

指定管理業務運営状況評価表

所管課 にごわい観光課
 評価日 令和5年5月
 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	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2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	
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	B	新型コロナウイルスの影響を受け影響が出ている
	経費削減のための努力をしている	書類	A	アルバイトや職員のやり繰りにより、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	利用者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	
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けられている	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)

指定管理者によりおおむね適切に管理がなされている。依然として新型コロナウイルスの影響があるものの、従業員の勤務体制の見直しやアルバイトの導入により経費削減に努め、感染対策も十分に実施されている。施設の老朽化や従業員の確保が難しいなどの課題、物価の高騰により一部商品の価格見直しを実施するなど厳しい状況下ではあるが、評判もよく地域の活性化を担っている。また、鬼石商工会のYouTubeでの鬼石地域の店舗紹介動画への協力、店先に「親子案山子」を設置するなど、新規の客を確保する努力も「公の施設の廃止(民間譲渡)に係る検討委員会」では民間譲渡が望ましいとされており、補助金の制約がなくなる時期をみて民間譲渡も今後の活用の方針として検討する。