

令和6年度指定管理者評価シート

1 管理運営の状況等

(1)施設名	さいたま市宇宙劇場		
(2)施設概要	①所在地 さいたま市大宮区錦町682番地2 JACK大宮 ②施設の設置目的 市民の科学知識の普及と文化活動の推進を図り、もって地域文化の向上に寄与するため ③施設の概要 3～5階 ホール 傾斜型ドーム(直径23m) 座席数 280席(車いす席あり) 5階 第1集会室・第2集会室 定員各36名 第3集会室 定員20名、研修室 定員48名		
(3)指定管理者	株式会社五藤光学研究所		
(4)指定期間、指定管理料	①指定期間 令和5年4月1日～令和10年3月31日 ②指定管理料(直近3か年) 令和4年度109,431千円、令和5年度117,568千円、令和6年度117,568千円		
(5)施設の管理運営の内容	①運営業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況 ・会議室等利用者数49,349人(前年度48,579人) ・ホール関連事業利用者数70,463人(前年度65,839人) ◇業務実施状況 ・集会室等の貸出し ・プラネタリウムの投映、全天周ドーム映像の上映 ・教育普及業務、学校教育支援・学校等連携業務の実施 ・天文・科学・文化の普及活動・地域団体への支援活動 ・利用促進・広報活動 ・YAC(日本宇宙少年団さいたま支部)事務局運営及び活動支援 ②維持管理業務の状況 ・施設設備、備品等の保守管理 ・施設の清掃 ・施設の機械警備 ③その他の業務		
(6)収支状況	①収入 ・利用料金収入 37,006千円 (前年度34,023千円) ・指定管理料 117,568千円 (前年度117,568千円) ・その他収入 360千円 (前年度210千円) ②支出 ・人件費 99,231千円 (前年度100,546千円) ・事務費 1,980千円 (前年度2,779千円) ・施設管理費及び事業費 39,597千円 (前年度34,898千円) ・その他管理経費 9,088千円 (前年度9,523千円) 【自主事業】 ①収入 12,014千円 (前年度15,305千円) ②支出 11,118千円 (前年度13,862千円)		

(7) 利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応	世界的に活用されている「NPS®」(Net Promoter Score:NPS)を求めるアンケートを年間を通して実施した。 NPSは顧客満足度にとどまらず、施設のファンを推定する顧客推奨度を測定するものである。アンケート回答者には、顧客推奨度を決めるに至った体験等の満足度も併せて回答を求め、提供しているサービスの個々の満足度を求めると共に、どのサービスが顧客推奨度に影響を与えているのかを統計的に分析を行い、職員間でも毎月共有を行った。 なお、アンケートの自由記述欄にある改善要望は、ほとんど見られなかったが、その中で要望があった事項に対しては、以下のような対応を行った。 【ホール(プラネタリウム)】 ・利用者の「私語がうるさいのでどうにかして欲しい」という要望に対しては、投映前に注意喚起アナウンスを行った。また投映中に投映補助者が随時、お声掛けをした。 ・全天動画番組の「銀河鉄道の夜」の再投映を希望する要望がいくつか見られたことから再投映を行った。 ・プラネタリウムの座席が狭くリクライニング機能がないという要望に対しては、椅子の改修案をまとめ、さいたま市に提案した。 【集会室・研修室】 ・利用者の体感温度の違いによる「暑いので部屋の温度を下げて欲しい」とか「寒いので部屋の温度を上げて欲しい」等の要望に対しては、随時ビル管理業者に連絡を取り、多くの利用者にとって快適な環境を提供することを心がけた。 ・コンセントが足りないという要望に対しては、延長ケーブルを購入し、無償貸し出しを行った。 【その他】 ・プラネタリウムの待ち時間を活用する展示物等が少ないという要望に対しては、企画展示のスペースを拡充し、参加型の企画展を実施する等の工夫をした。
(8) その他	・職員の活動ベクトルを揃えるため、ミッションステートメントを基に、3年間の中期計画に基づいた運営を行った。 ・集会室活用促進をねらい、集会室・研修室のチラシを作成し、市内ホテル等に設置した。

2 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
市民の平等利用のための方策	職員全員がインクルーシブな視点を持ち、年齢、性別、地域、学校、職業、障害、国籍等に関係なく、全ての市民が安心・快適に過ごせる施設作りとして、以下に挙げる取り組みを実施した。 ・各種研修 ユニバーサルデザインの考え方にに基づき、全職員に対して社会教育施設向けの接遇研修のほか、法改正に伴う合理的配慮の研修等を実施した。 ・業務マニュアルの整備、更新 現在運用中の法令に基づいた各種業務マニュアルを更に使いやすいものに日々更新し、あらゆる利用者に対して公平となる様努めた。 ・障害者への対応 耳の不自由な方への対応:筆談ボードの用意、字幕付き“投映前インフォメーション”、ヒアリングループ(磁気ループ)に対応した補聴器の貸出しを行った。目の不自由な方への対応:触れる星座絵(点字付き)の用意、プラネタリウムではスピーカーの音像移動の機能を活用した案内を行った。 身体が不自由な方への対応:車いす席の用意、車いすの貸出し、階段の少ないルートからの場内案内、駅から館までのバリアフリールートの案内を行った。職員のサポートを必要とする方への対応として、プラネタリウムの出入口に近い席を「サポート席」とし、障害のある方や、小さなお子さま連れの利用者が安心して出入りできるよう配慮した。 ・外国人への対応:ホームページの多言語対応を行った。
施設の安全管理	「さいたま市教育委員会危機管理マニュアル」及び「危機管理マニュアル」を基本とし、さいたま市消防局の指導をいただきながら大宮情報文化センターの防災避難訓練(地震・火災)へ参加し、その他、宇宙劇場独自の防災避難訓練(地震、火災)も実施した。 閉鎖障害などの対策として、毎日自主検査を実施し、施設設備等の事故防止点検を毎月実施した。また、防災避難設備(消火器、消火栓、防火戸、排煙口開放装置)の防災設備の位置が分かり易いよう、設備を目立つ様にし、これらの視認性向上を図った。

利用者の満足度の向上	利用者満足度の向上に資する事業として、以下に挙げるような取り組みを実施した。 ・施設全体を活かした集客事業の開催 声優星空朗読会「ほし×こえ」を本年度は4日間計8公演を実施した。本年度は毎日出演キャストが交代するように計画し、普段はプラネタリウムに足を運ばない幅広い世代の、それぞれの声優ファンの来館を得た。 また、プラネタリウムだけでなく、集会室も活用して物販や、サイン入りポスター掲示などを行い、館内全体でイベントに合わせた企画を実施した。 さいたま市民の日に合わせて開催する宇宙劇場まつりでは、無料のプラネタリウム投映だけでなく、集会室でのワークショップも展開し、施設全体でさいたま市民の日を「まつりの日」として盛り上げた。 ・ライブビューイングイベントの実施 日本国内でのロケット打ち上げや、現地で観覧することが困難なイベントをインターネットを用いてリアルタイムで観覧するライブビューイングイベントを開催した。 ・星をみる会＋特別投映の実施 プラネタリウム内で今日見える星空の紹介をしたのち、屋上にて実際の空を肉眼や、望遠鏡を用いて観察する「星をみる会」を実施し、市民に実際の星空とプラネタリウムの機能を活用することで、より深い理解や学びと体験を提供した。 ・特別投映「癒しの時間」の定期実施 プラネタリウムに癒しを求める市民の声に応えるため、また、復刻投映を求める市民の声に応え、前年度制作した特別投映「癒しの時間Star Light Healing MALAMA HAWAII」を投映した。癒し効果の高い自然音をドーム空間で立体音響として提供するとともに、ハワイの美しい映像と星空、音楽を融合させた番組を投映した。 ・放送大学との連携による共催事業 同じ大宮情報文化センターに同居する放送大学埼玉学習センター様と連携し、放送大学埼玉学習フェスタとのコラボレーション事業として、同日に講演会と星空コンサートを実施した。 ・集会室等の貸出しに関する取り組み 利用者にわかり易いよう、随時貸出し手続きを見直し、マニュアルを更新。職員への接客研修も行い、サービス向上を図った。また、集会室・研修室の点検を毎日行い、貸出し備品の定期点検も毎月行うことで、貸し部屋の快適で使いやすい環境も維持した。
効果的なアンケートの実施	・ネットプロモータースコアの実施 今年度も昨年度に引き続き、世界的に実施されているNPSを求めるアンケートを実施し、利用者の施設推奨度を確認・分析した。 今年度のプラネタリウムのスコアは53.8(昨年度49.0)であった。このスコアは東京ディズニーリゾートやメイキングオブ・ハリー・ポッターと同じ程度の高い値となっている。また、企画展として実施した『謎解きゲーム』に関するNPSも確認した。結果、この企画展が、プラネタリウム観覧前後の時間の推奨度を高めていることを確認した、

天文・科学・文化の普及活動	天文・科学・文化の普及活動として以下を実施した。 ・学習利用、幼児団体投映の開催 学習投映では、青少年宇宙科学館と連携して投映を実施した。 幼児団体へ団体投映実施の案内を送付し、通常投映枠への優先的に受け入れを行った。 ・星をみる会、太陽をみる会の開催 特別投映と組み合わせた「星をみる会」は、雨天時にも実施できるようプラネタリウム投映を組み入れ、天候に大きく左右されないイベントとして利用者に定着した。 ・企画展「わくわく惑星」の開催 触れる展示や、身近なものと宇宙の大きさを比較する展示を行った。 また、その一環として「謎解き」を取り入れた。館内を周り天文や科学知識を得ながら謎を解いていく仕組みとすることで、企画展示を通して楽しみながら天文学を学べる機会を提供した。
地域団体への支援活動	・宇宙劇場における地域支援・市民活躍 市民が企画・投映するプラネタリウム「市民の時間」に必要な支援として、市民団体さいたまプラネタリウムクリエイトに対し研修会1回、リハーサル15回を実施し、全6回の投映を実施した。同様にさいたまプラネタリウムクリエイトに対して宇宙劇場まつりでのワークショップ出店を支援し、市民の活躍の場を設けた。 「星をみる会」等の観望会事業においても、市民のボランティアに対して活躍の場を設けた。ボランティア自身の自己実現だけでなく、参加者の受入れ人数や紹介する天体数を増やすことができ、当館単独では困難な規模の観望会を実現できた。 地域の高校生に対しては、高校生プラネタリウム文化祭に代わって、体験会を開催した。実際にプラネタリウム機器を操作したり、解説をしたりといった体験を提供するとともに、プラネタリウム解説の技術や心構えを伝え、部活動の活動促進に寄与した。 ・館外での地域支援 青少年宇宙科学館と連携し、桜木小学校において、出張観望会を行った。児童やその保護者、学校関係者に対し、実際に望遠鏡を使って星をみる体験を提供した。 大宮盆栽村100周年記念に向けて、大宮盆栽美術館と連携し、令和7年度に投映予定のプラネタリウム番組制作を開始した。 ・YACさいたま支部支援業務 日本宇宙少年団さいたま支部の事務局運営及び活動支援を行い、各分団長やボランティアと連携し、年間計42回の各種活動を実施した。

利用促進・広報活動	利用促進・広報活動として以下を実施した。 ・オンラインを用いた広報活動の促進 ホームページの随時更新を行うとともに、「X(旧Twitter)」公式アカウントにより宇宙劇場のイベント情報や投映内容を積極的に発信した。 ・パブリシティの強化 電子媒体、書籍問わず、当館から積極的にプレスリリースを発信し、それぞれ読者層の異なる幅広い世代にアプローチした。 ・地域施設との広報連携 大宮区内における各施設との協力事業を広報するとともに、地域施設へ広報連携を依頼し、所在地近隣における広報活動の強化・認知度の向上を図った。 ・地元FMラジオ放送局のNACK5との連携 NACK5の番組に当館職員が出演し、天文・宇宙に関する話題を提供するとともに、当館事業の紹介を行った。 ・その他広報活動 集会室事業宣伝のため新規広報物(A4両面チラシ)を作成し、さいたま市内公共施設のほか、大宮駅近辺のビジネスホテル等に配付・設置した。 ・地域事業への参加 TEAM大宮の会合へ出席し当館事業を紹介したほか、TEAM大宮が推進する地域の清掃活動に参加し、大宮区内の各企業と連携を図った。
-----------	--

3 評価

(1) 指定管理者による評価

さいたま市宇宙劇場の仕様業務において、市の定める宇宙劇場基本方針を職員全員で共有理解し、施設の設置目的を達成すべく、前項に記載した提案事項を実施し、施設の適切な管理運営を行った。また、「市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進」・「経費の削減」・「適正な管理運営の確保」について、以下の取組みと業務を行った。

【市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進等に関する取組み】

- ・利用案内に関する内規を定め、マニュアル化することで均一な対応とサービスを提供した。
- ・宇宙劇場条例を基本とし、障害者等へは必要な合理的配慮を行い市民サービスの向上を図った。
- ・市民への施設認知度の向上をもって利用促進を図るため、市民団体、地域企業、異分野・異業種の専門家とのコラボレーションを積極的に推進し、普段プラネタリウムを利用しない利用者層へのアプローチも行い、特にプラネタリウム利用促進を図り、利用者数を伸ばした。
- ・貸し部屋事業の利用促進についても新たにチラシを作成し、近隣施設等へ配布した。
- ・NPSアンケート調査を年間を通して実施し、管理や運営へフィードバックし、運営の改善を行い市民サービスの向上を図った。
- ・プラネタリウムメーカー及び映像プロダクションであるノウハウを活用し、市民のニーズにあったオリジナル番組「はじめてのプラネタリウムベビー&キッズ劇場」や「星空の時間～誕生日の星座の秘密～」などを制作した。その他フィルムフェスティバルも開催し数多くの新作全天周映像番組も投映することで、利用者の満足度向上を図った。

【経費の削減】

- ・早く利用が終了した部屋等は空調を止め、照明を切るなど、こまめな節電を実施した。
- ・定期的に貸出備品の点検を行い、職員によるメンテナンスをすることで故障を未然に防ぎ経費削減をした。
- ・効率的なスタッフの交番シフトを組み、適切な人員配置を行い労務経費を削減した。
- ・消耗品の購入や修繕を行う際には、必ず3社以上からの合い見積もりを取り、購入や発注を実施し経費を削減した。
- ・プラネタリウムメーカー及び映像プロダクションであるノウハウを活用し、自社でプラネタリウム番組「星空の時間」を制作することで運営経費を削減した。

【適正な管理運営の確保】

- ・宇宙劇場条例や、運営仕様、協定内容を厳守し、施設の運営を行った。
- ・職員が随時施設内を巡回し、安全確認及び施設の不具合等を確認した。
- ・災害や危機発生時のマニュアルを整備し、定期的な避難訓練を実施した。
- ・プラネタリウム機器、券売機を管理し、システムに不具合が発生した際には、迅速に適切な対応を行い、遅滞なく所管課へ報告を実施した。
- ・清掃業務、夜間警備が確実に実施されているか日々確認した。
- ・業務に必要なスキルを持った人員を配置するために、社内外での研修を実施した。
- ・省エネ(節電)、リサイクル(充電式電池や再生紙の使用)を徹底し、環境への負荷を減らす運営を実施した。
- ・情報セキュリティ対策として、個人情報保護に関する研修会を新入社員および職員に対して実施した。
- ・毎月の事業報告にて施設の利用実績(利用者数、収支、実施事業)の報告を遅延なく行った。
- ・YACの野外体験事業を実施する際もスタッフを動員し、参加団員が安全に活動出来るように支援した。

【市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進等に関する取組み】【経費の削減】【適正な管理運営の確保】の実施状況詳細については、別紙提出のセルフモニタリングシートへも記載。

(2)さいたま市の評価(評価担当課:教育委員会事務局生涯学習部青少年宇宙科学館)

総合評価 (B) ※A～D

1 項目別の評価

- ①市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進については、年間を通してアンケートを実施し、管理や運営へフィードバックすることで改善を行い市民サービスの向上を図ることができた。
- ②経費の削減については、適切な人員配置を行うことで労務経費を削減することができた。
- ③適正な管理運営の確保については、条例、運営仕様、協定内容を遵守し、施設の運営を行っている。また、業務に必要な人員を配置するため社内外で研修を実施するとともに、情報セキュリティ対策として研修会を実施することができた。

2 総合評価

- ・プラネタリウムメーカーのノウハウを活用した施設運営を行い、市民サービスの向上や施設利用の促進を図り利用者数を伸ばすことができた。
- ・市が求める水準を満たしていることから総合評価をBとした。

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、市民サービスの向上や利用者促進を図る取り組みを推進するとともに、市民サービス向上につながる取り組みを実施するよう指導していく。