

指定管理業務運営状況評価表（所管課記入用）

所 管 課	にぎわい観光課
評 価 日	令和8年6月17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	藤岡市自然活用センター	所在地	藤岡市保美濃山1859-2
設置目的	神流湖周辺全体の観光及び農林漁業等の産業振興を図るために設置		
業務内容	(1) 自然活用管理センター及び付属施設・設備等の維持管理運営 (2) 観光農林漁業生産物及び物品等の展示、販売・飲食物の販売 (3) 観光客の休憩、宿泊業務及びその他利便の提供 (4) 観光情報の提供及び収集 (5) その他施設の設置目的に適合する業務 (6) 自主事業の企画実施		
施設概要	①設置日 昭和58年8月20日 ②構造 R C造 ③敷地面積 3424.00㎡ ④建築面積 937.00㎡ ⑤主な施設 会議室、研修室、食堂、宿泊棟		
指定管理者	株式会社 やどや	指定期間	平成31年4月1日～令和5年3月31日 令和6年4月1日～令和11年3月31日
		選定方法	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	
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	
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	B	B	
	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	
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	B	B	お風呂の工事関係により目標に定めた開館日数に届かなかった。
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	
	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	
	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	

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	A	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	B	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	B	B	顧客台帳管理で利用者の意見を記録し反映している。
苦情等への対応	苦情に迅速かつ適切に対応している	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	

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	
	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	
	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	
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	
	夜間等職員不在時の警備体制が明確化されている	A	A	
個人情報 保護	個人情報を適切に保管している	A	A	
	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	B	B	
	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	
	防火・防犯等の対応体制がつくられている	A	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	A	A	

6. 総合評価（改善に向けた取組及び今後の方針等）

A：仕様書、協定書等で定められた水準に達している	
施設管理について、協定書及び仕様書に基づき概ね適性に管理されている。 収支状況について、赤字の状況が続いており、経費の見直しや新規利用者の獲得及びリピーターの獲得による収入の増加で収支の改善に努める。また、施設・設備の老朽化が進んでいるため、維持管理に注意したい。	