

TAMAROKUTO SCIENCE CENTER

平成 24 年度
多摩六都科学館及び多摩六都科学館駐車場
指定管理者業務評価報告書

多摩六都科学館組合事業評価委員会
平成 25 年 9 月

もくじ

1 評価システムの概要	1
1-1 モニタリングの目的.....	1
1-2 モニタリングの概要.....	1
1-3 事業評価委員会の事業評価.....	2
1-4 事業評価委員会のモニタリング資料.....	2
1-5 モニタリング作業	3
1-6 事業評価委員会.....	3
2 指定管理施設の概要	4
2-1 管理運営する施設.....	4
2-2 指定期間	4
2-3 指定管理者	4
2-4 科学館の概況	5
3 業務の基準.....	5
3-1 使命・目的.....	5
3-2 設置者の求める指定管理業務の目標.....	5
3-2-1 指定管理者導入の目的	6
3-2-2 指定管理業務の目標.....	6
3-3. 指定管理者が策定した基本方針.....	7
4 モニタリングの実施状況	7
5 評価基準	9
5-1 重点目標	9
5-2 評価基準と着眼点	11
6 評価結果	14
6-1. 評点.....	14
6-2. 総合評価	15
6-3. 評価の総評.....	15
6-3-1 平成 24 年度の概況総括及び自己評価.....	15
6-3-2 自己評価に対する事業評価委員会の総評.....	17
(1) 事業実績の概況.....	17
(2) 使命・目的の達成状況	18
(3) 評価方法・評価システム.....	18
(4) 個別事業.....	21
7 収支と経営分析指標.....	24

1 評価システムの概要

多摩六都科学館の指定管理者による管理運営業務の実施状況の調査（以下「モニタリング」という。）に関して、多摩六都科学館組合事業評価委員会（以下「事業評価委員会」という。）では、以下の要領で平成 24 年度の評価を実施する。

1-1 モニタリングの目的

- (1) 多摩六都科学館組合（以下「組合」という。）が指定管理者と締結した基本協定書、指定管理者が策定した事業計画書、及び指定管理者公募時に定めた管理運営業務基準書等で規定されている指定管理者の提供するサービスの達成状況等を検証し、業務の履行状況とプロセスの説明責任を明確にする。
- (2) サービスの向上と施設の効用をより発揮させるために、指定管理者に対し専門的な助言や勧告を行い、運営・業務改善を促進させる。
- (3) 指定管理者を管理監督する組合のモニタリング業務を明確にし、利用者と科学館の現場に根差した恒常的・持続的な評価活動を機能させ、指定管理者の経営管理を含む全体業務の改善活動へ向け、継続的なPDCAサイクルを働かせる。

1-2 モニタリングの概要

平成 6 年の開館以来、科学館は組合が直営で運営してきたが、平成 24 年度から指定管理者が包括的に管理運営することとなった。業務の状況は、組合が設置者として定期的にモニタリングする一方、指定管理者と共に記念事業や日常的な業務課題に対処しており、実務面で緊密な協働を進めている。科学館の業務活動全体のモニタリング資料に基づき、事業評価委員会が外部評価として、専門的な観点から客観的に評価する。

1-2-1 指定管理者の自己点検

- (1) 業務記録・報告書に基づく各種報告
 - ① 月次事業報告
 - ② 四半期報告（利用者アンケート調査含む）
 - ③ 年度事業報告及び収支決算書
 - ④ その他（修繕、自主事業等）
- (2) 組合、事業評価委員会への報告
 - ① 月次報告会（毎月第一木曜日・四半期報告を兼ねる）
 - ② 事業評価委員会（年 3 回）
 - ③ モニタリングシートに基づく自己点検

1-2-2 組合のモニタリング

- (1) 指定管理者からの報告に基づく確認・検証と業務改善へのフィードバック
- (2) 指定管理者の自己点検に基づく評価活動の推進
- (3) 事業評価委員会の報告に基づく評価結果の公表
 - ① 組合ホームページ等により市民に公表
 - ② 組合組織市、組合議会への報告

1-2-3 事業評価委員会による外部評価

- (1) 組合管理者の委嘱により、専門家の見地から指定管理者の管理運営状況を客観的に評価
- (2) 指定管理者へ運営改善の助言及び勧告

1-3 事業評価委員会の事業評価

委員会は、原則年間3回開催予定で、平成24年度は、以下の通り実施した。

- (1) 第1回（平成24年7月17日）
 - 指定管理者の事業計画と中長期目標の検証
 - 前年度の事業報告及び収支決算の状況による評価
- (2) 第2回（平成24年11月21日）
 - 前年度の事業評価（自己点検結果の報告と検証）
 - 平成24年度第1・第2四半期の運営状況に基づく業務の達成状況の確認（指定管理者へのヒアリング）
- (3) 第3回（平成25年3月10日）
 - 平成24年度の目標達成状況の検証
 - 平成25年度の事業計画の確認
 - 展示更新等の運営状況の確認

平成24年度は、新たに指定管理者体制で作成した評価システムを調製しながら進めたため、モニタリングシートに基づく評価については、次年度初めに検証した
- (4) 平成25年度第1回委員会（平成25年5月29日）
 - 平成24年度事業報告とモニタリングシートの検証
 - 平成25年度事業計画の確認

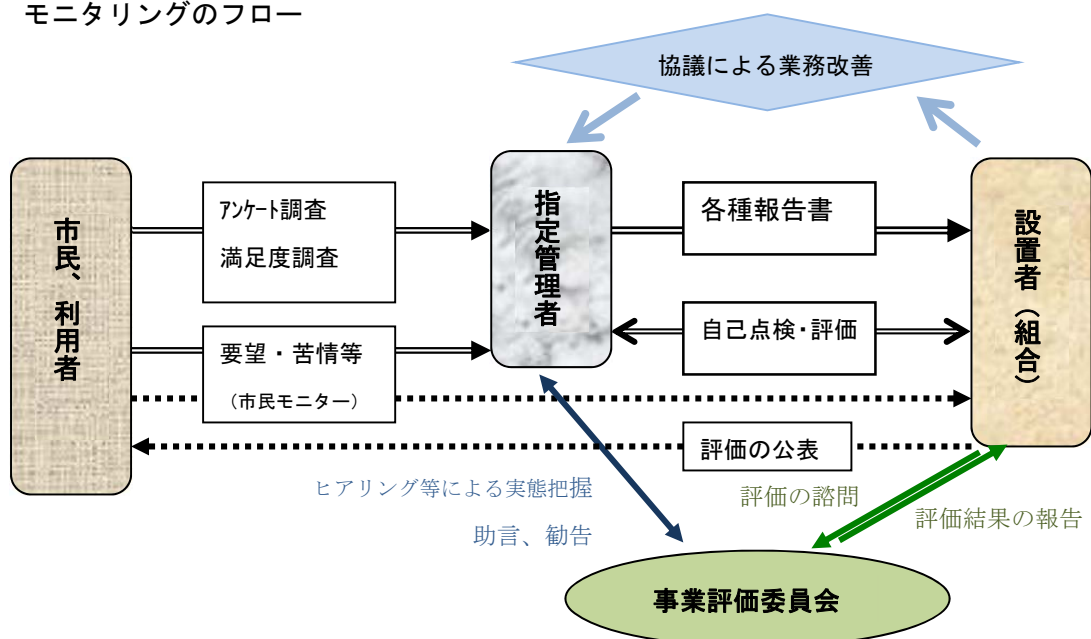
1-4 事業評価委員会のモニタリング資料

- (1) 指定管理者の各種報告書
 - ① 月次事業報告書及び四半期報告書
 - ② 年度事業報告及び収支決算書
 - ③ 個別報告（自主事業、個別修繕等）
- (2) モニタリングシート
 - ① 履行確認、実績（目標達成度）の検証、課題の抽出
 - ② サービスの定性評価
 - ③ 運営の安定性評価
- (3) 利用者調査
 - ① 各種利用者調査（アンケート調査等）
 - ② 設置者への苦情、意見等
- (4) その他
 - ① 指定管理者の決算期後の財務諸表（決算後、後日提出）

1-5 モニタリング作業

- (1) 指定管理者は、事業計画の目標達成状況等を定例的に組合へ報告する一方、利用者の満足度や学習効果を調査して、組合と共に業務の成果を自己点検する。
- (2) 指定管理者は、自己点検に基づきモニタリングシートを作成し、業務改善や計画の修正に取り組む。年度終了後、事業報告書と事業評価報告書を作成し組合に報告する。
- (3) 組合は、指定管理者と共にモニタリングシートに基づく検証・評価を行い、事業評価委員会に報告し、客観的な評価を受ける。結果は組合管理者に報告され、事業評価委員会報告書として組合ホームページ等で公表する。

図1 モニタリングのフロー



1-6 事業評価委員会

表1 事業評価委員会名簿

氏名	所属
◎柴田 徳思	東京大学名誉教授
○桧森 隆一	嘉悦大学経営経済学部教授・副学長
佐々木 秀彦	東京都美術館交流係長
小谷 泰弘	多摩六都科学館ボランティア会副代表
村井 良子	有限会社プランニング・ラボ代表取締役(平成25年3月まで)
杉浦 幸子	武蔵野美術大学芸術文化学科准教授(平成25年4月から)

※第4期(平成24年度～平成26年度)

◎委員長、○副委員長

2 指定管理施設の概要

2-1 管理運営する施設

指定管理者が管理運営を行う施設の範囲は、次のとおりである。

(1) 多摩六都科学館

- ①所在地 東京都西東京市芝久保町五丁目 10 番 64 号
- ②面積等 敷地面積 11,083.89 m²、建築面積 3,631.34 m²、延床面積 6,860.60 m²
- ③構造 鉄筋コンクリート一部鉄骨造、地上 3 階地下 2 階（展示棟・プラネタリウム棟・管理棟）、軽量鉄骨造（作業棟他）
- ④設計者 株式会社環境デザイン研究所（会長 仙田 満）
- ⑤施設概要
 - 1. 常設展示室 5 室・倉庫(2,003.22 m²)
 - 2. プラネタリウム(ドーム直径 27.5m 光学・デジタル方式ハイブリッド型投影システム)
 - 3. イベントホール（多目的ホール）
 - 4. 科学学習室・準備室
 - 5. 図書コーナー
 - 6. カフェテリア、ミュージアムショップ
 - 7. 休憩室（ボランティア室、授乳室等含む）
 - 8. 管理棟（館長室、事務室、医務室、会議室等）
 - 9. 作業棟（作業室、標本収納室、化石クリーニング室）
 - 10. 館庭・雑木林（自然観察林）

(2) 多摩六都科学館駐車場

- ①所在地 東京都西東京市芝久保町五丁目 10 番地内
- ②面積等 敷地面積 3,000.19 m²
- ③収容台数 普通車 120 台（大型バス 10 台分含む）
- ④様態 地権者からの賃貸借隔地駐車場（路線バス停留所・転回所含む）
※他に、繁忙期用の臨時駐車場用借地（普通車 50 台）がある。

2-2 指定期間

平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日（5 年間）

2-3 指定管理者

- (1) 事業者 株式会社乃村工藝社 代表取締役社長 渡辺 勝
（東京都港区台場2丁目3-4）
- (2) 業務概要
 - ①科学館事業（展示更新を含む）
 - ②施設の維持管理
 - ③駐車場の運営管理
 - ④経営管理
 - ⑤自主事業

2-4 科学館の概況

多摩六都科学館の基本構想のコンセプトは、〈(科学・技術による) 緑と生活の調和〉である。「緑」で表される生物環境（自然、地球、宇宙）と「生活」で表される人間社会（生活技術、都市、人間社会）の共存のために、多摩六都圏域に立脚して、地球規模、宇宙規模の観点で学べることを目指している。一方、「生涯学習社会」の到来により、圏域住民の要請に応え、地域的特性を生かした学習社会の形成を推進していくことも求められている。科学館には、常設展示室、科学学習室、企画展示室を備えるほか、世界最大級のドームに最新のプラネタリウムシステムを設置し、宇宙の不思議から身近な生活の科学まで、学びの楽しさ、面白さを幅広い層の利用者に提供している。また、コミュニケーションを重視し、実験や工作、観察を通して科学的なものの見方を学び、繰り返し利用者（リピーター）を育成していくことに重点を置いている。

科学館は、多摩北部都市広域行政圏協議会の中核事業の一つとなっており、小平市、東村山市、清瀬市、東久留米市、西東京市の5市が共同で設置し、多摩六都科学館組合が指定管理者の選定から管理・監督を行っている。開館から19年目を迎え、圏域住民72万人の期待と要望に応じていくために、教育普及機能をよりいっそう強化し、それを支える調査・研究活動や、資料の収集・保存にも力を注いでいる。特に館庭にある武蔵野に固有の雑木林を保護し、多様な生物相を維持するための環境学習や、多摩地域の地史を化石や地質標本を通して明らかにする地質プログラムなどに特徴がある。

3 業務の基準

3-1 使命・目的

指定管理者は、以下の理念、目標に基づき施設の管理運営を担う。

(1) 基本理念

- ① 科学と人間の調和を目指す
- ② 文化としての科学を追求する多摩・武蔵野地域の生涯学習拠点とする
- ③ 専門性とエンジョイメントの両立を図る
- ④ 徹底した利用者中心主義を追求する
- ⑤ 地域コミュニティの核となる施設とする

(2) 目標

社会に開かれた科学館 — 連携・交流・成長 —

(3) 目標達成の3原則

A. 社会への貢献 B. 利用者中心 C. 専門機能の充実

3-2 設置者の求める指定管理業務の目標

指定管理者を導入した理由は、組織市の財政負担を軽減しつつ、変化の激しい需要を捕らえて最適なサービスを提供するために、民間のコストダウンの経営手法と、即応性の高い対応力が不可欠であることによる。組合がプラネタリウム設備・機器を全面更新

し、平成24年7月にリニューアルオープンさせたことに加え、指定管理者自らが展示更新に当たり、常設展示室の学習価値を一新させた。指定管理者となった株式会社乃村工藝社は、開館以来最大の変革を担い、新しい科学館運営の開拓者として、多摩六都圏域の大きな期待と責務を負っている。乃村工藝社には、科学館のこれまでの実績を踏まえつつ、新たな学習価値の創造と運営効率化という困難な目標の両立を目指し、大胆な運営の革新が求められる。

組合が公募時の業務基準書において定めた指定管理業務の目標は、次の事項となる。

3-2-1 指定管理者導入の目的

科学館の基本理念の実現のために、運営に革新をもたらすこと。

① 施設とプログラムのリニューアルによる学習価値の創造

指定管理者の創意工夫に基づき、従来の科学館の枠を超えた新たな体験学習の場を提供し、利用者サービスの向上と拡張に努める

② マネジメントの統合による効率的な運営

事業運営から施設管理まで包括的にマネジメントすることにより、効率的な運営を目指す。利用料金等の自主財源を確保するとともに、運営経費を適切に縮減する。

③ 基本理念と目標（多摩六都科学館基本計画）の実現

指定管理者が運営体制の一元化を図ることで、従事者が理念と目標を共有し、一丸となって運営課題に取り組む組織体制を築く。

3-2-2 指定管理業務の目標

指定管理者導入の目的を実現するために、次の目標を上回る成果を求められる。定性的目標は、科学館の使命・目的を実現していくうえで、特に重要な事項を自己点検によって確認することとし、特にサービスの質的向上に関わる。定量的目標は、主に業務の基盤を成すもので、業務量や収支の健全性に大きく関与する達成目標である。

(1) 定性的目標

各種アンケート調査による利用者の評価、自由筆記意見の集計等から判断する。

①利用者の科学館体験の充実度

科学館の利用者から適宜、抽出した利用者に対し、プログラムの学習効果や満足度、再利用希望率等を調査し、改善点や新規企画に活用する。

②事業による地域社会への貢献度

事業を営む地域社会の一員として、利用者との相互理解と信頼を重視し、事業活動に伴う社会性の評価及び事業活動を通じた社会的課題への対応を測る。校外学習利用の学校教員、連携事業実施の大学教員、地域の企業、商店会、自治会等との連携・協働やアンケート調査等を通して、事業の意義や地域の課題発見に活かす。

③利用者中心の運営の実現度

利用者満足度調査（以下「CS調査」という。）を実施し、プログラムの企画・実施時や、来館時の受付・発券、電話問い合わせやクレーム対応に対する処理・回答への満足度を調査し、従事者の対応レベルを向上させる情報として活用する。

(2) 定量的目標

- ①年間利用者数 15万5,000人（事業計画書による）
利用者数の計測は、入退館システムの利用者数日報表の「総数」欄の数値による（館外活動の体験学習参加者を含む）。
- ②年間の利用料金収入 7,880万円
・利用料金は、入館料及び観覧料と、駐車場使用料の合計金額。
・科学館使用料は、入退館システムの科学館使用料集計表の「合計」欄数値（前売り券販売代金等含む）及び友の会会費の総計による。
・駐車場使用料は、駐車場使用料集計表の合計金額。
- ③利用者満足度の向上
・CS調査で、プログラム毎に75%以上の高評価を継続する。
・必要に応じて、プログラムの重要性と満足度をクロス集計し、マトリックス分析（CSポートフォリオ）により事業の重要度や継続性等の判断に活用する。
- ④その他
サービスの目標設定や評価等に関し、定量化の可能なものについては、極力、自主的に設定して自己点検等に活用する。

3 - 3 指定管理者が策定した基本方針

平成24年度は、「サイエンス・ルネッサンスの実現—生活の中の科学・生活に役立つ科学—」というテーマのもと次の4つの運営方針を策定している。

(1) サイエンス・ルネッサンスの実現に向けての準備を整える

平成24年度は、5年間の指定管理期間における運営改革の準備の年度と位置付け、プラネタリウムと展示更新による新たな学習の場づくりに向けた環境や体制を整える。利用者中心の視点で地域との連携・協働を進め、地域の活性化に貢献する。

(2) リニューアルするプラネタリウムの特徴を存分に生かした事業を展開する

リニューアル効果を最大化させるために、新装置・設備の特徴を生かした新企画とPR活動を積極的に展開し、顧客層の拡大とリピート利用の促進を図る。

(3) 展示更新により、新たなサイエンスコミュニケーションの場を創出する

利用者中心の科学館の実現を目指し、学習の「場」と「運営」を一体的にデザインして、サイエンスコミュニケーションの場として成長・発展する展示室へリニューアルさせる。

(4) 一元化されたマネジメントにより、館のポテンシャルを一層引き出す

運営組織を一元化し、スタッフの意識統一を図ることで利用者サービスを向上させ、柔軟性・多様性のある学習サービスを実現し、利用者満足度の向上を目指す。

4 モニタリングの実施状況

乃村工藝社の定期業務報告（月次事業報告）、経理の執行状況やアンケート調査の報

告（四半期報告）等により組合が確認を行うため、毎月初にモニタリング（月次報告会、施設維持管理業務連絡会議）を実施した。双方が運営上の課題や具体的な問題点を共有し、相互の意思疎通が円滑に行われ、適切な業務執行ができるように図っている。

表2 モニタリング（月次報告会議）実施状況

実施日	内容	特記事項
平成24年5月11日(金)	平成24年4月分業務	月次事業報告（以下、毎月定型書式により定例報告）
平成24年6月7日(木)	平成24年5月分業務	イベント実施状況を付加（内容や参加者の動向を検証）
平成24年7月6日(金)	平成24年6月分業務 第1四半期業務報告	定例報告に施設管理状況を付加。 四半期報告（運営状況・アンケート）
平成24年8月9日(木)	平成24年7月分業務	プラネアンケート（自由筆記の感想等）、学校利用状況報告
平成24年9月6日(木)	平成24年8月分業務	利用者分析に基づく下半期の集客戦略を検討
平成24年10月4日(木)	平成24年9月分業務 第2四半期業務報告	夏季の集客状況の検証。防災避難訓練等実施の検討。
平成24年11月8日(木)	平成24年10月分業務	上半期（第2四半期）までの収支状況の確認。取得備品の確認
平成24年12月6日(木)	平成24年11月分業務	第2四半期の広報実績・アンケート集計の確認
平成25年1月10日(木)	平成24年12月分業務 第3四半期業務報告	第3四半期の運営状況・収支状況の確認
平成25年2月7日(木)	平成25年1月分業務	次年度新組織の説明。展示更新式典等の検討
平成25年3月6日(水)	平成25年2月分業務	業務改善の確認。リニューアルの実施状況報告
平成25年4月4日(木)	平成25年3月分業務 (第4四半期業務報告)	通年の業績、自主事業の実績の確認

科学館が地域の学習拠点(ハブ)となり、さまざまな主体の参加・交流を図るための仕組みづくりを主目的に、指定管理者が主体となって、多摩六都科学館運営連絡協議会を設置した(平成24年8月)。委員は、地域の学校教員、大学・研究機関、企業、市民等の10人からなり、指定管理者の事業計画や事業内容への助言、提言を行っている。

表3 多摩六都科学館運営連絡協議会の実施状況（平成24年度）

回数	日時	内容（説明、質疑、協議のテーマ等）
第1回	24年8月7日(火) (18:00～20:45)	正副委員長の選出、運協の役割・方向性、展示更新に関すること
第2回	24年10月2日(火) (18:00～20:00)	展示更新案への助言、外部連携の在り方に関すること
第3回	24年12月4日(火) (18:00～20:30)	展示更新の実施案・ラボの役割、25年度事業計画案作成に関すること
第4回	25年2月26日(火) (18:00～20:30)	展示更新の進捗状況、25年度事業計画の修正案に関すること

5 評価基準

指定管理者が策定した基本方針に基づく重点目標と、その達成状況の検証について、指標となる評価基準を以下のように設定し、これらに基づき乃村工藝社と組合が各種報告書やモニタリングシートを検証・確認し、自己点検を行っている。これらについて、委員会でのヒアリング等に基づく意見を添えて示す。

5-1 重点目標

平成24年度は、指定管理業務の初年度であったことと、大規模リニューアル事業が進行していたことから、運営コンセプトに基づき、事業の求心性を高めることに重点目標が置かれた。また、地域への浸透を念頭に、人脈を広げ連携事業の可能性を積極的に開拓するなど、組織マネジメントの確立と地域戦略の模索に重点的に取り組み、企画展示や体験プログラムに成果を挙げた。

半面、事業計画の目標設定に具体性が欠け、自己点検作業での困難を生じた。要因としては、科学館全体の運営目標と、個々のプログラムの達成目標を体系化する中で、事業計画の目標自体が抽象的になってしまった。また、大規模リニューアル事業を並行して遂行しなければならない中で、リニューアル事業の成果が見通しにくかったことも指摘された。

なお、検証に必要な利用者のCS測定調査等に十分手が回らなかったことについては、反省点として改善していくこととされたい。

以下に、重点目標と自己点検の実施状況の概要を示す。

(1) マーケティングに基づく運営方針

利用者数、プログラムへの参加者数等を確認し、変動や推移の予測に基づいて事業効果を検討した。さらに、実際の実施状況や内容の詳細の報告と併せて、参加者の満足度やどのような効果が見られたか、現場の声を確認し、乃村工藝社と組合が共に検証しながら、実績（アウトプット）の確認から成果（アウトカム）の抽出を試みようとした。実際には、利用者のプロフィール調査やCS調査等が不足して、十分な検証がなされていない。

(2) 評価システムへの取組み

乃村工藝社には、事業の評価・検証に積極的な協力を求め、自己点検に当たっては、努めて客観的に判断できるよう、定量的なデータの収集を促した。参加者へのアンケート調査では、子どもへの尋ね方やデータ取得方法に偏りが生じてしまうこと等の問題が指摘され、今後は調査方法を研究して、より客観的な判断材料を提供できるようにしていくこととした。

従来の事業シートを改良した「モニタリングシート」に基づき、個別の業務項目の自己点検に取り組み、包括的な業務を網羅する評価システムを目指した。しかし、個々の業務に集中するあまり、運営の上位目標の追求や、民間のノウハウが期待されていたカフェテリアの改革などのサービス向上が不十分であった。

(3) 体験学習事業の拡充、開発、改良

科学館の中核事業として、①初度利用者からリピーターまで幅広い各利用者層に適合したプログラムを提供する ②科学的手法による実験・観察等から、芸術との融合、学術連携など多角的に展開する ③入門的内容から発展的内容まで意図的な段階を設けて、新規開発に挑戦して繰り返し利用の動機づけを図る—などに着目して評価した。プログラムの内容や実施数は、他の同様の施設に比べてかなり高いが、事業をこなし、実施することに精力が注がれすぎて、目標とすべき成果や価値の創造にまで目が行き届かなくなっている。プログラムの新規開発や資料の調査・研究といった、地道だが成果や価値の基となる取組みができにくくなっている恐れがある。

(4) 学校支援事業の拡充

学校の校外学習の支援を強化するために、教員の現地踏査や事前打ち合わせの促進を進めている。教員セミナー等の支援活動や教員との連携を深めるために、科学館運営連絡協議会を活用し、具体的な方策を検討したことは重要である。教員との結びつきを通じた学校との連携は、非常に重要であると考えられるが、従来の枠組みを超えるような活動にまでは至っていない。

(5) 生涯学習育成事業の発展

地域社会との連携を深めるため、さまざまな形で接点を作り、人的ネットワークの拡張に努め、夏の特別企画展などの事業に活用した。特に、科学館ボランティア活動をより活性化させる場を設け、友の会の運営と併せて、市民がより深く科学館に関わる仕組みを作ることに努力している。マネージャーをはじめ、一部のスタッフが積極的に取り組んでいるものの、全体としては、未だ緒についたばかりの感がある。

5-2 評価基準と着眼点

乃村工藝社は、事業計画の項目に対応してモニタリングシートを作成し、目標、実績、目標達成の検証、業務改善に向けた対応の検討により自己点検・自己評価を行い、組合と各項目の実施状況を確認の上、評点を等級で表した。その際に、以下の評価の基準と着眼点を定め、これらに沿って振り返り、検証を行っている。

表4 業務項目と評価基準・評価の着眼点

業務項目と評価基準		評価の着眼点
1 運営推進業務		
1-1 利用実績		
	①年度目標の達成状況	総数／内訳の各項目の達成率
	②前年度又は過去実績の平均値との比較	各項目の増減率
	③目標設定の妥当性	①、②の経年変動(2年次以降)
1-2 マーケティング業務		
	①市場調査の有意性・実効性	調査方法、実施回数等
	②媒体の選択、定量的実績の妥当性	掲載・放映回数、購読・視聴者層との合致
	③顧客とのリレーションの構築の有効性	リレーション構築の方法、回数等
	④ウェブ等の活用の拡充	更新頻度、コンテンツの適否、使い勝手の良さ
	⑤プレス対応の実施状況(メディアの有効活用)	訪問、リリース発送の回数等
	⑥PR活動の実施状況(分かりやすく効果的な情報提供)	実施方法、回数等
1-3 サービス業務		
	①利用者中心のサービス達成度(サービス品質の向上への努力)	「正確性」「迅速性」「柔軟性」「好印象」等の品質向上度
	②予約管理業務フローの的確性	組織的・体系的取組みの実施状況
	③クレームの的確な対応と改善策	危機管理手法に応じた対応策の実施
1-4 安全管理		
	①安全管理の推進体制の整備(危機管理マニュアル等非常時対応の運用)	全従事者が非常時の対応を円滑に実施できるか
	②避難誘導訓練等の実施状況	実行性のある訓練を実施しているか
	③危機管理対策の充実(危機の未然防止、ヒヤリハット報告等の実施)	予防・防止策の作成、日常業務での報告・点検の実施
1-5 設備管理		
	①清掃、警備、施設管理業務の実施状況(安全、安心、快適な施設の維持管理)	仕様に基づく業務基準を満たしているか
	②設備等の保守点検、修繕の実施状況(日常メンテナンスによる不具合の発見、評価)	定期／緊急メンテに対し適切な対応がとられているか
	③館庭等の美観と安全面の確保の実施状況	植栽による美観の向上、安全な維持管理の状況
	④駐車場の管理状況と駐車車両の円滑な誘導、利用者の安全確保の状況	駐車車両の安全・的確な入・出庫と満車時の対応状況
	⑤環境への負荷の軽減	CO2の排出量、ごみ排出量削減への努力

業務項目と評価基準		評価の着眼点
2 体験学習事業		
2-1 展示事業		
	① 展示を通じた体験の拡張・深化の実現	利用者の満足度、ラボの反応・参加状況
	② 総合的なメンテナンスの体制構築と休止展示の削減	保守管理基準の策定・実施、休止展示の有無の状況
	③ 運営者自らによる主体的な展示更新の実現	業務従事者のコミットメントが機能しているか
	④ 展示更新期間中のサービス低下の防止策	代替プログラム・サービスの実施状況
	⑤ 特別展示の集客目標の達成状況	利用者の状況、満足度
	⑥ 新規企画展示への取組み状況	企画・運営手法の斬新さ、地域性、科学性等
2-2 講座型学習事業		
	① プログラムの実施数(目標)の達成状況	実施数、参加者数、参加率
	② プログラムの質的向上(改善)への取組み状況	参加者の満足度、既存プログラムの改良・改善の状況
	③ 新規企画への取組み状況	新規プログラムの実施状況
	④ 圏域市民との連携によるプログラムの多様化	連携・協働による学習活動の多面的な展開の状況
2-3 天文学習事業		
	① 稼働率、座席充足率等(目標)による施設効用の向上の達成状況	観覧者数(総数、1回当り)の状況、投影回数
	② 利用者ニーズに適合したプログラムの実施状況	利用者満足度、コンテンツの的確性
	③ 新規企画への取組み状況	新規プログラムの実施状況
	④ 圏域市民との連携によるプログラムの開発状況	連携・協働の実績
	⑤ 学習プログラムの開発と学校利用の促進状況	学習投影の実施状況、学校等の利用促進の状況
	⑥ 観察・実地学習(観望会、天文クラブ等)の目標達成状況	実施回数、参加者数、利用者満足度
2-4 映像体験学習事業		
	① 稼働率、座席充足率等(目標)による施設効用の向上の達成状況	観覧者数(総数、1回当り)の状況、投影回数
	② 利用者ニーズに適合したプログラムの実施状況	利用者満足度、コンテンツの的確性
3 学習支援・育成事業		
	① 学校連携事業の目標達成状況	職場体験、インターン等実習、教員研修の回数・参加者数
	② 学校連携事業参加者の学習効果・満足度	参加者の満足度
	③ ボランティア活動の支援・育成の履行状況	参加者募集受付・物品調達・会務の補助等の実施状況
	④ ボランティアの新規募集・更新・研修の実施状況	新規募集・更新事務・研修・登録等の実施状況
	⑤ ボランティア会との連絡・調整の実施状況	定例会議、企画会議等の実施状況
	⑥ 友の会運営事業の目標達成状況	会員数、利用者数
	⑦ 友の会(地域ネットワーク含む)の活性化への取組み状況	友の会の魅力高進の方策等実施状況
	⑧ 研究機関等との連携・協働の実施状況	サイエンスカフェ、見学会等協働の推進、拡充
	⑨ 運営連絡協議会の開催状況と効果	開催回数、内容、運営へのフィードバックの状況

業務項目と評価基準		評価の着眼点
4 調査・研究、資料収集事業		
	①調査活動への市民参加の進捗状況	観察会、雑木林保護育成への市民参加の状況
	②持続的な環境調査の実施状況	自然環境調査の実施状況
	③標本等の採集・収集の実施状況	展示・研究資料の収集状況
	④標本等の整理・調査研究の実施状況	展示・研究資料の整理・保管・調査研究の状況
	⑤成果の公表及び市民への還元状況	資料の展示、貸出し等の教育活用、研究発表等の状況
5 学習開発事業		
	①学習プログラム・展示開発等の実施状況	ラボ、つながるユニット、教室、実験ショー等の新規開発
	②館外活動の実施状況	実施回数、参加者数、プログラムの多様化、連携先の拡張
6 自主事業		
	①カフェのメニュー改善の達成状況	利用者ニーズに合ったメニュー・価格となっているか
	②繁忙期のサービス向上策の実施状況(館庭販売等)	軽食販売、館庭販売等の実施状況
	③ショップの活性化対策の実施状況	新規商品、地域事業者との連携、館内事業との連携
	④自主事業としての内容及び収支の健全性	ニーズに即した内容の的確性、収支のバランス
7 経営管理(マネジメント)		
	①組織体制の充実(専門性と目標の共有が十分に統合した組織運営)	
	・統合的マネジメントを発揮するための組織体制	組織体制の的確性
	・スキルを持った学芸員、研究・教育指導員、サービス部門スタッフの適切な配置	人員配置の的確性
	・責任体制と意思決定のプロセスの明確化(目標・情報の共有)	情報・目標の共有、コミットメントの実現
	②収支目標の達成状況	
	・コスト削減への努力	経費削減項目の確認、収支のバランス
	・収入・収益向上への努力	利用料金増収への方策
	・外部資金導入、広告等獲得の拡大	広告収入、外部資金の獲得状況
	③自己評価、PDCAサイクルへの取り組み	
	・事業推進におけるPDCAサイクルの的確な運用	評価システムに基づく運営改善の実施状況
	・自己点検・評価システムの実施状況	モニタリングシートによる自己点検の実施状況
	・外部の意見の聴取	非利用者、ステークホルダーの意見収集
	④情報公開、説明責任の的確な実施	
	・個人情報保護への取り組み	条例等の規程に基づく実施状況
	・情報公開への取り組み	条例等の規程に基づく実施状況

6 評価結果

6-1 評点

年度毎の事業計画に示された目標の達成状況に対し、評価基準で示された観点から内容等の状況を等級化し、以下のような5段階の評価を行う。等級を明示した評価により、業務改善のインセンティブと現場のモチベーションの向上を図り、指定管理者が「A」以上の評価を目指して努力することを狙いとする。なお、5年間の指定期間中に、各年度の評価を事業終了年度の直後に行い、評価によって翌年度以降の業務の改善、向上を促進することに重点を置き、PDCAサイクル（計画→実行→点検→改善→計画・・・）の循環が効果的に働くよう図っていく。

表5 評価（評点）の基準

評価	評価内容・基準
A++	優良：目標を超える成果を挙げている。内容が特に優れている。
A+	良好：目標に対し良好な成果を挙げている。内容に優れた点が見られる。
A	適正：計画に則して目標を達成している。内容が適正である。
B	改善：目標が達成できていない点がある。もしくは内容の改善が必要である。
C	見直し：目標がほとんど達成できていない。抜本的な改善が必要である。

(注)

- ①「A++」「A+」「A」「B」「C」の5段階の等級（評点）により評価を行う。事業計画の目標を達成し、業務内容が適正であると認められた場合を「A」とする。（「A」については、必要事項を達成し、十分な成果を挙げている場合から、おおむね妥当だが、一層の改良が望まれる場合までが含まれており、若干幅がある）
- ②「A+」及び「A++」については、目標を上回る成果の事例や数値が、モニタリング等で具体的に明示されていることとする。
- ③「B」及び「C」は、改善や見直しが必要な事項が、モニタリング等で具体的に指摘されており、計画を見直すなど、次年度以降に改善することが必要な項目である。特に「C」については、計画自体に問題があった可能性もあり、年度途中で計画の変更を検討することもある。

評価は、自己点検による評価と、事業評価委員会による外部評価を同じ評点を用いて実施する。評価の目的は、点検を通して業務の成果や問題等を努めて客観的に見つめ直し、向上の要因や達成困難な原因を分析して、課題を抽出し、第三者の意見等によって、改善策を探る活動そのものにある。自己点検と外部評価の差異は、評価の観点の違いや、より客観性の高い見地、専門性によって生じるものである。

組合と乃村工藝社は、発注・監督者と受注・実施者という上下関係に立つのではなく、共通の目標である利用者中心の視点に立って、業務の改善と向上に不断の努力を傾けるという意味で、科学館運営のパートナーでもある。組合のモニタリング活動自体も、外部評価の意見を参考に、次年度以降、積極的に改良を図っていくこととする。

6-2 総合評価

組合と乃村工藝社で検討した自己評価と、それを受けて事業評価委員会が行った外部評価の結果を以下に表す。各評価項目の等級は、評価基準に基づいて、モニタリングシート上の諸項目を総合して評価したものである。

表6 評価結果

評価項目	自己評価	外部評価
1 運営推進業務	A	A
2 体験学習事業	A+	A
3 学習支援・育成事業	A	A
4 調査・研究、資料収集事業	A	A
5 学習開発事業	B	B
6 自主事業	B	B
7 経営管理（マネジメント）	A	A
総合評価	A	A

(注)

- ①総合評価は、各項目を平均化したものではなく、自己点検結果やヒアリング、実態調査等を参照して、総合的な判断によって示す。
- ②外部評価は、事業評価委員会で検討の上、委員の総意で決定する。

6-3 評価の総評

6-3-1 平成24年度の概況総括及び自己評価

(1) 指定管理者の総括（株式会社乃村工藝社統括マネージャー）

1 サイエンス・ルネッサンスの実現への準備

①スタッフが作り上げた展示とプログラム

通常、展示更新は展示業者が設計を行い、それをスタッフが監修するというスタンスがとられる。ルネッサンスに、「自ら改革をする」という意味を持たせるならば、スタッフと展示業者がパートナーシップをとることが、『人が中心となる展示』を達成するために、この形態が必須であった。時間をかけ、双方妥協することなく、これをコンセプトとした展示のハードウェア部分とプログラム部分は、当初の意図を満たすものが準備できた。

②ルネッサンスから DO！サイエンスへ

これを受けて25年度から事業の方針をルネッサンスから『DO！サイエンス』とした。これは東京都多摩教育事務所が24年度に出した『教育課程の適正な実施に向けて』の理科の項目にある『実感を伴った理解を図る学習活動』を強く意識したものである。

ラボを中心とした、観察・実験・工作を中心に据えたプログラムが、『新たな学習の場づくり』という課題を担うものとする。またこれは十分に練られたプログラムと解説員の解説の技量が伴ったものであり25年度の課題である。

③展示の成長発展を可能とする展示システム

解説の重要な要素であるグラフィックパネルは内製化されており、展示情報の更新・訂正はタイムリーに実施でき、展示が成長・発展することを可能としている。また「つながりスポット」などの展示変更がしやすいコーナーを設け、季節毎の新たな情報の追加や変化を可能とした。

2 実質的な地域との連携・協働で博学・市民連携を実現

24年度スタート時期より、市民、学校、企業と連携・協働をスムーズに実践できる環境整備を進める中、特に「市民」を重点に行い、圏域で活動をしている団体との密な連携構築ができた。結果として、春の企画展『東大農場・演習林の生きものたち』を、地域の市民団体、大学、科学館の連携で実現できた。地域との連携では、これまでも科学館と深い連携が取れている団体が多く、さらに充実を図りたい。課題は小学校・中学校との連携面で、小学4年生の学習投影以外の組織的な連携がなく、今後の大きな課題である。25年度の科学館運営連絡協議会の主題とし、改善策を探りたい。

3 生解説と手作りに軸足を置いたプラネタリウム

学習投影では、通常、メーカープログラムを購入して使う事例が多い中、当館では、用意されていた75校の校庭のパノラマデータを有効に使い、月の運行、太陽の動きなどの内製の学習プログラムで、実感を伴う投影を実現できた。また約2か月毎に、一般投影の全編生解説プログラムを更新し、リピーターの確保を図った。

4 一元化による「スタッフ全員が科学館事業価値を共有する」マネジメント

多摩六都のポテンシャルは、世界一のプラネタリウムと充実した昆虫標本、化石標本、鉱物標本、活発なボランティア活動と非常に高いものがある。これに解説力を高めたスタッフ全員が、この科学館の事業価値を共有することこそマネジメントの核である。

利用者満足の向上の測定・評価は難しいことであるが、開館以来最高の入館者数にその一面を見る。

(2) 組合の総括

1 制度設計の甘さ

評価システムの構築を模索しながら、自己点検の実務を並行して実施したため、指定管理者の業績（アウトプット）を中心に評価が進んでしまった。このため、モニタリングシートの各項目の調査（レビュー）に集中することとなり、上位の目標の検証にまで至らなかった。また、評価活動の最終段階になって、経営管理の検証の重要性に気づき、評価の対象とすることを組合から提案したために、評価・検証の現場に困惑や負担を発生させてしまった。

2 評価の観点（2つの起点）

従来、組合が事業の企画運営や施設・設備管理の統括をしてきたため、評価の観点・視点が施設運営者の域を脱し切れていなかった。月次報告会でも、報告書に表れた事項にとらわれて、サービスと施設価値の向上を念頭に検証するまでに至らなかった。また、圏域のさまざまなステークホルダーが科学館に期待することなどをすくい上げていく機能が非常に弱かった。本来は、施設設置者として、常に科学館の中長期目標を視野に入れた事業計画の統制という起点と、利用者（市民）の目線を起点とした管理運営内容の検証という複眼で臨むべきであった。

3 独自調査の必要性

平成 25 年度に実施している第 2 次基本計画策定作業を通して、圏域市民調査等の重要性を再認識したところである。利用者調査等は指定管理者のモニタリング業務として行われているが、組合として、利用者及び非利用者を含む圏域市民の目線で、独自のモニタリングを行うための手段を検討する必要がある。

4 協働の在り方

平成 24 年度は、プラネタリウム・リニューアル記念式典の開催や、構成市のイベントへの PR 活動等で、組合と指定管理者が二人三脚の行動を取ることも多々あった。特に、圏域の行政的課題や市の事業への協力などで、組合が調整役として機能することは、今後も組合の果たすべき重要な役割と任じているが、指定管理者の自主性や主体性を損なわないコーディネートの方法を探っていきたい。

5 危機管理力

災害や事故に対する初動の対応や、施設・設備の改善、周辺の環境整備を含む行政との連携等、組合として対応すべき取組みが明確でなかった。自然災害や事故対応への施設責任の明確化が求められてきている状況を踏まえ、体制を強化する時機と考える。

6-3-2 自己評価に対する事業評価委員会の総評

(1) 事業実績の概況

- 平成 24 年度は、4 月から 6 月はプラネタリウムの更新で、当館の目玉であるプラネタリウムのない時期にも来館数の減少はそれほど大きくなく、その間の努力は評価できる。また、プラネタリウム更新後の来館者数は大きく伸びて指定管理者制度の導入による良い効果が表れたといえる。組織の大幅変更があったにもかかわらず科学館組合と指定管理者がよく連携し、スタッフのモチベーションを高く保ったことは大きく評価できる。

- 指定管理者制度への移行、プラネタリウムのリニューアル、常設展示更新といった非常に大きな変化の中で、できるかぎりスムーズな業務引継やプログラム改善が行われていたことを高く評価したい。
- プラネタリウムのリニューアルと展示の更新を滞りなく果たし、指定管理者制度による運営に切り替え、過去最高の利用者数を記録したことは高く評価できる。
- 指定管理者に替わって、来場者数、事業内容含めて科学館のオペレーションは良くなっている。
- 6ページにある指定管理者導入の目的の達成という観点から、細かく見ていくと、確かに改善が必要な部分も散見されるが、目的遂行への確かな一歩が踏み出せた一年だったと評価できる

(2) 使命・目的の達成状況

- 多摩六都科学館のミッションを達成するには「人」が大きな役割を果たすが、さまざまな立場、役割を持った人たちのゼロからのコミュニケーション構築が確実に成果に結びついている点を評価したい
- 地域での存在感、存在意義を高め、確立するための方策を明確に打ち出すことが望ましい。

(3) 評価方法・評価システム

- 評価委員会の検討内容を次年度計画に反映させるという観点から、取りまとめ時期をさらに前倒しする必要性(指定管理者の事業報告提出時)について検討する。
- 自己点検・評価モニタリングシートは、構成、記載内容ともに的確で分かりやすいものとなっている。
- 科学館のマネジメントに関わる評価では、発注者と指定管理者の関係で、指定管理者がPDCAサイクルをしっかりと回しているか、組合がチェックを行っているというところに意味がある。その際、以下の観点を意識しておく必要がある。

1 組合と指定管理者の関係

本来は、発注者である組合が、同じ施設に常駐していることは好ましいことではない。館の性質があるので一概には言えないが、ガバナンスを働かせるためには、ある程度、距離を保った方が良い関係になる。

民間会社のケースになぞらえると、多摩六都圏域5市・市民(=株主)、組合(=株主から選ばれた取締役会)、指定管理者(=実務を行うCEO以下)という図式が成り立ち、指定管理者は組合に責任を持ち、組合は5市に責任を持つ。

他の事例を見ていると外部評価委員会には3つのスタイルがある。

第1：指定管理者が外部評価委員会を設置・運営する

第2：発注者の担当部門が評価委員会を設置・運営する

第3：発注者の別の部門（非担当部門）が評価委員会を設置・運営する

多摩六都科学館の場合は、第2のケースであり、指定管理者の管理運営に対する評価には、組合が行っている事務への評価も含まれている。

2 納税者の視点と価値の最大化

指定管理者制度になって5市の納税者の視点に立った時に、プラネタリウムや展示の更新という大きな投資に対する5市や納税者へのリターンは何か、指定管理者の運営内容はどうなっているのか、きちんと実現されているのか——といった見方が必要である。

現在、基本計画を策定しているが、多摩六都科学館組合の存在価値を明確に打ち出す必要がある。市民にとって、施設の価値を最大化していくということが、組合のマネジメントの基本にあり、組合が直接担っていくべきものである。

3 市民の支持

指定管理者制度で管理していた施設が、一所懸命努力して運営したにもかかわらず、財政難によって閉鎖となった事例がある。財政難でも、市民の側から大きな効用があるので残してほしいという声が上がらない施設は、廃止になってしまうケースがある。利用者はもちろん、科学館を利用していない市民にとっても施設の有用性や存在意義を認めてもらうには、どうしたらいいかということを考えなければならない。

- 平成24年度は、指定管理者制度のもとでの評価となった。指定管理者が作成した事業計画書の履行状況を網羅的に確認しており、指定管理者の評価の要件を満たしている。だが、新たな取組みということもあり、未成熟な点が見られる。以下に列記するので、今後の改善に期待したい。

1 指定管理者による基本方針と評価項目の整合性

平成24年度の事業計画では指定管理者は4つの運営方針を策定している。指定管理者及び設置者である組合の自己評価では、運営方針の達成状況が必ずしも明確ではない。ひいては、館の基本理念・目標にどれだけ沿った結果になったのか見えてこない。

これは事業計画の項目に沿った自己点検・モニタリングシートの各項目の積み上げで評価を行おうとしていることに起因している。計画された諸事業を網羅し、その履行状況の改善点を明確にすることは必要である。ただその積み上げだけでは、個別業務レベル（オペレーション・レベル）の改善に着手できるが、経営レベル（マネジメント・レベル）の改善には結びつかない。計画された事業をこなすことを促すが、管理運営のテーマと基本方針、ひいては基本理念・目標の達成に向け、既存の事業計画が適切であるかを見直す契機に欠ける。限られた資源を有効に投入するには、各事業の見直し、スクラップ&ビルドが必要となる。自己点検評価を経て、評価委員会では、そうしたレベルの改善の妥当性を議論すべきである。今後は、モニタリングシートの中項目レベルで、運営方針の達成度がどうであったか点検・評価する必要があるだろう。

また現在、第2次基本計画が検討されており、中期目標と指定管理者による運営方針策定の整合性が課題となる。

2 運営方針と諸事業のつながり

現状の評価システムでは、事業計画書に記載されている業務の実施状況の確認に終止している。それらの業務が管理運営のテーマや運営方針とどのような関わりがあるのか明確ではない。こうなるとそれぞれの業務や事業をこなすことが目的となり、より大きな目的を見失いがちである。それぞれの業務や事業は貫かれた価値観、一貫性のあるストーリーのもとに組み込まれていなければならない。平成26年度の事業計画は、この点を留意して策定されたい。

3 経営管理（マネジメント）に関する目標設定

平成24年度の評価では、目標の設定が明確ではなく、達成度の検証を十分に行うことができなかった。すでに事業に着手しているが、平成25年度事業の評価から、この点を改善することを期待する。

4 適切なスケジュール

現状では、評価の対象となる年度の評価を、次年度の上半期を費やし行っている。平成24年度の評価を平成25年の9月に行っているが、すでに25年度の事業は半ば終了しており、評価結果を短期的な改善に結びつけるには時間がかかりすぎる。

他館の事例を見ると、評価の対象となる年度の終わりに、評価委員会で事業の実施状況の履行状況のヒアリングを行い、自己評価を経て、年度が明け実績値が確定した5月頃に評価結果を確定する方法もある。すぐに取りかけられる改善に着手できるし、翌々年度の事業計画に反映させる時間的余裕も生まれる。また評価委員会の開催は2回程度で済み、評価にかかる業務を省力化できる。評価にかける手間を少なくし、改善に注力することが望ましい。評価スケジュールの見直しについて一考を促す。

(4) 個別事業

①運営推進業務

- プラネタリウムのリニューアル、展示の更新等の条件下で、入場者数を大きく更新したことは評価できる。さらに、週日の来館者数の増加策について検討すべきである。例えば、昨年度実施した高齢者割引等は好評であったので、さらに充実させ高齢者層の来場を促す。また、サイエンスカフェのような企画を充実させる。
- 利用実績では、科学館利用者数に関して、大幅な増加を達成した。団体利用者及び小人の利用者数が多少減っていることに関して、自己評価でも述べられているように要因の分析と対策が求められる。
- マーケティング業務では、自己評価にあるように、利用者調査について分析を進めるとともに非利用者の調査は重要である。
- 平成25年度以降は、「社会への貢献」「利用者中心」をさらに進めるために、利用者やマーケットの分析をより一層博物館活動に活かすことが重要と思う
- 広報に関して、自己評価にあるように、実施しているプログラムより、今後実施するプログラムに対する広報活動の強化は適切である。
- 案内広告に関して、花小金井駅からの道路沿いにさらに増やすこと、はなバス内に案内広告を出すなどの強化が望まれる。
- 安全管理に関して、入館者数の増加にもかかわらず重大事故なく運営したことは大きく評価できる。今後、安全に対する注意が風化することを防ぐ対策が必要である。

②体験学習事業

- 自己評価にあるように、来館者に対する参加割合、満足度などの調査は重要である。
- 展示事業では、自己評価にあるように、スタッフの主観的評価に加えて利用者の満足度・学習効果の測定は重要である。
- スタッフ自らが展示制作に関わることは、オリジナリティのある展示のために重要である。
- 東大農場・演習林との連携は良い成果を上げた。このような試みの継続が望まれる。

- 講座型学習事業では、館長講演会の実施回数が減っている。館長だけに負担を強いることは無理なので、圏域には多くの研究者が居られることから、館長以外の研究者の講演会を企画する検討を望む。これは市民との共催イベントでも研究者の発掘が必要であり、研究者発掘への取組みを望む。
- 天文学習事業では生解説の評判が良く、他のプラネタリウム館との差別化の意味でも重要だと思う。また、ナイトプラネタリウムの需要を見ていくことは新たな来館者の発掘につながるのではないか。
- 観察・実地学習では出席率、応募者数が多く、希望者に応じられない場合があり、何らかの改善が必要と感じる。
- 映像体験学習事業では、自己評価にあるように、目標観覧者数だけでなく満足度の調査が必要とされている。これは適切な指摘であると思う。
- 地域での存在感、存在意義を高め、確立するための方策として、出前多摩六実験ショー、サイエンスキャラバン等の進化を検討する。例えば、対象学年の拡大や企画時点での理科教師の参画を求める等について検討する。

③学習支援・育成事業

- 職場体験者数の増加は望ましいことだと思う。無理のない程度で参加校の増加が望まれる。
- ボランティア活動や友の会をさらに活発化する方策を期待する。
- 多摩六都科学館運営連絡協議会は広い層の意見を聞く良い機会だと評価できる。

④調査・研究資料収集事業

- 雑木林保護育成プロジェクトと自然環境観察は、多摩六都科学館の資産を生かした事業で、成果が上がれば他の科学館との差別化を図れるので、さらに内容を検討してほしい。

⑤学習開発事業

- 館外活動推進業務は科学館の知名度を上げる意味でも重要で、推進に伴う負担増を適切に保ちつつ、推進する方策を探っていく必要がある。

⑥自主事業

- 地元農家からの食材の調達、地元企業の製品の販売など、地元の利益とつながる方策は重要だと思う。

⑦経営管理（マネジメント）

- サービスの向上では指定管理者による提案事項で未実施の事項があるので、対応を検討すること。
- 館の発展的な運営のために、「経営管理」を意識し、絶えず自己評価を行うことも非常に重要だと思う
- 運営ノウハウネットワークの活用や外部資金の獲得は積極的に進めてほしい。

⑧その他

- 圏域の産業と連携して、品評会や展示会を催し表彰式や食品試食会など、お祭り

的な要素を入れることができないか。

- 全体的に、事業をこなすことに精一杯で、スタッフは「全開」状態となっている。何を目標として、何のために実施しているのかを、評価活動を通して見直し、持続可能性や効率化の観点から、スクラップ・アンド・ビルドに取り組む必要がある。

7 収支と経営分析指標

指定管理業務の収支の概要(表8)に基づき、指定管理者の科学館経営の状況を、指標に従って分析したものが表7である。これらを参照することで、事業収支の健全性や収入構成、外注率、効率性の評価等の内容と、経年変化等を確認することができ、指定管理者の実績の推移と業務の安定性を数値でチェックする。

表7 平成24年度指定管理業務経営状況分析指標

項目	事業計画		実績		対計画比	備考
	金額	比率	金額	比率		
事業収支 収入A－支出B	0		19,211	5.1%	—	事業活動全体のキャッシュフローを評価する。収支の比率(5.1%)は、支出Bに対する黒字化率。
収入A(千円)	360,491		396,034		109.9%	
支出B(千円)	360,491		376,823		104.5%	
利用率比率 利用率収入E/収入A	75,700 /360,491	21.0%	110,329 /396,034	27.9%	6.9%	指定管理者の収入全体に占める利用率の割合を見ることで、収入構成と収入の安定性を確認する。25%(約9000万円)を優秀性の目途にしている。
指定管理料(千円)C	281,691	78.1%	280,741	70.9%	99.7%	
その他の収入(千円)D	3,100	0.9%	4,964	1.3%	160.1%	
利用率収入(千円)E	75,700	21.0%	110,329	27.9%	145.7%	
外部委託費比率 外部委託費合計/支出B	89,322	24.8%	83,579	22.2%	93.6%	外部委託への依存度を確認する
利用者当たり管理コスト(円) 支出B/利用者数F	2,185		2,074		94.9%	運営の効率化を図る指標となり、数値が小さいほど優秀である。ただし有料・無料利用者の比率に留意する必要がある。
利用者数(人)F	165,000		181,715		110.1%	
利用者当たり組合負担コスト(円) 指定管理料C/利用者数F	1,707		1,545		90.5%	

いずれも、事業計画時点よりも実績が良好なものとなっており、利用者増と収入増が大きく寄与していることが伺える。利用率比率が27.9%と、大きく伸びたことは、指定管理者が事業展開を拡張するインセンティブとなる一方、組合への還元金(9千万円を超えた部分の30%:平成24年度は約600万円)が発生することで、組合財政に寄与し、今後の施設整備の原資ともなる。

利用者当たりのコストは、効率化の目安である一方、公共施設の維持管理コストを測るうえでも参考となる。

表 8 平成 24 年度指定管理業務収支内訳

収入			(千円)
区 分	内 訳		金 額
(A) 収入合計			396,034
① 組合からの委託料			280,741
② 利用料金収入			110,329
	科学館利用料金	入館料、プラネ・大型映像観覧料、特別観覧料、友の会会費	91,597
	駐車場利用料金	多摩六都科学館駐車場利用料金	18,732
③ その他収入			4,964
	参加費・材料費	ワークショップ・教室等参加者の材料費	1,203
	広告掲載料、委託販売料	ホームページバナー広告、オリジナルグッズのショップ販売	1,162
	出資・精算金等	東京の美術館・博物館等共通入館券(ぐるっとパス)精算金	600
	補助金、協賛金等	多摩・島しょ子ども体験塾委託料	1,999
支出			(千円)
区 分	内 訳		金 額
(B) 支出合計			376,823
① 管理運営人件費			145,711
	管理運営人件費	給与、社会保険料、福利厚生費、通勤交通費	145,711
② 運営事業費			13,369
	運営事業費	消耗品費、通信費、印刷・製本費、複写費、機器借上料等	13,369
③ 体験交流事業費			58,926
	展示事業費	常設展示費、展示保守委託料、クイズラリー諸経費	17,342
	サイエンスエッグ事業費	映像制作・番組借上料、保守点検委託料、消耗品費	16,135
	ワークショップ、教室・講座等事業費	材料費、消耗品費、委託料、保険料	7,556
	イベント事業費	特別展・企画展開催費、シーズンイベント装飾等	17,893
④ 学習支援事業費			1,858
	ボランティア事業費	ボランティア活動諸経費、保険料	1,058
	学習支援事業	車両リース代、管理諸経費	800
⑤ マーケティング事業費			7,960
	マーケットリサーチ	諸経費	521
	広報費、印刷費	ニュース・ポスター等制作費、広告費、友の会情報発送費	6,964
	ホームページ運用費	WEBサーバ管理費	475
⑥ 施設維持管理業務等に係る経費			70,393
	維持管理業務委託費(再委託業務)	清掃、設備運転保守、警備・完全管理、樹木植栽管理等	65,766
	その他施設管理費	無線機・AED等借上、LEDリース、修繕費	4,627
⑦ 駐車場運営管理業務に係る経費			8,977
	駐車場運営管理業務	警備誘導、臨時駐車場賃貸借追加分	8,977
⑧ 初年度経費			16,050
	初年度経費(精算項目)	プラネ更新記念番組、PR費、記念事業費、ウェブ更新費	16,050
⑨ 光熱水費			23,313
	電気・水道等公共料金	電気・上下水道・ガス料金	23,313
⑩ 公租公課			9,305
	消費税・地方消費税、印紙税	消費税・地方消費税、印紙税	9,305
⑪ 一般管理費			20,961
	一般管理費	本社支援、給与・経理・情報システム・法務事務、研修費等	20,961
収支 (A) - (B)			19,211

表9 平成24年度指定管理業務自主事業収支内訳

自主事業		内 訳	金 額
(A) 収入合計			37,746,946円
項目	カフェテリア運営事業	カフェ・ロクトの販売実績	22,912,156円
	ミュージアムショップ運営事業	ミュージアムショップの販売実績	13,728,289円
	自動販売機運営事業	東京コカ・コーラ他2社からのロイヤリティ収入	1,106,501円
自主事業			
(B) 支出合計			32,596,446円
項目	カフェテリア運営事業費	カフェ・ロクトの運営経費	20,544,300円
	ミュージアムショップ運営事業費	ミュージアムショップの運営経費	11,849,250円
	自動販売機運営事業	行政財産使用料、電気料等	202,896円
収支(千円) (A) - (B)			5,150,500円
※カフェテリアとミュージアムショップについては、平成24年7月から株式会社ノムラデベロップメントが管理			

自主事業の収支は、カフェテリア、ミュージアムショップ、飲料用自動販売機とも当初の計画より良好な結果となり、利用者増の影響が表れている。

平成24年度は、その他の自主事業による収入はなかった。

多摩六都科学館組合事業評価委員会

第4期（平成24年度～平成26年度）

◎委員長、○副委員長

氏名	職名
◎ 柴田 徳思	東京大学名誉教授
○ 桧森 隆一	嘉悦大学経営経済学部教授・副学長
佐々木 秀彦	東京都美術館交流係長
小谷 泰弘	多摩六都科学館ボランティア会副代表
村井 良子	有限会社プランニング・ラボ代表取締役（平成25年3月31日まで）
杉浦 幸子	武蔵野美術大学芸術文化学科准教授（平成25年4月15日から）

平成24年度多摩六都科学館及び多摩六都科学館駐車場
指定管理者業務評価報告書
多摩六都科学館組合事業評価委員会
平成25年9月発行

編集・発行 多摩六都科学館組合事務局
〒188-0014 東京都西東京市芝久保町五丁目10番64号
電話 042-469-6982