

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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	前橋市日吉町1丁目10番1号
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・会館の休館日及び開館時間の変更等に関する業務</li> <li>・施設等の利用料の収受等に関する業務</li> <li>・施設等の維持管理に関する業務</li> <li>・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</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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2年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	156,967,000	人件費	69,014,283
利用料収入	14,439,309	委託料	5,346,000
自主事業収入	1,185,920	光熱水費	19,140,785
		租税公課費	6,409,500
		その他(修繕費・賃借料等)	70,421,694
		自主事業費	1,372,410
収入合計	172,592,229	支出合計	171,704,672

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	34,284	300,336	317,629
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)	14,439,309	77,424,222	80,909,102

### 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
名画鑑賞会 「復活!昭和の大スター」 【場所:小ホール】	R2.9.16・17	①76人 ②77人 合計153人	池部良、石原裕次郎、三船敏郎、勝新太郎、天知茂、個性豊かな俳優たちの魅力あふれる懐かしい昭和の名作映画を上映した。 16日:「暁の脱走」「嵐を呼ぶ男」 17日:「隠し砦の三悪人」「座頭市物語」	・安価で良い作品が観られるのでとても良かった。 ・なつかしく、大変良かった。 ・各作良かった。来年も又来ます。 ・今回のようなリアルな戦争映画は、初めてです。日本の軍国主義の怖さを若者にも見てもらいたい。

群馬のアーティスト 猿谷友規バリトンリ サイタル 日本のう た 【場所:大ホール】	R2.10.31	516人	群馬県出身のバリトン歌 手 猿谷友規のソロリサイ タルを実施。 出演者 猿谷友規:バリトン 山屋寿徳:ピアノ  曲目 荒城の月、この道、 ピアノのための(からたち の花) 他	・コロナ状況はまだまだ続 くかと思われませんが、この ような注意の中行ってくれ た出演者と会館の皆さま ま感謝です。猿谷さんの勇 気と頑張りを見てこれから も応援させていただきます。 元気をもらいました。 ・県内のアーティスト紹介 シリーズ、定期的に続けて 頂きたく思います。心に響 き懐かしく心洗われ感動い たしました。久しぶりの生 歌素晴らしかったです。
芸術文化の街づく り活性化事業	①R2. 5 ②R2.11.15	①中止	県民会館周辺地域の活性 化を図るため、次の事業を 実施する。 1 沿道の花装飾事業 2 日吉町1丁目住民に対 する県民会館運営還元事 業 (事業団主催事業チケット 贈呈)	5月は、感染防止のため中 止。 11月は、感染症対策を行 い実施し、地域の方々に 喜ばれた。
県民芸術小劇場 【場所:小ホール】  ①かどむら映子の 「ききみみずきん」  ②朗読バレエコン サート	①R2.12.5 ②中止	①123人 ②中止	県内で芸術文化活動を展 開する団体又は個人に発 表の機会を提供し、その 活動を支援し県文化の振 興に資するとともに、当館 の利用促進を図った。 ①聴くちからを育てる朗読 コンサート	・楽しかった。 ・コロナ対策大変だったと 思います。こんな時代だか らこそ励まされました。来 られて良かったです。 ・本当に久しぶりにホール で演奏や歌を楽しむことが できて感動しました。やっ ぱり「生」は、いいですね。
バックステージツ アー 【場所:大ホール】	①R2.8.22 ②R3.1.10	①中止 ②31人	普段見ることの出来ない ホールの舞台裏や、照明・ 音響室などを見学したり、 実際に操作するなど、「楽 しく学び、体験する場」を提 供することにより、文化施 設の役割を身近に感じて いただく。	・普段見られないことを知 ることができて良かった。 ・これはおもしろい。かなり 有意義に感じた。次回は ぜひとも皆に知らせたい。 ・普段、客席でしか見たこ とのないホールの裏側を 知ることができ、とても楽し かった。また参加したい。
舞台技術体験講習 【場所:小ホール】	①R2.7.18 ②R3.2.28	①中止 ② 4人	高校生以上を対象に、照 明技術、音響技術等現場 の実践的な技術(初級)を 実際の仕組みを利用して 習得を図った。	・丁寧に教えていただきわ かりやすかった。職場でも 生かしたい。 ・実際に自分でさわったり 動かしてみる事で本 当に楽しかった。 ・普段は、完成されたもの を見るのがほとんどなの でいちから作り上げる難し さを感じました。

## (中止したもの)

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	理由
全日本吹奏楽コンクール課題曲講習会 【場所:大ホール】	R2.6.5		県吹奏楽団を対象に全日本吹奏楽コンクール課題曲講習会を実施計画した。 講師:佐藤正人(尚美ミュージックカレッジ客員教授)	新型コロナウイルス感染拡大防止のため 中止
TOWA県民文化講座 生島ヒロシ氏講演会 【場所:小ホール】	R2.6.27		東和銀行との共催で著名な文化人を招いての講演会を実施計画した。  講師:生島ヒロシ(フリーアナウンサー) 演題:「いつまでも若く生きる秘訣~地域のつながり作り~」	新型コロナウイルス感染拡大防止のため 中止
山中千尋ジャズ・ピアノ・トリオコンサート 【場所:小ホール】	R2.8.15		ジャズピアニストの山中千尋とベース・ドラムのトリオによるジャズコンサート。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため 中止
ふれあいコンサート 【場所:大ホール】	①R2.8.22 ②R3.1.10		バックステージツアーの開催に合わせて誰でも気軽に参加できるコンサートを実施計画した。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため 中止
群大で観る人形芝居 【場所:群馬大学荒牧キャンパス内ミュージズホール】	R2.10.17		群馬大学荒牧キャンパスにおいて人形芝居の公演実施計画をした。 群馬大学公開講座 レクチャー「演題未定」 講師 川上晃(群馬大学名誉教授) 人形芝居 出演 沼須人形 あげぼの座 演目:未定	新型コロナウイルス感染拡大防止のため 中止
FMぐんま公開放送 WAI WAI GROOVIN' ミュージックジャンボリー 【場所:小ホール】	R2.11.29		FMぐんまの番組WAI WAI GROOVIN'の公開放送コンサートを実施計画した。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため 中止
出前コンサート	未定		県内公立文化施設と共催で事業を実施することにより、県内公立文化施設の連携強化と地域における文化芸術の振興を目的に実施計画をした。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため 中止
開館記念事業	未定		県民会館開館日と群馬県民の日を記念して、公演を実施計画をした。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため 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)

ア 令和2年4月1日(水)～令和3年3月31日(水) イ 令和2年4月1日(水)～令和3年3月31日(水)

(実施方法・回収率等)

ア 利用者対象: アンケート調査、有効回答数 399、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128、有効回答数93、回収率72.7% 使用申請及び利用時に直接依頼)

(項目別回答集計)

ア 利用者対象

・職員の対応

「良い」85.2%、「やや良い」11.3%、「やや悪い」1.3%、「悪い」0%、無回答 2.3%

・駐車場の対応

「良い」67.9%、「やや良い」15.0%、「やや悪い」1.8%、「悪い」0.5%、無回答 14.8%

・館内の案内表示

「良い」67.9%、「やや良い」24.8%、「やや悪い」2.3%、「悪い」0%、無回答 5.0%

・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」78.9%、「やや良い」16.3%、「やや悪い」1.3%、「悪い」0%、無回答 3.5%

イ 主催者対象

・当館利用の感想

「良い」82.8%、「やや良い」14.0%、「やや悪い」2.2%、「悪い」0%、無回答1.1%

・職員の対応

「良い」89.2%、「やや良い」10.8%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 0%

・館内の案内表示

「良い」68.8%、「やや良い」23.7%、「やや悪い」3.2%、「悪い」0%、無回答 4.3%

・施設利用料の料金設定

「良い」51.6%、「やや良い」36.6%、「やや悪い」3.2%、「悪い」1.1%、無回答7.5%

〈4段階評価以外での調査項目〉

・県民会館を利用した主な理由

「設置場所(前橋)がよい」32.9%、「規模が適当」22.9%、「以前も利用」20.0%、「料金が適切」10.7%、「施設が充実」8.6%、「その他」5.0%、無回答0%

・申し込み手続き、方法について(複数回答可)

「簡単」48.4%、「複雑」2.1%、「普通」35.8%、「わかりにくい」1.1%、「わかりやすい」4.2%、「電子申請が必要」1.1%、無回答7.46%・職員の対応(「やや良い」以上94.0%)

(利用者からの意見等)

ア 利用者対象

・コロナ渦の中でのコンサートに大変な努力をなされたと思います。お陰で久しぶりのコンサートを聞けました。ありがとうございました。

・コロナ対策がよくできており、安心できた。

・質問に丁寧に対応してくれました。

・丁寧に気持ちよい対応でした。良かったです。入場の際、スロープに誘導する人もいたら良いのではない

か

・トイレを洋式にして欲しいです。

・寒かった。冷房が強かった。

イ 主催者対象

・エアコンの状態が部屋によって異なる。部屋温度設定ができると良いと感じます。

・冷房が効きにくい。部屋が暑い。

・案内表示の充実

・トイレの手洗い用の水が出が悪いのもう少し改善して頂ければと思います。

・消毒液・検温器等は事務所で用意して欲しい。

・会館の存続を希望します。

・駐車台数がもう少し多いといいと思いました。会場なくなりませんように…

・30分程度で良いのですが、時間外(早朝)に対応していただけるとありがたいです。

(主催者から申出があった場合は、必要に応じ早空けに対応しています)

(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83.0%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令和2年度(平成32年度)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91.6%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85%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「悪い」の評価はないが「やや悪い」の評価があったので、よりサービスの向上に努めたい。

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り令和2年度(平成32年度)の4段階評価達成目標は「良い」以上85%であるが、4項目平均値が94.4%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。

・トイレの洋式化等について、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。

・「お客様懇談会」を1回開催した(施設の利用者を対象に人選した7人の委員により県民会会への提言をもらう懇談会)年2回開催 第1回:令和2年11月10日(火) 第2回は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

(主な意見)

第1回目

・新型コロナウイルス対応について現状の対応状況は？

・会議室があることをもっとPRした方が良い

・サーモグラフィーを導入してほしい。

・あり方検討はどのようになっているか？

・廃止になってしまうのか？

・定員が前の定員数にもどるタイミングを教えて欲しい。

・休館の判断は、どの位前に出すのか？

・ホール座席を使用禁止にするプレートは借りられるか？

・コロナ禍での催事開催における感染症対策のマニュアルのような物を作ってほしい。

・コロナ禍での催事開催のアドバイスを行ってほしい。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が激減し利用料収入が大幅に落ち込む中、経費削減に努めながら維持管理を行い、利用者満足度では指定期間中で最も高い評価を受けるなど、県の重要な文化拠点として文化振興に貢献している。</li> <li>施設・設備の著しい老朽化という慢性的な課題を抱えながらも、適切な維持管理により利用者が安全・快適に利用できるよう務めている。</li> </ul>	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>新型コロナウイルス感染症による制約事項に的確に対応し、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。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、感染症対策をはじめとする利用者の要望に迅速に応え、利用しやすい環境整備に努めることで、利用者の確保や稼働率の向上に努める必要がある。</li> <li>障害者雇用への取組を継続する必要がある。</li> </ul>

(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	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>○大規模改修工事保留に伴う対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大半の設備が耐用年数を超過し、機能が劣化しているため、開館当初から現在までの修繕箇所・内容を全てデータベース化すると共に、設備の系統図をわかりやすく整理し、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。特に破損する可能性の高い設備は、毎日、数値観測を行って、異常発生の予兆を見逃さないようにしている。</li> </ul> <p>○新型コロナウイルス感染症対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>県民会館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、ガイドライン等を作成し、利用者により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ウイルス対策を実施することができた。</li> <li>県のガイドラインに基づいた県民会館の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、文化施設利用者が安心して利用できる環境作りにも寄与した。</li> </ul>
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2年度分)

施設名	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	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2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:	0人	合計: 7人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	21,259,000	人件費	12,387,454
利用料収入	1,868,200	委託料	19,403,313
その他(チケット売上げ・取扱手数料)	2,418,400	光熱水費	1,105,927
市一般会計	22,995,715	その他(消耗品費・修繕料等)	1,359,696
		自主事業費	14,284,925
収入合計	48,541,315	支出合計	48,541,315

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	10,647	50,991	56,204
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)	1,868,200	5,726,800	6,309,250

### 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
STEINWAY & SONSを弾いてみよう	8月14日(金) ~16日(日)	43	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。	・ホールの響きがとてもきれいでした。気持ちよく演奏できて、とても楽しかったです。コロナ禍での貴重な時間をありがとうございました。 ・ホールでスタインウェイを弾ける機会をありがとうございました。また参加したいので、是非イベントを続けて下さい。

陸上自衛隊 第12音楽隊演奏会	10月3日(土)	468	陸上自衛隊第12音楽隊 による演奏会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で大変厳しい日々の中で、音楽に触れられる喜びはとてありがたい事だと思います。</li> <li>・久しぶりに生演奏が聞けて嬉しかったです。</li> <li>・コロナ対応も良くて良かったです。</li> </ul>
STEINWAY & SO NSを弾いてみよう	10月16日(金) ～18日(日)	39	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普通ならオーケストラホールでスタインウェイを弾くことなどできないのでとても楽しんで、貴重な体験になった。</li> <li>・高音の響きが心地よかったです。</li> <li>・広々とした空間で良い響きのピアノを弾くことができ大変うれしく思いました。</li> </ul>
昭和の名画鑑賞会	令和3年 1月17日(日)	372	文化庁主催による優秀映 画鑑賞推進事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・至る所に案内があり良かったのだが、ややトイレの位置がわかりにくかった。</li> <li>・大変丁寧な対応でした。</li> <li>・今後も続けて上映して欲しい。</li> </ul>
県民音楽のひろば 「親子で楽しむオー ケストラ」	2月13日(土)	321	群馬交響楽団による演奏 会。NHK第11代うたのお 兄さんをゲストに競演し た。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親子で参加できるイベントは貴重なのでまたあれば嬉しい。</li> <li>・初めてのオーケストラ演奏だったが感動した。幸せの時間だった。</li> <li>・本当に久しぶりに生の演奏を聴けました。ありがとうございました。群響もお兄さんもこんな田舎まできてくれて本当に感謝です。</li> </ul>
STEINWAY & SO NSを弾いてみよう	2月26日(金) ～28日(日)	35	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ピアノがすごく綺麗で貴重な経験をさせていただきました。</li> <li>・コンサートも遠くには行けないのですが、このような贅沢な機会をいただき感謝しています。</li> </ul>
森山良子コンサート	3月6日(土)	311	森山良子コンサートツアー 2020-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居住市内で色々な文化活動に触れられるのは嬉しく思います。生活が豊かになります。これからも沢山の催しを期待します。</li> <li>・コロナ禍で心配だったけど楽しめたので良かったです。</li> <li>・コロナ対策がちゃんとしてあり安心して聴くことができました。</li> </ul>

## 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2年4月1日(水)～令和3年3月31日(水)

イ 主催者対象 令和2年4月1日(水)～令和3年3月31日(水)

### (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69.0%

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93.3%

### (項目別回答集計)

ア 利用者対象

・公演満足度

「良い」85.1%、「やや良い」5.5%、「やや悪い」0.1%、「悪い」0%、無回答 9.3%

- ・スタッフ満足度  
「良い」82.4%、「やや良い」10.9%、「やや悪い」0.9%、「悪い」0.6%、無回答 5.2%
- イ 主催者対象
  - ・備品(楽屋・給湯室)  
「良い」89.3%、「やや良い」0%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 10.7%
  - ・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」89.3%、「やや良い」0%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 10.7%
  - ・清掃(舞台・客席)  
「良い」100%、「やや良い」0%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 0%
  - ・接客態度(事務スタッフ)  
「良い」92.8%、「やや良い」3.6%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 3.6%
  - ・接客態度(舞台運営スタッフ)  
「良い」92.8%、「やや良い」3.6%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 3.6%
- 〈4段階評価以外での調査項目〉
  - ・情報源(利用者対象)  
「催しもの案内」47.7%、「ポスター」5.3%、「チラシ」5.3%、「友の会ニュース」4.3%、「ホームページ」2.2%  
「新聞広告」5.3%、「友人・知人」22.6%、「その他」5.6%、無回答 1.7%
  - ・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」39.6%、「舞台スタッフが揃っているから」22.9%、「市内にある施設だから」27.0%  
「普段利用している会館が使えなかったから」4.2%、「その他」6.3%、無回答0%
  - ・今後の利用につく(主催者対象)  
「利用したい」92.9%、「利用したくない」0%、「検討中」7.1%、無回答0%
- (利用者からの意見等)
  - ア 利用者対象
    - ・トイレがわかりにくい。トイレの案内で2階からの案内図が欲しい。
    - ・駐車場から会場入口の案内が分からなかった。
    - ・いろいろな場所で消毒液がおいてあり「安心」
  - イ 主催者対象
    - ・かぶら文化ホールの車椅子をお借りしましたが、タイヤの空気が抜けていて時間もなくそのまま利用しましたが大変でした。
    - ・広くてソーシャルディスタンスをとりやすく、安心安全に練習・演奏ができました。
- (調査結果分析)
  - ア 利用者対象
    - ・スタッフ満足度に関する項目は、「良い」と「やや良い」の割合が合わせて9割以上であった。このことから利用者から概ね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、利用者にはコロナ対策をお願いすることとなったが、特に混乱はみられなかった。
  - イ 主催者対象
    - ・清掃に関する項目は「良い」「やや良い」の割合が合わせて9割以上あった。
    - ・接客態度に関する項目は「良い」「やや良い」の割合が合わせて9割以上あった。
    - ・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、利用者から概ね満足を得られていると考える。
- (調査結果への対応状況)
  - ・駐車場については、業者委託を行い案内警備を行った。事前に事業内容における入場者等の混雑状況を勘案し打合せも実施。また、駐車場案内図も用意した。
  - ・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)
  - ・開場時にお客様が長蛇の列となり混雑しないよう、開場時間の設定を早め、また職員が各所に待機し誘導するなどの対応を行った。
  - ・駐車場については、総合施設のため混雑が避けられない。入口手前で満車のプラカードを掲げ丁寧に誘導するよう努めている。

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	<p>新型コロナウイルス感染症の影響による休館や集客数の制限等で利用者が減少する中、既存事業の見直しを行うことで施設稼働率の減少幅を抑えるなど、運営努力が認められる。</p> <p>また、利用者満足度の結果が昨年度実績を上回るなど、利用者のサービス向上に努めている。</p>	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <p>消毒・検温等の基本的な感染対策を確実に実施するとともに、既存事業について、利用者の意見を踏まえた見直しを行った。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <p>感染防止対策を行いながら、減少した利用者数等について、改善に向けた取組を実施していく必要がある。</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	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2年度分)

施設名	群馬県総合スポーツセンター (ALSOKぐんま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番地
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び付属設備の使用の承認に関する業務</li> <li>・使用の承認の取り消しに関する業務</li> <li>・使用期間の変更等に関する業務</li> <li>・休館日の変更等に関する業務</li> <li>・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</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	19人	合計:	23人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	244,467,000	人件費	67,227,894
利用料収入	28,165,710	委託料	98,626,880
その他(前期繰越金)	1,541,897	光熱水費	49,902,800
		租税公課費	6,568,300
		その他	51,848,733
収入合計	274,174,607	支出合計	274,174,607

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	165,416	1,035,890	1,105,474
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)	28,165,710	60,235,220	72,034,950

### 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	(各大会の参加者数は下欄のとおり)	新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、多くの大会やイベントが中止になったが、以下の8件の大規模大会を受け入れた。	
全日本ノービスフィギュアスケート選手権大会	10/24,25	840		
スーパーキッズ選考会	11/14,15	920		
中体連卓球ぐんまチャレンジリーグ	12/12,13	1,640		

前橋市長杯U12バスケットボール大会	12/19,20	1,820		
関東高校選抜卓球大会	12/25,26,27	4,800		
春の小学生ドッジボール大会	3/6	1,200		
令和2年度群馬大学学位授与式	3/23	1,180		
第3回群馬県バスケットボールフェスティバル	3/27,28	4,000		

## 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2年12月1日～令和3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190枚を配布した。未記入の項目もあるものの、回収率としては100%であった。

### (項目別回答集計)

- ・性別： 男性58.95% 女性38.95% 無回答2.11%
- ・年齢： 10代14.21% 20代15.79% 30代11.05% 40代25.26% 50代17.89% 60代8.95% 70代3.68%  
無回答3.16%
- ・職業： 学生21.05% 専門職26.84% 事務職14.21% 無職3.68% 専業主婦3.68% その他30.54%
- ・地域： 前橋市53.16% その他44.21%
- ・当施設で行うスポーツ(複数回答可)  
アイススケート8.7% テニス8.2% 弓道7.2% バスケットボール5.8% トレーニング6.3%  
バドミントン5.3% ソフトテニス8.2% 卓球7.2% 柔道5.3% 空手道2.9% 剣道3.4% その他31.5%
- ・利用頻度： 月1～2回30% 週1～2回29% 年1～2回23% その他18%
- ・施設充実度： 満足46% やや満足33% やや不満13% 不満3% 無回答5%
- ・予約方法充実度： 満足38% やや満足38% やや不満13% 不満3% 無回答8%
- ・利用料金充実度： 満足45.0% やや満足40% やや不満7% 不満2% 無回答6%
- ・閉館・閉館時間： 満足53% やや満足34% やや不満7% 不満2% 無回答4%
- ・案内表示： 良い53% やや良い35% やや悪い8% 悪い0% 無回答4%
- ・施設の清潔性： 良い71% やや良い25% やや悪い1% 悪い0% 無回答4%
- ・施設の安全性： 良い63% やや良い29% やや悪い5% 悪い0% 無回答3%
- ・職員の対応： 良い64% やや良い29% やや悪い2% 悪い2% 無回答3%
- ・コロナ人数制限： 知っている82% 知らない14% 無回答4%
- ・コロナ予防対策： しっかりやっている83% やっている15% あまりやっていない0% やっていない0%  
無回答2%

### (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事。
- ・予約方法、使用区分、利用料金などに関する事。
- ・利用時間の拡大、使用条件(ルール)に関する事。
- ・施設、備品の老朽化、不具合に関する事。
- ・イベント駐車場の整備に関する事。

### (調査結果分析)

- ・利用頻度は「週1～2回」と「月1～2回」の割合が合わせて約7割を占めている。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」の割合が約8割を占めている。
- ・施設に関する項目は「良い」と「やや良い」の割合が8割以上あった。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割以上と昨年度からかなり増加した。利用者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」の割合がほぼ10割となり、今後も利用者からコロナ感染者が出ないよう努めたい。

(調査結果への対応状況)

- ・令和2年度はアーチェリー場が新設されたため、アーチェリー場設備についての要望などが多かった。
- ・コロナ感染防止対策により、例年よりも設備や競技用備品(特にトレーニング機器)の不具合に改善について指摘や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、更新等含め今後県と協議していく予定である。
- ・例年どおりサブアリーナに空調設備の設置や改修を要望する利用者の声が多くあった。平成30年度にサブアリーナ卓球室に空調設備が設置され、元年度には宿泊棟の空調設備が更新された。今後も設置や改修について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ため、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。
- ・令和2年度は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かった。コロナ対策を徹底すればするほど、賛否の意見をいただく状況だった。

(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)アーチェリー場の的を固定式からタイヤ付きにして欲しい。
- ・(対応)全6台をタイヤ付きに変更予定です。

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	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の中、感染防止策を徹底し、適切に運営できている。</li> <li>・利用者、競技団体からの要望に対し、どのようにすれば対応可能か前向きに検討し、調整を図りつつ運営を行っている。</li> <li>・大規模大会を円滑に実施できるよう開催日よりかなり前から各所と調整を図り対応している。</li> </ul>	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <p>コロナ禍の中、人数制限や消毒の実施など必要な感染拡大防止策を実施した。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <p>コロナ禍ではあるが、スポーツ参画人口の増加につながるスポーツ教室などについて、工夫して取り組む必要がある。</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	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	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、利用者の立場にたち、スポーツを通しての健康の保持増進、生き甲斐づくり、競技力の向上の実現等多様なニーズに答え、安全で衛生的、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>具体的な取組事例は以下のとおり。</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について、使用を希望する一般スポーツ団体、競技団体等113団体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、大規模大会は56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、大会で開館時間の変更の申し出があった場合は柔軟に対応した。(2年度の開館日数257日に対して早朝開館の対応は25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51件実施した。また、アイスアリーナの天井防音材が落下した件では、緊急避難措置として天井ネット張り工事を小規模修繕の範囲を超える額であったが行った。</p> <p>(4)電気料金の値上げはあったが、適切に管理費用を執行するとともに、環境問題にも配慮して節電等を積極的に実施し経費縮減に努めた。</p> <p>(5)施設の維持管理に必要な専門分野の委託業務は、ビル管理法に基づく各種法定点検を含め53項目を適切に実施した。</p> <p>(6)利用者からお預かりしている個人情報、規程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取り組みの継続事項は以下のとおり。</p> <p>【H23～継続】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～継続】学校関係の夏季休業期間の休館日の開館(7月の第4週～8月下旬の計4～5回)R2はなし</p> <p>【H23～継続】アイスアリーナの年末年始の開館(12月29日～30日の2日間と1月2日～3日の2日間の計4日)R2はなし</p> <p>【H23～継続】アイスアリーナの開場期間の延長(4月1日～7日の休館日を除く6日間 R2はなし</p> <p>【H23～継続】施設用季刊誌「Sports season」の作成(年4回)R2はなし</p> <p>【H24～継続】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～継続】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～継続】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すると共に、英語版のパンフレットを作成し配布した。</p> <p>【H30～】アイスアリーナ10月オープンに伴い、のぼり旗の設置を行った。</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2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番地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2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2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	147,792,880	人件費	22,840,758
		委託料	56,826,946
		光熱水費	37,118,979
		租税公課費	3,644,855
		その他	16,182,314
収入合計	147,792,880	支出合計	136,613,852

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	24,854	53,677	54,981
②使用料収入(円) (県納付額)	11,076,850	15,553,020	15,612,170
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
全日本学生スピードスケート選手権大会	11月27日～29日	2,600	スピードスケートの大学生の全国大会	
第29回関東高等学校スケート競技選手権大会(アイスホッケー競技)	12月11日～13日	1,210	関東地域の高校のアイスホッケー競技大会	
国体アイスホッケー競技予選会(少年)	10月24日～25日	104	国体関東ブロック大会出場を懸けたアイスホッケー競技(少年)の県内予選会	
群馬リーグアイスホッケー大会	11月22日、2月20日、3月13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6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23日	50	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	
伊香保リンク星空観察会(渋川市委託事業)	10月24日	94	渋川市域の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	
県外強化練習等44件	延べ43日間	374	主にアイスホッケー、フィギュアの強化練習	
スタットレスタイヤ試走会等4社 計9日間	10月6日、14日、20日、21日、22日、27日、11月4日、12月8日、9日	903	スタットレスタイヤの試乗会及び説明会等	

## 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1月18日～令和3年2月18日の1ヶ月間

### (実施方法・回収率等)

伊香保リンク利用者(一般利用者、競技選手及び保護者)に対してアンケート用紙を配布し、100名からの回答があった。

### (項目別回答集計)

- ・性別:男性 63.0% 女性37.0% 無回答 0.0%
- ・年齢:10代 21.0% 20代 25.0% 30代 18.0% 40代 21.0% 50代 9.0% 60代 5.0% 70代以上 1.0%  
無回答 0.0%
- ・職業:事務職 7.0% 専門職22.0% 管理職 9.0% 商工自営 3.0% 販売・内勤サービス業 7.0%  
生産・外勤サービス業 7.0% 農林漁業従業者 2.0% 専業主婦 0.0% 学生 34.0% 無職 0.0%  
その他 8.0% 無回答1.0%
- ・地域:前橋市 7.0% 高崎市 23.0% 桐生市 2.0% 伊勢崎市 2.0% 太田市 3.0% 沼田市 1.0% 館林市 1.0%  
渋川市 20.0% 富岡市 1.0% 安中市 1.0% みどり市 1.0% 北群馬郡 4.0% 吾妻郡 8.0% 利根郡 1.0%  
邑楽郡 1.0% その他・県外 23.0%(埼玉61.0%、東京17.0%、神奈川4.0%、栃木4.0%、無回答13.0%)  
無回答 1.0%
- ・当施設で行う種目:一般利用 45.0% スピードスケート 29.0% アイスホッケー 17.0% ショートトラック 8.0% 無回答 1.0%
- ・利用頻度:週1～2回 29.0% 月1～2回 17.0% 年1～2回 23.0% その他 29.0% 無回答 2.0%
- ・施設充実度:良い 51.0% やや良い 38.0% やや悪い 9.0% 悪い 0.0% 無回答 2.0%
- ・予約方法充実度:良い 42.0% やや良い 36.0% やや悪い 1.0% 悪い 1.0% 無回答 20.0%
- ・利用料金:良い 42.0% やや良い 36.0% やや悪い 1.0% 悪い 1.0% 無回答 20.0%
- ・開館・閉館時間:良い 55.0% やや良い 35.0% やや不満 4.0% 悪い 0.0% 無回答 6.0%
- ・施設の清潔性:良い 52.0% やや良い 43.0% やや悪い 2.0% 悪い 1.0% 無回答 2.0%
- ・施設の安全性:良い 54.0% やや良い 34.0% やや悪い 8.0% 悪い 1.0% 無回答 3.0%
- ・職員の対応:良い 77.0% やや良い 18.0% やや悪い 3.0% 悪い 0.0% 無回答2.0%
- ・伊香保リンク知るきっかけ:インターネット 27.0% 石段のぼり旗4.0% チラシ 4.0% クチコミ 27.0% デジタル広告 0.0%  
その他25.0% 無回答 13.0%
- ・伊香保リンクHP:知っている 70.0% 知らない 26.0% 無回答 4.0%
- ・HPの見やすさ:見やすい 44.0% やや見やすい 30.0% 普通 24.0% 見づらい 0.0% 無回答 1.0%
- ・交通手段:ロープウェイ 0.0% 自家用車 91.0% 石段から徒歩 6.0% その他 0.0% 無回答3.0%
- ・バスの送迎があれば利用しますか?:利用する 27.0% しない 68.0% 無回答 5.0%
- ・ロープウェイの運行時間:満足33.0% 不満足24.0% 無回答43.0%
- ・屋外400mリンク利用:満足 49.0% やや満足 26.0% やや不満 2.0% 不満 1.0% 無回答 22.0%
- ・昨年に開催したアクティビティー体験イベントを知っていますか?:はい 14.0% いいえ 78.0% 無回答 8.0%

(利用者からの意見等)

アンケート結果から意見・要望を集約した結果、以下の項目に関するものが多く見られた。

- ・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」と回答の方が合わせて約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、売店営業者を募集し、土、日、祝日については弁当の販売をすることとしているが、今年度は新型コロナウイルス感染拡大により大会等の開催がなく、土、日、祝日の弁当の販売はできなかった。また、カップ麺の自動販売機を設置しサービス向上を図っているが、新型コロナウイルス感染予防対策で食事可能エリアを限定せざるを得ず、利用者への食事の提供はなかなか難しい状況であった。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を活用した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要望の要望があった。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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の中、感染防止策を徹底し、適切に運営できている。</li> <li>・利用者、競技団体からの要望に対し、どのようにすれば対応可能か前向きに検討し、調整を図りつつ運営を行っている。</li> <li>・大規模大会を円滑に実施できるよう開催日よりかなり前から各所と調整を図り対応している。</li> </ul>	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <p>コロナ禍の中、人数制限や消毒の実施など必要な感染拡大防止策を実施した。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <p>コロナ禍ではあるが、地域活性化や裾野拡大につながる初心者教室などについて、工夫して取り組む必要がある。</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	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	<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>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こと、また、伊香保リンクとして利用者が一番多い時期に伊香保ロープウェイの客車更新工事が入り、ロープウェイの運行がなかったこと等、伊香保リンクの施設管理運営に関して大きなマイナス要因があり、例年に比べ利用者数減少や利用料収入減少はあったものの、一般に開かれた施設と競技力向上のための施設の両立を図っていたため、利用者数減少の割合に比べ、利用料収入減少の割合を低くすることができたのではないかと考えている。</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、今年度は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ず、実施できたのは伊香保リンク星空観察会のみだった。「伊香保リンクを活用した地域活性化検討会」の運営については来年度より変更になってしまうが、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により、令和2年度の年間利用者24,854人と平成29年度から当協会が管理を始めてから一番少ない数(年間利用者数は平成29年度43,658人、30年度54,981人、令和元年度53,677人)になってしまったが、平成29年度から当協会が管理を始めてからの個人利用者が3万人を突破するなど、これまでの取り組みの結果が伊香保リンクの認知へと徐々に繋がりを、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2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番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2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:	5人	合計:	5人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	2,850,000	人件費	1,024,000
その他(ライフル射撃協会繰入金等)	95,790	委託料	1,089,088
		光熱水費	293,650
		租税公課費	21,893
		その他(電話料・燃料費等)	517,159
収入合計	2,945,790	支出合計	2,945,790

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	750	1,123	1,116
②使用料収入(円) (県納付額)	357,270	441,610	424,740
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
2020全関東ジュニアライフル射撃競技選手権全国分散会場	8月2日	14	高校生10m・BR・BP種目	
月例記録会	10月11日	18	50m・10m・BR・BP種目	
北関東(3県)ライフル射撃競技大会	11月8日	30	北関東3県(栃木・茨城・群馬)対抗戦	歴史ある大会なので、毎回参加したい。
群馬県選手権大会	12月6日	22	BR・BP種目	
令和3年新年撃ち初め会	1月11日	19	50m・10m・BR・BP種目	

## 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 3.55点 (2)職員の対応について 3.90点 (3)案内表示について 2.80点 (4)料金について 3.70点 (5)清掃状況について 3.60点
(利用者からの意見等)	射撃場内の案内表示については、射撃場を使用する際のルールだけではなく、新型コロナウイルス感染症対策の案内も貼られているので分かりやすい。
(調査結果分析)	12月のアンケートで冷暖房の設備の充実を望む声があった。
(調査結果への対応状況)	10m射場の原形は屋外使用のため、基本的には冷暖房施設は設置していないので、石油ストーブで対応している。
(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	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。	<評価できる事項> ・コロナ禍の中、利用者間の距離の確保や消毒の実施など必要な感染拡大防止策を実施した。 ・安全確保を第一に運営されている。 ・管理費用の節減に努めている。 <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	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。
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2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2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:	21人	
短時間雇用の職員:	0人	合計: 21人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	147,825,000	人件費	81,697,603
受取寄附金	210,000	委託料	30,562,792
その他(雑収入、受取利息等)	94,339	光熱水費	7,894,522
		消耗品費	4,660,801
		その他(諸謝金、修繕費等)	9,752,669
収入合計	148,129,339	支出合計	134,568,387

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	50,757	281,372	351,519
②使用料収入(円) (県納付額)	1,224,740	3,303,245	3,916,140
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

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
開館30周年記念夏休み特別企画「紙アプリでぼくらの絵が動きだす～海のいきものと恐竜たち～」	8.8～30	2,464	子どもから大人まで参加できるデジタルコンテンツを提供	「恐竜が立体的に出て来て楽しめた」「コロナウイルスの拡大でとても心配していたが、入場数の制限により三密対策がしっかりされており、安心して過ごせた」という意見があった
開館30周年記念「ぐんまこどもの国児童会館かるた」制作	制作期間 6月～9月 配布期間 10月～3月	発行2,000部	読み札、絵札共に職員が考案したこどもの国にまつわるオリジナルかるたを制作し、来館者や関係機関に配布	「子どもたちが家でかるたを楽しんでいる」「読み札を覚えた」などの声があった

開館30周年記念にこにこサロンスペシャル「福田翔さんとあそぼう♪」	11.21	98	乳幼児親子を対象としたパネルシアターや親子ふれあい遊びを上演	幼児は勿論、保護者や年配の方までと一緒に歌を歌い身体を動かしながら楽しんでいる様子が見られた
開館30周年記念オリジナル携帯アプリ「にこっちゃんとおそぼう！」リリース記念キャンペーン制作	3.20・21	体験132人	「かるた」「じゃんけん」「ぬりえ」で遊べる携帯知育アプリを開発し、普及を図る	外出先の隙間時間に子どもが遊べるツールとして利用できるという声があった
科学講座「親子バイオ入門実験講座 DNAをとりだしてみよう!!」	8月11日	25	植物の細胞などからDNAを抽出し、手作りした紙の顕微鏡で細胞を観察	科学への関心が高い保護者が多く、子どもと保護者が最初から最後まで講座に集中して参加していた
プラネタリウム番組投影	通年	8,290	一般、子ども、幼児を対象に沿った番組を投影	恐竜番組や花火をテーマとした番組は幅広い年齢層に人気が高かった
プラネタリウム団体投影	通年	66団体 2,547	団体専用に保育園・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	「大きなドーム見やすく、迫力があり感動した」「内容が充実していた」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	6,648	「にこっちゃんカード」「おすしを作ろう♪」「ささのは☆かざり」等12プログラムを実施	30周年記念として過去に人気の高かった工作のリバイバルや季節感のあるプログラムを提供した
プレイルーム 自由利用プログラム	通年	11,640	県産材を活用した木育遊具や発達年齢に応じた各種遊具を配置	「木のおもちゃは温かみがあって良い」等木育遊具を楽しむ姿が見られた
<b>2. 推進事業</b>				
みんなであそぼう♪ぼくらの児童館～リモートフェスティバル～	10.22～3.31	参加児童館51館のべ参加者3,022人	コロナ禍のため、県内各児童館を会場としたリモート形式で工作プログラムを実施	「通常のフェスティバルにあまり参加しない年齢の子どもが参加できたり、フェスティバル自体を知らない人たちへ周知することが出来た」「児童館での行事がすべて中止されているなか、サプライズでリモートフェスを行ったため喜んでもらった」等参加児童館の意見があった
ジュニアスタッフの活動	通年	登録者25人	コロナ禍のため制限されたが、手作りパネルの展示や動画作成と配信等子ども達の意見を取り入れた活動を実施	「動画撮影がおもしろかった」「今年度だからこそこの活動で楽しかった」等の意見と「家庭で活動できる機会があった良かった」等保護者の意見があった
移動児童館	通年	22回 625人	児童会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	「これからする事を絵カードで伝えていたので、子ども達に分かりやすく良かった」「初めて利用したがとても充実した時間だった」等の意見があった
<b>3. その他</b>				
放課後児童クラブ・放課後等デイサービス事業所応援第2弾「こいのぼり」プロジェクト	4.2～25	736施設 27,720セット	学校等休業期間に実施。鯉のぼり工作キットを各施設に送付	「学校休校が長期にわたり、学童系の施設がひっ迫している中遊びのヒントの提供は助かった」「子ども達と工作を楽しんだ」等の意見があった
新型コロナウイルス対策児童支援動画プロジェクト	4.3～3.31	動画 44本	YouTube公式チャンネル「にこっちゃんチャンネル」を開設し、家庭で簡単にできる遊びの動画を作成し、定期的に配信	職員にとっても動画作成に挑戦する良いきっかけとなった

## 6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

### (実施期間)

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(10月～)

### (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。6件

②利用満足度調査:事業毎に実施。6事業、143件

③団体利用アンケート:団体で来館した学校等に依頼。42件

### (項目別回答集計)

①意見箱:お褒め3件、施設設備リクエスト1件、公園2件

②利用満足度調査(抜粋)

・「紙アプリでぼくらの絵が動きだす！」参加者向け 8月8日(土)～30日(日)の23日間 101枚回収  
事業内容の満足度:とても良かった…74%、良かった…23%、やや不満1%

当館の満足度:とても満足…71%、満足…27%、普通2%

・「移動児童館」参加施設向け 5月～12月 13枚回収

利用満足度:とても良かった…77%、良かった23%

③団体利用アンケート(抜粋)

当館コロナ対策の満足度:とても満足…76.2%、満足…23.8%

団体プログラム利用の満足度:とても満足…74.4%、満足…23.2%、普通…2.4%

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)

要望:「時期的に仕方がないが、会館に自由に入れれないのが不便だった」「机の設置希望」

利用満足度(抜粋)

お褒め:「入場者の制限により三密対策がしっかりされていたので、安心して過ごせた」「子どもにあった企画があるので、楽しみ」「催しがよく変わるので頻繁に来館しても子どもたちが飽きることがなく、いつも「また行きたい」と言う」等の声があった

### (調査結果分析)

・「紙アプリでぼくらの絵が動きだす！」について

「事業の満足度」98人中99人(99%)が「とても満足」「満足」と回答。デジタルテクノロジーを利用した企画であり自分の描いた絵が大きなスクリーンで動くことで、子ども達は驚きと感動を体験し、そんな子どもの様子を見る事で、保護者の満足度も高くなったようだ。コロナ対策もしっかり対応しているという意見が多数あった。

・団体利用について

「検温、消毒、人との距離がしっかりしていた」とコロナ対策の満足度は100%であった。内容についても、「プラネタリウムの解説が丁寧で分かりやすかった」「子ども達がとても楽しそうにしていた」等の意見が多いことから、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)

遊びの発信

・YouTube公式チャンネル「にこっとChannel」を事業化し、児童会館の遊びを継続して発信していく。

・障がい児・者本人と家族を限定した、プラネタリウム特別上映会を開催し、利用しやすい環境づくりに取り組む。

・コロナ禍だからこそ、自然豊かな公園を活用した事業を充実させるとともに、子どもだけではなく、家族で体験できる遊びの場を提供する。

・児童会館オリジナルの遊びを開発、普及に向け計画的に取り組む。

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	評価の考え方	評価できる事項及び
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、実施予定であったイベントを動画で配信することやオリジナルアプリの作成等により、子どもたちの健全育成に資する事業を継続して行った。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県内のより広域からの誘客を図るための広報等、来館者数の増加を図る。</li> </ul>

(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"> <li>・当事業団の指定管理申請書に掲げた「子どもファースト」の基本理念に従い、利用者ニーズを踏まえた事業計画の作成と各種事業の実施、及び安全かつ安心して過ごせるよう施設の維持管理を適切に行っている。</li> <li>・新型コロナ禍において当初計画した事業内容の変更や中止を余儀なくされたが、新型コロナの感染拡大防止を念頭に、新型コロナ禍でも対応できるような事業の組換えを行い、感染対策を講じつつ事業を実施することができた。</li> <li>・新型コロナ禍にあっても、動画制作や配信、カルタの製作、学校休業期間における放課後児童クラブ等への支援など職員の創意により取り組むことができた。</li> </ul>
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2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	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2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:	7人	合計:	13人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	116,209,000	人件費	23,345,432
利用料収入	1,228,496	委託料	28,455,545
		光熱水費	24,616,217
		保守料	23,911,859
		租税公課費	2,695,412
		その他	12,332,813
収入合計	117,437,496	支出合計	115,357,278

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	(ア)福祉団体会議室利用 3,402件 (イ)会議室稼働率 53.76% (ウ)展示場来場者 833人	(ア) 5,333件 (イ) 67.82% (ウ) 5,355人	(ア) 5,584件 (イ) 71.47% (ウ) 5,489人
②使用料収入(円) (県納付額)	3,410,760	6,094,350	6,533,280
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
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2年9月～令和3年3月

(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)

(項目別回答集計)

令和2年9月～令和3年3月(4月～8月は会議室利用の自粛等があったため実施せず。)  
【回答数367件】

### 1 清掃状況

よい:85.0% 普通:13.9% 悪い:0.3% わからない:0.8%

### 2 会議室・附属設備

よい:68.9% 普通:21.3% 悪い:0.0% わからない:9.8%

### 3(イ)福祉用具・住宅モデルルーム展示場(展示品)

充実している:10.6% 普通:17.2% 充実していない:0.0% わからない:72.2%

### 3(ロ)福祉用具・住宅モデルルーム展示場(職員の対応)

よい:18.3% 普通:11.7% 悪い:0.0% わからない:70.0%

### 4 受付職員の対応

よい:57.8% 普通:31.3% 悪い:0.8% わからない:10.1%

### 5(イ)駐車場(設備面)

よい:44.4% 普通:41.7% 悪い:1.4% わからない:12.5%

### 5(ロ)駐車場(駐車場誘導)

スムーズだった:29.7% 普通:24.5% スムーズでなかった:0.5% わからない:45.2%

(利用者からの意見等)

- ①施設、会議室が綺麗にされている。
- ②職員の対応が親切・丁寧だった。(一部、職員により差がある等の意見もあり)
- ③構外駐車場の案内改善を希望する等の意見があった。
- ④コロナウイルス感染症対策が徹底されている。(一部、会議室の定員数を緩和してほしい等の意見もあり)

(調査結果分析)

### 1. 清掃状況について

「よい」または「普通」とする回答が98.9%を占めており、良い評価をいただいた。  
清掃に関しては、通年で良い状態を保っていると考える。

### 2. 会議室・付属設備について

「よい」または「普通」が90.2%を占めており、良い評価をいただいた。

### 3. 福祉用具・住宅モデルルーム展示場について

展示品及び展示場職員についての質問に「わからない」とする回答が70%を占めた。新型コロナウイルス感染症対策により会議室利用後速やかに退館されることも理由の一部と考えられるが、利用者及び認知度が低い状況にある。

### 4. 受付職員の対応について

「よい」または「普通」が89.1%を占めており、概ね良い評価をいただいた。  
悪い意見はほぼ見られなかったが、コロナウイルス感染症対策で臨時受付を設けたことで入館時のスムーズさや対応の遅さについて御指摘があった。

### 5. 駐車場について

設備面については、「よい」「普通」が86.1%占め、概ね良い評価をいただいたが、構外駐車場に対して改善要望(遠い・場所が分かりにくい等)の声がいくつかあった。また、駐車場誘導については、コロナウイルス感染症の影響で駐車場が満車状態になることが少なく、警備員が誘導する機会が少なかったため、「わからない」が半数近くとなった。

(調査結果への対応状況)

1. 清掃状況について、継続して館内美化に努めている。また、令和2年度は通常清掃に加えて、新型コロナウイルス感染症対策として消毒の強化に努めた。
2. 会議室・附属設備について、「ホールの会議テーブルを前板付きにしてほしい」との意見を受け、対応を行う等、利用者の意見を踏まえた上で会議室の利便性向上に努めた。
3. 福祉用具展示場等について、来館者に関心を持っていただき、地下1階の展示場に来場して頂けるよう、1階案内掲示への「体験できる旨」追記、福祉用具の映像更新などにより来場促進を図っている。また、新型コロナウイルス感染症の対策を徹底していることを周知していきたい。
4. 受付職員の対応について、職員のマナーを徹底し、利用者に対する適切・丁寧な対応に努めた。また、新型コロナウイルス感染症対策における入館時の対応について、引き続き教育訓練等を行っていききたい。
5. 駐車場について、HPで構内駐車場の混雑状況及び構外駐車場アクセスマップを掲載しているほか、構外駐車場案内時には地図を配布するなど、駐車場利用の円滑化に努めている。HPでの混雑状況掲載を知らずに来場する利用者も少なくないため、引き続き利用団体あてに利用者への周知を呼びかけたい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・館内団体職員より構外第一駐車場について「外灯が切れている所が多く、夕方でも暗い。」との苦情があったため、LED照明器具への交換工事を行った。
- ・構外第四駐車場のバリカーが経年劣化しており応急処置を行ってきただが、無断駐車が相次いだため、全バリカーの修繕工事を行った。
- ・1階ロビーのテーブル表面が感染症対策として日々行っている消毒業務の影響で早期劣化しており、指摘の声があったため修繕を行った。等

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"> <li>・事業計画及び仕様書に基づく適正な管理に努めている。</li> <li>・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。</li> <li>・新型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。</li> </ul>	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・利用者からの意見に対する対応が早い。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場情報の周知</li> <li>・会議室利用件数、展示場来場者数の増加</li> </ul>

(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	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	事業計画、仕様書に基づき適正な管理運営に努めた。また、新型コロナウイルス感染症対策で消毒や換気等の対策を徹底して行った。
評価委員会の年度評価	B	概ね良好な運営状況であるが、事業計画、仕様書等に係る成果、実績の一部に課題がある。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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13-12
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2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:	2人	合計:	5人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	42,962,999	人件費	22,359,111
		委託料	14,597,218
		その他(印刷費・通信費等)	6,006,670
収入合計	42,962,999	支出合計	42,962,999

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	(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	(求職相談) 3,239 (就職者数) 190 (研修参加) 1,001
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 240件 就職件数 187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。	・スタッフの対応が良い ・様々な情報が入手できる
就職面接会の開催	地区別福祉の仕事フェア R2.8.25外7日 ミニ地区別面接会 R2.11.25外5日	地区別福祉の仕事フェア 207名 ミニ地区別面接会 99名	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】 ・求人内容だけでは知り得ない事業所の様子がよくわかり、今後の就労に役立てたい。 ・多くの施設の方が参加していて、話を聞くことができた。 【求人事業所】 ・求職者と求人者の希望がマッチするような働きかけを行っていききたい。福祉の学校に対しても働きかけをお願いしたい。 ・小規模開催のため、(ブース)来訪者が多かった。また、地区別なので複数事業所を訪れる方が多かった。来年もできたらこのような形を希望する。
福祉の就職ガイダンス	R2.11.25外5日	80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。	・介護の魅力がすごく伝わった。 ・高齢者施設と障害者施設の違いが理解できた。 ・勉強になり、早期に就職したいと思った。 ・復職支援の内容があると良い。
福祉関係従事者研修	R2.12.7外	1,050名	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。一部研修については、コロナ禍を踏まえ、配信研修とした。	・オンライン研修だったが集合型と同じようにグループワークもでき、充実した研修だった。 ・職員としての意識のあり方に自信をもらった。 ・実用的で持ち帰る内容も多く、今後に生かせる研修だった。
大学、短大、専門学校等への出張説明会	50回	—	福祉人材の確保を目的に、大学、短大、専門学校、実務者研修(初任者研修)で、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。	(アンケートの実施なし)
福祉の仕事・魅力発見セミナー専門員派遣事業	R2.12.3外4日	340名	小学校へ福祉分野の魅力を伝え、将来的な進路選択につなげてもらうため、専門員を派遣し、授業を実施した。	・保育や教育分野に関する職業的理解を深められる内容だった。 ・キャリア教育につながった。

## 6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

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。窓口で調査票を直接配布。回収率:27.2%

### 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、webで実施した。

回収率 新任職員研修:79.4% 中堅職員研修:77.4%

チームリーダーキャリアアップ研修:69.6% 施設長管理者研修:(アンケートの未実施)

(項目別回答集計)

### 1 窓口相談

- ・窓口の対応 満足(87.1%) やや満足(7.4%) 普通(4.0%) やや不満(0%) 不満(0%) 無回答(1.0%)
- ・窓口の出入り 入りやすかった(79.3%) 入りづらかった(5.4%) その他(2.0%) 無回答(13.2%)

### 2 研修

#### ・新任職員研修

満足(75.9%) やや満足(23.1%) やや不満(1.0%) 不満(0%) 無回答(0%)

#### ・中堅職員研修

満足(70.8%) やや満足(28.1%) やや不満(1.1%) 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(58.4%) やや満足(41.6%) 普通(0%) やや不満(0%) 不満(0%) 無回答(0%)

#### ・施設長管理者研修

(アンケートの未実施)

(利用者からの意見等)

### 1 窓口相談

- ・たいへん親切対応で相談しやすかった。
- ・具体的で適切な情報提供だった。
- ・相談員から福祉の仕事や事業所の業務内容等を丁寧な説明があった。

### 2 研修

オンラインでの階層別研修を初めて実施したが、従前と変わらず、参加者同士の意見交換より「学び」や「気づき」を得られ有意義な研修だったとの意見が多かった。

一方、運営に関しては、グループワークの進行方法やグループ分けについて意見があった。

(調査結果分析)

### 1 窓口相談

個人の状況に応じた資格取得や福祉施設の情報提供、見学調整等、求職に対する相談対応ができた。結果として、全体的に、親切、丁寧、親身に対応してもらえたとの回答結果が多かった

また、現在福祉関係職に在職中の転職希望の方については、現状(業界・仕事内容等)に関する不満も多く、内容に応じて、群馬県介護職員相談サポートセンターをはじめとする各関係相談機関の情報提供を行った。

### 2 研修

研修が、学びや気づきの場や自身の振り返りを行う機会となり、施設職員のモチベーションにつながった。

(調査結果への対応状況)

### 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3位が、「インターネット(22.3%)」「友人・知人(21.1%)」「ハローワーク(15.9%)」となっている。R2年度は県内ハローワークとの連携をより一層強化しており、ハローワーク待合での動画放送や求職者を共同して支援した結果であると考えられるため、今後も連携を強化・継続し一方で、知ったきっかけの1位がインターネットであるものの、各社協のホームページがメインであり、SNS等の活用が進んでいない。今後、SNSの活用方法について検討し導入していきたい。

### 2 研修

研修内容に関しては、普段の業務の振り返りの場としての活用されており、概ね好意的な意見が多い。運営に関しては、zoomの操作方法での対応やグループワークでのサポート等オンライン研修特有の意見が目立った。今後、講師等と相談しグループワークの方法や事務局の関わり方を検討したい。

(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"> <li>・求職相談件数等の実績は事業計画、仕様書等の内容を下回っているが、コロナ禍において、これまで大規模開催していたイベントを地区別に分散して開催する、人材の確保に向け工夫した取り組みを実施し、目標達成に向けて取り組んだ。</li> <li>・また、小中高校への出張講義等により福祉の仕事のイメージアップを図るなど、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が見られる。</li> </ul>	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <p>利用者からの接遇に関する評価が非常に高い。</p> <p>コロナ禍において、感染対策を徹底しながら、可能な限りの事業実施に努めて</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <p>就職者数の増加につなげるため、広報及びハローワークを始めとする関係機関との更なる連携強化。また、求職者の属性に応じた支援策を検討する。</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	C
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就職相談会等を小規模・分散化して開催することにより、求職者が参加しやすくするとともに求人事業所も地域人材を雇用できるよう工夫した。</li> <li>・階層別研修をオンライン化することにより、研修機会を確保した。</li> </ul>
評価委員会の年度評価	B	概ね良好な運営状況であるが、事業計画、仕様書等に係る成果、実績の一部に課題がある。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2年度分)

施設名	点字図書館	所管課	健康福祉課障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団・(公社)群馬県視覚障害者福祉協会	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"> <li>・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</li> <li>・点訳・音訳奉仕員の養成</li> <li>・点字図書・視覚障害者用録音物の普及・奨励及び相談</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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2年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	40,965,000	人件費	29,717,420
その他	387,368	委託料	90,630
		租税公課費	50,288
		その他	11,455,636
収入合計	41,352,368	支出合計	41,313,974

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	9,040	9,624	10,001
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	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止			
音訳奉仕員養成講座	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止			
利用者と奉仕者の集い	12月9日	8人	利用者と奉仕者の集い中止に伴い、感謝状贈呈のみを実施	今後も奉仕活動に励みたい。
施設見学	随時	4団体15名	館内の見学及び点字学習等を実施し、視覚障害者福祉の理解を図った。	
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			
スマートフォンアプリを使った音声解説付きDVD映画体験会	11月25日・12月11日	28人	自身のスマートフォンで、音声解説を同期させる体験	副音声付きで映画を楽しむ体験ができこれを機会に実際に活用していきたい。

## 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、1年以内に利用実績のある者(無作為抽出)を対象に、来館時または電話による聞き取り調査とメールを活用し調査を実施。

①調査対象者 120名

②回答者 男35名 女38名 計73名(回答率60.8%)。

(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:69人(94.5%) ②プライベート(コピー)サービス:14人(19.2%) ③デジ再生機の貸出:12人(16.4%) ④館主催の行事:7人(9.6%) ⑤当館ホームページ閲覧:7人(9.6%) ⑥相談(資料を探す、点字の読み書き、機器操作など):15人(20.5%) ⑦利用したものはない:1人(1.4%)

・利用サービスの満足度

①満足:64人(87.7%) ②やや満足:7人(9.6%) ③やや不満足:1人(1.4%) ④不満足:1人(1.4%)

・利用した資料媒体(該当するものすべて)

A. 点字図書:23人(31.5%) B. 点字雑誌:3人(4.1%) C. テープ図書:3人(4.1%) D. テープ雑誌:1人(1.4%) E. デイジー図書:53人(72.6%) F. SDカード:21人(28.8%) G. デイジー雑誌:33人(45.2%) H. シネマデイジー・音声解説CD:17人(23.3%) I. テキストデイジー:2人(2.7%) J. 利用したものはない:2人(2.7%) K. その他:1人(1.4%)

(利用者からの意見等)

- ・新書、人文科学、自然科学から新しい情報が知りたい。実用書より自分は興味がある。情報が限られているので、図書館便りはとても助かっている。
- ・子供(6歳と2歳)を連れて行っても良い行事を開催してほしい。点字付きの絵本の読み聞かせなど図書館らしいもの。見える子も見えない子も一緒に楽しめるような行事をやってほしい。
- ・点字を習い始めたばかりなので、L点字の資料を借りたい
- ・プレクストークをはじめ、視覚障害者に使えるソフトや通信機器や携帯などの情報がしりたい。唐澤レポートが大変参考になります。

(調査結果分析)

- ・利用状況は良好であった。コロナ禍は利用の増減どちらにも影響した。
- ・情報機器や福祉機器の体験会の開催要望があった。
- ・図書情報に留まらない、視覚障害者が日常生活に必要な情報提供の要望があった。

(調査結果への対応状況)

・製作図書の選定、資料利用の際の機器紹介・操作研修会、各種事業の開催について要望があった。今後も利用者からの情報収集に努め、反映するよう努力したい。

(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、仕様書などおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度調査における満足度が非常に高い。</li> <li>・コロナ対策(映画上映や会議等でのZOOMの活用)を積極的に行っている。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ過で利用者数が減少している。新規利用者獲得に向けてさらにPRしていく必要がある。</li> </ul>

(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	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	コロナ禍により講座・体験会等の開催が困難だったが、その中でも継続して館運営できるよう、感染防止対策の実施と、リモート設備の準備を行った。また、新たな機器の体験として、自身のスマートフォンを活用した映画体験上映会を開催した。今後も様々な情報を継続し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2年度分)

施設名	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	■ 導入 □ 一部導入 □ 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	伊勢崎市波志江町3030-1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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"> <li>○日中活動</li> <li>・生活介護:食事、入浴等の生活介護及び医療面でのケア等</li> <li>・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</li> <li>○短期入所:在宅障害者の短期入所(食事、入浴等の介護)</li> <li>○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</li> </ul> </li> <li>・障害者に対する診療に関する業務</li> <li>・サービスの利用料の收受等に関する業務</li> <li>・施設及び附属設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・その他、障害者の福祉等に関し、知事が必要と認めた業務</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	75人	
短時間雇用の職員:	29人	合計: 104人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	0	人件費	533,821,230
給付費収入	689,484,477	事業費支出	118,252,805
利用料収入	4,747,185	事務費支出	57,573,382
医療事業収入	49,496,241	その他支出	5,382,438
その他収入	3,377,978		
収入合計	747,105,881	支出合計	715,029,855

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(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	入所・通所1,794人、短期入所1,620人
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)	694,231,662	720,801,533	703,196,795

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22日	79人	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。
防災訓練	6月19日	職員のみで実施	日中の火災想定で、避難訓練。消火器の訓練実施	もしもの時は、安心できる。(見ているご利用者)
暑気払い	7月15日	78人	お弁当形式で昼食を暑さを吹き飛ばす会	暑い時期に食欲が出て有難い。
秋まつり	10月	120人	各寮で考えた催し物で、祭り気分を楽しむ会	職員が色々と考えてくれて楽しい。
防災訓練	10月30日	職員のみで実施	夜間想定で、避難訓練。消火器の訓練。	実際にご利用者がいると考えて、行う必要がある。
文化祭	11月 1～3週目	57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2日	78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16日	78人	昼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年を振り返れていていい機会。
新年会	1月20日	78人	皆で今年もよろしくお願ひしますと話をしながら、食事を楽しむ会。	一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2年4月 ～令和3年3月	204人	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。落ち着いたら外に出たい。

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	5月20日	17人	体力の現状把握と、日常生活等で活動量が増加したことによる効果の判定(握力測定、30秒椅子立ち上がりテスト、開脚片足時間、FRT、長座体前屈、TUG)	前回より記録が伸びていると嬉しい。
防災訓練	6月24日	16人	火災等の想定訓練(職員のみ)	
体力測定会②	7月15日	10人	体力の現状把握と、日常生活等で活動量が増加したことによる効果の判定(握力測定、30秒椅子立ち上がりテスト、開脚片足時間、FRT、長座体前屈、TUG)	前回より記録が伸びていると嬉しい。
体力測定会③	9月16日	4人	体力の現状把握と、日常生活等で活動量が増加したことによる効果の判定(握力測定、30秒椅子立ち上がりテスト、開脚片足時間、FRT、長座体前屈、TUG)	前回より記録が伸びていると嬉しい。
防災訓練	10月14日	16人	火災等の想定訓練(職員のみ)	
秋まつり代替行事(ランタンワークショップ)	10月22日	19人	ランプシェード作りとビンゴ大会	ビンゴ大会は、Zoomで繋げたことで、みんなで行っている感じが良かった。ランプシェード作りも楽しかった。
文化祭・手作りピザ・スイーツ	11月6日	17人	作品展示等	展示品を見るだけだったが、作品自体は良かった。
餅つき会(昼食)	12月2日	11人	餅つき(職員が機械で餅をつき、餅を丸めた)	手作りの餅が食べられて良かった。
年末クリーン作戦	12月23日	14人	施設内、訓練器具等の年末大掃除	自分たちが使用しているところなので、きれいになり気持ち良かった。
体力測定会④	12月16日	15人	握力測定、30秒椅子立ち上がりテスト、開脚片足時間、FRT、長座体前屈、TUG	前回より記録が伸びていると嬉しい。
	12月23日			
訓練納め会	12月28日	19人	訓練を行ってきた1年を振り返り、来年の抱負や目標を利用者間で話し合いと、間食に関する情報提供と試食品の提供	1年間の振り返りと来年の目標が話し合えたことと、間食に関する勉強ができて良かった。
体力測定⑤	2月10日	14人	体力の現状把握と、日常生活等で活動量が増加したことによる効果の判定(握力測定、30秒椅子立ち上がりテスト、開脚片足時間、FRT、長座体前屈、TUG)	前回より記録が伸びていると嬉しい。
屋外移動訓練(観桜会)	3月30日	8人	波志江沼公園までの移動訓練をしながらの花見	天気も良く桜も見頃できれいだった。

## 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2月10日～令和3年2月24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)

		良い	どちらかと言えは良い	普通	どちらかと言えは不満	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)	41%	19%	36%	4%	1%
	② 生活支援(ALS)	0%	43%	57%	0%	0%
	③ 生活支援(北棟)	57%	14%	22%	4%	3%
	④ 短期入所	41%	8%	45%	4%	2%
	⑤ 機能訓練(通所)	76%	9%	9%	3%	3%
	⑥ 機能訓練(入所)	67%	17%	15%	0%	0%
	⑦ 生活訓練(通所)	67%	16%	17%	0%	0%
施設整備について	① 生活支援(南棟)	37%	21%	39%	2%	1%
	② 生活支援(ALS)	0%	25%	75%	0%	0%
	③ 生活支援(北棟)	51%	13%	28%	6%	2%
	④ 短期入所	33%	13%	54%	0%	0%
	⑤ 機能訓練(通所)	79%	4%	17%	0%	0%
	⑥ 機能訓練(入所)	67%	19%	15%	0%	0%
	⑦ 生活訓練(通所)	67%	11%	20%	2%	0%
目標・将来計画等	① 生活支援(南棟)	37%	14%	45%	4%	1%
	② 生活支援(ALS)	0%	0%	100%	0%	0%
	③ 生活支援(北棟)	47%	15%	33%	3%	2%
	④ 短期入所	0%	31%	69%	0%	0%
	⑤ 機能訓練(通所)	71%	4%	25%	0%	0%
	⑥ 機能訓練(入所)	64%	20%	16%	0%	0%
	⑦ 生活訓練(通所)	62%	20%	18%	0%	0%
独自の質問事項	① 生活支援(南棟)	32%	19%	46%	3%	1%
	② 生活支援(ALS)	0%	67%	33%	0%	0%
	③ 生活支援(北棟)	54%	10%	27%	4%	5%
	④ 短期入所	15%	15%	62%	0%	8%
	⑤ 機能訓練(通所)	79%	7%	14%	0%	0%
	⑥ 機能訓練(入所)	64%	15%	21%	0%	0%
	⑦ 生活訓練(通所)	52%	27%	21%	0%	0%
総合的なご意見	① 生活支援(南棟)	37%	20%	41%	0%	1%
	② 生活支援(ALS)	0%	0%	100%	0%	0%
	③ 生活支援(北棟)	30%	28%	33%	8%	3%
	④ 短期入所	0%	33%	67%	0%	0%
	⑤ 機能訓練(通所)	80%	0%	0%	20%	0%
	⑥ 機能訓練(入所)	73%	9%	9%	9%	0%
	⑦ 生活訓練(通所)	55%	36%	9%	0%	0%

(利用者からの意見等)

○生活支援

- ・施設が新しく過ごしやすい
- ・買い物や社会を支援する機会が少なすぎるので、社会参加を通して、いろいろ経験したいができていない。
- ・良くしてくれています。外出できないのが不満ですね。
- ・職員さんも優しく自分の時間もあり、気分良く過ごさせています。
- ・もう少し自由に外に出掛けたいです。

など

○自立支援

- ・職員は言葉使いが丁寧で、困った事にすぐに対応してくれて有難いです。
- ・現状維持でお願いします。
- ・STを希望する
- ・サービスは良いと思う

など

(調査結果分析)

総合的に「良い」「どちらかと言えばよい」の声を多く頂いたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染防止のため、行事、外出、面会等、様々な場面で制約しなければならない1年であった。この調査においても現状に対しての思いが表れているご意見も伺えた。

(調査結果への対応状況)

令和3年度も新型コロナウイルスの影響は続くと思われるが、快適な生活環境を守るため、感染対策を十分に行いながら、対応をしていきたい。今後も、より良いサービスの提供を行い、満足度調査での貴重なご意見を考慮しながら支援に繋げていき、更なる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)

少数ではあるが、職員の対応に不満の声はあるので、更なるサービス内容に工夫・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	評価の考え方	評価できる事項及び
総合評価	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非常に努力をしている。	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ひとりひとりの意見を大切にしていることがわかる。アンケート結果からも、昨年度と比較して改善していることが確認されている。</li> <li>・医師や看護職員がいる現状を、これからも維持してほしい。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ対策を更に充実させ、今後も利用者・職員に感染者を出さないように頑張ってほしい。</li> </ul>

(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	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	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・難病の中でも最も困難なALSの方が2名平成29年5月から利用いただいており、看護と介護が一体となり安全な医療ケアを行った。</li> <li>・コロナ禍において、個人活動(個別の日帰り施設外活動)での外出が難しくなり、施設内でも楽しんでいただける方法を個々に検討し余暇の充実を図った。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策を十分に行った上で、人材育成に繋がる相談援助実習の受け入れを行った。</li> </ul>
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2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"> <li>・身体障害者の補装具の製作及び修理に関する業務</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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2年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	10,450,000	人件費	19,508,616
利用料収入	31,257,928	事業費(消耗品等)	18,593,945
その他(雑収入)	1,200	その他(事務費等)	1,278,451
収入合計	41,709,128	支出合計	39,381,012

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	477	549	536
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)	31,257,928	38,347,926	34,043,227

### 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 29人	県内各地域の会場に出向き、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	337回	延べ 376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:241人 貸出:115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2年4月～令和3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 74人

(項目別回答集計)

○義肢製作所を利用した動機は

・以前から利用 77.0% ・福祉、知人の紹介 17.6% ・自分で調べて 2.7% ・その他 2.7%

○義肢製作所の補装具に満足しているか

・非常に満足 43.2% ・満足 54.1% ・普通 2.7% ・不満 0% ・非常に不満 0% ・無回答 0%

(利用者からの意見等)

- ・いつも親切、丁寧で良心的なので、安心して利用できる。
- ・家や施設や職場に来てくれるので、とても感謝している。
- ・白杖の実物を触ったり、使用したりできるので、間違いなく選べるのが良い。
- ・よく話を聞いてくれ、細かな対応をしてくれるので、頼りにしている。
- ・土曜日でも開館しているので、助かる。

(調査結果分析)

大半の利用者は義肢製作所の製品や職員の対応に満足していると考えられる。

(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。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

苦情なし。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	おおむね事業計画、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的達成に向けて、継続して努力をしている。また、利用者満足度調査の結果から、利用者から高い満足度を得ていることがわかる。	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月2回の土曜日開館の継続等、利用者の利便性向上に努めており、満足度調査から利用者への親切丁寧な接客が伺える。</li> <li>・難病や重度障害者などの来所困難者への訪問など、利用者の状況に配慮して相談対応を行っている。</li> <li>・意思伝達装置に関する相談・貸し出しの積極的な対応と技術の向上に努めている。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業内容についての更なる広報の充実を図る。</li> </ul>

(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	県立の補装具製作施設として、難病支援やリモートによる講習会など、民間の義肢製作所が行わない取り組みを、採算にとらわれず行っている。 訪問対応希望が増加しているため、効率よく訪問日程を組む等工夫し、利用者の希望に添えるように努力している。 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	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2年度分)

施設名	ふれあいスポーツプラザ (社福)群馬県社会福祉事業団・ 群馬県ビルメンテナンス協同組合	所管課	健康福祉部障害政策課
指定管理者名		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 ~ 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	伊勢崎市下触町238-3
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	14人	合計: 28人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	137,140,000	人件費	77,247,066
その他(受託料収益)	360,000	委託料	12,205,412
		光熱水費	5,154,414
		租税公課費	9,074,119
		その他(事業費・事務費・事業区分間繰入金)	28,763,433
収入合計	137,500,000	支出合計	132,444,444

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	14,830	78,187	89,866
②使用料収入(円) (県納付額)	1,171,400	3,160,740	2,338,760
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(111回)	1198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	記録が更新できて うれしかった。
第1回前橋市障害 者卓球大会兼 第28回ふれあいス ポーツプラザ卓球 大会(前橋市共催)	11月29日	118名	硬球シングル(男女別年 齢別) ラージボール(男女ペア) リーグ戦及びトーナメント 戦	コロナ禍で大会が中止に なっているところが多かっ たが、開催していただき 徐々に大会の雰囲気をも 味わえて良かった。
長距離水泳記録会	12月6日	60名	日頃の練習の成果を 発揮する場	記録が更新できた。
アーチェリー場利用 認定会	4月~2月 月1回	10名	アーチェリー場を安全に利用 するための認定会	無事合格できてよかった。

第31回群馬ふれあいアーチェリー大会	10月3日 4日	23名	日頃の練習の成果を 発揮する場	コロナ禍開催していただき ありがたい。
地域貢献事業	通年	10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。	コロナ禍貸し出ししてい ただきありがたい。
アーチェリー場利用 安全講習会	9月6日	42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	初心に戻り学ぶことができ

## 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2年9月16日～9月30日
- ・下期:令和3年3月3日～3月17日(屋外施設利用者のみ)

(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80.0%、下期92%

(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
	46%	25%	13%	8%	6%	2%
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
	48%	16%	16%	2%	14%	4%

### 2. 利用時間帯について

上期	午前中	1時～3時	3時～5時	夜間	1日	未記入
	41%	40%	11%	6%	0%	2%
下期	午前中	1時～3時	3時～5時	夜間	1日	未記入
	46%	39%	15%	0%	0%	0%

### 3. 利用目的について

上期	健康維持	リハビリ	運動技術向上	友達づくり	体力増進	その他
	40%	11%	11%	4%	16%	18%
下期	健康維持	リハビリ	運動技術向上	友達づくり	体力増進	その他
	35%	6%	19%	8%	20%	12%

### 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
	38%	22%	8%	9%	23%
下期	伊勢崎市	前橋市	太田市	桐生市	その他
	39%	23%	7%	5%	26%

### 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	29%	37%	22%	1%	0%	11%
下期	22%	34%	21%	2%	0%	21%

#### (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	28%	39%	22%	0%	0%	11%
下期	21%	38%	21%	0%	0%	20%

#### (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	28%	25%	26%	0%	0%	21%
下期	20%	32%	18%	0%	0%	30%

#### (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	30%	32%	24%	1%	0%	13%
下期	23%	28%	20%	2%	0%	27%

## 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	83%	1%	6%	11%
下期	73%	2%	4%	21%

(利用者からの意見等)

- ・近所にこのような施設があり非常に助かります。
- ・感染予防策が完全ですので安心して通っております。
- ・ホームページに休館や開館の情報を決まった時点でタイムリーに知らせてほしい。

(調査結果分析)

- ・利用者の居住地域は伊勢崎、前橋、太田などの近隣地域の方の利用が多い。
- ・昨年度より新型コロナのため利用者が減っているのでアンケートの配布部数を減らしたが、アンケート結果よりコロナ禍での開館について感染症予防対策がしっかりできていて、安心して利用できるなどの声をいただいた。

(調査結果への対応状況)

- ・ホームページの休館や開館(臨時休館)の情報は県と協議後ホームページを更新している。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・コロナ感染症対策での換気で、窓が開いていると寒い等の声があった。その都度開閉等対応している。
- ・プールサイドでのマスク着用を促すと怒る利用者がいた。説明し納得していただいた。
- ・マスクを外しての会話(利用者同士)が気になるとの声があった。その場で注意喚起した。

## 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	コロナ対策を徹底して行い、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>&lt;評価できる事項&gt; コロナ対策を徹底しながら、安全に事業を実施した。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt; ・職員対応に関する研修を継続して行い、対応力の向上に努める。</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	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	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"> <li>・2020パラリンピック及び2巡目国体を目指し、障害者の育成と競技力向上を図るためアスリート教室を充実させた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症防止のため館内消毒や感染予防を徹底した。</li> <li>・ホームページリニューアルに向け準備を進めた。</li> </ul>
評価委員会の年度評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ対策を徹底している。イベント等の計画を立てては中止の繰り返しだが、計画を立ててもらえるのは、希望・やる気が見えて良い。</li> </ul>

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2年度分)

施設名	ゆうあいピック記念温水プール	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 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"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	7人	合計:	12人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	70,564,000	人件費	36,290,599
その他	1,078,044	委託料	6,669,000
		光熱水費	5,606,696
		租税公課費	4,277,173
		その他(燃料費、修繕費、事業費など)	15,475,918
収入合計	71,642,044	支出合計	68,319,386

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	19,875	45,133	49,832
②使用料収入(円) (県納付額)	2,056,010	4,755,280	2,621,350
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
■医事相談・リハビリ相談	毎月1回	116	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 新型コロナウイルスにより複数期間運休あり	325	利用者送迎のため無料送迎バスを8コース、週8本運行	
教室、イベント等は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止				

## 6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

・下期: 令和3年2月10日～2月14日

(実施方法・回収率等)

・期間中に来館した10歳以上の100人を対象に曜日別に偏らないように配布・回収し、分析する。100人中83人が回答。

(項目別回答集計)

### 1. 利用目的について

健康づくり	体力づくり	リハビリ	人との交流	ストレス解消
21.5%	20.5%	14.9%	11.6%	9.9%

### 2. 利用の効果について

体力がついた	仲間ができた	健康になった	リハビリ効果	水泳上達
14.9%	14.0%	12.8%	11.1%	10.2%

### 3. 利用の頻度について

ほぼ毎日	週2～3回	週1回
35.0%	56.0%	6.0%

### 4. 利用期間について

3～4年	10年以上前	5年以上前	1～2年前
35.0%	27.0%	14.0%	13.0%

### 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
69	11	0	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
61	19	0	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
62	18	0	0	0

(調査結果分析)

・利用者の満足度はとても高いことが見受けられる。

・利用目的は「健康づくり」が一番多く「体力づくり」「リハビリ」と合わせて約6割を占め、健康の維持増進を目的として利用している方が多いことが分かるが、「人との交流」や「ストレス解消」の項目も多い。

・利用の効果では「体力がついた」がトップになり、「仲間ができた」「健康になった」「リハビリ効果」が続いている。健康の維持・増進と合わせて、仲間作りにも大きく役立っていることがうかがえる。

・利用頻度は「ほぼ毎日」「週2～3日」を合わせると約9割を占め、多くの方がプールでの運動を日常生活に組み込んでいることが分かる。

・プール利用の効果が見られることが施設の継続利用に繋がっていると考えられ、週2～3回の利用者率が最も高くなっている。

(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)

・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	コロナ対策を徹底して行い、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>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナ対応がしっかりされている。</li> <li>・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。</li> <li>・「フレイル予防」の教室等、受講者に好評を博した講座を、今後も定期に開催してほしい。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな生活様式に即した利用者料金支払方法の検討</li> </ul>

(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	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>令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、6月1日まで臨時休館となりました。再開後は感染対策を行いながら利用者が安心して運動ができる環境づくりに努めました。</p> <p>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、施設内の消毒の徹底を行いました。また、新たに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と併せて、受付作業の簡素化・効率化を図りました。</p> <p>利用制限もあり、残念ながら利用者を対象とした事業は実施できませんでした。職員研修を充実させ、職員のスキルアップを図りました。</p> <p>「成果目標」である障害者利用者数は臨時休館や利用制限の影響により目標を達成することができませんでした。令和3年2月に実施した利用者アンケートでは、新型コロナウイルス感染症対策や職員の接遇で、高い評価をいただきました。</p>
評価委員会の年度評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナ対応がしっかりされている。</li> <li>・アンケートによれば、職員の挨拶、言葉遣い、態度、身だしなみ等、「とても良い」という評価である。お客様の要望に対して、きちんとフィードバックしている。</li> <li>・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。</li> <li>・「フレイル予防」の教室等、受講者に好評を博した講座を、今後も定期に開催してほしい。</li> </ul>

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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 (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	所管課	健康福祉課障害政策課
指定管理者名		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13-12
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・手話通訳者、要約筆記者の派遣及び養成に関する業務</li> <li>・聴覚障害者用の情報機器の貸出しに関する業務</li> <li>・聴覚障害者の相談に関する業務</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	44,186,000	人件費	28,454,831
その他	1,798,427	租税公課費	146,730
		その他	16,713,467
収入合計	45,984,427	支出合計	45,315,028

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	2,341	3,004	3,457
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	8月～3月	38名(各コース 修了者数合計)	・通訳基本コース33講座 ・通訳応用コース33講座 ・通訳実践コース18講座	・手話で話すことと通訳を することの違いを学ぶ事 が出来た。
要約筆記者養成講座	4月～10月 9月～3月	13名(各コース 修了者数合計)	後期24講座 前期24講座	・少人数で細かく教えてもら えた。 ・伝える事のむずかしさを 実感した。
登録手話通訳者研修	4/12,5/8, 7/11,11/28, 3/21	75名(参加者 延べ人数)	8講座	・通訳者の心得など考えさせ られた。 ・実例を基にした話や問題 提起がとても参考になった。
手話通訳者認定試験 対策研修	10/17,31 11/14,26	10名	4講座	・的確な助言をいただいた。
要約筆記者認定試験 対策研修	12/13,1/17, 1/24,31,2/13	各日9名	オンライン研修	・具体的で良かった。

## 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2年7月17日～令和2年11月30日

(実施方法・回収率等)

聴覚障害者関係団体会員(3団体)及び来館者(健聴者を除く)を対象にアンケート

回答者:152人(コミプラを利用したことがある人100人、ない人52人)

(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83%、サービス内容を知っている人69%、利用しない理由として42%の人が自宅から遠い、25%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DVD借用28%、情報機器貸出37%、生活相談20%、機関誌「ハローコミプラ」満足80%、ホームページが見やすい41%、職員の対応が良い90%、全体のサービスは91%の人が満足している。

(利用者からの意見等)

- ・機関誌「ハローコミプラ」を楽しみにしている。
- ・職員が気持ちよく対応してくれる。
- ・室内が整理整頓され清潔感がある。
- ・ホームページに新しい情報が少ない。
- ・本の貸出や書籍、資料のコピーをお願いしたい。等

(調査結果分析)

今回、初めてサービス別にアンケート実施。職員の対応、サービス等「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、今後は調査をよく分析のうえサービス向上に繋げたい。

(調査結果への対応状況)

ホームページの見やすさ、新たな情報発信等今後も充実に向け創意工夫していきたい。

図書の貸出、書籍や資料のコピー等出来る事は実践しているが、更に関係機関と協議し善処していきたい。

(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、仕様書などおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。	<評価できる事項> ・コロナ禍で大変な年であったが、その中で手話通訳者・要約筆記者養成研修会を実施した。 <改善すべき課題> ・コロナ禍だが、利用者の増加について検討し、創意工夫を更に行い、取り組んでほしい。

(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	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	県内唯一の聴覚障害者情報提供施設として、手話通訳者派遣事業等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、仕様書などおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2年度分)

施設名	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	伊勢崎市国定町二丁目2400-1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・援護寮の利用料の収受等に関する業務</li> <li>・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</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	24,842,000	人件費	61,072,697
自立訓練費	44,664,124	委託料	1,869,874
利用者負担金	870,869	光熱水費	2,824,762
その他(実習謝礼等)	123,847	租税公課費	2,000
新型コロナウイルス支援事業助成金	272,000	その他(消耗品等)	4,385,627
収入合計	70,772,840	支出合計	70,154,960

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	宿泊延3,482人 通所延22人	宿泊延3,928人 通所延16人	宿泊延4,397人 通所延0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)	717,600	639,350	680,600

## 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
コロナに負けるな特別BBQ	5月21日	利用者:7名 スタッフ:11名	3密を避け、スタッフが調理・作業を行ってバーベキューを行った。	とてもおいしかったです。また食べたいです。
暑気払い(共同自炊)	7月17日	利用者:10名 スタッフ:9名 ボランティア:2名	酢飯作りと手巻き材料の調理とりわけをスタッフ中心で利用者で行った。	お手伝いもしたけど、楽しかった。またみんなで食べられたらと思いました。
花火会	8月13日	利用者:9名 スタッフ:4名	夕食後に手持ち花火・置き型花火を楽しみ、かき氷を食べた。	何十年ぶりに久々の花火ができて、なつかしくてとても楽しかった。
共同自炊(BBQ)	9月25日	利用者:10名 スタッフ:13名	野菜を切る・食器を洗う等、利用者も調理に参加してバーベキューを行った。	普段なかなか食べられない肉や野菜や焼きそば、コンソメスープも食べられてとても美味しかった。
ドライブに行こう～	10月29日	利用者:10名 スタッフ:7名	コロナ禍にメンバーの気分転換を図るため、ドライブを行った。	久しぶりに外出でいろいろな所へ行って嬉しかった。
みかん狩り	11月13日	利用者:10名 スタッフ:9名 ボランティア:3名	藤岡でみかん狩りを行った。	沢山収穫もできたし、食べられたのもよかったです。酸っぱいのが多かったけど美味でした。
共同自炊クリスマス会	12月23日	利用者:13名 スタッフ:9名	コロナ対策で共同自炊ではなく、デリバリーでの食事提供となった。	どれもすごく美味しくておなかいっぱいになりました。
年越しソバの会	12月28日	利用者:12名 スタッフ:11名	入所者とスタッフで年末の年越しソバを食べ、一年を振り返り、慰労の会とした。	ソバと天ぷらが美味しかったです。来年もいろいろなイベント楽しみにしています。
餅つき	1月13日	利用者:11名 スタッフ:7名	コロナ対策の為、例年通りの杵と臼ではなく機械による餅つきとなったが、会食を楽しんだ。	コロナ関係で餅がつけなかったのは悲しかった。お雑煮、赤飯も美味しかった。
共同自炊	3月10日	利用者:11名 スタッフ:9名	コロナ対策の為、スタッフがちらし寿司を調理して使い捨ての食器を利用して会食も時間差で密を避けて行った。	期待していたより食材が豊富で嬉しかった。

## 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2年10月8日～令和2年10月29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・1 ほぼ満足・2 普通・6 やや不満・0 不満・0  
 ②訓練プログラム :非常に満足・2 ほぼ満足・3 普通・4 やや不満・0 不満・0  
 ③相談体制・対応 :非常に満足・3 ほぼ満足・2 普通・3 やや不満・0 不満・1

(利用者からの意見等)

イベントや外出レクへの期待は潜在的にあるものの、コロナ禍でも実現可能な範囲での要望や、清潔保持・感染予防の為のハンドソープ補充の徹底等がスタッフに求められる意見が多かった。

(調査結果分析)

妄想によって現実感の薄い意見と、コロナ禍における実現可能な範囲での対応要望の二極化が見られ、病状や特性に応じた対応が求められていると言える。スタッフの対応は『非常に満足』と『満足』の倍の割合で『普通』と評価されている事を踏まえ、個人の特性にあったスタッフの対応で評価が上がる事の努力をしていきたい。

(調査結果への対応状況)

外出レクへの要望は、コロナの警戒度の下がった時点でその都度実行してきたので、ドライブや映画鑑賞への参加率は高かった。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

「受診内容等の個人情報を中心に人がいる状態で聞かれた」という個人情報保護に関する指摘を受け、受診内容等は個室で行うこととし、個室が空いていないときには、人のいない場所へ移動する等の対応をすることを再確認して実行に努めている。

(退所先の状況 H30～R2)

H30年度退所者:11名 (内訳 自宅3名 アパート4名 グループホーム2名 入院2名)

R元年度退所者:11名 (内訳 自宅1名 グループホーム10名)

R2年度退所者:7名 (内訳 アパート1名 グループホーム5名 入院1名)

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、仕様書などおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。	<p>&lt;評価できる事項&gt; 自傷等の状態悪化や感染症罹患等、大事にいたる前に自分で対処できるように支援を行ってきた。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt; 専門職としての支援を行う為の技術向上。</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	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	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	感染予防等の自衛手段やストレス脆弱性への対処を地域生活の中で継続的に行えるよう支援を行ってきた。
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2年度分)

施設名	群馬県野鳥の森施設	所管課	環境森林部自然環境課
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	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2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2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	6,552,000	人件費	4,061,596
		維持管理費	2,173,585
		事務費	40,200
		修繕費	138,270
収入合計	6,552,000	支出合計	6,413,651

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	4,430	4,239	4,419
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)	—	—	—

### 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
木工教室 (松井田小)	11月4日	10	森林公園内の素材を使用して動物等を作成	楽しく工作ができた。
木工教室 (九十九小)	11月10日	21	森林公園内の素材を使用して動物等を作成	講師の方が丁寧に教えてくださり、うまくできてよかった。
木工教室 (鉄道文化村)	3月27日	80	出張ブースにて、森林公園内の素材を使用して動物等を作成	親子で参加し、工作が楽しくできた。

## 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2年4月1日～令和3年3月31日

(実施方法・回収率等)

アンケート用紙に記入していただく。

(項目別回答集計)

回収数:41

(1)住所:市内5人、県内29人、県外7人、無記入0人

(2)年齢構成:19歳以下12人、20歳代4人、30歳代9人、40歳代2人、50歳代8人、60歳以上6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2人、知人9人、学校7人、その他11人、無記入2人

(4)利用目的:野鳥観察12人、園内散策6人、森林浴3人、休憩1人、鳥獣資料館3人、その他15人、無記入1人

(5)利用時間:平日午前8人、平日午後5人、休日午前8人、休日午後20人、無記入0人

(6)利用頻度:毎週0人、月1回0人、月数回1人、年数回2人、年1回6人、はじめて31人、無記入1人

(7)来場手段:車37人、徒歩3人、タクシー0人、その他1人、無記入0人

(8)利用のしやすさ:大変良い13人、良い13人、悪い1人、非常に悪い1人、わからない13人、無記入0人

(9)職員の対応:大変良い16人、良い9人、悪い0人、非常に悪い0人、わからない11人、無記入5人

(10)鳥獣資料館について:大変良い13人、良い20人、悪い2人、非常に悪い0人、わからない6人、無記入0人

(11)利用した感想:大変良い14人、良い18人、悪い1人、非常に悪い0人、わからない8人、無記入0人

(利用者からの意見等)

- ・職員がいろいろ教えてくれてよかった。
- ・自然が豊かで、広くて静かでよい。いろいろな鳥を見ることができてよかった。
- ・ガイドがないので、資料やキャプションがあるとよかった。

(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、コロナ禍ということもあり、職員が積極的に来館者に対して野鳥などについて説明をしなかったことから、これまでにあまりなかった説明資料やキャプションを望む声があった。

(調査結果への対応状況)

展示している写真や剥製の説明等について、利用者の理解促進につながる仕組みを検討する。

(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	施設での自主事業の実施のみならず、メディアや他イベントを活用して施設の魅力を発信するなどして、利用者の増加を積極的に図っている。利用者数増を図るため、コロナ禍における新たな自主事業の展開を検討する必要があることから、B評価とした。	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <p>感染症対策を徹底し、密にならないように出張展開するなどして、広くPRしている。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <p>利用者数の増加が更に見込まれるような魅力的な事業を実施してほしい。</p>

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	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	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	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。
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2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)	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	渋川市伊香保町
指定管理業務内容	伊香保森林公園の管理及び運営に関する業務

### 2 職員の状況(令和2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:	1人	合計:	2人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	5,850,000	人件費	4,488,006
		光熱水費	348,994
		租税公課費	220,000
		その他(維持管理費、事務費等)	2,656,472
収入合計	5,850,000	支出合計	7,713,472

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	66,644	73,024	79,925
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
新型コロナウイルス感染拡大防止のため、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2年4月1日～令和3年3月31日

(実施方法・回収率等)

・アンケート用紙・回収箱を休憩室に設置 回収総数19件

(項目別回答集計)

- (1) 性別 男26%、女69%、未回答5%
- (2) 年齢 20歳未満11%、20歳代11%、30歳代21%、40歳代5%、50歳代15%、60歳以上37%
- (3) 住居地 県内63%、県外37%
- (4) 交通手段 自家用車84%、バス・タクシー5%、徒歩11%
- (5) 利用頻度 半年に1回以上17%、年に1回22%、初めて50%、数年ぶり11%
- (6) 認知方法 近く10%、通りすがり21%、知人5%、インターネット等37%、リピーター16%、その他11%
- (7) 利用目的(複数回答可) 自然観察29%、登山15%、散歩・散策48%、写生・写真4%、イベント参加4%
- (8) 満足度 満足74%、普通21%、未回答5%
- (9) 施設・設備の清潔さ きれい84%、普通11%、未回答5%
- (10) 職員の対応 良い32%、普通16%、わからない47%、未回答5%
- (11) 再度の来園 ぜひ利用したい67%、機会があれば33%

(利用者からの意見等)

○施設整備等

・登山道の整備を要望。特に雄岳の階段は危険。

(→雌岳の階段と誤認されていると思われる。)

・途中の案内看板に数字を振りパンフレットのコース案内と一致するとありがたい。途中どこを歩いているのか分からなくなってしまうため。

・ロープウェイ終点から歩いてきたが、道順や現在地を示すものが、もう少し欲しい。また、伊香保神社へ戻る道順もわかるとありがたい。

・ホームページからマップが見られて便利だった。

○その他

・野生のリスに出会えた。

・公園が綺麗でゆつくりできた。

・トイレや休憩室がとても綺麗でありがたかった。

・風穴がどうやって冷たくなったのか知りたい。

・風穴がすごかった、また、来たい。

・鳥、リス、ノネズミなど色々な生き物に会えてラッキーだった。

(調査結果分析)

アンケートの回答数は少なかったが、利用者の意見で利用目的に対する満足度や施設の清潔さ等に対する悪い意見はなかった。

(調査結果への対応状況)

・木製階段の危険部分(飛び出した釘、割れた板)を除去。

・園内マップをダウンロードできるようにホームページを整備。

・園内各所にQRコード付き注意喚起の貼り紙を設置し、園内マップがダウンロードできるように整備。

(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	適切に管理されている。	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利便性向上のためにQRコード付き貼り紙の設置等工夫している。</li> <li>・月例報告に写真が添付してあり、管理状況が分かりやすい。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <p>アンケート用紙、回収箱の設置場所について工夫していただきたい。</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	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	B
環境問題への取組	A
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	ホームページ、Facebook、お出かけサイトいこーよ、Google、ぐんま山フェスタwebなどメディア投稿を強化した。特にFacebookでは、ほぼ毎日、公園の情報を投稿し周知に努めた。ページアクセス数が前年より伸び、公園ファンを増やし、公園の周知が広がったと確信する。お出かけサイトいこーよでは、渋川市内の公園で検索ランキング1位になった。
評価委員会の年度評価	B	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2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	前橋市柏倉町及び富士見町赤城山
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・森林公園有料施設の承認等に関する業務</li> <li>・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</li> <li>・森林公園有料施設の承認取り消し等に関する業務</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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2年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	15,180,000	人件費	10,745,796
		委託費	2,303,234
		光熱水費	1,481,202
		租税公課費	10,004
		その他(維持管理費、事務費等)	747,555
収入合計	15,180,000	支出合計	15,287,791

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	148,015	142,009	145,087
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)	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
新型コロナウイルス感染拡大防止のため、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2年10月10日～令和3年3月31日

### (実施方法・回収率等)

バーベキュー施設利用者に用紙を配布し回答を依頼した 回収41件

### (項目別回答集計)

- ・居住地区 県内:85% 県外:15%
- ・利用回数 1回目:56% 2回目:22% それ以上:20% 無回答2%
- ・年年齢層 10代:22% 大学生:23% 20代:17% 30代:19% 40代:7% 50代:12% 60代:0%
- ・知ったきっかけ 県森連HP:45% それ以外HP:5% フリーページ等:0% 人から聞いた:22% 通りがかり:14% その他:14%
- ・アクセス時に迷ったか 迷わなかった:66% 迷った:34%
- ・(迷った方)どのようなことで困ったか カーナビが別の場所を案内:36% 標識・看板が分かりづらい:50% その他14%

### (BBQ利用者)

- ・利用形態 家族:38% 友人:31% サークル:10% 育成会:0% その他:7% 無回答:14%
- ・BBQ施設有料化での利用 可:18% 金額によっては利用可:43% 不可:18% その他:7% 無回答:14%
- ・BBQ用具の貸出 しなくても良い:47% 有料でも再開希望:14% 無料なら再開希望:25% その他:0% 無回答:14%
- ・BBQ以外でやってみたいこと ハイキング:21% キャンプ(宿泊):43% 木工工作:12% 無:6% その他:6% 無回答:12%

### (木工工作利用者)

- ・利用形態 家族:69% 友人:16% サークル:0% 育成会:0% その他:0% 無回答:15%
- ・木工工作以外でやってみたいこと ハイキング:22% キャンプ(宿泊):33% BBQ(デイキャンプ):28% 無:0% その他:6% 無回答:11%

### (利用者からの意見等)

- ・緑もきれい、路面もよく移動しやすかった。
- ・受付の方が親切でとてもよかった、暖かくなったらまた来たい。
- ・文句なし、だった。
- ・また、使いたい。
- ・静か、トイレ、BBQ場がきれいでよかった。
- ・開放的で明るく、清潔な印象。
- ・遊べる場所があると良い。
- ・炭が買い足せばいいと思った。
- ・水道でお湯が出るととてもいいと思う。
- ・道が分かり易かったら最高にいいと思う。
- ・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。

### (調査結果分析)

- ・「満足」、「また、利用したい」など概ね好印象である。
- ・アクセス時に「迷った」という意見が複数見受けられた(全体の1/3)。
- ・BBQについては、有料化されても使用したい、との意見が多かった。

### (調査結果への対応状況)

- ・予約の電話の時に順路を分かりやすく説明している。
- ・巡視で危険箇所を見つけた場合は速やかに対処している。

### (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	適切に管理されている。	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を適切に実施している。</li> <li>・遊歩道等、園地をきれいに整備している。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鍋割山への登山道についても状況を適時把握すること。</li> <li>・アンケート回収方法を工夫されたい。</li> </ul>

(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	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	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"> <li>・特に園内の保守・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。</li> <li>・実際、来場された利用者から「よく整備されていて綺麗」「また来たい」などといった嬉しい感想をいただいている。</li> </ul>
評価委員会の年度評価	B	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2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	甘楽郡下仁田町上小坂
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2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2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	9,871,819	人件費	6,555,411
借受消費税等	987,181	委託料	2,321,613
		光熱水費	257,682
		租税公課費	6,600
		その他(消耗品費、消費税等)	1,717,694
収入合計	10,859,000	支出合計	10,859,000

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	37,852	82,881	73,854
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
草木染め教室	R2.8.30	12	花以外の季節に桜を楽しむものとして、桜を染料とした染色教室を開催。	説明が丁寧でわかりやすかった。
秋の写真教室	R2.11.21	20	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活かした写真教室を開催。	紅葉がきれいだった。

## 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2年4月1日～令和3年3月31日

(実施方法・回収率等)

アンケートによる。設置箇所は管理棟休憩室内(開花時は案内看板前)。 件数102件

(項目別回答集計)

(1)性別 男性 36%、女性 39%、無回答 25%

(2)年齢 20歳未満 3%、20歳代 3%、30歳代 7%、40歳代 14%、50歳代 23%、60歳代 26%、70歳代 18%、80歳以上 6%

(3)県内居住68%、県外居住19%、無回答13%

(4)利用状況 年間1回 55%、年間複数回 39%、10回以上 6%

(5)さくらの里の印象 良い 84%、普通 16%

(利用者からの意見等)

【評価する】

- ・広大な公園をよく管理している。
- ・清掃も行き届き、自然を味わった。
- ・花がきれい、妙義の景色が良い。
- ・自然を優先した作りが良い。
- ・あまり歩かなくても森林浴ができる。
- ・季節毎に色々な花が見られる。
- ・桜がきれいで3回来てやっと見られた。
- ・色々な桜があって良い。
- ・景色も花も最高

【評価しない】

- ・名札、看板をもっと増やしてほしい。
- ・桜の木が手入れされていない。
- ・下方の水が出なかった。
- ・(開花前で)桜があまり咲いていない。
- ・中央園地、昨年より枯れが目立つ。
- ・大分老木が目立ってきた。
- ・もう少し桜の木が多ければと思う。

(調査結果分析)

- ・施設管理については、満足度が高い。
- ・さくらの樹勢衰退を指摘する意見が多い。

(調査結果への対応状況)

- ・施設管理について、同様の評価が得られるよう清掃等の日常業務に努めたい。
- ・樹勢回復を図るため、下草刈り、施肥等を年間通じて実施するとともに稚樹の植栽なども実施していきたい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

来園者のヤマビル被害が増えている。

## 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	適切に管理されている。	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さくらの開花状況の改善策として、補植や施肥などに取り組んでいる。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートの回収方法について工夫されたい。</li> </ul>

(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	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	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サクラの枯損、生育不良等の課題に対し、施肥、下草刈り及び病枝剪定等の作業に取り組んだ。</li> <li>・利用者が気持ちよく使用できるよう管理、清掃を徹底し、必要に応じて老朽化した施設の補修を行った。</li> <li>・サクラの開花状況について、ホームページで随時的確に情報発信した。</li> </ul>
評価委員会の年度評価	B	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2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	藤岡市三波川
指定管理業務内容	桜山森林公園内における施設及び附属施設の維持管理に関する業務

### 2 職員の状況(令和2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:	3人	合計:	3人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	3,777,000	人件費	5,925,696
		委託料	3,135,000
		その他(維持管理費、事務費等)	1,423,382
収入合計	3,777,000	支出合計	10,484,078

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	75,568	77,236	85,938
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
桜山公園 いつでもハイキング	R2.11.1~ R2.11.29	101	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。	

## 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2年4月1日～令和3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 24件

(項目別回答集計)

(1) 住居地 県内24%、県外74%、未記入2%

県内内訳 藤岡市内14%、前橋市43%、高崎市43%

県外内訳 東京都39%、埼玉県61%

(2) 桜山森林公園の認知 テレビ、ラジオ37%、新聞、雑誌7%、インターネット11%、知人友人27%、宣伝広告9%、その他9%(複数回答)

(3) 来園回数 初回50%、2～3回目31%、4～5回目11%、それ以上8%

(4) 公園の印象 良い76%、普通13%、良くない11%

(5) 来園目的 春の桜3%、秋の紅葉と冬桜89%、冬のロウバイと福寿草3%、その他5%

(6) 男女別 男57%、女性43%

男性年齢別 40歳代13%、50歳代25%、60歳代50%、70歳代12%

女性年齢別 50歳代14%、60歳代38%、70歳代33%、80歳以上10%、未記入5%

(7) 職業別 会社員12%、自営業8%、主婦20%、学生20%、その他32%、未記入8%

(利用者からの意見等)

・案内板の設置など設備面の要望があった。

(調査結果分析)

・印象や管理については、概ね好評な意見が多かった。

・紅葉と冬桜が目的の来園者が約9割と集中している。

(調査結果への対応状況)

・案内板設置を含め、園内の整備計画を策定し、5カ年で事業を実施する予定。

・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	B	適切に管理されている。	<p>&lt;評価できる事項&gt; 日本庭園等、きれいに手入れされている。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt; アンケートの質問項目について、工夫されたい。</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	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	B
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	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"><li>・県立勢多農林高校と協定を結び、桜山を調査・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。</li><li>・地元中学生による記念植樹を実施した。</li><li>・市内の日本肥料(株)の協力により、土壌調査等を実施した。</li></ul>
評価委員会の 年度評価	B	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2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	藤岡市上日野
指定管理業務内容	みかぼ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2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:	2人	合計:	2人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	3,655,000	人件費	1,276,550
その他(利息)	1	光熱水費	171,829
		租税公課費	180,200
		その他(維持管理費、事務費等)	1,592,865
収入合計	3,655,001	支出合計	3,221,444

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	7,192	5,835	7,492
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
新型コロナウイルス感染拡大防止のため、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2年4月21日～令和2年11月30日

(実施方法・回収率等)

アンケート用紙・回収箱を管理棟内に設置、イベント時はイベント終了時に配布・回収 7件

(項目別回答集計)

- (1) 性別 男86%、女14%、未回答0%
- (2) 年齢 20歳未満0%、20歳代0%、30歳代0%、40歳代43%、50歳代29%、60歳以上14%、未回答14%
- (3) 住居地 県内57%、県外29%、未回答14%
- (4) 交通手段 自家用車86%、未回答14%
- (5) 利用頻度 月に1回0%、半年に1回29%、年に1回14%、初めて29%、数年ぶり14%、未回答14%
- (6) 認知方法 近く0%、知人29%、インターネット等0%、リピーター14%、通りすがり43%、未回答14%
- (7) 利用目的(複数回答可) 自然観察29%、イベント参加0%、登山28%、散歩・散策0%、写生・写真0%、ツーリング・ドライブ29%、未回答14%
- (8) 満足度 満足72%、普通14%、未回答14%
- (9) 施設・設備の清潔さ きれい72%、普通0%、きたない14%、未回答14%
- (10) 職員の対応 良い14%、普通0%、わからない57%、未回答29%
- (11) 再度の来園 ぜひ利用したい57%、機会があれば14%、利用したくない0%、未回答29%

(利用者からの意見等)

- ・管理棟が開いていたおかげで雨で濡れたが雨宿りができ着替えができて良かった。
- ・よく管理されていていつまでも守ってほしい。
- ・トイレが綺麗でよかった。
- ・トイレの水が流れない時があった。

(調査結果分析)

- ・満足度、施設・整備の清潔さなど、概ね良好な回答が得られた。
- ・アンケート回収率に課題がある。

(調査結果への対応状況)

- ・トイレの清掃、点検は巡視時に毎回行っている。
- ・Webによるアンケート回収も考えているが、いたずらや来園を装った偽回答などに対処できるか検討中。

(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	適切に管理されている。	<p>&lt;評価できる事項&gt; FacebookやSNSを利用した情報発信で、利用者の利便性向上に貢献している。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt; ・アンケートの回収方法について再検討する必要がある。</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	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	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	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	・非常駐管理の中、管理棟に自動開錠施錠システムを導入し、来園者のトイレ利用や荒天時の管理棟への避難、休憩を可能にした。 ・園内で撮影した動物の写真や動画をFacebookで公開し、みかぼ森林公園の魅力を発信するように努めた。
評価委員会の年度評価	B	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2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	沼田市上発知町及び利根郡川場村大字門前
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2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:	0人	合計:	4人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	12,096,000	人件費	7,537,062
		委託料	1,495,960
		光熱水費	1,168,159
		その他(消耗品費、通信費等)	623,633
収入合計	12,096,000	支出合計	10,824,814

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	39,017	49,697	53,696
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
新型コロナウイルス感染拡大防止のため、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2年4月1日～令和3年3月31日

(実施方法・回収率等)

来園者にアンケート用紙を配り、記入を依頼する。回収28件

(項目別回答集計)

- (1)性別 男性57%、女性39%、不明4%
- (2)年齢 20歳未満 4% 20歳代18%、30歳代 14%、40歳代 11%、50歳代 28%、60歳代 7%、70歳代以上 18%
- (3)住居地 県内 68%、県外 25%、無回答 7%
- (4)職業 会社員 54%、公務員 4%、自営業8%、主婦 8%、学生 4%、無職 14%、その他8%
- (5)交通手段 自動車 96% 自転車 4% 公共交通機関 0% その他 0%
- (6)来園の目的 自然観察 17%、森林浴 20%、ドライブ 34%、野鳥観察 0%、スポーツ5%、その他24%
- (7)来園回数 初めて 50%、2～5回/年 28%、6～10回/年 11%、年11回以上4%、数年に1回 7%
- (8)好感度 大変良い 75%、おおむね良い 21%、普通 0%、あまり良くない 0%、良くない 4%

(利用者からの意見等)

【評価する意見】

- ・芝生の手入れが良くされている。
- ・静かでも気持ち良かった。
- ・きれいに整備されていた。コロナのため人のいない場所でのんびりしたかった。
- ・子供がのびのび遊べるのでとても良い。
- ・大変整備されていて良かったと思った。
- ・この状態を続けてほしい。
- ・前に山だった時に関係の仕事をしていた。大変きれいに整備されていた。
- ・1人当たりのスペースが多くてコロナでも安心して遊ぶことができる。
- ・ドッグランの中にベンチを作ってくれたのが嬉しい。

【要望等】

- ・もっと大勢の人々に自然体験してほしい。宣伝できる資料等があったら良い。大自然と人間の係わりがうれしく感じた。
- ・遊具があるといいと思う。
- ・虫がいて毛虫がいるから、動物のことがもっと知りたい。
- ・ドッグランにもっと木があると良いか。ベンチもあるとなお、嬉しいと思う。
- ・水道施設があると嬉しい。
- ・お花畑がもっとあったらと思う。
- ・自販機が欲しい。
- ・熊の出没状況を表示してほしい。
- ・犬の散歩で来訪。道路案内がなく不安。
- ・あまりにも人がいないため驚いた。

(調査結果分析)

- ・多くの来園者に「良い」との評価をしていただいた。
- ・当森林公園は、各種トレーニング、昆虫採取や薬草観察等に活用されている。
- ・愛犬広場を設置してから多くの方に利用していただいている。

(調査結果への対応状況)

要望のあったドッグラン内のベンチは早急に作成し設置した。

(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	B	適切に管理されている。	<評価できる事項> ・ドッグラン等、工夫している。 ・遊歩道・駐車場・広場等の清掃が行き届いている。 <改善すべき課題> ・アンケートの実施方法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	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	・園内の中心となる3haの芝生は来園者から好評。 ・常に巡回して広大な園内を快適に保っている。
評価委員会の年度評価	B	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2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	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"> <li>・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</li> <li>・フラワーパークの広報宣伝、企画展示に関する業務</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・レストラン、ショッピング等の運營業務(自主事業)</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	14人	合計: 30人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	193,224,000	飾花経費	59,715,683
利用料収入	50,294,840	展示経費	1,256,387
その他(園芸教室等)	5,198,697	花と緑の学習館経費	11,621,115
自主事業収入	50,754,879	イベント経費	12,087,688
		広報誘客経費	15,410,941
		植物管理経費	3,679,384
		施設管理経費	19,514,599
		管理・人件費	72,463,844
		その他経費	11,443,030
		自主事業費(レストラン・売店等)	69,048,582
収入合計	299,472,416	支出合計	276,241,253

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	141,558	219,864	236,284
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)	50,294,840	83,427,275	87,488,040

## 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(67回)	880	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)	141,558	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
鑑賞温室展示	通年(イベント温室は年7回植替)	141,558	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、外国の雰囲気を楽しめた。 ・ヒスイカズラが幻想的
フラワーホール等展示	通年(16展示)	141,558	県産バラ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	・バラやシクラメンがたくさん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

(実施期間)

通年

(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、240名から回答を得た。

(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19%、20～39歳24%、40～59歳28%、60歳以上が29%であった。
- ・回答者の県別は、群馬が65%、埼玉が15%、その他が20%であった。

(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ほしい。
- ・係員がとても親切で良かった。／店員の態度が悪い。

(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。

(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。

(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。

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	・新型コロナウイルス感染症対策のため、大規模なイベント等を実施できない中、前年並みの入園者数を維持できた(休園期間を除く)。	<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 ・雑草対策等の園内管理の徹底

(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	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	・休園等による売上げ減少のため、広告宣伝や外部委託等の見直しを行い、経費削減に努めた。
評価委員会の年度評価	B	・コロナ禍の中、経費削減や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(花の管理、雑草対策)を徹底してほしい。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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		H28.4.1 ~ R3.3.31

※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"> <li>・日本絹の里の維持・管理及び利用の承認</li> <li>・蚕糸絹業に関する展覧会の企画・開催</li> <li>・染色、織り、繭クラフト等の体験事業の企画・運営</li> <li>・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)</li> <li>・蚕糸絹業関係者の交流支援</li> <li>・蚕糸絹業に関する情報提供</li> <li>・蚕糸絹業に関する資料の収集・管理</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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2年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	96,470,000	人件費	53,233,400
利用料収入	1,899,883	企画展示費	19,428,796
負担金	2,108,638	維持管理費	12,160,658
その他収入(雑収入、繰越金等)	3,178,482	租税公課費	5,382,297
		その他(事務費、修繕費等)	9,970,496
収入合計	103,657,003	支出合計	100,175,647

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	24,145	41,513	44,139
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)	1,899,883	3,729,311	3,358,011

### 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	233日 <small>*新型コロナウイルス感染症拡大防止のため 4/1~5/31臨時休館</small>	14,295	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	・織物が全て美しい。 ・素晴らしい技法が見られた。勉強になった。等
体験教室	181回	1,136	染色、機織り、繭クラフト、和布等の体験教室開催	・とても勉強になった。等
企画展示関連イベント等	関連行事延べ233日ほか	8,714	展示解説会、各種体験行事等を実施	・織りの実演やお話が伺えて勉強になった。解説で理解が深まった。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222人(第93回特別展～第96回特別展)

### (項目別回答集計)

- ・満足度:満足90.5%、普通6.8%、不満2.3%
- ・性別:男性31.1%、女性62.2%
- ・年齢:中学生以下21.6%、16～19歳0.9%、20歳代3.6%、30歳代4.1%、40歳代7.7%、50歳代12.2%、60歳代19.4%、70歳代以上27.5%
- ・居住地:高崎市27.0%、前橋市27.9%、その他県内36.0%、県外8.6%
- ・来館回数:初めて34.7%、2～3回22.1%、4～6回15.8%、7～9回8.1%、10回以上18.9%

### (利用者からの意見等)

- ・いろいろカイクについて学べたし、前よりもっとカイクについて詳しくなりました。【学ぼうカイク】
- ・沖縄の着物が群馬の絹で織られている事は知らなかったのも、とても嬉しかった。【首里織展】
- ・押絵のつくり方から制作までの過程がよくわかった。【江戸の押絵羽子板と上州の歌舞伎文化】
- ・いろいろな分野の方の作品が展示してあり、とても興味深かったです。【群馬県作家協会展】
- ・新しい物を沢山見ることができて、嬉しいです。【「群馬の絹」展】
- ・作品は見事で感動しています。作者が心を込めて作り上げたのが、ひしひしと伝わり素晴らしいです。コロナ禍が吹っ飛びました。【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割以上とリピート率が高い。
- ・利用者の6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割を超えており、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	評価の考え方	評価できる事項及び
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>&lt;評価できる事項&gt; 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。工夫されたわかりやすい展示に加え、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>&lt;改善すべき課題&gt; Webを活用した広報など、情報発信について更なる工夫が望まれる。体験学習やボランティア活動がもっと活性化するよう、新たな取組について検討する必要がある。</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	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"> <li>・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・取り組み等大いに評価できる。</li> <li>・蚕糸絹業の情報発信拠点としての役割を果たしている。</li> </ul>

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2年度分)

施設名	群馬県馬事公苑	所管課	農政部畜産課
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収受等に関する業務 (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2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

※公表時には、(うち障害者 人)を削除します

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	19,211,000	人件費	46,368,510
利用料収入	5,495,520	委託料	2,486,948
自主事業収入	38,844,100	光熱水費	2,123,793
基本財産運用収入・特定資産運用収入	716,958	租税公課費	4,404,300
その他(雑収入)	7,441,230	その他(飼育費等)	13,690,243
収入合計	71,708,808	支出合計	69,073,794

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	44,470	56,470	108,300
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)	5,495,520	6,446,160	6,022,290

### 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	5,651鞍	通常乗馬(45分/馬)	
引き馬	4/1~3/31	766鞍	馬道1周の引き馬	
自主事業	4/1~3/31	272人	体験乗馬教室等	

乗馬少年団	4/1～3/31	6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	302人	県民の日関連イベント等
見学・体験乗馬	4/1～3/31	見学 414人 体験乗馬 134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3年2月26日～令和3年3月15日

### (実施方法・回収率等)

指定管理者が現利用者224名を対象に実施(回答数118人、回答率52.7%)

### (項目別回答集計)

- ・馬事公苑を何で知ったか(ホームページ31.06%、直接来苑26.27%、広告11.02%、その他23.73%)
- ・利用頻度(ほぼ毎日0.85%、週2,3回10.17%、週1回24.58%、月2,3回17.80%、月1回17.08%、それ以下21.19%)
- ・昨年度と比較した利用頻度(増加16.10%、ほぼ同じ37.29%、減少25.42%)
- ・今後の利用予定(多くしたい36.44%、同じくらい48.31%、少なくなる7.63%)
- ・受付の対応や説明(満足80.65%、やや満足15.05%、どちらともいえない4.30%、やや不満0%、不満0%)
- ・騎乗料金(満足38.14%、やや満足19.49%、どちらともいえない26.27%、やや不満4.24%、不満1.69%)
- ・レッスンの班分け(満足41.53%、やや満足24.58%、どちらともいえない22.88%、やや不満0.85%、不満0.85%)
- ・レッスン内容(満足36.44%、やや満足30.51%、どちらともいえない16.95%、やや不満0.85%、不満0%)
- ・インストラクターの対応(満足48.31%、やや満足27.12%、どちらともいえない10.17%、やや不満0%、不満0%)
- ・馬の乗りやすさ(満足33.90%、やや満足38.14%、どちらともいえない12.71%、やや不満0%、不満0%)
- ・乗りたい馬の条件(おとなしい28.81%、従順49.15%、馬場ができる22.03%、障害ができる15.25%、その他6.78%)
- ・馬事公苑大会参加経験(よく参加している9.32%、参加したことはある18.64%、なし57.63%)
- ・新型コロナ禍の馬事公苑大会開催(開催21.19%、終息の目処がたてば開催33.90%、完全終息後に開催20.34%、必要なし5.93%)
- ・馬とのふれあいについて(満足61.86%、やや満足18.64%、どちらともいえない4.24%、やや不満2.54%、不満0%)
- ・施設の管理状況(満足32.20%、やや満足24.58%、どちらともいえない17.80%、やや不満6.78%、不満1.69%)
- ・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41.53%、誘ったことはない33.05%、これから誘ってみたい10.17%)

### (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。
- ・トイレが狭く、暗いので、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。
- ・友人を馬事公苑へ誘う際に、料金の高さをネックに思っている利用者が多かった。

### (調査結果への対応状況)

- ・インストラクターに対しての要望については、内容を本人に伝えて改善を求めている。

### (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>&lt;評価できる事項&gt;</p> <p>目的等に沿って施設を適切に管理している。馬の飼養管理等についても適切に実施され、日頃の努力が認められる。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <p>利用者増加のための努力はしているものの、成果目標を達成できてない。</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。馬事公苑や乗馬の魅力情報を発信するとともに、発信後の検証が必要である。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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2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2年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	18,495,034	人件費	13,280,999
利用料収入	11,199,700	委託料	9,736,128
その他(入居団体分担金等)	5,707,980	光熱水費	9,218,892
		租税公課費	1,198,600
		その他(修繕費、役務費等)	3,072,396
収入合計	35,402,714	支出合計	36,507,015

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	36,925	85,577	98,680
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)	11,199,700	17,646,560	19,739,030

### 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、メンタルヘルスやキャリア開発にカウンセリング

## 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2年10月15日～令和2年11月30日、令和3年2月20日～令和3年3月31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183名から回収)

(項目別回答集計)

- 1 性別: 男性54.1%、女性45.9%
- 2 年代: 10代24.6%、20～30代27.9%、40～50代16.9%、60～64歳6.6%、65歳以上24.0%
- 3 住所地: 前橋市65.5%、高崎市12.6%、伊勢崎市8.2%、その他13.7%
- 4 利用回数: 初めて31.7%、2～5回28.4%、6～10回10.4%、10回以上28.4%、回答なし1.1%
- 5 職員の対応:
  - [職員の言葉づかい] 大変よい36.6%、よい39.4%、ふつう20.2%、悪い0.0%、非常に悪い0.0%、回答なし3.8%
  - [職員の説明] 大変よい34.9%、よい39.4%、ふつう21.3%、悪い0.0%、非常に悪い0.0%、回答なし4.4%
- 6 利用のしやすさ
  - [申込・手続のしやすさ] 大変よい30.6%、よい39.3%、ふつう27.8%、悪い0.0%、非常に悪い0.0%、回答なし2.3%
  - [開館時間] 大変よい31.7%、よい37.7%、ふつう27.9%、悪い0.0%、非常に悪い0.0%、回答なし2.7%
- 7 施設について: 大変よい26.8%、よい37.7%、ふつう31.2%、悪い2.7%、非常に悪い0.0%、回答なし1.6%
- 8 利用満足度: 大変良い32.2%、よい42.6%、ふつう24.6%、悪い0.0%、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)。
- ・体育館に空調を希望。
- ・照明代を安くしてほしい。
- ・建物、設備は古いが清掃が行き届いている。

(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265万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	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画、仕様書等の内容を上回る成果、実績がある。</li> <li>・施設が古くなっているため、修理の徹底を図ってほしい。</li> <li>・体育施設は常連の方たちが多く、広く活用してもらうための対策が必要ではないか。</li> <li>・利用者とのコミュニケーションがとれている様子がよくわかった。</li> </ul>	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・古い建物ながら清掃が行き届いている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大の中でよく工夫されている。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場の白線スペース表示を計画的に塗り直すことを提案する。</li> <li>・和式トイレについて、予算の問題はあるが、対応できれば利用者へのサービス向上に寄与すると思われる。</li> </ul>

(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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
評価委員会の年度評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響を受けている中で、よく工夫され、利用者ともコミュニケーションをとりながら運営されている。</li> </ul>

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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	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	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"> <li>・施設の維持管理に関する業務</li> <li>・施設の利用、利用拒否、禁止または制限に関する業務</li> <li>・有料施設の供用日の変更等に関する業務</li> <li>・その他の施設の管理に関する業務のうち、知事が別に定める業務</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	13人	
短時間雇用の職員:	2人	合計: 15人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	1,761,000	県納付金	417,660
使用料	417,660	人件費	597,223
みなかみ町経費負担金	739,575	維持管理費	534,590
		電気料	1,110,383
収入合計	2,918,235	支出合計	2,659,856

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	1,158	1,050	624
②使用料収入(円) (県納付額)	417,660	379,050	211,740
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
愛郷ぐんまプロジェクト「泊まって!応援キャンペーン」参	6/5~7/31	94名	群馬県民対象に宿泊料金をキャッシュバック(割引)	コロナでもこの企画があったので宿泊した
じゃんけん大会	5/5	新型コロナウイルス感染症対策のため中止		
ハロウィンキャンプフェスタ	9/26	新型コロナウイルス感染症対策のため中止		

## 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2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)

・Wifi環境がほしい。

管理センターには設置済み。それ以外については検討中

## 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	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>&lt;評価できる事項&gt;</p> <p>ネット予約、電子決済の導入など利用者の利便性を向上</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <p>イベントの実施等更なる営業推進</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	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のため、オープンが遅れ、また、団体客・イベント等の予約がほぼキャンセルになった。しかし、キャンプブームや予約システム「なっぷ」の導入により、個人客が増えた。
評価委員会の年度評価	B	概ね適正に管理されているものと判断する。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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	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	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"> <li>・施設の維持管理に関する業務</li> <li>・施設の利用、利用拒否、禁止または制限に関する業務</li> <li>・その他の施設の管理に関する業務のうち、知事が別に定める業務</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	13人		
短時間雇用の職員:	60人	合計:	73人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	7,385,000	人件費	641,573
普通預金利息	18	維持管理費	1,852,228
		電気料	4,862,036
収入合計	7,385,018	支出合計	7,355,837

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	87,191	100,487	117,667
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
無料シャトルバス運行	12/29~3/14 の年末年始・ 土日祝日	1,420名	上毛高原駅~水紀行館~ 松の井ホテル~水上駅か ら無料シャトルバスを運行	雪道運転の心配がなくて 良かった。
日帰りバスツアー	1/9~3/14 の土日祝日	210名	高崎駅からスキー場へ直 結のバスツアーを運行	リフト券とレンタルがセット で料金が安い。
こども雪まつり(内 容一部変更)	1/17、2/21、 3/7	各200名	子供リフト1日券購入者に お菓子をプレゼント(ソリ乗 り大会、抽選会は中止)	ソリ乗り競争がなくて残念 だった。
毎日が県民デー	平日	リフト券購入者	平日日替わり各都道府県 民デーでリフト券を割引	県民デーや誕生日などの 割引が充実している。

## 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2年12月～3年2月

(実施方法・回収率等)

アンケートにより実施、回収223枚

(項目別回答集計)

総合評価(もう一度ぜひ来たい・また来たい98%)

(利用者からの意見等)

- ・雪質、コース、ゲレンデ整備が良い。
- ・コロナ対策がしっかりされている。

(調査結果分析)

・大多数の利用者からもう一度ぜひ来たい、また来たいの評価をいただき、概ね好評と考える。

(調査結果への対応状況)

利用者の満足度を向上させる取り組みを引き続き実施したい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・道中が凍結していて運転が厳しかった  
みなかみ町から貸与された散布機による塩カル散布や砂撒きを効率的に行った。また、無料シャトルバスの運行やチェーン装着を手伝うお助け隊を出動させ、スリップ・スタック事故を未然に防止した。
- ・一部リフトの運休  
12月の大雪により除雪、ゲレンデ整備が遅れた。また、新型コロナウイルス感染拡大に伴う入込客数減少に伴い、第1・7リフトを土日祝の運行とした。

## 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	概ね事業計画書、仕様書どおりの管理が行われている。	<p>&lt;評価できる事項&gt; バスツアーの催行等による積極的な集客</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt; イベントの実施等更なる営業推進</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	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(1/8～3/7)が1都3県に発出されたこと等により、学校スキー教室や団体客の予約がキャンセルになった。新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインに基づき、営業を行った。
評価委員会の年度評価	B	概ね適正に管理されているものと判断する。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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"> <li>・施設の利用承認、取消し等に関する業務</li> <li>・施設の維持管理に関する業務</li> <li>・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</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	0人	合計:	2人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	0	委託料	1,190,000
収入合計	0	支出合計	1,190,000

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	440	346	1,357
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。	<p>&lt;評価できる事項&gt; 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。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt; 台風等、出水時の対応</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	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	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	土曜日曜の午前中を中心にほぼ毎週利用されており、利用者からは好評である。また職員が毎週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る。
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2年度分)

施設名	利根川河川尾島児童園地	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	太田市	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		H28.4.1 ~ R3.3.31

※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	太田市阿久津町・武蔵島地先
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の利用承認、取消し等に関する業務</li> <li>・施設の維持管理に関する業務</li> <li>・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</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	0人	合計:	2人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	0	委託料	97,000
収入合計	0	支出合計	97,000

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	設定なし	設定なし	設定なし
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)  (実施方法・回収率等)  (項目別回答集計) 個別公園についてのアンケート等による調査は未実施。 (※公園、都市緑化全般についての市民満足度調査は実施。)  (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	概ね事業計画どおりの管理運営がなされている。	<評価できる事項> RC航空ページェントの入場者駐車場として利用されるなど多様なニーズに応えている。 <改善すべき課題> 当施設自体が主たる会場となるようなイベントの誘致。

(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	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	県民の健全なレクリエーションの場を確保し、健康及び福祉の増進に資するため適正に施設の管理運営が行われている。
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2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"> <li>・施設の利用承認、取消し等に関する業務</li> <li>・施設の維持管理に関する業務</li> <li>・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</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	1人	合計:	3人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	0	委託料	2,679,600
		光熱水費	49,980
		その他	666,600
収入合計	0	支出合計	3,396,180

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	2,939	4,322	5,722
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野球場、キャンプ場の利用開放について周知方法や貸出方法を検討。

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> 野球場グラウンド、キャンプ場として、一定の利用がなされている。 <改善すべき課題> キャンプ場、バーベキュー場におけるコロナ感染対策の実施

(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あり、利用制限等を実施した期間もあったため、全体的には利用者が減少したが、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貸出方法により開放できるよう準備を進めている。
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2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	■ 導入 □ 一部導入 □ 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	群馬県高崎市岩押町12-24
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報宣伝</li> <li>・誘致・営業</li> <li>・運営に関する業務(利用の受付・承認、利用料金の収受等、利用規約等の策定)</li> <li>・駐車場運営</li> <li>・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)</li> <li>・施設等の修繕に関する業務</li> <li>・災害時等の対応</li> <li>・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)</li> <li>・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)</li> <li>・苦情対応</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和3年3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:	23人		
短時間雇用の職員:	11人	合計:	34人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理業務	157,027,687	指定管理業務	285,002,954
利用料収入	136,953,454	人件費	30,654,659
来場者サービス	6,375,333	管理運営費	6,738,829
指定管理業務その他収入	13,698,900	光熱水費	60,194,860
		委託費	153,166,054
		一般管理費	20,060,352
		租税公課費	14,188,200
自主事業等	99,053,645	自主事業等	44,348,960
自主事業収入	5,000,000	事業費	33,878,491
利用者サービス	19,543,906	管理運営費	5,000,000
自主事業その他収入(県委託費等)	74,509,739	租税公課費	5,470,469
収入合計	256,081,332	支出合計	329,351,914

### 4 利用の状況

	令和2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	146,118	—	—
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)	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
Gメッセ群馬施設見学会 (主催:群馬県・指定管理者)	R2.7.10～11	757	・近隣町内会を対象とした施設見学会	90%以上の方から「よかった」との回答をいただいた。近隣住民の方にGメッセ群馬を知っていただく良い機会となった。
HOTEI 40th Anniversary Guitar Exhibition “時代を奏でた40本の愛機たち” (共催:指定管理者、協賛:群馬県)	R2.11.21～12.6	約5000	・布袋寅泰氏愛用のギターの展示 ・ぐんまちゃんコラボグッズ等の販売 ・Gメッセ群馬テーマ曲「Great Messenger」鑑賞	全国から多くの来場者があり、メディアで取り上げられたほか、SNS等でも多くの投稿があった。Gメッセ群馬の大きなPRとなるとともに、群馬の新たな魅力を発信することができた。

## 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2年6月～令和3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557件、回答数237件(回収率42.5%)

### (項目別回答集計)

#### 1 Gメッセ群馬を知ったきっかけ

Gメッセ群馬のオープンをニュースで知った 28%  
Gメッセ群馬のホームページ・SNSを見て 35%  
群馬県(庁)等の公的組織からの誘致を受けて 14%  
他団体・知人等からの紹介 14%  
その他 10%

#### 2 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 65%、満足 27%、普通 5%、やや不満 3%、不満 0.5%

##### b スタッフの対応・マナー・説明・電話対応

非常に満足 64%、満足 26%、普通 8%、やや不満 2%、不満 0.5%

##### 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 31%、普通 18%、やや不満 3%、不満 0.5%

##### d ご利用料金

非常に満足 40%、満足 27%、普通 27%、やや不満 6%、不満 0.5%

##### 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 46%、満足 29%、普通 24%、やや不満 1%、不満 0%

#### 3 今後もGメッセ群馬を利用したいか

利用したい 82%、検討したい 17%、利用したくない 0%、わからない 1%

#### 4 具体的なご利用時期(案)は決まっているか(3で利用したい、検討したいと回答した方)

決まっている 39%、決まっていない 61%

#### 5 ご来館者への案内方法(複数回答可)

自社HP/SNS 24%、ネット広告 4%、新聞 4%、雑誌 0.4%、テレビ 0.4%、ラジオ 0%、電車・駅 0%、マスコミ広告その他 1%、電話・DM・eメール 38%、その他 6%

### (利用者からの意見等)

#### (好意的な意見)

- ・丁寧に対応いただき良かった。次回も利用したい。会場・施設ともに快適であった。

#### (要望)

- ・駐車場の入り方などがわかりにくい。
- ・駐車料金について、1時間無料、割引などをしてほしい。
- ・Wi-Fiが利用できるとよい。
- ・電源位置が分かる図があるとよい。
- ・ウェブ会議への対応が進むとよい。
- ・無料の立て看板、会議室内の時計、待ち合いの椅子などがあるとよい。

**(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92%、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、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。
- ・一方で、不満等と記載された点については、その要因を分析し今後のサービス改善に生かしていく必要がある。

**(調査結果への対応状況)**

(駐車場等の館内サインについて)

- ・館内サインについて、指定管理者でサインを追加した。県の追加工事でも駐車場内サインを追加設置済み。

(駐車料金について)

- ・視察時については駐車料金は免除としている。来場者の駐車料金については、主催者で負担意向があれば認証機等の利用が可能な旨を案内している。

(Wi-Fi、ウェブ会議について)

- ・フリーWi-Fiの利用希望の方にはIDとパスを伝えている。ハイブリッドコンベンションについては、ワンストップサービスで中継機材を提供できるよう整備をした。

(電源位置図等施設資料について)

- ・施設HPに電源資料などを掲載した。

(各種備品等の追加について)

- ・要望の内容により、追加が必要なものは採用を検討する。

**(その他苦情・要望等及びその対応状況)**

- ・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、県とも情報共有の上、対応している。
- ・大型イベント時の渋滞・騒音に関する苦情については、今後同様のことがないよう、利用方法を明確にし主催者への指導を徹底する。
- ・緑道の自転車走行については、警備員の巡回時の注意のほか、サインスタンドを設置した。
- ・スケートボード等による夜間の騒音については、警備を強化し対応している。

**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	B	<p>成果目標の未達成は、新型コロナウイルス感染症の影響によるところが大きく、コロナ禍という困難な状況ではあったが、施設の管理運営は概ね円滑であった。</p> <p>一方で、開所初年度という事情を考慮しても、サービス向上や利用者への対応など改善を要する事項や取組が不十分な事項が一部で見られる。2年目以降利用の増加が見込まれる中で、管理運営の改善・充実が必要である。</p>	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <p>地元雇用、地元企業の活用等により、地域貢献が見られた。                      コロナ禍において施設利用が伸び悩む中で、経費節減に取り組んだ。                      障害者雇用の目標を前倒して達成できた。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <p>実地調査での指摘事項が多数あるなど、事務処理の正確性について改善すべき点がある。                      組織的に業務を進められるよう、長期的な観点での人材育成・人材配置を図る必要がある。                      協力企業との連携について不十分な点が見受けられた。広報、誘致営業、自主事業、サービス向上などについては、民間企業のノウハウを活かした積極的な取組を期待する。</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	C
法令遵守等	B
労働条件評価の実施	有
利用者対応	B
その他	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"> <li>・コロナ禍にも関わらず支出の抑制に努めたこと、および、全国的に催事の開催が冷え込んでいるなか、集客のあるイベントでの利用だけではなく、ロケ地利用など利用の幅を広げた誘致営業ができた。</li> <li>・アフターコロナを見据えた誘致営業の結果、来年度のライブやゲネリハ、収録などの大規模利用が決定している。</li> <li>・コンベンション開催に関わるワンストップサービスの充実を図ることにより、主催者の利便性向上を図った。</li> <li>・県、利用者、スタッフ間で多くの打ち合わせを重ねることで、施設特性にあった利用を積極的にご案内することができた。</li> </ul>
評価委員会の年度評価	B	<p>コロナ禍という特異な状況であり目標数値には届かなかったが、経費節減に取り組みながら、概ね順調に施設の管理運営を行うことができた。</p> <p>一方で、課題点については、令和2年度の反省を生かし指定管理者の自主的な振り返りにより、継続的な業務改善の取組を求めたい。</p>

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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2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2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	25,633,300	人件費	14,730,638
雑収入(受取利息)	127	維持管理費	9,460,426
自主事業収入	23,867	事務費	584,851
		修繕費	319,000
		公租公課	6,490
		学習館充実費	88,000
		イベント開催費	14,586
		自主事業費	21,529
収入合計	25,657,294	支出合計	25,225,520

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	929	850	980
②使用料収入(円) (県納付額)	3,591,530	3,991,355	3,460,220
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
春休み特別企画『ヘリポート親子教室』	令和3年3月26日(金)	3家族9名	家族単位での事前予約制によるバックヤードツアー	プライベートツアーのような特別感があって良かった。コロナ渦でも家族単位で実施してもらったので安心感があった。

## 6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)  
令和3年4月1日～4月28日

(実施方法・回収率等)  
令和2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)  
○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:66.7%、B:22.2%、C:5.6%、D:なし、E:なし、Z:5.6%  
・施設の管理状況・・・A:47.2%、B:11.1%、C:30.6%、D:なし、E:なし、Z:11.1%  
・対空通信業務・・・A:66.7%、B:33.3%、C:なし、D:なし、E:なし、Z:なし

(利用者からの意見等)  
QNH情報の提供が開始されて良かった。  
飲料販売については、自動販売機がなく困っていたので、本当に助かる。  
周辺のトラフィック情報を積極的に提供してもらい、安心して運航することができる。  
問い合わせに対して、常にこちらの希望に沿う方向で対応してもらい、運航がスムーズにできるように時間・日程の調整をしてもらっている。

(調査結果分析)  
全体的に良好な評価を得ている。  
改善要望もあるが、設備など設置管理者に対するものである。

(調査結果への対応状況)  
今後も良好な評価が得られるよう、利用者サービスに努めていく。

(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とともに、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> ・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	極めて高い専門的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、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	高い専門的知識や経験を求められる施設に対し、経験者を配置し管理水準の維持向上を図っている。「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。無事故で安定した運営を行っている。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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"> <li>・公園施設の維持管理業務</li> <li>・公園利用者へのサービス提供・利用指導業務</li> <li>・公園施設の受付及び案内に関する業務</li> <li>・公園利用禁止・制限に関する業務</li> <li>・有料公園施設の利用許可に関する業務</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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2年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	200,829,000	人件費	93,711,838
利用料収入	16,418,810	維持管理費	91,934,871
その他(雑収入)	1,029,424	事務費	3,079,323
自主事業収入	13,851,018	修繕費	5,770,247
		その他(雑費、租税公課 等)	27,736,604
		自主事業費	17,770,445
収入合計	232,128,252	支出合計	240,003,328

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	202,639	661,231	660,800
②使用料収入(円) (県納付額)	15,318,236	16,859,950	16,494,594
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	16,418,810	30,324,710	30,683,660

### 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
JV主催大会の開催	9/12、27、 2/23、27	1014	中学生テニス大会、未就学児対象のサッカー大会	開催場所に難儀していた所を柔軟に対応頂き生徒、保護者の思い出にすることができました。
敷島フィルムコミッション支援	10/2、30、 11/16、 12/21	147	高校サッカー冬の選手権大会公式イメージソングのミュージックビデオ撮影、結婚式前撮り撮影	コロナ情勢下にも関わらず受け入れ対応に気配り頂き感謝します。
公園内便益施設との連携	9/21、 10/28、 11/22	20	おちばランタン、どんぐりツリーづくり	とても雰囲気良く、素敵な環境で楽しむことができました。

## 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2年8月6日(木)～9月9日(水)

### 【実施方法・回収率等】

○実施方法:指定管理者による直接配布・回収

○回答数 :328件

### 【項目別回答集計】※四捨五入の関係で、合計の%がちょうど100にならない場合もあり

〈年齢〉9歳以下:6%、10代:16%、20代:13%、30代:19%、40代:17%、50代:12%、60歳以上:16%

〈居住地域〉市内:53%、県内:44%、埼玉県:0%、栃木県:0%、茨城県:0%、その他:3%

〈交通手段〉自動車:85%、電車・バス:2%、自転車:11%、歩き:2%

〈所要時間〉30分以内:62%、1時間程度:35%、2時間程度:3%、それ以上:1%

〈来園頻度〉年1～3回:18%、年4～6回:19%、月1～2回:38%、週1～2回:15%、ほぼ毎日:11%

〈公園の滞在時間〉1時間以内:9%、1～2時間以内:35%、2時間以上:56%

〈公園の利用目的(複数回答可)〉散歩:16%、休憩:8%、軽スポーツ:11%、子供遊ばせる:10%、自然:4%、施設:34%、その他:17%

〈来園グループ〉一人:28%、家族:26%、友人:15%、団体:31%

### 【管理運営状況】

〈清掃状況〉良い:44%、まあ良い:45%、普通:11%、少し悪い:0%、悪い:0%

〈施設整備状況〉良い:36%、まあ良い:35%、普通:23%、少し悪い:7%、悪い:0%

〈植物管理状況〉良い:46%、まあ良い:39%、普通:14%、少し悪い:1%、悪い:0%

〈職員の対応〉良い:50%、まあ良い:39%、普通:11%、少し悪い:0%、悪い:0%

### 【イベント・その他】

〈イベント認知度〉敷島まつり:50%、群馬県民の日施設無料開放:36%、補助陸上競技場ナイターデー:24%

〈イベントを知った媒体〉知人:29%、新聞:16%、チラシ:8%、公園HP:30%、広報誌:7%、公園Facebook:6%、園内掲示板:14%、その他:7%

### 【利用者からの意見等】

〈イベントに対する意見〉

・満足(とても満足している)

・イベント開催要望:スポーツイベント、野外ライブ、映画上映会、ビンゴ大会、ウォーキング、フリースタイル、演劇、桜を見る会等)

・イベント時の駐車場に関する要望(車の駐車場が少ない、イベント時の駐車場探しが大変、イベント時に駐車場が関係者用になっていて使えないのが不便、Jリーグ時の駐車場閉鎖が公園利用者にとって不便)

・その他(園路が狭いため、トラックや車が通ると歩行者が危険なのでもっと広くした方がいい。)

〈公園に対する意見〉

・満足(いつもきれいに保たれている、緑が多くとてもいい環境、花壇の花がきれい、コロナ対策がしっかりしていて安心、ナイターデーが良かった、使いやすい等)

・清掃に関する要望(池周辺の整備、外のトイレをきれいにしてほしい、細かな雑草も排除してほしい、ゴミのポイ捨てがある等)

・駐車場に関する要望(駐車場を広くしてほしい、陸上や野球等の大会開催時に駐車場に係員が必要等)

・イベントに関する要望(高校野球やザスパ戦の際に周辺でイベントを開催したほうがいい、プロ野球やJリーグのスタッフの車が公園以外の駐車場に止めたり、園路を広げて危険をなくしてほしい)

・競技場の整備に関する要望(雨漏りがしていた、サカラグの会議室にカーテン又はブラインドを作してほしい、テニスコートに日陰がほしい、補助競技場の器具を新しくしてほしい、電球の交換、シャワーがほしい)

・その他(公共施設として多くの人に利用してもらうためにテニスコートに使用制限をかけてほしい、全面禁煙にしてほしい等)

### 〈調査結果分析〉

・新型コロナウイルスへの対応として、新たに厳しい施設利用ルール(健康状態申告書、群馬県ガイドラインに基づく対策マニュアル等)が適用された状況となった。また他施設からの利用者流入も多く敷島公園のルールに順応して頂くまでの時間を要する等、安全第一とは言え施設利用者にとっては不便な印象や面倒事が増えたことと変わりなく、満足度に影響が生じたと考える。

### 〈調査結果への対応状況〉

・園内放送や受付対応の工夫にて、利用者対応の効率化を図り、感染症対策との両立を図っていく。また要望のあった施設の小規模修繕対応を早期に対応していくことで満足度の低下を防止していく。

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>&lt;評価できる事項&gt; 競技場施設の管理は、高いレベルの管理水準であり、利用者が安心して利用出来るよう、新型コロナウイルス感染症対策を適切に実施している。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt; 花壇の修景テクニック、ポスター類の掲示技術の向上を期待する。ベンチの数が不足しており、今後検討していただきたい。</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)	B
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)	B
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	

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、群馬県警戒度の変遷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、健康状態申告に伴う膨大な個人情報の管理徹底、利用者数が例年の約1/3、利用料金が例年の約1/2になる厳しい状況等、業務難易度の高い年度となったが、県内随一の運動公園の指定管理者として従業員一丸となり責務を果たせたと考えている。
評価委員会の年度評価	A	仕様に基づく適切な管理・運営、指定管理業務の向上に向けた取り組みがなされている。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2年度分)

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

### 2 職員の状況(令和2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:	3人	合計:	11人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	36,000,000	人件費	12,421,718
利用料収入	2,758,686	維持管理費	9,898,531
その他(雑収入)	179,715	事務費	1,700,696
自主事業収入	1,065,935	委託料	12,474,389
		その他(賃金、雑費等)	2,442,610
		自主事業費	478,178
収入合計	40,004,336	支出合計	39,416,122

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	355,596	500,308	518,963
②使用料収入(円) (県納付額)	2,182,822	2,162,997	2,216,472
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	69,660	295,100	256,920

### 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	40	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
ラジオ体操	6月7月	50	地域住民を中心に健康増進のためラジオ体操	朝運動をすると気持ちが良い
青空ヨガ教室	春夏毎月	88	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	2679	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23日	45	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

## 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2年8月6日(木)～9月9日(水)

### 【実施方法・回収率等】

○実施方法:指定管理者による直接配布・回収

○回答数 :322件

### 【項目別回答集計】 ※四捨五入の関係で、合計の%がちょうど100にならない場合もあり

〈年齢〉9歳以下:18%、10代:10%、20代:7%、30代:8%、40代:12%、50代:7%、60歳以上:38%

〈居住地域〉市内:54%、県内:40%、埼玉県:3%、栃木県:1%、茨城県:0%、その他:2%

〈交通手段〉自動車:86%、電車・バス:1%、自転車:5%、歩き:7%

〈所要時間〉30分以内:69%、1時間程度:28%、2時間程度:2%、それ以上:1%

〈来園頻度〉年1～3回:23%、年4～6回:19%、月1～2回:25%、週1～2回:21%、ほぼ毎日:12%

〈公園の滞在時間〉1時間以内:31%、1～2時間以内:48%、2時間以上:20%

〈公園の利用目的(複数回答可)〉散歩:30%、休憩:15%、軽スポーツ4%、子供遊ばせる:20%、自然:12%、施設:17%、その他:2%

〈来園グループ〉一人:17%、家族:62%、友人:20%、団体:1%

### 【管理運営状況】

〈清掃状況〉良い:57%、まあ良い:36%、普通:6%、少し悪い:0%、悪い:1%

〈施設整備状況〉良い:38%、まあ良い:24%、普通:33%、少し悪い:5%、悪い:0%

〈植物管理状況〉良い:61%、まあ良い:32%、普通:7%、少し悪い:0%、悪い:0%

〈職員の対応〉良い:70%、まあ良い:24%、普通:5%、少し悪い:0%、悪い:0%

### 【イベント・その他】

〈イベント認知度〉ヨガ教室:48%、県民の日イベント:38%、歴史探索ツアー:27%

〈イベントを知った媒体〉知人:12%、新聞:4%、チラシ:9%、公園HP:15%、広報誌:7%、

公園Facebook:9% 園内掲示板:40%、ラジオ:1%、その他:2%

### 【利用者からの意見等:】

〈イベントに対する意見〉

・イベント開催要望:(音楽イベント、子供のための工作教室、ものづくり、紙芝居、鳥の観察、アニメのイベント、健康的なウォーキングイベント)

〈公園に対する意見〉

・満足(職員の対応が丁寧、有名な美術品や歴史的なものが見れるのが良い、子供が楽しく過ごせる 等)

・清掃に関する要望(トイレをきれいに新しくしてほしい)

・広場・園路の整備に関する要望(かたらいの丘、わんぱくの丘を整備してほしい)

・ベンチ・休憩所の整備に関する要望(ベンチが多数あるが汚いため利用できない、休憩所の清掃をお願いしたい、屋外にのんびりできるカフェがほしい)

・植物管理に関する要望(もう少し明るくしてほしい、緑化運動)

・その他(ランニングの方のマスク着用率が悪い)

### 〈調査結果分析〉

60才以上の割合が約4割、10代20代合わせて約3割の利用、散歩利用が約3割、子供と遊ぶ・軽スポーツが2.5割となっており、家族友人との日常的な利用が伺える結果となっている。

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。

### 〈調査結果への対応状況〉

管理状況等についておおむね良好との結果から、引き続き安心安全の観点から管理運営を行い、サービス向上に取り組みたい。

今後も公園の立地や自然環境を生かし、来園者の利用促進を図っていく。

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>&lt;評価できる事項&gt; 薄暗い施設が多い中、工夫を行い、環境改善を進めており、植栽管理においても適切に管理されている。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt; 管理以上の積極性がみられない。ホームページの充実や魅力の向上が図られておらず、今後検討を要する。</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)	B
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)	B
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	B
県民の参画	A
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
---------------------------	---

(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	公園に維持管理について、年度協定書の仕様どおり、又はそれ以上に実施したところもあり、適切に業務を行うことができた。土木事務所からの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ていきたい。
評価委員会の年度評価	A	仕様に基づく適切な管理・運営、指定管理業務の向上に向けた取り組みがなされている。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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	群馬県太田市長手町480
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園施設の維持管理業務</li> <li>・公園利用者へのサービス提供・利用指導業務</li> <li>・公園施設の受付及び案内に関する業務</li> <li>・公園の利用禁止・制限に関する業務</li> <li>・有料公園施設の利用許可に関する業務</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	56人		
短時間雇用の職員:	0人	合計:	56人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	130,240,000	人件費	83,960,240
利用料収入	32,034,730	維持管理費	24,543,842
その他(雑収入)	5,914,057	修繕費	23,237,164
自主事業収入	12,530,771	事務費	11,906,570
		その他(雑費、租税公課等)	24,500,405
		自主事業費	11,895,295
収入合計	180,719,558	支出合計	180,043,516

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	326,536	470,598	554,586
②使用料収入(円) (県納付額)	5,029,131	4,982,865	4,937,424
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	32,034,730	31,085,530	41,311,697

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	9/19(土) 10/17(土) 11/21(土) 12/19(土) 2/20(土) 3/20(土)	222	金山の歴史・自然をテーマに散策をしながら金山について学ぶ観察会	4つのボランティア団体と連携して実施している。リピーターが非常に多いイベント。
自然と遊ぼう	12/13(日)	10	生き物観察のほか、季節に合わせたクリスマスリース作り教室などを開催	例年人気があり、コロナ禍で自宅に日こもりがちな中「自然と触れ合えるのが楽しい」との声が寄せられた。
紙ヒコーキ教室	8/8(土) 11/14(土) 12/12(土) 1/9(土) 2/13(土)	178	外でも空高く飛ぶ紙ヒコーキを作り飛ばす教室	保護者も夢中になってしまうことが多い、大好評のイベント。ボランティアスタッフが講師となって教室を開催している。
大人の紙ヒコーキ教室	11/7(土) 3/6(土)	55	外でも空高く飛ぶ紙ヒコーキを作り飛ばす教室	お子さんやお孫さんにつくり方を教えたいと声が寄せられた。
稲作体験	7/5(日) 10/4(日)	73	稲作体験を通じて自然の恵み、食べ物大切さを体感するイベント	稲作りや生き物観察を通して環境教育、食育の場として機能している。「普段口にしていないお米は、実際に作ってみると大変だが楽しい」との声が寄せられた。
七夕に願いを書こう	毎年1回(5日間)	700	短冊に願い事を書き、竹に飾り付けする季節行事イベント	季節を感じるイベントであることや、開催時間中であれば誰でも自由に参加できるため、老若男女問わず参加が見られるイベント。
サンタさんに届け！みんなでクリスマスツリーをつくろう	毎年1回(6日間)	679	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るイベント	数多くの参加者の願いによりクリスマスツリーを完成させることができる。お子さんだけでなく親御さんも一緒に参加される方が多くみられた。
ぐんまこどもの国スタンプラリー	毎日	2,691	園内8か所に設置されたスタンプを集めるイベント	スタンプを集めながら、園内を散策して、楽しむことができる。「公園奥の野鳥の森でいろいろな生き物も見ることができた」と声が寄せられた
ふれあい工房	水、木、土、日	4,249	半日体験教室および講習会。月に一度毎回テーマを変え、特別講習会も実施している。	「先生が親切に教えてくれた」など、常にお客様満足度の高い感想をいただいている。

## 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2年8月6日(木)～9月9日(水)

### 【実施方法・回収率等】

○実施方法:指定管理者による直接配布・回収

○回答数 :332件

### 【項目別回答集計】 ※四捨五入の関係で、合計の%がちょうど100にならない場合もあり

〈年齢〉9歳以下:33%、10代:11%、20代:6%、30代:22%、40代:17%、50代:3%、60歳以上:7%

〈居住地域〉市内:28%、県内:23%、埼玉県:32%、栃木県:9%、茨城県:2%、その他:6%

〈交通手段〉自動車:99%、電車・バス:0%、自転車:0%、歩き:0%

〈所要時間〉30分以内:34%、1時間程度:45%、2時間程度:18%、それ以上:3%

〈来園頻度〉年1～3回:68%、年4～6回:21%、月1～2回:7%、週1～2回:3%、ほぼ毎日:0%

〈公園の滞在時間〉1時間以内:5%、1～2時間以内:38%、2時間以上:57%

〈公園の利用目的(複数回答可)〉散歩:5%、休憩:5%、軽スポーツ3%、子供遊ばせる:55%、自然:6%、施設:25%、その他:2%

〈来園グループ〉一人:0%、家族:87%、友人:13%、団体:0%

### 【管理運営状況】

〈清掃状況〉良い:61%、まあ良い:27%、普通:10%、少し悪い:1%、悪い:0%

〈施設整備状況〉良い:57%、まあ良い:24%、普通:16%、少し悪い:2%、悪い:0%

〈植物管理状況〉良い:65%、まあ良い:25%、普通:9%、少し悪い:0%、悪い:0%

〈職員の対応〉良い:77%、まあ良い:17%、普通:6%、少し悪い:0%、悪い:0%

### 【イベント・その他】

〈イベント認知度〉スタンプラリー:42%、ノルディックウォーキング体験会:12%、ふれあい工房:61%

〈イベントを知った媒体〉知人:16%、新聞:0%、チラシ:7%、公園HP:50%、広報誌:2%、

公園Facebook:2% 園内掲示板:16%、その他:7%

### 【利用者からの意見等】

〈イベントに対する意見〉

・満足(木工教室が楽しかった、紙飛行機づくりがとても楽しかった、ふれあい工房のスタッフの対応が丁寧だった、蛍を見る会がきれいだった)

・イベント開催要望(自然体験のできるイベント、お祭り、子供が体験できるイベント、親子で参加できるイベント、季節ごとのイベント、科学実験、花火大会 等)

〈公園に対する意見〉

・満足(スタッフの対応が丁寧、清潔に管理されている、樹木が管理されている、安心できる、素敵な公園等)

・広場・園路の整備に関する要望(大きな木が通路にはみ出ている怖い)

・イベントに関する要望(植物園・昆虫博物館がほしい、中学生以上が楽しめるもの)

・その他(バーベキュー場があるといい、売店のラストオーダーが早い、山頂の展望台に望遠鏡がほしい、雨や日差しをさけられる屋根がほしい、子供用の自動販売機があるといい 等)

### 〈調査結果分析〉

・利用者は10歳以下の子ども及び30代・40代の子育て世代が多い。利用目的も、子どもを遊ばせるが半数を占め、来園グループは家族が8割強を占めている。

・滞在時間は2時間以上が5割以上と長時間利用する利用者は多い。

・管理運営状況について、「まあ良い」「良い」が清掃状況は8割以上、施設設備状況では8割以上、植物管理状況は9割以上、職員の対応は8割以上であり、良好である。

### 〈調査結果への対応状況〉

・全般的に、満足度の高い運営であるという評価であり、意見・要望に対しても、随時、改善措置を行っている。引き続き、利用者の意見を取り入れながら、適切な管理運営を行っていく。

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>&lt;評価できる事項&gt; 遊具の質の高い管理、積極的な植栽管理を実施している。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt; 広大な面積の活用方法、ウイズコロナでの公園利用の仕方について提案を期待する。</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)	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	

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	<p>新型コロナウイルス感染症に対する取組みを一早く取入れ、来園者全員の検温と消毒を行い、遊具など不特定多数の利用者がいる中で、感染リスクを低減させた。清掃・植物管理では1年を通して仕様書以上の管理を実施。保守点検・小規模修繕については施設の老朽化に伴い遊具の新設、公園のシンボルとなるからくり時計の修繕を実施。</p> <p>運営体制では組織の強化を図るため副園長の配置を変更した上、園内景観に力を入れる為、花壇班を新設。</p> <p>自主事業においては立体花壇のリニューアルを図り、アジサイ谷の充実の為、挿し木・植栽を行った。また、花苗はスタッフが種から生産も行い、コストダウンにも繋げた。また、園内に残る最後のイノシシー頭の捕獲に成功。引き続き、豚コレラ対策に取り組む。</p>
評価委員会の年度評価	A	仕様に基づく適切な管理・運営、指定管理業務の向上に向けた取り組みがなされている。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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	3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 ~ R3.3.31

※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"> <li>・公園施設の維持管理業務</li> <li>・公園利用者へのサービス提供・利用指導業務</li> <li>・公園施設の受付及び案内に関する業務</li> <li>・公園の利用禁止・制限に関する業務</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	30人	合計:	30人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	66,655,000	人件費	36,956,344
利用料収入	439,010	維持管理費	17,658,745
その他(雑収入・繰入金)	3,737,433	修繕費	7,660,500
自主事業収入	5,998,916	事務費	2,208,978
		その他(雑費、租税公課 等)	6,346,876
		自主事業費	5,998,916
収入合計	76,830,359	支出合計	76,830,359

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	295,470	400,662	373,070
②使用料収入(円) (県納付額)	708,102	611,622	1,984,962
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	439,010	641,540	1,477,640

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	定期開催 合計352回	4660人	28団体が活動	継続参加者が多い
自主事業ユニット	定期開催 合計 21回	406人	0-3/パパクラブ、4-6キッズ 延べ21事業	親子で楽しめたと好評
U-9 少年サッカー大会	5月～ 3月の間 6回開催	1408人	9歳以下対象のサッカー大会	コロナウイルス対策として 4回中止になった
とりかえっこ	年5回開催	19組	乳幼児の不用品のリサイクル、 無料で不用品を提供する	捨てるには忍びないものを 貰ってもらえ有難い。
森のギャラリー 布アート展	1回 3月～5月	20組	各種団体の布アートを自然の 森に展示	作成を含め楽しい時間を 過ごすことができた
ハロウィン2020いつ でもキッズハッピー	1回 10月17日～ 10月31日	期間中来園者 21726人	7団体・他、県民ユニット(15 団体)の参加で来園者の分 散を図り実施した。	作成を含め楽しい時間を 過ごすことができた
はじめてのおやこ 自転車教室	11月14日	49人	講師を招き親子で自転車乗り の練習をした。	今日、初めて乗れましたと いった声をきくことができた。
ざんねないいきものド リルスタンプラリー	3月26日～6 月6日		県内外の広域に設置されて いるスタンプのラリーに参加	子どもに人気の書籍を題 材に多くの人に親しまれた
花さかキッズ事業	4月13日～ 6月5日	121人	種まきから定植までを子ども たちが楽しんだ。	コロナ禍の為定植に参加 できない園が多かった
夏休み自由学校	8月4日、7日	56人	野菜スタンプのオリジナルT シャツ、水風船合戦他	自分だけのオリジナルT シャツが評判だった。
特別講座① 苔玉シクラメン講座他	9月13日 12月12日 2月14日	マリーゴールド20 人 苔玉41人 藍染27人	マリーゴールド、藍染めなど の草木染講座と苔玉づくり	楽しかった、また参加した いの声多数
子どもフェスティバル	6月28日 7月3日 7月18日 7月26日 8月23日 11月1日	29人 12人 29人 18人 18人 113人	子ども陶芸教室 尺八教室 虫をさがそうネイチャーゲーム 銀粘土教室 楽しい手芸教室 アウトドアチャレンジ	どの講座も大盛況自分の 作品が出来上がり喜ばれ た。
自然の森を歩こう	4月～11月 6回開催	157人	毎回自然の不思議と季節ご との魅力が発見できる講座	自然に興味を持って自然 の森へ足を運ぶ来園者が 増えた。
ボランティア委員会	通年 16回	202人	除草作業、花殻摘み、アサギ マダラのマーキング等	県民ボランティアに参加し 楽しかったので継続して来 ている
共催事業	6月7日 10月4日 6月28日 10月11日 11月22日 11月1日 1月24日 2月14日 8月11日 7月24日	コロナで中止 24人 29人 114人 44人 236人 24人 14人 89人 27人	輝くウーマンライフ1回目 輝くウーマンライフ3回目 丸ごと1日おもしろ体験 ぼくこくぼパラシュートづくり 青空ボクシング ビーバー・カブアウトドアチャレ ンジ 子どもの足を知る会 子どもの足を知る会 群馬高専の学んで遊ぶ体験教 室 全国一斉花火打ち上げプロジェ クト	それぞれに特色があり参 加者に楽しんでもらえた。
季節の賑い			十五夜飾り、クリスマス飾り、 しめ縄づくりなど	来園者サービスとして実施 し大変好評だった。

## 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2年8月6日(木)～9月9日(水)

### 【実施方法・回収率等】

○実施方法:指定管理者による直接配布・回収

○回答数 :340件

### 【項目別回答集計】 ※四捨五入の関係で、合計の%がちょうど100にならない場合もあり

〈年齢〉9歳以下:5%、10代:13%、20代:15%、30代:23%、40代:16%、50代:8%、  
60歳以上:21%

〈居住地域〉市内:68%、県内:25%、埼玉県:2%、栃木県:1%、茨城県:0%、その他:4%

〈交通手段〉自動車:94%、電車・バス:4%、自転車:1%、歩き:0%

〈所要時間〉30分以内:74%、1時間程度:19%、2時間程度:4%、それ以上:3%

〈来園頻度〉年1～3回:46%、年4～6回:23%、月1～2回:24%、週1～2回:6%、ほぼ毎日:1%

〈公園の滞在時間〉1時間以内:3%、1～2時間以内:35%、2時間以上:61%

〈公園の利用目的(複数回答可)〉散歩:8%、休憩:9%、軽スポーツ9%、子供遊ばせる:26%、  
自然:11%、施設:24%、その他:13%

〈来園グループ〉一人:13%、家族:57%、友人:20%、団体:11%

### 【管理運営状況】

〈清掃状況〉良い:63%、まあ良い:29%、普通:9%、少し悪い:0%、悪い:0%

〈施設整備状況〉良い:46%、まあ良い:34%、普通:18%、少し悪い:3%、悪い:0%

〈植物管理状況〉良い:60%、まあ良い:31%、普通:9%、少し悪い:0%、悪い:0%

〈職員の対応〉良い:67%、まあ良い:25%、普通:7%、少し悪い:0%、悪い:0%

### 【イベント・その他】

〈イベント認知度〉県民参加フェスタ:43%、キッズハッピーフェスティバル:32%、  
冬の公園を楽しもう:24%

〈イベントを知った媒体〉知人:18%、新聞:2%、チラシ:8%、公園HP:14%、広報誌:5%、  
公園Facebook:4%、園内掲示板:11%、公園ブログ:2%、公園Instagram:2%、  
ラジオ:4%、その他:31%

### 【利用者からの意見等】

〈イベントに対する意見〉

・イベント開催要望(音楽関係、野外ライブ、ウォーキング、キャンプファイヤー、食のイベント、昆虫採集イベント、ヨガ、ワークショップ、作家さんのお店のイベント、テントでお泊まり会)

〈公園に対する意見〉

・満足(綺麗で自然にあふれていて素晴らしい、散策路がとて素晴らしい、お花がきれいに植えてある 等)

・広場・園路の整備に関する要望(ミストがあって良かった、スケボーができるようにしてほしい、デイキャンプをできるようにしてほしい)

・遊具の整備に関する要望(長い滑り台が熱くてやけどしてしまう、もう少し子供が遊ぶ遊具がほしい、プール・ゴーカート・足ふみ・水遊びができたらいい)

・樹木管理に関する要望(大きなひかげがほしい)

・イベントに関する要望(星空観察、キャンプがしたい、イベントアンケートの子供用アンケートを子供が答えられるものにしてほしい)

・その他(バスの運行がもう少しあれば良い、ペットも入れるようにしてほしい、スケボーをできるようにしてほしい、図書館)

### 〈調査結果分析〉

アンケート結果昨年度10月1日より路線バスが廃止になり移動手段が自動車に限定されてきている。より、ファミリー層の需要が多く、利用目的も子どもを遊ばせるためが増加している。そのため、子供向けのあそび場の改善や規制の改善などの声も上がっている

### 〈調査結果への対応状況〉

来園者の要望をより具体的に知るための、県民参加の意見交換会を開催しニーズ把握と対応を検討していく。

特に、デイキャンプなども含めキャンプができる公園への要望が増えているので、具体的な要望を把握し実現の方向を探っていく。

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>&lt;評価できる事項&gt; 園内の看板など見易く鮮明なものに改修する等、様々な工夫がなされている。試行錯誤しながら新たな取り組みを実施している。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt; 広い園内であるため、ベンチ数の増加が必要。外からの持込みイベントだけでなく、発信することを検討。</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	

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	仕様と公園のコンセプトに基づき、適切な公園管理に取り組んだ。また、職員の士気の高さから丁寧な補修や清潔感の高い公園を維持できた。コロナ禍で新しい生活様式を考慮したきめ細かな事業の実施で、新たに日常の賑わいづくりがスタートできた。
評価委員会の年度評価	A	仕様に基づく適切な管理・運営、指定管理業務の向上に向けた取り組みがなされている。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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	3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 ~ R3.3.31

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

### 2 職員の状況(令和2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:	44人	
短時間雇用の職員:	13人	合計: 57人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	32,000,000	人件費	9,482,012
利用料収入	92,220	維持管理費	19,165,725
その他(雑収入等)	273,350	修繕費	678,939
自主事業収入	714,452	事務費	1,240,559
		その他(雑費、租税公課等)	1,798,335
		自主事業費	473,808
収入合計	33,080,022	支出合計	32,839,378

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	688,584	533,416	447,620
②使用料収入(円) (県納付額)	2,174,695	2,153,458	2,132,853
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	92,220	304,120	240,030

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
物品販売 ・野菜の即売会 ・かき氷の販売	野菜: 7月11日 ～12月12日 5日間開催 かき氷: 8月 9日 ～11月22日 17日間開催	240名  334名	・JA直売所の協力をいただき、旬の野菜や赤飯・饅頭を販売した。  ・公園内は日陰が少ないため、かき氷を廉価で販売し体を冷やす等熱中症対策に努めた。	・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。  ・猛暑日が多く日陰が少ないため、かき氷が安く食べられて良かった。
青空ヨガ教室	6月14日 ～11月22日 5日間開催	198名	多目的芝生広場を活用したヨガ教室を開催した。(夏季を除く)	コロナ禍で意気消沈していたがヨガによりストレスが発散でき心身ともにリフレッシュできた。
ズンバ教室	6月14日 ～11月22日 3日間開催	109名	多目的芝生広場を活用したズンバ教室を開催した。(夏季を除く)	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。
・自然観察ウォーキング ・ノルディック ウォーキング体験 会	自:10月10日 ノ:10月18日 1月31日	自: 13名 ノ: 13名	植物観察をしながらエリア内を歩く。また、協会との共催によりNW体験会を開催した。	・希少種が少なく外来種が多く驚いた。 ・NWでは沼一周し適度な運動となった。
工作教室 ・うちわ製作教室 ・ミニ門松教室	う: 8月 1日 ～8月31日  門:12月27日	う: 12名 門: 18名	夏休みの宿題等のためにマイうちわづくりを開催した。また、正月を前にミニ門松を作製した。	・うちわの下地の色塗りから自分にあつたうちわができた。 ・門松教室では丁寧な説明で何とか時間内に作る事ができた。
・県民探鳥会 ・野鳥観察会 ・邑楽館林地区 市民探鳥会	県:11月15日 野: 1月17日 邑: 2月21日	138名	日本野鳥の会群馬館林分会及び多々良沼自然公園を愛する会との共催事業として、多くの野鳥を観察した。	約50種類の野鳥が観察でき、また、白鳥やヘラサギも見ることができた。
ネイチャーゲーム ・ミニ自然観察会 ・ザリガニ釣り大会	自: 7月26日 12月20日 ザ: 8月22日	ミ: 37名 ザ: 30名	・自然ふれあいエリアを中心に夏と冬の時期の動植物を観察した。 ・ザリガニが何匹釣れるか競い自然に親しんだ。	・右巻き・左巻きの動植物が意外に多くあり驚いた。 ・暑い夏に水辺で遊ぶことができ、かき氷もいただき良かった。
第3回県立多々良沼公園フォトコンテスト ・表彰式 ・写真展	表: 2月27日 展: 2月27日 ～ 3月 7日	37名 122点	9月1日から12月26日の間、多々良沼周辺の風景・動植物を題材に募集した。	白鳥が飛び立つ瞬間や桜などの色映えする時期の選定が難しかった。
写生大会 ・白鳥絵画コンテスト 表彰式	表: 1月15日	57名	学校では写生大会を開催していないことから、邑楽町主催の白鳥絵画コンテストに共催させていただいた。	応募者が多くいたので入選するとは思わなかった。
県民の日協賛事業 ・花苗プレゼント	10月25日	220名	より多くの県民の参画をいただけるように、種類と数を多くしプレゼントした。	早く終了すると思って早く来場した。気に入った花がありよかった。
県立多々良沼公園 クリーン作戦 (組合清掃活動)	6月14日 10月25日	23名	ゴミの散乱が多いエリアを中心に年2回、指定管理者が地域貢献事業として清掃活動を行う。	ゴミの量は少ないが、タバコの吸い殻やマスクなどコロナ関連のゴミが多い。
梅の剪定教室	3月21日	4名	剪定の時期となる植木(梅)を剪定するとともに病害虫についても講習を行った。	普段から剪定を行っており伐り方が分からなかったが参考となった。

## 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2年8月6日(木)～9月9日(水)

### 【実施方法・回収率等】

○実施方法:指定管理者による直接配布・回収

○回答数 :338件

### 【項目別回答集計】 ※四捨五入の関係で、合計の%がちょうど100にならない場合もあり

〈年齢〉9歳以下:18%、10代:9%、20代:6%、30代:14%、40代:18%、50代:10%、60歳以上:25%

〈居住地域〉市内:47%、県内:41%、埼玉県:5%、栃木県:6%、茨城県:0%、その他:2%

〈交通手段〉自動車:82%、電車・バス:0%、自転車:7%、歩き:10%

〈所要時間〉30分以内:71%、1時間程度:23%、2時間程度:5%、それ以上:1%

〈来園頻度〉年1～3回:39%、年4～6回:22%、月1～2回:22%、週1～2回:12%、ほぼ毎日:6%

〈公園の滞在時間〉1時間以内:31%、1～2時間以内:54%、2時間以上:15%

〈公園の利用目的(複数回答可)〉散歩:31%、休憩:18%、軽スポーツ5%、子供遊ばせる:14%、自然:12%、施設:5%、その他:14%

〈来園グループ〉一人:10%、家族:63%、友人:25%、団体:1%

### 【管理運営状況】

〈清掃状況〉良い:61%、まあ良い:35%、普通:4%、少し悪い:0%、悪い:0%

〈施設整備状況〉良い:39%、まあ良い:44%、普通:13%、少し悪い:3%、悪い:0%

〈植物管理状況〉良い:58%、まあ良い:35%、普通:7%、少し悪い:0%、悪い:0%

〈職員の対応〉良い:61%、まあ良い:30%、普通:8%、少し悪い:0%、悪い:0%

### 【イベント・その他】

〈イベント認知度〉自然観察ウォーキング:54%、植木・野菜即売会:57%、青空ヨガ教室:54%

〈イベントを知った媒体〉知人:39%、新聞:2%、チラシ:2%、公園HP:18%、広報紙:8%、公園Facebook:1%、公園Twitter:6%、園内掲示板:23%、その他:0%

### 【利用者からの意見等】

〈イベントに対する意見〉

- ・満足(青空ヨガ教室に参加して良かった。)
- ・イベント開催要望(子供のためのイベント、自然を利用した工作イベント、謎解きイベント、野外コンサート、フリーマーケット、お茶会、写生大会、夏祭り、花火、手作り・園芸等体験教室講座 等)
- ・イベント時の対応に関する要望(野鳥観察の時の鳥種一覧に写真を付けたらわかりやすい。)

〈公園に対する意見〉

- ・満足(整備されてなおかつ自然が保たれていて良い、景色が素晴らしい、忘れ物を保存しておいてくれて親切であった 等)
- ・遊具の整備に関する要望(遊具など、子供が飽きてしまわないように新しくしてほしい。)
- ・ベンチ・休憩所に関する要望(大きい屋根のベンチがほしい、室内の休憩所に売店がほしい。)
- ・植物管理に関する要望(木を伐採して沼の見晴らしを良くしてほしい、イングリッシュガーデンがあると良い。)
- ・イベントに関する要望(イベントの情報が伝わらない。告知の方法を工夫した方が良い。)
- ・その他(動物園がほしい、交通広場がほしい、キャンプ場を作ってほしい、何もなく自然のままで良い、もっと気軽に水辺に近づけるようにしてほしい)

### 〈調査結果分析〉

- ・利用者は50歳以上が多く、また、9歳以下の方もいるため家族で来園していると思われる。
- ・県内の利用者が9割以上を占める。
- ・来園は年6回以内が6割、来園時間は2時間以内が過半数を占めている。
- ・管理運営水準のトイレ・園路等の清掃、芝生等の管理、職員の対応では、まあ良い以上が9割に達している。
- ・自主事業の認知度も5割以上となり相対的に管理運営は良好な状態を保っている。

### 〈調査結果への対応状況〉

- ・管理運営水準は「まあ良い」が約3割を占めているので「まあ良い」を「良い」とするべく野外卓・ベンチの増設、景観・眺望の向上のために水際法面までの除草を実施した。

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	B	仕様書等に基づいて立てられた事業計画どおりの履行が、ほぼ満足されている。	<p>&lt;評価できる事項&gt; 敷地の大半が公道に面し、かつ他の複数の公園とも接する管理の容易でない公園を、苦勞しつつ適切に管理している。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt; 水面の景観的な活用をさらに進めてもらいたい。 関係団体等の連携が希薄であるため、より連携を行うこと。</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)	B
清掃点検(休憩施設)	A
清掃点検(遊具)	B
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	B
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)	○ (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	公園の顔となるトイレについて清潔・安全安心・快適性を主眼に引き続き「ぐんまビジタートイレ」の認証を受けました。また、安全安心の確保として広い園内を1日2回の巡回パトロールを行い危険個所の早期発見に努め、植物管理では園路際の雑木の伐採、水際の除草の実施により景観の良い公園となるよう努めました。
評価委員会の年度評価	B	仕様に基づく適切な管理・運営がなされている。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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"> <li>・群馬県青少年会館の管理及び運営</li> <li>・青少年健全育成事業の実施</li> </ul>

### 2 職員の状況(令和2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:	10人		
短時間雇用の職員:	1人	合計:	11人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	74,415,390	人件費	55,994,568
利用料収入	3,339,835	委託料	4,355,776
その他(事業参加者負担金収入)	21,000	光熱水費	4,280,711
自主事業収入	1,825,628	租税公課費	5,515,188
		その他(管理運営費等)	6,407,472
		自主事業支出	1,825,628
収入合計	79,601,853	支出合計	78,379,343

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	14,873	42,419	48,053
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)	3,339,835	10,558,000	11,502,250

### 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
子どもとふれあいスキルアップ事業	2/27 【オンライン形式で開催】	43人	<p>【目的】子どものいる場所に関わっている(または関心のある)青年を対象に、子ども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】「コロナ禍でも笑顔で過ごせるコミュニケーション講座」、「コミュニケーションゲーム」等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもと自分の成長に繋がるワークショップだった。</li> <li>・コミュニケーション講座を聴いて、今後自分の意識を変えて子どもと接していこうと思いました。とても参考になりました。</li> <li>・YouTubeライブ配信だったので、Zoomや対面にはないリラックスさを感じ、非常に良かった。</li> </ul>

子どもを未来に導く指導者セミナー	※中止	—	【目的】地域青少年活動指導者や青少年団体指導者、青少年活動に関心のある方を対象に、指導者として地域活動の活性化に寄与できる人材を養成する。 【内容】講義やコミュニケーションゲーム等を実施	—
ボランティア体験講習会(はじめてボランティア講座)	【動画配信】 6/25～3/31	視聴回数 1,093回	【目的】県内の大学生等を対象にボランティアに関する知識や技術を習得させ、地域でのボランティア活動を体験しながら、学生のボランティア活動の推進を図る。 【内容】「はじめましてが楽しくなる」、「子どもと活動を楽しむための安心＆安全トレーニング」、「ボランティアってなに？」が分かる！&自分に合う活動の選び方」等	動画配信であるため、アンケートは実施していないが、動画を視聴した高校1年生から「ボランティア活動に参加したい」という連絡をうけた。当会館の事業に参加し、そこで一緒に活動したボランティア団体への加入を検討している。
中学生・高校生交流ボランティア体験	※中止	—	【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	1人	【目的】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、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子ども会、その他の団体との連絡調整を行い、活動の機会を提供する。 【内容】ボランティア活動に関する情報収集と提供、ボランティアバンクの設置と運用、学校や子ども会その他の青少年団体との連絡調整	ボランティア、指導者とも、事業の趣旨を十分に理解した上で取り組んでおり、参加者・受入団体双方に喜ばれた。
ふれあい・ゆうあい交流フェスタ	※中止 (実行委員会を2回開催したが、それ以降の事業は中止となった。)	6人×2回(実行委員会第1回・第2回参加者)	【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、障がいを抱える子ども及びその保護者や支援団体、青少年団体、中学生以上のボランティア、一般県民(当日来場者)などが集まり、「心のバリアフリー」をテーマにフェスタを行う。 【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、ボランティアの募集及び研修の実施、フェスタの内容検討・実施	—
親子ふれあい会館 ロッジ事業	【動画配信】 7/21～9/7 【手芸・工芸教室】 10/24・25	【動画配信】 視聴回数 937回(Ⅰ親子サマーチャレンジ) 【手芸・工芸教室】 手芸教室 21人 工芸教室 20人(Ⅱ秋の工芸・手芸教室)	【目的】親子で力を合わせて木工・陶芸・竹細工などの体験活動を行う。また、参加者同士のレクリエーションにより、子ども同士、親同士の交流を図る。 【内容】親子での木工・工芸とレクリエーション、参加者同士の交流、※宿泊体験は中止	【動画配信】 ・コロナ禍において、家で楽しめる動画配信をしていただきありがたい。 ・材料をいただけるのでありがたい。親子で竹細工に挑戦したい。 【手芸・工芸教室】 ・親子で声を掛け合いながら作品を作り、とても楽しかった。

国際交流推進事業	※中止	—	【目的】小学生に対し、留学生等との交流活動を通じて異国文化に触れ、自国との違いを感じ取る機会を提供する。また、宿泊を伴うプログラムを通して、外国人講師、ボランティアリーダー、参加者同士の交流を深める。 【内容】国籍の異なる複数の留学生等による、他国文化の体験活動及び交流活動、青少年団体のリーダーと子どもとの異年齢交流及び宿泊を伴うものづくり体験	—
夏休みキッズスクール	※親子ふれあい会館 ロッジ事業 I（親子サマーチャレンジ）に 吸収合併	—	【目的】家庭の経済力・教育力の格差に配慮し、大学生ボランティア等による小学生の夏休み学習支援を行うと同時に、魅力ある体験交流活動を提供することで、夏休みの楽しい思い出を心に残してもらおう。 【内容】夏休みの課題等の個別支援、体験活動及び交流事業、希望する保護者に対する子育て相談	—
青少年団体活動支援事業	通年 （例年実施している「夏休み宿題お助け隊」、「親子もちつき体験」は中止）	【わくわくぶくろ】 配布個数 47袋  【わくわくぶくろ 冬バージョン】 配布個数 24袋	【目的】青少年の健全育成を行っている団体と協力し、様々な体験活動を通じて子どもたちの想像力や社会性を育むとともに、親子での協同作業や共通体験を通じて親子の絆を育む。また、各団体の充実を図るための情報提供や指導・相談業務等を実施する。 【内容】8月～3月の間、「あそぼう まなぼう わくわくぶくろ」を希望者へ配布（情報提供や指導・相談業務は通年で実施）	【わくわくぶくろ】 ・親子で5種類のおもちゃを作ることができて楽しかった。作り方の解説書も入っていたので、親として助かった。 ・作った物でそのまま遊べるので、親子で楽しい時間が過ごせた。 【情報提供・相談業務】 ・会館職員の助言により、団体連絡会議の内容を改善でき、充実した会となった。
ぐんま青少年ねっと	通年	【学習情報コーナー利用者】 2名 ※当コーナーは コロナのため R3.4.15から閉鎖	【目的】ホームページ、ブログ、SNSにより青少年会館及び青少年健全育成事業の情報を発信する。また、学習コーナーを設置して会館利用者に対してインターネットが利用できるPCの無料開放を行い、青少年の情報活用の推進を図る。 【内容】会館運営、事業開催情報の提供、HP等の日常管理、HPのスマートフォン対応、学習情報コーナーの無料開放、事業に関するデータベースの管理と運用	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、インターネットと活用効果を感じられる。施設案内や事業内容を明確に伝えるため、対象者にとって有益な情報として活用されている。
(参考)自主事業	青少年会館友の会育成事業	会員数 33名 友の会の活動 1回 オンラインゆめすくーる2020 4回		延べ7名(施設ボランティア体験会) 述べ75名(うち児童32名)
	青少年ふれあい居場所づくり事業	1階交流スペース ※今年度は閉鎖 学習室開放 ※中止		0名
	高校生のための写真講座	9月5日		50名(募集定員30名)
	会館利用者のためのプログラム提供	通年受付 8月2日 押し花の葉づくり(キャンセル)		0名
	地域連携協力事業	施設見学、職場体験 大学生の社会教育学習 ライオンズクエスト		3団体から申し込みあり(大学1、小学校1、その他1)
	ユースまち探検プロジェクト	通年 (事業期間:平成30年度～令和2年度の3カ年間)		渋川会場47名、高山村会場0名(中止)、上野村会場22名

## 6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

利用者満足度調査については、①施設利用、②青少年健全育成事業でそれぞれ実施している。

### 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38% 女性62% 未回答0%
- ▼年代:高校生以下8% 大学生2% 20代11% 30代14% 40代19% 50代36% 60代以上10% 未回答0%
- ▼地域:前橋市内45% 市外28% 県外26% 未回答1%
- ▼利用頻度:初めて14% 週に数回4% 月に数回43% 年に数回32% ほとんど利用しない5% 未回答2%
- ▼職員の対応:満足86% まあ満足11% 普通3% やや不満0% 不満0% 未回答0%
- ▼料金設定:満足66% まあ満足17% 普通7% やや不満1% 不満7% 未回答2%
- ▼利用時間の設定:満足80% まあ満足15% 普通4% やや不満0% 不満0% 未回答1%
- ▼照明の明るさ:満足80% まあ満足15% 普通4% やや不満0% 不満0% 未回答1%
- ▼清潔度:満足72% まあ満足23% 普通5% やや不満0% 不満0% 未回答0%
- ▼使いやすさ:満足70% まあ満足26% 普通4% 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74% まあ満足19% 普通5% やや不満1% 不満0% 未回答1%
- ▼安全性:満足70% まあ満足25% 普通4% やや不満0% 不満0% 未回答1%
- ▼総合的な印象:満足75% まあ満足18% 普通5% やや不満0% 不満0% わからない0% 未回答2%
- ▼交通手段:自動車87%、公共交通機関1%、自転車1%、その他1%、未回答10%
- ▼利用する際の手続き・申請方法について:便利70%、普通23%、未回答7%
- ▼また利用したいか:利用したい96%、どちらともいえない2%、未回答2%

(利用者からの意見等)

- ・コロナ禍で色々と制限がある中ですが、会議室を利用できて良かったです。
- ・料金が安くて良かった。(企業研修担当者や青少年団体指導者などから)
- ・利用予約を電話一本で簡単にできる点が良い。
- ・プロジェクター、ホワイトボード、ワイヤレスマイクなどの備品や空調を無料で利用できる点が良い。
- ・職員の方々の対応があたたかく、館内も清潔感があり、とても快適に過ごせました。
- ・県産材使用のソファ、机などが明るい雰囲気が良い。
- ・網戸があり、コロナ対策の換気がしやすかった。
- ・照明がLEDに変わったので1階ロビーの雰囲気が明るくなったと感じた。
- ・交通の便が悪い。(駅やバス停が遠い)
- ・新館シャワーの水圧が弱い。

(調査結果分析)

総合的な印象の項目が「満足」、「まあ満足」の合計で93%となっており、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)特別室A・Bに荷物置きがほしい。

(対応)既存の材料を使用(経費節減)して職員で製作を行い、設置した。

(要望)本館ロビー照明が暗く感じる。

(対応)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階については今回未実施であるため、引き続き検討していく。

## ②青少年健全育成事業

### (実施期間)

参加型事業、ライブ配信事業(受講希望者のみに配信)は、事業後にアンケートを実施した。  
動画配信事業については、より多くの視聴を目的としたことと、不特定多数の視聴者へのアンケートは難しいと考え、実施しなかった。

### (実施方法・回収率等)

参加型事業: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%  
ライブ配信事業:事業終了時に質問フォーム又はメールで回答してもらう。回収率:44.2%

### (項目別回答集計)

各事業毎に、内容・満足度・実施時期等についての設問をして集計し、結果分析を行っている。

### (利用者からの意見等)

#### 〈参加型事業〉

・コロナの中、このような教室が少なく、寂しく感じていました。抽選に当たって、子どもがとても喜んでいました。ありがとうございました。  
・場所も近く良かったです。少人数でとても良かったです。これぐらいがベストです。混み合うこともなく、最初にレクを行うのも良かったです。体を温めることができたので、その後の動きもスムーズに行えました。  
等、コロナ禍の中、親子で参加できたことを喜んでる感想や事業実施に感謝している感想がほとんどであった。

#### 〈ライブ配信事業〉

・毎年、群馬県青少年会館での指導員セミナーに参加させていただいています。コロナ禍でのオンライン講座でしたが、参加者同士の関わりがないのが残念でした。でも、自宅でも気軽に学ぶことができ、貴重な時間を過ごすことができました。  
・本日の講座を企画してくださりありがとうございました。実際に現場で役立つゲームと、コミュニケーションの取り方について学ぶことができました。また、本日の内容は、大人と接する際にとっても大切なことだと気付かされました。以後、自分の生活の中でも意識していこうと思います。  
等、講義の内容について好評価な感想が多くあった。また、ライブ配信については、Zoomや対面にはないリラックスさを感じたという意見もあった。

### (調査結果分析)

・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。  
・動画配信の「ボランティア体験講習会」は、前年度の参加者アンケートからニーズを抽出した上でプログラムを構築した。また、ライブ配信の「子どもとふれあいスキルアップ講座」でも、プログラム内容については、前年度の事業参加者アンケートや青少年指導者からニーズ調査を基に、活動現場で求められている知識や技能を習得できるものにした。

### (調査結果への対応状況)

・親子ふれあい体験教室については、コロナの感染状況にもよるが、次年度も今年度並みの募集人数にしたいと考えている。  
・今年度、コロナの関係でやむなく中止になってしまった事業についても、感染防止対策をとりながら青少年指導者・ボランティア養成事業、青少年の交流・体験活動事業等の事業実施ができるよう検討していきたい。

### (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	A	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。	<p>&lt;評価できる事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の満足度が高いこと。</li> <li>・コロナ禍にあっても適切に事業を遂行できるよう、参加型事業をオンライン事業に切り替える等、創意工夫が見られること。</li> </ul> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <p>平日の利用者増に向けて、継続的に広報活動に取り組むとともに、さらなる経費削減等の経営努力が望まれる。</p>

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	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
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	コロナ禍においても青少年の健全育成等を推進するため、コロナ対策をつつ、事業内容や募集人数、実施方法について実施可能な形へ変更する(動画配信やライブ配信・オンライン等)等、最大限の努力をした。
評価委員会の年度評価	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍により休館や事業中止を余儀なくされたが、感染防止対策の徹底や動画配信等の新たな取組を実施する等、施設の設置目的及び指定管理業務の目的達成に向けて努力している。</li> <li>・コロナ禍により事業等が中止になった時間を活用し、新企画等の検討や業務改善等、さらなる取組が望まれる。</li> </ul>

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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2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:	43人	合計: 61人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
利用料収入	323,523,907	管理運営費(人件費、光熱水費等)	212,564,893
営業外収入	23,123,936	県納付額	133,295,616
収入合計	346,647,843	支出合計	345,860,509

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	46,470	50,452	55,114
②使用料収入(円) (県納付額)	133,295,616	144,952,683	170,000,000
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	323,523,907	368,863,837	407,240,531

### 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	約120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。	食材の商品であるのが良い。定期的に友人に会えるので楽しみ。
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。	—
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の受入れ。	—
プロによるゴルフレッスン&マナー講習、ハーフプレー	新型コロナのため中止	—	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。	—

## 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2年4月1日～令和3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411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、96%(411人中394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	3.8	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>&lt;評価できる事項&gt;</p> <p>・コースが良く管理されている。</p> <p>&lt;改善すべき課題&gt;</p> <p>・ゴルフ初心者の増加によるスロープレー等により、待ち時間が長くなっている。</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	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	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	集客、接客、お客様へのサービスは良い。コース管理では台風による冠水被害からの復旧を継続して行った。
評価委員会の年度評価	A	コース全体の管理が行き届いている。クラブハウス内の管理が行き届いている。売店は、お客様のニーズに合った品物が多い。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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	■ 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2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:	32人	合計: 47人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
利用料収入	259,196,592	管理運営費(人件費、光熱水費等)	214,914,152
営業外収入	24,428,490	県納付額	52,494,340
収入合計	283,625,082	支出合計	267,408,492

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	45,460	48,566	51,287
②使用料収入(円) (県納付額)	52,494,340	57,253,262	80,000,000
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	259,196,592	291,600,273	306,160,561

### 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	412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。	日頃の練習は練習場で行い、週末に前橋ゴルフ場で、実践練習をしている。アクセスが良く、送迎時間が短縮され、親子共に時間を有効活用できてとても利用しやすい。
前橋ゴルフ場ゴルフ部 ジュニアレッスン会	毎月第2土曜日	延べ95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2日、16日 9月13日	76名	新型コロナウイルスの影響により、各ジュニア競技会が中止や延期になったため、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。	大会中止が相次ぎ、子供たちの目標がなくなってしまった。小規模ながらもこのような競技会を開催してもらえてよかった。今まで大会に出たことない子供でしたが、大会の雰囲気慣れさせる良い経験になった。
スーパーシニアゴルフ大会	年4回	参加者50～100名/回	男子80歳・女子75歳以上で新ペリア方式にて開催。	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。

## 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2年4月1日～令和3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227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、99%(227人中224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	4.0	3.1	3.7	3.6	3.4	3.8	4.1

(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、クラブハウスの増改築工事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。 ・スタッフの対応が良い。 ・食事はメニューが魅力的でおいしい。 <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	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	B	新型コロナウイルス感染症の影響により、約1ヶ月半の休業ならびに、利用の制限を行ったり、最終年度に思うように営業が出来なかった。指定管理期間が1年延長になったため、お客様、従業員の安全を最優先に考え、生涯スポーツとしてのゴルフの普及に努めたい。
評価委員会の年度評価	A	コース、樹木、施設の管理が行き届いている。スタッフ対応が良い。高齢者、女性、初心者に対応したサービスや地域への気配りが良い。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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	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2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:	29人	合計: 48人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
利用料収入	366,184,863	管理運営費(人件費、光熱水費等)	242,792,130
営業外収入	15,376,064	県納付額	151,670,068
収入合計	381,560,927	支出合計	394,462,198

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	45,321	54,031	52,875
②使用料収入(円) (県納付額)	151,670,068	186,782,853	199,000,000
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	366,184,863	482,580,614	479,833,007

### 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35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。
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であるのがうれしい。(感染防止のため、パーティーは中止)
東急レディースゴルフ	7/1~8/31	749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うれしい。
ジュニア・レッスン会	8月23日	24名	現役のツアープロによる小中学生の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。

## 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2年4月1日～令和3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154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、97%(154人中150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						
		スタッフが接客	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	3.8	2.9	3.5	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。

・クラブハウス内の清掃が行き届いている。

・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、クラブハウスの増改築工事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。 ・クラブハウスが清潔に保たれている。 ・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	C
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レストランのテーブルへアクリル板を早期に設置し、お客様の感染防止対策を実施し、9月以降は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。施設、設備が老朽化しているが、良く管理している。売店に地場産の物が置いてあり、地域振興に貢献している。

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和2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	■ 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2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:	35人	合計: 52人

### 3 収支の状況(令和2年度決算額)

収 入		支 出	
利用料収入	323,420,838	管理運営費(人件費、光熱水費等)	210,835,026
営業外収入	16,713,176	納付金	132,565,055
収入合計	340,134,014	支出合計	343,400,081

※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2年度(実績)	(参考)令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)
①年間利用者数(人)	45,072	48,755	50,187
②使用料収入(円) (県納付額)	132,565,055	140,551,444	167,000,000
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	323,420,838	366,708,677	387,540,203

### 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	127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	大変好評であり継続して欲しい(保護者)。
職場体験プログラム	10/20～22 11/12～14	延9名	地元中学校、高校の職場体験学習	社会学習もでき、ゴルフのことを知る良い機会となった。
にしきの会月例杯	毎月3回	2,660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8回	244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、競技志向者にとって有意義である。
PGSダブルス選手権	2回	159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、競技志向者にとって有意義である。
クラブ選手権大会	10月13日(予選) 11月3日、10日(決勝)	94名(予選) 33名・10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 部門: 一般、シニア、女子	予選をクリアするともらえるクオリファイが良い。
アカシア会定例会	毎月1回	1,608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、賞品にフルーツなどがあるのが良い。
STGオープンコンペ	毎月2回	931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であり、18Hは有名ブランドのゴルフ用品が賞品にあるのが良い。

## 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2年4月1日～令和3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371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、97%(371人中361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	3.6	3.0	3.3	3.8	3.9	3.9	4.0

(利用者からの意見等)

・コースが良く管理されている。

・レストランの食事がボリュームがあって良い。

・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、クラブハウスの増改築工事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。 ・クラブハウスが清潔に保たれている。 ・レストランの食事がおいしい。 <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	C
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	B	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を行い様々な感染リスク軽減措置を施してゴルフ場の営業を継続しました。経営的には極めて厳しい状況でしたが、「新しい生活様式」から逸脱しないとの自制心を持って運営することができました。
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。カートのフェアウェイ走行、スループレー等、利便性向上、利用者増に向け努力している。