

指定管理者評価表

施設名	行田市はにわの館
施設所管課	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り組み

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。 日常的に点検を行い、気になることは業務日誌にて報告することとしている。一部の点検は業者へ委託し適宜実施している。	3	定期点検を行った結果の保管、日常点検などが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り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、降雪前の融雪剤の散布や降雪後の除雪作業などを行っている。	4	施設の美化だけでなく、除草や降雪時の除雪などを積極的にを行い、利用しやすい環境の維持に努めていた。
③ 修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	4	行っている。 見つかった場合、本部に速やかに報告するようにしている。	3	適切な把握に努めていた。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。	4	備品を適切に管理している。	3	適切に行われていた。
	16	2次評価合計	13	

2 サービス向上への取り組み

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、さらには指定管理料の範囲内でPR事業を上乗せして計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7,814名様（前年比117.9%）、目標の5,117名様を大きく上回り達成。 2 レンタサイクル事業 ・ 利用は131台（前年比70.4%） 3 ミュージアムショップ事業 ・ 粘土以外の売上が4,277千円（前年比143.5%）、目標の1,945千円を上回り達成。 4 P R 事業 ・ パンフレットの配架 ・ 体験案内のチラシを各観光施設に配架。 ポスターの掲示。 ・ 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が行われたほか、PR事業に注力し、創意工夫を凝らした集客に努めた結果、目標を大きく上回る利用者があった。
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。 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。 3 日本自動車連盟（JAF）連携事業 4 観光ガイド団体と連携し、古墳公園内のガイドを実施	4	新たに連携できる団体と連携したことにより、施設を有効に活用していた。
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）を有する職員を配置している。	4	必要な資格を有する職員を配置している。さらに、予め利用者が多いと推測する日にはスタッフを増員するなど、利用者に対応した取り組みがされていた。
④ 窓口等での接客態度は、利用者に不快感をさせることなく、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、電話予約受付、物品販売、市内観光案内も含めて丁寧な接客を行っている。	3	適切な接客がされている。
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	仕組み作りを行っている。 はにわづくり指導時に、利用者とのコミュニケーションを図ってご意見を聴き取り、業務日誌へ報告することとしているほか、観光アンケートを実施。	4	利用者とのやり取りの中で意見等を把握し、適宜、市への報告がされていた。また、アンケートを実施した。

指定管理者評価表

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。	4	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 4 定期的な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	4	意見や要望等に適切に対応し、問題解決に向けた取り組みがされていた。
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。 毎日業務日誌で報告を行い、現場での情報共有に努めている他、緊急時には直ちに連絡がとれるよう緊急連絡網も整備している。	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。	4	行っている。 昨年入社したアルバイトへの体験メニューの技術指導をはじめ、チーフスタッフを通して全スタッフへの観光局の指針の浸透を図っている。	4	新人スタッフへの技術指導や、全スタッフへの観光局指針の浸透を図り、職員の資質の底上げを図っていた。
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。	5	創意工夫して事業を立案し計画的かつ適切に実施している。 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、行田の魅力発信に貢献できている。 2 レンタサイクル事業 自転車という移動手段が、来訪者の滞在時間延伸につながり、古墳公園来訪者の利便性向上に貢献できている。また市内観光の回遊促進にもつながっている。 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につながった。御埴印をはじめ、スタッフが制作するはにわグッズや、発掘体験等の販売も順調に伸びている。 4 P R 事業 古墳公園のMAPをパンフレットに入れたことで、公園散策の際にも活用され、古墳観光の利便性向上に寄与している。	5	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、目標を大きく上回る利用者の増加に繋げていた。

指定管理者評価表

⑩	利用者の利便性向上に向けた取組みが行われていたか。	5	利便性向上に向けた取組みを行っています。 1 日常の施設巡回を実施し安全な施設づくりに取り組んだ。 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、利用者の満足度を高め、ものづくりの楽しさを提供した。 3 JAF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有料で実施している。 5 窯焼き不要で当日持ち帰りができるはにわ調の色をした粘土（テラコッタ）の体験メニューを実施。 6 時間に余裕がない場合でも作成可能な土笛体験や発掘体験など体験メニューの選択肢を増やしている。 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、はにわづくり体験の有無にかかわらず、満足度向上につなげている。 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するなど受入れ体制の拡充を図った。 9 市内各施設でのパンフレットの配架、ホームページやSNSでの発信、マスコミや情報誌の取材対応等、プロモーション活動に力を入れている。 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向上につながっている。	5	昨年度から引き続いて、利用者の利便性向上に取り組むなどの顕著な功績があり、目標を大きく上回る利用者の増加に繋がっていた。
⑪	広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	5	取組みを行っている。 パンフレット配架やSNSを活用した広報を行っている。 1 X（旧Twitter）をはじめ、ちよこたび埼玉（県のHP）掲載等、学校の休み期間やGWの周知など利用者の拡大を図った。 2 市内施設や観光案内所などへパンフレットの配架、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、来訪者が施設を容易に認知できるようにしている。 4 さきたま古墳のリアル謎解きゲームの販売を通して、楽しみながら歴史を学習する機会を提供。古墳のPRに努めている。	5	SNSだけでなくあらゆる媒体を活用したほか、リアル謎解きゲームの実施など、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貼りだし、アンケート調査への協力をお客様に依頼している。また体験メニューの申込時や利用時にお客様からご要望やご意見を聞き取りしている。	3	実施されていた。
⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	4	取組みを行っている。 利用者からの意見は可能な限り運営面に反映している。これまでに以下の通り改善を図っている。 1 公共交通機関を利用する方向けに、テラコッタ粘土持ち帰り用の入れ物がほしい。 →持ち帰り用の小箱と手提げ袋を有料で販売開始。 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。 →着払い発送のご提案や、保管期間の延長対応を柔軟に実施。 3 テラコッタ粘土を焼成してほしい。 →追加料金100円で販売を開始。	4	利用者からの意見を受け、出来ることはすぐ取り入れるなど柔軟な対応をするなど、工夫した取り組みがみられた。
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れていたか。	3	適宜報告を行っている。	4	他の施設と関連した取り組みを行い、当課に適宜報告がなされるなど、適切に連携が取れていた。
		56	2次評価者合計	57	

指定管理者評価表

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 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。 平等なサービスを提供するため、職員全体のスキルアップに努め、適宜スタッフミーティングを行っている。	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、地震などの際には速やかに安全確認を実施している。	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。	4	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 金融機関への売上金の早期入金および現金保管時間の短縮 2 防火管理者を選任し、防災に対する意識づけを高めている 3 施設の定期的な巡回、点検の実施。 4 近隣施設との連携による情報の共有。 5 退館時における在館者有無の確認及び施錠。 6 消防設備法定点検の確実な履行 7 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。	4	案内や誘導、はにわ作り体験の説明のほか、観光案内等、利用者が平等に施設を利用できるよう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の5類移行後も下記のとおり対策を実施している。 1 日常清掃の実施 2 洗面所に薬用石鹸を設置 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られていたか。	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事業を実施した。 3 日本自動車連盟（JAF）連携事業 4 観光ガイド団体と連携したガイド事業 5 御墳印参加自治体との連携 6 行田ケーブルテレビをはじめ、メディアと連携して取材に対応し、番組制作に貢献した。	5	自ら新たな連携団体を開拓し、団体との連携に創意工夫が見られ、利用者の増加に繋げていた。
		30	2次評価者合計	29

指定管理者評価表

4 効率性向上、改善に向けた取り組み				
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。	4	努めている。 アンケート調査を実施しているほか、お客様からご意見があった際は迅速に対応している。	4	利用者からの意見を積極的に聞き取ったり、観光アンケートを実施するなどし、問題点を把握するよう努めていた。
② 新たな取り組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	5	アンケートなどの情報から、お客様ニーズを把握し、自主事業など改善を随時行っている。	4	把握した問題点を迅速に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り組みが行われたか。	5	収入向上を図っている。 1 X（旧Twitter）を利用し、学校の休み期間やGWの周知など、利用者の拡大を図った。 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。 3 市内施設及び観光案内所へパンフレットの配布、ホームページやSNSの活用、またマスコミ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、楽しく体験が出来るよう努めた。 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完成するはにわ調の色をしたテラコッタ粘土を利用し、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等商品を充実させ、時間の都合ではにわ作り体験ができなかった方でも消費につなげられるようにしている。 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	前年度から引き続き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た結果、目標を上回る利用者があるなど、取り組みが集客に繋がっていた。
④ 経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	4	効果的に執行している。 1 スタッフの適正な配置により臨時職員賃金の効果的分配を実施した。 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。	4	スタッフの効果的な配置や設備の効率的な運用を行い、経費の節減に努力していた。

指定管理者評価表

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、相見積もりにより最低価格の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などの取り組みがされていた。
⑥	環境に配慮した取り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。NO残業による節電や空調温度設定を調整するなど省エネに努めている。	3	ゴミの削減や節電についての取り組みが行われた。
		24	2次評価者合計	23	

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			
2－④ 2－⑤ 2－⑥ 2－⑧ 2－⑩ 2－⑫ 2－⑬	はにわ作り 体験利用者の 増加	施設の利用 者数	5	目標	4,823	4,968	5,117	5,271	5,429	5	前年度実績や目標値を大幅に上回る利用客を獲得した。
実績				5,023	6,626	7,814					
理由				お客様が発信するSNSやメディアとの連携による 情報発信が来訪者の増加につながった。							
1-① 1-② 1-③ 3-④ 3-⑤ 3-⑦ 3-⑧ 4-⑤	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	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					
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 (千円)	1,834	1,889	1,945	2,004	2,064	5	前年度実績や目標値を大幅に上回る売り上げがあった。
実績 (千円)				2,354	2,980	4,277					
理由				スタッフの手作りはにわグッズや新商品の投入 等、PRも効果的で売り上げ増加につながった。							
			15	2次評価者合計					14		

2次評価者からの指導事項	効果的なPR事業により、利用者数や収入が大幅に増加している。今後もPRなどに工夫をしていただき、利用者の増加に努めていただきたい。
--------------	---

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
合計点	139	合計点	136		75.6	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