

指定管理業務運営状況評価表

所管課	にぎわい観光課
評価日	令和6年5月
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

1. 指定管理者の概要

施設名称	藤岡市譲原農産物処理加工施設天神茶屋	評価 ランク	評価内容
所在地	藤岡市譲原1093番地2	S	仕様書、協定書等で定められた水準以上
指定管理者	天神水車管理組合 組合長 山田 功	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	令和5年4月1日～令和8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	
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	書類	A	
収支状況	経営状況等に問題はない	書類	A	
	経費削減のための努力をしている	書類	A	アルバイト・パートの雇用により経費の削減を図っている
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	
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	A	
	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	従業員との労働条件についての話し合いがもたれている
	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	A	

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	利用客とのトラブルもない
	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	B	研修は実施していない
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	B	
	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	B	意見等があった場合は反映している
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	

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	
	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	
	清掃が適切に行われている	聞き取り	A	日本食品衛生協会会長より、食品衛生優良施設として表彰を受けた
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	
	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	
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・訓練等が定期的に実施されている	聞き取り	B	マニュアル整備及び訓練は実施していない
	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	緊急連絡網有り
	防火・防犯等の対応体制がつくられている	聞き取り	A	
	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	B	訓練は実施していない

6. 総合評価(改善に向けた取組及び今後の方針等)

指定管理者により適切に管理がなされている。 施設の老朽化や物価高、従業員の確保が難しいなど課題も多く厳しい状況下ではあるが、経費の削減に尽力している。施設周辺の環境整備、地域住民の年越しそばの受注など、地域に愛されるための活動を行っている。また、天神茶屋のポイントカードを発行するなど、新規や既存問わずお客様に来てもらう工夫もしている。 今後は神流湖まわりの観光資源や、向かいにある体験学習館などと連携し、地域全体で盛り上がる方法を模索していきたい。
--