

指定管理業務運営状況評価表（所管課記入用）

所 管 課	商業観光課
評 価 日	令和8年6月16日
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

1. 指定管理施設の概要

施設名称	ららん藤岡	所在地	藤岡市中1131番地8
設置目的	人と地域の活性化を促進し、にぎわいとやすらぎの機能をあわせもつ交流空間として設置。		
業務内容	人・物・情報の交流拠点として、市の特産のらんなどの花をテーマに整備した花の交流館を中心施設とした「ハイウェイオアシスららん藤岡」の平等な利用の確保等円滑な運営及び施設設備の適切な維持管理、並びに自主事業の実施等を行っている。		
施設概要	敷地面積：51,592㎡ 開設日：平成12年4月28日 主な施設：産地形成促進施設（アグリプラザ）、花の交流館、観光物産館		
指定管理者	株式会社藤岡クロスパーク	指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
		選定方法	非公募

2. 施設の運営について

《評価項目》

- S：仕様書、協定書等で定められた水準以上
A：仕様書、協定書等で定められた水準に達している
B：施設運営等に支障はないものの、仕様書、協定書等で定められた水準に達していないものが一部ある
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・勧告が必要である

評価の観点	評価項目	前年度 評価	今年度 評価	評価理由（前年度と別評価の場合）・特記事項
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	A	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	A	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、注意喚起の看板や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	A	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	A	A	
収支状況	経営状況等に問題はない	A	A	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	A	A	
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	A	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	A	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	A	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	A	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	A	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	A	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	前年度 評価	今年度 評価	評価理由（前年度と別評価の場合）・特記事項
接 遇	職員は仕事内容を十分に把握している	A	A	
	職員の接客態度に問題がない	A	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	B	B	
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	A	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	A	A	
苦情等への 対応	苦情に迅速かつ適切に対応している	A	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。	A	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	前年度 評価	今年度 評価	評価理由（前年度と別評価の場合）・特記事項
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	A	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	A	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	A	A	定期的に点検を実施している。
	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	A	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	A	A	
	清掃が適切に行われている	A	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	A	A	
	鍵の管理は適切である	A	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	A	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	A	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	A	A	

5. 危機管理体制について

評価の観点	評価項目	前年度 評価	今年度 評価	評価理由（前年度と別評価の場合）・特記事項
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	A	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・訓練等が定期的に実施されている	A	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	A	A	
災害時等 への対応	災害時の対応体制が作られている	A	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くられている	A	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	A	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）

協定内容に沿って、適切な施設管理および運営が行われています。施設管理の面では、各種設備点検を確実に実施して安全性を高めるとともに、日々の清掃や花壇の手入れにより美しい景観の維持に努めています。また、お客様が安心して快適に利用できるよう、利便性と安全性を確保した施設運営を展開しています。一部のテナントでは深刻な人材不足により臨時休業を余儀なくされるケースが増加しています。これが利用者の減少に繋がらないよう、今後の動向を注視する必要があります。 今後とも、地域の交流拠点として自主事業による集客や地域経済の活性化、さらには地域振興を図り、活気ある道の駅の運営を継続していくことを期待します。
