

指定管理業務運営状況評価表

所管課 経済部商工観光課
 評価日 平成30年6月25日
 評価対象期間 平成29年4月1日～平成30年3月31日

1. 指定管理者の概要

施設名称	ららん藤岡	評価ランク	評価内容
所在地	藤岡市中1060番地5	S	仕様書、協定書等で定められた水準以上
指定管理者	株式会社藤岡クロスパーク	A	仕様書、協定書等で定められた水準に達している
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日	B	仕様書、協定書等で定められた水準に達していないものも一部あるが、施設運営等に支障はない
選定方法	非公募	C	仕様書、協定書等で定められた水準に達しておらず、早急な改善・勧告が必要

2. 施設の運営について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備考
施設設置目的との整合性	施設の設置目的に沿って運営されている	聞き取り	A	
平等利用	特定のものに有利あるいは不利な取り扱いをしていない	聞き取り	A	
自主事業	利用者のニーズに合った事業の実施など、サービスを向上させる取組みを実施している	聞き取り	A	自主事業の充実に努めている。
経理状況	施設の管理運営に係る経理の内容は適切である	聞き取り	A	
収支状況	経営状況等に問題はない	聞き取り	S	
	経費削減のための努力をしている	聞き取り	S	
市や関係団体等との連絡体制	市や関係団体との連絡調整が、必要に応じ、適切に実施されている	聞き取り	A	市担当課と毎月定例会を開催。アグリプラザ役員会開催。2月に1回
利用時間等の遵守	協定で定めた利用時間、利用日、利用期間が遵守されている	聞き取り	A	
管理運営体制	安全で快適な施設運営ができるための人員が確保されている	聞き取り書類	A	正社員10人、嘱託社員1人 パート・アルバイト24人
	協定で定めた人的サービスを、問題なく提供している	聞き取り	A	
	労働管理規程等を整備し、従業員の適正な労働条件が確保されている	聞き取り	A	
	緊急時に迅速に対応できるよう、指揮命令系統が明確にされている	聞き取り書類	A	災害対策系統図の確認。

3. 施設によるサービスの提供について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備考
待遇	職員は仕事内容を十分に把握している	聞き取り	A	
	職員の接客態度に問題がない	聞き取り現場	A	
	待遇に関する研修を実施し、職員が内容を熟知している	聞き取り	A	研修は実施していなが、待遇について常に職員間で意識している。
利用者の満足度	アンケートの実施や意見箱の設置など、利用者の声を現場で聴取る取組がなされている	聞き取り	A	花の交流館にアンケート設置。アンケート用紙の確認。
	利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組がなされている	聞き取り	A	関東道の駅、好きな道の駅で第2位となっている。
苦情等への対応	苦情に迅速かつ適切に対応している	聞き取り	A	
	苦情等への対応時に市と指定管理者の責任者等の間で、十分な連絡が取れるよう、体制が整っている。	聞き取り	A	

様式 1

4. 施設の管理状況について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備考
施設・設備の維持管理状況	法定保守点検は、点検内容、時期等が法令基準に基づき実施されている	聞き取り	A	
	建物の保守管理が適切に行われている	聞き取り	A	
	エレベーター等の設備機器について、定期的に点検や安全確認を行っている	聞き取り	A	消防設備、浄化槽、電気工作物の点検を実施。
	点検によって、異常等が認められた場合、速やかに交換・修繕・調整等の適切な処置が実施されている	聞き取り	A	
	備品について、備品台帳をもとに適切な管理がなされている	聞き取り	A	備品台帳の確認。
	清掃が適切に行われている	聞き取り	A	
警備体制	利用者の安全を保つため、必要な形態で実施されている	聞き取り	A	
	鍵の管理は適切である	聞き取り	A	事務所での管理。
	夜間等職員不在時の警備体制が明確化されている	聞き取り	A	警備会社へ委託。
個人情報保護	個人情報を適切に保管している	聞き取り	A	
	他の目的の為に、個人情報を収集又は使用していない	聞き取り	A	

5. 危機管理体制について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備考
事故等への対応	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されている	聞き取り	A	
	緊急事態発生時の職員対応マニュアルが整備され、研修・訓練等が定期的実施されている	聞き取り	A	
	事件・事故等が発生した場合、市に遅滞なく連絡されている	聞き取り	A	
災害時等への対応	災害時の対応体制が作られている	聞き取り	A	災害対策系統図の確認。
	防火・防犯等の対応体制がつけられている	聞き取り	A	防火管理者：斉藤誠司
	災害時の避難誘導や、犯罪の通報等の研修・訓練がなされている	聞き取り	A	火災訓練時に併せて、避難誘導通報訓練を実施。

6. 総合評価(改善に向けた取組及び今後の方針等)

<p>施設管理や施設運営について特に問題なし。関東好きな道の駅ランキングでは、平成21年より7年連続1位に選定されていたが28年から2位となったが、利用者目線で利用しやすい施設を目指していることも評価できる。</p> <p>また、平成29年度も、株主配当として配当総額2,000,000円(1株あたり1,000円の配当とし、株式発行数2,000株)配当できる程の財政運営を行っていることから、今後も健全な運営が期待できる。</p>
