

# 指 定 管 理 者 評 価 表

施 設 名	山陽小野田市きららガラス未来館					
指 定 管 理 者	小野田ガラス株式会社					
指 定 期 間	自	H31.4.1	至	R6.3.31	指 定 期 間	5.0 年
評 価 対 象 年 度	令和4年度			施 設 所 管 課	文化スポーツ推進課	
指 定 管 理 料	29,960,000円		税 別	評 価 年 月 日	令和5年6月9日	
利 用 料 金 制 度	有			ア ン ケ ー ト	実施	
選 定 方 法	単独指定					

## I サービス履行の確認

	項 目	1次	2次	コ メント 欄
管理運営の状況	開館日数及び開館時間は適切か	3	3	開館日数及び開館時間について適切である。
	保守管理業務は適切に行われたか	3	3	委託先と職員で適切に管理している。
	清掃業務は適切に行われたか	3	3	委託業者に週2回、その他、職員により随時実施。
	保安警備業務は適切に行われたか	3	3	夜間、休館日は委託先機械警備、その他本社保安対策室の指導による意識向上に努めている。
	外構や植栽等の管理は適切に行われたか	3	3	本社総務部協力の下、随時実施している。
	事故、苦情及び緊急時の対応は適切であったか	3	3	事故、苦情は無いが職員間で警備会社との連絡体制を共有している。
	事故、苦情及び緊急時の市への連絡は適切であったか	3	3	随時、適正に、かつ早急に連絡ができる体制をとっている。
	感染症対策等の衛生管理は適切に行われたか	3	3	本社指導の下、職員の健康状態管理を実施するとともに、来館者には必ず手指の消毒と検温を実施するなど適正に管理している。
	個人情報の管理は適切か	3	3	適正に管理している。
	現金の管理は適切か	3	3	本社主導の経理監査を実施している。
	減免申請に対する取扱いは適正か	-	-	該当なし
	修繕は適切に行われたか	3	3	適正に実施し、長寿命化に努めている。
	備品や文書の管理は適切に行われたか	3	3	適切に管理している。
各種報告書等は遅滞なく提出されたか	3	3	適切に対応している。	
人員配置等	人員配置は適切か	3	3	別①に詳細を記入してください
	必要な有資格者は適切に配置されているか	3	3	適切に配置している。
	労働法令の遵守や雇用・労働条件は適切か	3	3	本社人事部主導で適切な環境を維持している。
	職員の資質向上を図る取組（職員研修）は適切に行われたか	3	3	電話対応研修等の館内で随時実施するものに加え、今年度は本社保安対策室と連携し不当要求防止責任者講習を受講した。

## II サービスの質の評価

	項 目	1次	2次	コ メント 欄
事業実施	事業計画どおりに事業が実施されたか	3	3	コロナ対策ガイドラインから吹きガラス体験とトンボ玉制作体験が未実施であった。
	施設の設置目的に沿った自主事業を行ったか	3	5	コロナ対策ガイドラインを遵守した上で実施し、好評であった。
サービス向上	アンケート等により利用者ニーズの把握に努めているか	3	3	アンケート等により利用者ニーズの把握を行っている。
	利用者の苦情・要望を反映させる取組を行っているか	3	3	要望には可能な範囲で反映している。
	接客態度は良いか	3	3	アンケート結果からも来館者がとても満足していることが分かり、質の高い接客サービスの提供がうかがえる。
	特定の利用者を有利又は不利に扱っていないか	3	3	扱っていない。
	HP等による広報活動は効果的に行われたか	7	7	HPやチラシ、メディア等がきっかけで来館された方が、アンケート結果の全体の半数となっており、広報活動が効果的に行われたと言える。
	利用者の満足度は高いか	7	7	アンケート結果から、「とても満足」と回答された方が全体の約7割と高く、利用者は非常に満足している。
利用状況	利用者サービスの向上を図る取組は行われたか	7	7	コロナ対策に重点を置きながら、体験者の年齢やニーズに合わせた内容を提供している。
	利用状況はどうか（前年及び計画との比較）	/	/	別②に詳細を記入してください
	利用者増加のための取組をしたか	7	7	積極的な出張体験やHPでの広報活動を通してガラス体験の魅力を発信し来館者増に繋がった。また、利用者のニーズにあった自主事業を毎年実施し、定着させている。

## III サービスの安定性の評価

	項 目	1次	2次	コ メント 欄
収支状況	収入の状況はどうか（前年及び計画との比較）	/	/	別③に詳細を記入してください
	支出の状況はどうか（前年及び計画との比較）	/	/	
	収入増加の取組は行われたか	7	7	コロナによる利用制限を設ける中、人数制限を超える団体は交流館を利用したり、出張体験で受け入れることで体験者確保に努めた。
	経費節減の取組は行われたか	7	7	ガスメーターチェック、空調使用時間等、常に心掛けている。

**施設所管課で記入してください**

**別① 人員配置について**

前年度	(R3) 合計8名 館長(1)、運営・技術スタッフ(4)、アルバイト・パート(1)、講師(2)
計 画	(R4) 合計8名 館長(1)、運営・技術スタッフ(4)、アルバイト・パート(1)、講師(2)
実 績	(R4) 合計8名 館長(1)、運営・技術スタッフ(3)、アルバイト・パート(2)、講師(2)

**別② 利用状況について**

内 訳	R2 実績	R3 実績	R4 計画	R4 実績	対前年比
体験者数(講座)	0	0	84	0	0.0%
体験者数(体験)	2,130	3,897	4,533	5,326	36.7%
レンタル工房	61	68	70	75	10.3%
合 計	2,191	3,965	4,687	5,401	

評価
----

利用評価
3

備考	
----	--

**別③ 収入状況について**

内 訳	R2 実績	R3 実績	R4 計画	R4 実績	対前年比
指定管理料	29,960,000	29,960,000	29,960,000	29,960,000	0.0%
講座	0	0	364,992	0	0.0%
体験	2,497,519	4,486,210	5,365,316	6,037,297	34.6%
その他雑収入、営業外収入	2,422,907	3,267,172	2,065,000	3,458,251	5.8%
レンタル工房・貸館	475,282	416,454	350,000	375,000	▲ 10.0%
合 計	35,355,708	38,129,836	38,105,308	39,830,548	

評価
----

収入評価
3

備考	税別
----	----

**別③ 支出状況について**

内 訳	R2 実績	R3 実績	R4 計画	R4 実績	対前年比
人件費	13,363,890	14,769,911	15,192,000	15,198,307	2.9%
管理費	21,952,686	23,201,352	22,913,308	25,218,762	8.7%
合 計	35,316,576	37,971,263	38,105,308	40,417,069	

評価
----

支出評価
0

備考	税別
----	----

総合評価
119 /124