

## 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 令和5年6月28日  
 評価対象期間 令和4年4月1日～令和5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30年4月1日～令和5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	一般駐車場での長期駐車をなくすため日常的に駐車車両の確認を行い、注意喚起のチラシ配付を行っている。
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	自主事業の充実により誘客に努めている。
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 書類	A	
収支状況	経営状況等に問題はない	聞き取り	A	新型コロナウイルスの影響から回復してきており、株主配当できる健全な財政運営を行っている。
	経費削減のための努力をしている	聞き取り	A	照明のLED化を進め、経費削減を図っている。
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を3か月に1回開催している。
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11名、パート・アルバイト11名、計22名
	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	社会保険労務士を配置し、適宜従業員に対し労働条件の説明を行っている。
	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	災害対策伝達系図や緊急連絡網を作成し、有事の際の対応体制を構築している。

### 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
接遇	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	A	
	接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	
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する取組がなされている	聞き取り	A	観光案内所にアンケート回収箱を設置し、利用者の意見を聴取している。
	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	「全国道の駅グランプリ」第6位
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	

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	聞き取り書類	A	法令に基づいた保守点検が実施されており、関係書類も適正に保管されている。
	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	聞き取り書類	A	
	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	聞き取り書類	A	
	清掃が適切に行われている	聞き取り	A	外部委託による定期的な清掃、及び職員による清掃を毎日行っている。
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	管理事務所で管理している。
	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	夜間は委託による警備を行っている。
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	カギ付きのロッカーで管理している。
	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	災害対策伝達系統図及び災害マニュアルを作成している。
	防火・防犯等の対応体制がつけられている	聞き取り	A	災害対策伝達系統図及び緊急連絡網を作成し、有事の際の対応体制を構築している。
	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	災害訓練時に併せて、避難誘導通報訓練を実施している。

6. 総合評価(改善に向けた取組及び今後の方針等)

<p>施設管理については特に問題なし。施設運営に関しては、令和4年12月をもって飲食店が1店閉店し、新しい店舗が入ることになった。新店舗の運営状況を把握するように指示を行った。                  コロナ禍前の令和元年度と比較すると、来場者数は93.3%、売上は103.7%と回復してきており、「全国道の駅グランプリ」において第6位になるなど、利用者の意見を反映した運営を行っている。                  今後は、利用者の利便性向上のため、施設の改修を検討していくとともに、更なる誘客に向けた取り組みを行っていく。</p>
---