



浜松科学館
Hamamatsu Science Museum

セルフモニタリング実施計画書

令和4年1月28日

浜松科学館指定管理者
乃村工藝社・SBSプロモーション共同事業体

目次

(1) セルフモニタリングの目的	1
(2) セルフモニタリングの内容	1
(3) 指定管理者評価の流れ	2
(4) セルフモニタリングの項目	2
(5) セルフモニタリング報告書	3
(6) セルフモニタリング実施スケジュール	3
【添付資料】	4
1 令和4年度 浜松科学館指定管理業務 セルフモニタリング報告書 (月次報告案)	～
2 令和4年度 浜松科学館指定管理業務 セルフモニタリング報告書 (四半期報告案)	5

セルフモニタリング実施計画

浜松科学館指定管理者（以下「指定管理者」という。）が行うセルフモニタリングについて、浜松市（以下「市」という。）と平成 30 年 4 月 27 日付け締結の指定管理業務に係る協定書（以下「協定書」という。）第 24 条に基づき本年度の実施計画を定める。

（１）セルフモニタリングの目的

セルフモニタリングとは、指定管理者が施設の使命・目的に基づいて、適正に管理運営しているかを自ら点検し自己評価する一連の活動である。指定管理者は、要求水準書等に基づき使命（ミッション）と重点目標及び重点指標（K P I）を定めて 3 か年の中期計画を作成しているが、継続的な運営を通してセルフチェックを働かすことにより、運営の改善と計画の見直しを図る P D C A マネジメントサイクルを構築する。なお、指定管理者が提出するセルフモニタリングの結果は、市と指定管理者が定例的に実施する連絡調整会議（月次報告会）で報告し、浜松科学館の適正な管理運営と包括的な運営改善に活用を図るものとする。

（２）セルフモニタリングの内容

① セルフモニタリング報告書及び業務報告書（月次報告書）

指定管理者は、毎月の業務終了後に市へセルフモニタリング報告書を提出する。指定管理者による自己点検（セルフチェック）は、浜松科学館マネジメント会議で月次報告書に基づく検証を行い、当月の業績の評価と分析を行ったうえで、課題の抽出や改善の方策を検討した報告書を市に提出する。

また、指定管理者は、施設の利用状況、事業の実施状況、料金の収納状況、清掃や設備の保守点検などの施設維持管理業務の状況、事故・苦情の内容及び対応結果、収支の状況について、業務報告書（月次報告書）を作成して、セルフモニタリング報告書と合わせて月次報告会で市に報告する。

② 事業報告書及び決算報告書の提出

協定書第 27 条の規定に基づき、毎年度終了後 5 月 15 日までに、業務の実施状況や施設の利用状況等を記載した事業報告書及び決算報告書を市に提出する。各報告書は、市と指定管理者で協議し必要項目を含んだ任意の様式とする。

③ 利用者アンケートの実施

指定管理者は、利用実態や利用者プロフィールを把握し、事業プログラムへのニーズと満足度等の事業効果を調査するため、アンケートによる調査を行う。手法としては、タブレットを用いて出口調査を行い、できるだけ偏向（バイアス）がかからないよう回答者を抽出して、利用者の利用実態、要望、意見等に関する有効なサンプルを収集する。これらは指定管理業務のサービス水準の維持向上を目的とし、調査結果については別途、四半期ごとに市へ報告する。

(3) 指定管理者評価の流れ

① 事業計画書・セルフモニタリング計画書の確認（事前確認）

指定管理者は、各年度の事業計画書及びセルフモニタリング実施計画書を前年度の1月31日までに市へ提出する。事業の内容及び実施回数並びに基準となる目標等については、市と協議のうえ決定する。

② 連絡調整会議による運営状況及び業務履行の報告

指定管理者は、各報告書（月次報告書、セルフモニタリング報告書）を連絡調整会議（月次報告会）で市に提出し、業務履行状況や管理運営上の課題・問題点等を報告する。

③ 事業及び決算の報告（毎年度終了後に実施）

指定管理者は、事業年度終了後に事業報告書と決算報告書を市に提出し、施設の管理運営の状況、利用状況、経理の状況等について報告する。

④ 指定管理者事後評価

指定管理者は、上記①から③に基づき、市が実施する指定管理者に対する総合評価を受ける。

⑤ 定例の業務履行確認（四半期ごとに実施）

市が行う定例の業務履行確認を受け、災害や事故等の不測の事態が発生した場合は、協議の上、その状況について報告を行うこととする。

(4) セルフモニタリングの項目

① 業務の履行状況の確認と課題・改善点の検証

指定管理者は、要求水準書に定められた業務等が適切に実施されているかについて、日報や月報及び各種業務報告書等に基づきマネジメント会議で確認・検証する。当初の事業計画書及び年度毎の事業計画書との整合性についても確認するとともに、中期計画の重点目標・指標と照合して成果を検証し、運営計画の見直しや課題の抽出を通して業務の改善を図る。

② 経理・財務状況の確認

指定管理者は、各種帳票類の点検を行い、適正な収支であることを確認する一方、科学館の運営が継続的・安定的に実施されているかについて、月次報告書や事業報告書に記載されている収支状況と、自主事業の実施状況を事業計画・収支計画（予算）に基づき検証し、持続性の高い健全な財務運営を図る。

(5) セルフモニタリング報告書

セルフモニタリング報告書は、日報や週報、月次報告書等に基づく月次報告と、中期計画の重点目標・指標に基づく四半期報告に分け、各々、添付の書式に従って市に報告する。

1 月次報告

前月の事業の実施状況及び業務の履行状況を確認の上、マネジメント会議で検証して今後の改善点や課題の抽出等を行い、月次報告会で市に報告する。

2 四半期報告

第2次中期計画（3か年/2022年度～2024年度）に基づく重点目標・指標（KPI）について、定量的データや利用者アンケートの定性的評価によって集約し、四半期ごとの月次報告会で市に報告する。中期目標に対しては、3か年の経年比較をすることで、事業の実施状況を的確に検証できるように図る。

また、2024年度に実施予定の常設展示更新に向けて、展示の現況について調査・検討し、問題点や課題を検証して市に報告する。

(6) セルフモニタリング実施スケジュール

実施時期	指定管理者	市
(前年度) 1月末日	事業計画書、セルフモニタリング実施計画書の提出	市の確認・承認
5月15日まで	①月次報告書・セルフモニタリング報告書（4月）の提出 ②前年度事業報告書の提出	定期モニタリング
6月中旬	月次報告書・セルフモニタリング報告書（5月）の提出	定期モニタリング
7月中旬	月次報告書・セルフモニタリング報告書（6月及び第1四半期分）の提出	市による第1四半期のモニタリング結果通知
8月中旬	月次報告書・セルフモニタリング報告書（7月）の提出	定期モニタリング
9月中旬	月次報告書・セルフモニタリング報告書（8月）の提出	定期モニタリング
10月中旬	月次報告書・セルフモニタリング報告書（9月及び第2四半期分）の提出	市による第2四半期のモニタリング結果通知
11月中旬	月次報告書・セルフモニタリング報告書（10月）の提出	定期モニタリング
12月中旬	月次報告書・セルフモニタリング報告書（11月）の提出	定期モニタリング
1月中旬	月次報告書・セルフモニタリング報告書（12月及び第3四半期分）の提出	市による第3四半期のモニタリング結果通知
2月中旬	月次報告書・セルフモニタリング報告書（1月）の提出	定期モニタリング
3月中旬	月次報告書・セルフモニタリング報告書（2月）の提出	定期モニタリング
(翌年度) 4月中旬	月次報告書・セルフモニタリング報告書（3月及び第4四半期分）の提出	市による第4四半期のモニタリング結果通知

【添付資料】

- 1 令和4年度 浜松科学館指定管理業務 セルフモニタリング報告書 (月次報告案)
- 2 令和4年度 浜松科学館指定管理業務 セルフモニタリング報告書 (四半期報告案)

1 令和4年度〇〇月度 浜松科学館指定管理業務セルフモニタリング報告書（月次報告案）

1 セルフモニタリングの実施	
(1) 日時・場所 (2) 方法・実施者 (3) 資料	
2 業務の履行状況の確認	
状況	課題・改善点
3 経理・財務状況の検証	
状況・成果	課題・改善点
4 事業の実施状況・成果の検証	
状況	課題・改善点
5 価値向上のための検証（所見）	

2 令和4年度〇〇四半期 浜松科学館指定管理業務 セルフモニタリング報告書 (四半期報告案)

重点戦略	重点指標	着眼点	評価の基準	状況	課題
<p>●何度訪れても新たな気付きや発見を得られる学びの場をつくるために、交流や体験を重視したコンテンツを拡充させる</p> <p>●内製化された企画を切れ目なく展開し、年間を通じて集客を平準化させ、利用者の体験の質を高める</p> <p>●ターゲットを明確にし、連続性をもたせた企画を行うことで、より深い学びを得られる機会を創出する</p> <p>●公共施設として、利用者だけではなく地域全体に開かれた場をつくり、より多くの人に親しみをもってもらう</p> <p>●職員の地域に対するコミットメントを強め、科学館ならではの切り口で、浜松地域の魅力を発信する</p> <p>●市民や教育機関、地元企業等と科学館との間のより良い関係を構築し、共通の目的をもって協働を進める</p> <p>●オウンドメディアのさらなる充実により、情報を的確に利用者や市民に届け、集客につながるリブランディングに取り組む</p> <p>●最も重要な経営資源である職員のモチベーションや創造性、チームワークを高めるような組織マネジメントを行う</p>	常設展入場者数の状況 (※定量的な経年比較)	当該四半期の入場者数	年間17万人	浜松科学館利用者アンケート調査 -----来館頻度に関する設問 『来館されたのは、いつ以来ですか?』 ① 初めて ② 昨日～半年前 ③ 半年～1年前 ④ 1年～3年前 ⑤ 3年以上前	
	新規利用者とリピーター利用者のバランスをとり、年間を通じて常設展入場者数を平準化	2019年度以降の初度利用率	① 初めて/⑤ 3年以上前 35%～40%		
	※利用者アンケート来館頻度の回答 (変動率±10%)	直近1年以内のリピーター率	② ～半年前 15%～20% ③ ～1年前 25%～30%		
		直近1年から3年前のリピーター率	④ ～3年前 15%～20%		
		特別展・企画展の利用頻度	特別展・企画展入場者数の期間入館者数に対する割合		50% (季節変動±20%)
	サイエンスショーやミニワークショップ等の催しへの参加率、およびプラネタリウム観覧率 (※定量的な経年比較)	当該四半期のプラネタリウム観覧率	年間平均50%		
		当該四半期のサイエンスショー参加率	年間平均20%		
		当該四半期のミニワークショップ参加率	年間平均5%		
	市内小学校の利用頻度	市内小学校の利用率	30%～50%		
	ボランティアがどのような価値を見出すか (※定性的な評価)	質問票による調査を実施した際の回答内容	(定性評価)		
協働パートナーがどのような価値を見出すか (※定性的な評価)	質問票による調査を実施した際の回答内容	(定性評価)			
企画展等の催しに地域性を反映させ、価値創出できているか (※定性的な評価)	紀要等を年1回程度発行した際の内容	(定性評価)			
職員が意欲をもって働ける職場環境であると認めているか (※定性的な評価)	四半期毎に面談を実施した際の内容	(定性評価)			
◎常設展示の維持管理状況を検証し、次期展示更新計画策定の準備 (調査・分析等)を行う		四半期毎に検証した際の内容	(定性評価)		