

指定管理者評価表

施設名	行田市はにわの館
施設所管課	行田市教育委員会生涯学習部生涯学習課

I プロセス評価

1 施設、設備の維持管理への取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 建物、施設設備等の保守点検は適切に行われていたか。	4	点検を適切に行っている。 日常の点検、何かあれば日誌に記録している。また、業者による点検については報告書を管理している。	3	業者による定期点検の結果の保管や日常点検など適切に行われていた。
② 清掃等快適な施設利用のための取組みがなされていたか。	4	取り組んでいる。 毎日の清掃の他、周辺の除草、降雪前後の作業などに取り組んでいる。	4	施設の美化にとどまらず、利用者が利用しやすいよう、周辺の除草や除雪などを行い利用しやすいよう努めた。
③ 修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	3	職員による巡視を行っており、見つかった場合には速やかに対応します。	3	適切な把握に努めていたが修繕が必要な箇所はなかった。
④ 備品の管理状況は適切であったか。	3	備品の管理を適切に行っている。	3	適切に行われていた。
	14	2次評価合計	13	

2 サービス向上への取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 事業計画を作成し、その計画に沿って実施したか。	5	事業計画に則し、事業を実施した。 自主事業計画において3事業を提案し、3事業を実施した。さらには指定管理料の範囲内でPR事業を上乗せし、4事業を実施した。 1 はにわ作り体験事業 ・焼き粘土利用者が5,023名様、目標の4,823名様を上回り達成。 2 レンタサイクル事業 ・利用は160台 3 ミュージアムショップ事業 ・粘土以外の売上が2,354千円、目標の1,834千円を上回り達成。 4 PR事業 ・新しいパンフレットの作成及び配布 ・SNSの活用、取材協力、情報誌掲載等	5	事業計画に基づく事業だけでなく、自主事業としてはにわ作り体験やレンタサイクルなどの実施に加え、それらのPR事業など集客に結び付くような取組みを実施している。
② 市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	4	活用している。 1 さきたま史跡の博物館との連携により、双方のイベントの案内などPRを実施した。 2 行田市との連携により、ふるさと納税返礼品協力事業を実施した。 3 日本自動車連盟（JAF）連携事業 4 タイムズクラブ（パーク24（株））連携事業	4	はにわの館をより広くPRするために、新たに連携できる事業者を見つけ、それらと連携した取組みを実施していた。
③ 適切に職員が配置されていたか。	4	適切に配置している。 はにわづくりに関して、専門的技術及び知識を有したスタッフを配置している。さらに、団体利用日や利用者が多いと予測される日にはスタッフを多く配置している。資格（防火管理者）を有する職員をエリア内に配置している。	3	必要な資格を有する職員を配置している。
④ 窓口等での接客態度は、利用者にな不快な思いをさせることなく、適切であったか。	4	適切に対応している。 はにわづくりの指導の他にも受付やバスの回り方などの市内観光案内など、丁寧な接客を行っている。	3	適切な接客がされたため、苦情はなかった。
⑤ 利用者の意見、苦情、要望等を抽出するための仕組み作りがされていたか。	3	把握を行っている。 利用者とのコミュニケーションを通じての意見聴取、観光アンケートの実施。	3	利用者とのやり取りの中で意見等を把握し、アンケートを実施した。
⑥ 意見、苦情、要望等への対応や問題解決に向けた体制が構築されていたか。	3	意見が出た際は取りまとめを行い、改善を図っている。 1 利用者との積極的なコミュニケーションによるニーズの把握 2 日誌などを通じての情報共有 3 利用者に対する注意喚起の掲示	3	意見や要望等に対応する体制がとられていた。

指定管理者評価表

		4 ミーティングの実施 5 ホームページやSNSによる情報提供		
⑦	職員間において情報共有が頻繁に行われる体制が構築されていたか。	3 構築されている。 業務日誌の作成を行い情報共有に努めている他、緊急時には連絡をとれるよう備えている。	3	業務日誌をととして情報共有できる体制が構築されていた。
⑧	職員の資質向上に向けた取り組みが行われていたか。	3 行っている。 業務内容の確認やスタッフミーティングで実施。	3	業務内容の確認やスタッフミーティングを実施していた。
⑨	創意工夫による事業を立案し、計画的かつ適切に実施できたか。	4 事業目的を達成している。 各事業について、以下のとおり目的を達成した。 1 はにわ作り体験事業 市民や観光客に対し、子どもから大人までにはにわ作り体験をしてもらうことにより、歴史教育及び文化の振興に貢献できた。 2 レンタサイクル事業 自転車という移動手段を通じて、来訪者の滞在時間のニーズに対応し、古墳公園来訪者の満足度に貢献できた。施設したいの魅力向上にもつながった。 3 ミュージアムショップ事業 土偶や埴輪、関連した文具やグッズの販売を通じ、来館者の満足度向上を図った。御埴印などの新規開発商品のほか、発掘体験など充実を図った。 4 P R 事業 古くなっていった古墳公園の最新のmapをパンフレットにいったことで、公園散策の際に誰もが手にとることでPRにつながった。	4	事業計画に基づく事業だけでなく、はにわ作り体験やレンタサイクルなどの実施に加え、それらのPR事業など集客に結び付くような取り組みを実施している。事業計画に基づく事業だけでなく、PR事業など集客に結び付く工夫が見られ、利用者の増加に繋がっていた。
⑩	利用者の利便性向上に向けた取り組みが行われていたか。	4 行っています。 1 日常の施設巡回を実施し安全な施設づくりに努めた。 2 個々のレベルや目的に合わせたはにわ作りの指導を行うことで、ものづくりの楽しさを提供した。 3 民間業者と連携し、粘土代割引事業を実施することでお得にはにわ作りを体験できる機会を提供した。 4 遠方の利用者に対し、焼きあがった作品の発送サービスを実施した。 5 窯焼きをしなくてもはにわ調の色をした粘土を利用し作成日当日の持ち帰りを可能にした。 6 時間に余裕がない場合でも作成可能な小物作成講座を実施し便宜を図った。 7 オリジナルグッズの商品を充実させ、土産品として販売することで、時間の都合などではにわ作り体験ができなかった方のニーズに答えた。 8 団体予約を受けた際は、園内の屋外レストハウスを借用し団体の受け入れを実施した。 9 市内各施設でのパンフレットの配置、ホームページやSNSの活用、マスコミや情報誌の取材対応など、より多くの人に情報がいきわたるよう努めた。 10 AIRレジを導入し、QR決済やクレジットカード等利用者の利便性を追及した精算方法にした。	5	新たにAIRレジを導入し、QR決済やクレジットカード等の利用を可能にするなど、利用者の利便性向上に取り組むなどの顕著な取り組みが見られた。
⑪	広報、PR等について十分な取り組みが行われていたか。	4 取り組みを行っている。 パンフレット配布やSNSを活用した広報を行っている。具体的には下記の通り。 1 X (旧Twitter) を利用し、学校の休み期間やGWの周知など利用者の拡充を図った。 2 市内施設や観光案内所などへパンフレットの配布、マスコミや旅行情報誌に取材協力するなど、広報活動を実施した。 3 はにわの館の周囲にのぼり旗や立て看板を設置し、利用者が館の位置を容易に認知できるよう配慮した。 4 忍城おもてなし甲冑隊とはにわ作りの着地型ツアーを設定・販売し、利用者の拡充を図った。	4	SNSの活用だけでなく、忍城おもてなし甲冑隊と連携したツアーなど、工夫された取り組みがあった。
⑫	利用者アンケートを実施したか。	3 実施している。 観光アンケートへのご協力を館内に張り出し、アンケート調査の実施。また申込時や利用時の会話から聞き取り調査。	3	実施されていた。
		取り組みを行っている。 利用者からの意見などは可能な限り運営面に反映している。		

指定管理者評価表

⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	4	<p>る。これまでに以下の通り実現を図っている。</p> <p>1 館内の通路に段差があり、転ぶ可能性がある。 →段差解消スロープの設置。</p> <p>2 完成した作品の引き取りができない、保管期間を延長してほしい。 →着払いなどへの切り替え、期間延長の柔軟対応。</p> <p>3 お土産となるものを販売してほしい。 →古墳や埴輪に関わる商品群を増やした。</p> <p>4 自由研究ですぐに結果がほしい。 →焼かない粘土を率先して案内を行った。</p>	4	利用者からの意見を受け、利用しやすいようスロープを設置。また、全ての利用者が完成した埴輪を受け取れるよう臨機応変に工夫した取組みがみられた。
⑭	(複数の施設を管理している場合) 施設間及び市の施設所管課等と密に連絡を取っていたか。	3	報告は都度行っている。	3	適宜報告がなされていた。
		51	2次評価者合計	50	

3 平等、安全対策への取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 関係法令（地方自治法、労働関係法令、条例等）が遵守されていたか。	3	遵守している。	3	関係法令が遵守されていた。
② 対応する職員によってサービスの質に差が生じていなかったか。	3	生じていない。 職員のスキルアップのため、スタッフミーティングを行った。	3	スタッフミーティングを実施し、対応職員により差が生じないように努めた。
③ 個人情報の保護について職員が理解し、さらにその取組みがなされていたか。	3	行田市個人情報保護条例に準じて適正かつ慎重な取扱をしている。	3	行田市個人情報保護条例に準じた取り扱いがされていた。
④ 施設の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	3	早急な修繕及び施設の巡回を行い安全確認を適切に実施している。 暴風雨や降雪、地震など速やかに確認している。	3	日常、職員による巡回を行い、暴風雨や地震の後などは巡回を強化していた。
⑤ 防犯、防災対策は適切にされているか。	3	適切な対策を取っている。 実施した防犯、防災対策は、以下の通り。 1 売上金の早期回収等、現金滞留の抑制 2 施設の定期的な巡回、点検の実施。 3 近隣施設との連携による情報の共有。 4 退館時における在館者有無の確認及び施錠。 5 消防設備法定点検の確実な履行 6 日常点検による事故・火災につながるものの把握及び除去等の予防対策の実施。	3	適切な防犯、防災への対策がされていた。
⑥ 利用者が平等に利用できる取組みがなされていたか。	3	案内や誘導、作り方の説明のほか、観光案内など、利用者が平等に施設を利用できるよう、スタッフミーティングで意識を共有している。	3	スタッフミーティングなどをとおして、案内の仕方など職員間での意識を共有するよう努めていた。
⑦ 事故または災害発生時の対応体制が構築されていたか。	3	対応体制が構築されている。 1 緊急時の連絡体制の整備 2 消防設備法定点検の確実な履行 3 日常点検による事故・火災につながるものの把握及び除去等の予防対策の実施。	3	緊急時の連絡体制の確立など、体制は構築されていた。
⑧ 感染症対策が適切に講じられているか。	3	適切に対策を講じている。 新型コロナウイルス感染症の5類移行後においても下記のとおり対策。 1 日常清掃の適切な実施 2 水洗箇所薬用石鹸を設置 3 空調機等の定期洗浄の実施 4 定期巡回による汚損箇所の発見及び処置 5 入口にアルコール除菌剤（手指消毒用）を設置 6 来館者の把握 7 衛生対策の注意喚起を掲示	3	対策が適切に講じられていた。
⑨ 地域や関係団体等との連携が図	4	連携を図っている。 1 さきたま史跡の博物館との連携により、双方のPRを実施した。 2 行田市との連携により、ふるさと納税返礼品協力	5	自ら新たな連携団体を開拓し、団体との連携に創意

指定管理者評価表

られていたか。		事業を実施した。 3 おもてなし甲冑隊との着地型ツアー 4 日本自動車連盟（JAF）連携事業 5 タイムズクラブ（パーク24（株））連携事業	工夫が見られ、利用者の増加に繋がっていた。
	28	2次評価者合計	29

4 効率性向上、改善に向けた取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所官課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 問題点の把握に努めていたか。	3	努めている。 電話での問い合わせやアンケート調査を実施し、意見があった際は迅速に対応している。	3	アンケート調査などから問題点の把握に努めていた。
② 新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	3	アンケートなどの情報から、お客様ニーズの把握を行い、自主事業など改善を行っている。	3	利用者の意見等を把握し改善しようとする取り組みが見られた。
③ 収入を増加するための具体的な取組みが行われたか。	5	収入向上を図っている。 以下のとおり、取り組んでいる。 1 X（旧Twitter）を利用し、学校の休み期間やGWの周知など、利用者の拡充を図った。 2 AIRレジを導入し、QR決済やクレジットカードなどの様々な支払い方法に対応した。 3 市内施設及び観光案内所へパンフレットを配布、ホームページやSNSを活用、又マスクに取材協力をするなど、より多くの人に情報がいきわたるよう努めた。 4 個々のレベルに合わせたはにわづくりの指導を行うことで、ものづくりの楽しさを提供した。 5 民間業者や公共団体と連携し、（粘土代）割引事業を実施することで、お得にはにわづくりを体験できる機会を提供した。 6 遠方の利用者に対し、焼きあがった作品の発送サービスを実施した。 7 窯焼きをしなくてもはにわ調の色をした粘土を利用し、作製日当日の持ち帰りを可能にした。 8 土偶や埴輪関連だけでなく、御埴印などオリジナルグッズの商品を充実させ、土産品として販売することで、時間の都合などではにわ作り体験ができなかった方のニーズに応えた。 9 団体予約を受けた際は、園内の屋外レストハウスを借用し、受入れを可能にした。 10 他所で使用していた自転車を使用し、レンタサイクル事業を開始した。 11 旅行会社の担当者の下見会において、はにわの館を紹介。学校団体や一般団体への集客につながるよう図った。 12 粘土作りだけでなく、発掘体験といった体験の選択肢を増やし、様々なニーズに対応した。	5	SNSの活用や情報発信の方法を工夫し、収入増加を図る取り組みがなされ、AIRレジの導入など、集客に繋がる新たな取り組みも見られた。
④ 経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	3	効果的に執行している。 以下のとおり、実施している。 1 スタッフの適正な配置により臨時職員賃金の節減を実施した。 2 窯の効率的な運転、燃料費の節減を実施した。 3 利用券等必要最低限を作成し、印刷製本費を節減した。 4 古材の活用等を行い消耗品費の節減を実施した。	3	効率的・効果的な執行がされていた。
⑤ 清掃、警備、保守点検等の再委託業務がある場合、それらが適正な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	3	工夫している。 保守点検業務委託については、適正な水準で最小限の価格となるよう仕様書の見直しを行い、見積もり合わせにより最低価格業者と契約を締結している。	3	保守点検業務について仕様書の見直しを行う等なされていた。
⑥ 環境に配慮した取組みがなされていたか。	3	取組みを行っている。 古紙などの再利用を行い、ごみの削減を実施している。電気のごまめな消灯や空調温度設定を調整する	3	電気節電やごみの削減などの取り組みが行われた。

指定管理者評価表

	など省エネに努めている。	2次評価者合計	20
--	--------------	---------	----

II 結果、成果評価

原則として、指定管理期間の初年度に設定した項目は変更できないものとします。

関連する評価項目	評価する分野	指標名	1次評価者（指定管理者）による評価					2次評価者（施設所管課）による評価			
			評価点	目標値/実績/増減の理由など					評価点	評価の理由	
				R5	R6	R7	R8	R9			
2-⑨ 2-⑩ 2-⑬	利用者の増加	施設の利用者数	5	目標 4,823	4,968	5,117	5,271	5,429	5	目標値を上回る利用者であった。	
			実績	5,023							
			理由	コロナ禍からの復活、そして博物館休館の影響が逆に増加につながった可能性もあります。							
1-① 1-② 1-③ 3-④ 3-⑤ 3-⑦ 3-⑧	施設の安全性・維持管理	清掃・点検等の頻度	5	目標 清掃/毎日実施 日常点検/毎日実施	清掃/毎日実施 日常点検/毎日実施	清掃/毎日実施 日常点検/毎日実施	清掃/毎日実施 日常点検/毎日実施	清掃/毎日実施 日常点検/毎日実施	4	毎日感染症対策を含めて清掃や点検が行われていた。	
			実績	清掃/毎日実施 日常点検/毎日実施							
			理由	感染症対策を含め日常清掃及び日常点検を毎日行っている。							
4-③ 4-④ 4-⑤	収支計画の安定性	ミュージアムショップ事業の売上増加	5	目標 1,834千円	1,889千円	1,945千円	2,004千円	2,064千円	5	目標値を大幅に上回る売り上げがあった。	
			実績	2,354千円							
			理由	商品数をかなり増やした効果があった。							
			15	2次評価者合計					14		

2次評価者からの指導事項	運営は適切に行われており、事業のPRや収入増加などの取り組みに顕著な実績があった。
--------------	---

1次評価者の総合評価		2次評価者の総合評価		100点換算	総合評価
合格点	128	合計点	126	70.0	B
満点	180	満点	180		

I プロセス評価

仕様書や提案（業務計画）の内容に照らし合わせて	特に優れていると認められる	5点
	優れていると認められる	4点
	適正であると認められる	3点
	努力が必要と認められる	2点
	改善すべき点が認められる	1点

II 結果・成果評価

各年度の目標数値を基準として	達成度100%以上	5点
	達成度90%以上100%未満	4点
	達成度70%以上90%未満	3点
	達成度50%以上70%未満	2点
	達成度50%未満	1点

※指標がネガティブなもの（例：「事故発生件数」、「苦情発生件数」など）は達成度が低いほど点数が高くなります。

総合評価基準

100点換算で80点以上	A
100点換算で60点以上80点未満	B
100点換算で60点未満	C