

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6年12月23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)	162、961、000円		
今回確認期間	令和 5 年 11 月 1 日 から令和 6 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)稼働実績

項目		今期計画	今期実績
開館日数		291 日	291 日
延べ利用者数	個人	96,543 人	93,043 人
	団体	14,729 人	14,494 人
主要事業開催回数	子ども科学館まつり	1 回	1 回
	特別展	1 回	1 回
	ホリデーサイエンス(サイエンスショー代替イベント)、サイエンスショー	97 回	95 回
	ワークショップ、スペシャルワークショップ	111 回	111 回
	プラネタリウム投映	1,130 回	1,109 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。	<div>適</div> ・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。)	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・要改善
	鍵は適正に管理されているか。	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・要改善
	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか。	<div>適</div> ・要改善
管理の確保能力	適正な人数の職員が配置されているか。	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・要改善
	適正な労働条件が確保されているか。	<div>適</div> ・要改善

(2)管理運営実績(続き)

項目		確認欄
個人情報保護情報	施設で取り扱う個人情報、特記仕様書に基づき扱われているか。	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・要改善
	あらかじめ市に協議すべき事項について、適時に協議がされているか。	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・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	<div>適</div> ・要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか。	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・要改善
要望情	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	<div>適</div> ・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	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	<div>適</div> ・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。	<div>適</div> ・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

・「子どもたちに科学する心を！」の設置目的(使命)達成に向けて中期目標(3年サイクル)を定め、それに基づく事業計画を作成しています。 ・来館者の安全・安心を第一に、盛岡市の総合計画や関連計画における施設の役割について、随時情報共有・連携しながら運営しています。 ・平等な利用を確保するために、事業によって事前・当日および先着・抽選の申込方法を設定しています。 ・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(On-Line研修を含む)も受講しています。 ・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年2回清掃員・警備員含む全職員で行っています。 ・ターゲットに即したマス媒体(テレビCM・新聞広告)を使用し、イベント告知などを行い来館者を増やすよう取り組んでおります。 ・ホームページやX(旧ツイッター)や特定のスマートホンアプリへバナー広告表示等、Webを用いて幅広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。 ・エネルギーレターを作成し、省エネ目録での設備改修の提案を行っています。 ・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。 ・毎月セルフモニタリングを行い、進捗確認や自己評価を行い、市へ報告しています。 ・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、毎月顧客ロイヤリティーと顧客満足度を測定し、統計な検討を行い、事業運営に活かしています。

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
・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、要求水準達成に努めてまいります。 ・広報ではメディア等を最大限に活用して、利用促進を図ります。 ・施設設備や展示物及びプラネタリウムの老朽化については、この14年間の現状と課題を熟知した経験を基に、施設の現況に可能な限り適切に対応します。 ・引き続き盛岡市と連携しながら、来館者の安心・安全を第一に運営していきます。	各種事業の実施に当たっては、施設の設置目的や役割を理解し、年間テーマを設定するほか、各種媒体を活用した効果的なPR活動を行うなど、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ことが確認できた。また、施設の老朽化が進む中で、適切に維持管理を行っていることが確認できた。 今後も、民間事業者としてのノウハウを生かし、安心・安全な利用環境を維持するとともに、科学コミュニケーションを活用した各種事業を積極的に展開するなど、更なる施設の利用促進と市民の科学技術に関する理解が深まるよう管理運営をお願いしたい。