

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24年4月1日～平成29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	<p>①指定管理事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設運営業務</td> <td>通年</td> <td>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、先進的科学館連携推進事業など</td> </tr> <tr> <td>施設維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>保守管理業務、什器・備品管理業務、バス駐車場管理業務、廃棄物処理業務</td> </tr> <tr> <td>経営管理業務</td> <td>通年</td> <td>事業計画書・事業報告書、管理規程作成など</td> </tr> </tbody> </table> <p>②自主事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>特別講座運営</td> <td>通年</td> <td>親子工作教室、サイエンスツアーなど</td> </tr> <tr> <td>プラネタリウム特別投影</td> <td>通年</td> <td>星とアロマまたは音楽との組合せ</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	施設運営業務	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、先進的科学館連携推進事業など	施設維持管理業務	通年	保守管理業務、什器・備品管理業務、バス駐車場管理業務、廃棄物処理業務	経営管理業務	通年	事業計画書・事業報告書、管理規程作成など	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																																																		
事業名	実施時期	事業の概要																																																																						
施設運営業務	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、先進的科学館連携推進事業など																																																																						
施設維持管理業務	通年	保守管理業務、什器・備品管理業務、バス駐車場管理業務、廃棄物処理業務																																																																						
経営管理業務	通年	事業計画書・事業報告書、管理規程作成など																																																																						
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																																																																						
(2) 利用状況	<p>①利用者数(人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H24年度(A)</th> <th>H23年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> <th>H24目標値(C)</th> <th>達成率(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>406,205</td> <td>384,001</td> <td>105.8%</td> <td>380,000</td> <td>106.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>②稼働率 算定対象施設なし</p>	H24年度(A)	H23年度(B)	前年度比(A)/(B)	H24目標値(C)	達成率(A)/(C)	406,205	384,001	105.8%	380,000	106.9%																																																													
H24年度(A)	H23年度(B)	前年度比(A)/(B)	H24目標値(C)	達成率(A)/(C)																																																																				
406,205	384,001	105.8%	380,000	106.9%																																																																				
(3) 収支状況	<p>①収入実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額(A)</th> <th>計画額(B)</th> <th>計画比(A)/(B)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>386,902</td> <td>386,902</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>54,536</td> <td>65,400</td> <td>83.4%</td> <td>主な「その他」収入(決算額)</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>3,643</td> <td>7,353</td> <td>49.5%</td> <td>・ミュージアムショップ売上 26,962</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>49,119</td> <td>60,700</td> <td>80.9%</td> <td>・JST支援金(先進的科学館連携推進事業) 17,494</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>494,200</td> <td>520,355</td> <td>95.0%</td> <td>・メンバー会年会費収入 4,089</td> </tr> </tbody> </table> <p>②支出実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額(a)</th> <th>計画額(b)</th> <th>計画比(a)/(b)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>227,352</td> <td>226,195</td> <td>100.5%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>57,030</td> <td>82,639</td> <td>69.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>190,913</td> <td>204,168</td> <td>93.5%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>2,944</td> <td>7,246</td> <td>40.6%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>#DIV/0!</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>478,239</td> <td>520,248</td> <td>91.9%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>③収支実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>決算額(ア) (A)-(a)</th> <th>計画額(イ) (B)-(b)</th> <th>対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15,961</td> <td>107</td> <td>15,854</td> </tr> </tbody> </table>		決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考	指定管理委託料	386,902	386,902	100.0%		利用料金	54,536	65,400	83.4%	主な「その他」収入(決算額)	自主事業	3,643	7,353	49.5%	・ミュージアムショップ売上 26,962	その他	49,119	60,700	80.9%	・JST支援金(先進的科学館連携推進事業) 17,494	合計	494,200	520,355	95.0%	・メンバー会年会費収入 4,089		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考	人件費	227,352	226,195	100.5%		事務費	57,030	82,639	69.0%		管理費	190,913	204,168	93.5%		自主事業	2,944	7,246	40.6%		その他	0	0	#DIV/0!		合計	478,239	520,248	91.9%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	15,961	107	15,854
	決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考																																																																				
指定管理委託料	386,902	386,902	100.0%																																																																					
利用料金	54,536	65,400	83.4%	主な「その他」収入(決算額)																																																																				
自主事業	3,643	7,353	49.5%	・ミュージアムショップ売上 26,962																																																																				
その他	49,119	60,700	80.9%	・JST支援金(先進的科学館連携推進事業) 17,494																																																																				
合計	494,200	520,355	95.0%	・メンバー会年会費収入 4,089																																																																				
	決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考																																																																				
人件費	227,352	226,195	100.5%																																																																					
事務費	57,030	82,639	69.0%																																																																					
管理費	190,913	204,168	93.5%																																																																					
自主事業	2,944	7,246	40.6%																																																																					
その他	0	0	#DIV/0!																																																																					
合計	478,239	520,248	91.9%																																																																					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																						
15,961	107	15,854																																																																						
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <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>878</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> </tbody> </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	878	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	878																																																																						
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	<p><関連文書の公開状況></p> <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p><文書開示申出の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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	<p>ア 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</p> <p>イ 回答者数 912票</p> <p>ウ 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・科学館全体印象・施設印象・再訪問の意思・自由記述</p>
② 調査の結果	<p>ア 回答者の属性</p> <p>・年齢 1～12才 60.4% / 13～19才 7.0% / 20代 2.2% / 30代 9.4% / 40代 10.2% / 50代 2.5% / 60歳以上 2.5% / 無回答 5.7%</p> <p>・科学館会員比率 会員 18.2% / 非会員 68.8% / 無回答 13.0%</p> <p>・住まい 市内在住 35.3% / 市外在住 43.4% / 無回答 21.3%</p> <p>イ 来館回数 はじめて 26.1% / 2～3回目 23.5% / 4回以上 47.8% / 無回答 2.6%</p> <p>ウ 科学館全体印象 とても良い 69.8% / まあ良い 19.4% / 普通 3.6% / あまりよくない 0.7% / 悪い 0.5% / 無回答 5.7%</p> <p>エ 施設印象 とても良い 67.1% / まあ良い 20.5% / 普通 4.9% / あまりよくない 0.5% / 悪い 0.7% / 無回答 6.3%</p> <p>オ 再来訪の意思 ぜひ来てみたい 73.6% / 機会があればきてみたい 17.1% / どちらとも言えない 2.3% / 来たくない 0.9% / 無回答 6.1%</p> <p>■分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の6割が小学生以下。同伴者調査では67.4%が家族連れである。年代別では、小学生以下、30代、40代で80.0%を占め、小学生以下とその保護者での利用が最も多い施設である(前年77.8%。2.2ポイント増)。 ・市内利用者のうち、86.0%がリピーターで昨年と傾向は同じ。リピーターの内67.1%が4回以上利用している。 ・市外のリピーター率は58.6%となっている。 ・月別地域別回答者数で、市内回答者数が市外回答者を上回ったのが7月、9月、10月、12月と4カ月あった(前年度は3月のみ)。特に、10月は市内回答者数が52.3%と市外回答者29.5%を大きく引き離す結果となった。科学フェスタメインイベントの集客が大きく貢献したと思われる。
③ 主な意見、苦情とそれへの対応	<p>■意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設全体印象として、「楽しかった」「また来たい」といった意見が多く出ている。 ・開館6年を経ても清潔感がある、施設がきれい、という意見が多く出ている。 ・スタッフ、ボランティアの対応に対して親切、優しい、という声が多く出ている。態度だけではなく、解説のわかりやすさについての好評価も多く出ている。職員だけではなく、ボランティアの方々の活躍によるものが大きいと思われる。「人が主役」「市民が主役」というコンセプトが利用者にもしっかり伝わっていることがわかる。 ・施設の清潔感、スタッフ・ボランティアが提供する市民サービスが、利用者の安心感と満足感につながっている。 <p>■要望・苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度の引き続き、ワークショップ、サイエンスショーなどの活動系プログラムの回数を増やしてほしいとの要望が多数出ている。予約をしないで参加できるプログラムの実施を望む声もある(展示向けワークショップなど実施)。人的資源に限られるなかで、案内方法を工夫するなどの改善策が必要である。 ・駐車場の割引を要望する声が多くある。ダイエーなど他テナントでの買い物で割引になることを案内している。 ・参加を待つ列を守らない、静かにするべきところで静かにしていない、など、他の利用者への苦情も多く寄せられた。 一方で、マナーの悪い利用者に対して、科学館職員からの注意を求める意見も多かった。科学館内で走るなど、危険な行為については、職員も注意してはいるが、どこから注意の対象にすべきか判断に難しい場合が多くあるので、慎重に検討したい。 ・子供しか楽しめない、大人向けではないという声も散見される。先進的科学館連携推進事業で、大人向けのプログラムも多数展開しているのだが、告知、浸透が足りない。 ・冷房の温度設定に関する要望も多く出ている。きぼーるの設備上、きめ細やかな温度設定ができないものの、夏休み期間中などは、利用者の様子をよく見た上で温度設定を行うようさらに意識をして解決策としたい。
(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	0件
③ 主な意見、苦情とそれへの対応	

4 指定管理者による自己評価

(1) 従前どおり、指定管理者として公の事業にふさわしい、公正さ、公平さ、徹底した安全管理、そしてスピード感ある民間事業者らしさを発揮した運営を常に意識して運用を行った。
(2) 2年目を迎える「千葉市科学フェスタ」は、市の重点事業、国の支援事業であることを強く意識し、事務局が中心となって実施した。その結果、前年を大きく上回る利用者をメインイベントに呼び込むことに成功した。
(3) 科学館の事業の厚みと広がりをもたらすために、平成24年度もJST(通称:科学技術振興機構)支援事業「ネットワーク形成先進的科学館連携型」事業(旧名:先進的科学館連携推進事業)を展開した。大人向けの講座、外部ネットワークを活用した幅広いテーマでのプログラム実施を行い、全国に存在感をアピールした。また、JSTが主催する「サイエンスアゴラ2012」において、科学館・県立中央博物館・動物公園連携企画「ちばジカプロジェクト」が審査員特別賞を受賞し、施設・地域連携事業の模範となることができた。
(4) 5月の金環日食においては「安全な観測方法」の普及に貢献した。当日は千葉ポートパークにおいて大規模なイベントを開催した。また、ミュージアムショップでは、観測メガネを大量に確保・販売し、他店が品切れの中にあっても当日まで提供することができた。
(5) 開館6年目にして、開館以来最大の利用者406,205人を記録し、多くの市民に科学の素晴らしさを伝えることができた。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>(1) 5月の金環日食は、科学館全体で取り組んだ。プラネタリウムでは金環日食の現象を話題にした番組を何回も投影し、日食の原理を多くの利用者に説明することができた。関連ワークショップについては、館内だけでなく、公民館や生涯学習センター等で展開し、安全な観測方法を広く伝えることができた。さらに、日食グラスの在庫を確保して販売し続けることにも成功した。これらの取り組みの結果、千葉ポートパークで開催した当日の観覧会では、約800人の参加者が、安全に金環日食の現象を観察することができた。</p> <p>(2) メインイベントで昨年度を大きく上回る来場者を記録した「千葉市科学フェスタ」は、多くの団体が出展し、サイエンスネットワークの構築に大きく貢献した。特に科学館・県立中央博物館・動物公園の連携企画がJSTに高く評価された背景には、こうしたサイエンスネットワークの効果がでてきたと考えられる。</p> <p>(3) 利用者のニーズに応じ、多様な事業を展開した結果、年度別で開館以来最大の利用者数を記録した。</p>
----------	---	----	---

履行状況の確認			
確認事項	履行状況 ※2	備考	
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
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
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。
(2)市民サービスの向上			
利用者への支援	接客業務	3	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。職員を対象に「接客・コミュニケーション研修」を実施した。
	緊急時対応業務	3	震災以降、緊急時対応マニュアルの改訂を実施。緊急地震速報機を館内3か所に設置。避難訓練の回数も増やした。
	リピーター対策事業	3	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、会報誌も定期的に発行した。
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、ふれあいバスポート利用者、市民の日と直近の土日など。
(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進活動	広報・プロモーション活動	3	市政だより、記者資料配布、市内学校・公共施設への印刷物配布、中央公園大型ディスプレイ、ホームページなど。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	2	郷土博物館、美術館との相互割引を継続して実施した。
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実施した。
施設・備品の維持管理	展示保守管理	2	
	プラネタリウム保守点検	2	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	日食に関連した館内ワークショップを実施した。
	企画展示事業	3	企画展を年間5回実施した。(管理運営の基準では年間3~4回)
教育普及事業	講座等運営事業	3	講座のタイトルを工夫し、来館者の講座参加意欲を促した。11月を「化学月間」と設定し、化学に関するプログラムを横断的に実施した。
	学校支援業務	3	学校団体利用者が増加した。(前年度より2,415人増加)
	研修支援業務	2	学校教員及び他科学館視察者への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	金環日食を話題にした星空解説の番組を数多く投影した。
	天文普及活動	3	5月21日に金環日食観測会を開催し、約800人が参加した。
ボランティア事業	ボランティア募集および育成	2	募集のための活動説明会、新規研修などを実施した。
	ボランティア活動支援	3	ボランティア同士の交流を図るため、ボランティアを講師とした勉強会を数多く実施した。
その他事業	先進的 science 館連携推進事業	3	科学フェスタ2012メインイベントは、昨年度を大きく上回る、11,205人の来場者を記録した。千葉市動物公園や千葉県立中央博物館と連携し、各施設の活性化に向けたプロジェクトを展開した。
	その他連携事業	3	公民館や生涯学習センター等で、金環日食関連のワークショップを展開した。いきいきプラザ・いきいきセンターで、シニア・シルバー世代を対象とした科学体験活動を初めて実施した。
	ミュージアムショップ運営	3	金環日食に向けて日食グラスの在庫を確保し、市民が安全に観察できる商品を販売し続けることができた。
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等を行った。
	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)や、星空投影とクラシック音楽の生演奏との組み合わせ等を工夫して実施した。

(4)管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	3	外部委託を抑えるなど、積極的に経費の削減に努めた。
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	2	

合計	92
平均	2.42

※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が、「緊急時対応業務」欄について、具体的に避難訓練の実施回数を記載するとともに、緊急時対応については絶えず危機意識を持つことが重要であるため、「万全の策を講じた。」との表記を改められたい。
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、次の事項を本委員会の意見とする。
ア 無料入場の拡大による利用料金収入の減を補えるように、自主事業の更なる充実に努めること。
イ スターライトウエディング等の各種事業について、宣伝活動を強化し、協力企業の拡大等に努めること。