

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 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)				
	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	403,592	352,373	114.5%	370,000	109.1%
② プラネタリウム稼働率(%)					
H27年度 (A)	H26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)		
32.3%	32.1%	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	449,423	449,423	100.0%	主な「その他」収入(決算額) ・ミュージアムショップ売上 19,768 ・メンバー会年会費収入 4,870	
	利用料金	55,719	61,600	90.5%		
	自主事業	2,925	4,108	71.2%		
	その他	26,566	28,700	92.6%		
	合計	534,633	543,831	98.3%		
	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	215,045	232,675	92.4%	主な「その他」支出(決算額) ・ミュージアムショップ仕入 13,095	
	事務費	51,372	85,748	59.9%		
	管理費	239,992	204,500	117.4%		
	自主事業	1,956	2,418	80.9%		
その他	13,095	16,800	77.9%			
合計	521,460	542,141	96.2%			
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)				
13,173	1,690	11,483				

(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	426	
	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
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 707票(平成26年度: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・再来館の意思・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 42.1% / 13~19才 9.2% / 20代 9.2% / 30代 17.8% / 40代 14.0% / 50代 3.6% / 60歳以上 4.0%</p> <p>・科学館会員比率 会員 13.5% / 非会員 86.5%</p> <p>イ 来館回数 はじめて 30.5% / 2~3回目 25.2% / 4回以上 44.3%</p> <p>ウ 科学館全体印象 とても良い 71.2% / まあ良い 22.2% / 普通 4.7% / あまりよくない 1.2% / 悪い 0.7%</p> <p>エ 施設印象 とても良い 68.1% / まあ良い 23.2% / 普通 6.7% / あまりよくない 1.2% / 悪い 0.8%</p> <p>オ 再来館の意思 ぜひ来てみたい 76.7% / 機会があればきてみたい 19.1% / どちらとも言えない 2.6% / 来たくない 1.6%</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42.1%。次いで30代の17.8%、40代の14.0%となっている。昨年度同様、大人の入館者比率が向上しており、大人向けのプログラムを充実させたことが要因の一つと考えられる。</p> <p>来館回数で見ると、概ね7割がリピーターであり、リピーターの概ね7割が4回以上利用という点は昨年度と同様の傾向である。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>施設印象は「とても良い」「まあ良い」は全体構成比の91.3%で、ほぼどの年代でも高い評価となっている。</p>			
③主な意見、苦情とそれへの対応	<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」といった肯定的な意見が多く出ている。 ・開館9年を経ても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ついて、親切・優しいといった意見が多く出ている。 ・開館9年を経て、リピーターの方も多く、新たな展示を希望する意見が出ている。 ・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充実についてご要望をいただいている。 			
(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	千葉県科学館主催講座において、氏名およびメールアドレスの個人情報流出事案が発生し、保護者から苦情が入ったため、記者レクチャーを実施するとともに、指定管理者に対しメール送受信を含めた個人情報漏えい防止への職員研修の徹底および、そのための科学館事務局内の環境づくりを指示し、指定管理者との定例報告会および協議会の中で研修状況の把握、個人情報の適切な管理・取り扱いを徹底することとした。			

4 指定管理者による自己評価

(1)利用者数については、目標値を大幅に上回る成果があった。

利用者数合計 平成26年度:352,373人→平成27年度:403,592人(+51,219人)

(利用者数内訳)

常設展示室 平成26年度:193,083人→平成27年度:213,563人(+20,480人)

プラネタリウム 平成26年度:115,375人→平成27年度:134,119人(+18,744人)

企画展 平成26年度:43,915人→平成27年度:55,910人(+11,995人)

【主な要因】

①好調であった企画展が牽引し、常設展示室・プラネタリウムの利用者数も増加したと考えている。

特に、冬の企画展「まるで無重力体験!?ふわふわクローフ」については、特殊な布に入り無重力の疑似体験をするという体験型の企画展を実施し、多くの利用者を確保した。(冬の企画展利用者数 平成26年度:5,262人→平成27年度:11,263人)

②プラネタリウムについては、平成26年度は、リニューアルに伴う休止期間が影響し、利用者数が一時的に減少したが、平成27年度は利用者からのリクエストの多い解説番組を通年で投影するなどの取組も行い、持ち直した。

(2)千葉県科学館の学校利用について、昨年度を大幅に上回る利用があった。(平成26年度:624校57,249人→平成27年度:690校:61,014人)

学校団体利用の概ね70%は小学校であるが、今年度は、学習投影のプログラムである学校スカイラインについて、市内小学校全校分の作成を完了し、各学校へ積極的な利用を呼びかけたことにより、千葉市内の小学校113校全校利用を達成した。

【小学校の利用状況】※()内は平成26年度実績

・市内 140校18,889人(135校19,421人)

・市外 327校30,656人(291校26,808人)

(3)平成23年度から実施している千葉県科学フェスタでは、メインイベントで昨年度を上回る来場者数(平成26年度:1.6万人→平成27年度:1.7万人)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、今年度は新たに、「オンリーワン企業とみじかな科学」を実施するなど、企業との連携強化に努めた。

(4)平成28年度以降、幅広い利用者層へ対応するため、特に利用者ニーズの高い未就学児向けとして、「たんQひろば」を平成28年3月30日にオープンさせた。

(5)千葉県科学館主催講座「どきどき2015小学生科学教室」参加者へ参加確認のためのメールを他の受信者の氏名やアドレスが判別できない方式(BCC)に入力すべきところ、誤って受信者全員の氏名やアドレスが判別できる方式で送信した。受講者及び保護者へ謝罪と事案の概要及び対応について説明するとともに、再発防止策として、複数宛先にメール送信する際には、2人以上の職員が確認すること及び誤送信防止に関する注意喚起のパソコン表示、メール送信に対する職員研修を実施した。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	(1)入館者数は、前年度比114.5%、目標値達成率109.1%となり、過去3番目に多い403,592人を記録した。 (2)学校スカイラインの市内全小学校での実施や、広報活動の強化により、市内小学校団体の科学館利用率が初めて100%となった。 (3)千葉県科学フェスタ2015メインイベントでは、過去最高の来場者を記録し、千葉県科学都市戦略の浸透の一助となった。特に、5年目の節目となる今回は、ドローンや水素エネルギーなど話題性のある最先端の技術の紹介や、未就学児向けの科学体験ブース、中高生向けの研究者との交流会など、幅広い年代を対象とすることを強く意識した内容となった。 (4)体験型の企画展が好評で、企画展の年間入館者数は過去最高であった。絵の中に入るかのようなメディアアートや、特殊な布での無重力疑似体験、ウルトラマンとコラボレーションした企画など、意欲的な企画展を実施でき、入館者数の増加に一役買った。
----------	---	----	---

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	千葉県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	千葉県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。[60~62ページ]
	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。[3ページ]

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。〔22～23ページ〕
	緊急時対応業務	2	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。〔3ページ〕
	リピーター対策事業	2	科学館メンバー会限定講座を8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。メンバー会の家族会員が好評で、会員は増加傾向である。〔3～4ページ〕
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	2	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。〔4ページ〕
	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実施した(郷土博物館は入館料無料化に伴い6月までの実施)。3館連携として、ちばミュージアムウォークに参加した。〔4ページ〕
運営体制	人員配置及び研修の実施	2	適切な人員配置を行った。各種総会や大会、研修会に参加し、館の運営に必要な知識・能力の習得に努めた。また、他館の先進的な取り組みを視察した。〔22～23ページ〕
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。〔5～10ページ〕
	プラネタリウム保守点検	2	日々適切な保守点検作業を行っている。〔10ページ〕
	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。〔10～12ページ〕
	什器・備品の管理	2	日々適切な点検・管理に努めている。〔12ページ〕
	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。〔12～13ページ〕
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、ボランティアによる科学工作体験など、ボランティアの活用を重点課題として取り組んだ。〔13～14ページ〕
	企画展示事業	3	企画展を、市の基準である4回よりも多い7回実施した。特に、無重力を疑似体験できる冬の企画展が好評で、冬の企画展では過去最高の利用者数となった。また、春の企画展でウルトラマンとコラボレーションするなど、意欲的な取り組みを実施した。〔14ページ〕
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。講演会は、ノーベル賞に関連したテーマなど、タイムリーな話題を取り上げた。〔14～23ページ〕
	学校支援業務	3	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た。市科学館始まって以来、初めて市内小学校の科学館利用率が100%となった。〔23～25ページ〕
	研修支援業務	2	市・県の学校教員の研修を受け入れた。また、市の小中学校教員向けに電子顕微鏡研修を実施した。〔25ページ〕

プラネタリウム事業	プラネタリウム投影業務	3	千葉市内の全小学校の学校スカイラインが完成し、好評であった。また、市外の学校団体からも学校スカイラインを実施してほしいという要望があった。 リクエストの多かった生解説番組の実施回数を、昨年度に比べ240回多く実施した。 学習投影業務において、指導内容に沿った解説となるよう、現場の小学校教員と検討し、プログラムの改善を実施した。 プラネタリウムとマジックのコラボレーションという新たな可能性に挑戦した。 [26～28ページ]
	天文普及活動	2	宇宙の日記念作文絵画コンテストや、学校星空観察会を実施した。[28～30ページ]
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、新規ボランティア研修、科学工作体験研修などを実施した。[30～31ページ]
	ボランティア活動支援	2	ボランティアによる企画講座や、ボランティアによる科学工作体験、館外活動、科学館運営補助など、様々な活躍の場を提供した。[31～32ページ]
その他事業	先端の科学技術を社会とつなげるコミュニケーション事業(旧名称:先進的科学館連携推進事業)	3	科学フェスタ2015メインイベントは、昨年度を1,329人上回る17,691人の来場者を記録し、過去最高の来場者数となった。 また、5年目の節目ということで、話題性のある最先端の技術の紹介や、未就学児から高齢者までの幅広い年代を対象とすることを強く意識した。 大人が楽しむ科学教室は、前年度より多い49回実施した(H26は42回)。また、話題性のあるテーマを取り入れるとともに、新たな切り口として、健康と科学を結びつけたテーマの講演会を実施した。 シニア科学事業について、出張ワークショップを前年度より多い6回(H26は3回)実施し、出張サイエンスショーを前年度より多い2回(H26は1回)実施した。[15～23、32～33ページ]
	その他連携事業	2	大学等研究機関、教育機関、産業界、市民団体、公的機関等と連携し、講座や実験教室などを実施した。平成27年度の新たな連携先として、日本光学会、泉自然公園と連携を行った。[18～22、25ページ]
	ミュージアムショップ運営	2	企画展や特別展の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。また、お正月やバレンタインなどの時期に季節限定商品を陳列している。[33ページ]
自主事業	特別講座	2	科学工作教室、おしゃれ小物作成教室(万華鏡)等を行い、工作を通じて科学に触れる機会作りをした。また、H26年度に実施し、好評であって企画展「くるりんぱ展」を自主事業として実施した。[33～34ページ]
	プラネタリウム特別投影	2	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。星と音楽のひとときは4回とも満席であった。[34～36ページ]
(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	リースを見直しして賃借料を抑えるなど、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	80
平均	2.11

※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、利用者数、プラネタリウム稼働率について、さらなる増加を目指し、これまでの答申に加え、施設の利用、活用についても工夫をすることを本委員会の意見とする。