

令和6（2024）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	高柳電設工業スペースパーク（郡山市ふれあい科学館）	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市駅前二丁目11-1	指定管理者	公益財団法人郡山市文化・学び振興公社
指定期間	令和6（2024）年4月1日～令和10（2029）年3月31日	施設所管部課	文化スポーツ観光部 文化振興課

評価項目	評価基準	配点 (標準点)	【一次評価(指定管理者による自己評価)】		【二次評価(市による評価)】		
			点数	「標準点」以外の評価とした理由	点数	一次評価と異なる理由	
I 市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等）	2(1)	1		1	
2	危機管理、事故・災害・感染症等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2(1)	2	地震・災害発生時職員動員計画、事故等対応マニュアルの整備や防災訓練の実施・参加により対応を確立させている。	1	いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、それらを上回る内容の取組みはないため
小計			4	3		2	

II 施設の効用の最大限の発揮							
3	管理運営方針	市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。	4(3)	4	地方自治法、科学館指定管理者仕様書及び科学館条例等関係法令を遵守し市の方針に基づき、市民が気軽に利用できる管理運営を行った。	3	仕様書及び提案内容の確実な履行であり、市が仕様書で示した方針を全職員及び利用者が理解する機会是不十分のため
4	事業実施状況	計画どおり事業が実施されているか。サービス向上の取組みがなされているか。	10(5)	10	事業を実施するにあたり、事業計画に基づき市民が気軽に平等に利用できるよう事業を開催した。	7	仕様書や実施計画で定めた回数以上の事業実施や、利用者の意見を反映した事業の実施はあったが、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、利用者に対するデジタル化の取組みについては、ほぼ提案内容通りの内容であったため。
5	広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。（例：事業の開催案内、ホームページの管理等）	4(3)	4	ウェブサイト、LINE、YouTubeなどSNSを利用し情報発信を行っている。また、プログラムガイドを作成し学校や公共施設に配布し周知に努めている。	3	新たな広告手法の導入はない等、いずれの取組みも、仕様書及び提案の確実な履行であり、それらを上回る内容ではないため
6	接客態度	言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	4(3)	4	講師を招聘し「接客研修」を実施するなど、来館者への対応の向上を図っている。また、開館以来継続している挨拶の練習等、更なる接客対応の向上に努めている。	4	

7	苦情・要望の把握・対応	利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。(記録簿整備を含む。)特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	3		3	
8	市、関係機関、類似施設、地元等との連携	市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。 (例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性 等)	4(3)	4	当財団他施設、郡山市他施設は勿論、大学、モルティ事業部、商工会議所、市外類似施設や研究機関などと広報活動等の連携・事業の推進を行った。	3	仕様書や指定申請時の提案回数以上の講師派遣や他団体連携を実施している点もあったが、仕様書及び提案内容の確実な履行が概ねであり、依頼を受けて実施している等、自発的な働きかけにより実現した事案ではなく、積極的な要素が確認できないため
9	利用者ニーズの把握・反映のための取組状況	利用者アンケートを適切に実施し、改善すべき事項やニーズへの対応を図っているか。	3(2)	2		2	
小計			33	31		25	

Ⅲ 管理経費の縮減							
10	帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。契約にあたり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。	5 (3)	5	帳簿等の経理書類は、公社総務課とのダブルチェックを行い、現金管理においても厳重に管理している。監事による監査及び公認会計士による会計指導を受けており、指摘等ないことから管理は適正である。また、業務委託や物品の発注の際は入札等を行うことで、適正な価格での契約・購入に努めている。	5	
11	収入確保・支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取組みを推進しているか。指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5 (3)	5	利用料金収入が前年度から17%程度増加した	3	指定期間が異なる前年度との比較ではなく、提案時の収支予算との比較になり、その場合、利用料金の増は5%以内であり、独自収入確保の取組みが見られないため
小計			10	10		8	
Ⅳ 管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤							
12	人員・研修体制	人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。	5 (3)	5	必要な資格・経験を有する職員を確保し適切に配置されている。また、当社の内部研修、自治研修センター研修、カイゼン活動、全国科学館連携協議会などに積極的に参加することで、職員の資質向上に努めた。	4	仕様書を上回る人員配置や各種研修を実施しているが、いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、業務におけるデジタル化の取組みやそれらを上回る内容の取組みはないため
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5 (3)	5	収支均衡が図られるよう、予算管理に努めた。収入面では利用料金収入が前年度から17%程度増加した。	4	指定管理料以外の収入確保の取組みが見られないため
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切に行っているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5 (3)	5	市への届出、報告、提出、協議、相談等については、適切に行っている。また、警察署及び消防署、西口再開発、モルティなどとの連絡調整も適切に行っている。	3	仕様書及び提案内容の確実な履行であり、興行場法に基づく管理者の変更手続きに関する相談・協議に遅延があったため
小計			15	15		11	

V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。 施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。（修繕を含む。）	10(5)	7	法定点検、日常点検を確実にし、適切に利用できる状態を保持した。修繕については、市の承認を受け実施した。	5	いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、それらを上回る内容ではなく、営繕要望以外での修繕が必要となるリストの更新や提案が見られないため
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4(3)	4	毎日の始業前点検や体験型展示物、プラネタリウムの試運転等を行い施設の不具合や故障箇所を把握する等、施設内の安全・安心の確保に努めた。	4	
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4(3)	4	常に利用者が快適に利用できるよう清掃し、衛生・美観の維持に努めている。また、チラシの陳列やポスターの掲示においても、雑然とならないよう注意し、終了したイベントのものが無いよう管理している。	3	いずれの取組みも、仕様書及び提案内容の確実な履行であり、それらを上回る内容ではないため
18	管理上必要な物品の管理	管理上必要な物品が適切に管理されているか。	1(1)	1		1	
19	持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。 (例：持ち込み物品等管理簿、表示 等)	1(1)	1		1	
20	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	2(2)	2	条例や規則などに基づき、点検、報告、手続き等を行っており、適切な管理運営に努めている。	0	興行場法に基づく管理者の変更手続きに関する相談・協議に遅延があったため
21	個人情報保護	個人情報保護に関する規定が整備されているか。 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2(2)	2	個人情報について策定した「情報セキュリティ要綱」の運用と、職員全員が保有する「個人情報保護ハンドブック」により、個人情報の取り扱いに細心の注意を払い、漏洩等の事故防止に努めている。	2	
小計			24	21		16	

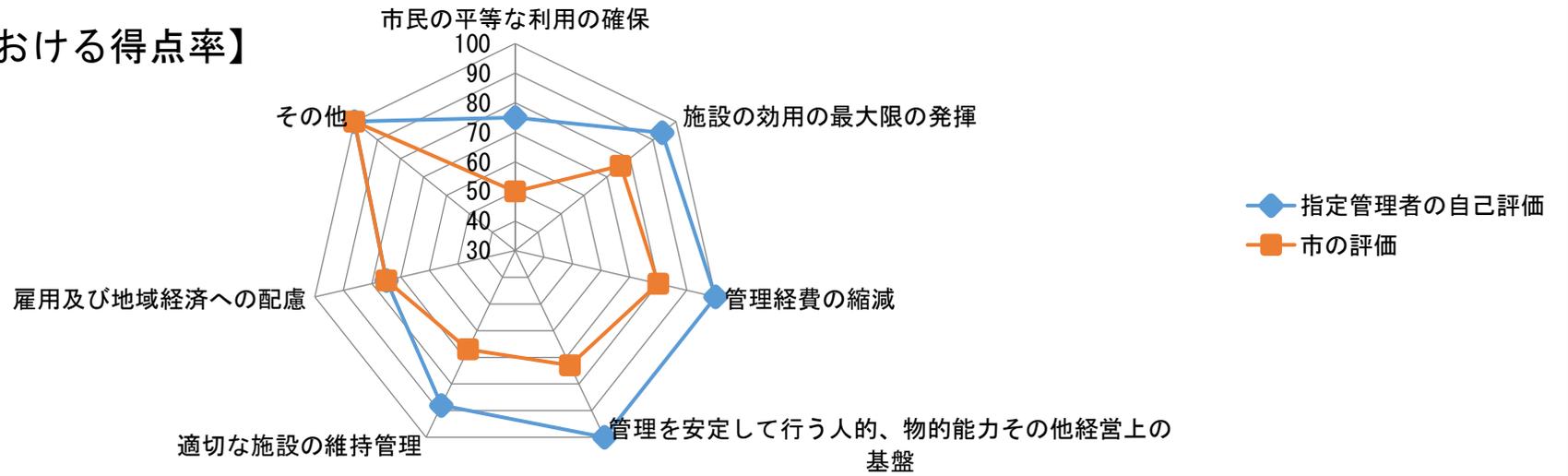
VI 雇用及び地域経済への配慮						
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	有給休暇の取得推進を図るとともに、感染症に係る特別休暇等、全職員取得可能にしている。また、男性職員育児休暇の拡充、通年ノーネクタイの導入、職員の名札表記の見直しなど働きやすい職場環境づくりに努めた。	3
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	2		2
24	地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	1		1
小計			8	6		6
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（開館日数、提案事業実施回数）を達成しているか。	2(1)	2	開館日数 目標309日 結果314日 提案事業実施回数 目標3,800回 結果6,815回 目標を達成することができた。	2
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（入場者数、提案事業参加者数）を達成しているか。	2(1)	2	入場者数 目標119,000人 結果124,979人 提案事業参加者数 目標71,000人 結果96,997人	2
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	2	市施策や方針に基づき、市有施設として高い満足度が得られるよう積極的に指定管理業務を遂行した。また、市、商工会議所、モルティ事業部、市内企業2社と連携し事業の開催、イベント開催等で円滑な協力体制を構築している。	2
小計			6	6		6
合計点			100	92		74

実績						
	令和6(2024)年度	令和7(2025)年度	令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	合計
指定管理料 (千円)	27,901					27,901
利用料金収入 (千円)	29,500					29,500
利用者数 (人)	124,979					124,979
二次評価 (市の評価)	A					
備考						

サービス向上対策

- ・郡山市制施行100周年を記念して、9月1日に宇宙劇場と常設展示室の無料開放を行った。
- ・郡山市制施行100周年を記念したスタンプラリーやとレジャーロゲイニング in 郡山に参加し館の認知度や事業等のPRをすることができた。
- ・キャッシュレス決済として券売機にPayPayを導入した。
- ・外国人来館者に対しての案内表記、注意表記を日本語と英語の併記とした。
- ・リニューアルした宇宙劇場の魅力を伝えるため、ドーム映像番組の投影及び講演会を開催した。ドーム映像番組は計画より1種多く投影した。

【各評価区分における得点率】



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
<p>S</p>	<p>92</p>	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 郡山市制施行100周年を記念して、9月1日に宇宙劇場と常設展示室の無料開放を行った。 ・ 郡山市制施行100周年を記念したスタンプラリーやトレジャーロゲイニングin郡山に参加し館の認知度や事業等のPRをすることができた。 ・ キャッシュレス決済として券売機にPayPayを導入した。 ・ 外国人来館者に対しての案内表記、注意表記を日本語と英語の併記とした。 ・ リニューアルした宇宙劇場の魅力を伝えるため、ドーム映像番組の投影及び講演会を開催した。ドーム映像番組は計画より1種多く投影した。 ・ 熱中症対策の一環として県・市が取り組んでいる「ふくしま涼み処事業」に協力し、22階展望ロビーを開館時間中広く開放した。 <hr/> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 目標とする来館者数及び利用料金収入の確保。 <hr/> <p>【改善のための行動計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の設置目的に合致した誘客も期待できる事業の展開。 ・ 他施設、他団体等との連携事業やアウトリーチ活動の中での認知度の上昇。 ・ SNSや広報物での情報発信。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
<p>A</p>	<p>74</p>	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●仕様書及び提案内容は確実に履行されており、協定に基づく指定管理業務は安定かつ適切に実施された。 ●事業アンケートや利用者アンケートにおいて、職員の対応やマナーについて肯定的な意見が非常に多く、接遇が大変優れている。 ●帳簿管理や施設・設備の保守管理において、適切な手続きや管理が行われており、チェック体制も非常に整っている。 ●職員によるプラネタリウム映像の制作、情報誌への寄稿など、専門性を活かしたクオリティの高い取り組みが行われている。 <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼指定管理料以外の収入確保策の検討が見受けられないため、不特定多数の観光客も来館する特性を活かし、まずは利用者のニーズを把握するアンケートを行った上で、ニーズに合った目的内自主事業の実施等、独自収入の確保を検討されたい。 ▼職員が複数フロアに配置されている特性上、常時執務室内で紙ベースによる情報共有には時間的制約が強いことから、電子媒体を通じた情報共有の効率化（ペーパーレス、ハンコレスなど）と併せ、施設利用者へのアンケートについても、QRコードの活用する等、職員及び利用者へのデジタル化への取組みを推進されたい。 ▼公社全体の研修だけでなく、科学館の特性に基づく研修の実施や複合施設かつ高層施設であることを踏まえた安全対策、独自の防災訓練の実施等、高層階における施設利用者の安全確保を見据えた訓練の充実を検討されたい。 <p>【改善に向けて指定管理者に取り組んでほしい点及び市が取組む事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■好立地及び観光資源としての施設活用も見据え、実施した広報・PRの成果を定量的に評価する仕組みづくりや公社以外他施設の指定管理者との連携を検討されたい。 ■評価内容について、詳細にヒアリング及び実地調査を実施したが、仕様書及び提案内容の確実に履行した点を、それらを上回る内容として評価に記載、発言する等、そもそもの評価制度・評価の目安を理解・遵守した上で一次評価を実施していない点が相当程度見受けられたため、評価制度及びルールを確実に遵守した上で、適正に評価を実施されたい。 ■上記の確実な履行のため、市としても継続して適正にモニタリングを行っていく。 ■22階展望ロビーの有効活用及び展示物の計画的な更新に向け、市独自にアンケートの実施や更新計画の策定検討を進める。