

## 指定管理者評価シート

1 基本情報					
施設名	千葉市科学館	指定管理者	トータルメディア開発研究所・凸版印刷共同事業体		
指定期間	平成19年10月20日～平成24年3月31日	所管課	教育委員会生涯学習部生涯学習振興課		
2 管理運営の実績					
(1) 主な実施事業	① 指定管理事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	施設運営管理業務	通年	展示事業、教育普及事業、プラネタリウム事業、ボランティア事業、リピーター対策事業など		
	維持管理業務	通年	保守管理、什器・備品管理、バス駐車場管理		
	経営管理業務	通年	事業計画書・事業報告、管理規程作成など		
(2) 利用状況	② 自主事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	特別講座運営	通年	親子工作教室、サイエンスツアーなど		
	プラネタリウム特別投影	通年	星とアロマまたは音楽との組合せ		
	ミュージアムショップ運営	通年	科学・技術の普及及び啓発を行うための物品販売		
(3) 収支状況	① 利用者数(人)				
	H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	389,213	354,849	109.7%	300,000	129.7%
	② 稼働率 算定対象施設なし				
(3) 収支状況	① 収入実績(千円)				
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
	指定管理委託料	448,859	448,859	100.0%	「その他」(決算額) ・発明協会助成金 810 ・JST支援費「めきめき実験教室 2010」 418 ・JST支援費「先進的科學館連 携推進事業」 18,791
	利用料金	63,735	71,224	89.5%	
	自主事業	35,449	31,945	111.0%	
	その他	20,019	776	2579.8%	
	合計	568,062	552,804	102.8%	
	② 支出実績(千円)				
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
	人件費	207,117	207,446	99.8%	「その他」(決算額・消費税込) ・JST支援費「めきめき実験教室 2010」 475 ・JST支援費「先進的科學館連 携推進事業」 16,859
	事務費	25,844	23,695	109.1%	
	管理費	282,207	289,747	97.4%	
	自主事業	33,701	30,319	111.2%	
	その他	17,334	0	—	
	合計	566,203	551,207	102.7%	
	③ 収支実績(千円)				
	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)		
	1,859	1,597	262		

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況> <table border="1"> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> <tr> <td>付帯施設の利用許可(バス駐車場)</td> <td>千葉市科学館管理規則第4条</td> <td>290</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉市科学館設置管理条例第8条</td> <td>0</td> </tr> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	付帯施設の利用許可(バス駐車場)	千葉市科学館管理規則第4条	290	使用の制限	千葉市科学館設置管理条例第8条	0																																		
処分の種別	処分根拠	件数																																										
付帯施設の利用許可(バス駐車場)	千葉市科学館管理規則第4条	290																																										
使用の制限	千葉市科学館設置管理条例第8条	0																																										
(5) 市への不服申立て	<件数> 0件																																											
(6) 情報公開の状況	<関連文書の公開状況> <table border="1"> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> </table> <文書開示申出の状況> <table border="1"> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </table>	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○	—	年次協定書	○	○	—	事業計画書	○	○	—	事業報告書	○	○	—	計算書類	○	○	—	定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	—	申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件
文書名	公開方法(場所)																																											
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																									
基本協定書	○	○	—																																									
年次協定書	○	○	—																																									
事業計画書	○	○	—																																									
事業報告書	○	○	—																																									
計算書類	○	○	—																																									
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	—																																									
申出先	開示	不開示	合計																																									
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																									
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件																																									
3 利用者ニーズ・満足度等の把握																																												
(1) 指定管理者が行ったアンケート調査の結果																																												
① アンケート調査の実施内容	① 調査方法 館内にアンケート用紙と回収箱を2か所に設置。アンケートは後日郵送できるようハガキ大に設定 ② 回答者数 1459票 ③ 質問項目 フェイスシート項目: 年代・会員、非会員・住まい 質問項目: 来館回数・同伴者・施設全体印象・施設印象・再訪問の意思・自由記述																																											
② 調査の結果	① 回答者の属性 ■ 年齢 1～12才 52.2%/13～19才 4.3%/20代 4.2%/30代 13.6%/40代 14.3%/50代 3.6%/60歳以上 3.8%/無回答 3.9% ■ 科学館会員比率 会員 18.4% 非会員 71.21% 無回答 10.3% ■ 住まい 市内在住 42.7% 市外在住 43.3% 無回答 13.9% ② 実施事業(科学館全体印象) とても良い71.0%/まあ良い20.6%/普通4.0%/あまり良くない0.8%/悪い0.5%/無回答3.2% ③④ スタッフの状況・清掃状況(施設印象) とても良い68.7%/まあ良い22.3%/普通4.2%/あまり良くない0.8%/悪い0.5%/無回答3.6% ⑤ 総合的な満足度(再訪問の意思から) ぜひ来てみたい77.4% 機会があれば来てみたい16.7% どちらとも言えない1.6% 来たくない0.8% 無回答1.4%  ■ 分析 ・利用者の半数が小学生。同伴者調査では実に75.6%が家族連れである。小学生と30代・40代の両親での利用が最も多い施設である。 ・市内利用者のうち、79.5%が来館経験のあるリピーターで、実に60%が4回以上利用のヘビーユーザーである。 ・市外のリピーター率は54.5%と市内在住利用者と比較すると落ちる。傾向として、夏休み・冬休みなどの長期学校休業期間は市外の利用者が増加する。市内外の家族連れ利用が多く、平時は市内のリピーター、長期休暇期間は市内外の広い地域の方を集客していることがわかる。																																											
③ 主な意見、苦情とそれへの対応	■ 意見 ・ワークショップを楽しみに来館され「参加体験型科学館」であることに満足されている方が多い。 ・プラネタリウムの番組内容に対してお褒めの意見が多く寄せられている。 ・スタッフ・ボランティアの対応に対するお褒めも毎月のように寄せられる。 ・展示のあり方については、賛否両論あり。もっと詳しい解説、案内を展示にもとめる方もあれば、スタッフの説明で満足という方も多い。引き続き来館者の動向をみながら判断したい内容。  ■ 要望・苦情 ・講座、ワークショップなど回数を増やしてほしいとの要望多数。常設展示、企画展でのワークショップを増やし、多客時のサイエンスショーのプログラムの中にも持ち帰りできる工作を入れるなど、プログラムの工夫を行っている。 ・空調に対する苦情が多い。こまめにフロアの状況をチェックしつつ調整しているが、設備的に限界があり対応に苦慮している。 ・駐車場料金割引の要望が毎月のようにある。きぼーるの駐車場なのだから無料にするべきとの声もある。 ・道路標識、建屋内の案内がシンプルすぎてわかりづらいとの声多数。特にきぼーる入口に施設名看板がないことも問題。 ・休憩する場所の拡充、軽食販売の要望も多く、他テナントとの関係もあり、慎重に対応を検討。																																											
(2) 市に寄せられた意見、苦情																																												
① 意見、苦情の収集方法	指定管理者が設置したアンケートボックスに、所管課の連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示した。																																											
② 意見、苦情の数	2件 (電話は未集計のため、文書のみ計上)																																											
③ 主な意見、苦情とそれへの対応	● 弁当の仕出し業者の立ち入りが必要な理由。 ⇒ 投書者に対して、安全管理の面から立ち入りを禁止している旨、利用者が弁当を持参することはできる旨を回答した。 ● 科学館の「導入設備の仕様書・スペック(性能評価表)」を公開してほしい。 ⇒ 指定管理者と調整し、「導入設備の仕様書・スペック(性能評価表)」を公開できるように準備した。																																											

4 指定管理者による自己評価	
<p>①常に民間事業者、そして科学館整備に携わったものとして、施設パフォーマンスが最大限に発揮されることを意識して管理運営にあたった。</p> <p>②企画展では常に、適時性、対象、集客の目玉となるものを意識して企画、実施した。GWのプラレールは、将来、成長してメインターゲットになる今の未就学児童を早い段階で科学館に引き込むことを狙い、意図通り多くの来館者をお迎えすることができた。</p> <p>③一連の小惑星探査機はやぶさブームを受けて、市民の要望に応える形でプラネタリウムはもちろん、企画展、ワークショップなどでも多数の機会提供を実施し、利用者増につなげることに成功した。特に、6月帰還時にタイムリーに番組構成を変えて投影したプラネタリウムは全国でも稀であった。</p> <p>④千葉市の施策である「千葉市科学都市戦略」の推進に向けて、与件にはない事業、先進的科学館連携推進事業に着手して、独立行政法人科学技術振興機構(JST)より5年間で1億円の支援を受けることになった(全国で2館のみの採択)。JSTと指定管理者との間で支援合意書を締結、今後5年間、「科学都市ちば」の実現に向けて館内にとどまらない活動を計画している。</p> <p>⑤展示更新では、単に展示物を入れ替えるのではなく、「活動更新」につなげることを目指し、全く新しい視点で携帯端末と科学館施設を連携するプログラム「プラスサイエンス」を、ボランティア、利用者とともに開発、平成23年度夏からの本格稼働をめざしている。施設整備から携わり、3年間運用を行った当社でしかできないコンテンツになったと自負している。</p>	

### 5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>①昨年度を上回る利用者数を達成した理由として、時節や利用者層のニーズに合った企画展や講座・講演会などを多数展開してきたことが挙げられる。</p> <p>②プラネタリウムでは、小惑星探査機「はやぶさ」を題材とした番組を投影するなど、話題性のある宇宙・天文テーマを取り上げたプログラムを実施した。</p> <p>③休館日を利用して、展示装置の塗装補修を行い、新規展示「プラスサイエンス」を設置するなど、ハード面で新たな利用者層やリピータ層の拡大を図る作業を行った。</p> <p>④(独)科学技術振興機構の支援事業「先進的科学館連携推進事業」の地域拠点科学館となり、千葉市科学都市戦略のキーステーションとして、先進科学の伝達や科学フェスタの開催を通じて、市民の科学リテラシーを向上させる取り組みが期待される。</p>
----------	---	----	---

#### 履行状況の確認

確認事項		履行状況 ※2	備考
<b>(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理</b>			
関係法令等の遵守 (個人情報)	個人情報保護マニュアルの作成	2	千葉市科学館指定管理者個人情報保護規程
	全従業員に対する定期研修の実施	2	
関係法令等の遵守 (情報公開)	情報公開規程の作成	2	千葉市科学館指定管理者情報公開規程
モニタリング の考え方	自己評価の方法	2	月次事業報告書にて毎月報告している。
	利用者意見の収集方法	2	ハガキによる利用者アンケート (回答者に特典を追加し、回収数が増加した。)
市内産業の振興	業務委託における市内業者の登用	2	土日講座の20%を市内科学系NPO法人に委託している。
公正な利用受付	手続きの明確化・透明化に向けた取り組み	2	管理規則に基づき、適切に利用受付が行われている。
<b>(2)市民サービスの向上</b>			
利用者への支援	接客業務	2	入口に職員を配置するなど、利用者を館内に安全誘導した。団体利用者にはガイダンスを実施した。
	緊急時対応業務	2	震災発生時に、帰宅困難者を受け入れ、備蓄品を配給した。短期間で復旧に尽力し、再開館を果たした。
	リピーター対策事業	2	科学館メンバー会限定講座を開催した。また、メンバー会員向けにメールマガジンを配信し、会報誌を年4回発行した。
利用料金	利用料金の設定の考え方	2	利用状況に応じ、条例を下回った額で設定されている。
	利用料金の減免の考え方	2	市内外学校団体利用者、市内高齢者、身障者とその介護者、ふれあいパスポート利用者、市民の日と直近の土日など。
<b>(3)施設の効用の発揮、施設管理能力</b>			
利用促進活動	広報・プロモーション活動	3	市政だより、記者配布資料、市内施設への印刷物配布、駅前広告、千葉駅前大型ビジョン、ホームページ、交通広告など。また、職員による利用促進のための出張説明を実施した。
	郷土博物館、美術館との連携	3	相互割引の利用者数が増加した。(前年比約42%増)
運営体制	人員配置及び研修の実施	2	ユニバーサルミュージアム研修を年間4回実施した。
施設・備品の維持管理	展示保守管理	3	塗装も含めた展示装置の補修作業を実施した。
	プラネタリウム保守点検	2	(株)五藤光学研究所の協力を得ながら保守点検に当たった。
	情報システム機器保守管理	2	
	什器・備品の管理	2	
	科学館バス駐車場の管理	2	
展示事業	常設展示事業(ワークショップ、サイエンスショー含む)	3	新規展示「プラスサイエンス」を開発して設置した。
	企画展示事業	3	企画展利用者数が増加した。(前年比約43%増) 企画展を年間7回実施した。(仕様では年間3~4回)

教育普及事業	講座等運営事業	2	講座、講演会、クラブ活動、火星ローバーコンテスト、総合展覧会など、多彩なプログラムを展開した。
	学校支援業務	3	学校団体利用者が増加した。(前年比約10%増) 学校団体用のワークシート、実験工作プログラムを作成した。
	研修支援業務	2	小中学校の教員研修などを実施した。
プラネタリウム事業	プラネタリウム投影業務	3	利用状況に応じ、話題性のある番組の投影回数を増加した。
	天文普及活動	2	一般向けおよび学校団体向けの星空観察会を実施した。 リモート天文台が学校関係者によって多く活用された。
ボランティア事業	ボランティア募集および育成	3	ボランティア登録者数が増加: (H21)238人→(H22)256人
	ボランティア活動支援	3	ボランティアの勉強会、館外活動が充実した。 1日の活動人数が想定の20人を超える開館日も増加した。
その他事業	先進的 science 館連携推進事業	3	千葉県科学都市戦略に向けた取り組みが国に評価された。 事業実施のための大型実験機器を導入した。
	その他連携事業	3	他機関・他施設との積極的な連携事業を図った。(生涯学習センター、図書館、千葉銀座商店街、千葉ロッテなど)
自主事業	特別講座	2	親子工作教室、おしゃれ小物作成教室、サイエンスツアーなど
	プラネタリウム特別投影	3	星空投影とアロマの組み合わせ(美術館との連携企画) 星空投影とクラシック音楽の生演奏との組み合わせ
	ミュージアムショップ運営	3	企画展や講座に合わせた商品の充実化を図った。 科学館オリジナルの商品を開発して販売した。
<b>(5) 管理経費の縮減</b>			
支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	外部委託を抑えるなど、積極的に経費の削減に努めた。 JSTからの補助金等を活用して事業の拡充を図った。
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	2	
	自主事業収入は計画通りか	2	
	その他の収入は計画通りか	3	事業拡充のため、JSTからの補助金等を活用した。

合計	90
平均	2.37

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。  
A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。  
B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった  
2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった  
1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

**6 教育委員会指定管理者選定評価委員会の意見**

市による評価はおおむね妥当であると認める。  
また、指定管理者の倒産、撤退等のリスクを把握するという観点から、財務に関する事項で特記するものはないと認める。  
その他、(株)トータルメディア開発研究所の平成23年3月期決算の内容について確認することを本委員会の意見とする。