

令和4(2022)年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

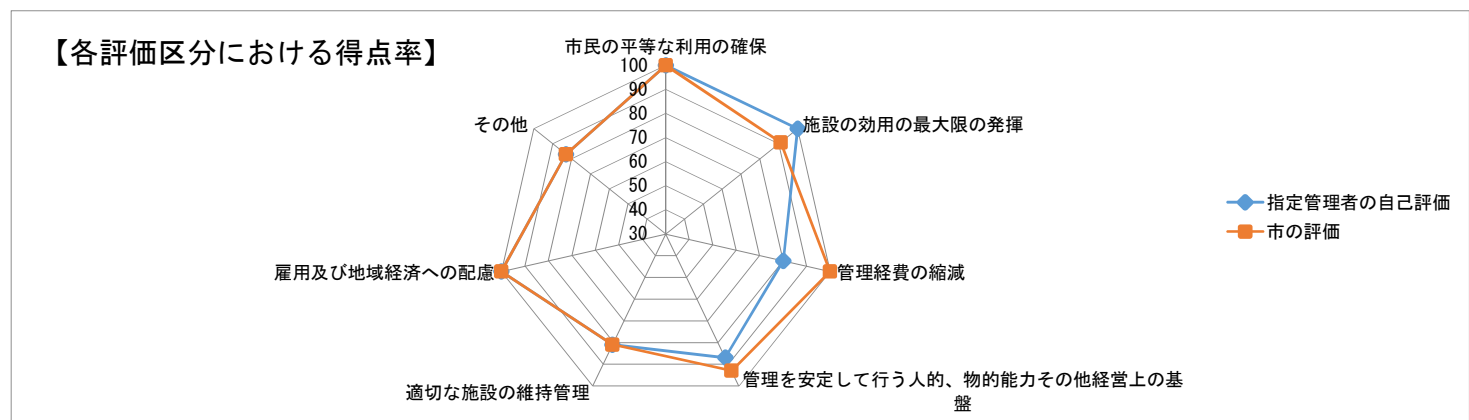
施設名称	郡山市ふれあい科学館		施設区分	事業実施型			
施設所在地	郡山市駅前二丁目11-1		指定管理者	公益財団法人郡山市文化・学び振興公社			
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日		施設所管部課	文化スポーツ部 文化振興課			
評価項目	評価基準	配点(標準点)	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
I 市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。(例: 使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等)	2(1)	2	公の施設であることを念頭に置き公平、平等で利用者本位に立ったサービスに務めた。	2	
2	危機管理、事故・災害等への対策・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	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ウイルス感染症から、策定した「BCP(業務継続計画)」, 「施設管理要綱」に基づき対応した。	2	
小計			4	4		4	
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	市の方針に基づき、管理運営を行うとともに、当公社で「BCP(業務継続計画)」, 「施設管理要綱」, 「情報セキュリティ要綱」を策定し運用した。	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	一部の自主事業については、実施の条件が整わずやむを得ず断念したが、それ以外の事業は実施した。また事業実施においては、様々なコロナ対策を講じ、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	提案以上の事業の実施があり、利用者・参加者の前年度からの大幅な増加があったが、計画値よりは減少した。
5	広報・PRの実施	利用促進のための取り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	ウェブサイトや公式のLINEアカウントを作成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	外部講師による接客研修を実施し、来館者対応のレベルアップを図っている。また日頃から挨拶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、マルチ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、修繕が必要な場合、市と協議し承認を得た上で対応した。	2	利用者の指摘に迅速に対応したが、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。
小計			33	33		30	
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	契約書類等は科学館と事務局総務課と二重にチェックを行い、適正に管理している。業務委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、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)	3		5	利用料金収入・事業収入の合計額の増加が10%以上である。利用料金収入増加のための取組みや複数業務の一括発注もしている。
小計			10	8		10	
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	管理運営に必要な職員が配置されており、内部研修、行うカイゼン活動、全国科学館連携協議会などの研修に参加し、職員の資質向上に務めた。	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。	5(3)	3		4	指定管理会計収支黒字、他会計繰入金除いた収支黒字、収入増達成、指定管理以外の収入確保に取り組んでいる。
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	届出、報告、提出、協議、相談、コロナ休暇、自然災害による被害状況等適切に行っている。	5	
小計			15	13		14	

(様式2)

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 (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	危機管理マニュアル、施設管理要綱に基づき、安全確保のための日常点検を行い、不良箇所については早期発見に努めた。また、安全衛生委員会を設置、安全衛生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)	3		3	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2 (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)	2 (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 (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、点検、報告、手続きを行っている。	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	職員全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	
小計			26	21		21	
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	ライフ・ワーク・バランスの観点から有給休暇の取得推進を図るとともに、コロナ休暇、ワクチン休暇を全職員取得可能にした。また、男性職員育児休暇の拡充、過年ノーネクタイの導入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	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)	3	職員採用は広域圏を含めて行っている。再委託は、市内事業者へ優先して行っている。また、全国ブラネタリウム大会(約200人)や星のソムリエシンポジウム(約100人)を誘致・開催し市の経済効果に貢献できた。	3	
小計			6	6		6	
24	活動指標	設定した指標の目標値(開館日、情報発信回数)を達成しているか。	2 (1)	2	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245回更新、Facebook年間106回更新、Instagram年間204回更新、YouTube年間2回配信、LINE年間124回発信)	2	
25	成果指標	設定した指標の目標値(施設利用者数)を達成しているか。	2 (1)	1		1	
26	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。	2	
小計			6	5		5	
合計点			100	90		90	

		実 績					
		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	241,622		965,034
利用料金収入	(千円)	25,852	10,676	13,111	23,037		72,676
利用者数	(人)	125,203	51,557	63,718	99,514		1,037,710
二次評価 (市の評価)		A	A	A ⁺	S		
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減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減や入場制限の影響が大きかった。	年間を通して休館をすることなく、収入も利用者数も回復傾向で推移してきている。		

サービス向上対策
キャッシュレス決済としてPayPayの導入やイベント参加申込としてウェブサイト予約の導入など来館者の利便性の向上に努めた。
全国プラネタリウム大会の開催を記念しての特別イベントやはやぶさ2帰還カプセル展示イベント等を自主事業として開催し、幅広い年代の来館者に宇宙や科学への興味や関心を喚起することができた。
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245回更新、Facebook年間106回更新、Instagram年間204回更新、YouTube年間2回配信、LINE年間124回発信(4年度新規))



【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	90	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済としてPayPayの導入やイベント参加申込としてウェブサイト予約の導入など来館者の利便性向上に努めた。 ・全国プラネタリウム大会の開催を記念しての特別イベントやはやぶさ2帰還カプセル展示イベント等を自主事業として開催し、幅広い年代の来館者に宇宙や科学への興味や関心を喚起することができた。 ・Facebook、Instagram、YouTubeに4年度から新たにLINEを導入し、SNSでの発信にも力を入れることで来館者・利用者の増加を図った。 ・安全衛生委員会の設置や育児休暇拡充など職場環境の改善に努めた。 ・22階展望ロビーへの来館者へ、容易に催物のタイムスケジュールを確認できるよう、催し案内表示用モニターに時計を設置した。 ・郡山市立中央図書館と連携し、22階展望ロビーショップ用コンテナにサテライトライブラリーとして、渡部潤一名誉館長の書籍や宇宙や科学に関する書籍が設置され、来館者に気軽に手に取って閲覧できることにより、宇宙や科学への興味や関心を持ちたり、親しんでもらうことができた。 <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ポストコロナの時代を見据えて、入館者・来館者の増加につながる事業展開、管理運営について検討していきたい。 ・キャッシュレス決済についてPayPay以外の決済方法の拡充についても提案していきたい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
S	90	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全衛生委員会の設置、安全衛生管理要綱の策定をし、適切な管理運営に努めた。 ・ポストコロナ時代に沿った事業を実施し、前年度より大幅に施設利用者や事業参加者が増加した。 ・商工会議所との連携してクリスマス装飾の点灯を行う、中央図書館と連携してサテライトライブラリーを設置するなど、関係機関との連携を積極的に行った。 ・キャッシュレス決済の導入（PayPay）や新たにLINEアカウントを開設し、DX化を進めた。 ・全国大会規模の事業（全国プラネタリウム大会、星のソムリエシンポジウム）を関係機関と連携して行った。 <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまで以上に関係機関と連携するなど、周知の仕方を工夫して利用者の増加に繋がる事業を行ってほしい。

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】</p> <p>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。</p>
<p>【改善対応状況】</p> <p>今後も利用者のニーズを捉えるべく、情報収集を行いながら事業展開の充実を図って行く。また、DX化については、キャッシュレス決済としてPayPayの導入やイベント参加申込としてウェブサイト予約を導入するなど、利用者の利便性向上に努めた。今後もDX化に向けて様々な角度から検討し、必要に応じて提案していきたい。</p>