月半)を実施した前年度対比でも約3%減となっている。

(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	B
管理費用の執行状況	A
管理運営体制	B
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	B
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	新型コロナウイルス感染防止対策や警戒度等による中止の判断基準等を明確にして、各事業の計画や準備を行ったため、ほとんどの事業を実施できた。
評価委員会の年度評価	B	県民にとって、地域にとって無くてはならない存在になっているか疑問がある。柔軟な発想と工夫によりWithコロナ時代に合った事業の充実を目指す必要がある。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	玉村ゴルフ場	所管課	企業局団地課
指定管理者名	(株)三商	指定期間	6年
利用料金制	■ 導入 □ 一部導入 □ なし		H28.4.1 ~ R4.3.31

※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	佐波郡玉村町角淵5006
指定管理業務内容	県営玉村ゴルフ場の管理運営

2 職員の状況(令和3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:	18人		
短時間雇用の職員:	42人	合計:	60人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
利用料収入	394,555,579	管理運営費(人件費、光熱水費等)	234,121,351
営業外収入	15,212,028	県納付額	150,000,000
収入合計	409,767,607	支出合計	384,121,351

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	54,803	46,470	50,452
②使用料収入(円) (県納付額)	150,000,000	133,295,616	144,952,683
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	394,555,579	323,523,907	368,863,837

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
ゆずの会	毎月1回 ※8月～3月はコロナの為中止	約140名/回	60歳以上のシニアを対象とし、交流、親睦を目的に毎月開催。新ペリアで順位を競う。	食材のみの賞品で満足いただいている。また、定期的に友人に会えるので良い。
夜桜鑑賞会	新型コロナのため中止		桜の名物ホール(No.10)をライトアップして、一般のお客様へ開放してお花見をしていただく。	
職場体験	新型コロナのため中止		玉村中学校、玉村南中学校の職場体験学習	
プロによるゴルフレッスン&マナー講習、ハーフプレー	令和3年8月16日 令和4年2月27日	8/16(20名) 2/27(27名)	日本ゴルフ協会公認A級インストラクター2名によるマナー・スイング等の講習とレッスンの後、9ホールのレッスンプレー。	親切、丁寧な教え方でとても満足している。次回も参加したい。

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3年4月1日～令和4年3月31日

(実施方法・回収率等)

・期間中の利用者に対し、予約WEBサイトで行われている項目別評価のアンケート調査の結果を集計した。

・回答数506件

(項目別回答集計)

・評価は、総合評価と7つの個別項目について行った。

・各項目を5点満点(5=とても良い、4=良い、3=普通、2=あまり良くない、1=良くない)で評価してもらったところ、各項目の平均点は下表のとおりであり、全項目で3点(普通)以上であった。

・総合評価では、98%(506人中498人)の人から「とても良い」、「良い」、「普通」との回答が得られた。

評価項目	総合評価	個別項目						
		スタッフ接客	設備が充実	食事が美味しい	コース(戦略性)	距離が長い	フェアウェイが広い	コストパフォーマンス
平均点	4.0	3.8	3.5	3.5	3.7	3.5	3.9	4.1

(利用者からの意見等)

- ・コースが良く管理されている。
- ・スロープレーの利用者が多い。
- ・接客の良くないスタッフがいる。

(調査結果への対応状況)

- ・スロープレーに関しては、マーシャルの回数を増やして対応した。
- ・スタッフへの接客教育を実施した。

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	・基本協定書に定める県営ゴルフ場経営方針に従い、健全な運営、利用者サービス、適正な施設管理が行われている。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木の手入れも含め、良好なコース管理ができています。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間が長い日があるため、進行の調整等の対応が必要。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
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	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	集客、接客、お客様へのサービス、コース管理、レストラン運営において適正である。
評価委員会の年度評価	A	コース管理が行き届いている。レストランのメニューに工夫があり、魅力的である。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	前橋ゴルフ場	所管課	企業局団地課
指定管理者名	久松商事(株)	指定期間	6年
利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H28.4.1 ~ R4.3.31

※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	前橋市川原町1-42-4
指定管理業務内容	県営前橋ゴルフ場の管理運営

2 職員の状況(令和3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:	15人		
短時間雇用の職員:	28人	合計:	43人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
利用料収入	322,951,115	管理運営費(人件費、光熱水費等)	223,707,339
営業外収入	20,515,441	県納付額	72,302,003
収入合計	343,466,556	支出合計	296,009,342

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	54,036	45,460	48,566
②使用料収入(円) (県納付額)	72,302,003	52,494,340	57,253,262
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	322,951,115	259,196,592	291,600,273

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
ジュニア応援プラン	4月~3月	254名	県内在住のジュニアを対象に、午後のハーフプレー料金2,100円のところ、1,000円で提供	土日・平日関係なく利用ができるため、学校や親の都合に合わせて利用できる。市内からのアクセスもよく、時間を有効的に活用できる。
前橋ゴルフ場ゴルフ部 ジュニアレッスン会	毎月第二土曜日	81名	県内ジュニアを中心とし、プロの指導によるラウンドレッスン会	午前中は、練習場でスイングチェック、午後はコースで実践練習ができてよい。月に一度のため、定期的にプロ指導を受けられる。
前橋ゴルフ場 ジュニア競技会	8月1日	22名	ジュニアゴルファーを応援するために開催。密接を防ぐために午後からハーフコンペとし、クラブハウスを利用しないスタイルで開催。	気軽に参加できる大会のため、参加しやすい。これから本格的な大会に出場を考えているため、大会の雰囲気慣れさせるよい経験になった。

スーパーシニアゴルフ大会	6月30日、9月7日、12月1日、3月30日	97名	男子80歳・女子75歳以上で新ペリア方式にて開催	少人数ではあるが、同年代ゴルファーが減少していく中でも、新しい人と交流が持てて良い。同じくらいの飛距離の方とプレーができるので、気兼ねなくゴルフを楽しめる。
--------------	------------------------	-----	--------------------------	--

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3年4月1日～令和4年3月31日

(実施方法・回収率等)

・期間中の利用者に対し、予約WEBサイトで行われている項目別評価のアンケート調査の結果を集計した。
・回答数290件

(項目別回答集計)

・評価は、総合評価と7つの個別項目について行った。
・各項目を5点満点(5=とても良い、4=良い、3=普通、2=あまり良くない、1=良くない)で評価してもらったところ、各項目の平均点は下表のとおりであり、「設備が充実」を除く全項目で3点(普通)以上であった。
・総合評価では、97%(290人中282人)の人から「とても良い」、「良い」、「普通」との回答が得られた。

評価項目	総合評価	個別項目						
		スタッフ接客	設備が充実	食事が美味しい	コース(戦略性)	距離が長い	フェアウェイが広い	コストパフォーマンス
平均点	3.8	3.7	2.9	3.5	3.6	3.2	3.6	3.9

(利用者からの意見等)

・コースが良く管理されている。
・コストパフォーマンスが良い。
・スタッフの接客が良い。
・風呂やロッカー室が狭い。

(調査結果への対応状況)

・風呂やロッカー室を含めて、利用者サービス向上の観点から、クラブハウスの整備について検討中である。

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	・基本協定書に定める県営ゴルフ場経営方針に従い、健全な運営、利用者サービス、適正な施設管理が行われている。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コースが良く管理されている。 ・スタッフの対応が良い。 ・食事はメニューに工夫があり、おいしい。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
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	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	B	新型コロナウイルス感染防止対策を取りながらの営業ではあったが、様々なプレー スタイルを提案することにより、利用状況は前年を大幅に上回ることができた。又、 台風による浸水により被害を受けたコース状態もほぼ回復することができた。
評価委員会の 年度評価	A	コース、施設の管理が行き届いている。スタッフ対応が良い。食事はメニューに工 夫があり、おいしい。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	板倉ゴルフ場	所管課	企業局団地課
指定管理者名	東急リゾート&ステイ(株)	指定期間	6年
利用料金制	■ 導入 □ 一部導入 □ なし		H28.4.1 ~ R4.3.31

※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	邑楽郡板倉町板倉777
指定管理業務内容	県営板倉ゴルフ場の管理運営

2 職員の状況(令和3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:	19人		
短時間雇用の職員:	28人	合計:	47人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

収入		支出	
利用料収入	464,789,434	管理運営費(人件費、光熱水費等)	259,901,837
営業外収入	15,211,252	県納付額	175,000,000
収入合計	480,000,686	支出合計	434,901,837

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	55,011	45,321	54,031
②使用料収入(円) (県納付額)	175,000,000	151,670,068	186,782,853
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	464,789,434	366,184,863	482,580,614

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
月例杯	毎月1回	約60名/回	ハンディキャップ取得による競技・技術向上、会員の親睦	競技志向が強すぎず、気軽に参加できるのが良い。
オープンコンペ	毎月2回	約30名/回	新ペリア競技による、お客様満足度向上のためのコンペ	毎回参加することを楽しみにしていると好評
レディースコンペ	毎月1回	約20名/回	女性を対象。新ペリア競技による、お客様満足度向上のためのコンペ	季節に合わせた参加賞ご用意し好評を得ました。(感染防止のためパーティー中止)
東急レディースゴルフ	7/1~8/31	1,027名	東急グループ各施設での予選会。優勝者を全国大会へご招待	参加費無料なのに参加賞が貰えるのが好評
ジュニア・レッスン会	8月22日	15名	現役のツアープロによる小中学生ジュニアを対象としたレッスン会。参加費無料	実際のコースでの練習、プロからのアドバイスを頂き、普段では出来ない事が出来たと好評

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3年4月1日～令和4年3月31日

(実施方法・回収率等)

・期間中の利用者に対し、予約WEBサイトでされている項目別評価のアンケート調査の結果を集計した。

・回答数271件

(項目別回答集計)

・評価は、総合評価と7つの個別項目について行った。

・各項目を5点満点(5=とても良い、4=良い、3=普通、2=あまり良くない、1=良くない)で評価してもらったところ、各項目の平均点は下表のとおりであり、「設備が充実」を除く全項目で3点(普通)以上であった。

・総合評価では、98%(271人中268人)の人から「とても良い」、「良い」、「普通」との回答が得られた。

評価項目	総合評価	個別項目						
		スタッフ接客	設備が充実	食事が美味しい	コース(戦略性)	距離が長い	フェアウェイが広い	コストパフォーマンス
平均点	3.9	3.7	2.8	3.4	3.6	3.6	4.0	3.6

(利用者からの意見等)

・コースが良く管理されている。

・風呂やロッカー室が狭い。

(調査結果への対応状況)

・風呂やロッカー室を含めて、利用者サービス向上の観点から、クラブハウスの整備について検討中である。

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	・基本協定書に定める県営ゴルフ場経営方針に従い、健全な運営、利用者サービス、適正な施設管理が行われている。	<評価できる事項> ・コースが良く管理されている。 ・食事がおいしい。 <改善すべき課題> ・なし

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
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	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	スムーズなプレー進行のため、コース巡回の強化を図りました。また、コロナ感染防止のため昼食利用の時間帯を中心に、マスク飲食のご協力を30分間隔で放送により呼びかけました。安心・安全なゴルフ場運営により年間を通して、多くのお客様のご来場を頂きました。
評価委員会の年度評価	A	コース管理が行き届いている。売店には地元産の商品等があり、地域振興の工夫がされている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和3年度分)

施設名	新玉村ゴルフ場	所管課	企業局団地課
指定管理者名	金井興業(株)	指定期間	6年
利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H28.4.1 ~ R4.3.31

※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	佐波郡玉村町川井1065-1
指定管理業務内容	県営新玉村ゴルフ場の管理運営

2 職員の状況(令和3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:	16人		
短時間雇用の職員:	37人	合計:	53人

3 収支の状況(令和3年度決算額)

(円)

収入		支出	
利用料収入	419,375,138	管理運営費(人件費、光熱水費等)	246,521,409
営業外収入	17,291,591	納付金	147,000,000
収入合計	436,666,729	支出合計	393,521,409

※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3年度(実績)	(参考)令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)
①年間利用者数(人)	56,284	45,072	48,755
②使用料収入(円) (県納付額)	147,000,000	132,565,055	140,551,444
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	419,375,138	323,420,838	366,708,677

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
Kidsフリー	4月～3月	187名	大人1人に対してジュニアのグリーンフィー・諸経費無料	保護者から大変好評であり継続してやってほしい。
職場体験プログラム	10/19～21 11/24～25	延5名	地元中学校、高校の職場体験学習	社会学習も重要だが、少なからずゴルフにも親しみを持ってもらっている。
にしきの会月例杯	毎月3回	3,180名	A・B・女子クラスごとのH・C戦	会員同士の親睦及び月例杯などに参加しながらJGAオフィシャルH・Cが取得できるのが魅力
PGS競技会	年6回	213名	PGS主催によるパブリック選手権、ハンディ杯、スポンサー杯等	地区決勝を通過すると全日本までつながる大会もあり、競技志向者に好評
PGSダブルス選手権	3回	237名	PGS主催によるダブルス選手権	地区決勝を通過すると全日本までつながる大会もあり、競技志向者に好評
クラブ選手権大会	10/12(予選) 11/3/4(決勝)	103名(予選) 43名(決勝)	にしきの会員の中からクラブチャンピオンを決定。一般とシニア、女子に分かれる。	予選通過でもらえるクオリアファイが人気
アカシア会定例会	毎月1回	1,329名	男55歳、女50歳以上のシニア友の会。新ペリアの団体戦、個人戦	団体賞、飛び賞が多数、多彩で賞品のフルーツなどが人気
STGオープンコンペ	毎月2回	1,070名	前半9Hハーフと18Hの新ペリア集計	ハーフコンペは毎回テーマに沿った賞品、18Hは有名ブランドのゴルフ用品が賞品で好評

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3年4月1日～令和4年3月31日

(実施方法・回収率等)

・期間中の利用者に対し、予約WEBサイトで行われている項目別評価のアンケート調査の結果を集計した。
・回答数472件

(項目別回答集計)

・評価は、総合評価と7つの個別項目について行った。
・各項目を5点満点(5=とても良い、4=良い、3=普通、2=あまり良くない、1=良くない)で評価してもらったところ、各項目の平均点は下表のとおりであり、全項目で3点(普通)以上であった。
・総合評価では、98%(472人中465人)の人から「とても良い」、「良い」、「普通」との回答が得られた。

評価項目	総合評価	個別項目						
		スタッフ接客	設備が充実	食事が美味しい	コース(戦略性)	距離が長い	フェアウェイが広い	コストパフォーマンス
平均点	3.9	3.7	3.0	3.1	3.8	3.7	3.8	3.9

(利用者からの意見等)

・コースが良く管理されている。
・スタッフの接客が良い。
・風呂やロッカー室が狭い。

(調査結果への対応状況)

・風呂やロッカー室を含めて、利用者サービス向上の観点から、クラブハウスの整備について検討中である。

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	・基本協定書に定める県営ゴルフ場経営方針に従い、健全な運営、利用者サービス、適正な施設管理が行われている。	<評価できる事項> ・コースが良く管理されている。 ・スタッフ対応が良い <改善すべき課題> ・なし

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
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	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	コロナ感染拡大防止対策を行い、事業計画通りイベント等開催ができました。コース管理に関しましては、お客様より概ね高評価を頂きました。
評価委員会の年度評価	A	・コース、樹木の管理が行き届いている。 ・スタッフ対応が良い。 ・利用者増やジュニア育成の取組に対して努力している。