

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

施設名	群馬県民会館(ペイシア文化ホール)	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	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收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

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

2 職員の状況(平成31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:	20人	
短時間雇用の職員:	0人	合計: 20人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	128,079,000	人件費	75,599,851
利用料収入	77,424,222	委託料	7,371,674
自主事業収入	12,829,879	光熱水費	32,413,835
		租税公課費	7,293,000
		その他(修繕費・賃借料等)	72,310,362
		自主事業費	16,772,398
		特定費用準備資金積立	5,093,800
収入合計	218,333,101	支出合計	216,854,920

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	300,336	317,629	288,379
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)	77,424,222	80,909,102	68,947,880

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
全日本吹奏楽コンクール課題曲講習会 【場所:大ホール】	R1.5.5	562人	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 講師:佐藤正人(尚美ミュージックカレッジ客員教授)	・需要があるイベントだと思います。運営は大変かと思いますが、ぜひ続けていただきたいです。 ・CDはととてもありがたいです。 ・勉強になりました。
芸術文化の街づくり活性化事業	①R1.5.19 ②R1.11.17		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)	恒例行事となり、地域の方々に喜ばれている。
県民芸術小劇場 【場所:小ホール】	R1.5.18	140人	県内で舞踊、演劇、音楽等の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。 第3回内山信一地唄三絃独演会 団体:古曲時習会	地唄演奏を聴いた来場者からは、「とても良かった、参考になった」という話を聞くことができた。
季節の絵画展・写真展 【場所:展示室】	R1.6.19～23 (5日間)	416人 (5日間)	昨年に引き続き、群馬県写真文化協会に依頼し、県内写真クラブの写真展を開催。 「第44回 二科会写真部群馬支部展」。	* 群馬県支部と共催事業のためアンケートは、実施していない。
群馬のアーティスト 鈴木麻里子ソプラノリサイタル 【場所:小ホール】	R1.6.29	450人	群馬県出身のオペラ歌手鈴木麻里子のソロリサイタルを実施。 出演者 鈴木麻里子:ソプラノ 服部 容子:ピアノ 字幕翻訳・映像投影 荒井音楽企画 荒井雄貴 曲目 からたちの花、鐘が鳴ります 他	・素晴らしい歌声で大変よかった。 ・映像や字幕翻訳があり親しみやすかったです。初心者でも楽しめました。 ・とても素晴らしいリサイタルでした。しかも料金が安くて良かったです。 ・雰囲気全体がとってもよかったです。映像の進歩を感じた活用により、今までに無い感動を覚えました。素晴らしい演奏でした。
TOWA県民文化講座 野口健氏講演会 【場所:小ホール】	R1.7.6	480人	東和銀行との共催で著名な文化人を招いて講演会を実施 講師:野口健(アルピニスト) 演題:「目標を持って生きることのすばらしさ」	・世界のことを知っている人の話は感動します。 ・バリアフリーにして欲しい。 ・500円でこの講演が聴けるのはとても嬉しいです。 ・イベント、著名人の講演会は東京圏に集中してしまうので群馬でもそういう機会に触れることが多くなると嬉しいです。

舞台技術体験講習 【場所:小ホール】	①R1.8.12 ②R2.2.23	①15人 ②13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)を実際の仕込みを利用して習得を図った。	・いつも舞台を観ている時には分からないことを今日はいろいろと学べ体験することができて、とても良い機会でした。 ・音響と照明と舞台に立つ人が一体となる瞬間はとても達成感がありました。 ・部活で舞台仕込みからやることがあるので、仕込み方法などすっかり分かって助かりました。
ふれあいコンサート 【場所:大ホール】	①R1.8.25 ②R2.1.12	①102人 ②205人	バックステージツアーの開催に合わせて県内の①演奏家②近隣小学校合唱団の協力のもと、県民が気軽に楽しめるコンサートを実施。	・コンサート楽しかった。 ・知っている歌で良かった。 ・もっと長くても良かった。
バックステージツアー 【場所:大ホール】	①R1.8.25 ②R2.1.12	①91人 ②82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。	・普段見られない場所の見学で大変興味をそそられた。 ・ていねいな説明でとてもわかりやすかったです。
松竹大歌舞伎プレ講座 【場所:会議室】	R1.8.31	115人	本公演に先立ち、演目の説明や時代背景をわかりやすく解説する講座を開催。 演題:『封印切』、死出の道行 —上方和事の魅力— 講師:安保 博史(あぼうひろし)群馬県立女子大学文学部国文学科教授	・解説が分かり易かった。 ・初めて歌舞伎を観るにあたり、大変勉強になりました。 ・大変有意義な講座でした。 ・先生のお人柄が素敵でした。 ・今回のような企画を再度計画してほしいです。
絵本deクラシック「ブレーメンの音楽隊」 【場所:大ホール】	R1.9.1	653人	0歳児から鑑賞できるファミリー向けコンサート 出演者(総勢7人) トラベル・プラス・クインテット(金管五重奏)、青山政憲(ピアノ)、岡村明美(朗読) 曲目 歌劇「ウィリアムテル」より序曲 小組曲「ピタゴラスイッチ」となりのトロ・メドレー 他	・子どもが大喜びで飽きずに最後まで聴けて良かった。 ・会場まで降りて演奏をしてもらえてよかったです。 ・ふうせんを割ったり、クラッカーを使ったり、楽しい工夫がされていて良かった。 ・子供と入れる演奏会は少ないのもっとやってほしいです。 ・子供と一緒に楽しめた。 ・子供がとても興味深く演奏を聴いていました。 ・時間もちょうどよかったです。

<p>テーマによるアンサンブルコンサート 愛をめぐる音楽と日本の名歌 【場所:小ホール】</p>	<p>R1.9.16</p>	<p>480人</p>	<p>新人演奏家によるテーマに沿ったアンサンブルコンサート。 出演者が演出等を企画し会館舞台技術者と協力して実施 出演者:バリトン・お話:猿谷友規 ソプラノ:佐藤貴子 フルート:羽鳥美紗紀 クラリネット:木幡亮仁・田端万莉子 ピアノ:佐藤奏夢・岡村梨奈 作曲:山邊光二 曲目:ラ・カンパネラ、組歌《四季》より“花” 他</p>	<p>・大満足の内容でした。ものすごいパワーをいただきました。 ・なかなか新作の初演に立ち会える機会のない中、本日は大変幸せな日でした。 ・舞台照明がよかった。 ・座席の前後が狭すぎる。 ・音楽、楽器演奏が両方聴けるコンサートは少ないので楽しかったです。 ・これからもこのようなコンサートを続けていただきたいです。 ・音楽の生演奏は本当に素晴らしいです。</p>
<p>松竹大歌舞伎 【場所:大ホール】</p>	<p>R1.9.22</p>	<p>1,058人</p>	<p>全国公文協企画歌舞伎公演 演目: 恋飛脚大和往来 封印切 蜘蛛絲梓弦 出演:中村扇雀、中村鴈治郎、尾上松也 ほか</p>	<p>・見応えのある講演でした。 ・とても楽しませていただきました。札幌から来た甲斐がありました。 ・前橋で歌舞伎が観られて、本当にありがたいです。 ・初めての歌舞伎でした。充実した一日でした。 ・館内もとてもきれいで良かったです。</p>
<p>名画鑑賞会 「喜劇映画傑作選」 【場所:小ホール】</p>	<p>①R1.10.2 ②R1.10.3</p>	<p>①134人 ②115人 合計249人</p>	<p>さまざまな笑いで見られるものを楽しませてきた喜劇映画の代表作を4作上映した。 10/2:「本日休診」「駅前旅館」 10/3:「喜劇 女は男のふるさとヨ」「大誘拐 RAINBOW KIDS」</p>	<p>・安価で良い作品が観られるのでとても良かった。またベイシア文化ホールで観たい。 ・なつかしい映画、出演者達で楽しませてもらいました。また来たい。 ・古い映画をもっと上映の機会を増やして欲しいです。 ・とてもよい企画でした。</p>
<p>群馬県民の日記念 群馬県民会館開館 記念日事業 県民映画劇場 「県内学生自主制作映画上映会」 【場所:小ホール】</p>	<p>R1.10.30</p>	<p>60人</p>	<p>県内で地域の人々が主体的に携わって制作した映画や、テーマ・舞台が県内にゆかりのある映画の鑑賞会を開催した。 上映作品 高崎経済大学映画研究部制作「君がうたえば」ほか</p>	<p>・地元についてよく知れました。 ・学生の自主制作映画を観られて、非常に参考になった。県内学生の作品を観られる機会はそう多くないので、定期的開催してほしい。</p>

<p>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】</p>	<p>R1.11.10</p>	<p>110人</p>	<p>群馬大学荒牧キャンパスにおいて人形芝居の公演を開催した。 群馬大学公開講座 レクチャー「尻高人形について」 講師 川上晃(群馬大学名誉教授) 人形芝居 出演 尻高人形 錦松会 演目 日高川入相花王渡し場の段 ワークショップ(人形の仕組み・操作・体験) 伽羅先代萩 政岡忠義の段</p>	<p>* 群馬大学と共催事業のためアンケートは、実施していない。</p>
<p>「組踊」特別鑑賞会 【場所:小ホール】</p>	<p>R1.11.23</p>	<p>410人</p>	<p>国指定重要無形文化財「組踊」の特別鑑賞会を開催した。 演目 琉球舞踊「老人老女」「若衆こてい節」「下り口説」「天川」 組踊「護佐丸敵討」</p>	<p>・とても素晴らしかった。 ・沖縄に行かなければ見れない組踊を群馬で見れた。これからも、その地域で引き継がれている伝統芸能を群馬県民会館でやって欲しい。 ・首里城再建募金をしているのは、とても良いと思った。</p>
<p>エフエム群馬公開放送事業『ワイグルのMUSIC JAMBOREE』 【場所:小ホール】</p>	<p>R1.12.13</p>	<p>480人</p>	<p>FM GUNMAの番組「内藤聡のワイワイグルーピング」での企画として、子育て世代も参加できるコンサートをエフエム群馬と共催で実施した。 出演者 内藤聡、アンカンミンカン、香山智里、横塚紗弥加、森恵、KGM、広沢タダシ、アキハバラ、STAR FISH</p>	<p>* エフエム群馬と共催事業のためアンケートは実施していない。</p>
<p>甘楽町発足60周年記念公演 県民会館・甘楽町共同事業 かんら春待ちコンサート 【場所:甘楽町文化会館】</p>	<p>R2.1.19</p>	<p>480人</p>	<p>甘楽町教育委員会(甘楽町文化会館)と共催で、県内公立文化施設の連携強化と地域における文化振興を図るため共催事業を実施した。 出演者 大塚亜希子、中嶋久美子、稲辺直美、榊原あい</p>	<p>・素晴らしい演奏と歌でした。 ・若手芸術家育成の一助となり、とてもよい企画です。 ・地元こんな素敵な方々がいらしたのかと感動いたしました。 ・親子三世代で楽しめる内容でした。 ・楽器の説明などやさしいところから入り、楽しかったです。曲目も親しみやすく、大変満足しました。</p>

<p>森麻季&横山幸雄 デュオリサイタル 【場所:大ホール】</p>	<p>R2.2.11</p>	<p>930人</p>	<p>ソプラノ歌手森麻季とピアニスト横山幸雄によるデュオリサイタルを開催した。</p> <p>曲目 歌曲「ファウスト」より宝石の歌、アヴェ・マリア(バッハ=グノーの主題による即興曲)、ピアノ・ソナタ第14番嬰ハ短調「月光」作品27-2 ほか</p>	<p>・ベイシア文化ホールさんは立地がよく、入りやすい雰囲気ので、今後も都合をつけ、足を運ばせていただくつもりです。 ・森さん、横山さんともに素晴らしかったです。 ・時間も昼間なので、外出しやすい時間帯でした。 ・地元で聴くことができよかったです。 ・母の介護をしているので、どうしようかと思いましたが、本当に来てよかったです。 ・建物が古いためか、車いす、トイレなどへの対応が厳しいようです。</p>
<p>山中千尋ジャズ・ピアノ・トリオコンサート</p> <p>* 新型コロナウイルス感染拡大防止のため8月15日(土)に延期</p>	<p>R2.3.22</p>	<p>—</p>	<p>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を開催。</p>	<p>—</p>

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 平成31年4月1日(月)～令和2年2月11日(火)
イ 主催者対象 令和元年10月1日(火)～令和元年12月28日(土)

(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 1,247、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94、有効回答数46、回収率48.9% 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(「やや良い」以上 94.0%)
「良い」71.1%、「やや良い」22.9%、「やや悪い」1.5%、「悪い」0.2%、無回答 4.3%
- ・駐車場の対応(「やや良い」以上 82.6%)
「良い」54.6%、「やや良い」28.0%、「やや悪い」2.3%、「悪い」1.1%、無回答 14.0%
- ・館内の案内表示(「やや良い」以上 91.0%)
「良い」56.0%、「やや良い」35.0%、「やや悪い」3.4%、「悪い」0.4%、無回答 5.2%
- ・冷暖房(空調)(「やや良い」以上 79.3%)
「良い」45.7%、「やや良い」33.6%、「やや悪い」12.1%、「悪い」4.6%、無回答 4.0%
- ・清掃の状況(「やや良い」以上 95.0%)
「良い」69.1%、「やや良い」25.9%、「やや悪い」1.0%、「悪い」0.5%、無回答 3.5%

イ 主催者対象

- ・当館利用の感想(「やや良い」以上 91.3%)
「良い」69.6%、「やや良い」21.7%、「やや悪い」2.2%、「悪い」0%、無回答6.5%
- ・職員の対応(「やや良い」以上 93.5%)
「良い」87.0%、「やや良い」6.5%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 6.5%
- ・館内の案内表示(「やや良い」以上 86.9%)
「良い」56.5%、「やや良い」30.4%、「やや悪い」6.5%、「悪い」0%、無回答 6.5%
- ・施設利用料の料金設定(「やや良い」以上 78.3%)
「良い」50.0%、「やや良い」28.3%、「やや悪い」4.3%、「悪い」2.2%、無回答15.2%

〈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
「以前も利用」28.8%、「設置場所(前橋)がよい」26.0%、「施設が充実」8.2%、「規模が適当」21.9%、「料金が適切」8.2%、「その他」2.7%、無回答4.1%
- ・申し込み手続き、方法について(複数回答可)
「簡単」46.8%、「複雑」10%、「普通」38.3%、「わかりにくい」0%、「わかりやすい」2.1%、「電子申請が必要」2.1%、無回答10.6%

(利用者からの意見等)

ア 利用者対象

- ・事務、整理員の案内がしっかりしている
- ・質問に丁寧に対応してくれました。
- ・スムーズに案内して頂き、心地よく駐車できてよかったです。
- ・駐車場が狭く、少ない。広くしてほしい。一台一台のスペースもせまい
- ・トイレに洋式を増やしてほしい
- ・空調が効いていない、音が気になる
- ・段差がたくさんあるので、できるだけバリアフリーにしてほしい

イ 主催者対象

- ・県民会館が創立されて以来ずっと利用させていただいており感謝しています。
- ・毎年利用させていただいております。今後ともよろしくお願いします。
- ・コンセントが少ない。
- ・駐車場が足りない
- ・トイレ、洋式を増やしてほしい。
- ・空調調節ができず、場所ごとに温度のムラを感じる

(調査結果分析)

ア 利用者対象

4段階評価での評価項目のうち5項目とも「やや良い」以上が79%を超え、5項目平均では88.4%となった。このことから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。

今回初めて「冷暖房(空調)について」の項目について「やや良い」以上が79.3%と、他と比べ低い評価となっており、冷暖房については課題がある事がわかった。駐車場の駐車台数の少なさや満車時の対応についての課題はあるが82.6%と高評価を得た。

5項目の平均値88.4%は、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」以上70%及び、当共同体の指定管理事業計画書による32年度の4段階評価達成目標である「やや良い」以上85%を超えている(平成28年度より普通という項目は廃止)。

イ 主催者対象

4段階評価での評価項目のうち4項目とも「やや良い」以上が78%を超え、4項目平均では87.5%となった。このことから、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。

「利用についての感想」、「職員の対応」については、「悪い」の評価は無く、良好な評価をいただいている。しかしながら、「やや悪い」の評価もあるので、よりサービスの向上に努めたい。

4項目の平均値87.4%は、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」以上70%及び、当共同体の指定管理事業計画書による32年度の4段階評価達成目標である「やや良い」以上85%を超えている(平成28年度より普通という項目は廃止)。

(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。

- ・大規模改修工事基本設計打合せ会議の時に、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、大規模改修工事にて改修できるよう、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2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館への提言をもらう懇談会)年2回開催 第1回:令和元年10月15日(火) 第2回令和2年3月23日(月)

○主な意見

第1回目

- ・大規模改修工事の内容について
- ・洋式トイレにしてほしい。
- ・駐車場対策は、するのか？(立体駐車場計画)
- ・ホールの音の反響をよくして欲しい。
- ・館内に階段が多く高齢者には大変である。バリアフリー対応してほしい。
- ・リニューアルオープンの日程が決まったら教えて欲しい。楽しみにしている。

第2回目

- ・主に大規模改修工事再検討について
- ・安全性は、大丈夫なのか？口頭では信用できない書面等で利用者にはしっかり周知してほしい。
- ・耐震工事の予定であったのに、工事をしなくて大丈夫なのか？大丈夫ならば何故工事を予定していたのか？
- ・今後、改修工事はするのか？
- ・リニューアルオープンを楽しみにしていたのに残念。
- ・新型コロナウイルス対応について現状の対応状況は？

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"> ・施設、設備の著しい老朽化や駐車場不足など、慢性的な課題を抱えながらも、指定管理者が適切な維持管理を行い、利用者が安全・快適に利用できるよう最大限努めている。 ・大規模改修の見送りに伴う休館の取りやめと予約受付の再開について、利用団体等への周知や事業計画の変更等、丁寧かつ迅速な対応を行った。 ・多種多様な自主事業を積極的に実施し、県の文化振興に貢献している。 	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2月下旬から新型コロナウイルスの影響があったにもかかわらず、年間の成果目標を上回る利用者数、稼働率を達成した。 ・県公立文化施設協議会の会長館として、新型コロナウイルスに関する国・県からの情報伝達や県内施設の情報集約等、先導的役割を果たした。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスに対応していく中で、施設運営についてさまざまな制約を勘案し、最善を尽くしていく必要がある。 ・障害者雇用への取組を継続する必要がある。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	A
管理運営体制	A
法令遵守等	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	<ul style="list-style-type: none">・安全を第一に管理及び運営を行っている。・ホームページやSNSを活用し、情報発信を行い利用促進に努めた。・顧客満足度調査では、各項目の平均で「やや良い」以上が88.4%と高い評価を受けた。・助成対象駐車場を5カ所に増やし、利用者の利便性の向上を図った。・大学等教育機関、報道関係、銀行、市町村自治体と共催で様々な事業展開を行い群馬県の文化振興と人材育成を図っている。
評価委員会の年度評価	A	課題が多い中、熱意と誠意をもって管理運営に取り組み、成果を上げている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	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		H29.4.1 ~ R2.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	群馬県富岡市上黒岩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(平成31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:	0人	合計:	6人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	20,495,000	人件費	29,670,063
利用料収入	5,726,800	委託料	27,430,799
その他(チケット売上げ・取扱手数料)	8,905,125	光熱水費	1,863,173
市一般会計	25,389,183	その他(消耗品費・修繕料)	1,359,948
収入合計	60,516,108	支出合計	60,323,983

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	50,991	56,204	53,662
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)	5,726,800	6,309,250	5,568,220

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
映画「ドラえもん」	6月23日	839	映画	毎年見に来ます。blanketの貸出や麦茶の準備などがあり大変ありがたい。子供とゆったりと映画を楽しめた。
演劇 「ジャンヌ・ダルク」	7月7日	156	「東京演劇集団 風」による演劇の公演	とても面白いと思った。すごい試みだと思った。清掃が行き届いていてさわやかな感じがする。
STEINWAY&SONSを弾いてみよう	8月16日～ 18日	141	会館所有のスタインウェイを30分1000円60分2000円で弾いてもらう事業	素晴らしい環境で憧れのスタインウェイを弾くことができ感謝している。スタッフの方も親切でありありがたい。

楽器セミナー	8月22日	77	富岡甘楽郡内の中学生を対象に群響メンバーによる演奏指導	富岡市立東中学校を会場に実施
NHKのど自慢	10月5日 6日	1500(予選会) 953(本番)	NHK全国放送公開番組「NHKのど自慢」を予選・本番と2日間実施	世界遺産登録5周年を記念しNHKのど自慢を実施。入場料は無料とした。アンケート実施せず。
陸上自衛隊 第12音楽隊演奏会	10月14日	中止	陸上自衛隊第12音楽隊による演奏会	台風19号の影響により中止
劇団四季ファミリー ミュージカル	12月21日	918	劇団四季ファミリーミュージカル「カモメに飛ぶことを教えた猫」	親子で楽しめました。音が少し大きい気がしました。開場開始に際し、並ぶ指示がなかったので入口が混雑してしまいました。
昭和の名画鑑賞会	1月19日	1,076	文化庁主催による優秀映画鑑賞推進事業	館内や中庭もキレイで落ち着ける空間です。日本の良い映画をたくさんやってほしい。
県民音楽のひろば	2月16日	824	群馬交響楽団による ヘンデル/オラトリオ《メサイア》 富岡・群響と第9をうたう会と合唱	素晴らしい音楽と歌声、久しぶりに芸術に触れた有意義な時間でした。第九を歌う会との合唱も素晴らしかった。活動がこれで終わりなのは残念。
映画「蜂蜜と遠雷」	2月24日	351	映画	高崎まで見に行けないので話題になった映画を数多く上映していただけたらと思います。少し音量が小さく聞き取りづらい。
なぎさプラスゾリス テンコンサート	3月15日	中止	金管・打楽器アンサンブル コンサート	新型コロナウイルス感染症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 利用者対象 平成31年4月1日(月)～令和2年3月31日(火)

イ 主催者対象 平成31年4月1日(月)～令和2年3月31日(火)

(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33.5%

イ 主催者対象 アンケート調査、打合せ時に直接依頼。回収率100%

(項目別回答集計)

ア 利用者対象

・公演満足度(「やや良い」以上 90.2%)

「良い」79.5%、「やや良い」10.7%、「やや悪い」0.6%、「悪い」0.1%、無回答 9.1%

・スタッフ満足度(「やや良い」以上 88.7%)

「良い」68.7%、「やや良い」20.0%、「やや悪い」1.4%、「悪い」0.2%、無回答 9.7%

イ 主催者対象

- ・備品(楽屋・給湯室) (「やや良い」以上 86.7%)
「良い」78.4%、「やや良い」8.3%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 13.3%
- ・備品(舞台・客席) (「やや良い」以上 100%)
「良い」96.7%、「やや良い」3.3%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 0%
- ・清掃(楽屋・給湯室) (「やや良い」以上 83.3%)
「良い」80.0%、「やや良い」3.3%、「やや悪い」0.0%、「悪い」0.0%、無回答 16.7%
- ・清掃(舞台・客席) (「やや良い」以上 96.7%)
「良い」95.0%、「やや良い」1.7%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 3.3%
- ・接客態度(事務スタッフ) (「やや良い」以上 100%)
「良い」98.3%、「やや良い」1.7%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 0%
- ・接客態度(舞台運営スタッフ) (「やや良い」以上 98.3%)
「良い」95.0%、「やや良い」3.3%、「やや悪い」0%、「悪い」0%、無回答 1.7%

〈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」32.5%、「ポスター」8.3%、「チラシ」12.0%、「友の会ニュース」4.7%、「ホームページ」2.0%
「新聞広告」3.6%、「友人・知人」24.2%、「その他」10.0%、無回答 2.7%
- ・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」44.4%、「舞台スタッフが揃っているから」18.9%、「市内にある施設だから」25.6%
「普段利用している会館が使えなかったから」1.1%、「その他」7.8%、無回答2.2%
- ・今後の利用につて(主催者対象)
「利用したい」100%、「利用したくない」0%、「検討中」0%、無回答0%

(利用者からの意見等)

ア 利用者対象

- ・ホワイエが狭い。トイレの数が少ない。
- ・駐車場が満車で止めるのに大変だった。
- ・ブランケットが借りられて良かった。

イ 主催者対象

- ・北側の駐車場(文化ホールより距離が離れている)にセキュリティ上カメラ等をつけてほしい。
- ・スタッフの皆様の対応が群を抜いてよかった。丁寧に対応してくださりありがとうございました。

(調査結果分析)

ア 利用者対象

- ・4段階評価での調査項目のうち2項目とも「やや良い」以上が88%を超え、2項目平均では89.5%となった。このことから自然史博物館附帯ホール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。
- ・2項目の平均値89.5%は、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」以上70%を超えている。
- ・駐車場については近くが満車で止められず、遠くから歩かされ間に合わないとの意見もいただいた。

イ 主催者対象

- ・4段階評価での調査項目のうち6項目とも「やや良い」以上が83%を超え、6項目平均では94.2%となった。このことから自然史博物館附帯ホール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。
- ・6項目の平均値94.2%は、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」以上70%を超えている。

(調査結果への対応状況)

- ・駐車場については、事業開催ごとに業者委託を行い、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、駐車場案内図を用意し配布を行った。
- ・トイレの誘導については、職員が休憩時間等に積極的に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てしまうため、開場時間を早めるなど臨機応変の対応を行っている。
- ・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>公立の文化ホールとして、安定的な運営に努めている。利用率向上のため、公的利用や幼・小中学校利用等の施設利用料を免除しつつ、独自の自主事業にも取り組んでおり、自主事業が黒字となった。</p> <p>限られた経費の中で、ホール設置目的に従い、継続的かつ熱心な管理運営を行っている。また、前年度に利用者の意見が多かった清掃状況が改善されるなど、サービス向上にも努力が認められる。</p>	<p><評価できる事項></p> <p>地域に密着した各種事業を行っており、音響に秀でたホールの特性を理解した上で行う事業も多彩である。</p> <p>SNSを活用した広報活動としてFacebookを開設し、幅広く情報発信を行った。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>新型コロナウイルスに対応していく中で、施設運営についてさまざまな制約を勘案し、最善を尽く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	A	県から示されている成果目標を達成している。
評価委員会の年度評価	A	利用者意見を取り入れながら、施設の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(令和元年度分)

施設名	群馬県総合スポーツセンター	所管課	地域創生部スポーツ局スポーツ振興課
指定管理者名	(公財)群馬県スポーツ協会	指定期間	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		H29.4.1 ~ R2.3.31

※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"> ・施設及び付属設備の使用の承認に関する業務 ・使用の承認の取り消しに関する業務 ・使用期間の変更等に関する業務 ・休館日の変更等に関する業務 ・開館時間の変更等に関する業務と施設等の維持管理に関する業務及び施設の管理に関する事務のうち、知事が別に定める業務

2 職員の状況(平成31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:	17人	合計:	21人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	228,986,000	人件費	66,715,651
利用料収入	60,235,220	委託料	99,014,919
		光熱水費	69,529,557
		租税公課費	5,647,600
		その他(管理運営費等)	48,313,493
収入合計	289,221,220	支出合計	289,221,220

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	1,035,890	1,105,474	1,173,085
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)	60,235,220	72,034,950	74,443,370

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	70,470	平成31年度群馬大学入学式を皮切りに53件の大規模大会を積極的に受け入れた。主な大会は下記のとおりです。	
・平成31年度群馬大学入学式	4月5日 1日間	1,800		
・ユネスコ杯ドッジボール選手権国際親善大会	4月6日～ 2日間	1,670		
・県高校総合体育大会各種競技会	5月10日～ 16日間	6,430		

・第67回関東高等学校柔道大会	6月1日～2日間	2,000		
・第67回関東高等学校テニス大会	6月7日～4日間	1,300		
・第38回関東ブロックスポーツ少年団競技別交流大会	7月26日～3日間	1,370		
・平成31年度県中学校総合体育大会各種競技会	7月29日～2日間	4,160		
・令和元年度群馬県戦没者追悼式	8月14日～2日間	1,800		
・第21回上毛新聞社旗争奪高校剣道大会	10月26日～2日間	1,600		
・第57回群馬県県民体育大会秋季大会	11月10日1日間	2,000		
・ぐんま野球フェスタ2020	1月18日～2日間	1,720		
・東日本少年柔道大会	2月8日～2日間	1,950		
・第30回東日本如月剣道大会	2月16日1日間	3,000		

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

令和元年12月1日～令和2年1月31日の2ヶ月間

(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400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51.5% 女性45.0% 無回答3.5%
- ・年齢： 10代21.25% 20代11.75% 30代15.25% 40代18.00% 50代10.75% 60代12.50% 70代7.75%
無回答2.75%
- ・職業： 学生25.5% 専門職17.0% 事務職10.25% 無職10.00% 専業主婦8.5% その他28.75%
- ・地域： 前橋市48.25% その他51.75%
- ・当施設で行うスポーツ(複数回答可)
アイススケート10.6% テニス8.7% 弓道8.5% バスケットボール8.5% トレーニング8.0%
バドミントン6.3% ソフトテニス5.9% 卓球5.2% 柔道4.9% 空手道4.5% 剣道3.3% その他25.6%
- ・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36% やや満足44% やや不満12% 不満5% 無回答3%
- ・予約方法充実度： 満足37% やや満足41% やや不満6% 不満4% 無回答12%
- ・利用料金充実度： 満足47.0% やや満足32% やや不満12% 不満3% 無回答6%
- ・開館・閉館時間： 満足49% やや満足35% やや不満8% 不満4% 無回答4%
- ・案内表示： 良い50% やや良い36% やや悪い7% 悪い1% 無回答6%
- ・施設の清潔性： 良い55% やや良い29% やや悪い7% 悪い2% 無回答7%
- ・施設の安全性： 良い57% やや良い32% やや悪い4% 悪い2% 無回答5%
- ・職員の対応： 良い58% やや良い27% やや悪い5% 悪い2% 無回答8%

(利用者からの意見等)

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

- ・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、不具合等に関する事
- ・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6割を占め、定期的に利用する団体や個人のリピーターが増えている。
- ・利用に関する項目は「満足」と「やや満足」の割合が合わせて約8割以上を占めている。さらに利用者のニーズに応えられるよう取り組みたい。
- ・施設に関する項目は「良い」と「やや良い」の割合が合わせて8割以上あった。今後も安心、安全を第一に取り組みたい。
- ・職員の対応に関する項目は「良い」と「やや良い」の割合が合わせて8割以上あった。今後とも利用者の目線に立った対応を心がけたい。

(調査結果への対応状況)

- ・設備や競技用備品(特にトレーニング機器)の不具合の改善について指摘・要望等が多かった。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、更新等含め県と協議していく予定である。
- ・イベント駐車場の整備に対する指摘・要望等が多く、部分的な補修整備をおこなってきたが、短期間しか持たない上に広範囲に及ぶため、対応できない状況が続いている。全面舗装も視野に入れた改修を県に要望しているところである。
- ・サブアリーナや弓道場に空調設備の設置や改修を要望する利用者が多くあった。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。
- ・利用時間の延長や無休での開館の要望が多くあった。現状では難しい事案だが大きな課題として検討を行いたい。
- ・トイレの洋式化(暖房便座・ウォシュレット含む)の要望が多くあった。一部実施をしているが、更に進めていきたい。
- ・職員の対応についての苦言が見受けられた。職員研修等を行い対応の改善を図りたい。
- ・予約方法、特にインターネット予約については、さらに検討を行いたい。

(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)テニスコートトイレを洋式にしてほしい。
(対応)県に設置を最優先で要望した。
- ・(要望)国体等の大きな大会も開催される会場の駐車場であるため、ぜひアスファルトにしてほしい。
(対応)県当局へ舗装と区分けライン表示も含め要望の重点項目として早急な対応をお願いしている。

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"> ・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。 ・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。 ・人手の確保に苦労しているが、利用団体等に不便のないようソフト管理を適切に運用して対応している。 	<p><評価できる事項></p> <p>利用者増を目指し、競技団体が活用しやすいよう開館時間を調整(早朝からの開館等)している。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>設備等の故障や不具合が増えてきている中で、利用者からの要望事項も踏まえ、どのように優先順位付けをして対応を図っていくかが課題。</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	A
環境問題への取組	A
防災対策及び緊急時の対応	A
個人情報保護及び情報公開	A

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	<p>施設の設置目的を踏まえ、利用者の立場にたち、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応え、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53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。(元年度の開館日数288日に対して早朝開館の対応は162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75件実施した。</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)</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)</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)</p> <p>【H23～継続】施設用季刊誌「Sports season」の作成(年4回)</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(令和元年度分)

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	公益財団法人群馬県スポーツ協会	指定期間	3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 ~ R2.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	群馬県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(平成31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:	4人	合計:	6人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	150,101,000	人件費	24,257,792
		委託料	56,679,867
		光熱水費	50,316,342
		租税公課費	1,960,315
		その他	11,201,497
収入合計	150,101,000	支出合計	144,415,813

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	53,677	54,981	43,658
②使用料収入(円) (県納付額)	15,553,020	15,612,170	13,934,330
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
群馬少年親善 アイスホッケー大会	10月26日~27日	3,060	関東甲信越地域の中学生のアイスホッケー大会	
伊香保カップ2019 アイスホッケー大会	11月2日~3日	2,630	北陸、関東、関西地域の高校生チームのアイスホッケー大会	
全日本学生スピードスケート 選手権大会	11月29日~12月1日	2,550	スピードスケートの大学生の全国大会	
第75回国民体育大会関東 ブロック大会アイスホッケー 競技会	12月6日~8日	4,850	国民体育大会の本戦出場を懸けた関東ブロックのアイスホッケー大会	
全日本マスターズスピード スケート選手権大会	1月17日~19日	856	スピードスケートのマスターズ全国大会	

令和元年度関東高等学校スケート大会	2月15日～16日	300	関東地域の高校生のスケート競技大会	
群馬少年親善アイスホッケー大会(低学年)	2月23日～24日	2,470	関東地域の小学生低学年のアイスホッケー大会	
群馬DCプレキャンペーン記念無料滑走イベント	4月20日	194	群馬DCプレキャンペーン期間中に多くのキャンペーン参加者に利用してもらったイベント	
スポーツぶれいらんど伊香保リンク	4月27日、5月1日	206	オフシーズンの施設の有効活用及び伊香保リンクのPRのため屋外リンク、リンクハウスでのスポーツイベント。	
アクティビティー無料体験イベント(渋川市委託事業)	8月2日、3日、9日、10日、16日、17日、22日、23日、24日	1,374	夏場の施設の有効活用及び伊香保リンクのPRのため屋外リンクでローラースケート等の無料体験イベント。	
初心者スケート教室(渋川市委託事業)	10月5日、19日、26日、11月2日、9日	292	スケート競技の振興及び伊香保リンクの利用促進を図るため、初心者向けのスケート教室を5日間実施	・滑れるようになってうれしかった。 ・もっと回数を増やしてもらいたい。
初心者アイスホッケー教室(渋川市委託事業)	10月6日、14日、20日、27日	103	スケート競技の振興及び伊香保リンクの利用促進を図るため、初心者向けのスケート教室を4日間実施	・来年も参加したい。 ・講師を増やしてもらいたい。等
伊香保リンクグランドオープンセレモニー	11月10日	265	伊香保リンク全施設のオープンに伴い伊香保リンクの周知を図るためオリンピックメダリスト等を招いたイベント	
伊香保リンクまつり(渋川市委託事業)	12月28日	2,500	渋川地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・スケート体験教室・屋外リンク運動会・屋内リンクアトラクション等	・いろいろな企画があった楽しかった。 ・貸靴、温泉まんじゅうが混雑した。
特別スケート指導イベントin伊香保リンク(渋川市委託事業)	2月8日	150	子どもたちに夢や希望を与えるための、オリンピックメダリストを講師とした初心者向けのスケート教室。	
県外強化練習及び合宿等22件	延べ43日間	1,134	主に大学アイスホッケー、フィギュアの合宿	
スタッドレスタイヤ試走会 5社 計8日間	10月8日、9日、10日、11日、17日、18日、23日、24日	1,880	スタッド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2年1月18日～令和2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 43.0% 女性57.0% 無回答 0.0%
- ・年齢:10代 19.0% 20代 25.0% 30代 15.0% 40代 27.0% 50代 9.0% 60代 3.0% 70代以上 2.0%
無回答 0.0%
- ・職業:事務職 10.0% 専門職28.0% 管理職 5.0% 商工自営 6.0% 販売・内勤サービス業 9.0%
生産・外勤サービス業 4.0% 農林漁業従業者 0.0% 専業主婦 5.0% 学生 24.0% 無職 4.0%
その他 5.0% 無回答0.0%
- ・地域:前橋市 9.0% 高崎市 8.0% 桐生市 3.0% 伊勢崎市 2.0% 太田市 7.0% 館林市 1.0% 渋川市 16.0% 富岡市 1.0%
北群馬郡 3.0% 吾妻郡 6.0% その他・県外 43.0%(埼玉23.0%、東京21.0%、千葉12.0%) 無回答 1.0%
- ・当施設で行う種目:一般利用 49.0% スピードスケート 24.0% アイスホッケー 11.0% ショートトラック 0.0% フィギュア 12.0%
その他4.0%
- ・利用頻度:週1～2回 24.0% 月1～2回 7.0% 年1～2回 21.0% その他 46.0% 無回答 2.0%
- ・施設充実度:良い 51.0% やや良い 35.0% やや悪い 11.0% 悪い 1.0% 無回答 2.0%
- ・予約方法充実度:良い 35.0% やや良い 30.0% やや悪い 3.0% 悪い 0.0% 無回答 32.0%
- ・利用料金:良い 35.0% やや良い 30.0% やや悪い 3.0% 悪い 0.0% 無回答 32.0%
- ・開館・閉館時間:良い 56.0% やや良い 31.0% やや不満 7.0% 悪い 0.0% 無回答 6.0%
- ・施設の清潔性:良い 53.0% やや良い 44.0% やや悪い 1.0% 悪い 0.0% 無回答 2.0%
- ・施設の安全性:良い 48.0% やや良い 42.0% やや悪い 8.0% 悪い 1.0% 無回答 1.0%
- ・職員の対応:良い 80.0% やや良い 18.0% やや悪い 0.0% 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 30.0% 石段のぼり 旗5.0% チラシ 6.0% クチコミ 24.0% デジタル広告 1.0%
その他30.0% 無回答 4.0%
- ・伊香保リンクHP:知っている 60.0% 知らない 38.0% 無回答 2.0%
- ・HPの見やすさ:見やすい 42.0% やや見やすい 28.0% 普通 25.0% 見づらい 0.0% 無回答 5.0%
- ・交通手段:ロープウェイ 19.0% 自家用車 79.0% 石段から徒歩 1.0% その他 1.0% 無回答0.0%
- ・バスの送迎があれば利用しますか?:利用する 37.0% しない 54.0% 無回答 9.0%
- ・ロープウェイの運行時間:満足42.0% 不満足22.0% 無回答36.0%
- ・屋外400mリンク利用:満足 47.0% やや満足 18.0% やや不満 4.0% 不満 1.0% 無回答 30.0%
- ・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 19.0% いいえ 68.0% 無回答 13.0%

(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」
- ・利用料金について → 「少し高い」、「半日券や〇時間パックなどがあると良い」
- ・清潔度 → 「埃が多い」、「ゴミ箱を設置してほしい」
- ・安全性 → 「少し段差が多い」
- ・施設全体 → 「通年リンクになってほしい」、「コンクリート部分を減らしてほしい(ゴムマット敷設)」、「交通手段の充実」、「靴下の販売があれば良い」

(調査結果分析)

- ・一般利用が49%いた中で、初めて利用された方が約47%であったこと、また県外からの利用者が43%いた中で、一般利用の方が69%であったということより、伊香保温泉の宿泊客・観光客が伊香保リンクまで足を延ばして利用していることが徐々に増えてきている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、最も多かったのはその他・県外、渋川市、前橋市、高崎市の順となった。また、県外は埼玉、東京、千葉で大半を占めたが遠方では大阪からの利用もあった。
- ・伊香保リンクのホームページを知っている方が60%であったことから徐々に認知されつつあると考える。
- ・交通手段については19%がロープウェイとなっているが、競技関係者を除く一般利用者のみに限ると30%に上る。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。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。今後、軽食用の自動販売機を設置すること等を検討し、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。
- ・県外からの利用者は4割を超しているが、伊香保温泉への年間の宿泊者数は100万人を超している。この宿泊者・観光客をいかに伊香保リンクに向かわせるかが大きな課題である。そのため群馬ディスティネーションキャンペーンに積極的に参加しPRを図るため、群馬ディスティネーションキャンペーン記念無料滑走イベントを4月18日に開催予定であったが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の為、中止せざるを得なくなってしまった。(昨年は群馬ディスティネーションプレキャンペーン記念無料滑走イベントを平成31年4月20日に開催し、194人の参加があった。)
- ・通年化の要望は競技団体を中心に多く聞かれ、アンケートでも多くの要望があった。そのため、屋内第1リンクを4月21日まで延長し962名の利用があった。
- ・利用者の増加に伴い、「施設の汚れ」や「事故の発生」なども比例して多くなる。このことから、点検項目なども見直し、職員の巡回回数を増やし対応していくこととし、目立つ汚れ等があった場合は、清掃を委託している業者にその都度対応してもらうこととした。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

特になし。

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	法令を遵守し、限られた人員の中、利用者増加に向けて最大限の努力をしている。	<p><評価できる事項> 星空観察会など、夏場の施設利用を行うことで、施設の新たな価値創造に寄与した。</p> <p><改善すべき課題> 特になし。</p>

(個別項目ごとの評価)

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

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

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	<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。その結果、県外からの合宿も多く誘致でき地域の活性化、そして経済的効果も発揮できたと思われる。</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行うことができた。さらに検討会で議題に挙げた夏場有効活用の一環として、8月金・土曜日にローラスケートやストライダーなどを使ったアクティビティー無料体験イベントを実施し昨年度を越える利用があった。これ以外にも星空観察会の開催など、以前は何も生み出していなかった夏場の施設にこれほど多くの方に利用していただいたことは、伊香保リンクの更なる新たな価値創出に繋がったと考えている。</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、屋外リンク出入口及び手すり設置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。</p> <p>このような取り組みによって年間利用者数は29年度43,658人、30年度54,981人、令和元年度53,677人と、令和元年度はコロナウイルス感染拡大の影響があり前年度より年間利用者数は下がってしまったが、29年度から当協会が管理を始めてからの個人利用者が2万人を突破するなど、これまでの取り組みの結果が利用者増加へ徐々に繋がり、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たものと考えている。</p>
評価委員会の年度評価	A	組織体制は確立されており、事業計画通り順調に成果を上げている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	3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 ~ R2.3.31

※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	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(平成31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:	6人	合計:	6人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	2,278,000	人件費	928,800
その他(ライフル射撃協会繰入金等)	8,440	委託料	552,390
		光熱水費	347,847
		租税公課費	24,557
		その他	432,846
収入合計	2,286,440	支出合計	2,286,440

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	1,123	1,116	980
②使用料収入(円) (県納付額)	441,610	424,740	455,800
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
チャレンジスポーツ教室 第1回・第2回	5月1日 8月4日	9 15	県内小中学生の初心者 ビームライフル射撃競技体 験	・楽しかった。 ・またやってみたい。等
国体選手選考会	6月22日	32	国体種目(10m、BR、BP)	
国体選手選考会	6月23日	9	国体種目(50m)	
群馬県選手権大会	11月10日	14	10m種目	
群馬県選手権大会	12月1日	15	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 | 3.75点 |
| (2)職員の対応について | 3.81点 |
| (3)案内表示について | 2.19点 |
| (4)料金について | 3.75点 |
| (5)清掃状況について | 3.63点 |

(利用者からの意見等)

案内表示については、「案内看板が見あたらない。」との意見が多数あった。

(調査結果分析)

一般的に高評価をいただいているが、案内表示の項目については不評である。

(調査結果への対応状況)

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

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	法令を遵守し、限られた予算と人員の中で最大限の努力をしている。	<p><評価できる事項></p> <p>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。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>災害時マニュアルの作成を要する。</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	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	B
個人情報保護及び情報公開	A

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	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(令和元年度分)

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		H27.4.1 ~ R2.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

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

2 職員の状況(平成31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:	22人		
短時間雇用の職員:	0人	合計:	22人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	153,495,000	人件費	84,479,414
受取寄附金	110,000	委託料	36,080,776
その他(雑収入、受取利息等)	357,753	光熱水費	8,834,564
		消耗品費	6,018,303
		その他(諸謝金、修繕費等)	13,682,102
収入合計	153,962,753	支出合計	149,095,159

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	281,372	351,519	315,031
②使用料収入(円) (県納付額)	3,303,245	3,916,140	3,086,040
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
1. 育成事業				
入館者1000万人達成感謝企画展「光のラビリンス」	8.3~9.16	27,020	見て触って楽しみながら学べる光とアートが織りなす、体験型の展覧会	「普段、体験できないことを体全身で体験できてとても良かった」「子どもたちが夢中になっていた。チームラボよりすごい」という意見があった
入館者1000万人達成感謝企画展「みんなのうたコンサート~こころの童謡、ふるさとの歌」	2.23	540	著名人を招き、「NHKみんなのうた」から大人も子どもも家族で楽しめる名曲コンサート	親子または3世代で歌に合わせて口ずさむ姿が見られ、入館者1000万人達成記念としてふさわしいイベントになった

あそぼうタイム「つくろう！とばそう！紙ひこうき！」/「ミヂカ」	7.14/10.28	579/467	共に施設ボランティアの企画事業。色々な紙を使った紙飛行機を作り、ゲームに挑戦したり、新聞紙やペットボトルなど身近な素材を活用した遊びを紹介	紙飛行機体験では、良い、とても良いを併せて93%と満足度も高く、遊んでいる子どもたちも終始笑顔だった。大人からは「童心に返って楽しめた」、「続けてほしい」という声が多く挙がっていた。「ミヂカ」では、「家にあるもので簡単にできるので、とても良かった」「子どもを遊ばせるヒントを見つけることができた。手作りのおもちゃの楽しさを伝えるキッカケができた」等保護者からの意見があった
食育科学ワークショップ「光る!?星のグミを作ろう!」	7.14	38	ビタミンC等の光る成分を入れた星形グミを作り、他、グミの原料であるゼラチンとタンパク質の関係や、食べ物と薬の関係について学んだ	「ビタミンの事をもっと知りたい」「他のジュースでも光るかやってみよう」と等、今回の実験を発展させた興味を持ったようだった
クラフトルームレシピ集発行	3月	500部 347施設配布	平成24年度以降のクラフトルーム工作作品から抜粋したレシピ集を作成し、県内児童館等に配布	施設利用児童向けに参考になる、等配布先から声があった
プラネタリウム番組投影	通年	24,130	一般、子ども、幼児を対象に沿った番組を投影	テレビアニメのキャラクター番組は幼児から小学生に人気が高かった
プラネタリウム団体投影	通年	277団体 11,345	団体専用保育園・幼稚園向き、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。また、学校長期休暇中は放課後児童クラブ等が団体で利用	園外活動や遠足の一部として組み込む学校や団体も多い
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	24,780	「ミニくる☆すいぞくかん」「木&木の実クラフト♪」「おにきんちゃく」等14プログラムを実施	自然素材を利用した工作や季節感のある工作を行い、プログラムにバリエーションを持たせた
2. 推進事業				
群馬県内児童館交流フェスティバル	10.20	5,153	県内の児童館66館中47館が参加。各種遊びの実施及び活動の紹介	「様々なイベントをされていて何でも来なくなる。先生方も優しく声を掛けて頂けるので親も楽しい」「近くの児童館は利用したことがなかったので、これを機に行ってみようと思った」等地域児童館のPRもできた
ジュニアスタッフの七夕カフェ	7.6	308	ジュニアスタッフ(小4～高校生登録)が企画運営を担う。七夕ソーダと笹飾りなどの工作コーナー	「ジュニアスタッフががんばっていた」「季節の行事が楽しめ、良かった」等の意見があった
移動児童館	通年	87回 3,273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	リピーター団体も多く、学校等長期休みは希望が集中するため、新規団体を優先とする抽選方式とした
3. その他				
放課後児童クラブ・放課後等デイサービス事業所応援プロジェクト	3.9～31	755施設	学校等休業期間に実施。工作セットとレシピ集、貸出遊具案内、館内図書やDVDの送付	「迅速な支援をありがとうございます」「楽しい一時が子ども達に提供でき、とても嬉しく思う」等の感想があった

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

①意見箱設置…通年 ②事業別アンケート…通年 ③団体利用アンケート…通年(6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。77件

②事業別アンケート:事業毎に実施。21事業、2,056件

(項目別回答集計)

①意見箱:お褒め29件、施設設備リクエスト5件、遊具設備リクエスト11件、イベントリクエスト4件、苦情4件、公園13件、売店2件、その他9件(複数回答あり)

②事業別アンケート(抜粋)

・「入館者1000万人達成感謝企画展 光のラビリンス」参加者向け 8月3日(土)～9月16日(月)の41日間 607枚回収

・「光る!?星のグミをつくろう」参加者向け 7月14日(日)37枚回収

・「まゆ玉クラフト～ねずみちゃん～」参加者向け 1月6日(月)38枚回収

③団体利用アンケート(下期抜粋)

団体の種類:小学校…63%、幼稚園・保育園・こども園…25%、特別支援学校…1%、障がい児者施設…1%、

その他…5%

団体プログラムの満足度:とても満足…59%、まあまあ満足…37%、普通…4%

(利用者からの意見等)

意見箱(抜粋)

お褒め:「子どもの荷物置き(木製棚)が設置されていてありがたかった」「プラネタリウム等、障がいのある子どもも一緒に楽しめよかった」

施設リクエスト:「売店を1年でもいいから続けてほしい」「もうちょっと遊び場がほしい」

(調査結果分析)

・「入館者1000万人達成感謝イベント 光のラビリンス」について

「イベントの満足度」607人中557人(94%)が「とても満足」「まあまあ満足」と回答。コンピューターとアートが融合した最新のイベントであり、興味関心をもつ利用者が多かったこと。「障がいのある子どもも楽しめた」との声もあり、年齢や障がいの有無に関係なく、幅広い年齢層が楽しめるイベントであったこと、見るだけでなく、体とむすびつけて遊べるイベントだったことが利用者の満足につながったようだ。

・「光る!?星のグミをつくろう」について

「たのしかった」37人中29人が5段階評価で5または4と回答。食べられるグミが光る(グミの素材に使用したビタミンB2がブラックライトで光る)ということが子どもにとって面白かったようだ。今回の講座から、他にどんなものが光るのか知りたい、また、色々な食材で実験したい等発展して別のものにも興味を持ってもらえた。

(調査結果への対応状況)

・放課後デイサービス事業所等、障がい者支援団体の利用が増えており、当館が行える配慮や支援方法等について学ぶため、講師を招き職員研修を開催した。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

利便性の向上、環境整備

・四半期単位に主要な事業を一つのポスターにまとめ掲示した。

・プラネタリウム番組ポスターに、年齢層と上映番組の内容がわかる「おすすめ度」を表示した。

7 管理運営状況の評価（A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善）

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・本県の児童健全育成事業の中核として、児童会館の管理運営業務に効果的かつ積極的に取り組んでいる。 ・事業計画に基づき多彩な事業に取り組んでおり、利用者満足度は高水準を維持し、良好な管理運営状況である。 	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズを把握し、外部の意見・評価を取り入れながら、新たな企画や改善に取り組んでいる。 ・正規職員全員が、児童厚生員1級指導員又は2級指導員の資格者であり、研修会等により専門性を高めている。 ・県内の児童館職員の研修を行うほか、移動児童館事業により、県内全域の児童健全育成に寄与している。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る休館中も、放課後児童クラブや放課後等デイサービス事業所に対してクラフト教材を配布することや、実施予定であったイベントを動画で配信すること等により、子どもたちの健全育成に資する事業を継続して行った。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・障害児や外国籍の子どもへのサービスをさらに充実させる。

（個別項目ごとの評価）

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

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

（参考）指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・当事業団の指定管理申請に掲げた「子どもファースト」の基本理念に沿い、利用者ニーズを踏まえた事業計画の作成と各種事業を実施及び、利用者が安全かつ安心して過ごせるよう、施設の管理運営を適正に行っている。 ・障害児向けプログラムの拡充や、3月には新型コロナウイルス感染防止対策のため、学校休業期間における放課後児童クラブや放課後等デイサービス事業所への支援を全国に先駆けて実施した。
評価委員会の年度評価	A	概ね事業計画、仕様書どおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	3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 ~ 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	群馬県前橋市新前橋町13-12
指定管理業務内容	①建物・付帯設備の維持管理 ②貸館業務(会議室、ホール、体育室) ③福祉用具・住宅モデルルーム展示場の運営業務

2 職員の状況(平成31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:	6人	合計:	12人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	115,081,000	人件費	21,948,468
利用料収入	1,869,416	委託料	28,129,620
		光熱水費	24,436,274
		保守料	23,851,296
		租税公課費	2,334,511
		その他	14,295,627
収入合計	116,950,416	支出合計	114,995,796

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数	(ア)福祉団体会議室利用 5,333件 (イ)会議室稼働率 67.82% (ウ)展示場来場者 5,355人	(ア) 5,584件 (イ) 71.47% (ウ) 5,489人	(ア) 5,415件 (イ) 72.22% (ウ) 4,981人
②使用料収入(円) (県納付額)	6,094,350	6,533,280	7,266,420
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
ふれあいスポーツプラザ「ふれあい祭」	R1.10.27	104	各イベント会場において、福祉用具の出張展示を実施し、福祉用具の紹介や相談等を行った。	小学生を連れてご家族が多く来場され、「色々な福祉用具がある。」「便利なものが多い。」等の声が寄せられた。
おおとも老人センター	R1.11.29	26		杖、シルバーカー等に興味を持たれていた。また、介護保険についての質問が多くあった。
ゆうあい記念温水プール「障害者週間記念イベント」	R1.12.8	52		参加者がプール利用者のため、お元気な方が多く、杖・歩行器等、身近に感じる用具に興味集中した。
ひろせ老人センター	R1.12.20	50		エレベーター前にて展示を行ったことで、多くの方が足を止め、シルバーカー・歩行器等について、質問をいただいた。

5 施設における実施事業の状況（続き）

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
研修指導センター「専任研修」	R1.12.24	66	各イベント会場において、福祉用具の出張展示を実施し、福祉用具の紹介や相談等を行った。	広報誌を全員に配布。参加者が施設職員のため、一つひとつの展示品に大変興味を持たれ、多くのご意見をいただいた。
前橋市総合福祉会館「ピンシヤン体操」	R1.12.27	22		持参した展示品の『4点杖』に多くの方が興味を持たれ、「新商品が体験できて良かった。」等の声をいただいた。
前橋市総合福祉会館「ピンシヤン体操」	R2.1.14	45		体操前に展示場の紹介をさせていただいたところ、「一度展示場に行ってみたい。」等の声をいただいた。
研修指導センター「専任研修」	R2.1.16	40		骨伝導ヘッドフォンの評判が良く、多くの方が体験された。「非常に性能が良い。」「多くの人に勧めたい。」との声をいただいた。
前橋市総合福祉会館「ピンシヤン体操」	R2.2.10	80		体操前に展示場の紹介を、また、体操後には広報誌を配布させていただいた。シルバーカーについての質問をいただいた。
明風園「地域交流サロン」	R2.2.20	18		サロン参加者全員に広報誌を配布し、杖・シルバーカーについて説明をさせていただいた。杖の種類、介護保険等の質問をいただいた。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

平成31年4月～令和2年2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)

平成31年4～令和2年2月(3月は会議室利用の自粛があったため実施せず。)**【回答数699件】**

1 清掃状況

よい:82.3% 普通:15.5% 悪い:0.3% わからない:2.0%

2 会議室・附属設備

よい:69.1% 普通:26.2% 悪い:1.0% わからない:3.7%

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:17.0% 普通:24.9% 充実していない:0.4% わからない:57.7%

3(ロ)福祉用具・住宅モデルルーム展示場(職員の対応)

よい:24.9% 普通:17.9% 悪い:0.1% わからない:57.1%

4 受付職員の対応

よい:35.1% 普通:23.6% 悪い:0.3% わからない:41.1%

5(イ)駐車場(設備面)

よい:31.9% 普通:43.8% 悪い:12.7% わからない:11.6%

5(ロ)駐車場(駐車場誘導)

スムーズだった:36.9% 普通:35.3% スムーズでなかった:4.0% わからない:23.7%

(利用者からの意見等)

①施設、トイレ、会議室が綺麗にされている。(一部、汚れに関する意見もあり)

②職員の対応や説明が丁寧。(一部、職員により差がある等の意見もあり)

③駐車場にかかる意見が多くあった。主な意見は構内駐車場の利用希望であるが、ほかに構内駐車場混雑状況の案内希望(※)や構外駐車場の案内改善希望などがあった。

※センターHPに掲載済だが認知されていないか。

④展示物の希望(度付きゴーグル、最新機器、視覚障害者や精神障害者の福祉用具、介護スーツ、ハサミ等)

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況（続き）

（調査結果分析）

1. 清掃状況について

「非常に良い」または「良い」とする回答が全体の8割以上を占め、概ね良い評価をいただいた。清掃に関しては、通年を通して不満や苦情の御意見が少なく、良い状態を保てていると考える。

上記①について

会議室椅子の汚れについては、定期的にシミ抜き作業を行っているが、取れない汚れも多く、苦情につながっていると思われる。今後については、張替えや更新を検討していく。

2. 会議室・付属設備について

「良い」または「普通」が95.3%を占め、一定の評価をいただいた。

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」とする回答が過半数を占めており、利用者及び認知度が低い状況にある。記述意見では好意的な意見が多いが、展示物品のリクエストが複数あった。

4. 受付職員の対応について

「良い」または「普通」が58.7%を占めた。

「わからない」41.1%は受付を利用していない方と思われるため、利用者には一定の評価を頂いたと考える。

5. 駐車場について

設備、駐車場誘導ともに「よい(スムーズだった)」「普通」が7割以上を占めた。一方で、構外駐車場への案内に対して不満の声がいくつかあるなど、駐車しやすさの向上(構内駐車場の混雑状況周知など)が主な課題であると考えられる。

（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。

2. 会議室・附属設備について、「暗い」「スクリーンが見づらい」との意見を受け、省エネのため間引きしていた照明を一部戻すなどの対応を行うなど、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、出張展示の強化(5回→10回)、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た。
また、展示品の希望があった、最新機器の「骨伝導集音器」や介護負担を軽減する「装着型ロボット」を購入した。

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。
(H31.3センター主催で接遇マナー研修実施。以降も利用者アンケート意見等を踏まえ随時対応を点検)

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）

- ・7階女子トイレを1台洋式化した。これにより、1～8階女子トイレは全て2台以上洋式になった。
- ・破損していた点字ブロックを修繕した。(非常階段)
- ・体育室等のクロス壁に穴が開いていた箇所を修繕した。
- ・利用団体の利便性向上のため、公用車駐車場外灯のLED化、団体プレートの修繕を実施した。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"> ・事業計画及び仕様書に基づく適正な管理に努めている。 ・利用者からの意見・要望について、その必要性を勘案の上、適切な対応に努めている。 ・展示場来場者数の目標を達成した。 ・福祉団体会議室利用件数及び会議室利用率について、コロナの影響が大きい3月を除けば目標達成水準にあった。 	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月利用者アンケートを集計し、利用者の要望や意見に即時に対応・改善をしている。 ・連絡協議会を設置し、入居団体間の課題解決や情報共有化を図っている。 ・福祉用具出張展示の回数を増やすなど、利用者増加の取組をしている。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉団体の会議室利用件数の増加 ・主催者に対する駐車場利用に関する周知

(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	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、経年劣化に伴う設備や備品の老朽化に対して計画的な修繕を行っている。
評価委員会の年度評価	A	概ね事業計画、仕様書等とおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	3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 ~ 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	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(平成31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(令和元年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	50,316,827	人件費	24,890,259
		委託料	14,474,257
		その他(印刷費・通信費等)	10,952,311
収入合計	50,316,827	支出合計	50,316,827

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	(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	(求職相談) 4,032 (就職者数) 239 (研修参加) 1,139
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
福祉人材無料職業紹介事業	通年	紹介件数 210件 就職件数 161件 (他システム登録外 18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。	相談の上、その場で紹介や見学調整、福祉に関する情報の提供など、対応が良い。
就職面接会の開催	ハートフルフェアR1.7.20 地区別面接会R1.11.6 外6日	ハートフルフェア72名 地区別面接会136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、福祉施設との就職面接会(ハートフルフェア)及び地区別の面接会を開催した。	【求職者】 ・(事業所と)一対一で話せる機会、ありがたい。 ・求職活動に役立った。 【求人事業所】 ・養成校と協力し、学生の参加を増やしてほしい。 ・スタンプラリーは面白い企画だと思う。

福祉の就職ガイダンス	R2.2.4 外4日	93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。	・自分自身の振り返りができた。就活で生かしていきたい。 ・面接に生かせる実践的なトレーニングのガイダンスを定期的に続けてほしい。
福祉関係従事者研修	2019/7/4 外28日	952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5コース開催した。	・いろいろな意見を聞く事でも勉強になった。ワークや討論がある事で自主的に取り組めた。 ・参加型でとても充実した研修だった。
大学、短大、専門学校等への出張説明会	R1.5.14 外15日	269名	福祉人材の確保を目的に、大学、短大、専門学校等で、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。	(アンケート等の実施なし)
福祉の仕事・魅力発見セミナー専門員派遣事業	R1.6.12 外8日	431名	小・中・高校生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。	・日常生活における福祉の視点や福祉の仕事が大切な仕事であることを学ぶ良いきっかけになった。 ・(派遣事業を)きっかけに広く「障害のある人との接し方」について、関心を持ってほしい。
福祉・介護人材定着支援セミナー	R1.5.29	71名	福祉人材の定着を目的に、施設・事業所を対象とした、県内の先進事例や動向等を学ぶセミナーを開催した。	・どんな人材がほしいか、自分の施設の魅力は何か考えるきっかけになった。 ・現状に合致した研修内容で大変ありがたい、実践したい。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

通年

(実施方法・回収率等)

1 窓口相談

窓口における来所者アンケート。窓口(センター)で調査票を直接配布。回収率:21.2%

2 研修

研修受講生へのアンケート。研修初日に受講生へ直接配布し、最終日に回収。

回収率 新任職員研修:95.2% 中堅職員研修Ⅰ:90.6% 中堅職員研修Ⅱ:93.1%

チームリーダーキャリアアップ研修:95.0% 施設長管理者研修:63.3%

(項目別回答集計)

1 窓口相談

・窓口の対応 満足(84.1%) やや満足(4.9%) 普通(8.8%) やや不満(0%) 不満(0.4%) 無回答(1.8%)

・窓口の出入り 入りやすかった(71.4%) 入りづらかった(9.9%) その他(3.2%) 無回答(15.5%)

2 研修

・新任職員研修

満足(41.0%) やや満足(32.0%) 普通(24.0%) やや不満(1.0%) 不満(0%) 無回答(2.0%)

・中堅職員研修Ⅰ

満足(37.4%) やや満足(33.7%) 普通(24.2%) やや不満(2.6%) 不満(0.2%) 無回答(2.0%)

・中堅職員研修Ⅱ

満足(34.5%) やや満足(43.0%) 普通(19.4%) やや不満(1.7%) 不満(0.2%) 無回答(1.1%)

・チームリーダーキャリアアップ研修

参考になった(60.0%) まあまあ参考になった(30.0%) あまり参考にならなかった(10.0%) 無回答(0%)

・施設長管理者研修

参考になった(64.0%) まあまあ参考になった(28.0%) あまり参考にならなかった(6.0%) 無回答(2.0%)

(利用者からの意見等)

1 窓口相談

親切で丁寧な対応で、足を運んで良かった。

福祉について何も知識がなくても、資格や施設状況など個人にあった情報提供をしてもらい良かった。

2 研修

研修内容に関して、グループでの意見交換ができ、有意義な研修だったとの意見が多かった。一部意見に、ボリュームが多く、ペースが速かったとの意見があった。

運営に関しては、座席位置によりスクリーンが見つらなかった、事前のアナウンスが足りない等との意見があった。

(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、求職に対する相談ができた。そのため、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。

しかしながら、在職中の方については、現状(福祉業界・仕事等)に関する不満も多く、内容に応じて、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一面がある。また、他の事業所等のネットワークづくりの場になっている。

(調査結果への対応状況)

1 窓口相談

「窓口の出入り」に関し、9.9%と高くはないが「入りづらい」という意見があった。理由として、出入り口が閉鎖的であることがあげられていたため、求職者のプライバシーに配慮した上で受付や検索コーナー、相談スペース等の全体的なレイアウトを変更した。

また、インターネットでの求職登録(マイページ含む)がしづらいとの意見もあり、システムを管理する全国社会福祉協議会へ要望を行うとともに、取り急ぎ、電話やメールでの説明、書類発送等の対応を行った。

2 研修

研修内容に関しては、ネットワークづくりや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。一方で講義のスピードや時間配分等に関して改善を求める意見があった。今後は交流の場としての意義を大切にしつつ、構成について検討するとともに、講師等と意見を共有し、改善を図りたい。

運営に関しては、スクリーンが見つらい位置があることがわかったため、事前の確認を十分に行う事で不具合をなくすとともに、万が一に備え別席を用意する等工夫したい。また、事前のアナウンスに関して、所属施設あてに通知をしていたが、受講者へ直接の案内を行っていなかったため、所属施設あてと受講者あての通知を分ける等して、受講者に直接案内が行くようにしたい。

(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	<p>・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、ショッピングセンターでの就職面接会の開催など、人材の確保に向け工夫した取り組みを実施し、課題の改善に取り組んでいる。</p> <p>・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。</p>	<p><評価できる事項></p> <p>地区別就職面接会に子育て中の方が参加しやすいよう、託児室を設ける等、関係機関と連携してサービス向上の取り組みを行った。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>就職者数の増加につなげるため、ハローワーク及び若者サポートステーション等の関係機関との連携を強化する。</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	B
労働条件評価の実施	無

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

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・就職面接会をショッピングセンターで行う際には、事前にチラシ・ティッシュ配りをするなどして、福祉未経験者や子育て中の求職者に参加を促した。 ・就職面接会に子育て中の方が、子連れでも参加しやすいように託児室を設けた。 ・高齢者施設以外の障害者施設や保育所等への就職者が少ないので、各施設団体と連携に取り組んだ。
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(令和元年度分)

施設名	点字図書館	所管課	健康福祉部障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団・(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收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

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

2 職員の状況(平成31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(令和元年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	40,667,000	人件費	29,934,352
その他	2,061,590	委託料	226,312
		租税公課費	33,504
		その他	12,055,294
収入合計	42,728,590	支出合計	42,249,462

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	9,624	10,001	10,389
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)	-	-	-

※利用者数については、図書(延人数)・雑誌・資料貸出人数、プライベート・リクエスト図書製作件数の合計

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
点訳奉仕員養成講座	5/14~2/5 (全17回)	6人	点訳基礎理論と実践	思った以上に時間が必要だった。正確な点訳を目指し、今後も精進したい。
音訳奉仕員養成講座	5/14~2/18 (全24回)	8人	音訳基礎理論と実践	受講生一人一人を丁寧に指導いただき、内容が濃く充実したものでした。
利用者と奉仕者の集い	11月23日	199人	式典と奉仕者表彰 参加者の意見交換と交流	交流会の中で自分が点訳した作品を読んだという利用者さんがいて、とても嬉しく、今後の励みとなった。
施設見学	随時	27団体 1,299人	児童・学生や団体等の施設見学及び点字体験等	点字図書館で音声の本も扱っていることを初めて知った。点字を触読して説明しており、すごいと思った。
まゆだまネットフェスタ	8月11日	約370人	視覚障害者用機器・作品展示 音訳・点訳体験	毎年様々な機器が見られるので、とても楽しみにしている。実際に体験するので分かりやすかった。障害についての理解に繋がったと思う。

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3月9日～3月30日

(実施方法・回収率等)

利用登録者のうち、直近1年間に利用実績がある者(抽出)に来館時または電話による聞き取り調査とメールを利用し調査を実施

①調査対象者 120人 ②回答者 男42人 女47人 89人(回答率74.1%)

(項目別回答集計)

・利用したサービス(複数回答)

①点字図書の貸出:24人(27.0%)、②点字雑誌の貸出:1人(1.1%)、③テープ図書の貸出:1人(1.1%)、④テープ雑誌の貸出:3人(3.4%)、⑤デイジー図書の貸出:63人(70.8%)、⑥SDカードによるデイジー図書の貸出:18人(20.2%)、⑦デイジー雑誌の貸出:33人(37.1%)、⑧シネマデイジー、音声解説CDの貸出:22人(24.7%)、⑨テキストデイジーの貸出:1人(1.1%)、⑩プライベート(コピー)サービス:11人(12.4%)、⑪デイジー再生機の貸出:16人(18.0%)、⑫利用者と奉仕者の集い:22人(24.7%)、⑬まゆだまネットフェスタ:25人(28.1%)、⑭当館ホームページ閲覧:6人(6.7%) ⑮各種機器の操作説明:6人(6.7%)、⑯点字の読み書き相談:0人(-%)、⑰各種体験会:8人(9.0%)、⑱資料検索相談:19人(21.3%)、⑲その他の相談:1人(1.1%) ⑳その他:3人(3.4%)

・利用サービスの満足度

①満足:70人(78.7%) ②やや満足:15人(16.8%) ③やや不満足:0人(-%) ④不満足:0人(-%) ⑤無回答:4人(4.5%)

(利用者からの意見等)

- ・利用者と奉仕者の集いアトラクションを毎年楽しみにしている。話題性の本の製作
- ・福祉機器の体験会や日常生活の便利グッズの紹介を定期的に、学校を卒業すると情報が無い
- ・他の図書館にないものも作ってくれて本当にうれしい
- ・点字付きカルタは良かった。集いやまゆだまフェスタは毎年開催して欲しい

(調査結果分析)

- ・色々なジャンルの製作要望があった。
- ・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)

今後も折に触れて利用ニーズの把握に努め、製作図書の選定を行いたい。また、生活の中で便利に活用できる機器等の情報提供についても要望があったことから、引き続き最新の機器情報等を紹介すると共に、現物に触れながら確認できる体験会を開催したい。

(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、仕様書等通りの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。	<p><評価できる事項> 各種機関との協力・連携が積極的に行われている。</p> <p><改善すべき課題> ボランティアの育成検討</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	B
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	A

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	情報格差を軽減するため、情報機器操作講習会を開催した。また、点字付きカルタの体験会を県内で初めて開催し、幅広い情報提供に努めた。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(令和元年度分)

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	3年
利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		H30.4.1 ~ 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	群馬県伊勢崎市波志江町3030-1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者総合支援法に規定されたサービス提供に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ○日中活動 ・生活介護:食事、入浴等の生活介護及び医療面でのケア等 ・自立訓練:作業療法、理学療法による治療や機能回復訓練等 ○短期入所:在宅障害者の短期入所(食事、入浴等の介護) ○施設入所支援:夜間の生活介護、通所困難な者への居住の場の提供 ・障害者に対する診療に関する業務 ・サービスの利用料の收受等に関する業務 ・施設及び附属設備等の維持管理に関する業務 ・その他、障害者の福祉等に関し、知事が必要と認めた業務

2 職員の状況(平成31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:	85人	
短時間雇用の職員:	36人	合計: 121人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費	529,312,493
給付費収入	716,028,560	事業費支出	121,617,829
利用料収入	4,772,973	事務費支出	61,238,755
医療事業収入	48,053,801	その他支出	7,417,952
その他収入	3,779,394		
収入合計	772,634,728	支出合計	719,587,029

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(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	入所・通所2,405人、短期入所1,387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)	716,028,560	700,469,351	720,906,479

5 施設における実施事業の状況
生活支援課

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
保護者会	4月21日	37人	30年度事業・決算報告 31年度事業計画・予算案・役員紹介 職員人事異動等の状況・情報交換	
つつじ会	4月24日	89人	焼きそば、たまご巻き、いなり寿司、フ ライ盛り合わせ、ポテトサラダ、かき玉 汁、おじや、花型あんぱん、みたらし だんご、桜ロール	弁当形式で食べやすかった。毎 回、あんぱんは美味しいです。
料理クラブ	5月22日	31人	たこ焼き、ジンジャーエー ル	みんなで協力して作ったたこ焼き は、とっても美味しかった。
運動会	6月12日	83人	パン食い競争、風船バ レー、玉入れ	全員玉入れが楽しかった。 パン食い競争が楽しかっ た。
防災訓練	6月19日	82人	夜間想定	怪我なくスムーズに避難 できた。
料理クラブ	7月31日	27人	どらやき、冷やし抹茶ドリン ク	大きなどら焼きを作りました。 楽しかったです。
残暑払い	8月28日	93人	太巻き寿司、いなり寿司、あんぱん、ピザパン、鶏 のから揚げ、そうめん、アボカドとエビのオーロラ ソースかけ、バナナマフィン、オレンジのブルブル ゼリー、果物、ココナツミルクプリンタピオカ、おじ や	太巻き、いなり寿司、ピザ、 そうめんが美味しかった。
ナイスハートフェア	9月11日	9人	県庁にて作品展示	自分で作品を作って、見る のは楽しい。
秋まつり	10月2日	87人	上州新田太鼓、渡良瀬ちんどんハッピーパラダイ ス、盆踊り、箱の中身はなんだろう、模擬店(焼き 饅頭、焼きそば、ソフトクリーム、ミニたい焼き、釣 り堀、なんでも相談コーナー)	和太鼓は迫力があって凄かった。一 緒に参加できたのが良かった。盆踊り は、みんなで踊れたのが良かった。
料理クラブ	10月9日	28人	お好み焼き、はちみつレモ ンスカッシュ	材料を切るのは難しかった けど、出来上がったお好み 焼きは美味しかった。
秋の一泊社会見学 旅行	10月28日 ～29日	7人	箱根方面	夜の宴会の食事が美味し かった。長旅だったが、体調崩さず 行って来れて良かった。
防災訓練	10月30日	109人	昼間想定	怪我なくスムーズに避難 できた。
文化祭	11月6日 ～7日	95人	施設にて作品展示	デザートバイキングは良かった。花火 がとても綺麗だった。自分の作品を 飾って見るのは、なんだか嬉しい。
もちつき大会	12月11日	66人	もちつき	もちつきの体験ができて楽 しかった。
忘年会	12月18日	88人	ランチボックス、サーモンサラダ(カルパッチョ)、2 色ちらし寿司、ミートソーススパゲティ、ツリーピ ザ、クリームパン、イチゴショートケーキ、ヒイラギ クッキー、ベリームース、カニ雑炊	食事がクリスマス風でとて も豪華だった。職員の出し 物も楽しかった。
芸能ボランティア	12月25日	58人	歌謡、舞踏、銭太鼓、フラ ダンス、リズムダンス	男性職員のフラダンスが上手で 面白かった。知っている曲が多 かったので一緒に歌えて楽しかっ た。
新年会	1月22日	82人	お好み握り寿司(マグロ、サーモン、えび、たい、 卵)、いなり寿司、焼き鳥(ねぎま、もも、つくね、レ バー)、茶わん蒸し銀あんかけ、すまし汁(お花 のお豆腐)、甘酒、蟹雑炊、スイーツ(抹茶あんみつ、 いちごクレープ、桜ようかん)	握り寿司、焼き鳥、スイー ツが美味しかった。

料理クラブ	2月14日	29人	ホットケーキ、カフェオレ	混ぜたり、焼いたり簡単にできたけど楽しく、美味しくできた。
個人活動	4月～12月	200件	買い物、食事、映画、墓参り、ドライブ、コンサート、実家へ帰省、博物館、美術館等	自分で行きたい場所や、好きなものが食べに行けるので楽しい。気分転換になるので、毎年楽しみにしている。

自立支援課

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
観桜会	4月5日	22人	移動訓練を兼ねた赤堀菖蒲園桜並木での花見(おまんじゅうとお茶会)	移動訓練は結構距離があったが、桜がきれいに来てよかった。
クリーン作戦	5月23日	23人	施設周辺や道路の清掃活動実施。	定期的に行った方がいいと思った。
花壇種まき会	5月31日	28人	花壇・プランターへの植え替え	水撒きを忘れないようにしていこうと思う。
菖蒲園見学	6月17日	25人	移動訓練を兼ねた赤堀菖蒲園での菖蒲鑑賞	菖蒲もきれいでよかった。
防災訓練	6月19日	22人	火災等の想定訓練	避難誘導に沿って、スムーズに避難が行えていた。
吹き矢大会	7月17日	20人	ふれあいスポーツプラザにてスポーツ吹き矢大会	練習とは違い力が入ってしまったが、楽しかった。
ギター演奏会	7月24日	8人	慰問の方による演奏会	ギターの音色がとてもよかった。
ノーサイド合同見学・交流会	8月21日	10人	ご家族・支援者等へのセンター紹介・見学・個別相談等	情報交換もでき良い機会だった。
栄養ワンダー	8月28日	18人	栄養士による栄養教室	栄養士さんから詳しい説明を聞くことができたので、生活をする中で気をつけていきたいと思った。
ナイスハートフェア	9月11日	2人	県庁ナイスハートフェア出品者見学	作品展示だけではなく、県庁に行けたのでよかった。
バンド演奏会	9月25日	4人	慰問の方による演奏会	音楽をきくことは少ないのでよかった。
秋まつり	10月2日	25人	施設内にて、模擬店、出し物等実施	模擬店では忙しい時間もあり大変だったが、楽しめた。
防災訓練	10月30日	24人	火災等の想定訓練	避難誘導に沿って、スムーズに避難が行えていた。
文化祭・デザートバイキング	11月6日	24人	作品展示等	個性豊かな作品が並んでいた。デザートバイキングは美味しかった。
ノーサイド合同見学・交流会	11月13日	10人	ご家族・支援者等へのセンター紹介・見学・個別相談等	情報交換もでき良い機会だった。
吹き矢大会	11月20日	22人	ふれあいスポーツプラザにてスポーツ吹き矢大会	練習とは違い力が入ってしまったが、楽しかった。
餅つき会	12月11日	12人	所内 餅つき	杵と臼でつくことは最近見ないので、楽しかった。つきたてのお餅がとても美味しかった。

年末クリーン作戦	12月11日	22人	施設内・訓練器具等の年末大掃除	いつも使用しているところなので、きれいになると気持ちがいいと思った。
屋外移動訓練(ナイトウォーク)	12月20日	13人	夜間帯の歩行訓練	薄暗いところでは昼間とは違い、危険も多いことが分かり注意しなければならないと思った。
クリスマス会	12月25日	21人	クリスマスメニューの提供、クリスマスワークショップで作品作製。年賀状作成。	松ぼっくりツリーがかわいくできたので飾りたいと思う。年賀状は出すのが楽しみ。
かきぞめ・かるた	1月15日	24人	2班に分かれて、かきぞめと福笑いを実施。	書初めは難しかったが、福笑いは、面白くて笑いすぎた。
豆まき	2月3日	24人	訓練室にて豆まき実施。	これで鬼が来ないと思う。
屋外移動訓練(観桜会)	3月31日	23人	波志江沼公園までの移動訓練をしながらの花見	くもりだったので、晴れていれば桜がもっときれいだったと思う。

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2月25日～3月10日

(実施方法・回収率等)

調査期間内に、生活支援、自立支援のサービス利用者を対象とする。調査票を配布し、記入(聞き取りを含む)、その後回収、集計。

平成29年3月より生活支援課の利用者は南棟と北棟に分かれて居住し、南棟ではALS等難病患者専用床を設け、自立支援課では生活訓練を開始したことから、利用サービスの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)

回答数 生活支援 102名 自立支援 31名

		良い	どちらかと言えば良い	普通	どちらかと言えば不満	不満
基本的サービス内容(日常生活)について	① 生活支援(南棟)	42%	15%	37%	4%	2%
	② 生活支援(ALS)	5%	15%	75%	5%	0%
	③ 生活支援(北棟)	56%	19%	17%	4%	4%
	④ 短期入所	68%	5%	26%	0%	0%
	⑤ 機能訓練(通所)	40%	8%	53%	0%	0%
	⑥ 機能訓練(入所)	42%	33%	22%	1%	1%
	⑦ 生活訓練(通所)	65%	12%	23%	0%	0%
施設整備について	① 生活支援(南棟)	39%	13%	41%	5%	1%
	② 生活支援(ALS)	0%	20%	60%	20%	0%
	③ 生活支援(北棟)	52%	19%	23%	3%	3%
	④ 短期入所	56%	33%	0%	11%	0%
	⑤ 機能訓練(通所)	55%	3%	41%	0%	0%
	⑥ 機能訓練(入所)	31%	30%	29%	9%	1%
	⑦ 生活訓練(通所)	62%	16%	20%	2%	0%
目標・将来計画等	① 生活支援(南棟)	34%	18%	45%	2%	1%
	② 生活支援(ALS)	0%	10%	90%	0%	0%
	③ 生活支援(北棟)	50%	23%	23%	1%	4%
	④ 短期入所	0%	0%	100%	0%	0%
	⑤ 機能訓練(通所)	43%	10%	47%	0%	0%
	⑥ 機能訓練(入所)	40%	36%	19%	6%	0%
	⑦ 生活訓練(通所)	58%	15%	22%	5%	0%
独自の質問事項	① 生活支援(南棟)	48%	19%	29%	3%	1%
	② 生活支援(ALS)	0%	33%	67%	0%	0%
	③ 生活支援(北棟)	53%	22%	13%	6%	6%
	④ 短期入所	17%	67%	0%	0%	17%
	⑤ 機能訓練(通所)	44%	11%	44%	0%	0%
	⑥ 機能訓練(入所)	40%	38%	19%	0%	0%
	⑦ 生活訓練(通所)	55%	18%	21%	0%	0%

総合的なご意見	① 生活支援(南棟)	42%	14%	37%	5%	2%
	② 生活支援(ALS)	0%	50%	50%	0%	0%
	③ 生活支援(北棟)	41%	31%	26%	0%	3%
	④ 短期入所	100%	0%	0%	0%	0%
	⑤ 機能訓練(通所)	40%	20%	40%	0%	0%
	⑥ 機能訓練(入所)	29%	36%	21%	14%	0%
	⑦ 生活訓練(通所)	55%	18%	27%	0%	0%

(利用者からの意見等)

○生活支援

- ・よくやってくれているし普通に暮らせている
- ・なるべく職員が居室に来て色々な話しがしたい
- ・生活のことで何かあれば必要なときは職員さんに言えます
- ・医師もいて何かの時の対応をしてもらえる
- ・不満はない

○自立支援

- ・病状に合わせてリハビリが行えるから満足です
- ・ハード面のみきちんとしている印象を受ける
- ・食事が美味しい。
- ・総合的に相談できる責任者がほしい

(調査結果分析)

居住開始後3年(南棟)、1年(北棟)経過したところの調査ということで、「普通」の回答が多く、それぞれの環境にも慣れて生活していただいている様子が伺える。しかし、個々では厳しい意見も聞かれるため、不満の解消に努めたい。

(調査結果への対応状況)

全体的に「良い」「どちらかと言えば良い」の声が多いが、少数意見にも耳を傾け、生活支援及び訓練を提供する施設として快適に過ごしていただけるよう、丁寧に対応していきたい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

職員の対応に不満の声はあるので、サービス内容に工夫・改善の余地がある。

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	評価の考え方	評価できる事項及び
総合評価	A	<p>・概ね事業計画、仕様書どおりの成果、実績があり、かつ、施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。</p>	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・難病や高次脳機能障害者の支援に関する研修を積極的に行っている。 ・ALS患者を積極的に受け入れ、意思伝達装置等を利用した意思決定に基づく支援を行っている。 ・地域住民参加しての訓練や各棟にハザードマップを配置するなど、防災計画に努力している。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者雇用の促進を図る。 ・新型コロナウイルスなど感染症の予防と対策。

(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	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	<p>【生活介護】【施設入所支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常時介護を要する重度の身体障害者を受入れ、介護と多様な生活支援および医療的ケアを行うとともに、身体的な状況に応じて機能訓練を実施した。セーフティネット機能を発揮し、他施設での受入困難な方を積極的に受け入れた。 ・社会参加を図るため社会見学旅行・個人活動などを、日中の活動として各種レクリエーション・クラブ活動などを行い、自主性を高め、生き甲斐のある生活ができるように援助を行った。 ・登録喀痰吸引等事業者の体制を維持できるよう、資格取得のため積極的に研修に参加した。 ・多機能型施設として自立支援課の施設入所支援を受け持ち、自立支援課と協力して、日中の自立訓練(機能訓練)と一貫性のある支援に努めた。 ・平成29年3月よりALS等難病対応居室を新設し、2床満床を維持し支援を行っている。 <p>【短期入所(ショートステイ)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在宅の身体障害者だけでなく、精神障害者、知的障害者についてもショートステイの受入を行い、重度障害者の地域生活を支えた。また緊急の依頼に対しても積極的に受け入れた。 <p>【自立訓練(機能訓練)】【自立訓練(生活訓練)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住み慣れた地域で日常生活を円滑に営み、社会参加したい身体に障害がある方や高次脳機能障害がある方へ計画に基づいた各種訓練、身体機能・日常生活能力、社会生活能力の向上のために必要な訓練や支援を行った。 ・重度の障害があっても、持ちうる力を最大限に活かし、必要な代償手段を取り入れ、自立した日常生活や社会生活ができるように支援を行った。また、多機能施設として生活支援課と協力し、支援体制の強化を目指した。
評価委員会の年度評価	A	概ね事業計画、仕様書等おりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び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(令和元年度分)

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收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

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

2 職員の状況(平成31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(令和元年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	10,597,000	人件費	17,428,416
利用料収入	38,347,926	消耗品(材料費等)	23,033,514
その他(雑収益)	3,495	その他(事務費等)	1,299,537
収入合計	48,948,421	支出合計	41,761,467

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	549	536	566
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)	38,347,926	34,043,227	34,272,353

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	13回	延べ64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。	来所困難者に配慮し、県内各地で補装具の採型や修理、相談等を実施していることから、利用者から好評を得ている。
訪問事業	459回	延べ459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:277人 貸出:142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。	障害特性に応じた意思伝達装置を製作している県内唯一の事業所であり、装置利用者の期待は大きい。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

平成31年4月～令和2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 108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 58.3% ・福祉・知人の紹介 24.1% ・自分で調べた 5.6% ・その他 12.0%

○義肢製作所の補装具に満足しているか

・非常に満足 29.6% ・満足 66.7% ・普通 3.7% ・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、丁寧にしてくれるので、ありがたい。
- ・家や施設や職場に来てくれるので、とても感謝している。
- ・装具が自分に合っていて良いので、これからもお願いしたい。
- ・土曜日でも開館してくれるので、いつも利用している。

(調査結果分析)

利用者の多くは、義肢製作所の製品やサービスに満足していると考えられる。

(調査結果への対応状況)

- ・利用者の方からの満足度が高く、今後も利用者の立場に立った対応をしていく。
- ・各種研修等に参加し、これからも知識向上に努める。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

特になし。利用者の立場に立ち、親切・丁寧な対応に努めている。

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	おおむね事業計画、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><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月2回の土曜日開館の継続等、利用者の利便性向上に努めている。 ・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。 ・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。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・更なるサービスの向上を図るため、利用者アンケート調査実施方法について、配布方法や質問項目などを検討する。

(個別項目ごとの評価)

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

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

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合 評価	評価の考え方
指定管理者の 自己評価	A	県立の施設として、難病や重度障害者など来所が困難な方に対して、近・遠距離を問わず自宅や病院等に訪問し、採算にとらわれることなく業務を行っている。 また、高齢の利用者が増えているため、訪問対応希望が増加しており、効率よく訪問日程を組む等工夫し、利用者のニーズに合わせた対応をしている。
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(令和元年度分)

施設名	ふれあいスポーツプラザ	所管課	健康福祉部障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団・群馬県ビルメンテナンス協同組合	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		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	伊勢崎市下触町238-3
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等のための施設の提供 ・障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等の指導、普及 ・障害者・高齢者の健康等に関する相談、研修及び健康増進に関する業務

2 職員の状況(平成31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:	13人	合計:	25人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	133,000,000	人件費	71,169,862
その他(受託料収益)	2,243,000	業務委託料	12,134,546
その他(受託料収益)		光熱水費	7,136,098
		租税公課費	7,192,788
		その他(事業費・事務費・事業区分間繰入金)	35,675,628
収入合計	135,243,000	支出合計	133,308,922

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	78,187	89,866	93,643
②使用料収入(円) (県納付額)	3,160,740	2,338,760	790,650
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
アーチェリー教室	6月、11月 (全8回)	57名	アーチェリーの基本動作を学び、技術のレベルアップにつなげる。	少数なので、個別に指導をしてもらえてありがたい。親切でわかりやすい。
水泳教室	通年 (計20回)	912名	水慣れ、初心、初級、中級に分かれ、水泳の基本動作やレベルアップ方法を学ぶ	水慣れ、水泳を続けるきっかけになっているので、続けて欲しい。長い期間実施してほしい。
健康講座	通年 (計3回)	72名	各講座のテーマを設定し、健康増進に寄与することを目的とする	わかりやすい説明で、身近なテーマについて学ぶことができて良かった。
軽スポーツ体験	5月～2月 (全10回)	368名	軽スポーツを通じて体を動かす楽しさを感じるとともに、参加者の親睦を深める	子どもたちの生活の活動域が広がって良かった。
障害児運動教室	7月～2月 (全8回)	305名	障害児に遊びをとおして身体を動かすことの楽しさや運動を身近に感じてもらい、参加者同士の交流を目的とする。	このような教室を探していたのでありがたい。指導員、ボランティアの方が丁寧に教えてくれて良かった。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

・上期: 令和元年9月11日～9月23日

・下期: 令和2年2月9日～2月16日

(実施方法・回収率等)

・期間中に来館した団体利用者及び個人利用者に対し実施。

・回収枚数・回収率等: 上期: 回収 280枚、回収率 70.0%、下期: 回収 209枚、回収率 52%

(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
	50%	23%	17%	6%	3%	1%
下期	週1～2回	週3～4回	月1～2回	ほぼ毎日	年数回程度	未回答
	36%	21%	16%	8%	17%	2%

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
	46%	32%	12%	8%	1%	1%
下期	午前中	1時～3時	3時～5時	夜間	1日	未記入
	39%	33%	12%	9%	0%	7%

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
	34%	13%	11%	9%	16%	17%
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
	30%	9%	14%	9%	17%	21%

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
	37%	31%	10%	8%	14%
下期	伊勢崎市	前橋市	太田市	桐生市	その他
	36%	25%	9%	7%	23%

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	21%	33%	22%	0%	0%	24%
下期	21%	33%	22%	0%	0%	24%

(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	18%	35%	23%	0%	0%	24%
下期	18%	35%	23%	0%	0%	24%

(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	14%	23%	21%	0%	0%	42%
下期	14%	23%	21%	0%	0%	27%

(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	19%	32%	24%	0%	0%	25%
下期	19%	32%	24%	0%	0%	25%

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	61%	2%	11%	26%
下期	61%	2%	11%	26%

(利用者からの意見等)

いつも親切で、丁寧に指導してもらっている。館内は障害物もなく、使いやすいようになっており、職員が見守ってくれているので、安心して使うことができる。

(調査結果分析)

- ・利用者の居住地は、所在市である伊勢崎市が最も多いが、前橋市、太田市から利用している方も多い。
- ・職員について、概ね良い評価を得ているが、「悪い」という評価が毎年わずかながら見られている。
- ・実施事業に対しても好意的な意見が多く、継続して利用したいという声が多かった。

(調査結果への対応状況)

- ・県内の他地域や、県外からの利用客の増加も図るため、施設の広報周知を行う。
- ・職員の対応について、職員資質やマナーを向上させるための職員研修等を行う。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・高齢者より回数券の検討の依頼が多く県に報告はしている。
- ・利用不可施設等ホームページで閲覧できるようアップしている。
- ・駐車場の水銀灯がずっと以前より多数切れている。

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	・事業計画や仕様書等のおよりの成果、実績がある。また、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をしている姿勢が評価できる。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業を工夫して実施しており、利用者からの評価も高かった。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

(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"> ・近隣地域の広報、新聞の折り込みやポスター等を活用し、事業の周知を行い、幅広い層の利用者に参加してもらえるように努めた。 ・年4回職員研修を実施し、個々のスキルアップや安全確保に努めた。 ・イベント等で障害者スポーツの体験を実施し、利用者に障害者スポーツの楽しさを知っていただくことができた。
評価委員会の年度評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね事業計画、仕様書等およりの成果、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。 ・設備がきれいであり、利用者の満足度も高い。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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"> ・障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等のための施設の提供 ・障害者・高齢者のスポーツ、レクリエーション活動等の指導、普及 ・障害者・高齢者の健康等に関する相談、研修及び健康増進に関する業務

2 職員の状況(平成31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(令和元年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	70,029,000	人件費	36,654,102
その他	1,429,268	委託料	6,805,355
		光熱水費	7,310,538
		租税公課費	3,739,488
		その他(燃料費、修繕費、事業費など)	15,412,376
収入合計	71,458,268	支出合計	69,921,859

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	45,133	49,832	55,622
②使用料収入(円) (県納付額)	4,755,280	2,621,350	1,063,640
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
■水泳教室 ①背泳ぎ水泳教室 (初心・初級) ②クロール水泳教室 (初心・初級)	①4月～6月、 10月～12月 ②5月～7月、 1月～2月 コロナウイルス の関係により3 月中止	①185人 ②226人	水慣れのための知識、背泳ぎ やクロールを行うのに必要な 基本動作を学習・体験するこ とにより、25m泳げるようにす るとともに健康の維持・増進 を図る。	・楽しく泳ぐことができた。 ・とても丁寧に教えてもらったの でよかった。 努力することに意義があることに 気づいた。 とても楽しく教室に通うことができ てよかった。 ・初心者の私に手取り足取り教え てくれ、励ましの言葉ももらい楽し い日々だった。

<p>■水中運動教室等</p> <p>①三大シンドローム教室</p> <p>②水中リハビリ教室</p> <p>③水中ノルディックポール教室</p> <p>④フレイル予防教室</p>	<p>①11月～12月</p> <p>②5月～6月、1月～2月</p> <p>③10月</p> <p>④2月</p> <p>コロナウイルスの関係により3月中止</p>	<p>①22人</p> <p>②32人</p> <p>③15人</p> <p>④17人</p>	<p>①メタボ、ロコモ、サルコペニアシンドロームに対する知識を学び、水の抵抗を楽しみながら全身をバランス良く動かし、健康維持増進と運動習慣を身につける。</p> <p>②水中筋力強化器具によるリハビリ訓練。水中運動で腰痛・膝痛の軽減。</p> <p>③水中ノルディックポールの使用方法を学習、体験することにより、水の抵抗を楽しみながら全身を動かし、健康寿命を延伸。</p> <p>④フレイルに対する知識を学び、水の抵抗を楽しみながら前進をバランスよく動かし、健康増進と運動習慣を身につける。</p>	<p>・いろいろな道具を使って運動でき、楽しかった。</p> <p>・運動や歩き方の指導がよかった。</p> <p>・痛みのある時に気をつけることや強化したい箇所などを教えていただけたので良かった。</p> <p>・体も気持ちもすっきり軽くなった。楽しかった。</p> <p>・運動前、中、運動後の血圧の違いが分かって楽しかったです。</p>
<p>■障害児水泳教室</p> <p>①水慣れ・水遊び</p> <p>②初心者</p> <p>③初級者</p>	<p>①4月～6月、9月～11月</p> <p>②11月～12月</p> <p>③2月</p> <p>コロナウイルスの関係により3月中止</p>	<p>①162人</p> <p>②45人</p> <p>③32人</p>	<p>療育手帳、障害者手帳を持つ未就学児・小学生を対象に、</p> <p>①水慣れ・水遊びを通し水泳を始めるきっかけをつくる。</p> <p>②③泳ぎの基本を習いたい方を対象に、泳力の向上を図る。</p>	<p>・回数を重ねる毎に練習の流れに自然と行動がとれるようになり、プールの遊び幅が広がった。</p> <p>・顔がつけられるようになった。</p> <p>・ボランティアの協力がとても親切でやさしく理解があつて感謝している。</p> <p>・プールがとても好きになり、潜ったり少し泳ぐことができるようになった。</p> <p>・とても楽しく参加できた。</p>
<p>■教室以外のサポート</p> <p>①ひまわり</p> <p>②ワンポイントレッスン</p> <p>③ハイドロトーン開放日</p> <p>④ハイドロトーン認定講習会</p>	<p>①第1、第3木曜日</p> <p>②毎月</p> <p>③適宜</p> <p>④適宜</p> <p>コロナウイルスの関係により3月中止</p>	<p>①229人</p> <p>②81人</p> <p>③717人</p> <p>④15人</p>	<p>①水中レクリエーションを行い利用者の健康増進と交流を図る</p> <p>②個々の泳力に応じた水泳指導、ビデオ撮影、視聴指導による泳力の向上</p> <p>③筋力や体力の維持を目的に、占有コースを設け、ハイドロトーン(水中筋力強化器具)を自由に使用可とする。</p> <p>④③の器具を自由に使用するための講習を開催する。</p>	
<p>■からだに健康塾</p> <p>①障害児水中運動会</p> <p>②グラウンドゴルフ大会</p> <p>③健康測定</p> <p>④グラウンドゴルフ大会</p>	<p>①6月16日</p> <p>②11月2日</p> <p>③4月～2月</p> <p>④10月18日</p>	<p>①69人</p> <p>②75人</p> <p>③195人</p> <p>④雨天のため中止</p>	<p>①療育手帳、障害者手帳をお持ちの方とその家族を対象に水中での様々なレクリエーションを楽しみ、相互の親睦を図る。</p> <p>②障害の有無にかかわらず参加者相互の親睦を図ることを目的に開催</p> <p>③自身の体力・体内を把握し、それに応じた運動を実践し、体力を向上するために実施</p> <p>④参加者相互の交流と、生涯スポーツ振興のため開催</p>	
<p>■こころに元気塾</p> <p>①健康ハイキング</p> <p>②子供福祉体験</p> <p>③障害者週間記念事業</p> <p>④文化教室</p>	<p>①4月18日</p> <p>②7月19日</p> <p>③12月8日</p> <p>④11月14日、2月22日</p>	<p>①36人</p> <p>②28人</p> <p>③17人</p> <p>④26人</p>	<p>①健康の維持・増進と参加者の交流を目的に開催</p> <p>②子どもを対象に介助の仕方や障害者疑似体験等を行う</p> <p>③義足体験、福祉用具展示、手話教室</p> <p>④プール利用者を対象にそば打ち体験、おりがみ教室を開催</p>	

■ゆうあいフェスティバル	9月1日	980人	水泳記録会、子供広場、模擬店、バザー、各種イベント
■その他イベント等 ①季節のイベント ②ボランティア研修会 ③クリーン作戦	①5月、7月、10月、12月、1月、3月 ②5月、10月、12月 ③5月、10月	①556人 ②69人 ③雨天により中止	①こどもの日、七夕、県民の日、冬至、餅つき、ひな祭り ②ボランティアに必要な知識と技術を習得する ③ゆうあいプール周辺でゴミ拾い
■医事相談・リハビリ相談	毎月1回	154人	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 コロナウイルスの関係により3月中止	1257人	利用者送迎のため無料送迎バスを7コース、週8本運行

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

夏アンケート：令和元年7月3日～7日

冬アンケート：令和2年1月15日～19日

(実施方法・回収率等)

期間中に来館した10歳以上を対象に曜日別に偏らないように配布・回収し、そのうち全項目回答100名分を抽出し分析する。

(項目別回答集計)

1. 利用目的について

夏アンケート	健康づくり	リハビリ	体力づくり	人との交流	ストレス解消
	22.6%	17.7%	17.4%	13.8%	9.2%
冬アンケート	健康づくり	リハビリ	体力づくり	人との交流	老後の健康管理
	23.1%	15.6%	14.4%	10.3%	7.8%

2. 利用の効果について

夏アンケート	体力がついた	仲間ができた	健康になった	ストレス解消	生活にメリハリ
	14.9%	14.3%	11.9%	11.9%	10.9%
冬アンケート	体力がついた	リハビリ効果	仲間ができた	健康になった	水泳上達
	15.6%	15.6%	14.5%	13.4%	10.8%

3. 利用の頻度について

	ほぼ毎日	週2～3回	週1回
夏アンケート	31.0%	50.0%	14.0%
冬アンケート	23.0%	56.0%	15.0%

4. 利用時間について

	1時間	2時間	3時間
冬アンケート	42.0%	48.0%	9.0%

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
夏アンケート	79	19	2	0	0
冬アンケート	58	39	3	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
夏アンケート	62	31	6	1	0
冬アンケート	61	36	3	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
夏アンケート	67	28	5	0	0
冬アンケート	56	41	3	0	0

④職員の水泳に対する知識や技術はどうですか

	とても良い	良い	普通	やや悪い	悪い
夏アンケート	38	28	6	0	0
冬アンケート	34	28	5	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」と合わせて夏は約6割、冬は約5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」の項目も増えている。
- ・利用の効果では夏冬共に「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」「ストレス解消」「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8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。
- ・冬の調査では「ほぼ毎日」の割合が増加し、高齢者の有料化により一時減少していたが、徐々に回復している傾向が見られる。

(調査結果への対応状況)

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

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・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的達成に向けて非常に努力している。	<評価できる事項> ・利用者ニーズに対応して水泳教室やイベントを実施しており、利用者の満足が高い。 <改善すべき課題> ・利用料金の支払方法 ・施設の修繕(老朽化対策) ・送迎車の更新

(個別項目ごとの評価)

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

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

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合 評価	評価の考え方
指定管理者の 自己評価	A	<p>令和元年度は、昨年度の高齢者の利用料有料化により減少した利用者数の回復を目指し、魅力ある新規事業も加え日常的に運動ができる環境づくりに努めました。</p> <p>障害児(者)へのスポーツ振興では、障害児(者)対象の水泳教室を1教室増やし4教室実施し、障害児のプール利用を促進しました。</p> <p>また、健康寿命延伸を目的とした各種健康教室等を県民健康科学大学と連携して計画的に開催し、プール利用が利用者の健康や体力の維持増進にどのような影響を与えているかの効果検証を引き続き行いました。</p> <p>一方、コロナウイルス感染拡大の影響により、3月2日から臨時休館となり「クロール教室」や新規事業の「フレイル予防教室」などいくつかの事業が中断を余儀なくされました。臨時休館の影響もあり年間の総利用者数は目標を下回りましたが、「成果目標」である障害者利用者数は目標を達成することができました。</p>
評価委員会の 年度評価	A	<p>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> <p>パラリンピック開催の中で、障害者向け教室開催に努めている。</p> <p>利用者目線で事業運営されており、利用者の満足度を高める努力をしている。</p>

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

施設名	群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ	所管課	健康福祉部障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団及び(一社)群馬県聴覚障害者連盟の共同体	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		H29.4.1 ~ R4.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	前橋市新前橋町13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"> ・手話通訳者・要約筆記者の派遣 ・手話通訳者・要約筆記者の養成 ・聴覚障害者用録画物の制作・収集及び貸出 ・聴覚障害者用情報機器の貸出 ・聴覚障害者からの相談対応

2 職員の状況(平成31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(令和元年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	43,958,000	人件費	27,694,273
その他(雑収入)	1,999,021	租税公課費	14,099
		その他	17,693,178
収入合計	45,957,021	支出合計	45,401,550

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	3,004	3,457	3,301
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
手話通訳者養成講座	5月～12月	38名(各コース修了者合計)	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	・例をあげて具体的な対応の方法を学ぶ事が出来た
要約筆記者養成講座	4月～10月 9月～3月	後期 手書き12名 PC10名 前期 手書き2名 PC5名	後期 24講座 前期 24講座	・実習を多くして欲しい
登録手話通訳者研修	4/14. 5/11. 6/9.6/15.10/5	99名(参加者延べ人数)	8講座	<ul style="list-style-type: none"> ・スキルアップの為に、ぜひ実践していきたい ・自身の向上に繋がる研修だった
手話通訳者認定試験対策研修	9/28.10/19. 11/16.11/20	15名	4講座	・各自の注意点を見つけて助言をして下さり勉強になった
要約筆記者認定試験対策研修	11/10～2/6 10/18～2/4	手書き 18名 PC 11名	各10回	・合格者からのアドバイスが良かった

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1年6月1日～令和1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: 109人

(項目別回答集計)

・コミプラ利用の有無について

利用した 74人、利用していない 35人

◎利用した方

・利用したサービスの内容(複数回答)

コミュニケーション講座 30%、ボランティア室 15%、字幕入り映画上映会 12%、相談 1%、ライブラリーの貸出 30%、情報機器の貸出 17%、

・職員の対応はどうか

大変良い 19人、良い 32人、あまり良くない 4人、悪い 0人

・コミプラのサービスに満足しているか

満足している 18人、ほぼ満足している 32人、不満 4人

◎利用していない方

・コミプラを知っているか

知っている 30人、知らない 5人

・利用しない理由

利用する必要がない 4人 内容を知らない 6人 自宅から遠い 11人、その他 3人

・コミプラを利用したいか

いずれ行きたい 3人、興味がない 1人

(利用者からの意見等)

・レンタル店や携帯のアプリにもないようなDVDだったら利用したい。

・情報機器の貸出事業について、周知が足りないのではないか。

・アンケート自体がおおまか過ぎる。もう少し突っ込んだ質問があつてよい。

(調査結果分析)

・今回の調査も、利用している方と利用していない方の2パターンでの実施とした。

・コミプラ自体を知っていても事業内容の詳細や、土曜開館を知らない等、今後の周知等の必要性を感じる。

・概ね好評価をいただいている。

(調査結果への対応状況)

・コミプラの事業内容、土曜開館等の周知については、ホームページ等様々な機会を通して周知していきたい。

・レンタル店や携帯アプリにないようなDVDだったら利用したいについては、番組制作を含め、魅力ある貸出事業に向け検討していきたい。

・アンケート自体がおおまか過ぎるについては、調査項目等を含め、次回調査までに見直しを行い、よいサービス向上に繋がるアンケート内容に検討したい。

(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、仕様書等通りの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・土日開館に取り組んでいる。 ・字幕入り映画上映会を積極的に開催している。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・中途失聴難聴者等の利用者数がまだ少ないので、さらにPRしていくことが必要。

(個別項目ごとの評価)

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

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

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	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(令和元年度分)

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

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

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

2 職員の状況(平成31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:	11人	
短時間雇用の職員:	8人	合計: 19人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	24,842,000	人件費	61,126,267
自立訓練費	45,018,121	委託料	1,876,649
利用者負担金	740,440	光熱水費	2,935,330
その他(実習謝礼等)	454,853	租税公課費	1,800
		その他(消耗品等)	5,885,666
収入合計	71,055,414	支出合計	71,825,712

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入(指定管理者団体全体の収支ではない。)

4 利用の状況

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	宿泊延3,928人 通所延16人	宿泊延4,397人 通所延0人	宿泊延4,110人 通所延26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)	639,350	680,600	745,900

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
花見	4月1日	メンバー13人 スタッフ6人	華蔵寺公園で花見。	桜の花がきれいだった。みんなで行って楽しかった。
外食アツアー	4/24・25・26	メンバー14人 スタッフ11人	朝鮮飯店で割引券を利用して、リーズナブルにランチを楽しんだ。	返金があるのが嬉しい。また行きたい。
島村渡船フェスタ	5月19日	メンバー9人 スタッフ3人	渡船フェスタでの木工パズル販売。	からあげ等を食べることができてよかった。
施設見学	5月27日	メンバー10人 スタッフ4人	ガトーハラダでの工場見学。	はばたきの最後に工場見学に行けてよかった。
日帰り温泉ツアー	6月11日	メンバー10人 スタッフ8人	伊香保黄金の湯館で日帰り温泉を楽しむ。	風呂上がりのジュースが美味しかった。

暑気払い	7月19日	メンバー11人 スタッフ9人	スタッフから日頃の感謝とねぎらいを表して調理した料理をメンバーに提供する。	たくさん食べられた。
お盆特別BBQ	8月14日	メンバー13人 スタッフ8人	お盆に外泊できないメンバーの為の共同自炊。	美味しかった。
花火大会	8月30日	メンバー11人 スタッフ4人	家庭用花火で、季節行事を楽しむ。	花火は数も多く十分に楽しめた。
こころのふれあいバザー	9月7日	メンバー6人 スタッフ3人	バザーイベントに参加したり、木工製品の販売を行った。	恥ずかしかったけどリレートークに出てしゃべって良かった。
共同自炊	9月13日	メンバー11人 スタッフ6名 ボランティア3名	手巻き寿司・いなり寿司をみんなで調理して食べる。	マグロが食べられてよかった。
健康まつり	10月2日	メンバー6人 スタッフ2名	伊勢崎市民のもり公園でのイベント参加による地域交流とも構成販売。	心の支えになった。楽しかった。
かんらんしゃBBQ	10月17日	メンバー7名 スタッフ4名	地域のボランティア団体主催のBBQに、地域交流として参加。	明清会の人たちもきて、いっしょにたべれてうれしかったです。
精神医療センターバザー	10月24日	メンバー10名 スタッフ7名	バザーに参加したり、木工製品の販売を行った。	パズルの売れ行きが良くて楽しかった。甘味が美味しかった。
みかん狩り	11月8日	メンバー10名 スタッフ6名 ボランティア4名	ららん藤岡にて昼食を摂り、木村観光みかん園にてみかん狩りを行った。	みかん狩りは初めてなのですが、1本の木にみかんがなっていてびっくりしました。
アルカディア合同忘年会	12月5日	メンバー10名 スタッフ4名 区長 ボランティア4名	八王子農園にて、食事・余興を法人内別事業者の利用者とともに楽しんだ。	すごく楽しかったです。歌も歌えて、ビンゴもすぐあたって嬉しかったです。フラダンスが成功した。
SST学術研修会木工販売	12月7日	メンバー6名 スタッフ2名	前橋テルサでのSST学術研修会参加者に向けた木工製品販売。	楽しかった。思ったより売れてよかった。お昼ご飯が安くてよかった。
かんらんしゃクリスマス会	12月19日	メンバー7名 スタッフ3名	地域のボランティア団体かんらんしゃのクリスマス会に参加。	ケーキや肉、おでん等いろいろたべれてよかった。サラダがおいしかった。
共同自炊	12月20日	メンバー11名 スタッフ9名 ボランティア3名	シチュー・コールスローサラダ・ケーキをみんなで作って食べた。	ジュース・ビンゴ・カラオケと楽しんでできた。
イルミネーション	12月25日	メンバー8名 スタッフ4名	華蔵寺公園で、イルミネーションを見て回り、乗り物に乗る組と散策組に分かれてそれぞれ楽しんだ。	たくさん人がいましたがとても楽しくイルミネーションを見ることができました。
年越しそば	12月29日	メンバー10名 スタッフ10名	普段できない天ぷらをスタッフといっしょに揚げ、季節料理を楽しんだ。	大根おろしで食べる蕎麦がおいしかった。天ぷらが美味しかった。
初詣・外食ツアー	1月6日	メンバー8名 スタッフ4名	いっちょう藤岡久店で昼食後、大光院(吞竜様)にて初詣。	楽しかった。美味しかった。栃木の東照宮に似ていた。香りがよかった。
餅つき	1月15日	メンバー10名 スタッフ8名	臼と杵を使っての餅つきを経験した。	実際に蒸したり、つく様子を見られて良かった。餅つきは疲れた。
花見	3月30日	メンバー6名 スタッフ5名	新型コロナウイルス感染予防対策の為、精神医療センター敷地内での花見となった。	さくらがきれいだった。散歩みたいだった。

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1年10月3日～令和1年10月23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・3 ほぼ満足・5 普通・4 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・6 普通・3 やや不満・0 不満・0
 ③相談体制・対応 : 非常に満足・2 ほぼ満足・5 普通・4 やや不満・0 不満・0

(利用者からの意見等)

外出時にスタッフに声をかけて出掛けると返事がなく言った自分が気恥ずかしい思いをするという意見と、スタッフが返事をしてくれて嬉しいという相反する意見が同一者から何カ所かに記載されていた。

(調査結果分析)

利用者はスタッフの「対応・相談体制」、「対応・訓練プログラム内容」及び「生活訓練施設としてのサービス」へ期待し、その中でレクリエーション等の非日常を楽しんでいる。表現の仕方はそれぞれであるが、体調・体力・特性への個別的な事情にあった形での生活訓練の在り方の容認を要望している。

(調査結果への対応状況)

利用者の望む対応実現には、コミュニケーションを充分取る事によって改善される内容のものが多く、指摘事項や不安等この調査であげていただいたものについては傾聴し、利用者の特性や状況をよく吟味したうえで原理原則に基づいて対応できるよう努めてきた。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

意見箱に寄せられた意見や要望については、毎月の利用者会にて、その都度対応している。実現できるものについては、企画及び実行し、実現できないものについては、できない理由を説明してきた。苦情についてもその都度傾聴し、解決案の提案や支援を行い、了承を得てきた。

(退所先の状況 H29～R1)

上記調査等を参考にし、社会復帰の促進を図るため、利用者に対する細やかな支援活動を行った結果、令和元年度については、退所者全員が地域生活に移行できた。

H29年度退所者：8名 (内訳 自宅2名 アパート1名 グループホーム4名 入院1名)

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)

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><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門職の視点からの支援が行われており、結果として、利用期間の短縮化につながっている。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の増加

(個別項目ごとの評価)

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

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

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	障害特性を理解し、病状や特性に応じた社会生活の在り方を利用者とともに模索し、専門職としての生活支援に取り組む姿勢。
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(令和元年度分)

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	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(平成31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(令和元年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	6,552,000	人件費	4,561,540
		維持管理費	2,310,547
		事務費	40,200
収入合計	6,552,000	支出合計	6,912,287

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	4,239	4,419	4,629
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)	—	—	—

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	5~11月 (延べ9日)	217名	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。
木工教室(碓氷峠の森公園オープニングイベント)	8月31日	不明	オープニングイベントに合わせ出張ブースにて、森林公園内の素材を使用して動物等を作成	こういった施設があり、木工体験もできると知ることができて良かった。
木工教室(県民の日記念事業)	10月28日	25名	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。
リース教室	11月23日	42名	森林公園内の素材を使用してクリスマスリースを作成	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。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

平成31年4月1日～令和2年3月31日

(実施方法・回収率等)

アンケート用紙に自主的に記入していただく。

(項目別回答集計)

回収数:45

(1)住所:市内5人、県内23人、県外17人、無記入0人

(2)年齢構成:19歳以下8人、20歳代3人、30歳代1人、40歳代4人、50歳代10人、60歳以上19人、無記入0人

(3)何で知ったか:インターネット16人、雑誌・新聞3人、知人11人、学校0人、その他15人、無記入0人

(4)利用目的:野鳥観察20人、園内散策11人、森林浴5人、休憩1人、鳥獣資料館5人、その他3人、無記入0人

(5)利用時間:平日午前9人、平日午後8人、休日午前19人、休日午後9人、無記入0人

(6)利用頻度:毎週0人、月1回1人、月数回0人、年数回3人、年1回3人、はじめて38人、無記入0人

(7)来場手段:車42人、徒歩2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15人、良い17人、悪い2人、非常に悪い0人、わからない7人、無記入4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18人、無記入2人

(10)鳥獣資料館について:大変良い20人、良い20人、悪い1人、非常に悪い0人、わからない2人、無記入2人

(11)利用した感想:大変良い19人、良い14人、悪い0人、非常に悪い0人、わからない9人、無記入3人

(利用者からの意見等)

・職員の対応が良く、とても親切だった。

・剥製が充実している。

・公園までの道が狭く対向車が心配。園内にも看板を設置して欲しい。

(調査結果分析)

・利用しやすさ、職員の対応、鳥獣資料館の展示において高い評価を得ており、総合的評価においても高評価であった。一方で、車道が狭く対向車が心配であったり、園路がわかりにくいいため看板の設置を望む意見もあった。

(調査結果への対応状況)

・剥製の燻蒸作業や館内の展示スペースの清掃作業を実施した。

・交通の不具合については誘導するなどして個別に対応し、安全に会場いただくよう配慮した。

(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	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。しかしながら、来場者が対前年度より減少したため、B評価とした。	<p><評価できる事項> 市イベントと連携して幅広い層へ施設のPRを行っている。</p> <p><改善すべき課題> 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欲しい。</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。
評価委員会の 年度評価	B	施設の維持管理・サービスの提供内容について、概ね適切に実施されている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	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(平成31年4月現在)※主に指定管理業務に従事する職員数

通常(フルタイム)の職員:	1人		
短時間雇用の職員:	4人	合計:	5人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	5,850,000	人件費	5,779,470
その他(利息)	4	光熱水費	349,406
		租税公課費	440,450
		その他(維持管理費、事務費等)	2,051,590
収入合計	5,850,004	支出合計	8,620,916

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	73,024	79,925	69,397
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
環境テクノロジー教室	R1.7.15	0	環境とエネルギーに焦点を当てた講座や制作等。	ホームページ等で告知したが、参加者がなかった。
工作教室	R1.9.18	0	精油を使用したアロマジェルやアロマルームスプレー作り体験。	ホームページ等で告知したが、参加者がなかった。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間) 平成31年4月29日～令和2年3月31日
(実施方法・回収率等) アンケート用紙に記入。アンケート用紙・回収箱を休憩室内に設置 回収8件

(項目別回答集計)

- (1) 性別 男62%、女38%
- (2) 年齢 20歳代13%、50歳代37%、60歳以上50%
- (3) 住居地 県内62%、県外38%
- (4) 交通手段 自家用車50%、バス・タクシー25%、徒歩25%
- (3) 利用頻度 年に1回37%、初めて50%、数年ぶり13%
- (4) 認知方法 近く37%、知人13%、インターネット等25%、リピーター25%
- (5) 利用目的(複数回答可) 自然観察21%、登山29%、散歩・散策29%、写生・写真21%
- (6) 満足度 満足37%、普通50%、未回答13%
- (7) 施設・設備の清潔さ きれい75%、普通12%、未回答13%
- (8) 職員の対応 良い37%、普通12%、わからない38%、未回答13%
- (9) 再度の来園 ぜひ利用したい75%、機会があれば25%

(利用者からの意見等)

・休憩所がきれいになった。・管理棟の人に親切にもらった。・車で来てちょっと歩いてちょうど良い。
 ・森林浴ができてよかった。・固定電話がなく不便だ。・電話がつながりにくい。・道路の草刈りがしていない。
 ・山頂(雄岳雌岳)がわかりにくかった。

(調査結果分析)

アンケートの回答数は少なかったが、利用者の意見は概ね良いものであった。

(調査結果への対応状況)

施設・設備の清潔さについて、「きれい」が75%を占めた。引き続き適切な管理をしていきたい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

・電話については、職員が巡視中も携帯電話を携帯するよう対応し、電波改善も行った。
 ・道路の草刈りについては、道路管理者へ要望し対応してもらった。
 ・山頂が分かりにくい件については、途中目印を付けたり、山頂付近に案内表示を置くなどした。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・公園施設の管理状況については、概ね良好な評価を得ている。利用者からの要望等には適切に対応している。 ・実施できなかったイベントについては、参加者の確保に向けた工夫が必要である。 	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・状況に応じた人員配置に努め、公園利用に支障が出ないよう配慮している。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント開催等の自主事業の実施。 ・支出超過状況の改善。

(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	C
管理運営体制	B
法令遵守等	B
労働条件評価の実施	無

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	B
環境問題への取組	A
防災対策及び緊急時の対応	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	<p>管理初年度。経験者2名を採用配置したが7月、8月に相次いで退職。伊香保森林公園の管理に精通する者がいない中での管理となった。弊社他施設での管理経験者を配置し対応力の高い管理で乗り切った。台風、CSF(豚熱)、新型コロナウイルス感染症で来園自粛となり来園者数は伸びなかったがホームページ、フェイスブック、お出かけサイトいこーよ、グーグルでの広報は閲覧者が多く公園への興味関心がさらに広がったと確信する。</p>
評価委員会の年度評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理等については概ね良好に管理されている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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"> ・森林公園有料施設の承認等に関する業務 ・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 ・森林公園有料施設の承認取り消し等に関する業務

2 職員の状況(平成31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(令和元年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	15,020,000	人件費	10,654,645
		委託料	2,334,809
		光熱水費	1,614,396
		租税公課費	10,003
		その他(消耗品費、施設管理費等)	567,592
収入合計	15,020,000	支出合計	15,181,445

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	142,009	145,087	149,174
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
自然観察会～春はやっぱり山菜～	R1.5.8	19	森林公園内を散策し、山野草や山菜を観察。	・ガイドの話が楽しかった。緑豊かで、気持ちよかった。
自然観察会～ツツジを見に行こう～	R1.5.19	16	見ごろを迎えたツツジなどをハイキングしながら観察。	・植物の名前を覚えられて楽しい時間だった。
苔玉づくり	R1.6.25	14	森林公園内で採取したコケで苔玉づくりを楽しむ。	・難しくなく大変楽しかった。 ・また作りたい。
森林環境教育	R1.7.23	14	緑の少年団を対象に、公園内で森林環境教育を実施。	・森林の役割や働きについて学んだ。

第14回赤城ふれあいの森まつり	R1.7.27	1300	木工教室・小枝等を利用したクラフト作り、きのこ試食・販売等。	・木工工作やクラフト作りなどを通じて、多くの参加者に木にふれあえる体験を提供した。
もりの木工教室	R1.8.3	47	職人の方が講師を務め、木工工作を楽しむ。	・子供が楽しそうであった。 ・夏休みの宿題になって助かった。
	R1.8.10	55		
	R1.8.17	34		
木の実の飾り作り & おやつで一息	R1.8.24	6	木の実等を使った飾り作りやおやつ作りを体験。	・親切にして頂き、とても涼しく、一日あきずに遊べた。
きのこ観察会	R1.9.14	25	公園内で見つけたキノコを講師の方に判別してもらいながら森の中を散策。	・キノコの種類の多さに驚いた。
クリスマス飾り作り	R1.11.9	19	公園内の素材で、クリスマス用の飾り作り体験。	・豪華なリースができてよかった。
お正月のお飾り作り	R1.11.9	16	わらを緋い、木の実を使ったしめ縄飾り作り体験。	・しめ縄は、はじめての体験だったので出来上がった時は感動した。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

平成31年4月1日～令和2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119件

(項目別回答集計)

- ・利用回数 1回目:49.1% 2回目:16.7% それ以上:34.2%
- ・年齢層 未就学児～高校生:21.7% 大学生:12.7% 20代:4.9% 30代:19.9% 40代:14.7% 50代:10.0% 60代:16.1%
- ・利用形態 友人:29.4% 家族:23.5% サークル:22.7% 育成会:1.7% その他(会社関係):22.7%
- ・ホームページ等閲覧の有無 有:56.1% 無:43.9%
- ・バーベキュー以外での利用希望の有無 有:14.7% 無:85.3%
- ・バーベキュー施設有料化での利用 可:37.4% 金額によっては利用可44.3% 不可:13.9% その他:4.4%

(利用者からの意見等)

- ・一日中居られるほど良い場所だった。
- ・木の家の雰囲気素敵でした。
- ・下刈がしてあり、山が歩きやすかった。
- ・子供が参加しやすいイベントが多く楽しみだ。
- ・木工工作が安くて良い。親切に教えてくれる。
- ・遊歩道の案内が少ない。

(調査結果分析)

利用者の満足度については、概ね高い評価を得ていると思われる。バーベキュー施設の有料化については、「金額によっては利用可」を含めると、8割を超える方から有料化になっても利用したいとの回答を得ている。

(調査結果への対応状況)

老朽化した施設や遊歩道の案内については、今後優先度を考慮しつつ、順次改修等を進める予定。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

- ・ウェブ検索で赤城ふれあいの森を検索すると、管理者の旧ホームページが表示されるため、新ホームページへ転送するよう設定している。
- ・カーナビを使用した場合、公園と違う場所に案内されることがあるため、予約や問合せ時に道順を分かりやすく説明するほか、ホームページに地図を表示するなどして対応している。

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> 公園の手入れが行き届いており、管理状況は概ね適切である。年間を通して様々なイベントを開催しており、利用者の満足度も高い。 利用者の利便向上のため、案内表示等の更なる充実が求められる。 	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> 各種イベントを創意工夫して企画しており、利用者の増加に繋げている <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> 特になし

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	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	特に園内設備の保守・管理に力を入れており、来場者が常に快適に利用できる環境を提供するよう心掛けている。実際、来場された利用者から「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。
評価委員会の年度評価	B	<ul style="list-style-type: none"> 年間を通じて多様な自主事業を行っている。 親切、丁寧な接客を行っている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

施設名	さくらの里	所管課	環境森林部森林局森林保全課
指定管理者名	(一財)群馬県森林・緑整備基金	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		H31.4.1 ~ R6.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	甘楽郡下仁田町大字上小坂
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(平成31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(令和元年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	10,004,588	人件費	6,611,883
借受消費税等	900,412	委託料	2,317,517
		光熱水費	386,479
		租税公課費	17,100
		その他(消耗品費、消費税等)	1,572,021
収入合計	10,905,000	支出合計	10,905,000

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	82,881	73,854	96,038
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
桜観察会	H31.4.14	15	多種多様な桜が観察できる特長を生かし、見分け方や特徴を専門家が解説。	桜の詳しい説明が聞けてよかった。 珍しい種類が見られた。
春の写真教室	H31.4.21	31	奇岩奇峰の妙義山を背景に多種の桜が咲くロケーションを生かした写真教室を開催。	良いものが撮れた。 勉強になった。
草木染め教室	R1.8.24	34	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。 良い作品ができた。
秋の写真教室	R1.11.4	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生かした写真教室を開催。	紅葉が遅れ時期が合わず残念。 再度来てみたい。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

平成31年4月1日～令和2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。 件数56件

(項目別回答集計)

- ・性別 男性 37%、女性 63%
- ・年齢 20歳未満 6%、20～50歳代 32%、60歳以上 62%
- ・県内居住51%、県外居住49%
- ・利用状況 年間1回 55%、年間複数回 39%、10回以上 6%
- ・さくらの里の印象 良い 84%、普通 16%

(利用者からの意見等)

・すばらしいです。・花が咲いていなくて残念。・道が狭い。・大変きれいです。・山も眺めが良い。・もう少し咲いていると思ったが、咲いていなかったのが期待外れでした。・とても静かでゆったりできる空間であった。・見所を増やした方が良い。・車以外の交通手段があったらいいです。・園内がきれいになっている。

(調査結果分析)

調査そのものの回答数が少ないため、回収数の増に向け取り組む必要がある。
施設の老朽化を指摘する意見はあるが、管理状況に対する苦情等はほぼ無い。
桜の樹勢が衰退している、花の付きが悪いとの指摘がある。

(調査結果への対応状況)

アンケートの回収数の増加に向けて、直接声がけして依頼をするなど取り組んでいる。
施設の管理については、清掃を中心に引き続き良好な状態を心がけていく。
開花終了後と秋期に施肥を実施するとともに、枯死木の伐倒や稚樹の植栽などを実施していきたい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

施設の老朽化により一部のトイレなどが使用できなくなる状況の発生がクレームの原因となることが多いので、関係機関と連絡を密にして迅速に対応していきたい。

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	施設は老朽化しているものの、限られた管理料内で管理・清掃を丁寧に行っており、利用者が気持ちよく利用できるよう配慮している。サクラ開花期の来園者を多く迎える時期には、駐車場誘導員を配置して交通整理を実施し、シルバー人材センターによるトイレ清掃を実施している。	<p><評価できる事項></p> <p>サクラ開花期にはホームページ上・園内掲示板に樹種別の開花情報を公開・随時更新している。</p> <p><改善すべき課題></p> <p>管理上は特にはないが、施設が老朽化しているため、計画的な施設の修繕・更新が必要である。</p>

(個別項目ごとの評価)

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

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

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

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

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	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(平成31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(令和元年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	3,685,000	人件費	1,824,000
		委託料	1,300,000
		需用費	561,000
収入合計	3,685,000	支出合計	3,685,000

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	77,236	85,938	62,752
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
桜山春の桜まつり	H31.4.7~ H31.4.14	5,000	花苗のプレゼント・郷土料理の販売等	1週間にわたり開催し、好評を得た。
桜山ライトアップ	R1.10.25~ R1.12.1	5,038	冬桜期間中に第一の広場(日本庭園)を中心に開催	若い世代の来園が多くみられた。
とっちゃんげハイク・モデル撮影会	R1.11.17	176	参加者へのとっちゃんげ汁のサービス等	参加者から好評を得た。
桜山まつり	R1.12.1	5,500	観光大使の湯原昌幸さんの歌謡ショーやとっちゃんげ汁のサービス等	日曜日開催もあって、多くの来園者で賑わった。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

平成31年4月1日～令和2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 53件

(項目別回答集計)

(1) 住居地 県内57%、県外38%、未記入5%

(2) 桜山森林公園の認知 テレビ、ラジオ15%、新聞、雑誌5%、インターネット17%、知人友人22%、その他41%(複数回答)

(3) 来園回数 初回49%、2～3回目24%、4～5回目10%、それ以上17%

(4) 公園の印象 良い80%、普通18%、良くない2%

(5) 来園目的 春の桜20%、秋の紅葉と冬桜37%、冬のロウバイと福寿草12%、ハイキング17%、その他14%

(利用者からの意見等)

・分岐点に案内板や所要時間などを表示してあるとよい。・車いす用の道を作ってほしい。・紅葉がきれいです。・素晴らしい庭園だと思います。・すごくきれいでした。・傾斜がきつかった。・階段に手すりがあると助かる。・手入れされていて気持ちがいい。・樹木に名札があると嬉しいです。・日本庭園が素敵でした。

(調査結果分析)

おおむね好評な意見が多いが、高齢者の来園が多いことから、階段が急なことや手すりがないことなど、公園の設備面について不満を感じている意見が多いと考える。

(調査結果への対応状況)

公園内の散策路について、現在より勾配が緩やかな道を新規に整備することなどを検討中。散策路の階段が老朽化などにより傾いているなど、来園者の安全に係る部分を改善し、幅広い世代の来園者が快適に散策できる公園を目指す。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

アンケート以外で、市役所や管理人に寄せられている苦情・要望は把握していない。

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	おおむね事業計画、仕様書等のおおむね適切に管理運営が行われた。台風被害等により利用者数は減少したものの、来園者のCSF対策の実施及び周知等にも適切に対応した。	<評価できる事項> ・地域と密着した植樹活動の拡充 ・来園者のCSF対策の適切な実施、等 <改善すべき課題> ・利用者アンケート回収率の継続向上、等

(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	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	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	B	本年度も、県立勢多農林高校と協定を結び、桜山を研究、学習の場として提供し、その成果の提供を受けるとともに同校で培養した苗を購入し植栽している。地元中学生による記念植樹を実施。藤岡市の日本肥糧(株)の協力により、土壌調査等を実施。読売の森事業により植樹を実施した。
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(令和元年度分)

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	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(平成31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(令和元年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	3,655,000	人件費	1,966,600
その他(利息)	3	光熱水費	198,745
		租税公課費	347,920
		その他(維持管理費、事務費等)	1,654,499
収入合計	3,655,003	支出合計	4,167,764

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	5,835	7,492	6,308
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
みかぼ自然観察会	R1.8.1	8人	公園内散策	<ul style="list-style-type: none"> ・植生が貴重で、県内ではここでしか見られない植物が多かった。 ・講師の解説が丁寧で少人数でもつたいない。 ・参加費が安いと良い(1000円→500円)。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

平成31年4月21日～令和元年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 21件

(項目別回答集計)

- (1) 性別 男38%、女43%、未回答19%
- (2) 年齢 20歳未満5%、20歳代5%、30歳代14%、40歳代9%、50歳代24%、60歳以上38%、未回答5%
- (3) 住居地 県内76%、県外19%、海外5%
- (4) 交通手段 自家用車66%、バイク5%、その他(レンタカー)5%、未回答24%
- (3) 利用頻度 月に1回5%、半年に1回9%、年に1回19%、初めて43%、数年ぶり19%、未回答5%
- (4) 認知方法 近く14%、知人14%、インターネット等19%、リピーター14%、通りすがり29%、その他10%
- (5) 利用目的(複数回答可) 自然観察21%、イベント参加3%、登山18%、散歩・散策25%、写生・写真11%
ツーリング・ドライブ18%、その他4%
- (6) 満足度 満足67%、普通24%、未回答9%
- (7) 施設・設備の清潔さ きれい81%、普通19%
- (8) 職員の対応 良い38%、普通5%、わからない43%、未回答14%
- (9) 再度の来園 ぜひ利用したい52%、機会があれば48%

(利用者からの意見等)

・閉館時も利用できるトイレ設置を希望 ・飲料水の補給ができる様要望 ・トイレに明かりが付き水洗で利用でき良かった ・樹木札がついていて良かった ・景色が良い、きれいだ ・太平洋側の植物が県内ではここでしか見られないものが多く貴重だ ・山頂までのルート案内(駐車場まであと〇メートル)設置希望 ・山頂の眺望を確保してほしい(周辺樹木伐採)

(調査結果分析)

アンケート回答で、利用頻度「初めて」の方が43%と最も多かった。認知方法「インターネット等」が19%と2番目に多かった。満足度、施設・設備の清潔さ、ともに概ね良い回答が得られた。

(調査結果への対応状況)

引き続き心地よく過ごせる、安心して利用できる管理に努めたい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

非常駐管理でもトイレが利用できるよう、自動開錠施錠システムを試験的に導入した。

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	おおむね事業計画、仕様書等のおおむね適切に管理運営が行われた。CSF(豚熱)対策対応や台風被害等に伴う来園自粛等により利用者数は減少したものの、開園時の対策実施及び周知等にも適切に対応した。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNSによる適切な広報実施 ・管理棟の自動開錠など利用者対応、等 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの回収率の向上、等

(個別項目ごとの評価)

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

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	B
環境問題への取組	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	管理2期目。今期から非常駐管理となったが、経験者を配置し対応力の高い管理を実施した。台風、CSF(豚熱)で来園自粛となり来園者数は伸びなかったがホームページ、フェイスブックでの広報は閲覧者が多く公園への興味関心がさらに広がったと確信する。
評価委員会の年度評価	B	・利用者が安心して利用できるような、環境整備のための努力をしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	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(令和元年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

2 職員の状況(平成31年4月現在)※主に指定管理業務に従事する職員数

(円)

収入		支出	
指定管理料	12,096,000	人件費	8,440,998
		委託料	1,403,885
		光熱水費	1,688,769
		その他(消耗品費、通信費等)	507,597
収入合計	12,096,000	支出合計	12,041,249

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	49,697	53,696	47,138
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
21世紀の森まつり	R1.8.11	4,000	山の日制定記念で森の広場を利用し、歌手のステージ、FM尾瀬の公開収録、同時に木工体験や特産品の販売。	来年度以降も施設利用を考えてほしい。
武尊山スカイビュー トレイルラン	R1.9.22	1,400	最長115km累積標高差8,300mの県内最大の耐久レース。初心者からベテランまでの3コース設定。	過酷であったが自然が綺麗で走っていて楽しかった。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

<p>(実施期間) 平成31年4月1日～令和2年3月31日</p> <p>(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29件</p> <p>(項目別回答集計) (1) 男性50%、女性35%、不明15% (2) 20歳未満 14% 20歳代7%、30歳代 10%、40歳代 4%、50歳代 10%、60歳代 17%、70歳代以上 38% (3) 交通手段 自動車 83% 自転車 11% 公共交通機関 3% その他 3% (4) 来園の目的 自然観察 18%、森林浴 15%、ドライブ 33%、野鳥観察 8%、その他 26% (5) 来園回数 初めて 46%、2～5回/年 36%、6～10回/年 7%、年11回以上4%、数年に1回 7% (6) 好感度 大変良い 72%、おおむね良い 21%、普通 3%、あまり良くない 4%</p> <p>(利用者からの意見等) ・イベントを増やすなど、もっと活用して欲しいです。・今年は下刈がしてあってよい。・広々とした公園をより良く利用してもらう為にイベントやPRをして欲しい。・大変整備されており快適である。・散歩コースがあって良い。・涼しい。・きれい。・動物のフンが落ちている。・春に来てみたい。</p> <p>(調査結果分析) 大半の来場者から「大変良い」、「良い」との評価を得た。</p> <p>(調査結果への対応状況) 老朽化した箇所の補修を随時実施していく。</p> <p>(その他苦情・要望等及びその対応状況) なるべく野生動物の侵入を防ぐ努力をし、ペット等のフンの処理を各自で行う様働きかけて行きたい。</p>

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の運営に対する姿勢 管理人の勤務態度 	<評価できる事項> 設備の専門知識や、緊急時の臨機応変で迅速な対応 <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	A
サービスの提供内容	B
管理費用の執行状況	A
管理運営体制	A
法令遵守等	A
労働条件評価の実施	無

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	B
環境問題への取組	A
防災対策及び緊急時の対応	A
個人情報保護及び情報公開	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	標高が1,000mの高地であり夏は避暑地として涼しく静かな場所を中心となる3haの芝地は、来場者に好評を得ている。区域面積の広さは県内の森林公園では有数であり周辺道路も常に巡回しているので快適に通行できる。森林組合が指定管理を行っている特性を活かし群馬県森林組合連合会と連携し新規林業従事者育成の為に森林公園内の人工林密度が高まっている森林を現場実習の場所として提供して整備を進めている。
評価委員会の年度評価	B	<ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理等については、適切に実施されている。 色々な団体が利用しており、有効活用されている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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

2 職員の状況(平成31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:	20人	合計: 39人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	168,838,981	飾花経費	72,129,619
利用料収入	83,427,275	展示経費	1,796,385
その他(園芸教室等)	1,880,811	花と緑の学習館経費	13,283,293
自主事業収入	106,589,937	イベント経費	21,241,634
		広報誘客経費	24,501,290
		植物管理経費	7,474,936
		施設管理経費	24,674,646
		管理・人件費	78,695,392
		その他経費	241,458
		自主事業費(レストラン・売店等)	106,851,595
収入合計	360,737,004	支出合計	350,890,248

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	219,864	236,284	222,772
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)	83,427,275	87,488,040	84,778,620

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(85回)	3,998	寄せ植えやバラの育て方、草木染め等の園芸教室、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)	219,864	季節に応じてチューリップ、パンジー、セロシヤ、サルビア等を植栽	・チューリップが色並びのセンスが良く圧倒された ・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)	219,864	熱帯花木、ランなど常設展示の他、イベント温室において季節に応じたテーマの企画展示を実施	・温室毎に音楽も変わり、外国雰囲気を楽しめた ・ヒスイカズラが幻想的
フラワーホール等展示	通年(20展示)	219,864	昭和時代展などの企画展示のほか、いけばな、盆栽、絵画など、幅広い展示を実施	・昭和の展示物が昔懐かしい ・フラワーアドベンチャーが迷路みたいで楽しかった

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

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、445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36%、女性が64%であった。
- ・回答者の年齢層は、19歳以下21%、20～39歳22%、40～59歳22%、60歳以上が35%であった。
- ・回答者の県別は、群馬が69%、埼玉が17%、東京が3%、栃木が2%、その他が9%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。
- ・ツツジが増えてたくさん咲いていてきれいだった。／バラの種類が増えてきて楽しみ。
- ・隅々まで手入れが行き届き素晴らしい。／園内のベンチが汚れていて残念。
- ・入園料も手頃で大変気に入っている。／できれば入園料をもっと安くして欲しい。
- ・係員がとても親切で良かった。／店員の態度が悪い。
- ・チューチュートレインのガイド説明が詳しく、園内をよく観察ができた。

(調査結果分析)

- ・園内飾花に力を入れるとともに、イベントの充実などに取り組み、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	<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiの設置やクレジットカード決済端末機導入により入園者の利便性向上に努めた。 ・入園者数の目標達成ができなかったため、入園者数増加のための更なる創意工夫が求められる。 	<p><評価できる事項> Wi-Fiの設置等により入園者の利便性向上に努めたこと</p> <p><改善すべき課題> ・入園者数目標の達成に向けた取組 ・接遇等の向上</p>

（個別項目ごとの評価）

評価項目	評価
平等利用の確保	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	夏に新しい集客イベントを実施するなど入園者増加の取組を行うとともに、Wi-Fiを導入するなど利便性向上を図った。引き続き、入園者増加のための取組を行いたい。
評価委員会の年度評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・入園者の増加に向けて努力はしているが、目標値は達成できなかった。 ・職員でアイデアを出し合い、より良いサービスの提供を期待したい。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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

2 職員の状況(平成31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:	9人	合計:	16人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	96,029,000	人件費	54,775,619
利用料収入	3,729,311	企画展示費	23,736,293
負担金	2,875,782	維持管理費	12,993,014
その他収入(雑収入、繰越金等)	8,026,253	租税公課費	4,619,791
		その他(事務費、修繕費等)	11,384,068
収入合計	110,660,346	支出合計	107,508,785

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	41,513	44,139	43,520
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)	3,729,311	3,358,011	4,374,200

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	261日 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のため 3/5~3/31臨時休館	23,414	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	・展示品が美しい。 ・素晴らしい。勉強になった。等
体験教室	206回	2,270	染色、機織り、繭クラフト、和布等の体験教室開催	・完成して本当にうれしかった。等
企画展示関連イベント等	関連行事延べ336日ほか	15,829	展示解説会、講演会、カイコ飼育教室、各種体験行事等を実施	・カイコについて学べた。 ・体験行事が楽しかった。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822人(第43回特別展～第91回特別展)

(項目別回答集計)

・満足度:満足93.1%、普通5.2%、不満1.5%

・性別:男性21.4%、女性73.7%

・年齢:中学生以下13.5%、16～19歳0.4%、20歳代2.7%、30歳代5.7%、40歳代11.4%、50歳代13.7%、60歳代24.7%、70歳代以上24.6%

・居住地:高崎市34.9%、前橋市22.4%、その他県内28.5%、県外13.5%

・来館回数:初めて28.1%、2～3回19.3%、4～6回16.5%、7～9回8.2%、10回以上26.5%

(利用者からの意見等)

・日本刺繍をこんな間近で見て、感動したのは初めてです。素晴らしい、うっとりしました。【草乃しずか日本刺繍展】

・伝統工芸の技術と高い品質に、改めて感動しました。伊勢型紙の技術と、染めの技術の格闘を見る思いでした。【追悼・藍田正雄展】

・生きた蚕の様子を見られた事。種を育てていた母と一緒にいき、解説付きで面白かったです。触らせて貰って貴重な体験でした。【学ぼうカイコ】

・普段見ることの少ないちりめん人形を沢山見られて良かった。展示品が皆美しく、表情豊かで良かった。【ちりめん創作人形展】

・色鮮やかなデザインに感銘を受けました。生き生きとした作品です。【岡田教子展】

・絹遺産を支えた人々の人となりが見える、よい展示でした。【富岡製糸場と絹産業遺産群】

・着付け体験。見ていだけで素敵でした。来年は自分もやってみたい。【「群馬の絹」展】

・作品から作者が心を込め、一生懸命作り上げたのがひしひしと伝わって来て、ものすごく感動しました。【まゆクラフトと絹の作品展】

(調査結果分析)

・利用者の9割以上が満足と回答しており、来館回数2回以上が約7割とリピート率が高い。

・利用者の約7割が女性である。また、年齢層は50歳以上約7割を占めている。

・県内居住者が8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	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	A	基本協定及び年度協定に基づき、おおむね施設の設置目的に沿った適切な管理・運営が行われていると認められる。また、施設利用者の評価も継続して高い水準を維持している。	<p><評価できる事項> 施設の清掃・管理が行き届いている。企画展示だけでなく、体験学習や関連行事も充実しており、蚕糸絹業に対する理解を深める場として、利用者の満足度も高い。また、蚕糸絹業の情報発信拠点としての役割も果たしている。</p> <p><改善すべき課題> より多くの人に日本絹の里を知ってもらうため、マスコミへのPR方法など広報の更なる充実が望まれる。交通の便が悪く、場所がわかりづらいので、来館しやすくなるような工夫が必要である。</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"> ・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、全体的に大いに評価できる。 ・蚕糸絹業の情報発信拠点としての役割を果たしている。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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

2 職員の状況(平成31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:	7人	合計: 11人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	18,667,000	人件費	50,296,820
利用料収入	6,446,160	委託料	1,146,533
自主事業収入	46,649,200	光熱水費	2,673,094
基本財産運用収入・特定資産運用収入	1,219,413	租税公課費	4,224,700
その他(雑収入等)	6,507,782	その他(飼育費等)	20,707,014
収入合計	79,489,555	支出合計	79,048,161

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	56,470	108,300	90,140
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)	6,446,160	6,022,290	5,745,020

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
乗馬	4/1~3/31	6,320鞍	通常乗馬(45分/馬)	
引き馬	4/1~3/31	1,107鞍	馬道1周の引き馬	
自主事業	4/1~3/31	956人	馬事公苑乗馬大会、体験乗馬教室等	

乗馬少年団	4/1～3/31	10人	馬事公苑乗馬少年団(小学5年生～高校生)の乗馬指導等
協力事業	4/1～3/31	1,324人	群馬県馬術大会等への協力
見学・体験乗馬	4/1～3/31	見学 531人 体験乗馬 390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2年2月26日～令和2年3月15日

(実施方法・回収率等)

指定管理者が現利用者218名を対象に実施(回答数93人、回答率42.7%)

(項目別回答集計)

- ・馬事公苑を何で知ったか(ホームページ29.03%、直接来苑34.41%、広告9.68%、その他25.81%)
- ・利用頻度(ほぼ毎日1.08%、週2,3回9.68%、週1回30.11%、月2,3回18.28%、月1回19.35%、それ以下22.58%)
- ・昨年度と比較した利用頻度(増加23.66%、ほぼ同じ50.54%、減少22.58%)
- ・今後の利用予定(多くしたい34.41%、同じくらい52.69%、少なくなる12.90%)
- ・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44.09%、やや満足31.18%、どちらともいえない11.83%、やや不満10.75%、不満2.15%)
- ・レッスンの班分け(満足50.54%、やや満足25.81%、どちらともいえない18.28%、やや不満3.23%、不満2.15%)
- ・レッスン内容(満足43.01%、やや満足36.56%、どちらともいえない12.90%、やや不満6.45%、不満0%)
- ・インストラクターの対応(満足55.91%、やや満足29.03%、どちらともいえない10.75%、やや不満3.23%、不満0%)
- ・馬の乗りやすさ(満足24.73%、やや満足41.94%、どちらともいえない23.66%、やや不満6.45%、不満1.08%)
- ・乗りたい馬の条件(おとなしい18.28%、従順56.99%、馬場ができる33.33%、障害ができる18.28%、その他23.66%)
- ・馬事公苑大会参加経験(よく参加している10.75%、参加したことはある26.88%、なし61.29%)
- ・馬事公苑大会参加希望(これまでより多く13.98%、これまでと同じくらい23.66%、少なくなる5.38%、参加しない53.76%)
- ・馬とのふれあいについて(満足61.29%、やや満足31.18%、どちらともいえない3.23%、やや不満2.15%、不満1.08%)
- ・施設の管理状況(満足31.18%、やや満足36.56%、どちらともいえない19.35%、やや不満11.83%、不満0%)
- ・友人を馬事公苑に誘ったことがあるか(誘ったことがある53.76%、誘ったことはない32.26%、これから誘ってみたい12.90%)

(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。
- ・騎乗料金は他の乗馬クラブと比べると安いと思うが、回数券や割引制度の充実をお願いしたい。
- ・トイレが狭く使いにくいので、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、ほかの乗馬クラブに比べて安いという回答が多くあるが、これ以上値上げしないでほしいという回答もあった。
- ・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、確認できる範囲で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><評価できる事項> 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><改善すべき課題> 利用者増加のための努力をしているものの、成果目標を達成できていない。</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	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	県内唯一の公式馬術競技場であり、平常時は一般の利用者が「いつでも、誰でも、手軽に乗馬」ができる施設として、設置目的に沿って適正に運営している。
評価委員会の年度評価	B	施設の老朽化が進む中、適切に管理運営を行っている。馬事公苑の魅力をアピールするためにも、ホームページの見直しやSNSの活用により、積極的に情報発信をしていくべき。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	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		H29.4.1 ~ R2.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	前橋市野中町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(令和元年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

2 職員の状況(平成31年4月現在)※主に指定管理業務に従事する職員数

収入		支出	
指定管理料	13,409,437	人件費	12,947,291
利用料収入	17,646,560	委託料	9,115,840
その他(入居団体分担金等)	4,057,408	光熱水費	11,093,783
		租税公課費	1,004,800
		その他(修繕費、役務費等)	2,795,691
収入合計	35,113,405	支出合計	36,957,405

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	85,577	98,680	96,721
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)	17,646,560	19,739,030	19,294,220

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
勤福フェスタ	R1.11.23	約2,000人	フリーマーケット、模擬店、小学校合唱団、親子もの作り教室、地域団体の発表会等	コンパクトに纏まったイベントで、お年寄や親子でも参加しやすく楽しめる。
正月飾り手作り教室	R1.12.17	26人	正月飾り作成	安くて良い物が作れる。素敵な飾りが時間内で手作り出来るのは楽しい。
連合群馬平和パネル展	R1.10.8~ R1.10.14	-	平和運動の取組として平和パネルを展示	貴重な資料が展示され勉強になる他、平和に対する意識向上や労働組合の活動の一助となる。
第29回写真展	R1.10.15~ R1.10.26	-	地域住民・地域団体との協調による写真展	地域団体活動の発表の場として感謝されている。勤労者の余暇活動の推進となる。
ライフサポート群馬の運営業務	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関するカウンセリング

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

令和元年8月15日～令和元年9月30日、令和2年2月25日～令和2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125名から回収)

(項目別回答集計)

- 1 性別: 男性48.8%、女性51.2%
- 2 年代: 10代11.2%、20～30代25.6%、40～50代31.2%、60～64歳11.2%、65歳以上20.8%
- 3 住所地: 前橋市57.6%、高崎市10.4%、伊勢崎市4.0%、その他28.0%
- 4 利用回数: 初めて22.4%、2～5回38.4%、6～10回18.4%、10回以上20.0%、回答なし0.8%
- 5 職員の対応:
 - [職員の言葉づかい] 大変よい24.0%、よい36.8%、ふつう29.6%、悪い0.0%、非常に悪い0.0%、回答なし9.6%
 - [職員の説明] 大変よい18.4%、よい40.0%、ふつう31.2%、悪い0.0%、非常に悪い0.0%、回答なし10.4%
- 6 利用のしやすさ
 - [申込・手続のしやすさ] 大変よい15.2%、よい36.0%、ふつう35.2%、悪い2.4%、非常に悪い0.0%、回答なし11.2%
 - [開館時間] 大変よい20.8%、よい36.8%、ふつう34.4%、悪い0.8%、非常に悪い0.8%、回答なし6.4%
- 7 施設について: 大変よい11.2%、よい38.4%、ふつう44.0%、悪い4.8%、非常に悪い0.8%、回答なし0.8%
- 8 利用満足度: 大変よい12.8%、よい48.8%、ふつう38.4%、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)

- ・3F廊下の冷房が効かない。
- ・第1、2会議室の温度調整ができない。
- ・卓球場が暑い。
- ・建物、設備は古いが満足。

(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236万円をかけて対応している

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

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

7 管理運営状況の評価 (A: 優良、B: 良好、C: 要努力、D: 要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・おおむね事業計画、仕様書などおりの成果、実績がある。 ・利用者満足度が高い。 ・老朽化した施設の維持、管理がきちんとなされ、職員の接遇も良好である。 	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・古い建物を工夫して運営している。 ・指定管理者として実行可能な範囲で努力されている様子が確認できた。また、勤福フェスタなど、集客力を向上させている点も評価できる。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな利用者の開拓が必要と考えられる。 ・施設の修繕については、建物全体を見直し、計画的に行う必要がある。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	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	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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見を取り入れ、可能な範囲での改修、改善を行い、利用促進のため営業活動を積極的に実施した。 ・利用者アンケートでも利用満足度において高い評価を受けており、各種安全マニュアル等を整備し、安全で快適に利用していただけるよう努めた。
評価委員会の年度評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画どおりの成果をあげており評価できる。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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"> ・施設の維持管理に関する業務 ・施設の利用、利用拒否、禁止または制限に関する業務 ・有料施設の供用日の変更等に関する業務 ・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

2 職員の状況(平成31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:	2人	合計: 17人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	1,106,350	県納付金	379,050
使用料	379,050	人件費	407,336
みなかみ町経費負担金	769,064	維持管理費	529,019
		電気料	1,214,255
収入合計	2,254,464	支出合計	2,529,660

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	1,050	624	820
②使用料収入(円) (県納付額)	379,050	211,740	282,230
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
じゃんけん大会	5/5	123名	キャンプ場利用券等が当たるじゃんけん大会	自然が豊かで涼しくすばらしい。
ハロウィンキャンプフェスタ	9/28	30名	ジャック・オー・ランタン作り、キャンドル作り体験	子供に親切に指導してくれて、よい記念になった。
セットプラン	営業期間中	約200名	BBQと陶芸体験をセットにして販売	子供の夏休みの宿題にしました
オンライン予約システム「なっぶ」導入	9月~	26件	ホームページから予約可能	(R2年度から本格稼働)

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)	令和元年5月～10月
(実施方法・回収率等)	アンケートにより実施、回収52枚
(項目別回答集計)	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の対応(良い87%、普通13%) ・場内の炊事場・トイレなどの清掃状況(良い50%、普通44%)
(利用者からの意見等)	<ul style="list-style-type: none"> ・もっと子供が楽しめる遊具(アスレチック、ブランコ、ハンモック等)があると良い。 ・あじさいが綺麗でのんびり過ごせた。
(調査結果分析)	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の対応、清掃状況は概ね好評を得ていると考える。 ・清掃については、1回/日、必要に応じて2回以上実施しているが、土足のため雨の日は汚れやすい。
(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)	<ul style="list-style-type: none"> ・Wifi環境がほしい。 設置に向けて検討中である。 ・docomoが繋がらない。 令和元年7月に工事が完了し、改善された。

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><評価できる事項> 各種イベントを実施するとともに、積極的な営業を展開</p> <p><改善すべき課題> 利用者増のための新たなイベント実施を検討</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	各種のイベントを実施するとともに、積極的な営業を展開。アンケートでは、従業員の対応・清掃状況等において、大多数の利用者から「良い・普通」という回答を得ている。
評価委員会の年度評価	B	指定管理者として努力しているものとして判断する。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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"> ・施設の維持管理に関する業務 ・施設の利用、利用拒否、禁止または制限に関する業務 ・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

2 職員の状況(平成31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:	60人	合計:	75人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収 入		支 出	
指定管理料	6,579,240	人件費	635,442
普通預金利息	11	維持管理費	1,824,114
		電気料	4,908,659
収入合計	6,579,251	支出合計	7,368,215

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入(指定管理者団体全体の収支ではない。)

4 利用の状況

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	100,487	117,667	119,935
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
無料シャトルバス運行	12/21~2/24 の年末年始・ 土日祝日	1,525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	1/4~3/15の 土日祝日	555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	1/19、2/16、 3/8(中止)	各回約150名	ソリ乗り大会、抽選会、ぐ んまちゃんとの撮影会等	ソリ乗り競争が楽しかった。
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)	令和元年12月～2年3月
(実施方法・回収率等)	アンケートにより実施、回収143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)	<ul style="list-style-type: none"> ・雪が少ないなかでも雪質がとても良い。コースが豊富で広くて滑りやすい。 ・リフトに乗るときに挨拶をしてくれて気持ち良かった。
(調査結果分析)	<ul style="list-style-type: none"> ・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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・施設(特にトイレ)が古い。 施設、トイレの改修には多額の費用が必要である。施設の所有者である群馬県に対して要望し、改修していきたい。

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	概ね事業計画書、仕様書どおりの管理が行われている。	<p><評価できる事項></p> <p>各種イベント、バスツアー実施</p> <p><改善すべき課題></p> <p>施設の改修や、利用者増のための更なる取組</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	各種のイベントを実施するとともに、積極的な営業を展開。アンケートの総合評価では、大多数の利用者から「ぜひ来たい・また来たい」という回答を得ている。
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(令和元年度分)

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

2 職員の状況(平成31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(令和元年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	0	委託料	1,451,000
収入合計	0	支出合計	1,451,000

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	346	1,357	881
②使用料収入(円) (県納付額)	-	-	-
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	-	-	-

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
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) (実施方法・回収率等) (項目別回答集計) (利用者からの意見等) (調査結果分析) (調査結果への対応状況) (その他苦情・要望等及びその対応状況)
--

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	概ね事業計画書のとりの成果、実績がある	<評価できる事項> 清掃および外構、グラウンド等の管理が適切になされている。 <改善すべき課題> 台風等、出水時の対応

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	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	野球グラウンドしてほぼ毎週土日の利用者がいて、好評である。また職員が定期的に見回って維持管理をしており、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(令和元年度分)

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收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	太田市阿久津町・武蔵島地先
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用承認、取消し等に関する業務 ・施設の維持管理に関する業務 ・その他施設の管理に関する業務のうち、知事が別に定める業務

2 職員の状況(平成31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(令和元年度決算額)

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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29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
RC航空ページェント (準備会場として利用)	R1.11.3	32,000	RC飛行機・ヘリの航空 ショー	

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) 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。) (項目別回答集計) (利用者からの意見等) (調査結果分析) (調査結果への対応状況) (その他苦情・要望等及びその対応状況)

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	概ね事業計画書のとおりの結果、実績がある。	<評価できる事項> イベントや消防訓練時に活用されている <改善すべき課題> 更なる利活用の検討

(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	

(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(令和元年度分)

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	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收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

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

2 職員の状況(平成31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(令和元年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	0	委託料	2,519,580
		光熱水費	48,000
		その他	3,207,640
収入合計	0	支出合計	5,775,220

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	4,332	5,722	5,438
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
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) ・キャンプ場の利用についてホームページ等で周知。 ・キャンプ場への車の乗り入れについて、コーンなどを置き、乗り入れできないように対応。

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	概ね事業計画書のとおり成果、実績がある。	<評価できる事項> 野球グラウンド、キャンプ場として、積極的に利用されている。 <改善すべき課題> 利用促進のための広報等の充実

(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	少年野球の野球大会の会場として活用するなど、積極的に利用促進している。キャンプ場・バーベキュー場も、無料で使用できる施設として利用者が増加している傾向にある。
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(令和元年度分)

施設名	群馬ヘリポート	所管課	県土整備部交通政策課
指定管理者名	日本空港コンサルタンツ・大成有楽不動産連合体	指定期間	5年
利用料金制	<input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし		H29.4.1 ~ R4.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	前橋市下阿内町377-2
指定管理業務内容	公共用ヘリポートの管理運営

2 職員の状況(平成31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(令和元年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	25,400,270	人件費	14,679,658
利用料収入	106	維持管理費	9,859,985
自主事業収入	440,000	事務費	454,672
		修繕費	276,315
		公租公課	6,431
		学習館充実費	87,200
		イベント開催経費	4,727
		自主事業費	400,000
収入合計	25,840,376	支出合計	25,768,988

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数 (着陸回数)	850	980	1,937
②使用料収入(円) (県納付額)	3,991,355	3,460,220	3,634,610
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
群馬県民の日記念『ヘリポート親子教室』	R元年10月27日(日)	26名	職員(元パイロット)によるヘリコプターに関する解説及び制限区域内を含めた施設見学	・群馬ヘリポートの役割やヘリコプターの飛行原理が理解できた。 ・説明がわかりやすかった

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)
令和2年4月1日～4月24日

(実施方法・回収率等)
令和元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、5社から回答があった。

(項目別回答集計)

○総合評価・・・A:20%、B:60%、C:20%、D:なし、E:なし、Z:なし

○個別項目

- ・職員の対応・・・A:40%、B:20%、C:20%、D:なし、E:なし、Z:20%
- ・施設の管理状況・・・A:15%、B:20%、C:40%、D:なし、E:なし、Z:25%
- ・対空通信業務・・・A:40%、B:40%、C:なし、D:なし、E:なし、Z:20%

(利用者からの意見等)

- ・対空通信等でのコミュニケーションがとりやすい。
- ・飲料の自動販売機を設置してほしい。
- ・操縦士からの標高を視認できるよう表示してほしい。

(調査結果分析)

全体的に良好な評価を得ている。
改善要望のほとんどは、指定管理者に起因するものではなく、施設改修など設置管理者に対するもののみである。

(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> 運用時間を通じて、安全に配慮した適切な管理運営を行い、利用者からも良好な評価を得ている。 <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	B
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、適宜業務査察を実施するなど、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。コロナ対策シフト。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(令和元年度分)

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

2 職員の状況(平成31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(令和元年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	200,856,000	人件費	97,735,422
利用料収入	30,324,710	維持管理費	93,916,232
その他(雑収入)	992,445	修繕費	10,955,390
自主事業 収入	22,039,333	事務費	4,601,997
		その他(雑費、租税公課 等)	24,703,883
		自主事業 支出	20,180,728
収入合計	254,212,488	支出合計	252,093,652

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	661,231	660,800	619,195
②使用料収入(円) (県納付額)	16,859,950	16,494,594	19,340,060
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	30,324,710	30,683,660	28,371,938

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
敷島公園まつり	4月29日	20,000人	緑化推進団体、地元飲食店事業者、競技利用団体、地元企業、地元教育機関等、全70団体と連携して実施した。	公園マイスターになりたくて朝から公園まつりに参加した。マイスター認定で、普段は入れない施設内も案内頂けて良かった。
しきしまパークボランティア	通年	691人	個人、団体、企業のボランティアを受け入れ。中期的な取り組みとして「しきサポ」制度を開始。年齢、性別、所属、目的の様々な多様性と継続性のある参画を推進。「前橋就労支援事業」への協力として、チャレンジセンターまえばしの活動受入を実施。	今までのボランティア活動で一番良かった。きめ細かく受け入れ調整して頂き、当日の支援も手厚く大変助かった。
指定管理者主催・協力大会の開催	12月22日 1月13日	858人	県内ソフトテニス団体と連携して、中学生を対象としたテニス大会を主催。県内で教育事業を展開する地元事業者と協働して、サッカー大会を主催し、サッカー競技の普及・啓蒙を目的に、未就学児から小学校低学年を対象に実施。	話をもちかけて頂き、敷島公園の施設を利用した開催ができて大変感謝している。参加した子供たちにもとても喜んでもらうことができた。
地域活動の支援 (ナイターデー開催)	2月中にて 3日間開催	42人	夜間利用の促進と地域活動の支援、利用者増加に向けた取り組み及び利用者ニーズの調査を目的に、補助陸上競技場にてナイターデーを実施。以後の予約も好調につき3月も開催予定をしていたが新型コロナウイルス感染症対策に係る県通知に従い、開催を自粛。	安心して練習でき、とても良い取り組みだと思うので今後も定常開催をして欲しい。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

【実施期間】

令和元年8月1日(木)～9月4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 325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%にはならない場合もあり

[来園者情報]

〈年齢〉9歳以下:5%、10代:25%、20代:16%、30代:16%、40代:18%、50代:7%、60歳以上:12%

〈居住地域〉市内:52%、県内:36%、埼玉県:2%、栃木県:1%、茨城県:2%、その他:8%

〈交通手段〉自動車79%、電車・バス:6%、自転車:12%、歩き:2%

〈所要時間〉30分以内:63%、1時間程度:28%、2時間程度:2%、それ以上:7%

〈来園頻度〉年1～3回:30%、年4回～6回:29%、月1～2回:24%、週1～2回:13%、ほぼ毎日:4%

〈公園の滞在時間〉1時間以内:6%、1～2時間:30%、2時間以上:64%

〈公園の利用目的(複数回答可)〉散歩:6%、休憩:4%、軽スポーツ:15%、子供遊ばせる:7%、自然:4%、施設:40%、その他23%

〈来園グループ〉一人:14%、家族:30%、友人:22%、団体:35%

[管理運営状況]

〈清掃状況〉良い:49%、まあ良い:42%、ふつう:9%、少し悪い:0%、悪い:0%

〈施設整備状況〉良い:42%、まあ良い:28%、ふつう:29%、少し悪い:0%、悪い:0%

〈植物管理状況〉良い:54%、まあ良い33%、ふつう:12%、少し悪い0%、悪い:0%

〈職員の対応〉良い:60%、まあ良い:31%、ふつう:9%、少し悪い:0%、悪い:0%

[イベント・その他]

〈イベント認知度〉敷島公園まつり:47%、群馬県民の日施設無料開放:30%

ノルディックウォーク教室:17%

〈イベントを知った媒体〉知人:29%、新聞:12%、チラシ:14%、公園HP:21%、広報誌:18%、

公園Facebook:5%、園内掲示板:9%、その他:11%

[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(ザスパ選手とふれあえるイベント、カラーマラソン、ドッグランイベント、ライブ、若者向けナイトプール、スイカ割り大会、手持ち花火大会、無料解放イベント、キャンプイベント、音楽・グルメイベント、動物イベントなど子供が楽しめる催し 等)
- ・ 広報・広告に関する要望(もっと前橋の人が来場するように告知して欲しい。)
- ・ イベント時の駐車場に関する要望(止められる台数が少ない、駐車場案内、道路が混む、イベント時の周辺の路上駐車対策 等)
- ・ その他(周辺のゴミ対策の徹底)

〈公園に対する意見〉

- ・ 満足(いつも楽しく利用させて頂いている。素晴らしいスポーツ施設がそろっている。いつも清潔で満足。これからもきれいな公園でいて欲しい。これからも安全安心に心掛けて運営して欲しい。 等)
- ・ 清掃に関する要望(蚊等がいるので、草刈りをしてきれいにしてほしい。)
- ・ 駐車場に関する要望(駐車場が増えると良い。入口がせまいので駐車場が混むと出入りにくい。河川敷の道路の車が多すぎて公園らしくない。 等)
- ・ 競技場の整備に関する要望(テニスコートを多くして欲しい。水泳競技場にクーラーを入れて欲しい。スイミングプールの観覧席を増やして欲しい。 等)
- ・ その他(遊戯施設を作って欲しい。冷水を売ってほしい。陸上部の人達が園路で走り回っていていつもぶつかりそうになる。 等)

〈調査結果分析〉

- ・ 10代の利用者が多い。次いで20～40代の利用者が続く。市内利用者5割、県内全域では約9割。
- ・ 自動車が7割以上、自転車・電車・バス利用が2割程度。
- ・ 清掃状況、職員対応で「良い」「まあ良い」が9割以上、植栽管理状況で8割以上となっており、管理状況は良好である。

〈調査結果への対応状況〉

- ・ 今後も公園の特徴(運動施設、立地特性)を生かし、また、利用者の意見を取り入れながら、サービス向上に取り組んでいく。

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	仕様書及び協定書に記載されている事項について十分な管理業務が行われており、良好な公園環境を維持している。要望においては解決に向けた努力をしている。	<p><評価できる事項> 適切な管理運営をしながら、毎年新たなチャレンジに取り組み、工夫・前進する姿勢が見られる。</p> <p><改善すべき課題> 現状に満足せず、より一層のサービス向上に向けた努力を期待する。</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)	
清掃点検(競技施設)	A
植物管理(中高木)	A
植物管理(低木)	A
植物管理(芝生)	A
植物管理(花壇)	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	初となる全国マスターズ陸上大会をはじめ、関東規模の大規模大会やNPB2試合と、例年以上に神経を使う大会が連続する年度となった。いずれの大会も、事前の主催者調整から施設清掃、設備・備品の保守修繕を入念に行い、当日の運営トラブル0、事故0、クレーム0を実現、群馬県唯一の施設としてスポーツ振興に貢献することができた。また、指定管理者主催大会の初開催や、園内の新設便益施設(スターボックス)整備工事における各調整等、今後の利活用促進に資する取組みをスタートすることができた。コロナ禍による施設休場がなければ、過去最高となる70万人以上の利用者が見込めただけにその点が残念である。
評価委員会の年度評価	A	仕様に基づく適切な管理が行われており、加えて、公園サービスの向上に向けて、独自の創意工夫を行っている。また、施設特性を活かした自主事業等にも積極的に取り組んでいる。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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

2 職員の状況(平成31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(令和元年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	36,000,000	人件費	15,742,360
利用料収入	295,100	維持管理費	19,193,505
その他(雑収入)	3,180,156	修繕費	1,171,795
自主事業 収入	1,348,590	事務費	2,675,629
		その他(雑費、租税公課 等)	691,967
		自主事業 支出	365,066
収入合計	40,823,846	支出合計	39,840,322

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	500,308	518,963	524,206
②使用料収入(円) (県納付額)	2,162,997	2,216,472	2,216,472
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	295,100	256,920	294,622

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	106人	ノルディックウォーキングの講習、教室開催	丁寧に指導してもらえて良かった。
ラジオ体操	毎週火曜日	677人	地域住民を中心にラジオ体操を行い、健康増進を狙う	体操すると体も調子よく、気持ちが良い。
ヨガ教室	5～9月まで 毎月開催	88人	芝生の上での屋外ヨガ教室	外でのヨガ教室は空気もよくてまた参加したい。
県民の日イベント	10/28	3328人	副産物を利用して無料工作を実施	毎年楽しみにしていて、今年も来れて良かった。
マラニック大会	11/23	70人	群馬大学名誉教授の山西哲郎先生の監修によるユニファイドマラニック教室	ユニファイドなので気兼ねなく参加できて良かった。
竹を使って遊ぼう	2/23	1449人	副産物の竹を利用して無料工作を実施	身近な竹で工作ができて親子で楽しめた。
物品販売	イベント時に開催 計7回		弁当、飲料水、無農薬野菜、クッキーなどの販売	安全で新鮮な野菜が買えて良かった。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

【実施期間】

令和元年8月1日～9月4日

【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
- 回収数 330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%にはならない場合もあり

[来園者情報]

- 〈年齢〉 9歳以下:13%、10代:8%、20代:2%、30代:8%、40代:14%、50代:7%、60歳以上:47%
- 〈居住地域〉 市内:46%、県内:37%、埼玉県:6%、栃木県:1%、茨城県:0%、その他:10%
- 〈交通手段〉 自動車:88%、電車・バス:3%、自転車:3%、歩き:6%
- 〈所要時間〉 30分以内:75%、1時間程度:16%、2時間程度:5%、それ以上:4%
- 〈来園頻度〉 年1～3回:44%、年4～6回:15%、月1～2回:16%、週1～2回:14%、ほぼ毎日:11%
- 〈公園の滞在時間〉 1時間以内:26%、1～2時間:54%、2時間以上:21%
- 〈公園の利用目的(複数回答可)〉 散歩:26%、休憩:11%、軽スポーツ:5%、子供遊ばせる:14%、自然:15%、施設:25%、その他:5%
- 〈来園グループ〉 一人:18%、家族:61%、友人:16%、団体:5%

[管理運営状況]

- 〈清掃状況〉 良い:54%、まあ良い:35%、ふつう:11%、少し悪い:0%、悪い:0%
- 〈施設整備状況〉 良い:33%、まあ良い:28%、ふつう:31%、少し悪い:7%、悪い:1%
- 〈植物管理状況〉 良い:58%、まあ良い:31%、ふつう:10%、少し悪い:1%、悪い:0%
- 〈職員の対応〉 良い:62%、まあ良い:28%、ふつう:9%、少し悪い:1%、悪い:0%

[イベント・その他]

- 〈イベント認知度〉ヨガ教室:39%、県民の日イベント:47%、歴史探索ツアー:35%
- 〈イベントを知った媒体〉知人:12%、新聞:13%、チラシ:23%、公園HP:10%、広報誌:9%、公園SNS:7%、公園ブログ1%、園内掲示板:19%、ラジオ:1%、その他:5%

[利用者からの意見等]

〈イベントに対する意見〉

- ・満足(工夫している。現状のままで良い。静かで良い。等)
- ・イベント開催要望(音楽イベント、子供向け歴史イベント、昆虫観察、ハロウィン、お金のかからないイベント、季節を実感しながらの俳句体験講座)
- ・イベント時の駐車場に関する要望(イベント時に駐車場がすぐにいっぱいになってしまう。人数制限があって参加できない。小さな記念のおまけがあるといい。)

〈公園に対する意見〉

- ・満足(自然が多くて良い。子供を安心して遊ばせられる。広い。歩きやすい。等)
- ・整備に関する要望(ベンチがもっと欲しい。駐車場を増やして欲しい。遊具が少ない。設備が古い。等)
- ・植物管理に関する要望(今の自然を大切にしたい。木の枝が落下すると危険なので、見守りをお願いしたい。等)
- ・イベントに関する要望(ラジオ体操)
- ・その他(楽器の練習場として開放して欲しい。ママ知識看板が欲しい。売店が欲しい。等)

〈調査結果分析〉

- ・子育て世代や60歳以上の利用者が大半を占めており、県内利用者が8割を超えていること、また、来園頻度を見ても、県民にとって身近で安心して利用出来る公園として周知されていることがうかがえる。
- ・清掃状況、植物管理、職員の対応では8割以上が「良い」「まあ良い」という回答であり、管理状況は概ね良好である。

〈調査結果への対応状況〉

- ・管理状況等について、概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し、公園の環境、自然を生かし、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	B	仕様書及び協定書に記載されている事項について適切な管理業務が行われており、良好な公園環境を維持している。	<p><評価できる事項> 高木を含む様々な自然物の管理をしながら、老朽化した施設を丁寧に維持管理できている。</p> <p><改善すべき課題> 園内の美観・修景向上、公園の持つ歴史等を活かした企画運営、近代美術館・歴史博物館利用者が公園で楽しめる環境づくりを期待する。</p>

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
清掃点検(屋内)	B
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)	A
植物管理(低木)	A
植物管理(芝生)	B
植物管理(花壇)	B
斜面地・園路沿いの植栽地	

評価項目	評価
利用実績・運営企画	A
広報・広聴	B
県民の参画	B
自主事業	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	植物管理、施設管理等の維持管理、また、受付業務、安全管理等の運営業務など、おおむね適正に管理ができた。 芝生などの公園施設を利用した健康教室や副産物で工作イベントを開催するなど、公園の特性を生かした活動ができ、来園者にも大変喜ばれた。
評価委員会の年度評価	B	仕様に基づく適切な管理が行われている。また、施設特性を活かした自主事業等にも積極的に取り組んでいる。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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

2 職員の状況(平成31年4月現在)※主に指定管理業務に従事する職員数

通常(フルタイム)の職員:	58人		
短時間雇用の職員:	0人	合計:	58人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	122,251,000	人件費	87,137,296
利用料収入	31,085,530	維持管理費	28,985,371
その他(雑収入)	3,221,741	修繕費	8,845,008
自主事業収入	17,898,672	事務費	10,940,298
		その他(雑費、租税公課等)	21,540,393
		自主事業支出	15,964,244
収入合計	174,456,943	支出合計	173,412,610

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	470,598	554,586	558,037
②使用料収入(円) (県納付額)	4,982,865	4,937,424	5,173,234
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	31,085,530	41,311,697	42,759,690

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	8回	216	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	6回	93	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、すぐに定員がいっぱいになってしまっていたナイトハイクの開催頻度を増やしたことで、「開催頻度が増えて嬉しかった」との意見が寄せられた。
紙ヒコーキ教室	8回	376	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。
ホタル観察会	4回	406	園内で発生しているホタルの観察会と、スライドショーなどを用いたホタルに関する説明	毎年参加希望者の多い公園の風物詩的なイベント。
稲作体験	5回	166	稲作体験を通じて自然の恵み、食べ物の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。毎年 定員いっぱいになる人気のイベント。
七夕に願いを書こう	毎年1回(8日間)	1479	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。
ふれあい工房	水、木、土、日	7621	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】

令和元年8月1日(木)～9月4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%にはならない場合もあり

〔来園者情報〕

＜年齢＞9歳以下:42%、10代:13%、20代:2%、30代:16%、40代:17%、50代:3%、60歳以上:7%

＜居住地域＞市内:19%、県内、33%、埼玉県:26%、栃木県:6%、茨城県:1%、その他:14%

＜交通手段＞自動車:98%、電車・バス:0%、自転車:2%、歩き:1%

＜所要時間＞30分以内:37%、1時間程度:41%、2時間程度:12%、それ以上:10%

＜来園頻度＞年1～3回:60%、年4～6回:25%、月1～2回:12%、週1～2回:2%、ほぼ毎日:1%

＜滞在時間＞1時間以内:1%、1～2時間:11%、2時間以上:87%

＜利用目的＞散歩:3%、休憩:4%、軽スポーツ:5%、子供遊ばせる:45%、自然:11%、施設:30%、その他:3%

＜来園グループ＞一人:1%、家族:84%、友人:12%、団体3%

〔管理運営状況〕

＜清掃状況＞ 良い:68%、まあ良い:23%、ふつう:8%、少し悪い:0%、悪い:0%

＜施設整備状況＞ 良い:49%、まあ良い:29%、ふつう:20%、少し悪い:10%、悪い:0%

＜植物管理状況＞ 良い:73%、まあ良い:18%、ふつう:9%、少し悪い:0%、悪い:0%

＜職員の対応＞ 良い:79%、まあ良い:11%、ふつう:10%、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:82%、ホテルかんさつ会:40%、ふれあい工房:66%

＜イベントを知った媒体＞ 知人から:11%、チラシ:12%、HP:50%、広報誌:2%、

公園Facebook:6%、園内掲示板:20%、その他:3%

〔利用者からの意見等〕

＜イベントに対する意見＞

・ 満足(ナイトハイクは回数が増えて嬉しかった。スタッフの方の対応が丁寧だった。陶芸体験を楽しむことができた。等)

・ イベント開催要望(手作り体験イベントを続けて欲しい。お祭り等があると良い。虫を見つけるイベント。ステージイベントの数を多くして欲しい。福祉系のイベント。等)

・ イベント時の対応に関する要望(晴れの日だけでなく、雨の日のイベントもやってほしい。)

＜公園に対する意見＞

・ 満足(とても楽しかった。子供たちが大変気に入っている。無料でもこのクオリティーは素晴らしい。等)

・ 清掃に関する要望(公園内にごみが落ちていた。草が多い。野鳥トイレの虫。等)

・ 広場・遠路の整備に関する要望(もう少し水飲み場と手を洗う所を増やしてほしい。等)

・ 遊具の整備に関する要望(孫がまだ小さいので安全に遊べる遊具がもっと増えると良い。混んできると自転車が乗りづらい事もあり、もう少し広いと良いと思う。等)

・ ベンチ・休憩所に関する不満・要望(日陰になる木やベンチ建物が欲しい。山の中でのハンモック等があったら良い。等)

・ その他(トイレ内ドアの荷物掛けの位置を下の方へお願いしたい。おいしい昼食ができる環境が欲しい。食事をする場所のメニューにアレルギー表示をして欲しい。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8割以上と、長時間利用する利用者が多い。

・ 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7割以上、植物管理状況、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	仕様書及び協定書に記載されている事項について十分な管理業務が行われており、良好な公園環境を維持している。公園利用者へのサービス向上に取り組んでいる。	<p><評価できる事項> 来場客のうち多くを占める子供・家族連れが満足する企画・運営を行っている。また、来場者の利便性向上を主眼に、様々な改善が続けられている。</p> <p><改善すべき課題> 台風や自然災害発生時の対応・対策について指定管理者内で共有し、引き続き、安全安心な公園管理を期待する。</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	A

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

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

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	<p>清掃・植物管理では1年を通して仕様書以上の管理を行った。保守点検・小規模修繕については施設の老朽化に伴い受水槽の水漏れや給水管での漏水等が発生した。</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。自主事業においては花壇の増設を図り、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し、コストダウンにも繋げた。台風19号による土砂災害が発生したが、県と共同し復旧工事に努めた。また、イノシシの被害が多く見られたが、スタッフで対策に努めた。</p>
評価委員会の年度評価	A	仕様に基づく適切な管理が行われており、加えて、公園サービスの向上に向けて、独自の創意工夫を行っている。また、施設特性を活かした自主事業等にも積極的に取り組んでいる。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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

2 職員の状況(平成31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:	32人	合計:	32人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	66,049,000	人件費	38,046,303
利用料収入	641,540	維持管理費	16,716,385
その他(雑収入・繰入金)	1,572,945	修繕費	3,018,650
自主事業 収入	5,975,776	事務費	5,037,858
		その他(雑費、租税公課 等)	5,444,289
		自主事業 支出	5,975,776
収入合計	74,239,261	支出合計	74,239,261

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	400,662	373,070	382,400
②使用料収入(円) (県納付額)	611,622	1,984,962	946,880
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	641,540	1,477,640	931,280

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
花さかキッズ事業	4月10日～4月22日(定植)6月7日	35人	定植日が雨天中止の為1園のみ別日(14日)に実施した。	実施園での種まきは順調に進んだが、天候不良で発芽が悪かった。
県民参加フェスタ	5月18日(土)19日(日)	29836人	県民参加の実行委員会形式で実施・ステージ、企業ブース、ふれあい移動動物園&移動水族館、ミニSL、フリーマーケット他	移動水族館。移動動物園など、子どもが参加できるものがたくさんあって楽しかった。
夏休み自由学校	7月29日(月)～31日(水)	87人	・竹を切って遊ぼう・くるくる棒巻パン・飯盒でご飯を炊こう。3団体を講師に実施	高学年の子供たちが下級生の面倒をよく見てくれてどの遊びも楽しめた。
特別講座① 草木染講座	6月9日(日)9月22日(日)2月15日(土)	61人	キブシ、ライラック、藍、桜の型染め等	思いがけない色合いで染まり、自然な仕上がりに満足そうだった。日常遣いに利用していると嬉しそうだった。
特別講座② 季節のアロマ&ハーブ講座	7月2日(火)午前・午後	22人	ナチュラルな虫よけ、蚊取り線香を作った	楽しかった、また参加したいと感想が届いた。
特別講座③ 観葉植物のギャザリング講座	8月29日(木)	4人	ヤシの繊維に植え付ける根付のフラワーアレンジメント	少人数で良く教えてもらえ、参加者からはまた作りたいとの声が上がった。
キッズハッピーフェスティバル	10月26日(土)10月27日(日)	20520人	実行委員が実施 仮装パレード、特設ステージ、フォトコンテスト、ふれあい移動動物園、企業ブース、剣道大会	ポチっとクン体操、パプリカダンスなど参加型で仮装した子どもたちと楽しめた。
冬の公園を楽しもう	1月18日(土)	1092人	手づくりおもちゃ、昔遊び、マジックショー、ミニシアター、バルーンアート、けんちんうどん販売等	小雪のちらつく中、体も温まる内容で喜んでもらった。
U-9 少年サッカー大会	5月～3月の間 10回開催	1675人	9歳以下対象のサッカー大会	3月はコロナウイルス対策として中止。
共催事業① マジカルアート& 子どもバザール	4月20日(土)5月26日(日)	7910人	子どもたちが主体となった子どものお店と遊び	子どもの手作りブースが大好評で、年々来園者が増えている。
共催事業② かぶと虫を育てよう	5月12日(日)7月28日(日)	86人	幼虫から成虫へ、冬の越し方、産卵場所の作り方など	かぶと虫に興味をもって熱中して参加してくれた。
共催事業③ 子どもパソコン体験	7月20(土)～8月31日(土)延べ6回	48人	パソコンの基本操作とインターネットの正しい使い方を学ぶ	みんな真剣に取り組んでいた。
共催事業④ 自然の森を歩こう	7月27日(土)	24人	観音山ファミリーパークの夏の植物や昆虫を観察する	子どもたちは植物や虫を触って、捕まえて参加できた。
共催事業⑤ うたごえ広場	9月9日(月)	42人	歌声広場とコールかのかん合同開催 発表の場	次回も楽しみにしている。
共催事業⑥ たかさき神さまフェスタ!	9月21日(土)	300人	高崎市内で活動している伝統文化保存会の演目の披露と体験コーナー	高崎青年会議所主催で家族で楽しめた。
共催事業⑦ トレイルラン	2月23日(日)	171人	観音山ファミリーパークナイト自然の森をコースを走った	県外からの参加者も多く、走りやすかったと好評だった。
共催事業⑧ うりうりくらぶ	8月11日(日)11月4日(土)	92人	多胎児ならではの親同士の交流	親のストレスを軽減する機会になった。
共催事業⑨ クリスマスコンサート	12月12日(木)	106人	ままと子供が一緒に歌ったりリズム遊びを楽しむ	毎年やってほしいと声があがる。
共催事業⑩ 蕎麦打ち講座	12月2日(月)	18人	講師から蕎麦打ちを学ぶ	とても美味しくできて大好評だった。
共催事業⑪ 自然の森を歩こう	4月27日(土)～11月16日(土)計8回	149人	ぐんま緑のインタープリター協会の皆さんの解説を聞きながらの散策	専門的なことが学べる反面説明が難しいなどの声もあった。
自主事業ユニット	定期的開催 合計 126回	1679人	0-3クラブ、0-3/パパクラブ、4-6キッズ 延べ23事業	県外からの参加者も多く、走りやすかったと好評だった。
県民ユニット	定期的開催 合計380回	6624人	24団体が活動	

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

【実施期間】

令和元年8月1日(木)～9月4日(水)

【実施方法・回収率等】

- 実施方法 指定管理者が直接配布
- 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%にはならない場合もあり

[来園者情報]

- 〈年齢〉 9歳以下:17%、10代:14%、20代:24%、30代:18%、40代:19%、50代:4%、60歳以上:5%
- 〈居住地域〉 市内:50%、県内:36%、埼玉県:3%、栃木県:1%、茨城県:5%、その他:15%
- 〈交通手段〉 自動車:95%、電車・バス:2%、自転車:0%、歩き:3%
- 〈所要時間〉 30分以内:54%、1時間程度:32%、2時間程度:4%、それ以上:10%
- 〈来園頻度〉 年1～3回:82%、年4～6回:8%、月1～2回:5%、週1～2回:3%、ほぼ毎日:1%
- 〈公園の滞在時間〉 1時間以内:1%、1～2時間:15%、2時間以上:84%
- 〈公園の利用目的(複数回答可)〉 散歩:3%、休憩:6%、軽スポーツ:3%、子供遊ばせる:14%、自然:7%、施設:55%、その他:14%
- 〈来園グループ〉 一人:5%、家族:34%、友人:31%、団体:30%

[管理運営状況]

- 〈清掃状況〉 良い:68%、まあ良い:25%、ふつう:8%、少し悪い:0%、悪い:0%
- 〈施設整備状況〉 良い:49%、まあ良い:29%、ふつう:20%、少し悪い:10%、悪い:0%
- 〈植物管理状況〉 良い:73%、まあ良い:18%、ふつう:9%、少し悪い:0%、悪い:0%
- 〈職員の対応〉 良い:79%、まあ良い:11%、ふつう:10%、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:35%、キッズハッピーフェスティバル:21%、0-3クラブ:18%
- 〈イベントを知った媒体〉 知人から:13%、新聞:4%、チラシ:12%、HP:16% 園内掲示板:18%、公園Facebook:2%、その他:35%

[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(アコースティックギターコンサート)
- ・ イベント時の対応に関する要望(イベント時駐車場が混む。駐車場の拡大を希望。)

〈公園に対する意見〉

- ・ 満足(トイレがきれいだった。ミストシャワーがよかった。スタッフがとても優しくかった。いつも感謝している。掃除が行き届いていて素晴らしい。等)
- ・ 遊具の整備に関する要望(木陰になる位置に遊具があるとよい(夏場に遊具が熱くなって困る)。大きなプールがあるとよい。バトミントン等の貸し出し遊具がもっとあればよい。等)
- ・ ベンチ・休憩所に関する不満・要望(日よけパラソルが欲しい。)
- ・ その他(砂場が屋根付きなのは珍しいと思った。ゴミ箱が近くに欲しい。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。また、県内の利用者が9割近くである。
- ・ 滞在時間は2時間以上が8割以上と、長時間利用する利用者が多い。
- ・ 来園グループは、家族、友人、団体による利用がそれぞれ3割程度である。
- ・ 管理運営状況について、清掃状況、植物管理、職員対応で「良い」と「まあ良い」でそれぞれ9割以上となっており、管理運営は良好である。

〈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	仕様書及び協定書に記載されている事項について十分な管理業務が行われており、良好な公園環境を維持している。公園利用者へのサービス向上に取り組んでいる。	<p><評価できる事項> 地域NPOならではのネットワークを活かし、ボランティア等と連携し、魅力有る公園づくりに取り組んでいる。また、ユニット活動の活性化に積極的に取り組み、様々な公園利用者に親しまれる公園づくりに貢献している。</p> <p><改善すべき課題> 多様な世代のスタッフを揃えることで、継続性の高い運営体制へと変わっていくことを期待する。</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	A

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

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

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	A	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。又、特色ある主催者と共催することにより、多様性に富んだイベントが開催できた。(トレイルラン・蕎麦打ち)
評価委員会の年度評価	A	仕様に基づく適切な管理が行われており、加えて、公園サービスの向上に向けて、独自の創意工夫を行っている。また、施設特性を活かした自主事業等にも積極的に取り組んでいる。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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

2 職員の状況(平成31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:	42人		
短時間雇用の職員:	13人	合計:	55人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

(円)

収入		支出	
指定管理料	32,500,000	人件費	9,588,671
利用料収入	304,120	維持管理費	19,968,505
その他(雑収入等)	1,387,048	修繕費	435,250
自主事業収入	557,458	事務費	1,737,907
		その他(雑費、租税公課等)	2,460,835
		自主事業支出	552,008
収入合計	34,748,626	支出合計	34,743,176

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	533,416	447,620	509,022
②使用料収入(円) (県納付額)	2,153,458	2,132,853	2,060,323
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	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 (中止: 3回) ・かき氷の販売 ・焼き芋販売	野: 4月13日 ～ 2月 8日 8日間開催 か: 5月25日 ～10月20日 23日間開催 焼: 12月 1日 ～ 2月29日 27日間開催	480人 375人 840人	・JAの協力をいただき、旬の野菜や饅頭を販売した。 ・暑い地域での熱中症対策のため体を冷やすかき氷を販売した。 ・西風が吹く中、白鳥見学の方々を中心に体がほっこりする焼き芋を販売した。	・新鮮な野菜や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、かき氷の販売により体温の調整ができ良かった。 ・冬の何もない寒い中、体が温まった。
青空ヨガ教室 (中止 2回)	4月14日 ～11月10日 9日間開催	209人	天候に左右されるが、多目的芝生広場を活用したヨガ教室を開催した。(夏期を除く)	屋外の青空のもと、ストレスを発散し心身ともにリフレッシュできた。
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13日 ノ: 1月26日	24人 11人	植物観察をしながら沼を一周した。また、NW体験会を協会指導のもと初めて開催した。	外来種が多く驚いた。また、NWでは一から指導していただき大変助かった。
工作教室 ・コケ玉教室 ・うちわ製作教室 ・ミニ門松教室	コ: 6月15日 コ: 9月28日 う: 8月 1日 ～8月31日 門: 12月21日	コ: 19人 う: 61人 門: 19人	プレデスティネーションキャンペーンの一環としてコケ玉教室を開催した。また、夏休みの宿題等のためにうちわづくりをおこなった。正月を前にミニ門松を作製した。	コケ玉教室及び門松教室とも細かい材料もそろっており、時間も短縮され助かった。マイうちわができてよかった。
・県民探鳥会 ・野鳥観察会 ・邑楽館林地区 市民探鳥会	県: 11月17日 野: 1月19日 邑: 2月16日	105人	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、野鳥の宝庫の公園において60種近くの野鳥を観察する。	白鳥の飛来や猛禽類の狩りの様子を丁度見ることができてすばらしかった。
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28日 12月22日 ザ: 8月24日	自: 45人 ザ: 60人	自然ふれあいエリアを中心に夏と冬の時期にどんな生物が観察できるか。また、外来種のザリガニが何匹釣れるか競った。	セミの抜け殻を見たり、巣箱をつくり設置したことなどはよかった。また、多くの子供が集まり釣ることができた。かき氷は冷たかった。
第2回県立多々良沼公園フォトコンテスト表彰式 ・写真展(中止)	表: 2月29日 展: 3月 3日 ～ 3月 8日	17人63点 写真展は中止	9月1日から12月27日の間、多々良沼周辺の風景・動植物を題材に募集した。表彰式は個々に行った。	野焼きの色映えや桜や鯉のぼりのコントラストなど粘った甲斐があった。
写生大会 ・白鳥絵画コンテスト	1月26日	33人	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。	白鳥が動いてしまうので、絵を描くのが難しかった。
県民の日協賛事業 ・花苗プレゼント	10月27日	230人	指定管理者となって2年目となり、なお多くの県民に多々良沼公園を知っていただくため、種類と数を多くプレゼントした。	色々な種類の花がありよかった。また、来年も来るからよろしく願いたい。
県立多々良沼公園 クリーン作戦 (組合清掃活動)	6月16日 10月27日	34人	不法投棄が多い場所を中心にエリア分けをし、指定管理者が地域貢献活動として清掃活動を行う。	巡回パトロールによりゴミの量は少なくなってきたが、タバコの吸い殻など小さなゴミが多い。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

【実施期間】

令和元年8月1日(木)～令和元年9月4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%にはならない場合もあり

[来園者情報]

- 〈年齢〉9歳以下: 17%、10代: 8%、20代: 11%、30代: 16%、40代: 16%、50代: 10%、60歳以上: 21%
- 〈居住地域〉市内: 42%、県内: 43%、埼玉県: 7%、栃木県: 5%、茨城県: 1%、その他: 2%
- 〈交通手段〉自動車77%、電車・バス: 0%、自転車: 7%、歩き: 16%
- 〈所要時間〉30分以内: 68%、1時間程度: 28%、2時間程度: 5%、それ以上: 0%
- 〈来園頻度〉年1～3回: 27%、年4回～6回: 20%、月1～2回: 25%、週1～2回: 18%、ほぼ毎日: 10%
- 〈公園の滞在時間〉1時間以内: 26%、1～2時間: 56%、2時間以上: 18%
- 〈公園の利用目的(複数回答可)〉散歩: 38%、休憩: 16%、軽スポーツ: 10%、子供遊ばせる: 10%、自然: 12%、施設: 1%、その他14%
- 〈来園グループ〉一人: 14%、家族: 68%、友人: 18%、団体: 0%

[管理運営状況]

- 〈清掃状況〉良い: 65%、まあ良い: 31%、ふつう: 4%、少し悪い: 0%、悪い: 0%
- 〈施設整備状況〉良い: 19%、まあ良い: 47%、ふつう: 24%、少し悪い: 10%、悪い: 0%
- 〈植物管理状況〉良い: 59%、まあ良い: 34%、ふつう: 6%、少し悪い: 1%、悪い: 0%
- 〈職員の対応〉良い: 68%、まあ良い: 26%、ふつう: 6%、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: 59%、植木・野菜即売会: 71%、青空ヨガ教室: 67%
- 〈イベントを知った媒体〉知人から: 16%、新聞: 8%、チラシ: 8%、ホームページ: 19%、広報紙: 10%、公園Facebook: 1%、園内掲示板: 35%、その他: 1%

[利用者からの意見等]

〈イベントに対する意見〉

- ・満足(イベントが盛りだくさんで、大人も子供も楽しめる。青空ヨガ教室・野菜の即売会が、特に毎回楽しみだ。かき氷が嬉しかった。等)
- ・イベント開催要望(野菜の即売をもっとやって欲しい。自然を利用したイベント。絵や写真その他の展覧会。デイキャンプイベントをやって欲しい。等)

〈公園に対する意見〉

- ・満足(今のまま、きれいに管理してほしい。歩きやすくてよい。ベンチにパラソルがついて良かった。休憩所が開放されて良かった。等)
- ・遊具の整備に関する要望(遊具を増やしてほしい。)
- ・ベンチ・休憩所に関する要望(友人・家族と食事などができる。くつろぎのスペースがあるとよい。)
- ・植物管理に関する要望(草のせいで、沼の風景が見えにくいところがあり、惜しい。草が伸びすぎだと思ふ時があるので、対応をお願いしたい。)
- ・イベントに関する要望(自然体験ができるイベントがあるとよい。体験学習をたくさんやると良いと思う。等)
- ・その他(もっと気軽に安全に水辺に近づけるようにしてほしい。小さい子供と安心して遊べるスペースが欲しい。園内に、売店があると良い。子供が、楽しく自然と触れ合える公園であって欲しい。等)

〈調査結果分析〉

- ・利用者は、10歳以下の子ども、30代・40代の子育て世代、高齢者世代があまり変わらないことから、利用者層のバランスが良い。また、滞在時間は2時間以内が8割である。
- ・目的では散歩が4割程度、休憩が16%と、日常利用が促進されていることがうかがえる。
- ・管理運営状況について、清掃状況、植物管理、職員対応で「良い」と「まあ良い」でそれぞれ9割以上となっており、昨年度から評価が向上しており、管理運営に関する改善がうかがえる。

〈調査結果への対応状況〉

- ・前年度評価結果を踏まえ、管理運営状況の清掃や植物管理、職員の対応等について、指定管理者内で研修会等を開催しスキルアップを図った。今後も、適切な管理運営に努めていく。

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	B	指定管理2年目ということで、時間の経過に伴い管理水準は上昇傾向にあり、仕様書等を満たす管理業務が行われている。さらなる県民サービスの向上が期待される。	<p><評価できる事項> 指定管理者として経験を積む中で、管理状況が改善しており、また、多くの関連団体との連携・調整しながら、着実に公園管理の水準を高めるよう努力している。</p> <p><改善すべき課題> より広域から誘客できるよう、さらに、公園の特性(自然)を活かした企画を検討・実施することを期待する。</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)	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	B

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	指定管理者となって2年目となり協定書や仕様書の順守はもちろん清掃や保守点検等の維持管理業務及び広報広聴等の運営業務、また、自主事業について、初年度と比較すると数段のレベルアップが図られたと考えます。特に、テレビや新聞によるPR、来園者の10%以上の増加や台風19号被害に対する速やかな対応など安全安心な公園に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が行われている。また、施設特性を活かした自主事業等にも積極的に取り組んでいる。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	公益財団法人 群馬県青少年育成事業団	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		H29.4.1 ~ R2.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

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

2 職員の状況(平成31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:	11人	
短時間雇用の職員:	0人	合計: 11人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	67,112,990	人件費	57,562,450
利用料収入	10,558,000	委託料	4,245,701
事業参加者負担金収入	256,900	光熱水費	7,601,882
自主事業収入	2,493,594	租税公課費	4,871,867
		その他(管理運営費等)	5,860,342
		自主事業支出	2,493,594
収入合計	80,421,484	支出合計	82,635,836

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	42,419	48,053	46,401
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)	10,558,000	11,502,250	11,814,835

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
青少年指導者専門講座	2月8日 9日	延べ61名 (募集定員各日25名)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域における青少年活動の活性化を図るため、地域の青少年活動や青少年団体活動に情熱を持ち、今後の活動が期待される者に対し、専門的な知識・技能等を習得するための専門講座を実施し、地域活動指導者の資質の向上に寄与する。 ・【主な内容】 「子どものココロに寄り添うコミュニケーションワークショップ」 「子どもも大人も夢がふくらむ遊びワークショップ」 	<ul style="list-style-type: none"> ・遊びの紹介だけでなく進行のさせ方、声かけの方法、盛り上げるコツなど勉強になった。 ・2日間とも雰囲気がとてもよく、様々な職種の方とふれあい話ができるようになりよかった。 ・今回の内容は子どもに限らず、人と関わる際にとても大切になる内容で、自分を大切にすることなども学べてよかった。

リーダー指導者研修会	2月23日	5名 (募集定員10名)	・子どもたちの笑顔のために活動する団体・サークルの指導者に対し、よりスキルアップするための講座を実施し、青少年団体活動の活性化・団体の結束力の向上に寄与する。 【主な内容】 『団体・チームの魅力を最大限引き出す方法』『やりたい事を共感し合えるチームづくり』『来てほしい人が来る仲間づくりの仕掛け』を柱とした協議	・他の参加者がどのように自分の団体をどの程度把握しているのかがわかってよかった。 ・リーダーは信頼が大事だと思った。今後、他の人の話をよく聞いていこうと思う。 ・リーダーとしての心構えは常に意識する必要があると思った。
市町村青少年教育担当者研修会	6月26日	50名 (募集定員30名)	社会教育に従事する公民館や社会教育施設の職員、青少年団体の指導員、教員等の資質向上を目指し、青少年を取り巻く喫緊の課題等の講義や演習を行い、青少年教育の現場で役立つスキル向上に寄与する。 【主な内容】 「インパクトのある広報誌・チラシづくり」	・基礎が分かってよかった。明日から生かせる内容だった。 ・グリッド線の活用や余白の使い方、文字の方向など、今まで知らなかった知識を得ることができた。 ・いくつかの例をもとにして具体的な改善点やヒントを与えてもらえることさらによかった。
ボランティア体験講習会	体験 5月25日 振り返り 10月12日	体験17名 (募集定員15名)	地域社会における青少年を対象としたボランティア活動を推進するため、県内の大学生、短大生及び専門学校生に対し、ボランティア活動に必要とされる知識や技能を習得させた上で、地域でのボランティア活動を体験しながら、学生によるボランティア活動の推進を図る機会を提供する。 【主な内容】 実習 仲間づくりのレクリエーション 野外アクティビティ 講義 危険予知トレーニング	・男子一人の参加で緊張したが、有意義な時間を過ごせた。 ・すべてのコマが自分のためになったと思う。 ・これからのボランティア活動に活用していきたい。 ・野外活動での危険回避の方法を、キャンプボランティアに生かしたい。
中学生・高校生交流ボランティア体験	8月24日 8月25日	28名 (募集定員20名)	県内の中学生・高校生に対し、地域活動との交流を通してボランティア活動の機会を提供する。また、ボランティアに対する意識啓発を行うことにより、継続した活動を推進する。 【主な内容】 『コミュニケーションゲーム(交流活動)』『地域イベントの魅力(講義)』『ホリデーインまえばしでの『体験活動』『振り返り活動(グループ協議)』	子どもの目線になって話すことが大事だと感じた。笑顔でハキハキ話すと子どもが喜んでくれて嬉しかった。 ・校内で掲示されている広告を見て応募した。夏休みのよい思い出になった。 ・夏休みにボランティアをしたくてインターネットで探したところ、この活動を知り申し込んだ。
体験活動・ボランティア活動支援センター	通年	相談件数14件 ボランティア参加人数8名	・青少年及び指導者のボランティア活動に関する情報収集と提供を行う。 ・ボランティア活動を希望する青少年及び指導者とそれを必要とする地域や団体・学校のコーディネートを行う。	【依頼者の感想】 ・子ども達が喜ぶプログラムを提供していただき、感謝している。指導者のコミュニケーション力が高く、子どもへの関わり方が素晴らしかった。 ・以前ご紹介いただいた指導者に毎回レクリエーションプログラムをお願いしている。子ども達もこのプログラムを毎年楽しみにしている。 【ボランティアの感想】 ・子ども会役員(依頼者)や参加した子ども達が協力的で、レクリエーションの指導がしやすかった。
ふれあい・ゆうあい交流フェスタ	実行委員会 6月12日 8月21日 9月25日 10月30日	台風19号接近のためフェスタは中止	・心のバリアフリーと温かな社会の実現を目指し、関係者がともにふれあい、活動する楽しさを体験すると共にボランティア活動を実践する。 【主な内容】 ・参加団体によるステージ発表やパネル展示 ・中学生以上のボランティアによる介助や体験コーナー・バザー・模擬店等	
親子ふれあい会館ロッジ	I 7月20日 ～21日 II 10月26日 ～27日	I 35名 (募集定員15組30名) II 28名 (募集定員15組30名)	青少年会館に宿泊し、時間をかけた共同・協力作業を行うことにより、親子のふれあいや参加者同士の交流を深め、新たな人間関係の構築を図る。 【主な内容】 ・木工教室(I) ・竹細工、陶芸教室(II) ・IとII共通でレクリエーション	・子どもと協働作業で作品をつくる作業は楽しく、子どもの成長を感じられて充実した2日間だった。 ・日々子ども一人ひとりと長時間向き合うことが難しいが、2日間で色々な会話が出来た。 ・最初は緊張したがレクリエーションから仲良くなれて本当に楽しそうだった。

国際交流推進事業	11月30日 ～12月1日	19名 (募集定員20名)	国際交流を推進するために、小学生が外国の文化に触れたり、海外留学生に対して日本文化に触れる機会を提供して交流を行う。 【主な内容】 ・ヨーロッパの文化に親しむ ・アジアの文化に親しむ	・学校ではやらない英語を先に学べてよかった。 ・ヨーロッパのクリスマスで食べるクッキー作りと食べるのが楽しかった。 ・色々な国の人としゃべれて、友達とも仲良くなれてよかった。
青少年団体活動支援事業	通年		青少年会館を拠点として活動する群青連協加盟団体の充実を図るため、担当職員を配置して支援・連携を図るとともに、加盟団体のメンバーを当事業団主催事業の講師や補助指導者として積極的に活用する。 【活動内容】 ・群青連協事業運営委員会の出席 ・ボーイスカウト主催事業への係員協力 ・群馬青友会活動展の会場提供 ・県子育連上毛カルタ大会係員協力	・職員の助言により青少年会館を有効に使うことができた。(団体関係者) ・会場の庶務を担当してもらえたので、事業の作業効率がアップした(団体関係者)
	8月4日 (夏休み宿題お助け隊) 1月13日 (親子餅つき体験)	宿題お助け隊 小学生74名 (募集定員50名程度) 親子もちつき体験 親子37名 (募集定員親子25組)	青少年の健全育成活動を行っている団体と協力し、体験活動を通して子ども達の創造力や社会性を育むとともに、親子での協働作業や共通体験により、親子の「きずな」を深める。 【主な活動】 ・青少年団体、関係団体との連携強化を図る。 ・団体と連携して子どもの夏休みの宿題を支援することで、子どもの社会性を育てる。 ・親子一緒にもちつき体験を通して、親子の絆を深める。	○夏休み宿題お助け隊 ・大学生がやさしく教えてくれたので楽しかったです。(子ども) ・読書感想文のアドバイスをもらって上手に書けたと思います。(子ども) ・親だと素直に聞かないことがあるけど、お兄さんお姉さんだと素直に頭に入るようです。(保護者) ○親子餅つき体験 ・餅をつく前の米もおいしかったです。(子ども) ・自分が保育園児以来の餅つきで我が子と体験できて良かったです。(保護者) ・ボランティア団体として活動に参加できて良かったです。(カールスカウト団員)
青少年関係情報提供システム「ぐんま青少年ねっと」	通年	学習情報コーナー 延べ180名	・インターネット等を活用して青少年育成に関する情報収集を行い、学校、青少年団体指導者及びボランティアに関心のある青少年に向け情報発信をする。 ・来館者にインターネット環境を提供し、青少年育成に関する情報収集の推進を図る。 【主な内容】 ・ウェブページのリニューアル・日常管理 ・学習情報コーナーの管理 ・facebookページによる情報発信 ・当館ブログによる情報発信	・当館ホームページの閲覧による施設利用および主催事業の間合せが多い。また、施設案内や事業内容などを明確に伝えているため、対象者にとって有益な情報として活用されている。 ・フェイスブックの活用は、特に青年層に向けた情報において効果的である。 ・ブログの記載内容は、facebookページにリンクを貼っているため、より多くの方に情報を発信している。 ・学校の長期休業時期は、学習情報コーナーの利用者(中学生・高校生など)が多い。
(参考) 自主事業	青年地域活動支援事業	おやこで茶道教室12/1 ボランティアのつどい3/7		19名 コロナウイルス流行の影響中止
	青少年会館友の会育成事業	友の会の活動 2回 ゆめすくーるユニット 6回		延べ18名(ボランティア) 述べ955名(児童)、169名(ボランティア)
	青少年ふれあい居場所づくり事業	1階交流スペース 通年 学習室開放7/20～8/31、12/21～1/8		延べ618名 延べ133名
	夏休みキッズスクール	8月6日～9日		延べ112名(募集定員各日30名)
	社会人研修会	6月20日		23名(募集定員20名)
	高校生のための写真講座	9月7日～8日		45名(募集定員40名)
	会館利用者のためのプログラム提供	ひのきのお箸づくり10/24、11/19 押し花のしおりづくり8/11		3団体33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		延べ59名
	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60名、高山村会場32名、上野村会場21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。

回収率:100%(1,062通) 有効回答数:502通(定期利用の団体は未回答が多いため)

(項目別回答集計)

▼性別:男性44% 女性55% 未回答1%

▼年代:高校生以下14% 大学生3% 20代10% 30代14% 40代27% 50代23% 60代以上8% 未回答1%

▼地域:前橋市内37% 市外28% 県外34% 未回答1%

▼利用頻度:初めて22% 週に数回0% 月に数回29% 年に数回39% ほとんど利用しない7% 未回答3%

▼職員の対応:満足76% まあ満足16% 普通7% やや不満0% 不満0% 未回答1%

▼料金設定:満足65% まあ満足15% 普通8% やや不満0% 不満7% 未回答5%

▼利用時間の設定:満足71% まあ満足20% 普通8% やや不満0% 不満0% 未回答1%

▼照明の明るさ:満足72% まあ満足17% 普通8% やや不満2% 不満0% 未回答1%

▼清潔度:満足64% まあ満足26% 普通8% やや不満0% 不満0% 未回答2%

▼使いやすさ:満足62% まあ満足27% 普通9% やや不満1% 不満0% 未回答1%

▼案内表示の分かりやすさ:満足68% まあ満足21% 普通9% やや不満1% 不満0% 未回答1%

▼安全性:満足65% まあ満足26% 普通8% やや不満0% 不満0% 未回答1%

▼総合的な印象:満足72% まあ満足22% 普通4% やや不満1% 不満0% わからない0% 未回答1%

(利用者からの意見等)

・会館で宿泊ができることを初めて知った。また合宿で利用したい。

・レストランの机・イス(県産材)がきれい。また、職員の接客が親切で料理がおいしい。

・会館1階ロビーの机・イス(県産材)が明るい印象で良い。

・会議室の机がきれい。

・利用予約が電話で簡単にできる点が良い。

・駐車場や備品を無料で利用できる点が良い。

・小さい子どもがいるので、キッズコーナー(畳)で遊べるのができて良かった。

(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94%となっており、利用者から概ね満足の高い評価を得ている。

(調査結果への対応状況)

利用者からのアンケートを受けて改善した内容については、受付前の投書箱上部、会館ホームページに掲示した。

主な対応は以下のとおり。

(要望)窓を開けると虫が入ってくるので、網戸を付けてほしい。

(対応)県へ要望していたものが採択され、令和元年9月に会議室・宿泊室の網戸工事を県教育委員会が実施した。

(要望)新館シャワースペースの場所が分かりづらいので対策してほしい。

(対応)フロアマップを作成して設置した。

(要望)本館女子トイレを和式から洋式にしてほしい。(現状は本館女子トイレの半分が和式の状態)

(対応)以前から県所管課に工事の要望をしているが、今後も継続していく。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

(要望)新館宿泊室の空調(冷房)が効かない。

(対応)GHPが故障していたため、職員による緊急対策で窓用エアコンを取り付けた。また、県生涯学習課に速やかに報告し、令和2年3月に県管財課(現:財活課)が新館GHP更新工事を実施し改善された。

(要望)新館2階渡り廊下で雨漏りしている。

(対応)県生涯学習課に速やかに報告し、令和元年9月に県管財課(現:財活課)が防水シート工事を実施し改善された。

②青少年健全育成事業

(実施期間)

事業実施毎に行った。

(実施方法・回収率等)

事業参加者全員に、アンケート調査を実施した。

回収率:100%

(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)

全ての事業で、概ね好評であった。

各種事業の導入部分で、交流活動や意見交換の場を設定したことについて、評価の高い感想を多く得ることができた。

(調査結果分析)

アンケートの実施結果を基に、事業実施の内容について精査し、分析を行っている。

市町村青少年教育担当者研修会では、広報誌のデザインや編集についての研修希望が多くあった。

(調査結果への対応状況)

課題解決に向けて改善案を検討し、改善に努めている。

市町村青少年教育担当者研修会は、要望の多かった広報誌(チラシ)のデザイン及び編集内容に絞ったプログラムでの研修を実施した。

昨年度、応募定員に満たなかった「青少年指導者専門講座」では、今年度の開催に向けて各種団体に対して希望するプログラム内容の聞き取り調査を行い開催内容を検討した結果、募集定員を上回る参加者があった。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

なし

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合	評価の考え方	評価できる事項及び
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><評価できる事項></p> <p>青少年健全育成事業のほとんどで定員を上回る応募や参加があった。</p> <p><改善すべき課題></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んでいく必要がある。</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	B
管理運営体制	A
法令遵守等	A
労働条件評価の実施	

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"> 事業計画、仕様書に基づき適正な管理運営に努めた。 県で指定されている目標(施設の年間利用者数45,000人)を達成できなかったのは、新型コロナウイルス流行の影響で3月の利用者数が激減した影響が大きい。
評価委員会の年度評価	B	<ul style="list-style-type: none"> 台風や新型コロナウイルス流行の影響もあり、県で指定している目標を下回ったが、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をしている。 アンケートをより詳細に分析し、具体的に改善することが望まれる。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

施設名	上武ゴルフ場	所管課	企業局団地課
指定管理者名	スバルリビングサービス(株)群馬事業所	指定期間	4年
利用料金制	■ 導入 □ 一部導入 □ なし		H28.4.1 ~ R2.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	太田市徳川町43-1
指定管理業務内容	県営上武ゴルフ場の管理運営

2 職員の状況(平成31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:	20人		
短時間雇用の職員:	27人	合計:	47人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
利用料収入	180,834,389	管理運営費(人件費、光熱水費等)	221,348,951
営業外収入	6,218,619	県納付額	34,642,115
収入合計	187,053,008	支出合計	255,991,066

4 利用の状況

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	29,628	51,966	52,348
②使用料収入(円) (県納付額)	34,642,115	74,000,000	62,623,736
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	180,834,389	317,654,360	323,211,869

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
いぶき会	毎月2回	約150名/回	シニア交流会。団体戦、個人戦の両方で順位を競う(入会者547名)	団体・個人戦の表彰があり好評
オープンコンペ風の子会	毎月2回	約100名/回	1人でも参加可能。新ペリアで順位を競う個人戦	好評であり、賞品内容を替え、月2回開催した。
上武GC月例	毎月2回 (平日・土日)	平日 約100名/回 土日 約20名/回	アンダーハンディ競技。H・CはクラブH・Cを算出し使用(入会者293名)	アンダーハンディ競技で競技志向の参加者が多い。
親子大会	8月18日	21ペア	親子、祖父・祖母と孫のペア等で楽しんでもらう新ペリア戦	賞品は上位から希望賞品を選択する方法・記念写真も撮影しプレゼントして喜ばれた。
女性初心者レッスン会	1回	9名	女子プロによる、女性の初心者を対象とした基礎レッスン会	身近でプロゴルファーからゴルフの基礎の指導を受けられ好評であった。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(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166件

(実施期間)

- ・平成31年4月1日～令和2年3月31日

(項目別回答集計)

- ・評価は、総合評価と7つの個別項目について行った。
- ・各項目を5点満点(5=とても良い、4=良い、3=普通、2=あまり良くない、1=良くない)で評価してもらったところ、各項目の平均点は下表のとおりであり、全項目で3点(普通)以上であった。
- ・総合評価では、98%(166人中163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	3.76	3.52	3.00	3.46	3.30	3.61	3.88	3.89

(利用者からの意見等)

- ・コストパフォーマンスが良い。
- ・風呂やロッカー室が狭い。

(意見等への対応状況)

- ・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を行ったところである。

注) 項目は例示であり、調査等の状況に応じて、任意様式で同様の内容を記載して構わない。

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	・基本協定書で定める県営ゴルフ場経営方針に従い、利用者サービス、適正な施設管理が行われている。	・コースが良く管理されている。 ・クラブハウスが良く清掃されている。 ・スタッフの対応が良い。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	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	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	WEBを活用し、時代にあった商品プランや1人予約などを駆使し、集客に努めたが、台風19号の影響により甚大な被害を受け、収益面では目標に未達の結果となった。
評価委員会の年度評価	A	コース管理が行き届いている。スタッフ対応が良い。利用者増と地域振興に向けた取り組みが良好である。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	5年
利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> なし		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收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	佐波郡玉村町角淵5006
指定管理業務内容	県営玉村ゴルフ場の管理運営

2 職員の状況(平成31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:	20人		
短時間雇用の職員:	38人	合計:	58人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
利用料収入	368,863,837	管理運営費(人件費、光熱水費等)	243,747,522
営業外収入	11,803,384	県納付額	144,952,683
収入合計	380,667,221	支出合計	388,700,205

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	50,452	55,114	55,886
②使用料収入(円) (県納付額)	144,952,683	170,000,000	168,128,374
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	368,863,837	407,240,531	410,934,677

5 施設における実施事業の状況

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
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。	食材のみの賞品で満足をいただいている。また、定期的に友人に会えるので良い。
夜桜鑑賞会	3月30日	約100名	桜の名物ホール(No.10)をライトアップして、一般のお客様へ開放してお花見をしていただく。	桜は2分咲きで、生憎の雨模様により、前年より来場者が減少した。
職場体験	年1回(2校) (3日間)	6名	玉村中学校、玉村南中学校の職場体験学習	サービス業の大変さがわかってもらえる。(特に、お客様への挨拶)
プロによるゴルフレッスン&マナー講習、ハーフプレー	8/19、2/24	62名	日本ゴルフ協会公認A級インストラクター2名によるマナー・スイング等の講習とレッスンの後、9ホールのレッスンプレー。	親切、丁寧な教え方でとても満足している。次回も参加したい。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施方法・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591件

(実施期間)

- ・平成31年4月1日～令和2年3月31日

(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%(591人中569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	3.90	3.79	3.52	3.56	3.64	3.44	3.82	3.94

(利用者からの意見等)

- ・コストパフォーマンスが良い。
- ・スロープレーの利用者が多い。

(意見等への対応状況)

- ・スロープレーに関しては、マーシャルの回数を増やし、フォアキャディを配置した。

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	・基本協定書で定める県営ゴルフ場経営方針に従い、利用者サービス、適正な施設管理が行われている。	・コースが良く管理されている。 ・クラブハウスが良く清掃されている。 ・食事はメニューが魅力的でおいしい。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	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	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は迅速に行った。
評価委員会の年度評価	A	コース管理が行き届いている。レストランのメニューに工夫があり、魅力的である。クラブハウスが新しく、設備が充実している。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	5年
利用料金制	■ 導入 □ 一部導入 □ 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收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	前橋市川原町1-42-4
指定管理業務内容	県営前橋ゴルフ場の管理運営

2 職員の状況(平成31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:	33人	合計:	48人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
利用料収入	291,600,273	管理運営費(人件費、光熱水費等)	245,818,913
営業外収入	20,493,859	県納付額	57,253,262
収入合計	312,094,132	支出合計	303,072,175

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	48,566	51,287	51,388
②使用料収入(円) (県納付額)	57,253,262	80,000,000	78,912,520
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	291,600,273	306,160,561	305,962,981

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
ジュニアレッスン&競技会	8月1日	119名	小・中・高校生の競技大会及びプロによる初心者ジュニアのラウンドレッスン会	プロの指導による初心者ラウンドレッスンが大好評
前橋花火大会観覧納涼祭	8月10日		1番ホールにて開催。招待客を含め地域住民及び一般にも開放	スイカ割り・屋台等があり、子供たちが喜ぶ遊びがたくさんありとても楽しかった。
みんなでスナッグゴルフ	8月10日	120名	前橋花火大会にプロの指導により、スナッグゴルフを体験してもらい、ゴルフの楽しさを知ってもらう。	小学生以下を中心にゴルフ体験をしていただく。プロの講師が付き添うため、安心して任せられた。
ジュニア応援プラン	4月~3月	177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。
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	ラウンド終了後ゴルフ場で軽食を用意し、ゴルフを通じて交流が持てる場としている。

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310件

(実施期間)

- ・平成31年4月1日～令和2年3月31日

(項目別回答集計)

- ・評価は、総合評価と7つの個別項目について行った。
- ・各項目を5点満点(5=とても良い、4=良い、3=普通、2=あまり良くない、1=良くない)で評価してもらったところ、各項目の平均点は下表のとおりであり、全項目で3点(普通)以上であった。
- ・総合評価では、98%(310人中305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	3.93	3.90	3.05	3.50	3.57	3.26	3.63	4.01

(利用者からの意見等)

- ・コストパフォーマンスが良い。
- ・風呂やロッカー室が狭い。

(意見等への対応状況)

- ・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	・基本協定書で定める県営ゴルフ場経営方針に従い、健全な経営、利用者サービス、適正な施設管理が行われている。	・コースが良く管理されている。 ・クラブハウスが良く清掃されている。 ・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。

(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	風呂、ロッカー室への苦情が多くあったが、食事、接客、コースメンテナンスにおいては高評価をいただけた。設備、備品等老朽化により不備が多数出ているが、ゴルフ場として対応できるところは、迅速に対応していきたい。
評価委員会の年度評価	A	コース、樹木の管理が良くされている。スタッフ対応が良い。レストランメニューに工夫が見られ、味も良かった。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

施設名	板倉ゴルフ場	所管課	企業局団地課
指定管理者名	(株)東急リゾートサービス	指定期間	5年
利用料金制	■ 導入 □ 一部導入 □ 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收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	邑楽郡板倉町板倉777
指定管理業務内容	県営板倉ゴルフ場の管理運営

2 職員の状況(平成31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:	35人	合計:	48人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

(円)

収入		支出	
利用料収入	482,580,614	管理運営費(人件費、光熱水費等)	274,955,423
営業外収入	21,163,959	県納付額	186,782,853
収入合計	503,744,573	支出合計	461,738,276

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	54,031	52,875	51,482
②使用料収入(円) (県納付額)	186,782,853	199,000,000	192,941,070
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	482,580,614	479,833,007	466,844,491

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3回	約40名/回	新ペリア競技による、お客様満足度向上のためのコンペ	毎回参加することを楽しみにしていると好評
レディースコンペ	毎月1回	約30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	パーティーに季節に合わせたデザートセットをご用意し好評
東急レディースゴルフ	6/1~9/5	881名	東急グループ各施設での予選会。優勝者を全国大会へご招待	参加費無料なのに参加賞が貰えるのが好評
ジュニア・ビギナーレッスン会	8月18日	23名	現役のツアープロによる小中学生、ビギナーを対象としたレッスン会。参加費無料	実際のコースでの練習、プロからのアドバイスを頂き、普段では出来ない事が出来たと好評

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施方法・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356件

(実施期間)

- ・平成31年4月1日～令和2年3月31日

(項目別回答集計)

- ・評価は、総合評価と7つの個別項目について行った。
- ・各項目を5点満点(5=とても良い、4=良い、3=普通、2=あまり良くない、1=良くない)で評価してもらったところ、各項目の平均点は下表のとおりであり、「設備が充実」以外は3点(普通)以上であった。
- ・総合評価では、97%(356人中346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	3.81	3.76	2.79	3.42	3.49	3.44	3.87	3.44

(利用者からの意見等)

- ・コースがよく整備されている。
- ・風呂やロッカー室が狭い。

(意見等への対応状況)

- ・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	・基本協定書で定める県営ゴルフ場経営方針に従い、健全な経営、利用者サービス、適正な施設管理が行われている。	・コースが良く管理されている。 ・クラブハウスが良く清掃されている。 ・食事がおいしい。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	B
管理運営体制	B
法令遵守等	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	スムーズなプレー進行とお客様の安全のためナビ導入を実施し、ご好評により多くのお客様のご来場を頂きました。
評価委員会の年度評価	A	コース管理が行き届いている。売店コーナーに色々な物が置いてあり、見るだけでも楽しい。レストランの食事がおいしかった。

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和元年度分)

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	5年
利用料金制	■ 導入 □ 一部導入 □ 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收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	佐波郡玉村町川井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(平成31年4月現在)※主に指定管理業務に従事する職員数

通常(フルタイム)の職員:	17人		
短時間雇用の職員:	37人	合計:	54人

3 収支の状況(令和元年度決算額)

収入		支出	
利用料収入	366,708,677	管理運営費(人件費、光熱水費等)	236,046,062
営業外収入	6,102,659	納付金	140,551,444
収入合計	372,811,336	支出合計	376,597,506

※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

	令和元年度(実績)	(参考)平成30年度(実績)	(参考)平成29年度(実績)
①年間利用者数(人)	48,755	50,187	52,087
②使用料収入(円) (県納付額)	140,551,444	167,000,000	163,883,401
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	366,708,677	387,540,203	394,684,430

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	164名	大人1人に対してジュニアのグリーンフィー無料	保護者から大変好評であり継続してやってほしい。
職場体験プログラム	6/11~13 11/12~14	延15名	地元中学校、高校の職場体験学習	社会学習も重要だが、少なからずゴルフにも親しみを持ってもらっている。
にしきの会月例杯	毎月3回	2,872名	A・B・女子クラスごとのH・C戦	会員同士の親睦及び月例杯などに参加しながらJGAオフィシャルH・Cが取得できるのが魅力
PGS競技会	年6回	167名	PGS主催によるパブリック選手権、ハンディ杯、スポンサー杯等	地区決勝を通過すると全日本までつながる大会もあり、競技志向者に好評
PGSダブルス選手権	2回	144名	PGS主催によるダブルス選手権	地区決勝を通過すると全日本までつながる大会もあり、競技志向者に好評
クラブ選手権大会	11/12(予選) 12/12(決勝)	84名(予選) 42名(決勝)	にしきの会員の中からクラブチャンピオンを決定。一般とシニア、女子に分かれる。	予選をクリアするともらえるクオリファイが人気
アカシア会定例会	毎月1回	1,049名	男55歳、女50歳以上のシニア友の会。新ペリアの団体戦、個人戦	団体賞、飛び賞が多数、多彩で賞品のフルーツなどが人気
STGオープンコンペ	毎月2回	1,022名	前半9Hハーフと18Hの新ペリア集計	ハーフコンペは毎回テーマに沿った賞品、18Hは有名ブランドのゴルフ用品が賞品で好評

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施方法・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634件

(実施期間)

- ・平成31年4月1日～令和2年3月31日

(項目別回答集計)

- ・評価は、総合評価と7つの個別項目について行った。
- ・各項目を5点満点(5=とても良い、4=良い、3=普通、2=あまり良くない、1=良くない)で評価してもらったところ、各項目の平均点は下表のとおりであり、「設備が充実」以外は3点(普通)以上であった。
- ・総合評価では、99%(634人中625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	3.82	3.59	2.84	3.25	3.74	3.78	3.87	3.91

(利用者からの意見等)

- ・コースがよく整備されている。
- ・風呂やロッカー室が狭い。

(意見等への対応状況)

- ・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	・基本協定書で定める県営ゴルフ場経営方針に従い、利用者サービス、適正な施設管理が行われている。	・コースが良く管理されている。 ・クラブハウスが良く清掃されている。 ・食事がおいしい。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	B
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	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	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	コンペ獲得が厳しい中、様々な企画と競技会等で何とか集客を行ってきました。しかしながら台風による過去に無いほどのコース冠水被害のあり、従業員、関係者等必死に復旧作業を行い何とか営業再開する事が出来ましたが、完全復旧にはまだまだ時間がかかりそうですが随時改修を行い完全回復を目指します。
評価委員会の年度評価	A	コース、樹木の管理が行き届いている。スタッフ対応が良い。利用者増に向けて努力している。