

平成30年度
指定管理者導入施設
実績評価報告書

令和元年10月

前橋市

目次

1	平成30年度指定管理者導入施設の評価の概要	1
	(1) 評価の目的	
	(2) 評価の対象	
	(3) 評価の視点	
	(4) 評価事務処理フロー	
	(5) 評価結果の取扱い	
2	実績評価シート	
	・ 市民文化会館	4
	・ 市民文化会館大胡分館	6
	・ 市民体育館ほか（市民体育館、日吉体育館）	8
	・ 屋外施設（王山運動場、北部運動場、清里方面運動場、三俣テニスコート、河川敷グラ ンド（中央緑地、敷島緑地、大渡緑地）、富士見総合グラウンド、下増田運動場、桃ノ木川グラ ンド、市民プール）	10
	・ 大渡体育館ほか（大渡温水プール・トレーニングセンター）	12
	・ 宮城体育館ほか（宮城体育館、宮城プール、宮城総合運動場、粕川総合グラウンド、粕川 西部運動場、千本桜野球場）	14
	・ 六供温水プール	16
	・ 前橋総合運動公園	18
	・ 大胡総合運動公園	20
	・ 子育てひろば	22
	・ 老人福祉センター（しきしま、ひろせ、おおとも、かすかわ、ふじみ）	24
	・ みやぎふれあいの郷	26
	・ 福祉作業所（第一、第二、第三、大胡、宮城、粕川、富士見）	28
	・ 心身障害者デイサービスセンター	30
	・ 総合福祉会館・第四コミュニティセンター	32
	・ ジョブセンターまえばし	34
	・ 前橋テルサ	36
	・ 千代田町二丁目、5番街、城東町立体駐車場	38
	・ 地産地消センター	40
	・ 粕川農産物加工施設	42
	・ 群馬総社駅前駐車場ほか（前橋大島駅北口、前橋大島駅南口、駒形駅南口第一、駒形駅南 第二、新前橋駅東口、大胡駅前、前橋駅北口駅前広場）、自転車等駐車場（前橋駅東側、前 橋駅西側、駒形駅南口、新前橋駅東口自転車、新前橋駅東口原付自転車、群馬総社駅前）	44
	・ 中央児童遊園	46
	・ 荻窪公園の温水利用健康づくり施設（あいのやまの湯）	48
	・ 粕川温泉元気ランド	50

・ 富士見温泉見晴らしの湯ふれあい館	52
・ 第二コミュニティセンター	54
・ 第三コミュニティセンター	56
・ 第五コミュニティセンター	58
・ 赤城少年自然の家	60
・ おおさる山乃家	62

1 平成30年度指定管理者導入施設の評価の概要

(1) 評価の目的

指定管理者制度は、公の施設の管理運営に民間のノウハウを活用しつつ、市民サービスの向上を図るとともに、管理運営経費の削減等を図ることを目的として導入しています。公の施設の設置者である市は、この目的を踏まえ、指定管理者制度を導入した施設において、市民に対する適正な公共サービスの提供を確保し、また、その状況や効果を市民に対して説明する責任があります。

そのため、評価は、指定管理者制度導入施設の管理運営の業務状況を定期的又は随時に確認及び評価を行い、必要に応じて、指定管理者に対して指導又は助言を行うことで、下記事項の確保を図ります。

- ・施設の設置目的を十分に達成する管理運営がなされているか
- ・利用者サービスの向上及び管理運営経費の削減など、指定管理者制度の導入効果が発揮されているか
- ・指定管理者制度の運用面におけるPDCAサイクルの仕組みを整え、市民ニーズに応える公の施設の管理運営が実現されているか
- ・評価結果が今後の施設管理運営のさらなる向上に活用されているか

(2) 評価の対象

市が公の施設の管理を行わせている全ての指定管理者及びその施設に関わる業務全般を対象とします。

(3) 評価の視点

施設所管課は、評価の目的を達成するため、主に下記3項目についての評価を実施します。

●業務の履行状況

仕様書や協定書等に定めた事業や業務を指定管理者が適正に実施しているかについて、事業報告書による確認や実地調査等を通じて確認します。また、確認結果と指定管理者指定申請時の事業計画書及び年度事業計画書を比較し、履行状況の確認及び評価を行います。

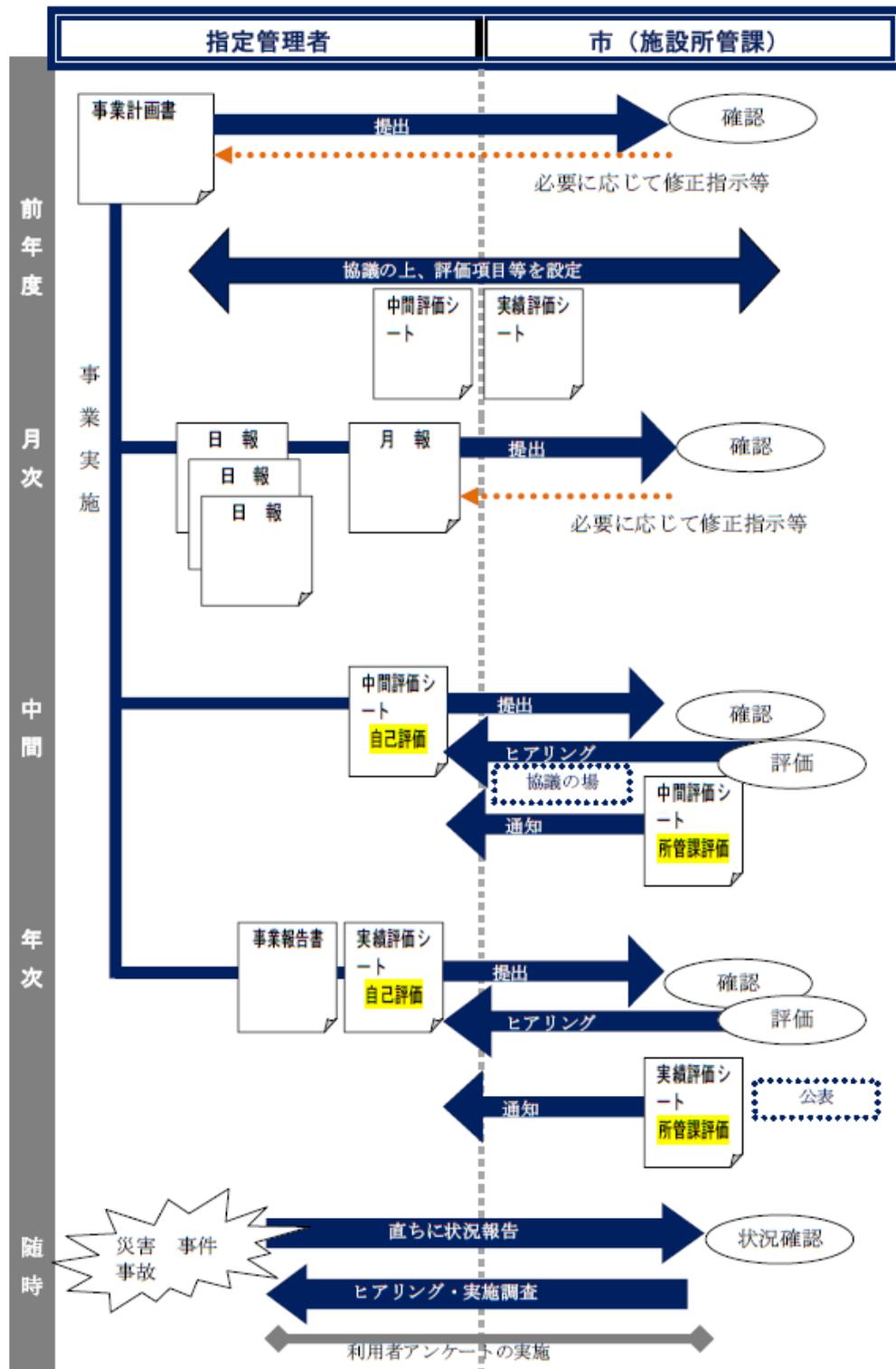
●サービスの質

指定管理者が提供するサービスの質が、市が設定した水準を満たしているかについて、実地調査や利用者アンケート調査等を通じて確認します。また、確認結果を踏まえて、利用者視点での問題点や課題等がないかの確認及び評価を行います。

●サービス提供の継続性及び安定性

指定管理者によるサービスの提供が継続的かつ安定的に提供されるかどうかについて、指定管理者指定申請時の事業計画書及び年度事業計画書の見込みと実績を比較して確認します。特に、事業報告書に記載されている収支状況については、申請時の収支計画と乖離していないかの確認及び評価を行います。

(4) 評価事務処理フロー



(5) 評価結果の取扱い

評価結果は、次のとおり活用します。

●業務運営への反映

施設所管課は評価結果を指定管理者に通知し、指定管理者は、評価結果について施設所管課

と協議を行い、業務に反映させるものとします。

業務に問題があると認められた場合、年度計画書に追加して改善計画書を作成するなど、文書による対応策及び実施報告を求めるものとします。

●指定の取消し・業務の停止

評価結果を基に行った業務改善の指示等に指定管理者が従わない場合ほか、指定管理者としての指定の継続が適当でない判断した場合には、指定の取消しや業務の全部又は一部において停止を命ずるものとします。

●指定期間終了後の選定替への活用

実施した評価結果は、指定期間満了後の次期指定管理者選定における見直し事項として活用を図るとともに、必要に応じて募集要項、仕様書及び協定書等に反映します。また、業績が良好でない場合には、次の選定において当該団体が指定管理者として相応しいか検証するための資料となり得ます。

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年3月

施設所管課	文化スポーツ観光部 文化国際課
施設名	市民文化会館
指定管理期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
指定管理者	公益財団法人 前橋市まちづくり公社
指定管理料	年額 263,626,000円
設置目的	芸術文化の普及振興及び市民福祉の増進を図り、もって市民生活の向上に寄与することを目的に設置
業務内容	(1) 施設の利用に関する業務 (2) 施設、設備及び物品の維持管理(簡易な修繕及び整備を含む。)に関する業務 (3) 施設の使用料(施設使用料及び附属設備使用料)の徴収及び収納の事務 (4) 市が必要と認める業務 (5) 前各号の業務を適正に行うに必要な業務仕様書に定める業務

主な成果	(1) 指定管理事業としては舞台芸術祭の7事業を始め、3年ぶりに招聘した宝塚公演、まえばし観光大使の落語会、例年実施している劇団四季や芸能座、中学生のプラスなど23事業を計画し、チケット販売の浮き沈みはありましたが、指定管理事業の管理料として余剰金が出る結果となりました。(2) 北側広場の有効活用として地域の交流を軸としたイベントを実施しました。
------	--

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	S	S
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	S	S
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	/	/
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	S	S
	清掃業務	清掃は確実に実行されているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
	外構施設	点検・保守は確実に実行されているか	A	A
植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年3月

総括		業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	S	S
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	S	S
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	S	S
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	・4階トイレを和式から洋式に改修を行い、Free Wi-Fiを設置し、利用者に継続して使用してもらえるように職員一丸となり施設管理を遂行し安全安心を心がけ、自主事業においては幅広いジャンルの公演を行い、リーズナブルな入場料金を設定して指定管理者として文化振興や地域の交流に貢献出来たと考える。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	協定書等の基準を遵守し、適正に業務を遂行するとともに、市民や利用者のニーズに合わせて迅速に改善を行う等、質の高いサービス向上に努めている。今後も市との連絡を密にし、利用者の安全第一を優先した施設管理や自主事業の充実に取り組むとともに、ネーミングライツスポンサーや周辺地域等との協業についてもお願いしたい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年3月

施設所管課	文化スポーツ観光部 文化国際課
施設名	市民文化会館大胡分館
指定管理期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
指定管理者	公益財団法人 前橋市まちづくり公社
指定管理料	年額 43,326,000円
設置目的	芸術文化の普及振興及び市民福祉の増進を図り、もって市民生活の向上に寄与することを目的に設置
業務内容	(1) 施設の利用に関する業務 (2) 施設、設備及び物品の維持管理(簡易な修繕及び整備を含む。)に関する業務 (3) 施設の使用料(施設使用料及び附属設備使用料)の徴収及び収納の事務 (4) 市が必要と認める業務 (5) 前各号の業務を適正に行うに必要な業務仕様書に定める業務

主な成果	(1) アマチュア劇団による市民参加型の公演を実施し、地域の文化活動に貢献ができた。
	(2) 開館以来交換していなかったエレベーターロープや分館敷地内の外灯をLEDに交換し、利用者や地域の安心安全と経費の削減に努めた。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	S
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	S
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	/	/
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実に実行されているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
	外構施設	点検・保守は確実に実行されているか	A	A
植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A	
総括	業務の履行状況に関する評価	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年3月

Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	協定書等に基づき施設運営は適切に履行することができました。また、利用者のニーズには施設運用に支障の無い範囲で対応をしました。設備では開館から23年が経過し、修繕だけでは追い付かない箇所も出はじめています。また、光熱水料のうち支出割合の多い電力経費の削減に努めました。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	協定書等の基準を遵守し、適正に業務を遂行するとともに、市民や利用者のニーズに合わせて迅速に改善を行う等、質の高いサービス向上に努めている。今後も市との連絡を密にし、利用者の安全第一を優先した施設管理をお願いするとともに、ネーミングライツポンサーや地域等との連携など、施設利用率向上に向けた取り組みをお願いしたい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

- S(優良)** 協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
- A(良好)** 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含)** 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善)** 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年 5月

施設所管課	文化スポーツ観光部 スポーツ課
施設名	市民体育館ほか(市民体育館、日吉体育館)
指定管理期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	公益財団法人前橋市まちづくり公社
指定管理料	平成30年度 541,841,000円
設置目的	市民の生きがいと健康増進のため、生涯を通じて身近にスポーツを親しむため設置するもの
業務内容	施設の利用及び維持管理に関する業務

主な成果	東京オリンピック事前キャンプ地として、ハンガリーレスリングチームが決定していることからレスリングのトップアスリートを招いてレスリングイベントを開催し、東京オリンピック・パラリンピックに向けて気運醸成の取り組みが図れた。 スポーツ教室を87コース開催し延べ29,157人が参加し、スポーツの普及・推進を図ることができた。
------	--

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	/	/
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実に実行されているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
外構施設	点検・保守は確実に実行されているか	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
	総括	サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
		総括	収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	協定書並びに業務仕様書に基づき、利用者の安心・安全を最優先した施設運営に取り組むことができた。指定管理事業であるスポーツ教室については、新規種目の教室を実施するなど、積極的に利用者拡大に努めた。 また、新規事業としてスポーツ用具の貸し出しサービスを実施し、利用者の利便性向上を図った。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	東京オリンピック・パラリンピックの気運醸成のため、指定管理者独自の取り組みを行っている。また、プロチーム、競技団体等、年間利用希望者に対し、各団体と密に調整を行い、適切な予約管理がなされている。 今後も引き続き、利用者の安全を最優先にしつつ、市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

施設所管課	文化スポーツ観光部 スポーツ課
施設名	屋外施設
指定管理期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	公益財団法人前橋市まちづくり公社
指定管理料	平成30年度 541,841,000円
設置目的	市民の生きがいと健康増進のため、生涯を通じて身近にスポーツを親しむため設置するもの
業務内容	施設の利用及び維持管理に関する業務

主な成果	三俣、桃ノ木川グランドなどで樹木の伐採、剪定を行い施設の安全対策及び景観の美化が図れた。
	三俣テニスコートに臨時職員を配置したことで、現場の状況を迅速に対応することができた。
	下増田運動場のグランド利用規則ができたことで、芝生の適正な管理が行えた。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	/	/
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
総括		業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	利用者からのさまざまな意見を聞いたことで、ニーズを把握できた。また施設の老朽化や自然現象による倒木、陥没等の対応、樹木剪定や芝刈り、草刈り等の環境整備に於いて、概ね良好に実施できた。 今後も巡回を強化し、安全対策及び環境美化に努めていきたい。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	市内13か所の屋外施設のうち、多くの施設に常駐する管理人がいない中、利用者の声を聞き、適切に対応している。 今後も引き続き、利用者の安全を最優先にしつつ、市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

施設所管課	文化スポーツ観光部 スポーツ課
施設名	大渡体育館ほか
指定管理期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	公益財団法人前橋市まちづくり公社
指定管理料	平成30年度 541,841,000円
設置目的	市民の生きがいと健康増進のため、生涯を通じて身近にスポーツを親しむため設置するもの
業務内容	施設の利用及び維持管理に関する業務

主な成果	プール施設や体育館の工事に伴う臨時休場があり、市民対応が難しくなる中、適切な利用者サービスが行えた。
	施設全般に老朽化が進む中、日常点検や清掃等、安全管理に重点を置いた運営を行った。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	/	/
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
総括		業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	公共施設としての信頼性や公共性を確保しつつ、長年の経験で培った管理ノウハウを活用し、質の高い市民サービスの提供を行う事ができた。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	施設の老朽化が進んでいるが、市民の方々に安全に利用していただくため、週1度の定期点検のほか、毎日開場前に施設の見廻りを行い、安全チェックをするなど、適切な管理を行っている。 今後は、現在閉鎖中である体育館及び温水プールの開場に向け、利用者に対する情報提供を適時行ってもらうとともに、引き続き、利用者の安全を最優先にしつつ、市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

施設所管課	文化スポーツ観光部 スポーツ課
施設名	宮城体育館ほか
指定管理期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	公益財団法人前橋市まちづくり公社
指定管理料	平成30年度 541,841,000円
設置目的	市民の生きがいと健康増進のため、生涯を通じて身近にスポーツを親しむため設置するもの
業務内容	施設の利用及び維持管理に関する業務

主な成果	宮城体育館駐車場のラインの引き直しを行い、駐車スペースが分かりやすくなったため安全確保に繋がった。
	粕川総合グラウンド駐車場トイレを洋式トイレに交換し利用者の要望に応えた。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の 履行 状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	/	/
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括	サービスの質に関する評価	A	A	
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	法令遵守を基本理念とし概ね水準に沿った管理運営を行った。地域等の連携を効果的に 行い施設の有効利用を促進した。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	宮城地区のスポーツクラブと協力しながらスポーツ教室を開催するなど、地域との連携を 図っている。 また、宮城地区及び粕川地区にまたがった広範囲なスポーツ施設管理を限られた職員 で、シフトを工夫するなどし効率的な運営を行っている。 今後も引き続き、利用者の安全を最優先にしつつ、市民サービスの向上に努めてもらいた い。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

- S(優良)** 協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
- A(良好)** 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含)** 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善)** 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年 5月

施設所管課	文化スポーツ観光部 スポーツ課
施設名	六供温水プール
指定管理期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	公益財団法人前橋市まちづくり公社
指定管理料	平成30年度 541,841,000円
設置目的	市民の生きがいと健康増進のため、生涯を通じて身近にスポーツを親しむため設置するもの
業務内容	施設の利用及び維持管理に関する業務

主な成果	職員の適切な配置や教室事業等が事業計画に則り実施された。
	建物の老朽化が進むなか、より細やかな日常点検・修繕・清掃等を実施し、利用者の安全、安心に繋がる管理運営が行われた。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	/	/
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括	サービスの質に関する評価	A	A	
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	年間を通して、指定管理業務の履行及び利用者サービス等、協定書の基準に則った管理運営が行われた。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	夏の繁忙期における駐車場不足を解消するため、近隣の市有施設の駐車場を借用するなどの対応をしている。また、プール利用の際の身長制限について、安全を確保したうえで、柔軟に対応するなど、利用者のニーズに対応できている。 今後も引き続き、利用者の安全を最優先にしつつ、市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

施設所管課	文化スポーツ観光部 スポーツ課
施設名	前橋総合運動公園
指定管理期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	公益財団法人前橋市まちづくり公社
指定管理料	平成30年度 188,460,000円
設置目的	市民の生きがいと健康増進のため、生涯を通じて身近にスポーツを親しむため設置するもの
業務内容	施設の利用及び維持管理に関する業務

主な成果	安定した管理運営並びに安全点検・報告など適切な業務を実施した。
	大規模大会の開催時に競技団体と連携を密にとることができた。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	/	/
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
総括		業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	職員間で情報を共有し、法令遵守はもとより、厳格に事業計画に基づき業務を履行した。 また、施設の老朽化に伴う工事修繕が増えた事や施設の拡張など課題は多いが、利用者からのアンケートやメッセージで頂いた貴重な意見をサービスの質の向上に役立てると共に各競技団体と良好な関係を築きながら安定した管理運営が行えた。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	広大な敷地内において、施設全体の老朽化が全体的に進んでいるが、利用者の安全性向上のため、計画的に維持管理を行っている。 今後も引き続き、利用者の安全を最優先にしつつ、市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果
		A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年 5月

施設所管課	文化スポーツ観光部 スポーツ課
施設名	大胡総合運動公園
指定管理期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	公益財団法人前橋市まちづくり公社
指定管理料	平成30年度 188,460,000円
設置目的	市民の生きがいと健康増進のため、生涯を通じて身近にスポーツを親しむため設置するもの
業務内容	施設の利用及び維持管理に関する業務

主な成果	降雨後、テニスコートと北側壁面の角(目地)から北側高台からの浸透水(雨水)が噴出して、水が溜まる状況であったが目地をコーキングで塞ぐことで水の噴出を抑えて、降雨後の利用に支障が無いように改善した。 刈草や剪定枝の処分を工夫して、業者処分を少なくした。
------	--

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の 履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	/	/
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括	サービスの質に関する評価	A	A	
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	園内のスポーツ施設・公園施設とも良好に管理運営を実施した。園内維持管理作業については、危険箇所をチェックして安全を確保しながら実施するよう努めた。 新たに管理施設となった、大胡体育館・旧前東商についても円滑に引継ぎ、管理運営を実施した。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	限られた人員で、効率的な管理がなされている。 また、テニスコートの湧水対策について、簡易的な補修で高い効果が見込める方法により、解決するなど、効率的な施設運営を行っている。 今後も引き続き、利用者の安全を最優先にしつつ、市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

- S(優良) 協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
- A(良好) 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含) 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善) 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年6月

施設所管課	福祉部 子育て施設課
施設名	子育てひろば
指定管理期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日
指定管理者	NPO法人まえばし保育ネットワーク
指定管理料	年額 プレイルーム28, 539千円、親子元気ルーム8, 364千円 (総額 36, 903千円)
設置目的	児童及び保護者が気軽に集い子育てを行う市相互の交流の場を提供し、子育てに関する情報提供や相談等を実施することで子育て支援を図るもの。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設設備(一部)及び物品の維持管理(施設の修繕及び簡易な整備を含む。)に関する業務 ・施設の使用料等の徴収及び収納に関する業務 ・その他条例第3条に規定する子育て支援に関する業務のほか仕様書に定める業務

主な成果	ホームページの刷新、フェイスブックページの開設
	子育てに関する情報提供や相談等(親子元気ルーム)

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	B
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	/	/
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実に実行されているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	B
外構施設	点検・保守は確実に実行されているか	/	/	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年6月

	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か		
総括		業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例: 予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか		
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか		
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	B	B
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	有料化に際し、利用者の皆様への説明やスタッフのオペレーション変更が生じましたが、問題なく運営できています。30年度は、有料化による利用者の減少が予想されたため、ホームページの刷新やフェイスブックページ開設など、広報活動の基盤をつくりました。今後はそれらの活用を促進していく予定です。また、地域との連携にも力を入れ、より多くの皆様楽しんでいただける施設になるように努力したいと思っています。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	平成30年度はブレイルームの有料化に伴い仕様変更があったが、適切な管理運営により特段の支障なく有料施設としてのスタートが切れた。遊具の少破修繕の自己対応など経費節減の取組は評価できる。緊急時や警備面で指定管理者としてのマニュアル整備が不十分であり今後整備してもらおうが、個々の対応は十分なものであり、課題があるとすることはしない。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

- S(優良) 協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
- A(良好) 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含) 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善) 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	福祉部 長寿包括ケア課
施設名	老人福祉センター(5か所)
指定管理期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	社会福祉法人前橋市社会福祉協議会
指定管理料	平成30年度 236,461,000円 (総額 625,063,000円)
設置目的	老人福祉法に基づき「高齢者の生きがい基地」を目指し、健康の増進、教育の向上、各種相談及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、健康で明るい生活を営ませることを目的としている。
業務内容	・施設の利用に関する業務(各種相談業務、健康増進教育(各種介護予防事業)、教養の向上・レクリエーション等事業、ほか) ・施設及び設備の維持管理(施設の修繕及び簡易な整備を含む)に関する業務

主な成果	健康相談事業やピンシヤン体操の実施回数増加、新たな教室及び市と地域の介護予防サポーターの協力により各所で健康まつりを開催など、健康増進・介護予防の推進に努め、利用者増につなげることができた。
	利用者のニーズに沿った各種教室やイベントを開催し、生きがいづくりに努めるとともに、新規利用者の増につなげた。
	定期的に施設設備点検を行い異常箇所の早期発見に努め、迅速に修繕対応することで安全で安心なサービスの提供と施設運営を行った。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(現金の取扱い)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 指定管理料の管理、使途は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	S
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	A	A
	職員の交代時	人事異動等で交代する場合、十分な業務の引継ぎを実施したか	A	A
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に行われているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実に行われているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

	外構施設	点検・保守は確実に行われているか	A	A
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	S
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	公の施設の効用を発揮して、次世代交流事業や介護予防事業等への取り組みを推進しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	S
総括	サービスの質に関する評価	A	A	
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	各老人福祉センターにおいて、協定書等の基準を遵守し業務を遂行し、安全安心かつ質の高いサービスの提供に努め、利用者の介護予防や生きがいがづくりの充実に努めた。 また、市担当課や関連機関等との情報共有に努め、また、センター間でも情報共有を密にしながら、随時、事務や業務改善を行い適確な運営に努めた。 収支の状況については、計画に沿った予算執行と経費節減に努め、正確かつ適正な運営を行った。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	各老人福祉センターにおいて、協定書等の基準を遵守し、情報共有や事務改善を行い、それぞれ質の高いサービスが提供できている。さらに連携を密にし、引き続き市民のニーズに即した事業を実施することにより、利用者の増加につなげていただきたい。また、点検時に指摘された箇所について計画的に修繕等を進め、さらに安心安全な施設運営をお願いしたい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

- S(優良)** 協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
- A(良好)** 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含)** 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善)** 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	福祉部 長寿包括ケア課
施設名	みやぎふれあいの郷
指定管理期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	社会福祉法人前橋市社会福祉協議会
指定管理料	年額 31,898,000円 (総額 95,324,000円)
設置目的	市民福祉の向上及び市民の交流を図るとともに、高齢者の生きがい活動及び介護予防の拠点としての機能をあわせもつことを設置の目的としている。
業務内容	施設の利用に関する業務(介護予防事業、文化・スポーツ・レクリエーション事業等)・利用者の受付等に関する業務・入浴施設等のサービス提供・カラオケ利用、広間の舞台利用等の調整・健康増進室等の利用の調整・ふれあいの郷事業の広報等・利用者アンケートの実施・送迎バスの運行・施設、設備及び物品の保全・防災業務・業務報告など

主な成果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員を適正に配置し適確な業務を遂行した ・定期的な施設設備点検を実施し、適切な修繕を施した。また、風呂系統については衛生面の強化を図り保全の向上につなげた。 ・健康教室や健康相談事業など、健康増進・介護予防事業に取り組み、利用者の満足度の向上につなげた。
------	--

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(現金の取扱い)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 指定管理料の管理、用途は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	A	A
	職員の交代時	人事異動等で交代する場合、十分な業務の引継ぎを実施したか	A	A
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	S
総括		業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	S
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	公の施設の効用を発揮して、次世代交流事業や介護予防事業等への取り組みを推進しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	S
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
総括		収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	協定書等の基準を遵守し、適切な業務を遂行した。また、各種の事業において、広く市民に適正かつ質の高い公共サービスを提供した。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	協定書等の基準を遵守し、情報共有や事務改善を行い、質の高いサービスが提供できている。 引き続き市民のニーズに即した事業を実施することにより、施設の特性を生かした事業を行うことにより、利用者の増加につなげていただきたい。また、点検時に指摘された箇所について計画的に修繕等を進め、さらに安心安全な施設運営をお願いしたい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

- S(優良)** 協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
- A(良好)** 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含)** 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善)** 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

施設所管課	福祉部 障害福祉課
施設名	福祉作業所
指定管理期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日
指定管理者	社会福祉法人 前橋市社会福祉協議会
指定管理料	平成30年度 年額 198,976,000円
設置目的	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号)第77条第1項第9号の規程に基づく事業を行うことにより、障害者(身体障害者、知的障害者又は精神障害者)が自立した日常生活又は社会生活を営むことが出来るよう支援するため。
業務内容	創作活動又は生産活動の機会の提供、社会との交流の促進その他障害者が自立した日常生活及び社会生活を営むために必要な支援。また、施設及び設備の維持管理。

主な成果	7カ所の福祉作業所の管理運営を行い、利用者(年度末在籍者計88名)へ、公の施設の管理に関する協定書、及び管理業務仕様書に沿った支援を行い、利用者に高い評価をしていただいた(利用者アンケート等で満足度が高い)施設及び設備を適正に管理した。
------	--

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	報告書の提出	月次報告、年次報告は提出しているか 事故等が発生した場合、詳細事項を書面で報告しているか	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	S	S
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか	B	B
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に施設内外の巡回を行っているか 鍵の管理は適切か	A	A
	除草、剪定	敷地内の除草や樹木の剪定等は適切か	A	A
	施設、設備、外構の維持補修	施設の修繕は市と協議し進めているか 軽微な修繕は、協定額の範囲内で利用者が安全かつ快適に利用できる よう実施しているか	A	A
	備品管理	市所有の備品台帳に記された備品が全て揃っているか	A	A
総括	業務の履行状況に関する評価	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	「障害者虐待防止法」を遵守することを徹底しているか 「障害者差別解消法」を遵守し、この法律の広報・啓発に努めているか 個別支援計画等に基づき、利用者の障害特性や個別のニーズにあったサービスに努めているか	A	A
	利用者の健康管理	年1回、健康診断と歯科検診を実施し、利用者の健康管理に努めているか	A	A
	処遇検討会議の実施	定期的に各作業所でケース会議を行い、職員間の共通理解を深め、利用者支援に努めているか	A	A
	生産活動や創作活動	生産活動では、社会の一員としての自覚や喜びを感じてもらえるよう一人一人に合った支援をしているか 工賃向上のため、受注作業の拡大を図っているか 創作活動では、手指の機能向上と創造力を高めるよう支援しているか	A	A
	作業以外の活動、行事の充実	作業以外の活動、行事の充実を図っているか	S	S
	地域社会への参加等	地域行事への積極的な参加を促進し、利用者が地域の中で生きる喜びや生きがいを実感できるよう取組みを実施しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	<p>清掃業務に関しては施設の老朽化により使用しにくい箇所あるためBとした。除草剪定は業務内での管理が困難な所であったが、年度末立木の伐採が出来た所であったためAとした。連絡体制に関して、定期的に担当課と指定管理者で打合せを行い、情報交換・課題共有等を行っているのでS評価とした。作業以外の活動行事は、上半期に作業所合同バス旅行、下半期には合同おたのしみ会を実施し、他の作業所の利用者との交流を図る等充実しているためS評価とした。他の項目は基準を遵守して実施していることでA評価とし、総合の評価結果をAとした。</p>	評価結果
総合コメント (施設所管課)	<p>「施設の管理運営」については、事業計画書等に沿って行っており、施設の修繕など市と連絡を取りながら迅速に対応している。また、「サービスの質」については、利用者が毎日楽しく作業所を利用できるように作業以外の活動を行い、他の作業所の利用者との交流を目的とした行事に取り組むことで、利用者の社会性を養っている。引き続き施設の適切な維持管理、利用者のサービスの質の確保に取り組んでほしい。</p>	評価結果
		A
		A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

- | | |
|---------------|-------------------------------|
| S(優良) | 協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である |
| A(良好) | 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である |
| B(課題含) | 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある |
| C(要改善) | 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である |

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

施設所管課	福祉部 障害福祉課
施設名	心身障害者デイサービスセンター
指定管理期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
指定管理者	社会福祉法人 前橋市社会福祉協議会
指定管理料	平成30年度 年額 47,459,000円
設置目的	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第28条第1項第6項に規定する生活介護の適切な運営を確保するために必要な人員及び管理・運営に関する事項を定め、障害福祉サービスの円滑な運営管理を図る。
業務内容	センターは、利用者の自立の促進、生活の質の向上等を図ることができるよう、利用者とセンターが締結した契約書に基づくサービスを実施することとし利用者が居住において日常生活を営むことができるよう、利用者の意思及び人格を尊重し、当該利用者の身体、その他の状況、及び置かれている環境に応じて、送迎、排せつ、及び食事等の介助、自立支援に必要な文化活動、機能訓練等を行い日常生活等に関する相談及び助言を適切に行う。

主な成果	理学療法士や作業療法士の指導のもと、週間プログラムに沿った運動を行い、体力を維持できた。
	音楽活動、創作活動によって感受性を豊かに育めた。
	年間行事計画に沿った様々な活動を行い、社会に適応できるようになった。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	報告書の提出	月次報告、年次報告は提出しているか 事故等が発生した場合、詳細事項を書面で報告しているか	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	S	S
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に施設内外の巡回を行っているか 鍵の管理は適切か	A	A
	除草、剪定	敷地内の除草や樹木の剪定等は適切か	A	A
	施設、設備、外構の維持補修	施設の修繕は市と協議し進めているか 軽微な修繕は、協定額の範囲内で利用者が安全かつ快適に利用できる よう実施しているか	A	A
	備品管理	市所有の備品台帳に記された備品が全て揃っているか	A	A

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

総括		業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	「障害者虐待防止法」を遵守することを徹底しているか 「障害者差別解消法」を遵守し、この法律の広報・啓発に努めているか 個別支援計画等に基づき、利用者の障害特性や個別のニーズにあったサービスに努めているか	A	A
	利用者の健康管理	年1回、健康診断と歯科検診を実施し、利用者の健康管理に努めているか	A	A
	処遇検討会議の実施	定期的に各作業所でケース会議を行い、職員間の共通理解を深め、利用者支援に努めているか	A	A
	生産活動や創作活動	生産活動では、社会の一員としての自覚や喜びを感じてもらえるよう一人一人に合った支援をしているか 工賃向上のため、受注作業の拡大を図っているか 創作活動では、手指の機能向上と創造力を高めるよう支援しているか	A	A
	作業以外の活動、行事の充実	作業以外の活動、行事の充実を図っているか	A	A
	地域社会への参加等	地域行事への積極的な参加を促進し、利用者が地域の中で生きる喜びや生きがいを実感できるよう取組みを実施しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律の趣旨に準じ、また「前橋市中心障害者デイサービスセンターの設置及び管理に関する条例」に従いサービスを提供できた。質の維持・向上を基本に公平・公正な運営を重視し、相談支援事業所の相談員とも連携を図りながら支援を行った。利用者が可能な限りその居宅において、個々の能力に応じた日常生活を営むことができるようなサービスを概ね提供することができた。社会適応訓練やボランティアとの交流の機会を増やすことができた。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	「施設の管理運営」については、事業計画に沿って適切に行われており、施設の修繕など市と連絡を取り合い対応している。また、「サービスの質」については、利用者の障害特性に応じた支援に努めており、デイサービスセンターだよりの発行による利用者や家族に向けた情報提供など、サービス向上に積極的に取り組んでいることもあり、アンケートから見られる利用者の満足度も高い。	評価結果
		A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

- S(優良)** 協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
- A(良好)** 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含)** 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善)** 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	福祉部 指導監査課
施設名	前橋市総合福祉会館・前橋市第四コミュニティセンター
指定管理期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	社会福祉法人 前橋市社会福祉協議会
指定管理料	年額 127,472,843円
設置目的	(前橋市総合福祉会館) 市民の福祉の向上及び地域福祉の推進を図るため設置 (第四コミュニティセンター) 地域社会における社会教育の拠点として、市民の自主的創造的な生涯学習活動を通じて、健康で文化的な地域社会をつくることを目的に設置
業務内容	(1)施設の利用に関する業務 (2)施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)総合福祉会館条例第3条第2号から第7号までに規定する事業に関する業務 (4)第四コミセン地区内における社会教育に関する業務 (5)施設の使用料等の徴収及び収納に関する業務 (6)前各号の業務を適正に行うために必要な業務仕様書に定める業務

主な成果	<ul style="list-style-type: none"> ・日常点検及び定期点検を実施し、設備等の不具合や必要修繕箇所等への迅速な対応を心がけ、施設及び設備の維持管理に努めた。 ・社会教育事業として、寝相アートを実施した。
------	---

評価項目		自己評価	所管課評価		
I 業務の 履行 状況	共通	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
		経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
		業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
		法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
		暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
		報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
		連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
		緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
		個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
		指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	A	A
		苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
		点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
		清掃業務	清掃は確実に実行されているか	A	A
警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A		

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A	
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A	
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A	
II サービスの質	共通	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
		使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
		苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
		サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
		利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
		利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
		利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
		市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を發揮しているか		
		地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
		職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
		提案事項	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
		利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
	四 コ ミ	社会教育事業	地域の社会教育の拠点として、社会教育事業に関する取組を行っているか (生涯学習に関する情報の収集・提供、利用団体の活動支援等)	A	B
	総括	サービスの質に関する評価	A	A	
III 収支等	共通	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
		経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	A	

総合評価 (指定管理者)	I 業務の履行状況は各項目とも社協運営施設として適切に対処した。 II サービスの質の利用者アンケートについては、2月に実施した。会館施設・設備・清潔さ、接客態度等、概ね満足の結果を得ることができた。各項目とも、サービスの質の向上、改善に努め、取り組んだ。 III 収支等は指定管理料の範囲内で運営を行った。経費節減に向け、本会経理規定に則った見積合わせや指名入札を実施した。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	総合福祉会館及び第四コミュニティセンター共通業務 指定管理者制度を導入して1年が経過したところですが、施設の管理は日常的に市と指定管理者で連絡・調整が十分に行われており、円滑に実施されていると感じている。また、サービスの質に関しては、利用者アンケートの結果から概ね良い評価を得ることができた。今後も市民や利用者の声を聞きながら安心して必要とされるサービスの向上に取り組んでほしい。 第四コミュニティセンター(社会教育事業) 社会教育充実の面では、コミセン職員研修にも適宜参加し、知識の習得と他のコミセン職員との交流を図っている。また第四コミセン主催で開催した「寝相アート」では、施設の利点を生かし、広い和室を会場としてBGMを流し、授乳と親子がおもちゃで遊べるスペースを確保するなど参加者へのきめ細かい配慮が感じられた。ただ多様な学習機会を提供するとともに自主的な学習活動を支援する場としては、開催事業がこれだけにとどまってしまうので、今後地域ニーズを捉えた事業を開催を期待する。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	産業経済部 産業政策課
施設名	ジョブセンターまえばし
指定管理期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
指定管理者	株式会社ワークエントリー
指定管理料	平成30年度 年額 49,300,000円
設置目的	若者や女性をはじめ、前橋市内で働くことを希望する者の就職及び職場定着を促進することにより、市民生活の充実及び産業の活性化を図り、もって地域の発展に寄与するため。
業務内容	(1)就職及び職場定着の促進に必要な支援に関すること。 (2)会議室、和室、調理室及び多目的ホールを一般の利用に供すること。 (3)その他センターの設置の目的を達成するため必要なこと。

主な成果	(1)施設利用登録1,499人、職業紹介2,332人、就職決定702人
	(2)特別利用(部屋貸出)227件、1,666人
	(3)館内清掃業務委託、各種保守点検業務委託、2階フリースペース空調設置ほか
	チャレンジセンターまえばしとの連携就職決定 4人

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	B	B
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	-	-
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
	総括	サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	初年度より400名以上増の施設利用11,837名と多くの方にご利用いただくことができました。今後も基本を大切に協定書等の基準を遵守し、その基準より優れたものになるよう日々改善を行ってまいります。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	協定書や仕様書等の基準を遵守し、概ねその水準に沿って業務を行っている。併設のハローワークとも定期的に情報共有を行い、施設全体として若者や女性をメインとし、就職支援から就職決定まで一体的に行える仕組みにより、今後は更に多くの就職決定者を生み出すことを期待する。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	産業経済部 産業政策課
施設名	前橋テルサ
指定管理期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日
指定管理者	公益財団法人前橋市まちづくり公社
指定管理料	年額 154,745,167円
設置目的	勤労者をはじめとする市民に対して教養、文化、研修、スポーツ等の活動の場を提供し、市民の生活の充実と勤労意欲の向上を図るため。
業務内容	(1)施設の利用に関する業務＝貸館事業、宿泊事業、健康増進事業、カルチャー事業、喫茶・レストラン事業、バンケット事業、自主企画事業ほか (2)施設設備及び物品の維持管理(施設の修繕及び整備を含む。)に関する業務

主な成果	(1)平成30年度施設総利用者数 423,429人 【主な事業別利用者内訳】 貸館事業:ホール利用171件43,211人、研修会議利用2,165件96,863人／宿泊事業:5,265室7,335人 ／健康増進事業:利用者数160,765人、カルチャー事業:利用者数19,200人、喫茶・レストラン事業:30,900人、バンケット事業:利用人数29,008人、自主企画事業:利用人数8,709人
	(2)施設設備及び物品の維持管理に関する業務 ・施設管理・保全(委託)業務:ホール吊り物・照明・音響保守、清掃管理、建築物総合設備管理など35件 ・修繕整備:蓄電池触媒柱・9階男女トイレ改修修繕、宿泊室入口扉貼り換え・カーテン修繕など128件

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	/	/
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に行われているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実に行われているか	A	A
警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
総括		業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	初めての試みとし、深夜のワールドカップサッカーのパブリックビューイング、1階ロビー活用としてクレインサンダーズバスケットのパブリックビューイングを行い、市民一体となる場所を提供できた。運営面では、ゴールデンウィークなど繁忙期の宿泊料金設定アップしたことで収入増につながった。維持管理面では、安全確保のため1階の階段部分に手すりやスリッパ止めを設置した。また、9階のトイレの洋式化、洗面台などをリニューアルし、清潔感ある快適なスペースとなった。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	協定書・仕様書等の基準を遵守し、安全な施設の管理及び利用者サービスの向上に努めている。フィットネスや宿泊は近隣の他施設の影響を受けやすく、利用者の確保に苦慮することが予想されるが、より一層のサービス向上を図るとともに、今後も自主事業を積極的に実施することで施設の認知度を高め、新たな利用者の確保につなげることを期待したい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

- S(優良)** 協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
- A(良好)** 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含)** 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善)** 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

施設所管課	産業経済部 にぎわい商業課
施設名	千代田町二丁目、5番街、城東町立体駐車場
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	公益財団法人前橋市まちづくり公社
指定管理料	年額 51,110,784円 (総額 273,872,480円)
設置目的	道路交通の円滑化と市民の利便を図ること
業務内容	1 施設の利用に関する業務 2 駐車場の施設、設備及び物品の保全に関する業務 3 その他管理運営に関する業務

主な成果	駐車場システム更新に合わせ、千代田P管理室及び各場精算所の管理員を無人化したことで、人件費の大幅な削減を実現することができた。 H31年1月より千代田Pにて団体定期枠を導入し、大口契約者への枠組みを整理することができた。
------	---

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	A	A
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	B	B
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年5月

	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	B	B
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	B	B
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を發揮しているか	B	B
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
	総括	サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
		総括	収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	精算機の入替工事のため、管理員を12月まで雇用延長し対応を行った。精算機のリニューアル後の運営については、自動化され、その後大きな問題もなく円滑に運営を行っている。しかし、ベイシア文化ホールでの催事の在庫については苦情もあり、対応が必要である。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	事業計画に基づき、駐車場の利便性向上に繋がる維持管理が行われていた。引き続き利用者のニーズを把握し、サービス向上に取り組んでいただきたい。また、今年度は通年業務のほかに、駐車場システム更新に伴い大きく現場体制が変わったが、事前に想定される弊害を整理いただいていたため、大きな問題なく運用を開始することができた。引き続き、円滑な業務遂行に取り組んでいただきたい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	農政部 農政課
施設名	地産地消センター
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
指定管理者	前橋市農業協同組合 代表理事組合長 大塚 隆夫
指定管理料	年額 平成30年度 3,782,000 円 (総額 5年分 18,910,000円)
設置目的	地元農畜産物を利用した加工体験、研修等を行うことができる場を設けることにより、地域農業への理解を深めるとともに、本市における地産地消を推進するため。
業務内容	(1) 施設の利用に関する業務、(2) 施設の使用料の収納事務、(3) 施設の利用に伴う利用者への便宜供与、(4) 施設の保全に関する業務 (5) 前4号の業務を適正に行うために必要なこの協定に定める公の施設の管理に関する協定書(業務仕様書を含む)に定める業務

主な成果	<p>○前橋市内の各市民グループが、前橋産大豆と米を使用したみそ作りを行った事により、地産地消を図る事が出来た。</p> <p>○夏休みを利用した「ちゃぐりんフェスタ」を実施する事により、地域の子供や保護者に向け、地場産食材のPRをする事が出来た。</p> <p>○地域の女性を対象にした「女性大学」の実施により、今まで利用されなかった市民の方に、地産地消や施設に関してPRする事が出来た。</p>
------	---

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	・利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	・指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか ・釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	・事業計画書に沿った職員を配置しているか ・必要な資格、経験を有する職員を確保しているか ・出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	・法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	・条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	・事業計画書・収支予算書は提出されたか ・損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) ・代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	・市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	・緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか ・緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか ・事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	・個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	・指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	-	-
	苦情対応	・苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	・点検・保守は確実に実行されているか ・法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか ・整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	・清掃は確実に実行されているか	A	A
	警備業務	・業務が計画書に基づいて実施されているか ・鍵の管理は適切か	A	A
	外構施設	・点検・保守は確実に実行されているか	A	A
	植物管理	・剪定時期等は適切か	A	A
	総括 業務の履行状況に関する評価		A	A
運営状況	・開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A	
使用許可	・申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

Ⅱ サービスの質	苦情対応	・意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか ・要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	・利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	・利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	B	B
	利用促進策	・利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	B	B
	利用促進策	・開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	・市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	・地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	・職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	・提案事業の計画書・報告書は提出したか ・事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	・自主事業の計画書・報告書は提出したか ・選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	B	B
	利用者アンケート	・利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか ・利用者の満足度を高める工夫を行っているか	B	B
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	・指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	・収入増加のための取組を実施しているか ・経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	・業務は特段の問題無く完了致しました。また「JA前橋市女性大学(2期生)」にてパン作りやみそ加工を行う事により、以前にも増し利用を促進し、市民参加を促す事が出来ていると思う。 今後も継続し、より良い運営をしていきたいと思う。また、今後も自主事業を積極的に実施していきたい。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	・業務を滞りなく完了しており円滑な運営が出来ている。また、担当職員も積極的に研修に取り組み、加工施設で教えられる品目を増やすなど利用者ニーズを高める努力をしている点は、大変評価できる。新たな利用者も増えており、リピーターも増えていることから、今後も利用率をあげていける取組や工夫をして欲しい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	農政部 農政課
施設名	粕川農産物加工施設
指定管理期間	平成29年4月1日～平成31年3月31日
指定管理者	粕川特産物直売所組合 組合長 小林 豊治
指定管理料	年額 平成30年度 1,823,500円 (総額 2年分 3,647,000円)
設置目的	農産物加工による起業活動を支援するとともに、農産物加工体験や技術研修等を通じて地域農業への理解を深めることを目的とする。
業務内容	(1) 施設の利用に関する業務、(2) 施設の使用料の収納事務、(3) 施設の利用に伴う利用者への便宜供与、(4) 施設の保全に関する業務(5) 前4号の業務を適正に行うために必要なこの協定に定める公の施設の管理に関する協定書(業務仕様書を含む)に定める業務

主な成果	今年、加工施設自主事業に新たに落花生農業体験を行い5件の自主事業と、クッキー作りや市民を講師にして、味噌作り教室を4回開催し、施設の稼働も多くなりました。
------	---

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	B	B
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	B	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	B	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	A	A
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実に実行されているか	B	B
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
外構施設	点検・保守は確実に実行されているか	A	A	
植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	B	B	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

総括	業務の履行状況に関する評価	A	A	
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	B	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	B	B
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	B	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	B	B
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括	サービスの質に関する評価	A	A	
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	事業遂行は良く出来た、施設稼働を高める取り組みも良く出来た。長年業務に携わっていた職員が退職後、後任の職員が12月以後作業勤務日数と対価が合わず辞退し、その後整理清掃が不十分。	評価結果 B
総合コメント (施設所管課)	概ね協定書の基準を遵守して業務が履行された。依然として施設利用率には課題があるが、毎年度新たな自主事業実施等に取り組み、積極的な事業展開が見られ、利用者から開催数の増加の要望も受けるなど好評だった。指定管理者の変更に伴う事務引継ぎも、適切に行われ指定管理者としての責務を果たした。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年3月

施設所管課	建設部 道路管理課
施設名	群馬総社駅前駐車場ほか13施設
指定管理期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日
指定管理者	公益社団法人 前橋市まちづくり公社
指定管理料	平成30年度 80,044,308円
設置目的	市内駅周辺の車両及び自転車の駐車秩序を確立するとともに、道路交通の円滑化と市民の利便を図るため、市内駅前に駐車場及び自転車等駐車場を設置するもの。
業務内容	駅前有料駐車場及び駅前有料自転車等駐車場に関する (1)施設の利用に関する業務 (2)施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)施設の使用料の徴収及び収納の業務

主な成果	新前橋駅駐輪場と総社駅駐輪場の定期利用を抽選なしで行うことが出来た。
	大島駅南口駐車場の定期契約の増車を行った。
	新前橋駅駐輪場に思いやり駐輪スペースを提供するとともに、管理員を固定し利用者マナーアップを図るためシルバー人材センターに管理人業務を外部委託した。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の 履行 状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	B	B
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか		
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年3月

	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	剪定時期等は適切か	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	供用時間など施設の運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	B	B
	利用促進策	供用時間、施設利用手続(例: 予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	B	B
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	B	B
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	B	B
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	B	B
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括	サービスの質に関する評価	A	A	
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	大島南駐車場の定期利用台数を増やし、利用増を行うことが出来た。駐輪場において管理員の苦情があり、職員の意識の向上を図っていきたい。全般的には仕様書に則った良好な維持管理が行えたと思う。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	管理協定に沿った良好な運営が行えていると評価する。利用者マナーの向上には管理人のこまめな声掛けが必要であるため、今後も接遇研修の受講等、職員意識の向上をお願いしたい。また、平成31年度は各有料駐輪場の供用時間延長のアンケート調査とネーミングライツ導入による対応をお願いしたい。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年6月

施設所管課	建設部 公園管理事務所
施設名	中央児童遊園
指定管理期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
指定管理者	株式会社オリエンタル群馬
指定管理料	年額 24,500,000円 (総額 123,500,000円)
設置目的	児童に健全なる遊びを与えその健康の増進を図るため
業務内容	中央児童遊園の運営に関する業務 中央児童遊園の施設及び設備維持管理に関する業務 その他市長が定める業務

主な成果	施設利用者が増加しており時にメディアへの効果的な露出により県外からの来園者は増加している
	利用者のニーズを捉えた新たなイベントを実施し新たななばあくの魅力の創出を行っている

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の 履行 状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料、利用料金収入、事業収入は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか 協議事項について、回答に沿って適切に業務を遂行しているか。	S	S
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	S	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	S
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	—	—
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	S	S
	清掃業務	清掃は確実に実行されているか	S	S
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
外構施設	点検・保守は確実に実行されているか	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年6月

	植物管理	定期的に剪定を行い美観の維持に努めているか	A	A
総括		業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	S	S
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	S	S
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例：予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	S	S
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	S	S
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	S	S
	総括		サービスの質に関する評価	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料、利用料金収入、事業収入の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域連携、官民連携により新しい試みを実施し、利用者満足度の向上及び利用者数の増加に努めている。 ・遊具施設の点検整備を確実に実施し、遊具の長期運休がなく利用者の安心安全を徹底している。 ・利用者数の増加、利用者満足度のさらなる向上のため、施設や高木の老朽化対策、行政との連絡報告体制の強化、接客・接客などの個の技術強化、駐車場の目的外利用の制限を課題として、前橋市と協議検討を実施する。 	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の履行については仕様書に基づき、清掃や保守点検を徹底して行うなど、市と密に連携を取り合い、施設の安全管理、運営に努める事ができている。施設は老朽化が進む遊具も有るが日々の点検等については仕様書以上の点検等による運営を実施している ・利用者のニーズに対し、アンケート等からの要望を迅速に把握し、事業の効果的な展開を行っている。利用促進策についてはメディアの露出が増え、積極的に行っており、県内外の利用者の増加に繋げている。 	評価結果
		A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年9月

施設所管課	建設部 公園管理事務所
施設名	荻窪公園温水利用健康づくり施設(あいのやまの湯)
指定管理期間	平成26年 4月 1日～平成31年 3月31日
指定管理者	セントラルスポーツ株式会社
指定管理料	年額 0 円 (施設使用料 年額13, 500, 000 円)
設置目的	都市公園法に基づく温水利用健康づくり施設
業務内容	温水利用健康づくり施設の運営に関する業務 温水利用健康づくり施設の施設及び設備維持管理に関する業務 その他市長が定める業務

主な成果	公園管理事務所と連携しながら、お客様が安全で安心できる施設づくりをして参りました。
	また、水質管理や施設改修・修繕等にも積極的に意見交換をし、実施して参りました。
	周辺自治会とも連携し、スポーツ大会や宴会等に利用していただきました。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	利用料金収入、事業収入は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か 施設使用料、入湯税の納付は適切に行われているか	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	S	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	S	S
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	S	S
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	-	-
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実に実行されているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
	外構施設	点検・保守は確実に実行されているか	A	A
植物管理	定期的に剪定を行い美観の維持に努めているか	A	A	
総括	業務の履行状況に関する評価	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年9月

Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例: 予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	利用料金収入、事業収入の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	公園管理事務所と連携をとりながら、適切に運営出来ております。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	業務の履行については協定書の基準を遵守し、業務計画に則り運営が行われている。	評価結果
		A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

- | | |
|---------------|-------------------------------|
| S(優良) | 協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である |
| A(良好) | 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である |
| B(課題含) | 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある |
| C(要改善) | 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である |

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年9月

施設所管課	建設部 公園管理事務所
施設名	粕川温泉元気ランド
指定管理期間	平成27年 4月 1日～平成31年 3月31日
指定管理者	セントラルスポーツ株式会社
指定管理料	年額 18,900,000 円 (総額 75,600,000 円)
設置目的	市民の健康保持、福祉の増進を図るため
業務内容	元気ランドに関する業務 元気ランドの施設及び設備維持管理に関する業務 その他市長が定める業務

主な成果	プールの無料レッスンを拡大させ利用者増に繋げております。
	プール利用・温泉利用の効果はいうまでもありませんが地域の皆様の健康増進に確実にプラスに寄与しております。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料、利用料金収入、事業収入は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か 入湯税の納付は適切に行われているか	S	S
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	S	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	S	S
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	S	S
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	-	-
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年9月

	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	定期的に剪定を行い美観の維持に努めているか	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
II サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括	サービスの質に関する評価	A	A	
III 収支等	収支状況	指定管理料、利用料金収入、事業収入の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	概ね仕様書・協定書に則り適切に運営出来ております。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	業務の履行については協定書の基準を遵守し、業務計画に則り運営が行われている。	評価結果
		A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年 9月

施設所管課	建設部 公園管理事務所
施設名	富士見温泉見晴らしの湯ふれあい館
指定管理期間	平成27年 7月 1日～平成31年 3月31日
指定管理者	前橋地域振興連携機構共同企業体
指定管理料	年額 0 円 (施設使用料 年額2,000,000円)
設置目的	市民の健康保持、福祉の増進を図るため
業務内容	富士見温泉見晴らしの湯ふれあい館に関する業務 富士見温泉見晴らしの湯ふれあい館の施設及び設備維持管理に関する業務 その他市長が定める業務

主な成果	任期の前半は、集客、売上も順調で、かつ、市の方針に準じた地域振興策を展開、一定の成果が上がったものと考えます。しかし、任期後半に人身事故が発生、休館となった。
------	---

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	B	A
	経理区分	利用料金収入、事業収入は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か 入湯税の納付は適切に行われているか	B	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	B	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	S	S
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	B	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	S	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	A	A
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	S	A
警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	S	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和元年9月

	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	定期的に剪定を行い美観の維持に努めているか	A	A
総括		業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	S	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	S	S
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	S	S
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	S	S
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	利用料金収入、事業収入の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	B	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	S	A
	総括		収支状況等に関する評価	B

総合評価 (指定管理者)	上記の「主な成果」で述べた通り、村営時代の富士見温泉を含め、人身事故という未曾有の状況になり、社会的にも問題となったため、総合評価の算定基準が非常に不明瞭、よって、次の評価結果とします。本任期は、特殊期間との認識を持っております。	評価結果 B
総合コメント (施設所管課)	平成29年度末に事故が発生したものの、基本的には業務の履行について、協定書の基準を遵守し、業務計画に則り運営が行われている。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	教育委員会事務局 生涯学習課
施設名	第二コミュニティセンター
指定管理期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	第二コミュニティセンター管理運営委員会
指定管理料	平成30年度 7,741,686円
設置目的	本市に地域社会における社会教育の拠点となるコミュニティセンターを設置することにより、市民が自主的創造的な生涯学習活動を通じて、健康で文化的な地域社会をつくることを目的とする。
業務内容	自主的創造的な生涯学習活動及び健康で文化的な地域社会をつくることに資することに関する業務、地域担当専門員との連携、住民参加・利用者意見の把握、受付業務及び利用許可業務、使用料等の収納業務、施設・設備・備品等の維持管理業務、防災・防犯業務等

主な成果	・平成30年度利用件数:3,312件 利用者数:50,828人 利用者満足度:94.4%
	・平成30年度から、社会教育事業を推進するための主担当者となる社会教育推進リーダーを置いた。
	・コミュニティセンター職員研修への参加、情報提供や講座開催等に取り組んだ。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の 履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	S	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	S	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	-	-
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実施されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実に実施されているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
	外構施設	点検・保守は確実に実施されているか	-	-
植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	-	-	
総括 業務の履行状況に関する評価		A	A	
運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A	
使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

Ⅱ サービスの質	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	-	-
	社会教育事業	地域の社会教育の拠点として、社会教育事業に関する取組を行っているか (生涯学習に関する情報の収集・提供、利用団体の活動支援等)	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	S	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	S	A
	総括		収支状況等に関する評価	S

総合評価 (指定管理者)	業務の履行状況については、協定書等の基準を念頭に置きながら日常業務に当たっている。消防訓練等は、保健センター・保健所と共同で実施している。申請手続きや団体登録等で判断に困るような事があれば、その都度、電話やファックス等により生涯学習課に相談している。次にサービスの質についてであるが、毎年実施している利用者アンケートの声については、集計結果を事務室内でも回覧・情報を共有・可能な限り改善するよう努めている。今年度は利用者の要望に応じて、夜間利用の際の施設の鍵は朝から貸し出せるよう改善した。中央公民館で実施される生涯学習フェスティバル等の情報は、適宜、掲示や口頭で伝えている。今年度は3団体が参加した。社会教育関連事業に関していえば、今年25回を数える地域の文化祭には全面的に協力している。地区地域づくり協議会と共催で3部会が参加協力、保健推進委員会との連携を図り健康相談等の事業も同時開催している。周辺商店街が主催する三河町1丁目の「芸術文化れんが蔵」ふれあいフェアには、コミセン利用団体を紹介(出演依頼)、地域づくり協議会・第二コミセン共に共催で実施した。11月25日には地域づくり協議会との共催で、そば打ち講座を開催。好評を博した。さらに2月22日には「元気で楽しい終活講座」が開催できた。職員研修については9/27のAED講習、11/8護身術を取り入れた防犯講座を各2名が受講している。また第二コミュニティセンターは、保健センターと保健所に挟まれて建てられ、両者の通路としても併用されている特殊な環境にあるため、保健所に用向きの方、保健センターに用向きの方等、来館する方も多々あり、その都度、ご用件を伺いながら、ご案内している現状がある。また1枚10円で、コピーサービスも実施している。	評価結果	A
	総合コメント (施設所管課)	協定書や仕様書等の基準を遵守し、その水準に沿って業務を行っている。 利用者アンケート等から利用者の意見を反映し、施設管理・運営を行っている。また、保健センター・保健所との複合施設のため、消防訓練等を共同で実施するなど連携を図っている。 社会教育充実の面では、コミセン職員研修(10回開催)には社会教育リーダーを中心に積極的な姿勢で参加し、企画運営の基礎的な知識を習得していた。社会教育事業については、地域団体と連携した「そば打ち体験講座」や行政書士を講師に迎え「元気で楽しい終活講座」を開催し、地域ニーズを捉えた取り組みを行っている。	評価結果

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	教育委員会事務局 生涯学習課
施設名	第三コミュニティセンター
指定管理期間	平成30年4月1日～令和33年3月31日
指定管理者	第三コミュニティセンター管理運営委員会
指定管理料	平成30年度 6,702,726円
設置目的	本市に地域社会における社会教育の拠点となるコミュニティセンターを設置することにより、市民が自主的創造的な生涯学習活動を通じて、健康で文化的な地域社会をつくることを目的とする。
業務内容	自主的創造的な生涯学習活動及び健康で文化的な地域社会をつくることに資することに関する業務、地域担当専門員との連携、住民参加・利用者意見の把握、受付業務及び利用許可業務、使用料等の収納業務、施設・設備・備品等の維持管理業務、防災・防犯業務等

主な成果	・平成30年度利用件数:3,312件 利用者数:50,828人 利用者満足度:94.4%
	・平成30年度から、社会教育事業を推進するための主担当者となる社会教育推進リーダーを置いた。
	・コミュニティセンター職員研修への参加、情報提供や講座開催等に取り組んだ。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	-	-
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	-	-
	清掃業務	清掃は確実にされているか	-	-
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	-	-
	外構施設	点検・保守は確実にされているか	-	-
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	-	-
総括	業務の履行状況に関する評価	A	A	
運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

Ⅱ サービスの質	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	—	—
	社会教育事業	地域の社会教育の拠点として、社会教育事業に関する取組みを行っているか (生涯学習に関する情報の収集・提供、利用団体の活動支援等)	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	30年度は、「スポーツチャンバラ体験教室」と「リース作り体験教室」を開催しました。また、岩神地区の地域づくり協議会との共催で文化祭を開催しました。今回で2回目だったので、これからも続けていければと思います。 10月には主に減免団体さん対象でコミセン清掃を行いました。こちらも毎年できればと思います。 利用者さんから要望がありました利用団体さんの作品をピクチャーレールやロビーに展示しました。廊下やロビーがにぎやかになり、たくさんの方が足を止めて見てくださいました。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	協定書や仕様書等の基準を遵守し、その水準に沿って業務を行っている。 利用者アンケート等から利用者の意見を反映し、施設管理・運営を行っている。 社会教育充実の面では、コミセン職員研修(10回開催)には社会教育リーダーを中心に積極的な姿勢で参加していた。特に「現代における子育て中の家庭環境講座」では、リーダー以外の職員も参加し、講師を含めた参加者と意見交換を行っている。社会教育事業については、コミセン利用団体と協賛した清掃活動や「スポーツチャンバラ体験教室」や、地区在住の講師を招いた「リース作り体験教室」など、講座を職員全員で企画運営し、地域との交流を図っている。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	教育委員会事務局 生涯学習課
施設名	第五コミュニティセンター
指定管理期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	第五コミュニティセンター管理運営委員会
指定管理料	平成30年度 8,447,344円
設置目的	本市に地域社会における社会教育の拠点となるコミュニティセンターを設置することにより、市民が自主的創造的な生涯学習活動を通じて、健康で文化的な地域社会をつくることを目的とする。
業務内容	自主的創造的な生涯学習活動及び健康で文化的な地域社会をつくることに資することに関する業務、地域担当専門員との連携、住民参加・利用者意見の把握、受付業務及び利用許可業務、使用料等の収納業務、施設・設備・備品等の維持管理業務、防災・防犯業務等

主な成果	・平成30年度利用件数:3,312件 利用者数:50,828人 利用者満足度:94.4%
	・平成30年度から、社会教育事業を推進するための主担当者となる社会教育推進リーダーを置いた。
	・コミュニティセンター職員研修への参加、情報提供や講座開催等に取り組んだ。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	—	—
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
	外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
総括		業務の履行状況に関する評価		
		A	A	
運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

Ⅱ サービスの質	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	-	-
	社会教育事業	地域の社会教育の拠点として、社会教育事業に関する取組みを行っているか (生涯学習に関する情報の収集・提供、利用団体の活動支援等)	A	S
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	一昨年より地域づくり協議会との共催で天川地区子育てひろばほかを開催しています。 昨年より、「集まれコミセンクリーンアップ隊」で利用団体に掃除をしてもらう日を設け、いつもの掃除ではできないホールの机の入れ替えやシール貼り等をしてもらいました。利用者から姿見の鏡が欲しいとの声がありましたので2つ購入しました。ホールと2階倉庫に設置しました。 第五コミュニティセンター連絡協議会より「詐欺の講座を是非してほしい！」とのことで開催することができました。 職員研修で講座の勉強しており、コミュニティセンターで講座に取り組んでいます。	評価結果	A
総合コメント (施設所管課)	協定書や仕様書等の基準を遵守し、その水準に沿って業務を行っている。 利用者アンケート等から利用者の意見を反映し、施設管理・運営を行っている。 社会教育充実の面では、コミセン職員研修(10回開催)には、社会教育リーダーを中心にコミセン研修に積極的な姿勢で参加していた。社会教育事業については、子育てひろば「ぼかぼか」やコミセン利用団体連絡協議会等との連携により開催した「振り込め詐欺等体験・実践型講座」、昨年に引き続き「サークル見学・体験週間」やコミセン利用団体と協賛した清掃活動の実施により、地域交流と利用団体との支援が図られている。特に清掃活動については、他の模範となり、今年度開催したコミセンもあった。	評価結果	A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	教育委員会事務局 青少年課
施設名	赤城少年自然の家
指定管理期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
指定管理者	株式会社日本水泳振興会群馬支店
指定管理料	年額40,500,000円 (総額202,500,000円)
設置目的	豊かな自然環境の中で、集団宿泊訓練、自然体験活動、野外活動、体育活動等を通じて、心身ともに健全な青少年の育成を図るため、本市に赤城少年自然の家を設置する。
業務内容	・包括的な施設の管理運営 ・受付及び入所業務 ・使用料の徴収及び収納業務 ・自然体験活動等の企画及び実施に関する業務 ほか

主な成果	<ul style="list-style-type: none"> ・赤城の自然を体験できる新たな主催事業を実施した結果、施設の利用者が増加した。 ・HPやフェイスブック等による発信により、新規の利用団体が増加した。 ・利用者が快適にプログラムを進行できるよう、備品や環境の整備に努めた。
------	--

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	-	-
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A	
植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

総括		業務の履行状況に関する評価		A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か		A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か		A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか		A	S
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか		A	S
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか		A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか		A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか		A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか		A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか		A	S
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか		A	S
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか		A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか		A	S
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか		A	S
総括		サービスの質に関する評価		A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか		A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか		A	A
	総括		収支状況等に関する評価		A

総合評価 (指定管理者)	職員一人一人が施設の意義を常に考え、利用者へのサービスを心掛けました。講師依頼やプログラム指導、要望にも親身になって対応し、来年度に繋がるおもてなしが出来たと感じます。結果、新規の学校利用では、来年度の予約を頂くことが出来ました。主催事業においても各事業ごとに振り返りを行いブラッシュアップを重ね、より安全で楽しいプログラムになったと思います。冬期の施設利用に関しては、幼稚園や小学校の日帰り利用が増え来年度以降の集客も見込めております。今後も引き続き施設情報発信に力を入れ、施設の利用促進を図り、利用者に気持ち良く利用していただけるよう、施設管理を行っていきます。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	年間を通じて協定・仕様に応じた適正な管理運営が行われている。新たな主催事業の実施や、積極的な情報発信など前向きに取り組んだ結果、参加者や新規利用団体の増加につながっている。利用者アンケートにより、丁寧な接客やプログラム指導も高い評価を受けている。	評価結果
		A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

S(優良)	協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
A(良好)	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
B(課題含)	協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
C(要改善)	協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

施設所管課	教育委員会事務局 青少年課
施設名	おおさる山乃家
指定管理期間	平成27年4月1日～平成31年3月31日
指定管理者	株式会社日本水泳振興会群馬支店
指定管理料	年額3,510,000円 (総額14,040,000円)
設置目的	豊かな自然環境の中で、自然体験活動、野外活動等を通じて、心身ともに健全な青少年の育成を図るため、本市に林間研修施設を設置する。
業務内容	・包括的な施設の管理運営 ・受付及び入所業務 ・使用料の徴収及び収納業務 ほか

主な成果	・赤城少年自然の家と連携して各事業チラシへ情報掲載したり、ホームページやツイッターで施設情報を発信した結果、利用の問い合わせが増えた。
	・環境美化に力を入れ、剪定作業、テントサイトの整備やトイレの清掃などを積極的に行った。
	・利用者が気持ち良く利用できるよう、事前の案内を丁寧に行ったため職員の接客について良い評価を頂くことができた。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	A	A
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
外構施設	点検・保守は確実にされているか	A	A	

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

平成31年4月

	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を發揮しているか	B	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	-	-
		利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A
	総括	サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	利用者に対して、安心、安全に利用しやすい環境の提供に努めました。テントサイトは、地面整備を頻繁に行ったり利用中の夜間の見回りを増やしたりしました。利用の多い外トイレは清掃を増やすなど気持ちよく利用いただけるよう心掛けました。利用者からも、お褒めの言葉をいただき、満足度の向上につながったと感じています。また、施設周辺に来られた方々にも、天候や周辺のハイキングコース、滝めぐり等の情報提供を行い、施設利用につなげることができました。冬季の施設点検においても、事故なく管理に努めました。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	年間を通じて協定・仕様に則った適正な管理が行われている。利用者の立場に立った施設管理や接客に取り組むことができている。	評価結果 A

※評価結果は、各欄の適否と総合コメントを総合的に勘案して、「S・A・B・C」を記載すること。

- S(優良)** 協定書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である
- A(良好)** 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含)** 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善)** 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である