(様式2)

令和3(2021)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	施設名称郡山市ふれあい科学館		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	平成31年4月1日~令和6年3月31日	施設所管部課	文化スポーツ部 文化振興課

	並佈項 日	标准 推	記占 /増進上)	旅会等項をたった~	白戸証価っていた	古部压	古証価コインに	性和車面
I	評価項目 市民の平等な利用	評価基準 の確保	∝無 (標準点)	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
	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)	2	公の施設であることを念頭に置き公平、平等で利用者本位に立ったサービスに務めた。	2		
2		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	マニュアルの整備や訓練に参加するとともに、当 財団で自然災害や新型コロナ感染状況から、 「BDP(業務継続計画)」、「施設管理要綱」を策定 した。	2		
П	施設の効用の最大	小計 限の発揮	4	4		4		
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、	4 (3)	4	市の方針に基づき、管理運営を行うとと もに、コロナガイドラインの運用により	4		
5	6年2月11	施設の管理運営がなされているか。	4(0)	4	感染拡大予防に取り組んだ。	4		
4	事業実施状況	計画どおり事業が実施されているか。 サービス向上の取り組みがなされているか。	10 (6)	10	臨時休憩期間の事業については、可能を譲り延期して実施した。また、コロナ部副拡大防止の観点からオンライン開催へ変 見して実施した。また事業実施においては、様々をコロナ対策 を提び、拡大防止に努め、安心安全に利用できる環境づくりを 行った。	8	企画屋の利用者アンケートで好評を得るなど、事 業のウオリティも良好だが、新型コロナウイルス 感染症等の影響により、提案以上の事業は実施さ れなかった。	
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	ウェブサイトやSNSを活用して情報発信を行って 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。	4		
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	2年に1回外部講師による接通研修を実施し、未総舎対応のレベ ルアップを関っている。また日頃から接限の練習等を行ってお り、アンケートでも称賛の声をいただいている。	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)	4	要望や苦情などを職員で共有し、改善を 図れるものは速やかに対応した。重要な 案件については市への報告を心掛けてい る。	4		
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	市の天文科学の拠点施設として財団 他施設、郡山市他財団施設、大学、 モルティ事業部などと連携した事業 を推進した。	4		
9	利用者アンケート への対応状況	利用者アンケートによる指摘のうち、改善すべき事項 について対応を図っているか。	3 (2)	3	アンケートの結果等を職員で共有し、改善を図っ ている。また、コロナ対策においても002セン サーを導入する等、常に改善意識を高く持ってい る。	2	利用者の指摘に迅速に対応し、科学館専 用エレベーターの表示を掲示したが、改 善すべき点を自ら発見し、対応した件数 は多くなかった。	
<u></u>	毎 理級弗の続ば	小計	33	33		30		
	管理経費の縮減帳簿管理・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	契約書類等は施設と総務課と二章にチェックを行 い、適正に管理している。業務参託や購入の際は 入札等を行い適正な価格での発注に努めている。 また、監事や会計士から外部監査によるチェッ ク、指導を受けている。	5		
11		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)	3		3		
π7	管理を安宁して行	小計	10	8		8		
IV	官理を女正して行	う人的、物的能力その他経営上の基盤 						
	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)		管理運営に必要な職員が配置されており、保健所 職員によるコロナ対策研修やカイゼン活動など職 員の資質向上を図るための研修も参加した。	5		
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。 協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談	5 (3)	3	届出、報告、提出、協議、相談、コ	3		
14	連絡調整	帯を適切にしているか。 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	ロナ休暇、自然災害による被害状況 等適切に行っている。	5		
V	適切な施設の維持	<u>小計</u>	15	13		13		
		は定点検が確実に行われているか。 協定・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 (6)	8	日常点検、法定点検を確実に実施すると ともに、修繕については市の承認を受け 実施した。	8		
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	安全確保のための日常点検を行い、不良個所については早期発見に努めるとともに、危機管理マニュアルの運用、施設管理要綱を策定した。	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	保健所職員によるコロナ対策研修に参加 しコロナ感染防止対策に取り組むととも に、施設の美観維持に努めた。	4		
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	利用目的に応じた適切な備品管理に 努めた。	2		
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)	2(1)	2	持ち込み物品の管理簿を作成し、適 切に管理している。	2		
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(1)	2	条例や規則など法令を遵守し、適切な管理運営を 行うとともに、当財団で施設のICT機器を適用す る上で「情報セキュリティ要綱」を定め情報変を の管理、情報漏洩の防止に努めた。 職員全員が個人情報保護ハンドブックを保有し、	2		
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(1)	2	職員企員が個人情報保護ハンドブックを保有し、 個人情報の取り扱いに細心の注意を払いながら漏 洩等の事故防止に努めている。また、情報セキュ リティ要綱を策定し運用している。	2		
VI	雇用及び地域経済	小計	26	24		24		
	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	3 (2)	3	関係法令、条例を遵守し、ライフ・ワーク・パラ ンスの販点から有給休暇の取得推進の環境整備を 図るともに、コロナ休暇、ワクテン休暇を全職 員取得可能にすることにより働きやすい職場環境 づくりに努めた。	3		
23		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		
T	7.0/16	小計	6	5		5		
	その他	設定した指標の目標値(開館日、情報発信回数)を達	0.43		館の事業等の情報発信を積極的に行った。(広報 誌等11回発行、ウェブサイト年間209回更新、 Facebook年間101回更新、Instagran年間254回更			
	活動指標 ———————— 成果指標	成しているか。 設定した指標の目標値(施設利用者数)を達成してい	2(1)	1	誌等11回発行、ウェブザイト年間209回更新、 Facebook年間101回更新、Instagram年間254回更新、YouTube年間15回配信)	1		
	指定管理業務への姿勢	るか。 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	2		
		小計		5		5		
		合計点	100	92		89		
		- ** 4**	100	J 2		00	l	

(様式<u>2)</u>

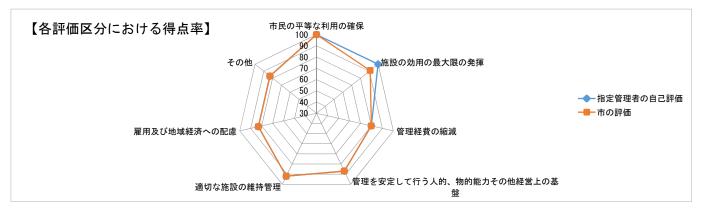
			実	續			
		令和元 (2019) 年度	令和2 (2020) 年度	令和3(2021)年度	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	合計
指定管理料	(千円)	241, 594	239, 289	242, 529			723, 412
利用料金収入	(千円)	25, 852	10, 676	13, 112			49, 640
利用者数	(人)	125, 203	51, 557	63, 718			773, 052
二次記 (市の記	评価)	А	А	A ⁺			
備	考	台風19号や新型コロナウイルスによる影響が大きかった。	新型コロナウイルス拡大防止 による休館の影響や入場者の 定員滅や入場制限の影響が大 きかった。	2度にわたるまん延防止等重点措 置適用による臨時休館の影響や入 場者の定員滅や入場制限の影響が 大きかった。			

サ ー ビ ス 向 上 対 策

新型コロナ感染症対策で宇宙劇場の定員を減員したが、学校団体の利用希望が多く、通常の投映回数では収容しきれない日がある場合には、学習番組の追加投映を行った。

通年で開催している企画パキル展を3月8日~21日まで、国立海洋開発機構(JAMSTEC) 、福島大学「芸術による地域創造研究所」と連携し、地域の「水」をテーマに開催した。また、期間中関連事業として科学ゼミナールを2回追加開催し、合計5回開催した。(事業計画書では年5回開催)

館の事業等の情報発信を積極的に行った。(ウェブサイト年間209回更新、Facebook年間101回更新、Instagram年間254回更新、YouTube年間15回配信)



【一次評価(指定管理者による自己評価)】

評価	点数	評価内容
S		コロナ禍の終息が見えない状況の中、事業の中止や規模縮小を余儀なくされたが、最大限の維持、回復に努め、サービス水率は維持することができた。 【終台評価(評価できる点等)】 ・コロナや自然災害に対応し、施股の保全や維持、有事の際に業務の機続を計画的に行うため、財団で「BDP(業務機械計画)」、「施股管理要例」を策定した。 「情報セキュリティ対策を実施するために、職員の責務や運用管理体制、情報資産保護のための対策等を「情報セキュリティ要綱」を財団で定め、実施手順を施設で定めた。 ・コロナ対策で宇宙劇場の定員を減員したが、学校団体の利用希望が多く、通常の投映回数では収容しきれない日がある場合には、学習番組の追加投険を行った。 ・通年で開催している企画パネル展を3月8日~21日まで、国立海洋開発機構(JAMSTEC)、福島大学「芸術によめ地域制造研究所」と連携し、地球の「水」をテーマに開催した。また、期間中限連事業として科学ゼミナールを2回追加開催し、合計5回開催した。事業計画書では年3回開催) ・Facebook、Instagram、YouTube等、SNSでの発信にも力を入れることで館の事業等を多くの方に伝えることができた。 ・ガイドラインに基づく人類制限機等を行う中での評価としては、新型コーナウイルスの影響により接続の反応も鈍く、従来の利用者数等目標値は達成できなかったが、お客様にも安心していただけるコロナ対策とその中での来館者数を確保できたと考えている。 ・コロナ等に伴う休館期間が長く、開館日自体は昨年よりも少なかったが、その中で利用料金収入、利用者数ともに増加している。 ・年間を通して、コロナ対策を十分に行い、安心安全に利用できる環境づくりを行った。R3は必要換気量の調査を行い、602センサーを導入することでその強化を図った。 【次年度に向けて改善が必要な点】 ・コロナ感染症対策を実施しながら、入場者数及び事業収益の目標を達成するため、事業の内容について検討するとともに、facebook、Youtube、InstagramにLIN6も加えて、ブッシュ型の広報を積極的に活用し、イベントの周知を行っていく。 ・感染症の影響により、イベント申込や観覧料支払い等においてDX化を推進することで、来館者の利便性向上につながる館運営を行っていく。

【二次評価(市による評価)】

評価	点数	評価内容
A +	89	【総合評価(評価できる点等)】 ・「施設管理要綱」、「情報セキュリティ要綱」を新たに策定し、適切な管理運営に努めた。 ・オンライン配信で事業を開催し、休館中においても多くの方に宇宙や科学に触れる機会を提供できた。 ・ SMSやYouTubeを利用した情報発信を積極的に行い、指標を大きく上回った。「おうちでスペパ」などYouTubeでの動画配信によって、来館できない方に対しても天文や科学の魅力や楽しさを提供し、時代に沿った事業展開を図った。 ・ 新型コロナウイルス感染防止対策を十分に行いながら事業を実施するとともに、宇宙劇場において利用希望が多い日には追加投映を行うなど積極的に利用者サービスの向上に努めている。 ・ 展示ゾーンの混雑状況を22階正面掲示板へ掲示したり、宇宙劇場内にCO2センサーを設置したりするなど、コロナ禍においても来館者が安心して利用できる環境づくりを行った。 【次年度に向けて改善を望む点】 利用者増加に向けた事業展開を図るとともに、ポストコロナ時代に沿った更なるDX化を進めてほしい。

【改善のための行動計画】

【前年度の指摘事項】 新型コロナウイルス感染防止対策の徹底を継続しながら、「新しい生活様式」に沿った市民サービスの提供、事業展開を今後も期待したい。

【改善対応状況】 開館20周年記念事業の一部や星の講演会をオンライン配信で開催したり、展示ゾーンの混雑状況を22階正面掲示板へ掲示して三密回避に努め、来館者に安心して利用して もらうことができた。イベントの開催、実施、利用についてもオンライン開催、ウェブサイト予約、キャッシュレス決済について検討していく。

行動計画