

TAMAROKUTO SCIENCE CENTER

平成 25 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 26 年 7 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
1-2-1 指定管理者の自己点検	1
1-2-2 組合のモニタリング	1
1-2-3 事業評価委員会による外部評価	2
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	10
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.....	16
7 収支と経営分析指標.....	21

1 評価システムの概要

多摩六都科学館及び多摩六都科学館駐車場指定管理者（以下「指定管理者」という。）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 25 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 P D C A 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、組合が直営で科学館を運営してきたが、平成 24 年度から指定管理者が包括的に管理運営している。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、指定管理者と共に特別な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 2～3 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2回開催予定で、平成25年度は、以下の通り実施した。

- (1) 第1回（平成25年5月29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25年7月22日）
 - 前年度の事業評価（自己点検結果の報告と検証）
 - 平成25年度第1・第2四半期の運営状況の確認（ヒアリング、企画展見学等）
- (3) 第3回（平成25年9月19日）
 - 平成24年度事業評価報告書の確認

前年度の業績が確定した翌年度の第1回委員会で、科学館の自己点検結果に基づき、委員会が検証し、評価のとりまとめを行った。

- (1) 平成26年度第1回委員会（平成26年5月29日）
 - 平成25年度自己点検・評価報告とモニタリングシートの検証
 - 平成26年度事業計画の確認

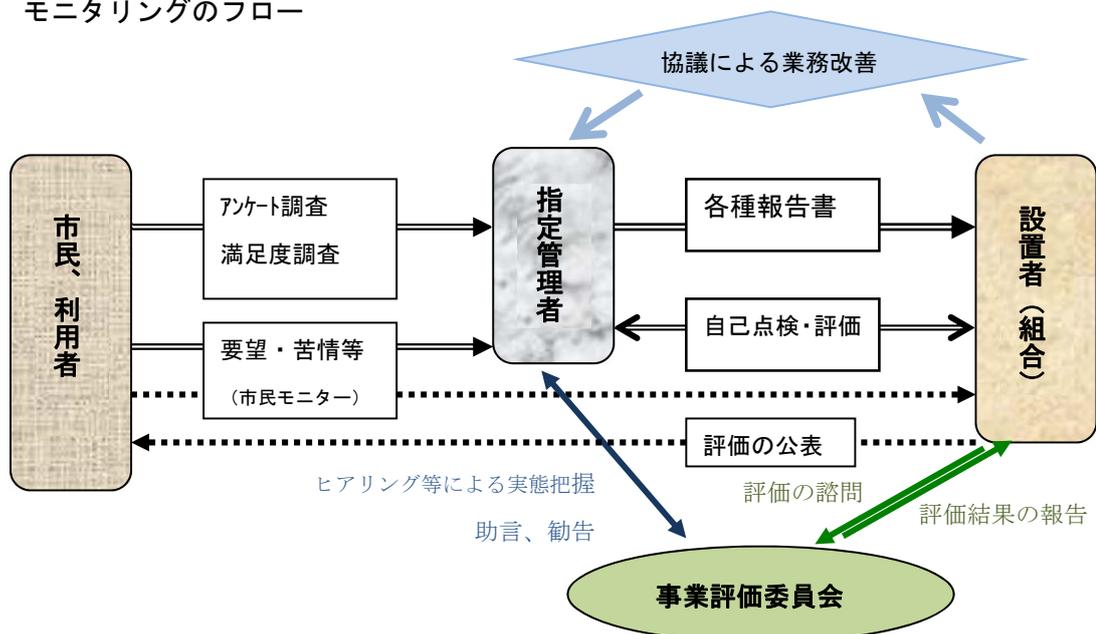
1-4 事業評価委員会のモニタリング資料

- (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）
 - ② 多摩六都科学館第2次基本計画・市民調査結果

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
杉浦 幸子	武蔵野美術大学芸術文化学科准教授

※◎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 10,880.46 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、レクチャールーム
 - 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）
※臨時駐車場用借地（普通車 50 台：平成 25 年 9 月まで）

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た生活者の視点から、地球規模、宇宙規模の観点まで、幅広い科学館の視点で学べることを目指している。一方、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、企画展示室のほか、「世界一」に認定された最新のプラネタリウムシステムを備え、豊富なコンテンツと共に、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。すべての活動で、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ぶことと、繰り返し利用（リピーター）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、管理・監督（モニタリング）を行っている。開館から20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、学習機能を強化し、地域との連携を図りつつ、調査・研究活動や、資料の収集・保存にも力を注いでいる。館庭の雑木林を保護し、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探究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、即応性の高いサービスの構築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 月にリニューアルしたことに加え、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することができた。指定管理者である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ている。

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 16万5,000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 9,000万円（収支計画書による）
・利用料金は、入館料及び観覧料と、駐車場利用料金の合計金額。
- 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、利用者への学習効果や体験の質的評価を調査する。
- 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、指標を設定して目標管理の状況を明確にする。

3 - 3 指定管理者が策定した基本方針

平成25年度は、「DO！サイエンス—生活の中の科学・生活に役立つ科学—」というテーマのもと「科学を仲立ちに、人と暮らしを活性化」「地域文化としての科学の高付加価値化」「地域コミュニティの核となる施設運営」のコンセプトを掲げ、次の4つの管理運営基本方針を打ち出した。

- (1) DO！サイエンスの第一ステップを進める
- ・ 指定管理者制度導入（2年度目）による運営改革の実質的なスタートの年
 - ・ 新たな人間中心の場づくりを行い、実感を伴った学びの機会を創造する
- (2) 最先端認定プラネタリウムの特徴を存分に生かした生解説重視の事業を深化させる
- ・ 生解説を核としたエンターテインメントな星空体験・映像体験による利用者満足度の向上
 - ・ 顧客層（特にシニア層、若年層）の拡大、リピート利用の促進
- (3) 展示更新を起点に、新たな科学を仲立ちとした人が触れ合う交流の場を創出する
- ・ 利用者・市民・スタッフ・専門家・企業・地域関係者の交流の場づくり
 - ・ 情報の受発信と人と人が出会う拠点（ハブ）への成長
- (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
（平成24年度に引き続き）スタッフの意識統一を図り、サービスの向上を実現し、利用者満足のさらなる向上を目指す。

4 モニタリングの実施状況

(1) 月次モニタリング

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25年5月10日(金)	平成25年4月分業務	月次事業報告書による検証（①事業報告②設備保守・修繕状況報告③備品取得及び廃棄の状況報告④自主事業状況報告：以上は、次月以降も毎月実施のため省略） ・春の特別企画展の運営状況と実績 ・JPA総会の実施内容の検討
平成25年6月6日(木)	平成25年5月分業務	・GWイベント実施状況 ・広報PRの手法の検証
平成25年7月4日(木)	平成25年6月分業務 (第1四半期業務報告)	・サイエンスカフェの広報PRの検証 ・入学祝招待券の利用促進策の検討
平成25年8月8日(木)	平成25年7月分業務	多摩・島しょ子ども体験塾の実施状況の検証 ・ラボの運営状況と利用者ニーズの把握の確認
平成25年9月11日(水)	平成25年8月分業務	・夏の企画展、大型映像等の利用状況 ・施設内の子どもの事故（けが）の発生状況と予防策の検討
平成25年10月10日(木)	平成25年9月分業務 (第2四半期業務報告)	・夏季アンケート調査結果報告 ・開館20周年記念イベント案の検討
平成25年11月8日(金)	平成25年10月分業務	・駐車場対策の検討 ・次年度事業計画案の検討
平成25年12月4日(水)	平成25年11月分業務	・圏域非来館者アンケート調査報告 ・開館20周年記念式典等の検討
平成26年1月9日(木)	平成25年12月分業務 (第3四半期業務報告)	・シニアキャンペーン調査報告 ・第2次基本計画の説明
平成26年2月5日(水)	平成26年1月分業務	・春の特別企画展の検討 ・開館20周年記念式典等の検討
平成26年3月6日(木)	平成26年2月分業務	・次年度事業計画の修正案の検討 ・館内アンケート調査結果報告
平成26年4月4日(木)	平成26年3月分業務 (第4四半期業務報告)	・利用促進策の実績の検証 ・20周年記念事業アンケート調査報告

(2) 多摩六都科学館運営連絡協議会

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目的に、指定管理者が主体となって、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 25 年度）

回数	日時	内容（説明、質疑、協議のテーマ等）
第 1 回	25 年 11 月 12 日(火) (18:30~20:30)	正副委員長の選出、学校向け事業・連携のあり方の検討
第 2 回	26 年 1 月 23 日(木) (18:30~20:30)	学校との連携の検討、平成 26 年度事業計画案の検討、分科会の報告等

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 25 年度は、指定管理業務の 2 年度目となり、プラネタリウムと展示のリニューアル事業の成果が発揮され、新生多摩六都科学館の本領が発揮される年度となった。

数値目標とした利用者に関する実績は、人数・収益とも過去最高を記録し、活気にあふれた科学館事業が展開された。

乃村工藝社が設定した運営の基本方針（重点目標）である「DO！サイエンスの第一ステップ」として掲げたプラネタリウム事業と展示室のラボの運営は、現場の創意工夫や交流の場づくりの意識が高く、年間を通して高水準の利用者で推移し、利用者満足度も高かった。次に、「実感を伴った学びの機会を創造する」事業では、多摩・島しょ広域連携活動助成事業等を通して、地域への人脈を着実に広げ、創造的な連携事業の可能性を積極的に開拓するなど、地域戦略に重点的に取り組んでいる。

最後に、「一元化されたマネジメントによる利用者サービスの向上」に関しては、アテンダントを中心とした全スタッフの接客意識の高さが発揮されつつあり、今後により一層期待が持てる。

半面、調査研究活動やアウトリーチ活動等に十分な人手が回らず、事業の重要性と実施体制の不整合がスタッフにも自覚されていることから、現場に焦燥感も見られる。過去最高の利用者数によって、かつてないほど現場への負担も増大していることから、運営面での計画性を重視し、的確にメリハリをつけていく必要がある。

検証に必要な利用者のCS調査等は、昨年度の反省に立って、館内、館外共に積極的

に取り組んで改善されており、貴重なデータも得られていることから、活用方法が期待される。

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
概況		
	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 科学館事業		
1-1 調査研究・資料収集業務		
	①持続的な環境調査の実施状況	生物系・地学系の自然環境調査の実施状況
	②調査活動への市民参加の進捗状況	観察会、雑木林保全活動へのボランティアの参加状況
	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、貸出し等の活用、研究発表・情報発信(ニューズレター等)の状況
1-2 展示業務		
1-2-1 常設展示学習		
	①展示を通じた体験の拡張・深化の実現	利用者の満足度、ラボの参加者の状況
	②展示による連携の推進の実現	つながるスポットの活用・更新状況(年1回以上更新)
	③コミュニケーションを主体とした交流の場の実現	スタッフのコミュニケーション力、場のしつらえの適否
1-2-2 企画展示学習		
	①特別展示の集客目標の達成状況	利用者の状況(入場者数、対入館者比率)
	②特別展示の利用者満足度の達成状況	利用者の満足度
	③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、科学性の構築度
1-3 天文映像業務		
1-3-1 ブラネタリウム		
	①「世界一」を活用した施設効用の向上の達成状況	観覧者数の状況、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、コンテンツのニーズへの適合性
	③新規企画への取組み状況	新規プログラムの実施状況
1-3-2 映像体験学習		
	①利用者のニーズに合ったコンテンツの選択	利用者の状況(入場者数、入館者比率)
	②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

業務項目と評価基準		評価の着眼点
1-4 学習業務		
1-4-1 参加型学習業務		
	①プログラムの実施数(目標)の達成状況	実施数、参加者数
	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研究機関・民間事業者等との連携・協働の実施状況	見学会等協働の推進、拡充
1-4-2 講演会・サイエンスカフェ		
	①プログラムの実施数(目標)の達成状況	実施回数、参加者数
	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
	③新規企画への取組み状況	新規プログラムの実施状況
1-4-3 育成・学習支援		
	①プログラム(天文クラブ、ミクロ・ラボ)の目標の達成状況	参加者数・実施回数等の状況
	②参加者への学習支援の取組み状況	参加者の学習効果(繰返し利用の状況等)
1-5 学校連携・支援業務		
1-5-1 学習投影		
	①学習投影の実施状況	利用者・利用校数、利用者の満足度、学習効果
	②学習投影の新規利用者の開拓	利用者・利用校数、利用者の満足度
1-5-2 学習講座		
	①学習講座の実施状況	利用者・利用校数、利用者の満足度、学習効果
	②アウトリーチ活動の実施状況	利用者・利用校数、利用者の満足度
	③展示学習支援の実施状況	平日ラボプログラム、ワークシート等の発行と利用状況
1-5-3 標本貸出・提供		
	①標本貸出しの実施状況	利用者・利用校数、利用者の満足度、学習効果
1-5-4 教員研修		
	①研修会・セミナーの実施状況	参加者数、参加者の満足度、学習効果
	②教員の学習会の実施支援	実施回数・参加者数、支援の内容
1-5-5 研修等受入		
	①圏域学校の職場体験・インターン等の受入れと実施状況	実施校数・参加者数、参加者の学習内容
	②大学生の博物館実習・インターン等の受入れと実施状況	参加者数、参加者の学習内容
2 地域拠点事業		
2-1 地域連携		
	①多摩・島しょ広域連携助成事業の企画・運営	実施状況(参加者数、学習効果)
	②地域の団体と連携したプログラムの実施	実施回数、内容、協力関係の状況
	③地域の科学イベントへの参加	イベント参加者数、実施内容
2-2 外部交流		
	①加盟団体の事業協力・連携の推進の状況	科学館の知名度向上とスキル等の現場還元
2-3 ボランティア育成支援		
	①ボランティア活動の支援・育成の実施	参加者募集受付・物品調達・会務の補助等の実施状況
	②ボランティアの新規募集・更新・研修の実施	新規募集・更新事務・研修・登録等の実施状況
	③ボランティア会との連絡・調整の実施	定例会議、企画会議等の実施状況

業務項目と評価基準		評価の着眼点
3 マーケティング		
3-1 顧客開発		
3-1-1 営業顧客開発		
①誘客活動(新小学1年生入学祝招待券、シニア割引、宣材の配布等)		実施方法、実施回数、招待券の利用率向上等
②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(友の会の活用含む)
3-1-2 友の会運営		
①友の会運営事業の目標達成状況		会員数、利用者数
②友の会の活性化への取組み状況		ニュース発行、魅力高進の方策(独自事業)等の実施状況
③賛助会員制度の取組み		制度化の検討状況
3-2 広報・PR活動		
①市場及び利用者調査の改善の状況		調査の有意性・実効性(調査方法、実施回数等)
②多様な顧客ニーズ、利用実態の把握の状況		学校等の団体調査、非利用者調査、ITCのデータ分析
3-2-1 広報物作成		
①科学館ニュースの発行		紙面構成の妥当性、配布先・配布方法の的確性
②広報用ポスターの製作		内容・デザインの妥当性、掲出方法・場所の妥当性
③チラシの作成		作成・配布の時機・内容の妥当性
3-2-2 ホームページ		
①科学ホームページの活用状況		更新頻度、コンテンツの適否、使い勝手の良さ
②ITC活用の拡充		スマホサイト、フェイスブック、ツイッターの取組み状況
3-2-3 その他広告媒体		
①広告掲載の状況		掲載・放映回数
②案内標識等の設置状況		利用者の利便性の向上
③媒体の選択、定量的実績の妥当性		購読・視聴者層との合致
3-2-4 マスメディアの活用		
①構成市広報紙への記事掲載		掲載回数、内容
②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
③取材、撮影対応の状況		掲載・放映回数、購読・視聴者層との合致
3-2-5 プロモーション活動		
①サイエンスキャラバンの実施状況		実施方法、回数等
②ブランド・ビジュアル・アイデンティティの構築		実施方法、想定される波及効果
4 運営管理		
①交通アクセス改善への取組み		
		実施方法、企画内容の的確性、実現の可能性
4-1 チケット発券・利用案内		
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」等向上への取組み状況
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状況
④窓口業務、付帯サービスの実施状況		利用者の利便性、快適性の向上への取組み状況
4-2 安全管理業務		
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)		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
4-3 設備管理業務		
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
⑥教育設備等のメンテナンスの体制構築と休止・停止の削減		保守管理基準の策定・実施、休止展示等の有無の状況

業務項目と評価基準		評価の着眼点
5 その他の事業		
	①プログラムの実施状況	利用者・利用回数
	②プログラムの利用状況	利用者の満足度
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)	
	・統一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
	②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

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、それに基づく事業評価委員会の外部評価の結果は、表6のとおりである。1番から14番までの評価項目の等級（評点）は、自己評価では、評価基準に基づいてモニタリングシートの諸項目を総合的に判断したものである。外部評価の総合評価は、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した。

表6 評価結果

評価項目(中項目)	自己評価	外部評価
1 利用実績	A ⁺	A ⁺
2 調査・研究、資料収集業務	B	B
3 展示業務	A	A
4 天文映像業務	A	A
5 学習業務	A	A
6 学校連携・支援業務	A	A
7 地域拠点事業に関する業務	A	A
8 顧客開発	A	A
9 広報・PR活動	A	A
10 サービス業務	A	A
11 安全管理業務	A	A
12 設備管理業務	A	A
13 自主事業	A	A
14 経営管理（マネジメント）	A	A
総合評価	A	A

平成25年度の評価活動は、前年度の委員会の指摘を受けて、実施時期を2か月以上前倒しして、次年度の事業の修正と事業計画の見直しに反映できるようにした点を高く評価する。また、今回の委員会では、評価の精度を高めるために、次のような提案があった。次年度以降の事業評価活動の際に、留意していくこととする。

- ① より客観的な判断を行うために、モニタリングシートの小項目自体が、全体の業務の中でどのような位置付けにあるか、重要度（プライオリティー）を明確にして、中項目の評点を判断するべきである。
- ② 指定管理者にとっては、業務を適切に実施することが前提であるため、必然的にA（適正）の評価が大部分となる。しかしながら、評点「A」には「A⁻」（適正だが更なる努力を求める、等）や、「B」でも、「B⁺」あるいは「B⁻」の概念が含まれており、総評にはそれらのニュアンスを含めて明記した方が良い。
- ③ 平成25年度は記録的な利用者数に押されて、運営全般に万遍なく力を注がざるを得なかったが、次年度以降は、第2次基本計画の重点目標に沿ってメリハリをつけて、重視する事業に対しては、より集中するべきである。

6-3 評価の総評

1 利用実績

平成 25 年度の利用者数は、過去最高となった 24 年度を更新し、初の 20 万人台となり、顕著な実績を上げたことから「A+」とした。前年度のプラネタリウム・リニューアル後（平成 24 年 7 月以降）の 9 か月と、平成 25 年度の同期間を比較し、ほぼ同人数で推移していることから、たいへん高い数値を維持している。常設展示の利用率が高いことから、平成 25 年 3 月の展示更新が、プラネタリウムとの相乗効果となって、リピーターを中心とした利用者増につながっているものと見られる。

大型映像の観覧者数の伸び率が特に際立つが、週末や学校休業時期の利用者数としては、サイエンスエッグの充足率から見て、ほぼ限界に近い。今後の集客の伸びしろとしては、平日の利用者を増やすために、指定管理者が 24 年度から取り組んでいるシニアや未就学児等への特別な方策を継続・強化していくことが肝要である。

2 調査・研究、資料収集業務

雑木林の保護育成で、主導するボランティアとの調整がスムーズでなかったり、寄贈品リストの作成では、収蔵品の整理が進んでいなかったりすることが課題であり、「B」（要改善）とした。25 年度は、展示更新直後の「ラボ」の立ち上げの優先度が高かったため、調査・研究活動にスタッフの時間が割けなかったという反省が挙げられており、既に修正点が自覚されている。また、資料収集では、方向性を定めて寄贈の受入れ基準を設けるとともに、整理作業を片手間に行うのではなく、日常の業務フローの中に組み込んでいく必要性を現場が認識しており、次年度以降の改善の見通しはある。

3 展示業務

ラボは利用率が向上し（全入館者の約 25%が利用）利用者の満足度が高いが、スタッフの解説力・コミュニケーションスキルの向上に力を入れたことが満足度向上に結びついている。展示リニューアルですべての解説パネルを内製し、内部研修と併せてツアーマニュアルや展示解説書も自ら作成したこと等がスタッフの能力開発・向上に結び付いたものと評価でき、A+に近いAとした。

展示を通した教育・学習プログラムの中には、取り組み姿勢そのものや定性的な観点からしか評価できないものもあるはずである。そのような項目については、主体的に取り組み、挑戦したこと等を明確にしておいた方がよい。

企画展については、目標として何をめざし、どのように発信していくのか、中期的な組み立てを明確にしてはどうか。地域拠点事業として連携・協働の成果に重点を置いた企画は、集客を目標とする夏季特別企画展とは異なる指標で検証するべきであろう。

夏季特別企画展と春季企画展に集中的に人員と経費をかけているが、集客面からも費用対効果は高い。すべての企画展で、スタッフが自ら企画・運営し、外注する

際も主体的に関わるよう、「自前」でできることにこだわっている点は評価できる。経費をかけず、スタッフ、ボランティアの手作り展示によるイベントでも、十分、利用者の満足度が高く、集客性も強いことは注目される。

4 天文映像業務

プラネタリウムをすべて生解説で行い、解説のためのオリジナルコンテンツを自ら制作していることで、スタッフの個性が生かされ、変化に富んだ内容となっており、A⁺に近いAとした。「世界一認定」の光学式投影機は、多面的な広報を展開しているが、高精細の大型映像の魅力が十分に周知されていないという、PR面での課題が出された。

5 学習業務

体験型学習のプログラムは、入門的内容のものから発展的内容のものまで、対象や段階を意識した組み立てがなされており、場所も館内から野外・館外の施設にまで広がりができていて、充実した感がある。一方、リピーターには常に新しいコンテンツを打ち出す必要があることと、対象者への情報発信が課題として挙げられており、新規開発の努力に期待してA⁺に近いAとした。

講演会やサイエンスカフェは、生涯学習の拠点施設として、中高生以上の成人をターゲットに、「大人も楽しめる科学館」というイメージ作りになる。青少年や成人を視野に入れるのであれば、夜間実施を定例化し、継続的に実施することで、ファンを定着させることが重要である。また、関西では、人と人との出会いを重視したスタイルもあり、多様なアイデアを盛り込んだ運営を模索してよいであろう。

6 学校連携・支援業務

多摩六都圏域の学校利用の促進策、小学校6年生向けのプログラムの開発（現状は4年生がほとんど）、科学館運営連絡協議会や教員研修、理科部会研究会等を通じた教員との連携の推進等、課題となっている点については、既にさまざまな手がかりができてきているが、個々の取組みに終始していて、組織的な連携による推進力が弱い。平成26年度には、科学館利用校の教員アンケート調査を実施することになっているが、教育現場の声に基づいて、学校とより緊密な連携が図れるように努力してほしい。

特に、多摩六都圏域の公立小学校でも、さまざまな理由により科学館に来られない学校があるが、アウトリーチ活動を含めた利用促進に向け、積極的な情報提供に努めるべきである。また、校外学習の時間がとりにくい中学校に向けて、科学館での理科学習の有効性を認識してもらう必要もある。以前は、理科教育研究懇談会で小・中学校教員との緊密な連携もあったが、現在、それに代わるものがないため、科学館から積極的に情報を発信していかないと、学校利用の進展を図ることができない。アウトリーチ・プログラムは非常に有効な方策の一つなので、受け身ではなく積極的に利用

促進に取り組む必要がある。平成 25 年度に中学校の授業として、科学館の地学プログラムを実施した成果は大きい。平成 26 年度も中学校へのアウトリーチを 1 校以上継続する一方、小学校については、最低でも圏域 5 市各 1 校以上の実施を目指してほしい。

教員研修は、従来の東京学芸大学との協働に加えて、東京都教職員センターと連携が加わって厚みが増している。学校連携の重要性を考慮し、なお一層の努力を求めることから A⁻に近い A とした。

7 地域拠点事業に関する業務

第 2 次基本計画で、運営目標の第 2 の柱とされた地域拠点事業に関しては、多摩六都圏域についての情報をもっと広範に集めて、人脈を作り、地域の魅力を掘り下げる必要がある。また、ボランティア活動が果たしている役割は、数字やアンケートに表れている以上に重要で、ラボ等の新しいプログラムにも積極的に取り組む等、個々のモチベーションが非常に高いことが伺える。

ボランティアは、科学館のパートナーであり高度な利用者として、日々の活動を楽しみ、地域の科学館の主役であると捕らえており、指定管理者との関係は良好である。今後 10 年間の柱となる分野であることから、組織的な取組みを求めるために A⁻に近い A とした。

8 顧客開発

マーケティングの基本となる調査については、バイアスのかかりやすい自由回答方式の館内アンケートを、スタッフの声掛けによる出口調査に切り替えて、よりの確なプロフィールをつかむ努力を行った。館外調査では未利用者を含む調査を行い、広範なデータを集めて分析している。駐車場の現状を考慮すると、繁閑の平準化のために、平日の誘客策にポイントを置く戦略を速やかに推進するべきであろう。特に、課題とされるシニア層へのアプローチは、圏域市の施策と的確に連携し、多様な展開が望まれる。もう一つの課題である学校団体へのサービス向上については、校庭のパノラマ風景導入を拡張する等、前向きに取り組んでいる。

なお、友の会の会員数が、目標とする前年度比 150% を達成したことは、類例のない顕著な成果である。全体的な利用者増に対し、リピーターが相乗的に増加したものとして評価する。全般に優れた取組みが見られることから、A⁺に近い A とした。

9 広報・PR 活動

圏域 5 市の広報紙によるシニア向け広報 PR は、量的な効果を望める。一方で、ICT を活用したコミュニケーション（フェイスブック、ブログ、ツイッター等）は、大学生等の若者よりもシニア世代で急速に拡張しており、平日誘客のプロモーション活動に組み込むことが望ましい。ICT の重要性を考慮し、小項目にいくつか B 評価も見られたことから、A⁻に近い A とした。

開館 20 周年記念イベントとして実施したグルメフェスティバルやシャトルバスの運行は、多摩六都圏域の魅力を発信し、地域を元気にする事業の一つとして設置者側の評価は高かった。初度利用者を増やす点では、圏域市民の 25%ほどで、当初目標の 30%に達しなかった。しかし、参加事業者からも再度実施を望む声も出ていることや、イベントとしての定着を図る意味で継続する価値はある。

10 サービス業務

全般に利用者の満足度はたいへん良好で、現場での接客意識も高いが、混雑時等の厳しい状況下では、スタッフ個人のスキルや努力に依存しきっている傾向がある。今後はより組織的な対応に高めていくために、研修を重ねる必要がある。利用者満足度の高さ（全般の満足度・他人への推奨度・再来館希望度がすべて約 90%）から、A⁺に近いAとした。

11 安全管理業務

すべてのスタッフは、混雑時には常時 1,000 人以上を収容する大規模な集客施設であることを自覚し、非常時に的確な行動が取れるように常に意識を高く保つ必要がある。マニュアルの整備に頼るのではなく、しっかりと行動できるように訓練やケーススタディを積み重ねるべきである。

また、避難訓練等の実施に際して、ローテーション勤務を考慮すると、フルメンバーを想定した訓練は実効性に乏しい。定例化した訓練だけでなく、少数のスタッフで突発的な事態に備える実践的な研修も必要である。

一方で、年間の利用者が 15%も増える中で、大きな事故・クレームもなく運営されていることは、現場の注意が行き届いているものとして高く評価できる。非常時の対応にB評価があることから、改善の期待を込めてA⁻に近いAとした。

12 設備管理業務

全般に老朽化しつつある施設・設備に対し、適切な管理がなされており、予防措置も取られているとみられる。空調機や給排水、建物防水等で劣化が顕著になってきているので、予防保全を含めた対策を組合と協力して実施する必要がある。

駐車場の管理運営では、平成 25 年 9 月中旬から臨時駐車場が使用できなくなったことから、満車時の対応に苦慮している状況が続いている。なお、混雑時に駐車場の臨時誘導の手際が悪く、円滑な交通確保の機能をしていない状況が見られたので苦言を呈する。全体として、厳しい条件の中で駐車場をフル回転させている努力を評価し、A⁺に近いAとした。

13 自主事業

昨年度の評価で課題とされた点について、オペレーションを変更する等して、改善の努力が見られることから、A⁺に近いAとした。一方では、カフェの座席数の

制約や地元食材の安定的な供給等、今後もアイデアを出し合って解決していかなければならない課題が多い。

14 経営管理（マネジメント）

多摩六都科学館のマネジメントに関しては、目標を上回る成果を出しており、サービス品質や組織等の重要な点については有効な結果につながっている。しかし、スタッフ個人への属人性が強く、指定管理者としての業務プロセスの計画的な管理や、案件ごとの業務フローの明確化が不十分である。

株式会社乃村工藝社の利点としては、全国で博物館関係の14施設を管理運営していることが挙げられる。しかし、館種や設置目的が各々異なる施設同士のコンテンツ（企画展示、映像番組、学習プログラム等）を、安易に使いまわすことには注意を要する。真のスケールメリットは、他の施設との人的交流ができることであり、スキルや情報の交換、課題・悩みの共有等、現場からマネジメントに至るまで幅広い交流が可能である。他の利点としては、展示開発や企画の際の本社スタッフの支援、展示研究・評価の専門的検討を会社として実施したこと等、展示専門企業の強みは、活用されているが十分とは言えない。

専門性の向上のための取組みは、OJTの域で、さまざまな専門分野のスタッフとの共同作業や相互に教えあうことを通して実感されている部分もあるが、個人の研さんに依存するのではなく、皆で共有できる場がほしい。また、他施設の見学が有効であれば、それらを含めて研修制度として仕組み化する必要がある。

全体として、B評価もいくつか見られることから、改善の期待を込めてA⁻に近いAとした。

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25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		20,054	5.2%	—	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(5.3%)は、支出Bに対する黒字化率。
収入A(千円)	371,448		408,655		110.0%	
支出B(千円)	371,448		388,601		104.6%	
利用料金比率 利用料金収入E/収入A		24.2%		30.3%	6.0%	指定管理者の収入全体に占める利用料金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	264,691	71.3%	264,691	64.8%	100.0%	
その他の収入(千円)D	16,757	4.5%	20,338	5.0%	121.4%	
利用料金収入(千円)E	90,000	24.2%	123,626	30.3%	137.4%	
外部委託費比率 外部委託費合計/支出B	73,536	19.8%	77,534	20.0%	105.4%	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	2,064		1,859		90.1%	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	180,000		208,999		116.1%	
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	1,471		1,266		86.1%	

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。利用料金比率が30%を超えて、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25年度は約1,080万円)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25年度指定管理業務収支内訳

平成25年度
多摩六都科学館 指定管理者事業報告書

(単位:千円)

		予算	実績	差分	
(A) 収入合計 (税込)		371,448	408,655	37,207	
① 組合からの委託料	指定管理料264,691,000円	264,691	264,691	0	
② 利用料金収入		90,000	123,626	33,626	
	入館観覧料等	73,200	103,048	29,848	
	駐車場利用料	16,800	20,578	3,778	
③ その他の収入		16,757	20,338	3,581	
	企画展・教室参加費・ラリーカード発行費	3,500	4,277	777	
	販売委託	300	610	310	
	パナー広告掲載料	257	192	-65	
	ぐるっとバス共通チケット精算金	700	582	-118	
	補助金・協賛金・多摩島しょ、20周年事業業務委託	12,000	14,677	2,677	
(B) 支出合計 (税抜支出+税込支出)		371,448	388,601	17,153	
① 管理運営人件費		154,340	161,103	6,763	
	管理運営人件費(アルバイト含)	131,200	138,711	7,511	
	福利厚生費	18,920	18,097	-823	
	通勤交通費	4,220	4,295	75	
(C) 管理運営人件費・公租公課・一般管理費以外の支出 (税込)		191,549	197,093	5,544	
② 運営事務費		14,511	15,533	1,022	
	賠償責任保険料	施設賠償保険	140	117	-23
	旅費交通費	車両燃料を含む	1,000	427	-573
	事務用品費		1,500	461	-1,039
	消耗品費	救護用品を含む	500	952	452
	印刷費・製本費	封筒、名刺等	300	376	76
	通信費・運搬費・受信料	ADSL、フレッツ光、電話、郵便、宅配便、TV受信料	2,000	1,811	-189
	事務用PC借上げ		2,348	3,616	1,268
	カウンター式複写費	複写機借上げ及び使用料	1,200	948	-252
	現金集計機借上料	組合より無償貸与	0	0	0
	事務機器借上料	HPノートPC、Canonプリンタ、印刷機	300	239	-61
	館用車費用		632	707	75
	手数料	両替手数料、証明手数料	30	34	4
	ユニフォーム		150	169	19
	会費・負担金	日博協、全科協、全科連、日本プラネタリウム協議会、多摩公立博物館協議会、ぐるっとバス	301	268	-33
	図書費・研修費	東大演習林の図録を含む	500	871	371
	情報システム運用費	増員に伴うPC設定費	350	101	-249
	発券機借上げ・保守点検		2,600	1,960	-640
	会議費・交際費		360	749	389
	運営事務雑費		300	1,727	1,427
③ 体験交流事業費		63,588	69,706	6,118	
	常設展示学習事業	8,268	11,688	3,420	
	常設展示品・機材		3,335	-	
	保守・修理		5,531	-	
	クイズラリー諸経費		2,822	-	
	特別展示学習事業	15,900	16,492	592	
	春の特別企画展		5,554	-	
	GW特別イベント		1,568	-	
	夏の特別企画展		7,399	-	
	万華鏡大賞多摩版		293	-	
	冬の特別企画展		1,678	-	
	天文・映像体験学習事業	21,620	20,588	-1,032	
	ドーム映像コンテンツ番組		15,834	-	
	保守・修理		4,219	-	
	消耗品費		182	-	
	備品費		353	-	
	講座型学習事業	17,800	20,938	3,138	
	講座・教室・イベント機材	材料費、消耗品費、機材・機器調整	1,823	-	
	リブデザイン	人件費、教室等諸経費	1,928	-	
	観察会・観望会・講演会	開催諸経費、地学・自然体験事業委託費	1,116	-	
	館外活動保険料		11	-	
	講師料		5,499	-	
	多摩島しょ子供体験塾	人件費、開催諸経費	10,561	-	
④ 学習支援・育成事業費、連携・交流事業費		1,780	822	-958	
	ボランティア事業	1,580	699	-881	
	友の会運営事業	100	113	13	
	外部組織との連携事業	100	10	-90	
⑤ マーケティング事業費		9,060	13,436	4,376	
	マーケットリサーチ諸経費	営業・広報活動費	1,000	1,069	69
	広報費、印刷費	ニュース・チラシ等印刷費、電柱・消火栓広告費、ほか	7,060	11,237	4,177
	ホームページ運用維持管理費	WEBサーバー管理費	1,000	1,130	130

		予算	実績	差分
⑥ 施設維持管理に係る経費		71,420	61,155	-10,265
維持管理業務委託費(再委託業務)		62,480	53,201	-9,279
清掃業務	日常清掃、定期清掃、維持管理消耗品	24,240	21,541	-2,699
設備運転保守管理業務	2ポスト配置	13,840	11,769	-2,071
付帯設備保守点検業務	EV、自動ドア、電話交換機、他付帯設備点検	12,100	9,857	-2,243
環境衛生管理業務	専任業務、空気環境、水質、残留塩素、受水槽清掃点検、害虫駆除	2,800	2,138	-662
警備・安全管理業務		8,500	6,946	-1,554
機械警備		480	405	-75
廃棄物処理業務		520	545	25
その他施設管理費		8,940	7,954	-986
AED借上げ		140	131	-9
便座クリーナー借上げ	洗面所衛生用品借り上げ	500	475	-25
防災用緊急対応無線機借上費		200	33	-167
マット		200	152	-48
施設維持管理改善費用		1,000	622	-378
照明交換	管球費	400	457	57
館庭樹木・植栽等管理業務		1,500	1,369	-131
修繕費		5,000	4,715	-285
⑦ 駐車場運営管理業務に係る経費		6,820	9,898	3,078
駐車場運営管理業務		4,500	4,135	-365
駐車場警備誘導業務		1,500	3,025	1,525
臨時駐車場賃借料		820	2,738	1,918
⑧ 光熱水費等		24,370	26,543	2,173
電気		20,500	22,740	2,240
上下水道		3,000	2,767	-233
ガス		870	1,036	166
(D) 公租公課		8,559	10,089	1,530
市町村税、印紙税		414	15	-399
消費税(預り消費税-仮払消費税)	預かり消費税-仮払消費税の差額を計上	8,145	10,074	1,929
(E) 一般管理費		17,000	20,316	3,316
本社スタッフ支援、給与計算、経理事務、情報システム管理、法務リスク管理、税務負担等経費		17,000	17,000	0
シーズスリー 運営サポート費(年度末に約3,500千円発生の予定)			3,316	-
収支(千円) (A) - (B)		0	20,054	20,054

表9 平成25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		47,316,486	
項 目	カフェテリア運営事業	カフェ・ロクト、館庭販売	27,508,821
	ミュージアムショップ運営事業	グッズ販売、企画展開関連商品販売	18,564,369
	自動販売機	自動販売機 5台 設置	1,243,296

自主事業	内 訳	金 額	
(B) 支出合計		39,823,434	
項 目	カフェテリア運営事業	食材費、人件費等	24,066,000
	ミュージアムショップ運営事業	商品仕入れ、人件費等	15,524,250
	自動販売機	行政財産使用料	233,184
収支(千円) (A) - (B)		7,493,052	

多摩六都科学館組合事業評価委員会

第4期（平成24年7月～平成26年7月）

◎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25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26年7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