

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(平成28年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立科学館	所管課	教育委員会 社会教育課
所在地	甲府市愛宕町358-1	設置年月日 (改築年月日等)	平成10年7月20日
指定管理者	公益財団法人山梨県青少年協会		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立科学館設置及び管理条例		
設置目的	青少年をはじめとする県民の科学に対する関心と理解を深め、豊かな感性と創造性を育み、もって教育及び文化の発展に寄与する。		
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積:1,194㎡ ○建築延面積:6,497.61㎡ ○建物の構造:鉄筋コンクリート造(一部鉄骨・一部木造)、地下1階、地上3階 ○施設の内容 展示室・多目的ホール・あそびの部屋 2,568㎡ スペースシアター 693㎡ (定員180席) 実験・工作室 328㎡ 天体観測室・展望テラス・サイエンスショーブース・エントランス等 2,909㎡		
主な業務内容	(1)利用の承認に関する業務 (2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務 (3)施設の利用に関する必要な助言、指導等に関する業務 (4)科学に関する展示及び講演会、催し等の実施に関する業務		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	
---------------------	--

## 3 利用状況

単位:人、%

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	入館者	148,184	170,969	173,732	
	(うちスペースシアター観覧者)	(38,747)	(54,524)	(55,241)	
	(うち主催事業参加者)	(141,040)	(208,498)	(276,903)	
	(うち学習利用者)	(16,653)	(14,493)	(15,966)	
	利用者数合計	148,184	170,969	173,732	
	目標値	170,000	170,000	170,000	170,000
	目標値設定の考え方 及びその理由	平成24年度実績値(過去最多)を参考に、さらなる増加を目指し設定			
	対26年度比		115.4%	117.2%	
利用率	478人/日	561人/日	572人/日		

## 4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成27年度	平成28年度 (計画値)	平成28年度 (実績値)	平成29年度 (計画値)
収入	施設利用料	44,768,502	51,966,000	44,638,200	51,971,000
	指定管理者委託料	327,657,000	332,127,000	332,127,000	328,022,000
	その他	10,551,402	12,069,000	9,833,566	11,999,000
	収入合計(A)	382,976,904	396,162,000	386,598,766	391,992,000
支出	人件費	136,733,674	142,831,000	141,089,714	138,087,000
	県への納付金				
	管理運営費	242,274,768	253,331,000	239,108,140	253,905,000
	うち外部委託費(B)	91,048,217	89,106,000	95,002,126	90,848,000
支出合計(C)	379,008,442	396,162,000	380,197,854	391,992,000	
収支差額(A-C)	3,968,462		6,400,912		
外部委託比率(B÷C)	24.0%	22.5%	25.0%	23.2%	
利用者一人当たりの経費	1,916.5	1,953.7	1,911.7	1,929.5	

5 利用者満足度

実施方法等		実施時期:平成28年4月～平成29年3月 実施方法:来館者へのアンケート 回答数:2,728人(回収率:1.57%)				
調査項目		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	
一般利用者	館内全体のサービスの項目別	スタッフの対応	77.2%	21.9%	0.8%	0.1%
		館内の設備	76.4%	21.9%	1.6%	0.1%
		館内の案内表示	70.2%	26.8%	3.0%	0.1%
		館内の清潔さ	80.1%	18.8%	1.0%	0.1%
		利用料金	65.8%	29.0%	4.4%	0.8%
		レストランの味	43.5%	36.2%	16.6%	3.6%
		レストランの接客	49.9%	41.3%	7.3%	1.5%
		駐車場の案内対応	60.9%	31.3%	6.6%	1.2%
	館内設備・プログラム別	展示室	70.3%	28.5%	1.2%	0.1%
		スペースシアター	75.7%	22.3%	2.0%	
		実験室	73.1%	24.5%	2.2%	0.2%
		工作室	75.0%	21.8%	2.4%	0.8%
		あそびの部屋	74.3%	23.9%	1.6%	0.2%
		サイエンスショー	76.1%	22.3%	1.6%	
天体観測室		64.8%	32.7%	2.0%	0.5%	

団体利用者	館内全体のサービスの項目別	スタッフの対応	93.3%	6.7%		
		館内の設備	87.7%	10.7%	1.6%	
		館内の案内表示	87.1%	12.9%		
		館内の清潔さ	93.8%	6.2%		
		昼食スペース	82.8%	14.9%	2.3%	
		利用料金	98.1%	1.9%		
		予約	88.8%	4.7%	6.5%	
		下見打合せ等	93.3%	4.9%	1.7%	
	館内設備・プログラム別	展示室	86.8%	11.3%	2.0%	
		スペースシアター	83.9%	16.1%		
		実験室	83.3%	16.7%		
		工作室	93.9%	6.1%		
		あそびの部屋	97.2%	2.8%		
		サイエンスショー	95.4%	4.6%		
		天体観測室	100.0%			
施設全般の満足度		67.1%	30.8%	2.0%	0.1%	
利用者の主な意見	<p>【スタッフの対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>初めて来ましたが、スタッフの方々の対応がとても暖かく、説明や質問にも丁寧に答えてくれて感じが良く感動した。友人にも紹介したいと思った。</li> <li>障害者の子供がいる旨、警備員へ伝えたとこ、渋滞中にもかかわらず、障害者用の駐車場へ案内してくれて、助かった。</li> </ul> <p>【駐車場等の案内対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>科学館手前まで来てしまうとUターンできないので、TDK駐車場付近で科学館駐車場での「満車」等の状況表示を出してもらえると有り難いです。</li> </ul>					
利用者の意見への対応	<p>【スタッフの対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>今後も来館者への丁寧な対応に努めます。</li> <li>引き続き、来館者の状況も踏まえた親切丁寧な案内に努めます。</li> </ul> <p>【駐車場等の案内対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>科学館駐車場の駐車台数を注視しながら、満車の看板を出す等適宜、実施します。</li> </ul>					

6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	法令、業務仕様書等に基づき、適正に業務を執行した。	法定点検業務等施設の維持管理業務が、業務仕様書、業務計画書に基づき適正に実施されている。 利用者の安全確保のため、シミュレーション訓練を行うなど一層職員の意識付けを行い、ミーティングが形骸化しないよう努めること。
運営業務	業務計画書に基づき、適正に業務を執行した。	運営業務が、業務仕様書、業務計画書に基づき適正に実施されている。 今後も、アンケート調査等により、利用者の要望に臨機応変に対応し、利便性の向上を図ること。
利用状況	年間を通じて、多くの主催事業を創意工夫し、実施したことや広報の充実強化を図ったことにより、入館者数目標値170,000人を達成することができた。 しかし、学習利用については目標達成できなかった。 児童数が減っているところであるが、学校等への意向調査の結果等も踏まえ利用促進を図っていく。	創意工夫をこらした主催事業や、広報活動の拡大が功を奏し、過去最高の入館者数を達成することができたことは評価できる。 一方、学習利用については、昨年度に引き続き、目標が達成できなかった。要因を分析し、改善策を講じること。 平成28年度に行った、学校等への意向調査の分析をしっかりと行い、利用者向上に向け効果的なPR方法を検討すること。
収支状況	燃料費、光熱水費等について、節約を図り経費を節減した。 今後も効果的・効率的な予算執行に努めていきたい。	燃料費、光熱水費等については経費削減が図れている。 業務委託、物品購入等、常時経費の削減に努めること。 利用料収入は、収支だけでなく施設の設置目的のバロメーターにもなるため、経営指標として重視すること。
自主事業	今年度も、科学館PR事業として、「カガクスキーのイベントキャラバン」を回数を増やして実施した。 これにより、館の周知と集客につなげることができた。 今後も効果的な実施に努めたい。	科学館PR事業や、天文を中心とした事業を実施し、利用者の集客に繋がる事業の企画に努めている。 今後も、アンケート調査等により内容の見直しを行い、県民の満足度を向上させる事業の企画に努めること。
利用者満足度	施設全般の満足度は、「満足」「どちらかといえば満足」の合計が、97.87%であった。 一方で、約2%の利用者が何らかの不満を感じており、アンケート調査の実施や利用者への積極的な声かけなどにより、生の要望を集め、満足度の維持・向上に努めていく。	利用者満足度は、高い評価を得ている。 また、利用者からの要望等にも迅速に対応している。 一層のサービスの質の向上を図るため、利用者の声を参考に継続して改善に努める一方、事業等の見直しにより、リピーターが急激に減少しないように配慮すること。
運営目標の達成状況	施設及び設備器具の維持保全にあたり、基本協定書、事業計画等に基づき、専門業者による法定点検及び職員による日々の定期点検を実施し、結果については定期報告書を県に提出し確認を受けている。 利用者の要望等を県に伝達した上で、県の指示のもと緊急又は簡易な修繕工事を60件施工した。 入館者数は、広報活動の充実強化や、主催事業の創意工夫により、過去最高であった平成27年度をさらに更新することができた。入館者数等は次のとおり。 ①入館者数 目標値 170,000人 実績値 173,732人 ②観覧者数(スペースシアター) 目標値 46,309人 実績値 55,241人 ③主催事業参加者 目標値 150,000人 実績値 276,903人 ④学習利用者数 目標値 16,660人 実績値 15,966人	

<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>施設の維持管理、運營業務等は、基本協定書や事業計画に基づき、概ね適正に執行されている。          広報活動の強化や、主催事業の創意工夫により昨年度、開館以来最高であった入館者数を、さらに更新することができたことは評価できる。          施設の経年における修繕が多くなってくるが、安全で快適な施設を目指し、限られた予算の中で、効率的な執行に努めるよう求めた。          災害を想定したマニュアルについて、ミサイル危機等Jアラートへの対応についても見直し、利用者の安全確保を重視した避難訓練を実施するよう指導した。</p>
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>施設の維持管理、運營業務等は、基本協定書や事業計画に基づき、引き続き、適正に行っていく。          今後も、広報についてさらなる強化を図るとともに、創意工夫を凝らした魅力的な事業を展開し、入館者増を目指していく。          施設の経年に伴う修繕については、安全で快適な施設運営に向け、優先度を考慮する中で、効果的執行に努めて行く。          大規模災害を想定したマニュアルについて、ミサイル危機等Jアラートへの対応を見直し、利用者の安全確保を重視した避難訓練を実施した。</p>

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

