

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、ボランティア推進事業、先進的科學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) 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		
(3) 収支状況	① 利用者数(人)				
	H26年度(A)	H25年度(B)	前年度比(A)/(B)	H26目標値(C)	達成率(A)/(C)
	352,373	379,012	93.0%	380,000	92.7%
	② プラネタリウム稼働率(%)				
	H26年度(A)	H25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 プラネタリウムPJ更新のため9月休止	
	32.1%	31.9%	100.6%		
(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	410,197	410,197	100.0%	主な「その他」収入(決算額) ・ミュージアムショップ売上 19,699 ・JST支援金(先進的科學館連携推進事業) 8,000 ・メンバー会年会費収入 4,404
	利用料金	50,014	64,600	77.4%	
	自主事業	3,203	5,008	64.0%	
	その他	33,547	49,500	67.8%	
	合計	496,961	529,305	93.9%	
	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	210,451	226,176	93.0%	主な「その他」収入(決算額) ・ミュージアムショップ仕入 13,017
	事務費	51,124	76,064	67.2%	
	管理費	212,115	195,457	108.5%	
	自主事業	1,749	2,788	62.7%	
	その他	13,017	26,600	48.9%	
	合計	488,456	527,085	92.7%	
	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)		
	8,505	2,220	6,285		

(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)	千葉県科学館管理規則第4条	814	
	使用の制限	千葉県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
<b>3 利用者ニーズ・満足度等の把握</b>				
(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612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</p> <p>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>・年令 1～12才 50.1% / 13～19才 8.5% / 20代 5.4% / 30代 14.6% / 40代 13.6% / 50代 1.8% / 60歳以上 2.9% / 無回答 3.1%</p> <p>・科学館会員比率 会員 19.8% / 非会員 75.1% / 無回答 5.0%</p> <p>イ 来館回数 はじめて 25.7% / 2～3回目 20.9% / 4回以上 53.4%</p> <p>ウ 科学館全体印象 とても良い 71.9% / まあ良い 20.6% / 普通 4.6% / あまりよくない 0.1% / 悪い 0.9% / 無回答 1.8%</p> <p>エ 施設印象 とても良い 68.5% / まあ良い 21.9% / 普通 6.2% / あまりよくない 0.5% / 悪い 0.9% / 無回答 1.9%</p> <p>オ 再来訪の意思 ぜひ来てみたい77.5% / 機会があればきてみたい 17.5% / どちらとも言えない 1.8% / 来たくない 1.3% / 無回答 1.9%</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50.1%。次いで30代の14.6%、40代の13.6%となっている。1～12歳の構成比は昨年度と比較して-3.2%、13～19歳の構成比も-0.5%となっており大人の入館者比率が向上している。原因として先進的的科学館連携事業を中心とした大人向けのプログラムの強化が構成比に影響したものと考えられる。</p> <p>来館回数でみると、「はじめて」25.7%、「2～3回目」20.9%、「4回以上」53.4%。全体の7割強がリピーターであり、リピーターの7割が4回以上利用という点は昨年度と変わっていない。</p> <p>プログラムが頻繁に更新されていることが安定した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く70.9%。19歳以下でみると、71.2%が家族連れでの来館。大人の来館者の15.4%が一人で来館されており、大人だけの利用率も向上している</p> <p>施設印象は「とても良い」「まあ良い」は全体構成比の90.4%、前年比で-4.2%と若干マイナスしたものの、ほとどの年代でも高い評価となっている。</p> <p>全体印象でも「とても良い」「まあ良い」の合計が92.5%であり、総じて高い評価をいただくことができた。</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"> <li>・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。</li> <li>・開館8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。</li> <li>・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。</li> <li>一方で、「走らない」などの注意喚起についての意見もいただいております、一層のスキル向上が望まれている。</li> <li>・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。</li> </ul>			

<p>■要望・苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。定員数を設定しない</li> <li>・プログラムの告知を十分行うなど対策を検討する</li> <li>・隣接駐車場の割引を要望する声多数。</li> <li>・食べ物の販売、喫煙所の設置など、開館以来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一る全体での解決策を検討したい。</li> </ul>	
(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	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	プラネタリウム老朽化に伴い19時のプラネタリウムの回を休止したところ、「楽しみにしているのに週に2回は上映してほしい」という意見があった。市の対応として、プラネタリウム更新までの一時的な休止であるため、ご理解いただくよう文書で回答した。

4 指定管理者による自己評価	
<p>(1)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)「千葉市科学フェスタ」「先進的的科学館連携推進事業」は(独)科学技術振興機構からの支援最終年度であったため、次年度の事業継続を意識して、事務局運営、コンテンツ提供に取り組んだ。4年間継続して実施したことにより、市民への認知度が向上。過去最高の利用者数を記録することができた。</p> <p>(3)企画戦略チームが中心となって、大型企画型教育普及活動を展開した。夏の特別展は昨年同様タイムリーなテーマを選択、借用コンテンツを活用しつつ、新開発の千葉市科学館らしい参加型プログラムと組み合わせることで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企画、実施し、「大人も楽しめる」施設であることをPRした。大人向け講座もこの3年で確実に定着し、26年度はいずれの講座も高い充席率となった。</p> <p>(5)市に協力し、プラネタリウム設備の更新を実施。性能を最大限に引き出すことは無論のこと、「市民が主役」の科学館として、あらたに「学校スカイライン」などの地域連携の取り組みをスタートさせた。</p> <p>(6)宇宙飛行士若田氏による講演会、さかな君を招いた企画展、商業施設でのワークショップなどを実施し、一般市民の方への科学館PR、集客に努めた。</p>	

5 市による評価	
評価 ※1	<p>A</p> <p>所見</p> <p>(1)過去最高の入場者数を記録した夏の特別展「科学捜査展」や、昨年度比2倍以上の入場者数だった春の企画展「びっくりギョーてん！海の生きもの再発見～エビ・カニ・魚の不思議～」など魅力的な企画を実施できた。他方、プラネタリウムリニューアルに伴う休止期間が影響し、プラネタリウム100万人イベントなどでリニューアルをPRしたものの、一般利用者数が減少した。</p> <p>(2)千葉市科学フェスタでは、メインイベントで昨年度を上回る来場者を記録し、サイエンスコミュニケーションの推進や、市民の科学するところの醸成に貢献した。出展を希望する団体も年々増え、市のイベントとして定着したと考えている。また、サテライトイベントの大人向け講座「大人が楽しむ科学教室」が好調で、幅広い市民に対する科学への関心を高めることができた。</p> <p>(3)プラネタリウム投影機器を更新し、より綺麗で鮮明な映像を投影できるようになったほか、最新の科学データを反映した星空を投影できるようになった。また、学習投影のさらなる充実のため、「学校スカイライン」など新たな取り組みを進めている。</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、ホームページなどの広報を行った。また、プロモーション活動を兼ねて、プラネタリウム100万人イベントを行った。
	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	3	昨年度よりも多くの研修に参加した。各地で開催されたサイエンスコミュニケーション関連の研修に参加したほか、昨今の科学館の動向を踏まえた専門的な研修を全体研修として行った。
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。また、ターミナルワークショップの運営管理体制を試験的に変え、次年度以降の足場とした。
	企画展示事業	3	企画展を6回実施した。特に、夏の特別展は「科学捜査」という人気のテーマで、企画展を始めて以来の過去最高の利用者数となった。

教育普及事業	講座等運営事業	2	子どもと保護者をメインターゲットにして、科学への興味関心を引き出すため、日常生活の中の科学という内容を多く実施した。また、ボランティアが企画・立案・実施する講座を新規で実施した。
	学校支援業務	3	ほぼ全ての市内小学校が校外学習において科学館を活用するなどの教育普及に努め、学校の希望を踏まえて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	不具合が頻発していたプラネタリウム投影機器をリニューアルし、最新の投影機器をリースで導入した。
	天文普及活動	2	学習投影の内容の見直しを行い、新たな取り組みである学校スカイラインの準備など、プログラム向上による学校利用率の向上を図った。また、プラネタリウム利用者100万人達成記念式典を行い、リニューアルの告知を兼ねてPRを行った。
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。また、ボランティア活動を支援する研修も昨年度より力を入れて実施した。
	ボランティア活動支援	3	積極的にボランティアの活躍の場を増やした。ボランティア同士の交流を図るためのボランティアを講師とした勉強会を実施したほか、ボランティアが企画・立案・実施する講座や、ボランティアによる科学工作体験を実施した。
その他事業	先進的 science 館連携推進事業	3	科学フェスタ2014メインイベントは、昨年度を上回る約16000人の来場者を記録し、参加団体も増えるなど、ますますサイエンスコミュニケーションの推進や、市民の科学するところの醸成に貢献している。また、大人のための科学教室が好評で、ほぼ全てのプログラムが満席となった。さらに、小学校の授業の中で、ボランティアが入って指導を行うという初めての取り組みを実施した。
	その他連携事業	3	シニア・シルバー世代を対象とした科学体験活動やサイエンスショー、シニア自然大学を実施し、全世代に対して科学に親しむ場の拡充を図った。そのほか、出張ワークショップを多く実施した。
	ミュージアムショップ運営	2	企画展や特別展と関連商品を積極的に陳列し、来館者のニーズや目に留まるような工夫をしている。特に、冬季企画展関連商品の販売が好調だった。また、千葉市プレミアム商品券の取り扱いを実施した。
自主事業	特別講座	2	親子工作教室、科学体験講座(万華鏡、ホログラム)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「星とアロマのひととき」や、星空投影とクラシック音楽の生演奏との組み合わせ「星と音楽のひととき」を実施した。また、ホテルと連携した結婚式場として「スターライトウェディング」を実施し、多くのメディアに取り上げられた。
<b>(4) 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	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

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、次の事項を本委員会の意見とする。

ア リピーターを増やす工夫をするよう努めること

イ 高齢者を対象とした科学講座やイベントを増やすよう努めること