

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	① 指定管理事業		
	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
	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	

(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	379,012	406,205	93.3%	390,000	97.2%
	② プラネタリウム稼働率(%)				
H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	※プラネタリウム入場年間人数/ 投影回数×席数200		
31.9%	35.4%	90.1%			

(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	428,002	428,002	100.0%	主な「その他」収入(決算額) ・ミュージアムショップ売上 21,211 ・JST支援金(先進的的科学館連携推進事業) 8,497 ・メンバー会年会費収入 4,406
	利用料金	48,491	65,400	74.1%	
	自主事業	3,224	7,323	44.0%	
	その他	34,751	49,200	70.6%	
	合計	514,468	549,925	93.6%	
	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	209,406	223,907	93.5%	
	事務費	50,688	73,304	69.1%	
	管理費	240,955	241,863	99.6%	
自主事業	1,888	6,496	29.1%		
その他	0	0	-		
合計	502,937	545,570	92.2%		
③ 収支実績(千円)					
決算額(A)	計画額(I)	対計画額増減			
(A)-(a)	(B)-(b)	(A)-(I)			
11,531	4,355	7,176			

(4) 指定管理者が行った処分の件数	＜処分の状況＞		
	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	950
	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＞			
	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	○	○	—	
	＜文書開示申出の状況＞			
	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: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:625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> <ul style="list-style-type: none"> ・年齢 1～12才 53.3% / 13～19才 9.0% / 20代 5.1% / 30代 9.3% / 40代 11.4% / 50代 3.5% / 60歳以上 2.7% / 無回答 5.0% ・科学館会員比率 会員 25.8% / 非会員 65.7% / 無回答 8.6% <p>イ 来館回数 はじめて 25.4% / 2～3回目 22.6% / 4回以上 52.0%</p> <p>ウ 科学館全体印象 とても良い 70.4% / まあ良い 18.4% / 普通 4.2% / あまりよくない 0.5% / 悪い 0.8% / 無回答 5.8%</p> <p>エ 施設印象 とても良い 68.0% / まあ良い 21.3% / 普通 3.2% / あまりよくない 0.8% / 悪い 1.1% / 無回答 4.8%</p> <p>オ 再来訪の意思 ぜひ来てみたい72.6% / 機会があればきてみたい 20.2% / どちらとも言えない 2.2% / 来たくない 1.1% / 無回答 3.8%</p> <p>■分析</p> <p>年代別でもっとも構成比が高いのは、1～12歳で全体の53.3%。次いで40代の11.4%。開館以来の特徴であるが、小学生とその保護者というのが、最も多い利用層。来館回数でみると、「はじめて」24.4%、2～3回目「21.6%」、4回以上が52.0%。全体の7割がリピーターでありリピーターの7割が4回以上利用している。ワークショップ・講座やプラネタリウムのプログラムが頻りに更新されていることがリピーター獲得に寄与していると推測される。</p> <p>同伴者でみると、家族連れが圧倒的に多い。19歳以下でみると、65.9%。ほぼ7割が家族連れでの来館。50代以上では、35.8%が一人で来館されている。当該年度は大人向けの講座を積極的に展開したことも影響していると推測される。施設印象は「とても良い」「まあ良い」は全体構成比の94.6%。ほぼどの年代でも高い評価となった。</p> <p>平成25年度は開館7年を迎え、新設の科学館と言うには無理がある状況ではあるが、密に日常点検、清掃にあたり、高評価を得られたものと推測される。</p>
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7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"> ・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い。プログラムやプラネタリウムの投影が重なってしまい参加したくてもできなかったとの声もある。 ・館全体の実施プログラムの再構成を検討したい。 ・駐車場の割引を要望する声多数。 ・食べ物の販売、喫煙所の設置など、開館依頼からの要望事項も多い。館でのみ解決するのではなくきぼーる全体での解決策を検討したい。

(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	
<p>(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。</p> <p>(2)3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、科学館が事務局の中心となって実施した。 規模は同じでも集客数は右肩上がりに増加、市民のイベントとして定着しつつあることを実感している。</p> <p>(3)市民が主役のコンセプト深化のため、館内体勢を変更。企画戦略チームが中心となって、教育普及活動を展開した。夏の特別展はタイムリーなテーマを選択、NHKでも取り上げられるなど、大きな反響があった。</p> <p>(4)館長を中心に大人向けの講座を多数展開、アンケートなどでも子供向けの施設という評価が多かったが、徐々に大人向け講座の反響も寄せられるようになっている。</p> <p>(5)市に協力し、プラネタリウム設備の更新について準備を実施。来年度の目玉として改修を捉え、新しいプラネタリウム像の構築を目指す。</p>	

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<p>(1)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」では、多くの団体が出展し、科学リテラシーの涵養や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が具現化してきたことが考えられる。</p> <p>(2)利用者のニーズを考え、千葉市教委、学校、科学関係の団体等との連携を図り、職員が利用の促進のPRや案内の活動をきめ細かく実施している。こうした取り組みから市内97%小学校が授業としての科学館を利用するようになり、学校団体利用数、人数は開館以来最多となり、科学教育振興面でも寄与している。</p> <p>(3)今年度、新たに敬老会向けサイエンスショーを実施したり、大人向けの科学講座を増やしたりして幅広い世代の科学に対する興味関心を高め、市民の科学振興に努めている。</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に準拠している。
	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に準拠している。
モニタリング の考え方	自己評価の方法	2	月次事業報告書において自己評価を報告している。
	利用者意見の収集方法	2	館内に意見箱を設置したり、ハガキによる利用者アンケート回収を行っている。また、講座ごとにアンケートを実施している。
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	2	職員を対象に「接客・コミュニケーション研修」などを実施しホスピタリティの向上に努めている。
	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。館全体の訓練2回以外にほぼ隔月でチーム単位で避難訓練を実施している。
	リピーター対策事業	2	科学館メンバー会限定講座を6回開催。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ている。

利用料金	利用料金の設定の考え方	2	利用状況に応じ、収支とのバランスをもとに検討され、条例を下回った額で設定している。
	利用料金の減免の考え方	2	公共性、公益性をもとに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に減免している。
(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、ホームページなど。また、職員による利用促進のため様々な機会をとらえて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実施。科学技術館、日本科学未来館との相互割引を開始し、連携拡大に努力している。
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人材育成に努めている。
施設・備品の維持管理	展示保守管理	2	日々適切な点検・管理に努めている。
	プラネタリウム保守点検	2	日々きめ細かく保守点検作業を行っている。
	情報システム機器保守管理	2	日々適切な点検・管理に努めている。
	什器・備品の管理	2	日々適切な点検・管理に努めている。
	科学館バス駐車場の管理	2	日々適切な点検・管理に努めている。
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)	2	ワークショップごとの目的や位置づけを常に整理検討し、イベントとの連動をはかっている。ボランティアによるワークショップ実施を試行し、入館者およびボランティア双方の興味や意欲の喚起を促している。
	企画展示事業	3	昨年度5回であった企画展を25年度は年間9回実施し、リピーターも増やし、内容面の充実を図っている。(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。8月は土日講座でなくサマースクールとして連続講座などを実施
	学校支援業務	3	97%の市内小学校が授業として科学館を活用するなど教育普及に努め、学校の希望を踏まえた内容を工夫している。
	研修支援業務	2	学校教員及び他の科学館の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	2	機器の不調が顕著な状態であったが、対応を手厚く実施
	天文普及活動	3	天文教育にとどまらず幅広いトピックスをプログラムに導入し、プログラムの修正改善を学校関係者とともに進めている。
ボランティア事業	ボランティア募集および育成	3	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	2	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	先進的的科学館連携推進事業	3	科学フェスタ2013メインイベントは、昨年度を上回る約15000人の来場者を記録し、市民の科学リテラシーの涵養やサイエンスコミュニケーションの面で果たす役割が大きくなっている。また、千葉市動物公園や千葉県立中央博物館と連携したプロジェクトを実施し、博物館全体の活性化に努力している。
	その他連携事業	3	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や社会福祉協議会と連携し敬老会でサイエンスショーを実施するなど、全世代に対しても科学に親しみ、触れ合う場の拡充を図っている。
	ミュージアムショップ運営	2	夏休みは自由研究関連を、秋はフェスタに合わせて実験キットや書籍を、冬季は福袋を商品化するなど季節やイベントに合わせた商品で来館者のニーズや目に留まるような工夫をしている。

自主事業	特別講座	2	親子工作教室、身近なサイエンス気象講座、科学体験講座(ホログラフィー)等を行い来館者のニーズに応える内容で実施している。
	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、ホテルと連携した結婚式場としての活用、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	2	印刷や表示に関わるものなど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	86
平均	2.26

※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

- ・利用者数の減少に関して、計画の策定やモニタリングを通して対策に努めること。
- ・利用料金に関して、メンバー会員の特典の工夫及びPRに努めること。