

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5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	R6.6.19	
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	除草、植栽の剪定を随時実施している。
	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、かつ早急に連絡をとるよう体制を整えている。
	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	2	3	技術スタッフの異動があったものの、事業運営に影響はなかった。
	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に対応している。
	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	電話対応研修等を館内で随時実施した。

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5類移行後も吹きガラス体験・とんぼ玉制作体験が未実施であったが、その他の体験は例年通り実施した。
	施設の設置目的に沿った自主事業を行ったか	3	3	イベントと連動したガラス作品の展示、販売を行う等設置目的に沿った事業を行った。
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・SNS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8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	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げ、利用者のニーズにあった事業を実施し、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	5	出張体験を積極的に行うことで体験者確保に努めたが、結果に至っていない。

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	(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)
計画	(R5) 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	(R5) 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	R3 実績	R4 実績	R5 計画	R5 実績	対前年比
体験者数(講座)	0	0	84	0	0.0%
体験者数(体験)	3,897	5,326	4,533	4,669	▲ 12.3%
レンタル工房	68	75	70	78	4.0%
合 計	3,965	5,401	4,687	4,747	

評価

利用評価
2

別③ 収入状況について

内 訳	R3 実績	R4 実績	R5 計画	R5 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	4,486,210	6,037,297	5,365,316	5,197,869	▲ 13.9%
その他雑収入、営業外収入	3,267,172	3,458,251	2,065,000	3,290,234	▲ 4.9%
レンタル工房・貸館	416,454	375,000	350,000	428,572	14.3%
合 計	38,129,836	39,830,548	38,105,308	38,876,675	

評価

収入評価
2

別④ 支出状況について

内 訳	R3 実績	R4 実績	R5 計画	R5 実績	対前年比
人件費	14,769,911	15,198,307	15,192,000	12,622,529	▲ 16.9%
管理費	23,201,352	25,218,762	22,913,308	26,060,750	3.3%
合 計	37,971,263	40,417,069	38,105,308	38,683,279	

評価

支出評価
1

総合評価
114 /124