

令和5（2023）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	公の施設を念頭に利用者本位に立ち、公平で平等なサービスに努めた。	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	防災訓練の実施・参加及びマニュアルの整備とともに、自然災害や新型コロナ感染から策定した「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	「ＢＣＰ（業務継続計画）」、「施設管理要綱」、「情報セキュリティ要綱」を策定し運用するとともに、市の方針に基づき管理運営を行った。	4		提案以上の事業の実施があり、利用者の前年度からの増加はあったが、計画値よりは減少した。
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	事業を実施するにあたり、安全・安心に参加できる環境づくりを行った。また、一部の事業については、実施の条件が整わずやむを得ず断念したものがあつたが、それ以外の事業は実施した。	8		
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	昨年度同様、ウェブサイトやLINE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。	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	講師を招聘し「接遇研修」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)	4	重大な苦情・要望などは特になかったが、速やかに対応できるものは対応した。なお、重要な案件については市への報告を心掛けており、具体的な内容については、職員で共有している。	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、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。	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、改善すべき事項について速やかに対応している。	2		
小計			33	33		29		
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	収入・支出に係る調書及び契約書等書類については、公社事務局と二重にチェックを行い、適正に管理している。さらには、監事や会計士から外部監査によるチェック、指導も受けている。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		利用料金収入増加のための取り組みを行っており、前年度より5～10%増加している。
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		4		
小計			10	8		9		
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、当公社の内部研修、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。	5		利用料金収入、その他収入ともに増加した。
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		
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	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。	4		
小計			15	13		13		

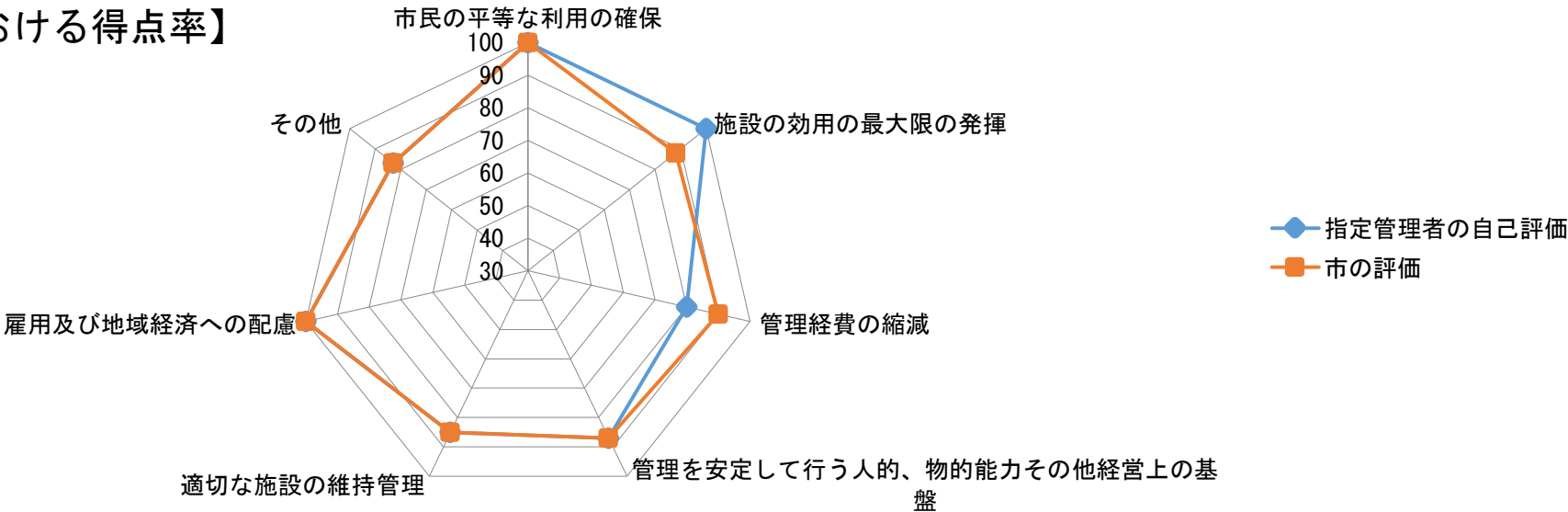
(様式2)

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 行い、適切に利用できる状態を 保持したが、機器の故障（旧型 のコンピュータによる制御不能 のため誤作動・停止）により一 時敵に利用できないものもあ った。また、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	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 個所の早期発見に努めた。ま た、安全衛生委員会の設置、 安全衛生管理要綱の策定を行 っている。	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、雑然としないよう注意 し、終了したイベントのものが 無いよう管理している。	4	
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。	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	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			26	22		22	
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、昨年度に引き続 き、男性職員育児休暇の拡充 、通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 い、再委託は市内事業者へ優 先して行っている。また、市 内で開催された国際会議「 APRIM2023」 と連携・協力を 図り市街地への誘客等、市の 経済効果に貢献できた。	3	
小計			6	6		6	
VII その他							
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12回 発行、ウェブサイト年間205 回発信、Facebook年間84 回発信、Instagram年間135 回発信、YouTube年間1回 発信、LINE年間100回 発信）	2	開館日数 目標312日 結果314日 ＝2点 情報発信回数 目標10回/月 結果53回/ 月 ＝2点 （2＋2）÷ 2 ＝ 2 点
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	91		88	

	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	241,623	241,024	1,206,059
利用料金収入（千円）	25,852	10,676	13,111	23,037	25,261	97,937
利用者数（人）	125,203	51,557	63,718	99,514	108,771	1,303,996
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。	宇宙劇場改修による休館期間はあったが、収入も利用者数も回復傾向で推移してきている。	

- ・熱中症対策の一環として、令和5年7月1日～9月30日の期間「クーリングベース事業」を行い、22階展望ロビーを開館時間中広く開放した。
- ・APRIM2023(アジア太平洋地域の天文学に関する国際会議)の開催に伴い、一般向け講演会を行いYouTubeで配信した。
- ・宇宙劇場の改修に伴い休館期間、エアドームで星空を紹介する「ミニプラネタリウムを楽しもう!」を開催した。

【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）】

S	91	【総合評価（評価できる点等）】 ・熱中症対策の一環として市が取り組んでいる「クーリングシェルター事業」に当公社も賛同し、令和5年7月1日～9月30日の期間、「クーリングベース事業」を行い、22階展望ロビーを開館時間中広く開放した。 ・APRIM2023(アジア太平洋地域の天文学に関する国際会議)の開催に伴い、一般向け講演会を行い広く市民に対し宇宙や科学への興味や関心を喚起することができた。また、講演会をYouTubeで配信した。 ・公益社団法人日本雪氷学会・日本雪工学会と連携して、雪氷楽会(せっぽうらっかい) おもしろ科学体験! 雪と氷のふしぎを開催した。 ・プラネタリウムが公開され100年を迎えるのにあわせ、全国を結んでの一斉イベント、ドーム映像番組の公開、バックヤードツアー等様々な事業を追加して開催した。 ・宇宙劇場の改修の現場作業に協力するとともに、休館期間はエアドームで星空を紹介する「ミニプラネタリウムを楽しもう!」を追加して開催した。 【改善のための行動計画への対応状況】 令和5年度は、国際天文学連合や公益社団法人日本雪氷学会・日本雪工学会と初となる連携協力、集英社の少女漫画雑誌「りぼん」との企画協力、郡山市観光協会主催「オンラインツアー」への協力など様々な機関や団体と連携協力し当館の活動について周知を行った結果、入館者数及び利用料金収入について前年度を上回ることができた。
---	----	--

【二次評価（市による評価）】

A ⁺	88	【総合評価（評価できる点等）】 ・自らのクーリングシェルター事業に倣って、22階展望ロビーを開館時間中広く開放した。 ・修繕により宇宙劇場を約3か月休館したが、代替えとなる事業や、再開後のリニューアル事業を自ら考え実施し、結果的に昨年度より来館者が増加した。 ・日大工学部との連携をきっかけに、日本雪氷学会・日本雪工学会と新規自主事業「日本雪氷楽会in郡山」を実施した。 【改善のための行動計画への対応状況】 ・APRIM2023が郡山市で開催されたことに伴う科学館の事業実施、団体との連携をきっかけとした新規事業実施、新たな団体との連携など、利用者の増加に繋がる事業を積極的に行った。
----------------	----	---

【指定期間全体を振り返っての総括評価】

	プラス評価となる点	マイナス評価となる点
指定管理者による評価（一次評価）	・キャッシュレス決済やイベント予約申込としてウェブサイト予約を導入し、来館者の利便性向上に努めることができた。 ・Instagram、YouTube、LINE等のSNSを導入し当館の情報発信を積極的に行った。 ・他団体と連携協力し、郡山市に国際会議や全国大会を誘致して市への誘客、経済効果に貢献できた。(全国プラネタリウム大会、星のソムリエシンポジウム等) ・宇宙劇場改修について、市へ最新状況の提供や現場作業に協力した。	・観覧料以外の収入として、写真集の販売収入以外確保できなかったこと。
市による評価（二次評価）	・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の休館や事業の中止を余儀なくされたが、感染症対策の上実施できるものはできるだけ実施するよう努力し、来館者数の確保に努めた。 ・キャッシュレス決済の提案やSNSの利用を開始し、新しい生活様式に沿った運営や情報発信に努めた。 ・修繕や事業実施時、市の求める資料を迅速に提供するなど、科学館の情報提供に努めた。	・管理運営評価実施時に、指定管理者は最高得点の自己評価をしているが、評価の目安となる仕様書や指定申請時の提案を上回る内容が確認できないケースが毎年見られた。 ・SNSやウェブサイトを活用した情報発信にあたり、アウトプットだけでなくアウトカムを意識した取り組みが必要であった。