

令和元年度
指定管理者導入施設
実績評価報告書

令和2年10月

前橋市

目次

1 令和元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
・ 大渡体育館ほか（大渡温水プール・トレーニングセンター）	12
・ 大胡体育館	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
・ 六供温水プール	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
・ ジョブセンターまえばし	36
・ 前橋テルサ	38
・ 千代田町二丁目、5番街、城東町立体駐車場	40
・ 地産地消センター	42
・ 粕川農産物加工施設	44
・ 富士見農産物加工施設	46
・ 群馬総社駅前駐車場ほか（前橋大島駅北口、前橋大島駅南口、駒形駅南口第一、駒形駅南第二、新前橋駅東口、大胡駅前、前橋駅北口駅前広場）、自転車等駐車場（前橋駅東側、前橋駅西側、駒形駅南口、新前橋駅東口自転車、新前橋駅東口原付自転車、群馬総社駅前）	48
・ 中央児童遊園	50

・ 荻窪公園の温水利用健康づくり施設（あいのやまの湯）	52
・ 粕川温泉元気ランド	54
・ 富士見温泉見晴らしの湯ふれあい館	56
・ 第二コミュニティセンター	58
・ 第三コミュニティセンター	60
・ 第五コミュニティセンター	62
・ 赤城少年自然の家	64
・ おおさる山乃家	66

1 令和元年度指定管理者導入施設の評価の概要

(1) 評価の目的

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

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

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

(2) 評価の対象

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

(3) 評価の視点

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

●業務の履行状況

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

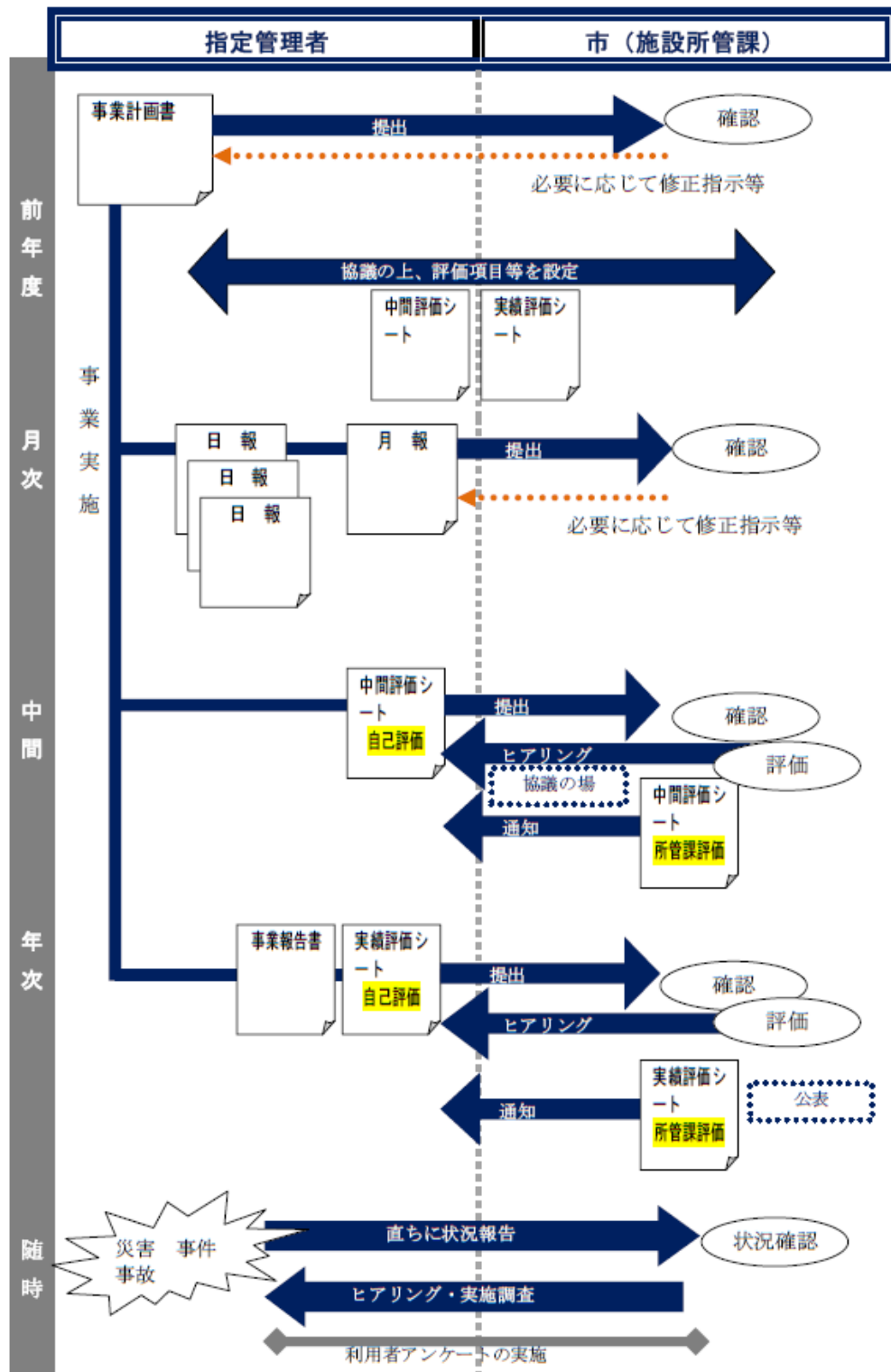
●サービスの質

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

●サービス提供の継続性及び安定性

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

(4) 評価事務処理フロー



(5) 評価結果の取扱い

評価結果は、次のとおり活用します。

●業務運営への反映

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

と協議を行い、業務に反映させるものとします。

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

●指定の取消し・業務の停止

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

●指定期間終了後の選定替への活用

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2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 274,312,000円 (総額 318,552,000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	令和元年度は渋川市と伊勢崎市の会館が改修工事で休館していたため、名義共催の事業や地域交流、各種発表会、演奏会等非常に多く当会館を会場として提供できました。
------	---

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の 履行 状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	S	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	S	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	B
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	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	S	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	S	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	S	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)	前橋市 Presents 舞台芸術祭として実施した8事業を始め、共催事業も含めて、あらゆるジャンルの鑑賞型文化事業を実施することにより、幅広く市民のニーズに応え利便性や業務効率を図るとともに前橋市の文化振興の引き上げに貢献出来たと思います。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書並びに業務仕様書に基づき、計画的かつ適正に業務を遂行されており利用者のニーズを汲み取ったサービスの提供や利用促進に努めています。また、施設修繕等の適正管理にも努めています。 なお、令和2年2月15日に発生した停電の際には、復旧に向けて迅速にご対応いただきましたが、臨時休館の判断や休館時に一部の施設を貸出すなど、対応の一貫性が見られませんでした。緊急時における対応とその後の報告のあり方については改善してください。	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2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 44,240,000円 (総額 318,552,000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)市民参加による演劇やダンス公演を実施し、地域の文化活動に貢献ができた。 (2)複数ある雨漏り箇所のうち、3階連絡通路と3階倉庫の修繕を行い建物維持、利用者の利便性と安全に努めた。 (3)前橋市の電力契約変更により、電力料金の削減ができた。
------	--

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、利用者のニーズには施設運用に支障の無い範囲で対応しました。設備では開館から24年が経過し、修繕だけでは追い付かない箇所も出はじめています。また、新型コロナウイルス対応で主催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ました。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書並びに業務仕様書に基づき、計画的かつ適正に業務を遂行されており、利用者のニーズを汲み取ったサービスの提供や利用促進に努めています。また、施設修繕等、適正管理にも努めていますので、引き続きハード・ソフト両面での向上を目指してください。	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2年6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	年額 538,971,973円(スポーツ施設決算総額)
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"> ・東京オリンピック、パラリンピックの事前キャンプ地決定国の大型看板を体育館入口に設置しPRを図った。 ・プロスポーツなどの大規模大会が多く開催されることから、体育館駐車場の3ヶ所に監視カメラを設置し利用者の安全確保と防犯対策の強化を図った。
------	---

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)	指定管理協定書に基づいて、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、体育館の利用調整にあたって、調整の公平性、透明性及び客観性を確保するため、前橋市スポーツ競技団体や前橋市中体連が主催する大会を第1優先にするなど、競技大会の優先基準の見直しを行った。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書に記載された業務内容について良好に実施されている。大会利用の多い施設であるが、競技団体と連携しながら適切な利用調整が行われている。 今後も利用者の安全を最優先に市民サービスの向上に努めてもらいたい。	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2年6月

施設所管課	文化スポーツ観光部 スポーツ課
施設名	屋外施設(前橋市民プールほか10施設)
指定管理期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	公益財団法人 前橋市まちづくり公社
指定管理料	年額 538,971,973円(スポーツ施設決算総額)
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	<p>三俣、王山、桃ノ木、市民プールにおいて高木の剪定を実施し、枯枝による危険防止対策及び美観の向上に努めた。</p> <p>下増田運動場芝生管理アドバイザー、三俣テニス整備ボランティアによる、的確かつ適正なグラウンド管理を行った。</p> <p>市民プールにおいて元オリンピックによる水泳教室を実施し、プールのPR及び利用促進に努めた。</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	/	/
	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)	枯枝による落下危険防止対策として、懸念されていた各施設の高木剪定を実施し、安全対策を図ることができた。また秋季に発生した落葉、剪定枝を市民へ無料提供を実施したことにより市民サービス及び経費の縮減に努めた。今年度は特に大きな事故等の報告はなかったが、今後も巡回を強化し改善箇所の早期発見に努め、安全安心できる施設管理に努めていきたい。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書に記載された業務内容について良好に実施されている。広大な範囲に多くの施設があるなかで、適切な巡回が実施されている。また、剪定枝の市民への無料提供等、市民サービス及び経費の削減の工夫に努めており効率的な施設運営が実施されている。今後も利用者の安全を最優先に市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果
		A

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年6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	年額 538,971,973円(スポーツ施設決算総額)
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	プール天井部分の工事や体育館改築建築工事、新型コロナウイルス感染対応で利用人員の減少や事業の縮小があったが、限られた期間の中で効率的なサービスを行うことができた。
------	---

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)	トレーニング施設の安全管理の策定や日常点検の実施等、適切な維持管理に努めることができた。また、コロナウイルス感染拡大防止のための正確な情報を、迅速に市民へ伝達することにより、安心で安全な運営を行うことができた。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書に記載された業務内容について良好に実施されている。トレーニング器具の経年劣化が進む中で、適切な点検を実施し、安全管理に努めている。 今後も利用者の安全を最優先に市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果
		A

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年6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	年額 538,971,973円(スポーツ施設決算総額)
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"> ・地域密着型の施設として大胡地区の行事が円滑に実施できるよう対応した。 ・利用者からの要望に応え、適切な修繕を実施した。
------	---

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の 履行 状況	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)	アンケートで指摘のあったトイレやバスケットゴールの修繕や補修を行うなど、利用者の要望に応え、利用しやすい施設となるように努めた。 また、大胡公民館等との連絡調整を密に行い、大胡地区の行事が円滑に実施できるように対応した。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書に記載された業務内容について良好に実施されている。また、施設の老朽化が進むなかで利用者の要望を取り入れ、適切な施設運営を行っている。 今後も利用者の安全を最優先に市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果
		A

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年6月

施設所管課	文化スポーツ観光部 スポーツ課
施設名	宮城体育館ほか5施設
指定管理期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	公益財団法人 前橋市まちづくり公社
指定管理料	年額 538,971,973円(スポーツ施設決算総額)
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"> ・指定管理業務の履行、サービスの質の向上及び収支等についても概ね水準に沿うことができ良好であった。 ・フェンスの倒壊、時計・音響設備を修復し、テニスコートの人工芝亀裂についても危険が無いよう補修対応している。 ・故障・不良箇所は早急に対応し利用者サービスに努めた。
------	--

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

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

総合評価 (指定管理者)	法令遵守を基本理念とし概ね水準に沿った管理運営を行うことができた。また、地域のスポーツクラブ、学校等の連携を密にし施設の有効利用を促進した。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書に記載された業務内容について良好に実施されている。地域と連携しながら適切な施設運営が行われている。また、施設の老朽化が進む中で効率的な修繕が実施されている。 今後も利用者の安全を最優先に市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果
		A

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年6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	年額 538,971,973円(スポーツ施設決算総額)
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	・お客様の要望に可能な限り応えるべく、利便性を高めた管理運営を実施した。
	・老朽化の進む中、経費縮減を念頭に修繕や物品購入等、計画的支出監理を行った。
	・夏季繁忙期に混雑状況の情報配信や無休営業を実施し、利用者増に努めた。

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

	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
	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)	利用者の安全、安心を第一に、指定管理業務の履行及び利用者サービス等、協定書の基準に則った管理運営を行った。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書に記載された業務内容について良好に実施されている。施設の老朽化が進む中で、計画的な修繕が行われている。また、SNSを積極的に活用し、夏季の繁忙期に混雑状況等をリアルタイムで発信するなど、適切な市民サービスがなされている。 今後も利用者の安全を最優先に市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果
		A

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年6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	年額 189,028,619円(公園施設決算総額)
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"> ・利用並びに収入については、ほぼ前年を上回る成果(市の要請による臨時休場期間の対比を除く)がみられた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、教室参加者への連絡や利用者対応等、迅速に緊急時の対応を行った。 ・不安定な天候に伴う天然芝などの管理、豊富な経験を活かし適正な維持管理を実施した。
------	--

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	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)	広大な面積を管理しなければならない難しさがあるものの、種目における大会開催に合わせた整備、人の流れや景観を意識した良好な管理を行うことができた。 今後も施設の老朽化に伴うストックマネジメントを考えながら、魅力ある新規事業を提案し公園の在り方や利活用、効率的な管理運営を行っていきたい。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書に記載された業務内容について良好に実施されている。広大かつ樹木の多い施設であるが、時期や人の流れを意識し適切な樹木管理を行うよう努めている。 今後も利用者の安全を最優先に市民サービス向上に努めてもらいたい。	評価結果
		A

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年6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	年額 189,028,619円(公園施設決算総額)
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"> ・園路照明周辺の樹木剪定を行い、園内の安全確保に努めた。 ・夏場にミストシャワーを設置するなど、熱中症対策を講じた。
------	---

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)	夜間利用の照明設備を冬季の早朝も使用できるようにするため、コイン投入式から管理棟で入り切りを行う方式に変更するなど、利用者の利便性向上に努めた。 また、園路を健康増進に役立てていただくようにフェイスブックに掲載するなど、公園全体の利用者が増えるように工夫を行った。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書に記載された業務内容について良好に実施されている。 SNSを活用し、大胡総合運動公園の園路の特徴や魅力を施設利用者へ発信し、利用者を増やすための取り組みや健康増進施設としての役割を果たしている。 今後も利用者の安全を最優先に市民サービスの向上に努めてもらいたい。	評価結果
		A

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年6月

施設所管課	福祉部 子育て施設課
施設名	子育てひろば
指定管理期間	平成31年4月1日～令和2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	37,030,000円(プレイルーム26,376千円、親子元気ルーム10,654千円(内7,102千円は国・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	事故発生時対応フローの作成や、AED講習を実施し、災害時における対応などを強化した。
	老朽化したマットの交換や新たな遊具等の設置を行った。

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	/	/

	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	
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		
	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	
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	

総合評価 (指定管理者)	令和2年1月末頃から新型コロナウイルス感染症により、利用者の減少がみられた。3月からは感染症拡大防止のため休館を余儀なくされたが、子育てひろば再開にあたり衛生対策を強化し、安全に安心して利用いただけるよう取り組む。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	有料化2年目となり、利用料の徴収事務も適切かつスムーズに行っている。また利用者アンケートでは、利用者満足度が高い結果となり、親切丁寧な対応が窺える。今後は利用者の意見を施設運営へ反映する仕組みづくりを期待する。また、新型コロナウイルスの感染拡大防止策を徹底し、安全安心な施設管理に向けての取り組みをお願いする。	評価結果
		A

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年5月

施設所管課	福祉部 長寿包括ケア課
施設名	前橋市老人福祉センター(5か所)
指定管理期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	社会福祉法人前橋市社会福祉協議会
指定管理料	令和元年度 236,742,000円 (総額 710,028,000円)
設置目的	老人福祉法に基づき「高齢者の生きがい基地」を目指し、健康の増進、教育の向上、各種相談及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、健康で明るい生活を営ませることを目的としている。
業務内容	・施設の利用に関する業務(各種相談業務、健康増進教育(各種介護予防事業)、教養の向上・レクリエーション等事業、ほか) ・施設及び設備の維持管理(施設の修繕及び簡易な整備を含む)に関する業務

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

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(現金の取扱い)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 指定管理料の管理、使途は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	S
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	A	A
	職員の交代時	人事異動等で交代する場合、十分な業務の引継ぎを実施したか	A	A
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 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	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	S
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	公の施設の効用を発揮して、次世代交流事業や介護予防事業等への取り組みを推進しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	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)	各所とも協定書等の基準を遵守し業務を遂行し、安全安心かつ質の高いサービスの提供と介護予防や生きがいがづくりの充実に努めた。 また、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。 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。		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きたい。 また、点検時等に発見された不具合箇所について計画的に修繕等を進め、さらに安心安全な施設運営をお願いしたい。		評価結果 A	

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年4月

施設所管課	福祉部 長寿包括ケア課
施設名	前橋市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	令和元年度31,584,000円(総額 95,324,000円)
設置目的	市民福祉の向上及び市民の交流を図るとともに、高齢者の生きがい活動及び介護予防の拠点としての機能をあわせもつことを設置の目的としている。
業務内容	施設の利用に関する業務(介護予防事業、文化・スポーツ・レクリエーション事業等)・利用者の受付等に関する業務・入浴施設等のサービス提供・カラオケ利用、広間の舞台利用等の調整・健康増進室等の利用の調整・ふれあいの郷事業の広報等・利用者アンケートの実施・送迎バスの運行・施設、設備及び物品の保全・防災業務・業務報告など

主な成果	・職員を適正に配置し適確な業務を遂行した
	・定期的な施設設備点検を実施し、適切な修繕を施した。また、風呂系統については衛生面の強化を図り保全の向上につなげた。
	・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。

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	A	A
	職員の交代時	人事異動等で交代する場合、十分な業務の引継ぎを実施したか	A	A
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にされているか	A	A

	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	S
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	公の施設の効用を発揮して、次世代交流事業や介護予防事業等への取り組みを推進しているか	A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括		サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括		収支状況等に関する評価	A
総合評価 (指定管理者)	協定書等の基準を遵守し、広く市民に適正かつ質の高い公共サービスを提供するとともに、利用者の状況に配慮し適切な対応を心掛け、質の高いサービスの提供に努めるなど、適切に業務を履行した。特に介護予防や生きがい対策の意識を深め、内容を精査することで効果が得られたと感じる。 収支等については、適切かつ正確な予算執行に努めた。		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きたい。 また、点検時等に発見された不具合箇所について計画的に修繕等を進め、さらに安心安全な施設運営をお願いしたい。		評価結果 A	

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年6月

施設所管課	福祉部 障害福祉課
施設名	福祉作業所
指定管理期間	平成29年4月1日～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	年額 196,738,000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84名)へ、公の施設の管理に関する協定書及び管理業務仕様書に沿った支援を行い、利用者に高い評価をしていただいた(利用者アンケート等で満足度が高い)施設及び設備を適正に管理した。
------	---

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務 の 履 行 状 況	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	報告書の提出	月次報告、年次報告は提出しているか 事故等が発生した場合、詳細事項を書面で報告しているか	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	S	S
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか	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 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	S	S
	地域社会への参加等	地域行事への積極的な参加を促進し、利用者が地域の中で生きる喜びや生きがいを実感できるよう取組みを実施しているか	A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
総括	サービスの質に関する評価	A	A	
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	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実施し、情報交換・課題共有等を行った。特に施設の修繕と備品管理については十分に連絡を取り合い、迅速に対応することが出来たのでS評価とした。作業以外の活動行事は、上半期に作業所合同バス旅行、下半期には合同おたのしみ会を実施し、他の作業所の利用者との交流を図る等充実しているので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)	福祉作業所7箇所の状況について第一福祉作業所で統括していただいているため、課題の共有等がスムーズに行えた。施設の清掃については、毎日終業後にハイターによる拭き掃除(消毒)を行い、感染症予防をいただいているため、評価をSとさせていただいた。作業以外の活動についても、利用者がより楽しめるよう充実させていただいている。引き続き施設の適切な維持管理、利用者のサービスの質の確保に取り組んで欲しい。	評価結果
		A

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年6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	年額 47,998,000円
設置目的	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第28条第1項第6項に規定する生活介護の適切な運営を確保するために必要な人員及び管理・運営に関する事項を定め、障害福祉サービスの円滑な運営管理を図る。
業務内容	センターは、利用者の自立の促進、生活の質の向上等を図ることができるよう、利用者とセンターが締結した契約書に基づくサービスを実施することとし利用者が居住において日常生活を営むことができるよう、利用者の意思及び人格を尊重し、当該利用者の身体、その他の状況、及び置かれている環境に応じて、送迎、排せつ、及び食事等の介助、自立支援に必要な文化活動、機能訓練等を行い日常生活等に関する相談及び助言を適切に行う。

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

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	報告書の提出	月次報告、年次報告は提出しているか 事故等が発生した場合、詳細事項を書面で報告しているか	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	S	S
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか	A	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 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)	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律の趣旨に準じ、また「前橋市中心障害者デイサービスセンターの設置及び管理に関する条例」に従いサービスを提供できた。質の維持・向上を基本に公平・公正な運営を重視し、相談支援事業所の相談員とも連携を図りながら支援を行った。利用者が可能な限りその居宅において、個々の能力に応じた日常生活を営むことができるようなサービスを概ね提供することができた。社会適応訓練やボランティアとの交流の機会を増やすことができた。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	「施設の管理運営」については、事業計画に沿って適切に行われており、施設の修繕など市と連絡を取り合い対応している。施設の清掃については、毎日終業後にハイターによる拭き掃除(消毒)を行い、感染症予防をしていたため、評価をSとさせていただいた。また、「サービスの質」については、利用者の障害特性に応じた支援に努めており、利用者アンケートの結果は、100%の利用者が支援内容が十分と回答している。サービス向上に積極的に取り組んでいることもあり、アンケートから見られる利用者の満足度も高い。	評価結果
		A

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年4月

施設所管課	福祉部 指導監査課
施設名	前橋市総合福祉会館・前橋市第四コミュニティセンター
指定管理期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	社会福祉法人 前橋市社会福祉協議会
指定管理料	令和元年度 125,494,553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	・日常点検及び定期点検を実施し、設備等の不具合や必要修繕箇所等への迅速な対応を心がけ、施設及び設備の維持管理に努めた。 ・社会教育事業として、寝相アートを実施した。
------	---

評価項目		自己評価	所管課評価		
I 業務の 履行 状況	共通	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
		経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
		業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
		法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
		暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
		報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
		連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
		緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
		個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
		指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか		
		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	共通	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
		使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
		苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
		サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
		利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
		利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	A	A
		利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
		市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を發揮しているか		
		地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を發揮しているか	A	A
		職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
		提案事項	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	A	A
		利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
	四 コ ミ	社会教育事業	地域の社会教育の拠点として、社会教育事業に関する取組を行っているか (生涯学習に関する情報の収集・提供、利用団体の活動支援等)	A	B
		総括	サービスの質に関する評価	A	A
III 収支等	共通	収支状況	指定管理料の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
		経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
			総括	収支状況等に関する評価	A

総合評価 (指定管理者)	I 業務の履行状況は各項目とも社協運営施設として適切に対処した。 II サービスの質の利用者アンケートについては、2月に実施した。会館施設・設備・清潔さ、接客態度等、概ね満足の結果を得ることができた。各項目とも、サービスの質の向上、改善に努め、取り組んだ。社会教育事業については、寝相アート及び救命講習を開催し、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。 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、本会経理規程に則った見積合わせや指名入札を実施した。	評価結果 A
	総合福祉会館及び第四コミュニティセンター共通業務 業務の履行状況・サービスの質に関して、年間事業報告書や利用者アンケート調査の満足度などから、適正に管理運営ができていていると感じている。今回の新型コロナウイルスの感染拡大に伴う対応については、市と常に新しい情報の収集、協議に基づいて適切な措置を講じてきた。また、施設利用者や施設内で働く者への対応及び配慮についても、施設利用中止に際してのホームページや館内への告知、使用料の返還事務、貸し部屋予約方法の工夫、館内各フロアの換気、窓口の間仕切りシートの設置など、様々な感染予防・防止策に取り組んでいる。 第四コミュニティセンター(社会教育事業) 指定管理者に対しては、令和元年6月3日付け「実績評価にかかる業務改善要望について」通知にて、研修の積極的な参加、指定管理者の特性を生かした事業実施、地域担当専門員との連携を要望したところである。 社会教育事業は、前年度に開催した寝相アートに加えて救急救命講習を開催したものの、この2つに終わってしまったのは残念である。社会教育事業実施のスキルアップや情報共有のために積極的な研修参加をお願いするとともに、地域担当専門員とさらに連携を行い地域課題や住民の学習ニーズを捉えて、指定管理者側からの積極的な提案により施設や指定管理者の特性を活かした事業展開を期待する。	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2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	令和元年度 年額 49,200,000円
設置目的	若者や女性をはじめ、前橋市内で働くことを希望する者の就職及び職場定着を促進することにより、市民生活の充実及び産業の活性化を図り、もって地域の発展に寄与するため。
業務内容	(1)就職及び職場定着の促進に必要な支援に関すること。 (2)会議室、和室、調理室及び多目的ホールを一般の利用に供すること。 (3)その他センターの設置の目的を達成するため必要なこと。

主な成果	(1)施設利用登録1,129人、職業紹介2,185人、就職決定456人
	(2)特別利用(部屋貸出)201件、1,537人
	(3)館内清掃業務委託、各種保守点検業務委託、正面出入口ワイヤレスドアホン設置

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である若者、女性は勿論、赤城山プロジェクト協議会利用のシニアの方、同居するハローワーク職員、赤城山プロジェクトスタッフに安心して頂けるよう、館内・駐車場の管理を行っております。また、遅番担当スタッフの安全を考え夜間はワイヤレスドアホンで対応できるよう改善しました。年度末より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行っております。セミナーやイベントは継続的に開催、職場定着支援講座は若い働く方に参加して頂けるよう企業への周知、新しい講座開設を行いました。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書や仕様書等の基準を遵守し、概ねその水準に沿って業務を行っている。中間評価では整備されていなかった緊急時や不審者対応マニュアルの作成や新型コロナウイルス対策にも積極的に対応した。しかし、利用状況や認知度等、施設全体の課題も多く、引き続き併設のハローワークと連携しながら、改善策を検討したい。新型コロナウイルスの影響により、求職者と企業が交流する機会が減っているため、感染症防止に努めながら、求職者及び企業に有益な事業を実施し、就職に繋げたい。	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2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	平成31年4月1日～令和2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 175,747,714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)令和元年施設総利用人数 381,926人
	[主な事業別利用者内訳]
	貸館事業ホール:153件42,305人 宿泊事業:4,300室/5,995人 健康増進事業:145,946人 カルチャー事業:16,896人
	喫茶・レストラン事業:23,409人 会議・バンケット事業:113,733人 自主企画事業:8,547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:地下給水揚水管漏水修繕 1F喫煙所消防設備設置修繕 1F・11F喫煙室設置修繕 5F床タイルカーペット貼修繕 4F自動ドア装置交換修繕 11F和室床下排水管漏水修繕 地下冷蔵庫冷凍機更新修繕 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	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	清掃は確実に行われているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
	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)	4月より資金調達や広報活動において協力いただいた民間企業との共同事業として立ち上げた「まえばしハニープロジェクト」、またパブリックスペース有効活用として取り組んだ「まちなかピアノ」では多くの市民の利用があり、地域活性化や情報発信に貢献することができた。維持管理面では、健康増進法の一部改正の影響により1Fと宿泊階11階に喫煙室設置をし受動喫煙を防止し利用者の健康に留意することができた。収入面では、コロナウイルス感染症による利用キャンセルと緊急事態宣言に基づく休業要請に協力を余儀なくされ、利用者及び事業収入の減少となってしまった。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	協定書・仕様書等の基準を遵守し、安全な施設の管理及び利用者サービスの向上に努めている。「まえばしハニープロジェクト」や「まちなかピアノ」などの自主事業も積極的に展開されたことで、市民からの認知度向上や地域活性化につながった。新型コロナウイルスの影響により収入面では厳しい状況が続くが、安全な施設管理の下、利用者数の回復に向けた取組みに期待したい。	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2年5月

施設所管課	産業経済部 にぎわい商業課
施設名	千代田町二丁目、5番街、城東町立体駐車場
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日(5年間)
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 (総額 242,143,599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	精算機の紙幣挿入口へのコイン投入防止キットの設置を行った。
	ベシア文化ホールで催し物開催時に、混雑緩和のためエンコーダーの導入を依頼し、導入(ベシア文化ホール購入)に至った。
	千代田町立体駐車場において、鳩19羽の駆除を行った。

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	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	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)	精算機の紙幣挿入口へのコイン誤投入防止用のキットや、災害時にゲートバーが自動に開閉が行えるように改善等を行った。また、城東立駐において、テナント用インフォメーションボードの設置を行い、地域との連携を図った。全般的に良好な維持管理が行えたと思う。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	事業計画に基づき、駐車場の利便性向上に繋がる維持管理が行われている。併せて、H30年11月から精算所が無人となって以降に発生した課題についても、適宜解決策が講じられており、円滑な業務遂行の取り組みが図られている。 引き続き、利用者アンケート等を活用し、市民サービス向上の取り組みを工夫してほしい。	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2年4月

施設所管課	農政部 農政課
施設名	前橋市地産地消センター
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	年額 H31:3,800,000円、R2～R3:3,815,000円 (総額 11,430,000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	・前橋市内の市民グループによる前橋産大豆、米等を使用した味噌作りを行い、地産地消を図る事が出来た。
	・夏休み期間中に開催する「ちゃぐりんフェスタ」にて、地域の子どもや保護者に向けて地産地消食材のPRをする事が出来た。
	・地域の女性を対象とした「女性大学」のカリキュラムに料理講習会を取り入れ、今まで利用の無かった市民に対して地産地消や施設の利用に関してPRすることが出来た。
	・JA前橋市各支所女性部による料理講習会を開催し、利用率の向上、地産地消をPRする事が出来た。

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	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)	・例年行われている味噌加工等の事業は問題なく完了しました。 ・今年度については、JA前橋市女性部の料理講習会等でも積極的に利用して頂き、利用率が高められたかと思えます。 ・今後も継続的に事業実施し、利用率の向上、地産地消等に努めていきたい。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	・滞りなどがない円滑な業務、適正な運営が出来ている。また、担当職員による施設設備の活用を含めた新たなレシピの考案など、新規・既存の利用者双方のニーズを高める取り組みについては大変評価できる。今後も利用率の更なる向上を目指し、工夫を凝らした運営を行ってほしい。	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2年4月

施設所管課	農政部 農政課
施設名	前橋市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	年額 H31:2,930,000円、R2～R3:2,938,000円 (総額 8,806,000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	<ul style="list-style-type: none"> ・落花生の定植および収穫と試食、あんずジャム作り、味噌作り講習会の3件の自主事業を行い、施設の稼働率の向上や施設のPRをすることができた。 ・施設管理などについては、設備の点検や補修、利用者への対応など含め適正に実施することができた。
------	--

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	A	A
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	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	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)	B判定となっている利用促進策について、既存の利用者がさらに利用しやすい施設となるような工夫、新規利用者の獲得につながるPR方法などを検討し、A判定に出来るよう課題のクリアに努めたい。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	・施設の維持管理や利用者の予約管理など適正な運営が出来ている。また落花生の定植や味噌作り講習会など保有している独自のノウハウを生かした自主事業については、新規・既存の利用者への効果的なPR方法として評価できる。今後も利用率の更なる向上を目指し、自主事業の増加など工夫を凝らした運営を行ってほしい。	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2年4月

施設所管課	農政部 農政課
施設名	前橋市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	年額 H31:3,290,000円、R2～R3:3,300,000円 (総額 9,890,000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	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として「みそ作り講習会」を開催し、地域社会の交流活性を絡めた施設の利活用を行った。また、今まで施設を利用したことがなかった参加者へのPRも行う事が出来た。 ・施設の設備点検、補修等を含む管理運営は、トラブルもなく適正に行う事が出来た。
------	---

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	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)	B	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	B	B
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	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	B	B

	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	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	B	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	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	B	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	B
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	B	B
	総括	サービスの質に関する評価	B	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)	・業務の履行状況については、概ね事業計画に沿って実施する事が出来たが、報告書の提出等が遅れてしまった。また、サービスの質については、夏季の施設利用が少ない時期に市民参加の取組を計画したが実施する事が出来なかった。収支状況については、計画の範囲内で運営出来た。	評価結果 B
総合コメント (施設所管課)	・施設設備の保守や点検、利用者への指導や対応等の管理運営は概ね適正に行えている。自主事業として「みそ作り講習会」を実施することで、農産物の地産地消の促進を含めた地域住民同士の交流支援等、施設の利活用に繋がる効果的なPRが行えている。今後は自主事業の増加により更なる稼働率の向上を図れる等、工夫を凝らした運営を行ってほしい。	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2年4月

施設所管課	建設部 道路管理課
施設名	群馬総社駅前駐車場ほか13施設
指定管理期間	平成29年4月1日～令和2年3月31日
指定管理者	公益財団法人前橋市まちづくり公社
指定管理料	平成31年度 79,939,000円 (総額 239,676,076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	・新前橋駅自転車駐車場の架台の一部撤去に伴う利用環境改善(架台に自転車を乗せることが困難な方への配慮、自転車の種類の多様性への対応) ・前橋大島駅南口駐車場の定期枠拡大(サービスの向上、収益確保)
------	---

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	B	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	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)	新前橋駅駐輪場のアンケートに、タイヤが太い等様々な理由により、架台に乗せられないとの意見が寄せられたため、市と協議し2基架台の撤去を行った。また今年度も大島南駐車場の定期利用台数を増やし、収益を増やす取り組みを行った。全般的に駐車場、駐輪場ともに大きなトラブル等もなく、無難に維持管理を行えたと思う。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	協定書や仕様書の基準を遵守し、適正に業務を遂行できている。今後も市との連絡を密にし、利用者のニーズに合わせた質の高いサービス提供に努めていただきたい。また自主事業であるコミュニティサイクル「マエクル」は、乗り捨て場所を増やすなど事業を拡大しており、市の観光や交通施策に寄与している。	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2年6月

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

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

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の履行状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料、利用料金収入、事業収入は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか 協議事項について、回答に沿って適切に業務を遂行しているか。	S	S
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	S	S
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	—	—
	苦情対応	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	A	A
	点検保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	S	S
	清掃業務	清掃は確実に実行されているか	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	定期的に剪定を行い美観の維持に努めているか	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	S	S
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	S	S
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか	A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	S	S
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	S	S
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか	A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか	S	S
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	A	A
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	A
	総括	サービスの質に関する評価	A	A
Ⅲ 収支等	収支状況	指定管理料、利用料金収入、事業収入の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	A	A
	経費節減の取組	収入増加のための取組を実施しているか 経費節減に向けた取組を実施しているか	A	A
	総括	収支状況等に関する評価	A	A

総合評価 (指定管理者)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域連携、官民連携により多様な取組みを実施し、利用者満足度の向上及び利用者数の増加に努めている。 ・遊具施設の点検整備を確実に実施し、遊具の長期運休がなく利用者の安心安全を徹底している。 ・設置管理許可制度を活用し、新規遊戯施設「立体迷路」が滞りなく設置し、るなばあくの新たな価値を創出した。 ・利用者数の増加、利用者満足度のさらなる向上のため、施設や高木の老朽化対策、行政との連絡報告体制の強化、接客・接客などの個の技術強化、駐車場の目的外利用の制限を課題として、前橋市と協議検討を実施する。 	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の履行については仕様書に基づき、清掃や保守点検を徹底して行うなど、市と密に連携を取り合い、施設の安全管理、運営に努める事ができている。 ・立体迷路のオープンが年度内にはできなかったが、再開後の遊器具の一番の話題となり、利用者数の増加につなげている。 ・3月8日からの臨時休園でその間の収入はほぼ無くなったが、休園時も遊器具のメンテナンスを欠かさず、再開の準備期間とすることができた。 	評価結果
		A

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年9月

施設所管課	建設部 公園管理事務所
施設名	前橋市荻窪公園温水利用健康づくり施設(あいのやまの湯)
指定管理期間	平成31年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	セントラルスポーツ株式会社
指定管理料	年額 28,340,000円(総額 56,940,000円)
設置目的	都市公園法に基づく温水利用健康づくり施設
業務内容	温水利用健康づくり施設の運営に関する業務 温水利用健康づくり施設の施設及び設備維持管理に関する業務 その他市長が定める業務

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

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

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

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

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年9月

施設所管課	建設部 公園管理事務所
施設名	前橋市粕川温泉元気ランド
指定管理期間	平成31年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	セントラルスポーツ株式会社
指定管理料	年額 25,615,000円(総額 51,465,000円)
設置目的	市民の健康保持、福祉の増進を図るため
業務内容	元気ランドに関する業務 元気ランドの施設及び設備維持管理に関する業務 その他市長が定める業務

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

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

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

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

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

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年9月

施設所管課	建設部 公園管理事務所
施設名	富士見温泉見晴らしの湯ふれあい館
指定管理期間	平成31年4月1日～令和3年3月31日
指定管理者	前橋地域振興連携機構共同企業体
指定管理料	年額 0円(利用料金制)
設置目的	市民の健康保持、福祉の増進を図るため
業務内容	富士見温泉見晴らしの湯ふれあい館に関する業務 富士見温泉見晴らしの湯ふれあい館の施設及び設備維持管理に関する業務 その他市長が定める業務

主な成果	適切な保守点検等が行えていなかったものに対し、市からの指摘をいただき、改善に取り組んでいる。 新型コロナウイルスにより休館となるまでは、入館者、売上等順調に推移していた。
------	--

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	利用料金収入、事業収入は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か 入湯税の納付は適切に行われているか	B	B
	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	S	S
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	S	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)	B	B
	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	S	A
外構施設	点検・保守は確実に実行されているか	A	B	

	植物管理	定期的に剪定を行い美観の維持に努めているか	A	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	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	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	S	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	S	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
Ⅲ 収支等	収支状況	利用料金収入、事業収入の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	B	B
	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	B

総合評価 (指定管理者)	機械設備等の保守点検等が行えなかったものが出てしまったが、市の指導により改善に向けて取り組んでいる。次年度以降、適正な管理運営が行えるよう努めたい。	評価結果
		A
総合コメント (施設所管課)	適正な管理運営が出来ていなかった部分について、市の指示に従い、改善に向けて真摯に取り組んでいる。	評価結果
		B

※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2年4月

施設所管課	教育委員会事務局 生涯学習課
施設名	前橋市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	令和元年度 7,937,350円 (総額 23,608,435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	・令和元年度利用件数:3,258件 利用者数:46,398人 利用者満足度:96.1%
	・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・保守は確実にに行われているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	A	A
	清掃業務	清掃は確実にに行われているか	A	A
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	A	A
外構施設	点検・保守は確実にに行われているか	—	—	

	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	-	-
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	-	-
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	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)	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。次にサービスの質についてであるが、毎年実施している利用者アンケートの結果を事務室内でも回覧・情報を共有し可能な限り改善に努めている。平成31年4月1日より夜間利用の際の施設の鍵は朝から貸し出ししている。又二階女子トイレの洋式トイレ2か所とも利用できるようになった。令和元年度は保健センター全体の外壁補修工事が実施された。10月から翌年2月までと長期にわたり利用者の皆様には不便をおかけした。中央公民館で実施される生涯学習フェスティバル等の情報は適宜、掲示するなどして利用団体に伝えている。今年度は2団体が参加した。社会教育関連事業に関して言えば、生涯学習課で実施いただいている職員研修を踏まえた上で、今年は新たな試みのコミセン別研修の中で、第二コミセンは利用団体の代表者を対象にした「応急手当講習」を実施した。参加者26名を得て開催することが出来た。この時に参加者にはあらかじめ第二コミセンの「AED」の設置場所を確認してもらうことが出来、良かったと感じています。さらには、この時の参加団体の一つが後日、団体として「応急手当講習」を実施してくれました。中川地区の第26回文化祭には全面的に協力している。地域づくり協議会とともに共催し、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」が開催された。保健推進委員会との連携を図り健康相談等の事業も同時開催した。12月1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。25名が参加した。令和2年3月14日(土)には雨の中ではあったが地域づくり協議会文化部会との共催で「広瀬川ウォーキング～歴史と文学の小道をたどる～」を実施、35名が参加した。実は2月25日には新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催の自粛の要請もあり、逡巡した結果、実施したものである。また第二コミュニティセンターは、保健センターと保健所に挟まれた位置関係にあり、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。	評価結果	A
	総合コメント (施設所管課)	協定書や仕様書等の基準を遵守し、その水準に沿って業務を行っている。 利用者アンケート等から利用者の意見を反映し、施設管理・運営を行っている。また、保健センター・保健所との複合施設のため、双方と連携を図り、業務を行っている。 社会教育事業については、地域性や施設の特徴を活かした事業実施に向けた研修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っている。また、活動中の緊急時に備えて「応急手当講習」を開催して利用団体のニーズへの対応を行い、地域づくり推進協議会と連携して講座を開催するなど、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。	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2年4月

施設所管課	教育委員会事務局 生涯学習課
施設名	前橋市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	令和元年度 6,888,150円 (総額 20,467,075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	・令和元年度利用件数:3,616件 利用者数:66,301人 利用者満足度:93.1%
	・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・保守は確実にされているか 法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了まで)	—	—
	清掃業務	清掃は確実にされているか	—	—
	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか 不審者に対する対応マニュアルが整備・保管されているか 不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか 鍵の管理は適切か	—	—
	外構施設	点検・保守は確実にされているか	—	—

	植物管理	剪定期等は適切か 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	—	—
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	—	—
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか	A	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)	令和元年度は、スペイン&イタリア料理教室、救急・救命講習会や前橋ユネスコ協会との共催でインドネシアバリの子ども絵画展を開催。また、岩神地区地域づくり協議会と共催で岩神フェスタを開催し、コミセンを利用しているグループに協力をいただき、料理づくり、体験コーナー、作品展示等で参加し、学習成果を発表する機会や交流が出来た。	評価結果 A
総合コメント (施設所管課)	協定書や仕様書等の基準を遵守し、その水準に沿って業務を行っている。 利用者アンケート等から利用者の意見を反映し、施設管理・運営を行っている。 社会教育事業においても、活動中の緊急時に備え、「救急救命講習」をコミセン利用団体と協賛した「清掃活動」とセットで行ったり、地元講師を招いた「おうちで作れるスペイン&イタリア料理教室」を企画運営し、参加者同士の交流を図っている。また、地域性や施設の特徴を活かした事業実施に向けた研修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2年4月

施設所管課	教育委員会事務局 生涯学習課
施設名	前橋市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	令和元年度 8,681,625円 (総額 25,927,826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	・令和元年度利用件数:1,785件 利用者数:23,570人 利用者満足度:100.0%
	・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	A	A
植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A	

総括		業務の履行状況に関する評価		A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か		A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か		A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか		A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか		A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか		A	A
	利用促進策	利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか		A	A
	利用促進策	開館時間・休館日、施設利用手続(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取組が行われているか		A	A
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を發揮しているか		A	A
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を發揮しているか		A	A
	職員研修	職員の資質や能力向上を図る研修等の取組が行われているか		A	A
	提案事業	提案事業の計画書・報告書は提出したか 事業計画に基づいて確実に実施されているか		—	—
	自主事業	自主事業の計画書・報告書は提出したか 選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか		—	—
	利用者アンケート	利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか 利用者の満足度を高める工夫を行っているか		A	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>クロスが剥がれている2階ロビー及び停本所、1階調理実習室、ホール前面、ホールステージ壁のクロス張替え工事を行い、利用者が快適に部屋利用できるようにしました。</p> <p>昨年までは文化祭の音響をみどり電気をお願いしていましたが、今年度はオーディオケーブルを購入し、連協会員に使用方法を伝え、コミセンの音響機器で文化祭が開催できました。</p> <p>社会教育事業関係では、今年度はコミセン別研修があり、職員全員が講座に関われ、12月12日に「一緒にやってみよう!!救命救急講座」を開催し、皆で協力出来ました。</p> <p>地域づくり協議会との共催の「日赤講座 こどものためのAED」を7月22日に、「親子で楽しく体を動かそう」を8月26日に、「寝相アート」を11月29日に開催しました。</p> <p>毎年、継続して行っている講座「サークル見学体験週間」は11月3日の文化祭後の11月11日(月)から11月17日(日)の7日間開催しました。</p> <p>今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い3月7日、8日に予定していた文化祭(作品展示)及び3月9日に予定していた「コミセンクリーンアップ隊」を開催できませんでした。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止の対応はノートやファイルを作り情報共有し、利用者に案内しています。</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。</p> <p>利用者アンケート等から利用者の意見を反映し、施設管理・運営を行っている。</p> <p>社会教育事業については、子育てひろば「ほかほか」と共催した「幼児安全講習」や「親子で楽しく体を動かそう」、「サークル見学・体験週間」など、地域特性や人材を活用した講座を実施し、地域交流と利用団体への支援が図られている。さらに、「救急救命講座」を開催して利用団体の活動中の緊急時対応に備えている。事業実施に向け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。</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2年4月

施設所管課	教育委員会事務局 青少年課
施設名	赤城少年自然の家
指定管理期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
指定管理者	株式会社日本水泳振興会群馬支店
指定管理料	令和元年度 40,875,000円
設置目的	豊かな自然環境の中で、集団宿泊訓練、自然体験活動、野外活動、体育活動等を通じて、心身ともに健全な青少年の育成を図るため、本市に赤城少年自然の家を設置する。
業務内容	・包括的な施設の管理運営 ・受付及び入所業務 ・使用料の徴収及び収納業務 ・自然体験活動等の企画及び実施に関する業務 ほか

主な成果	<ul style="list-style-type: none"> ・台風対策を講じ、被害を少なくするほか、避難所としての役割を果たすため、勤務調整を図り柔軟に対応した。 ・Instagramを開設し、広く施設や主催事業の紹介、赤城の魅力発信に努めた。 ・安全管理に重点を置き、備品や環境の整備を図ったため、大きな事故や修繕がなく管理を行えた。
------	--

評価項目		自己評価	所管課評価	
I 業務の 履行 状況	利用料金の取扱い	利用料金の取扱い(徴収、減免、還付などの管理)は適切か	A	A
	経理区分	指定管理料は独立した会計(経理区分)で適切に管理されているか 釣銭等現金の管理は適切か	A	A
	業務執行体制	事業計画書に沿った職員を配置しているか 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか	A	A
	法令遵守	法令等(労働関係法令など)を遵守しているか	A	A
	暴力団等排除	条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	A	A
	報告書の提出	事業計画書・収支予算書は提出されたか 損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか(更新含む) 代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か(報告時期、内容など)	A	A
	連絡体制	市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	A	A
	緊急時対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網掲示を含む)が整備、保管されているか 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか 事故等の報告書が提出されたか	A	A
	個人情報保護	個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	A	A
	指定管理の交代時	指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	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	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	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	B	B
	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)	施設管理運営、赤城の魅力発信、主催事業、林間学校対応等、今まで以上に施設の意義を従業員全員で理解し、取り組んだ1年となりました。 管理としては利用者への安全管理の他、災害時の避難所として施設の役割にも務められたと思います。魅力発信としてもインスタグラムの開設や主催事業等で効果的に発信できたと感じます。今後はユーチューブ等に施設や赤城山の魅力、プログラムの紹介を載せていこうと考えております。林間学校対応においても、プログラムの指導法や対応方法等、職員で再度話し合い、サービス向上に努める他、従業員の研修を実施し、指導力の向上に努めてまいりました。 収支状況においては、コロナの影響により2月下旬から休館となり、主催事業等で収入を上げていくことができませんでした。今年度は収支計画通りにはいきませんでした。令和2年度はコロナの状況を踏まえて、収支計画に少しでも近づけるよう対策をしていきます。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。	評価結果	A
	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。利用者のニーズに沿った事業を行っている。SNSなどを活用し情報発信するほか、地域との交流も積極的に行うなど、前向きに取り組んでいる。 当面、新型コロナウイルスの影響を受け、利用者の確保に苦慮することが予想されるが、創意工夫し、安全安心な施設運営と利用者の確保に努めてほしい。また赤城山や施設の魅力向上と発信に努めていただきたい。	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2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法人まえばし農学舎
指定管理料	令和元年度 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	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用料収入、利用者数ともに増加させることができた。 ・炊事場に屋根をかけ、あずまやを再整備し、本館内の湿度対策をするなどして、環境改善を図ったため、利便性が向上した。 ・プログラムの講師を担当していただくことで、地元や他団体の方々との協働ができた。
------	---

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

指定管理者導入施設 実績評価シート (公表用)

令和2年4月

	植物管理	剪定時期等は適切か 四季の植栽は適切か	A	A
	総括	業務の履行状況に関する評価	A	A
Ⅱ サービスの質	運営状況	開館時間や休館日などの運営状況は適切か	A	A
	使用許可	申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	A	A
	苦情対応	意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか	A	A
	サービス向上	利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	A	A
	利用促進策	利用者数や稼働率等を高める取組が行われているか	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	B	B
	市民参加等	市民参加・市民協働への取組を行い、公の施設の効用を発揮しているか	B	B
	地域等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	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	B	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	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	B	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)	施設自体の利用者数は、増加しているが、自主事業の集客が伸び悩んだ。事業毎の集客数にばらつきがあり、事業周知の工夫が必要です。冬季期間中は、施設利用はなかったが、2月に開催予定だった自主事業は、幅広く申し込みがあったため、次年度以降は、魅力的な自主事業を企画、周知することで、施設の利用を促進していきます。	評価結果 B
総合コメント (施設所管課)	利用者の視点に立った施設改修・環境改善、企画事業が利用者増につながっていると考えられる。地元の方にも協力を得て事業を行っていることは評価できる。 当面、新型コロナウイルスの影響を受け、利用者の確保に苦慮することが予想されるが、年次計画に沿った安定した施設運営を一層推進するとともに、引き続き自主事業を積極的に実施し広報することで、施設の認知度を高め、新たな利用者の確保につなげることに期待したい。	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