

令和2年度
指定管理者導入施設
実績評価報告書

令和3年9月

前橋市

目次

1 令和2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（市民プール、三俣テニスコート、富士見総合グラウンド、王山運動場、 下増田運動場、北部運動場、清里方面運動場、桃ノ木川グラウンド、 河川敷グラウンド（中央緑地、敷島緑地、大渡緑地）	10
・ 六供温水プール	12
・ 大渡体育館ほか（大渡体育館、大渡温水プール・トレーニングセンター）	14
・ 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）	16
・ 大胡体育館	18
・ 前橋総合運動公園	20
・ 大胡総合運動公園	22
・ 子育てひろば	24
・ 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）	26
・ みやぎふれあいの郷	28
・ 福祉作業所（第一、第二、第三、大胡、宮城、粕川、富士見）	30
・ 心身障害者デイサービスセンター	32
・ 総合福祉会館・第四コミュニティセンター	34
・ 創業センター	36
・ ジョブセンターまえばし	38
・ 前橋テルサ	40
・ 市営立体駐車場（千代田町二丁目、5番街、城東町立体駐車場）	42
・ 地産地消センター	44
・ 粕川農産物加工施設	46
・ 富士見農産物加工施設	48

- ・ 駅前駐車場・駅前自転車等駐車場（群馬総社駅前駐車場、前橋大島駅北口駐車場、
前橋大島駅南口駐車場、駒形駅南口第一駐車場、駒形駅南口第二駐車場、
新前橋駅東口駐車場、前橋駅北口駅前広場駐車場、大胡駅前駐車場、
前橋駅東側自転車等駐車場、前橋駅西側自転車駐車場、駒形駅南口自転車等駐車場、
新前橋駅東口自転車駐車場、新前橋駅東口原付自転車等駐車場、
群馬総社駅前自転車等駐車場）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 50
- ・ 中央児童遊園・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 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 令和2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。

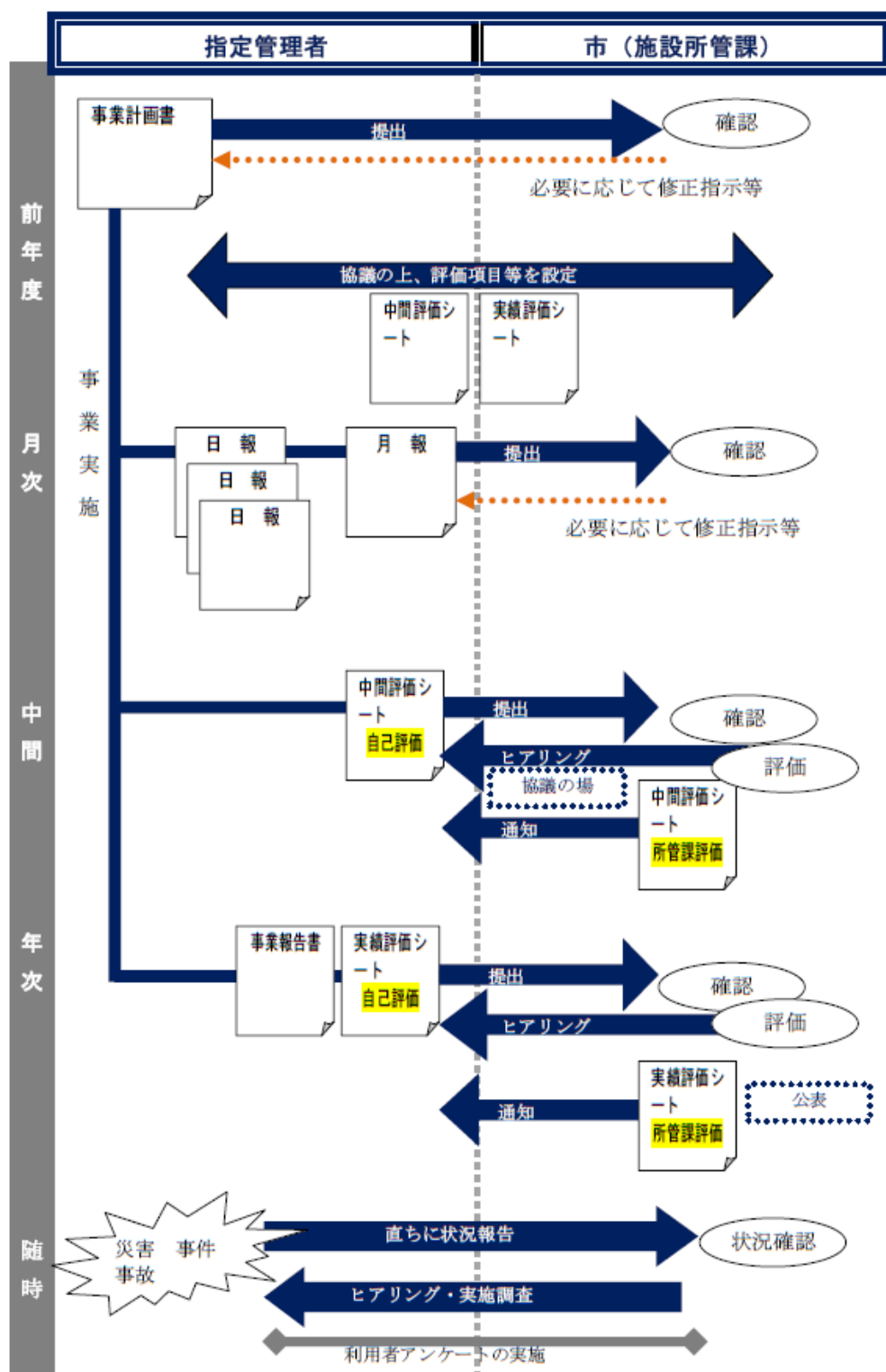
●サービスの質

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)

令和3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	前橋市民文化会館
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 285,107,000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	利用人数の制限やアルコール等の消毒作業、検温、通気、換気を徹底し新型コロナウイルス感染拡大防止に努めました。なお、4月から10月の事業は延期や中止になりましたが、11月以降は新型コロナウイルスの感染防止を行ったうえで実施することが出来ました。
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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	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	S
	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	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	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)	新型コロナウイルスの影響で利用制限に伴う対応等で苦慮しましたが、安全対策を講じながら概ね指定管理者の業務は遂行できたと考えます。 また、当初計画した事業で実施できた公演は5事業だけでした。特に長年交渉を続け実現できたポリシヨイ・バレエ、ホストタウン事業として実施する予定だった小林研一郎指揮のハンガリー国立フィルが公演中止になったことは非常に残念に思っています。なお、これらの中止に伴う指定管理料で新規事業として4事業を実施しました。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	施設の感染症対策や自主事業の実施方法の工夫によりコロナ禍にあっても円滑な施設運営に努めてもらいました。また、樹木管理等の施設管理にも努めてもらいました。引き続き適正な施設管理を実施し、市民サービスの向上に努めてください。	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3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	前橋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 45,128,000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)利用者に協力いただき、新型コロナウイルス対策を行いながら貸館することができた。
	(2)会館受電用高圧ケーブルの交換を行い、事故を未然に防ぐ対策を行えた。
	(3)提案事業である、市民参加型ダンスの催しを行った。

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	S
	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	S
	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
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)	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、新型コロナウイルスの影響もあり取消が多く利用率がさらに低迷してしまいました。市民参加型のシャンテ演劇館では、無観客で朗読劇を劇団により配信を行い1団体ではあるが実施できました。利用いただくにあたりご利用者と連絡を密にし来場者の不安を軽減するように努力した。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	コロナ禍対応として、施設の感染症対策や自主事業の実施方法に工夫が見られました。また、保守点検結果を踏まえ高圧ケーブルを速やかに修繕し、予防保全もしていました。引き続き適正な施設管理を実施してください。	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3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、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	令和2年度 588,713,000円 (前橋市民体育館ほか22施設)
設置目的	市民の体育・スポーツ活動及びレクリエーション活動を推進し、明るく健康的な市民生活の充実を図るため。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設設備及び物品の維持管理に関する業務 ・施設の使用料等の徴収及び収納業務

主な成果	利用者の安全確保と防犯対策強化ため、場内の高木剪定を行い、外部監視カメラ視界確保を図った。
	ガイドライン遵守や検温・消毒・健康状態報告書提出により、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底した。
	万全なコロナ対策により、スポーツ教室を再開することができた。

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	/	/
	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・保守は確実にされているか	A	A
	植物管理	剪定期等は適切か 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)	指定管理協定書に基づくとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し、利用者の安全・安心を最優先した施設運営を適切に実施することができた。また、施設の利用調整については、群馬クレインサンダーズのホームタウン移転による再調整を含め、公平性・透明性及び客観性を重視した調整をすることができた。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	概ね協定書どおり施設の管理・運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館や利用制限の実施など、例年とは異なる対応が必要な中で所管課と連携を図り、適切な業務が行われていた。 また、スポーツ教室が中止となる中で、市民の健康づくりのためにエクササイズ動画を配信するなど、公の施設としての役割を果たしており、評価できる。 今後も利用者サービスの向上を目指し、安心安全な施設管理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3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	市民プール、三俣テニスコート、富士見総合グラウンド、王山運動場、下増田運動場、北部運動場、清里方面運動場 桃ノ木川グラウンド、中央緑地、敷島緑地、大渡緑地
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	令和2年度 588,713,000円 (前橋市民体育館ほか22施設)
設置目的	市民の体育・スポーツ活動及びレクリエーション活動を推進し、明るく健康的な市民生活の充実を図るため。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設設備及び物品の維持管理に関する業務 ・施設の使用料等の徴収及び収納業務

主な成果	王山運動場テニスコート及び三俣テニスコートの高木剪定を行い、コート状況の改善や落ち葉対策を行った。
	王山運動場テニスコートの1, 2号コートの不陸整正を行い、利用改善に努めた。
	市民プールを予約制、時間制限等の対策を行いながら運営することができた。

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	/	/
	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	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)	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、新型コロナウイルスの影響もあったが、完全予約制により市民プールの運営もでき、この期間を利用し王山運動場テニスコートの改善も行うこともでき、利用者のニーズに応えることができた。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	概ね協定書どおり施設の管理・運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症対策のため、市民プールを予約制とするなど、例年とは異なる対応の中で大きな問題なく安全な施設管理がなされていた。 また、テニスコートの改善など、利用者ニーズへ対応しており、評価できる。 今後も利用者サービスの向上を目指し、安心安全な施設管理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3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	令和2年度 588,713,000円 (前橋市民体育館ほか22施設)
設置目的	市民の体育・スポーツ活動及びレクリエーション活動を推進し、明るく健康的な市民生活の充実を図るため。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設設備及び物品の維持管理に関する業務 ・施設の使用料等の徴収及び収納業務

主な成果	<ul style="list-style-type: none"> ・利用時間指定による事前予約制の導入により新型コロナウイルス感染者を出すことなく運営できた。 ・夏季繁忙期に予約状況を毎日ホームページに載せ更新することにより周知を図れた。 ・施設内の消毒及び換気の徹底により新型コロナウイルス除去を行い感染防止を図れた。
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
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)	時間指定事前予約制の導入により利用者数は減ったものの、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底することにより、安心してプールを利用していただくことができました。 また、スポーツ教室においても、感染防止対策から定員を減らしてではあるが、開催することができ、市民の健康維持の一翼を担えたと思う。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	概ね協定書どおり施設の管理・運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症対策により、完全予約制とするなど、例年とは異なる対応の中で、大きな混乱なく施設管理がなされていた。 お客さまの声を記入する用紙を常に設置し、利用者ニーズを反映した施設運営となるようにしている。 今後も利用者サービスの向上を目指し、安心安全な施設管理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3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、大渡温水プール・トレーニングセンター
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	令和2年度 588,713,000円 (前橋市民体育館ほか22施設)
設置目的	市民の体育・スポーツ活動及びレクリエーション活動を推進し、明るく健康的な市民生活の充実を図るため。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設設備及び物品の維持管理に関する業務 ・施設の使用料等の徴収及び収納業務

主な成果	近年、災害の発生頻度が多くなっており、有事の際の迅速な対応や的確な判断が求められてきていることから、地震や洪水に備えた災害訓練を行い、危機管理意識の向上に努めることができた。
------	-----------------------------------------------------------------------------------------

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
	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)	新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、トレーニング施設の完全予約制やプール更衣室の入場数の制限を行うなど、様々な感染防止対策を実施し安全、安心な施設管理に努めることが出来た。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	概ね協定書どおり施設の管理・運営が行われている。 トレーニング室の予約制やプール更衣室の人数制限など新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、安心安全な施設管理がなされている。 今後も利用者サービスの向上を目指し、安心安全な施設管理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3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、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
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	令和2年度 588,713,000円 (前橋市民体育館ほか22施設)
設置目的	市民の体育・スポーツ活動及びレクリエーション活動を推進し、明るく健康的な市民生活の充実を図るため。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設設備及び物品の維持管理に関する業務 ・施設の使用料等の徴収及び収納業務

主な成果	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に対応した施設運営を行うことができた。 ・柱上高圧負荷(PAS)の更新を実施し、電気設備のトラブルが周辺地域に普及しないよう改善することができた。 ・千本桜野球場トイレの洋式化を行い、利用者が快適に利用できる環境を整えることができた。
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
	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)	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館、利用制限など前例のない事態に対しても適切に業務を行うことができた。 また、非接触型体温計や手指消毒液の設置、定期的な器具の消毒を実施して利用者が安心して利用できる環境を整えた。 公民館や中学校など地域との連携を積極的に行い、施設の有効活用が図ることができた。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	概ね協定書どおり施設の管理・運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症対策による、トレーニング施設の予約制や定期的な消毒実施など、利用者が安心して利用できる施設管理が実施されていた。 また、学校の授業や部活における利用など、地域と連携した施設運営がなされている。 今後も利用者サービスの向上を目指し、安心安全な施設管理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3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	令和2年度 588,713,000円 (前橋市民体育館ほか22施設)
設置目的	市民の体育・スポーツ活動及びレクリエーション活動を推進し、明るく健康的な市民生活の充実を図るため。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設設備及び物品の維持管理に関する業務 ・施設の使用料等の徴収及び収納業務

主な成果	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレを洋式化に変えたことにより、利用者からの要望に応えることができた。 ・事務棟屋根パラペットの清掃及び屋根接合部の簡易補修を行ったことにより、懸念されていた雨漏りが改善された。 ・出入り口の格子戸に網戸用のアミを取り付け、虫及び落葉等の侵入対策を図った。
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
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)	新型コロナウイルス感染拡大防止対策により、施設の休場や時間短縮、利用制限等に苦慮したが、利用者対応においては3密回避などの掲示や声かけ、利用者が多く触れる場所等の定期的な消毒等、利用者が安心して利用できる環境を提供できるよう努めた。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	概ね協定書どおり施設の管理・運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症対策のための定期的な消毒実施や利用者のニーズに応えた施設の修繕実施など、安心安全な施設管理がなされている。 今後も利用者サービスの向上を目指し、施設管理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3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	令和2年度 200,843,000円 (前橋総合運動公園及び大胡総合運動公園)
設置目的	市民の体育・スポーツ活動及びレクリエーション活動を推進し、明るく健康的な市民生活の充実を図るため。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設設備及び物品の維持管理に関する業務 ・施設の使用料等の徴収及び収納業務

主な成果	利用者と従業員の検温並びに手指消毒、施設のアルコール消毒を徹底してコロナ禍に於ける施設運営に努めた。 コロナ感染症拡大に伴う施設休業や時短営業要請に対応し、利用者との日程調整を密に行い混乱防止に努めた。 市民球場の拡張工事や老朽化した施設の各種修繕を行い、安心安定の施設運営を実行することができた。
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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	/	/
	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)	新型コロナウイルス感染症の拡大防止を最優先にした施設運営となったが、各種スポーツ教室の実施により、市民の体育・スポーツ活動及びレクリエーション活動を推進し、健康的な市民生活に一役を担うことができた。 しかしながら、各施設及び機械設備などの老朽化が更に進み、安定した施設運営のための修繕計画が課題となっている。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	概ね協定書どおり施設の管理・運営が行われている。 新型コロナウイルスの影響により、施設の臨時休場や利用制限など、例年とは異なる対応が必要な中で適切な管理がなされていた。 施設の老朽化に伴う修繕について、所管課と連携を図りながら、計画的な修繕を進めていきたい。 今後も利用者サービスの向上を目指し、安心安全な施設管理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3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	令和2年度 200,843,000円 (前橋総合運動公園及び大胡総合運動公園)
設置目的	市民の体育・スポーツ活動及びレクリエーション活動を推進し、明るく健康的な市民生活の充実を図るため。
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設設備及び物品の維持管理に関する業務 ・施設の使用料等の徴収及び収納業務

主な成果	・Facebookを活用し、公園の季節的な魅力やその日の天候等を発信し、情報提供に努めた。
	・弓道場のトイレを洋式化したことにより、隣接するテニスコート利用者の要望に応えることができた。
	・倒木や枝折れが懸念される高木を伐採したことにより、利用者への安全対策が図ることができた。

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
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)	新型コロナウイルス感染拡大防止対策により、施設の休場や時間短縮、利用制限等に苦慮したが、利用者対応においては3密回避などの掲示や声かけ、利用者が多く触れる場所等の定期的な消毒等、利用者が安心して利用できる環境を提供できるよう努めた。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	概ね協定書どおり施設の管理・運営が行われている。 利用者の要望に耳を傾け、直ちに対応できるものについては迅速かつ適切な対応がなされている。 また、SNSのこまめな更新により、利用者への情報発信に努めている。 今後も利用者サービスの向上を目指し、安心安全な施設管理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3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	令和2年4月1日～令和7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	34,071,000円 (プレイルーム23,205千円、親子元氣ルーム10,866千円(内7,244千円は国・県の補助金対象))
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	・老朽化した床マットの交換、パーテーション修理、ドアガラス等デザインフィルム張替。
	・職員スキルアップ研修の実施
	・子育て支援員取得

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		
	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	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		
	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	コロナウイルス感染症のため延期	
	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)	・コロナウイルス感染症が広がりを見せている。利用者は室内の遊び場を敬遠しているようにも見受けられる。その中で利用者から「清掃が行きとどいて安心して遊ばせられる」というご意見をいただいている。引き続き利用者が安心して利用できるように環境を整えていきたい。・SNSなどの発信も好評で親子元氣ルームのイベント(制作キット配布)のリピーターも出てきている。今後も子育て親子のための遊び場として工夫していきたい。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	コロナウイルス感染症の影響で、休館や利用時間の短縮を行ったため、利用者数が減少したが、SNSでの発信や制作キットの配布等のコロナ禍であってもできる利用者へのサービスを行い、利用者満足度は高い結果となった。しかし、休館中の運営方法が難しい部分もあったと窺えるため、今後は所管課と運営方法等について検討を重ね、コロナ禍での運営をより円滑に進められるよう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)

令和3年5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(しきしま、ひろせ、おおとも、かすかわ、ふじみ)
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	令和2年度額 236,825,000 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、他) ・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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、各サービスの提供時間の制限と感染対策を徹底し、利用者の健康志向に対するニーズを受け止め、フレイル予防と健康維持増進のための健康教室や一日教室を開催した。また、健康相談を通じ利用者の不安や悩みに寄り添い、心の健康維持にも努めた。
	コロナ禍における、利用者の閉じこもり予防と意欲向上のため、関心が持てるような、ニーズに合わせた一日教室を開催した。
	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設内消毒の徹底を図るとともに、施設設備の定期的な点検を行い、異常箇所を早期発見と迅速な修繕対応で安全安心な施設運営と質の高いサービスの提供に努めた。

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(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	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	—	—
	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	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	公の施設の効用を發揮して、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)	<p>新型コロナ感染拡大防止のため2度の臨時休館がありながらも、再開後は各老人福祉センターでは、感染対策を徹底し、協定書や仕様書を遵守し安全で安心して利用いただけるよう施設運営に努めた。また、コロナ禍における利用者の健康づくり、生きがいくりのため、利用者の声を反映した教室の開催に努めてきた。さらに、随時、市担当課や関連機関等と情報を共有しながら円滑なセンター運営に努めるとともに、センター間でも定期的に情報共有を図りながら事務や業務改善を行い適確な運営に努めた。</p> <p>収支の状況については、適切且つ正確な予算執行に努めた。</p>	評価結果	A
総合コメント (施設所管課)	<p>協定書等の基準を遵守し、情報共有や事務改善にも努めており、利用者満足度が上がっていることから、質の高いサービスを提供されていると評価できる。</p> <p>引き続き市民のニーズに即した事業を実施するとともに、施設のPRにも注力することにより、利用者の増加につなげていただきたい。</p> <p>また、コロナ禍において、施設の臨時休館や再開対応、ガイドラインの作成や感染予防対策など適切に対応しながら、高齢者の生きがいくりの拠点として施設運営を実施したことは評価できる。</p> <p>感染予防対策及び不具合箇所の計画的な修繕等を進め、さらに安心安全な施設運営をお願いしたい。</p>	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3年5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 31,842,000 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。 ・定期的に設備点検を実施し適切な修繕を施した。また、風呂系統について衛生面の強化を図り保全の向上につなげた。 ・敷地内の樹木伐採、剪定等を行い美観維持と病害虫の繁殖を予防した。 ・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。 ・コロナ禍でも人数制限や感染予防策により、少しでも介護予防事業に参加出来るように努めた。
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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(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	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	-	-
	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
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	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	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)	コロナ禍における長期休所や利用制限、感染予防対策等、例年より困難な状況にあるが、協定書等の基準を遵守し、適切な業務を遂行した。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。また、普段手入れが困難な庭園西部植栽を長期休所期間中に手厚く手入れした。	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にも努めており、利用者満足度が上がっていることから、質の高いサービスを提供されていると評価できる。 引き続き市民のニーズに即した事業を実施するとともに、施設のPRにも注力することにより、利用者の増加につなげていただきたい。 また、コロナ禍において、施設の臨時休館や再開対応、ガイドラインの作成や感染予防対策など適切に対応しながら、高齢者の生きがいづくりの拠点として施設運営を実施したことは評価できる。 感染予防対策及び不具合箇所の計画的な修繕等を進め、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3年4月

施設所管課	福祉部 障害福祉課
施設名	福祉作業所(第一、第二、第三、大胡、宮城、粕川、富士見)
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	令和2年度 年額 197,726,000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89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、利用者が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	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	
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)	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ためS評価とした。また、作業以外の活動行事について、所内で行事はほぼ滞りなくできているが、外出行事等の所外での活動は、新型コロナウイルス感染のおそれがあることから実施が困難だった。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。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	連絡や意見交換等については、引き続き綿密に行うことができた。物品の購入や修繕等も随時相談いただき、費用削減にご協力いただいている。また、年間を通して各種行事等が出来ない状況であったが、工夫して事業に取り組んでいる様子がうかがえた。今後も状況によって臨機応変に、質の高いサービスを提供できるよう取り組んでいきたい。	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)

令和3年4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	令和2年度 年額 48,757,000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	・利用者の意思及び人格を尊重した施設運営を実施し、利用者の自立の促進を図ることができた。
	・利用者・保護者宛てにアンケート調査を行い高評価を得ることができた。
	・地域内の活動の機会を増やし、地域との関わりやつながりを得ることができた。

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	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
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 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)	サービスの質の維持・向上を基本に、公平・公正な運営を重視し、相談支援事業所相談員と連携を図りながら支援を行った。利用者が居宅において、個々の能力に応じた日常生活を営むことができるようサービスを提供することができた。コロナ禍への対策を取りながら社会適応訓練を工夫して実施した。また、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。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	毎月提出いただいている報告書から、個々の利用者や家族に対して丁寧に対応している様子がうかがえる。利用者アンケートについても、全体的な満足度が100%であり、利用者職員との関係性が良好であることがわかる。また、本課への連絡や相談も十分に行っている。引き続き良いサービスを提供できるよう、適切な支援と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3年6月

施設所管課	福祉部 指導監査課
施設名	総合福祉会館・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	令和2年度 119,863,892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。 ・新型コロナウイルス感染予防対策を徹底しながら運営を行った。 ・社会教育事業として、紙上講座「かんたん！！しんぶんテント」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
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	

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	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)	<p>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。</p> <p>II サービスの質の運営状況について、今年度は、新型コロナウイルス感染予防のため、4月1日から6月14日まで貸し部屋等の利用を中止した。再開にあたり、「新しい生活様式に基づく総合福祉会館の利用ガイドライン」を作成し、適切な感染防止対策を徹底しながら運営を行った。しかし、再度の感染拡大により、12月26日から3月15日まで貸し部屋等の利用を再度中止した。利用者アンケートについては、貸し部屋等が利用再開となった3月16日から実施した。会館施設・設備・清潔さ、接客態度、感染予防対策等、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。社会教育事業については、紙上講座「かんたん！ しんぶんテント」を開催し、研修には他業務との調整をしながら、可能な限り参加した。</p> <p>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。</p>	評価結果	A
総合コメント (施設所管課)	<p>総合福祉会館及び第四コミュニティセンター共通部分 指定管理者は施設の設置目的や業務内容(仕様書)をよく理解しており、適正な管理運営が行われていると評価している。利用者アンケート調査の結果からは、職員の接客、施設の清潔さなどの項目に対して利用者の満足度は高い。また、新型コロナウイルス感染拡大予防による対応では、利用者に向けた休館や利用再開のホームページへの発信、館内の掲示を積極的に行っており、館内各フロアの換気、消毒の徹底など、利用者が安心して利用できるよう適切に対応がなされている。</p> <p>第四コミュニティセンター(社会教育事業) 指定管理者には、地域住民と地域課題や学習ニーズの共有を図って社会教育事業の実施をお願いしている。コロナの影響で多くの人を集められない状況下で、いち早く紙上講座を実施した点は評価するが、紙上講座以外の事業で、地域住民の学習機会やつながりの場を提供できなかったのは残念である。今後はさらに地域担当専門員との連携を図るとともに、地域課題に対応した社会教育の拠点となり、施設及び指定管理者の特徴を活かした事業展開を期待したい。</p>	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3年6月

施設所管課	産業経済部 産業政策課
施設名	創業センター
指定管理期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
指定管理者	一般社団法人前橋起業支援センター
指定管理料	年額 12,223,000円
設置目的	成長が見込まれる起業家やこれから起業を目指すものに対して、起業しやすい環境を提供し、新たに起業を行う者の目標となるよう適切な育成支援を行うことで、事業の成功確度を高め、新規起業家数を増やすことを目的とする。また、既存の市内企業への支援を行うことで、市内経済の発展に寄与することも併せて目的とする。
業務内容	(1) 企業の経営及び起業並びに産業振興に必要な支援に関すること。 (2) 施設を起業家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	・起業支援 支援対象者(入居者12人、相談者32人)、創業者13人
	・起業に関するセミナー開催 7回(オンライン利用含む)
	・施設利用者1,086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	B
	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

	植物管理	剪定期等は適切か 四季の植栽は適切か	B	B
	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	B
	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	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	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)	コロナウィルスの蔓延に振り回された1年となった。各セミナーやイベントを中止せざるを得ず、運営者としては大変残念な1年であった。しかし、コロナウィルスの状況と県下における危険度レベルを勘案しながら、セミナーにおいてはWebを活用したセミナーの取組等、運営者にとっても大きな経験則となり、今後活かせるものと判断する。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	・指定管理1年目であり、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。使用許可等の事務手続きに課題があったが、概ね順調に施設管理を行っている。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の一部利用制限やセミナー等の自主事業の縮減を余儀なくされたため、運営に対して難しいかじ取りがあったことがうかがえるも、施設の感染症対策の徹底やセミナー等のオンライン化などの工夫も見られた。今後も引き続き当課と連携を密接に行いながら改善を図るとともに、本センターを核とした本市の起業家支援策の充実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)

令和3年5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	令和2年度 年額 49,600,000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811人、職業紹介1,664人、就職決定547人
	(2)特別利用(部屋貸出)84件、838人
	(3)館内清掃業務委託、各種保守点検業務委託、1F ウェブ配信スタジオ・電話相談ブース、2F・3Fネット環境完備

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

	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)	協定書・仕様書等の基準を順守し、その水準に沿って業務を行っております。ジョブセンターまえばし利用者の方に安心して利用いただけるよう館内・駐車場の管理、コロナウイルス感染対策として定期的に施設内の除菌を継続や設備の修繕等を行いました。また、ウェブ利用の相談やセミナー、交流会開催準備としてネット環境改善、相談ブースやウェブスタジオを設置いたしました。令和3年よりウェブ配信をスタートし、センター利用に繋がりたいと思います。	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。新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、施設の利用者数が減少してしまいましたが、ジョブセンター内にウェブスタジオを設置するなど、サービス向上への工夫が見られた。今後も、引き続き感染症対策に取り組み、利用状況や認知度等の課題に対して、併設のハローワークと連携しながら改善を図り、利用者の確保やオンラインによる就職支援サービスの充実に繋がりたい。	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3年5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	令和2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 249,599,157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)令和2年度施設総利用人数 175,114人
	[主な事業別利用者内訳]
	貸館事業ホール:205件/9,696人 宿泊事業:3,002室/3,632人 健康増進事業:96,036人 カルチャー事業:9,922人 喫茶・レストラン事業:9,373人 会議バンケット事業:26,845人 自主企画事業:4,029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 他 修繕整備:操作・非常照明用蓄電池更新修繕 自家発始動用蓄電池更新修繕 LBS等取替修繕 ストレージタンク 用温調弁交換修繕 エレベータ劣化機器交換修繕 プール塩素管理機更新修繕 他

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)	<p>コロナウイルス感染症感染拡大防止策を講じながら、コロナ禍で集客する為に苦慮したが新しい試みとして「まちなかピアノinテルサホール」としてホール利用、宿泊事業ではリモートワーク用「デユース」、フィットネスでは密にならないプログラム、健康講座のネット配信などウイズコロナでの新しい企画を行ったところ多くの利用者に好評を得、厳しいなかにも収入に結びつけた。また、2年目となったハニープロジェクトではコラボ商品の開発、緑のまちづくり事業で地元商店街との協力体制を構築できた。収入面では昨年に引き続きコロナウイルス感染症による緊急事態宣言発令に基づく休業、利用者からの利用キャンセルを余儀なくされ、利用者数共に減少となってしまった。</p>	評価結果	A
総合コメント (施設所管課)	<p>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。新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、収入面、利用者数ともに非常に厳しい状況が続いているが、フィットネス・プール事業の一部民間委託化をはじめ、指定管理者の提案による様々な工夫が見られたことから、今後もコロナ禍で実施できる範囲で施設の認知度向上や利用者数の回復に向けた取組みに期待したい。</p>	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3年5月

施設所管課	産業経済部にぎわい商業課
施設名	市営立体駐車場(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 42,812,000円
設置目的	道路交通の円滑化と中心市街地を訪れる来街者の利便性向上を図るため
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	千代田町立体駐車場にて鳩除けネットの設置
	城東町立体駐車場にてテナント前エントランスの清掃

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
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	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)	2月13日23時に震度4の地震があった際、公社の災害時配備体制に則り、千代田、5番街、城東町立体駐車場の現場確認を行った。また、コロナの影響で利用者が少ないため、数か月間毎日のトイレ清掃を隔日とし、その分の経費でガム等で汚れていた城東立駐テナント前のエントランス清掃を行い、テナントの方から感謝された。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	新型コロナウイルス流行拡大の影響で、売り上げが大幅に落ち込んだが、利用者の減少を逆手に取り、清掃業務の内容を充実させるなど、柔軟な対応を行った。研修については、新型コロナウイルスの影響により、例年通りの受講とはいかなかったが、今年度は独自の研修開催も視野に入れているというため、引き続き業務の質向上への取り組みに期待したい。	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3年5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31年4月1日～令和4年3月31日
指定管理者	前橋市農業協同組合
指定管理料	令和2年度 3,815,000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	・令和2年度は新型コロナウイルスの影響により、前橋市内の市民グループによる味噌作り、例年夏休みに開催している地域の子供や保護者を対象とした「ちゃぐりんフェスタ」、女性部組織による料理講習会等を予定していたが、中止となってしまった。
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
	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	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	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	A

総合評価 (指定管理者)	・新型コロナウイルスの影響でほとんどの事業が行えませんでした。 ・今後は新型コロナウイルスの感染拡大防止策に十分配慮し、事業を実施していきたい。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	自主事業については、新型コロナウイルス感染症の影響による施設閉館や利用人数制限等があったため、当初計画していた事業のほとんどが不実施となったものの、普段の施設の維持管理業務については適切に対応できていた。今後は感染症拡大防止対策の徹底をしたうえで、利用者が安心・安全に参加できる事業の実施してほしい。また、施設の認知度を高めるようなPRの実施等、利用率向上に繋がる取り組みも図ってほしい。	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)

令和3年5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31年4月1日～令和4年3月31日
指定管理者	株式会社 ミツミファーム
指定管理料	令和2年度 2,938,000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	・コロナ禍で新しい生活様式を取り入れて自主事業の落花生の定植・収穫・試食が実施出来て、味噌作り講習会は施設の閉館期間もあり延期になったが無事に開催されて施設のPRをすることが出来た。
------	---------------------------------------------------------------------------------------------

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	B
	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
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	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	A	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	B
	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	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	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	B
	総括	収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	コロナ禍で施設の閉館期間もあり利用者数も減り自主計画も実施出来ないこともあり残念でした。 閉館期間前は今まで利用が少なかった第二加工室(菓子加工室)の利用が多くあり、パンを焼く機械が稼働出来て良かった。来期も新しい生活様式で施設を利用してもらいたい。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	新型コロナウイルス感染症に係る施設閉館や利用制限等により、今までの利用が困難となることが多く、稼働率は上がらず、実施が出来なかった自主事業があったものの、清掃や機器メンテナンス等、施設の維持管理に関する業務に関しては対応の強化が見られた。また、施設の利用が可能な期間については、感染症対策を徹底したうえで、適切な運営ができていた。来期については、引き続き感染症対策の徹底を図りながら、利用率を向上するための新たな事業提案等を期待したい。	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3年5月

施設所管課	農政部 農政課
施設名	富士見農産物加工施設
指定管理期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日
指定管理者	前橋市農業協同組合
指定管理料	令和2年度 3,300,000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	令和2年度はコロナウイルス感染拡大により施設の休館等の対策がされた。
	利用者は使用日の延期や中止を余儀なくされ対応に追われた。延期や中止時の対応について課題もあり
	今後に繋げていきたい。

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
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	B	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	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	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	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	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	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	A

総合評価 (指定管理者)	コロナ緊急事態に伴い、1・2月は延期になり、スケジュール調整、利用者対応に追われた。	評価結果
		B
総合コメント (施設所管課)	利用率や使用料については、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、施設の閉鎖や利用人数の制限等があったため、向上は見込めなかったものの、感染症対策の徹底や施設の維持管理については、適切な運用ができていた。今後、徹底した感染症対策を実施しながらも、利用率向上に繋がるような新たな施設利用の提案を期待したい。	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3年5月

施設所管課	建設部 道路管理課
施設名	駅前駐車場・駅前自転車等駐車場(群馬総社駅前駐車場ほか13施設)
指定管理期間	令和2年4月1日～令和5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	年額82,945,000円
設置目的	駐輪場: 自転車等の駐車秩序を確立するとともに自転車等の利用者の利便性を供する。 駐車場: 道路交通の円滑化と市民の利便性を図る。
業務内容	・駐輪場及び駐車場施設の運営に関する業務 ・駐輪場及び駐車場の施設及び設備の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	大島駅南口、群馬総社駅、大胡駅前駐車場にて定期枠を増やし、収益及び利便性の向上を図った。 駒形駅第二駐車場で高木の樹液が垂れる事案があったので、市へ確認し伐採をおこなった。 駒形駅南口の通路の除草を行い、景観及び環境の向上に協力を行った。
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
	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	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)	前橋駅駐輪場及び総社駅駐輪場において、自転車の盗難といわゆる発生し、警察への被害届があった。張り紙等の注意喚起を行っているが、毎年いざさら等の発生が絶えないので、来年度からはCDを朝晩に流し、注意喚起を行いたい。 駐輪場については適宜定期枠を増やし、利便性及び収益の向上を図った。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	新型コロナウイルスによって、各施設の利用者要望が多様化するなか、柔軟に対応できたと考える。 徐々にではあるが、利用者も戻ってきているため、利用者目線に立った使いやすい施設運営に今後とも取り組んでほしい。 各駐輪場の架台を所管課、管理者の両者で協議した上、見直していきたい。	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)

令和3年5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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
指定管理者	Made in MAEBASHI コンソーシアム
指定管理料	令和2年度 33,205,700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	<ul style="list-style-type: none"> ・県外利用者も多くいるなか、新型コロナウイルス感染拡大防止対応を徹底した運営を実施し、利用者及び従業員の感染者は発生しなかった。 ・自主事業にて設置した新規遊具『立体迷路・とことこ迷城』が6月より運行開始し、新たな価値創出に寄与した。
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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	S	S
	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	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	
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		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		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		-	-
	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"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、前橋市の要請で休園を余儀なくされたが、6/15から感染予防対策を徹底し、再開した。 ・再開するにあたっては、前橋市と協議の上、入場規制や2部制等の運営方法を検討、導入したことによって、利用者及び従業員の中で、感染者が発生しなかった。 ・指定管理者の自主事業として、新規遊戯施設の立体迷路「とことこ迷城」を営業開始し、前橋市中央児童遊園の質的向上を図った。 ・休開園が断続的に続いたが、休園中においても日々の電話対応やFaceBook、ホームページなどの更新を行い、利用者に対して、適宜、情報発信を行ったことによって、運営の妨げとなる苦情やクレームは発生しなかった。 	評価結果	A
総合コメント (施設所管課)	コロナによる休園期間が含まれる不安定な年度となってしまったが、感染防止対策を徹底するとともに、適切な情報発信などを行い、大きな事故やトラブルもなく施設の管理運営を行うことが出来た。新規の自主事業である立体迷路事業が軌道に乗りつつあり、今後施設の魅力向上と入園者数の増加等につながっていくことを期待する。	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)

令和3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	前橋市第二コミュニティセンター管理運営委員会
指定管理料	令和2年度 7,929,399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	・令和2年度利用件数:1,481件 利用者数:16,134人
	・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。
	・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中心に取り組んだ。

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	—	—
	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	
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	

Ⅱ サービスの質	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	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)	<p>業務の履行状況については、協定書等の内容を念頭におきながら日常業務にあたっている。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で生涯学習課に相談している。令和2年度は市の指示により新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月13日から6月14日までの間、施設の一般利用を中止した。その後「新しい生活様式」に基づく利用のガイドラインを作成して利用を再開している。利用者サービスについては、利用状況の情報の迅速な提供を心がけ、利用申請・取消による利用料還付申請等も一部は電話でもできるなど便宜を図りながら実施した。社会教育関連事業に関して言えば新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中川地区文化祭・例年地域づくり協議会とともに共催している世代間交流部会による「かるた&わなげ大会」・健康づくり部会による「文化祭inお肉たっぷりけんちん汁」・安全安心部会による「非常食試食会」等が中止になっている。規模を縮小しガイドラインを守りながら11月29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した。利用団体の代表者を対象にして昨年に引き続き「応急手当講習」を2月12日に実施予定であったが、12月19日から県の警戒度が「4」になり再度施設の利用中止(2月22日まで)となり開催できなかった。またスマホ教室も実施できなかった。利用中止期間中の保健予防課・保健総務課・健康増進課等この施設内の各課の利用は100件程度あった。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た位置関係にあり、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。</p>	評価結果	A
総合コメント (施設所管課)	<p>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。また、保健センター・保健所との複合施設のため、双方と連携を図り、業務を行っている。 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、部屋貸し休止や特別な対応をせざる負えない状況において、利用ガイドラインを作成し、利用者への連絡調整を的確に行い、施設の適正な管理・運営を行っている。施設利用日及び利用者が限定されたことにより、令和2年度は利用者アンケートの実施を見送ったが、常に利用者の意見を汲み取りながら誠実な対応をしている。 社会教育事業については、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で主催事業を例年どおりに開催できなかったが、地域性を活かした事業実施に向けて社会教育リーダーが中心となって企画を考えている。そば打ち体験講座では地域づくり推進協議会と連携して開催するなど、コミセンが地域社会における「社会教育の拠点」となるような取り組みを行っている。</p>	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3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3年3月31日
指定管理者	前橋市第三コミュニティセンター管理運営委員会
指定管理料	令和2年度 6,876,199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	・令和2年度利用件数:1,713件 利用者数:20,856人
	・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。
	・地区内地域づくり協議会との連携事業やコミセン利用グループの学習成果の発表機会に取り組んだ。

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	—	—	

	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	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	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	A

総合評価 (指定管理者)	新型コロナウイルス感染防止のため施設の貸出休止中に清掃や点検を実施。再開後はガイドラインを遵守して利用者が安心・安全に利用できるよう努めてきました。社会教育事業では予定した講座の一部が中止になりましたが、健康講座、青少年体験活動、ミニ作品展示会や情報提供としての第1号「第三コミセン通信」を発行することができました。	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。また、総合教育プラザとの複合施設のため、連携を図り業務を行っている。 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、部屋貸し休止や特別な対応をせざる負えない状況において、利用ガイドラインを作成し、利用者への連絡調整を的確に行い、施設の適正な管理・運営を行っている。施設利用日及び利用者が限定されたことにより、令和2年度は利用者アンケートの実施を見送ったが、常に利用者の意見を汲み取りながら誠実な対応をしている。 社会教育事業については、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で主催事業を例年どおりに開催できなかったが、自主学習グループ連絡協議会を組織してコミセン利用団体の横のつながりをつくるための作品展示を行ったり、地元講師を招いて「健康づくり講座」を実施して、参加者同士の交流を図っている。地域性を活かした事業を社会教育リーダーが中心となってコミセン職員全員で行い、社会教育の一層の充実に取り組んでいる。	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3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	前橋市第五コミュニティセンター管理運営委員会
指定管理料	令和2年度 8,798,857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	・令和2年度利用件数:671件 利用者数:6,466人
	・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。
	・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中心に取り組んだ。

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応マニュアル(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)

令和3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	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)	協定書、仕様書に基づいて業務を行っている。 新型コロナウイルス感染症防止対策の為、部屋利用休止や再開などの連絡を迅速に対応している。また、来館者に判りやすいよう表示や案内をしている。 すべての部屋を網戸が使えるように取付工事をし、換気が出来るようにした。 社会教育事業では、新型コロナウイルス感染対策を充分にして、地域づくり協議会との共催の講座を3講座、中央公民館との協働講座を1講座、計4講座開催した。	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。 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、部屋貸し休止や特別な対応をせざる負えない状況において、利用ガイドラインを作成し、利用者への連絡調整を的確に行い、施設の適正な管理・運営を行っている。施設利用日及び利用者が限定されたことにより、令和2年度は利用者アンケートの実施を見送ったが、常に利用者の意見を汲み取りながら誠実な対応をしている。 社会教育事業については、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で主催事業を例年どおりに開催できなかったが、子育てひろば「ぼかぼか」との共催や中央公民館との協働の講座により、地域性を活かした講座を実施して地域交流が図られている。事業実施に向けて職員同士支え合う体制づくりを社会教育リーダーが中心となって行い、社会教育のより一層の充実を図っている。	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)

令和3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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
指定管理者	株式会社NSP群馬
指定管理料	令和2年度 44,070,000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の施設として、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	<p>・コロナウイルス感染拡大防止のためのガイドラインや従業員マニュアルを整備したり、利用者へ感染対策をわかりやすく示すために、群馬県コロナ対策認定店として登録を受けたりした。</p> <p>・アクティビティ体験プランを実施したり、新規プログラムの開発に取り組んだりした。</p> <p>・施設の利用方法や魅力的な赤城の動画を公開したり、HPのリニューアルや旅行サイトへの掲載、新聞社へのプレスリリース、ラジオ収録をしたりするなど赤城の魅力発信に努めた。</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	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	
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	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)	<p>今年度は新型コロナウイルス感染拡大に伴い、施設の休館を余儀なくされたり、多くの団体の利用がキャンセルとなってしまったりしました。しかし、コロナ期間だからこそできること、赤城の魅力発信や職員研修、新しいプログラムの開発などに取り組むことができました。</p> <p>管理業務にあたっては、施設利用に関するガイドラインの作成や施設開場オペレーションの共有、従業員の感染対策マニュアルの整備など、新型コロナウイルス感染拡大防止を意識して運営に取り組みました。また、コロナウイルスの見える化を図るため、群馬県コロナ対策認定店として登録を受けました。利用者が安全・安心に施設を利用できるよう従業員も意識を持って業務に取り組んできました。その他、施設機械関係の通常点検や凍結予防の業務に取り組む、使用しないことでの劣化を防ぎ、修繕等の余計な出費を出さないように努めました。</p> <p>施設の休館や利用者のキャンセル等により施設の稼働が少なくなりましたが、従業員が一丸となって新たなプログラムを検討し、自然体験活動の提供、赤城の魅力発信等に取り組む、令和3年度に利用が回復するように努めています。</p> <p>今後も、利用者満足度を高め、利用促進を図り、日々の業務に取り組んでまいります。</p>	評価結果	A
	総合コメント (施設所管課)	<p>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。利用者アンケートを参考にしながら改善を行い、利用者のニーズに沿った事業を行っている。動画の公開やHPの更新、旅行サイトへの掲載や新聞社へのプレスリリースなどを活用して、赤城の魅力を積極的に発信している。新型コロナウイルス感染拡大に伴い、利用者の確保に苦慮することが予想されるが、まん延防止などの対策をしっかりと講じて、安心、安全な施設運営に努めてほしい。また、赤城山や施設のさらなる魅力向上や情報発信に努めていただきたい。</p>	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)

令和3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31年4月1日～令和5年3月31日
指定管理者	NPO法人まえばし農学者
指定管理料	年額 5,000,000 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	・自主事業を実施したことで昨年度より多くの利用者の利用があった。
	・利用者の利便性向上のため、あずまや周辺の整備やボイラーの修繕を積極的に行った。
	・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	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)	指定管理2年目となり、より魅力のある各種自主事業の計画・実施をはじめ、より利用しやすい施設となるよう環境整備などを行ってきました。また、環境整備については、月田森林組合をはじめとする諸団体の協力を得ながら進めることができました。こうした取り組みにより、前橋地区を中心として多くの方が本施設を訪れ、活動を楽しんだり施設周辺を散策されておりました。 しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡散防止のためにキッズキャンプ等の事業内容の縮小や施設使用における利用の制限、幼稚園やボーイスカウト等の前年度にみられた大人数の団体による施設利用の減少などが加わったことで想定より収益を上げられませんでした。次年度は、今年度行ってきたことをもとに改善を加えながら魅力ある活動の推進と環境整備に努め、利用実績とともに収益を伸ばせるように取り組んでまいります。	評価結果	A
	総合コメント (施設所管課)	新型コロナウイルス感染症の影響で閉館期間があったものの、前年と比較し多くの利用者が訪れました。これは、長期休業中イベントやワークショップなどをチラシなどでしっかりと魅力を周知できたことが大きいと考えます。今後も、新型コロナウイルス感染症の動向により運営が左右される厳しい状況が続きますが、魅力あるチラシ作りや親子連れ向けの行事や施設改修など利用者視点に立った施設運営、新たな顧客確保のための工夫をしていただき、安全安心な施設運営と利用者の確保に努めていただきたい。	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