別紙1

指定管理者のモニタリングシート

1，基本情報

確認年月日：令和3年12月20日

施設名	盛岡市子ども科学館		
住所	岩手県盛岡市本宮字蛇屋敷13-1		
指定管理者名	盛岡サイエンスグループ	所管課名	生涯学習課
指定管理料（年額）	156,508,000円		
今回確認期間	令和 2 年 11 月 1 日 から 令和 3 年 10 月 31 日 まで （ 12 ヶ月間）		

2，業務の履行状況の確認について

（1）稼動実績

項目		今期計画	今期実績
開館日数		279 日	267 日
延べ利用者数	個人	40,553 人	42,473 人
	団体	10,116 人	10,106 人
主要事業開催回数	子ども科学館まつり代替イベント ゴールンウイークスペシャル	1 回	1 回
	特別展	1 回	0 回
	サイエンスショー代替ベント ホリデーサイエンス	45 回	96 回
	ワークショップ	94 回	99 回
	プラネタリウム投映	614 回	686 回

（2）管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し，これらに沿った管理運営がなされているか。	適・要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか（一部の市民・利用者に対して，不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか。）。	適・要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	適・要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	適・要改善
	建物，外構，設備の修繕の履歴は整理，保管されているか。	適・要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか。	適・要改善
	鍵は適正に管理されているか。	適・要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか。	適・要改善
	備品の購入，廃棄，修繕の記録について整理，保管されているか。	適・要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか。	適・要改善
	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか。	適・要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか。	適・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取組みが実施されているか。	適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか。	適・要改善

（2）管理運営実績（続き）

項目		確認欄
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は，特記仕様書に基づき扱われているか。	適・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について，記録が整備されているか。	適・要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について，適時に協議がされているか。	適・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について，適時に報告がなされているか。	適・要改善

3，サービスの質の確認について

（1）サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	適・要改善
	利用者への応対のマナーは適切か	適・要改善
	利用者に対する職員の案内，説明は分かりやすく丁寧に行われているか。	適・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか。	適・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか。	適・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか。	適・要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し，適切な対応がなされているか	適・要改善
	利用者からの苦情・要望について，市への連絡報告が適切に行われているか	適・要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか。	適・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	適・要改善
	ホームページは「公の施設の指定管理者のインターネット利用指針」に沿って作成されているか。	適・要改善

4，指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

・新型コロナウイルスCOVID-19感染拡大防止策を盛岡市と連携して講じ，来館者の安心・安全を第一に運営しています。
・「子どもたちに科学する心を！」の設置目的（使命）達成に向けて，3年間の中期目標および計画を作成しています。
・年間テーマを設定し，これに関連したイベント等を開催することにより来館者の満足度向上に努めています。
・身近なものの中に科学・技術のおもしろさを発見できるサービスを提供し続けています。
・事業の質の向上を目的とし，内部での研修だけではなく，外部研修（今年度はOn-Line研修が主体）も受講しています。
・テレビCMや新聞広告等様々な媒体を利用して全県に告知を行っています。
・ホームページやツイッター等Webを用いて即時性の高い情報発信を行っています。
・展示物及び施設・設備の診断書や修繕履歴を作成し，施設の長期保全のために努力しています。
・不審者対応を含む危機管理マニュアルを作成し，防災訓練については清掃員・警備員含む全職員で行っています。
・救命講習を職員（清掃員・警備員含む）で行っています。
・市の所管担当者と毎月連絡会議を開催し，事業内容の報告と確認をしています。
・毎月，各職員がセルフモニタリングを行い，進捗確認や自己評価を行っています。
・多くの企業にて実施してるネットプロモータースコア（NPS）により，顧客ロイヤリティーや顧客満足度を測定し，統計な検討を行い，職員間で確認をしています。
・省エネに努め，削減した水光熱費を新型コロナウイルス感染症対策に使用しています。

5，モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営の方向性

指定管理者	所管課
・今後も，施設の設置目的を達成するために，お客様のニーズを捉えながら科学コミュニケーション活動を軸として運営してまいります。 ・広報ではメディア等を最大限に活かし，利用促進を図ります。 ・施設設備や展示物の老朽化については，この11年間で本施設の現状と課題を熟知した経験を基に，稼動停止とならないように引き続きメンテナンスに努めてまいります。 ・引き続き，新型コロナウイルスCOVID-19感染拡大防止策を盛岡市と連携して講じ，来館者の安心・安全を第一に運営していきます。	施設の設置目的，役割を理解し，展示物の老朽化が進む中，中期計画や年間テーマに基づいたソフト事業を充実させ，様々な媒体を利用した告知を行うなど施設の魅力や満足度を向上させる工夫を凝らした運営を行っている。今後も，民間事業者のノウハウを活かし，高度な科学教育の安定的な提供，安心・安全な利用環境の維持，更なる利用促進に向けた仕掛けづくりを行い，連携を図り，登録博物館としての機能，サービスの向上に努めたい。