

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	栃木県子ども総合科学館
施設所管課	保健福祉部こども政策課
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団（法人番号 7060005001072）
指定期間	平成 31（2019）年 4 月 1 日～令和 11（2029）年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田町 567 番地
施設の概要	①敷地面積：167,585.42 m ² ②建物面積：7,121.79 m ² （延床 10,000.44 m ² ）地上 2 階鉄骨鉄筋コンクリート造 ③室内施設：展示場、企画展示室、多目的ホール、学習室、情報ステーション、プラネタリウム、天文台 ④屋外施設：催し広場、第 1・第 2 ビッグパラソル、乗り物広場、遊びの広場、冒険広場、風の広場 ⑤駐車場：自動車普通車 724 台・大型車 23 台・自転車約 200 台
業務内容	①子ども総合科学館の施設の維持管理に関する業務 ②子ども総合科学館の運営に関する業務 ③上記に付帯する業務

2 収支の状況

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	344,993	指定管理※2	事業費	61,273
	利用料金収入	67,626		管理運営費	179,674
	その他収入※1	1,800		人件費	165,601
				その他支出※1	5,367
	合計	414,419		合計	411,915
指定管理業務収支差額①			2,504		
自主事業			322		
自主事業収支差額②			23		
収支差額（①+②）			2,527		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
			・退職給与引当金繰入額 5,131 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	346,618	指定管理※2	事業費	67,778
	利用料金収入	73,218		管理運営費	177,047
	その他収入※1	1,098		人件費	166,885
				その他支出※1	5,710
	合計	420,934		合計	417,420
指定管理業務収支差額①			3,514		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）			3,514		

備考（※1 その他収入の主なものを記載）	備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・退職給与引当資産取得支出 5,710 千円
----------------------	--

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 30（2018）年度 （前年度）	令和元（2019）年度
展示場	大人	76,796 名	70,273 名
	小人	92,912 名	82,450 名
プラネタリウム	大人	22,451 名	22,078 名
	小人	34,245 名	33,270 名
乗り物広場（自転車）	大人	10,551 名	9,176 名
	小人	20,894 名	19,411 名
乗り物広場（機関車）	大人	12,129 名	10,837 名
	小人	9,593 名	8,277 名
各種教室等		23,921 名	21,620 名
無料公開等		269,252 名	269,205 名
		572,744 名	546,597 名

4 サービス向上に向けた取組

乳幼児から高齢者、身障者等幅広い利用者に安心して気持ちよく過ごしていただくことと、施設でのいろいろな体験を通して満足していただくことを、利用者サービスの基本として、次の取組みを行った。

(1) 子どもから高齢者までが安全に過ごせる取組

多くの方々、特に多くの子どものために多種多様な体験を提供する大規模施設として、ケガや事故で悲しむ人が出ないように安全を確保することが最も基本的な利用者サービスであると考え、徹底した安全対策に取り組んだ。その結果、職員に総合的な安全対策の意識が定着し、大きな事故等も無く、安心・安全な館運営に寄与した。

- ・総合防災訓練（消防訓練 2 回／年）
地震発生と火災発生を想定した救護、避難誘導、初期消火、通報までの総合訓練
- ・救急救命法の研修
心肺蘇生法、AED 取扱訓練
- ・安全対策委員会の設置と活動
安全総点検の実施、危険箇所・事故発生状況の把握と対策の検討
- ・施設の安全管理に関する研修や訓練等
不審者等に対する防犯訓練、施設管理に係る安全教育等

(2) 幅広い利用者層の誰もが気持ちよく快適に過ごせる取組

① 苦情、トラブルのない運営

窓口やアンケートなどに寄せられた苦情やご意見については、その都度日誌や苦情処理カードに記載し、苦情、トラブル処理の PDCA サイクルに則って早急に改善を図った。その結果、大きな苦情等は無かった。

また、利用者とともに施設づくりを行う観点から、ご意見に対する改善結果や施設管理者の考え方について、来館者にもわかるように、館内の目につく場所に掲示した。

② 職員の接客・接遇マナー等の資質向上

接客・接遇はサービス向上の柱であることから、研修や講習などの機会を積極的に設け、職員のスキルアップを図った。また、展示場の解説囃託員については、サイエンスショー専門の職員を 1 年間固定し、スキルアップを図った。利用者アンケートにはスタッフの対応が良く、楽しく

利用できたという意見が多数寄せられた。

実施した研修や参加講習等は次のとおり。

- ・ 新任職員の接客研修
- ・ 解説嘱託員の接客技術研修、日常研修

なお、研修会・講習会等の参加を通して向上した業務能力を確認するため、積極的に職員に以下の資格取得を勧めた。

- ・ ビジネス系検定資格の取得
(公財)実務技能検定協会が実施するビジネス実務マナー検定(二級)、サービス接客検定(二級)
- ・ 財団本部が実施する階層別研修
幹部管理職研修、課長研修、中堅研修、若手職員研修、嘱託員研修

③利用しやすい環境・システムづくり

- ・ 学校の長期休業期間(3月、7月、8月)の第4木曜日やお盆・学年間休業期間中の月曜日を臨時開館日とした。
- ・ 障害者手帳利用者の無料化を拡大したため、受付での手帳対応業務がシンプルになり、来館者がスムーズに利用できるようになった。
- ・ 混雑時に行う臨機応変な対応として、入場券の特設売場(手売り)の設置、入口・展示場等の臨時職員等の増員、駐車場の特別管理、雨天時の団体昼食場所の確保等を行った。
- ・ 車椅子やベビーカー等の貸出サービスを実施した。
- ・ 今年度新たに、秋の団体向けサイエンスショーを実施した。
- ・ 老朽化していたテレビスタジオや、故障休止中の多かった情報の科学の一部についてVRの展示設置に合わせ整備した。

④環境美化等の取組

環境美化は快適な施設の基本であることから、清掃等を専門業者に委託して美化作業を行うとともに、職員自らも日常的に美化作業に取り組めるよう意識高揚に努め、常に清潔で気持ちよい施設環境が維持できるように心がけた。また、管理職職員が随時施設内を巡回し、利用者には不快感を与えていないか、不便をかけていないかどうか常時チェックを行った。

(3) 科学館と児童館の二つの機能面で満足していただくための取組

利用者の多くはこの二つの機能に係る体験を目的として来館していることから、科学体験や遊びを通して驚きや発見をたくさん体験し、満足していただけるように努めた。

このため、事業実施の都度にアンケートを実施して事業に対する利用者の満足度やニーズを把握し、PDCAサイクルに則って改善し、より多くの人に満足していただける事業を行った。新しい取り組みにチャレンジし、来館者増に繋がった。

(4) より多くの人に参加体験していただくための取組

より良い事業体験をより多くの人に公平に体験していただくために、企画・運営を工夫し、低額な利用料金で質の高い事業を提供するため、効率的な運営と徹底したコスト削減に努めた。

具体的には、季節のイベントや春・夏休みに合わせた企画展(特別展)を開催し、子どもだけでなく幅広い世代が年間を通じて楽しめる施設づくりを行った。また、事業への参加を促す広報活動では、地元メディアを積極的に活用し、多くの方々に向けて情報を発信した。特に夏の企画展では、企業協賛を受けることでプログラムの拡充を図るとともに、手厚い広報活動を行うことができた。

(地元メディア活用例)

- ・ とちぎテレビやFMとちぎでのCM放送
- ・ イベント情報を下野新聞、タウン誌、専門情報誌、Webサイト等に配信

その結果、55万人を超える方々に当館を利用していただくことができた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<p>科学館利用者のアンケートは、緊急に対応する必要があるものを除き、前期・後期・団体・個人毎に集計して改善に生かしている。また、館に常駐する委託業者も交え、業務改善のための打合せ等を行っている。</p> <p>※アンケート調査の概要（回答者数：245名）</p> <p>【利用者男女比】 男性 35.9% 女性 64.1%</p> <p>【利用者年齢】 0～6歳 12.2% 7～12歳 69.9% 13～15歳 4.9% 16歳以上 11.0% 不明 2.0%</p> <p>【利用回数】 初めて 19.0% 2～4回 33.9% 5～9回 15.7% 10回以上 31.4%</p> <p>【楽しく遊べたか】 とても 84.6% 少し 6.0% 普通 9.0% あまり 0.4% まったく 0%</p> <p>【また来たいか】 ぜひ来たい 71.5% 来たい 16.8% 機会があれば 9.5% どちらとも 2.2% 来ない 0%</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対応
<p>①ラウンジについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メニューがいまいちである。（71歳女性） ・メニューがもっといろいろあったらうれしい。（42歳女性） <p>②トイレの洋式を増やしてほしい。荷物置きもなく、子供が居るととても使いにくい。（35歳女性）</p> <p>③変わり種自転車の台数を増やしてほしい（9歳男子）</p>	<p>①(株)科学館ラウンジにこのような意見があることを伝える。</p> <p>②科学館のリニューアルに向け、トイレなど利用者目線での使いやすさなど検討していく。</p> <p>③こども政策課に購入を要望していく。</p>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方々の対応がとても良かった。子供達に向ける目も“悪さをさせないように見張る”というスタンスではなく、“楽しんでもらおう”というスタンスが感じられとてもよかったと思います。（団体利用） ・科学館は、いろいろな遊具があって楽しいです。（8歳女子） ・来年もまたおしごとラボやイベントに行きたいです。（8歳女子） ・とっても楽しいです。絶対にまた来て、不思議をたくさん見られたらいいなと思います。いつもありがとうございます。（10歳女子） 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営目標は、全職員の組織目標として理解され、達成に向けて取り組まれている。 <ul style="list-style-type: none"> →館長が掲げる安全安心な施設運営と、来館者が当館にまた訪れたいと思わせるようなおもてなしを念頭においての接客等を、それぞれに心掛けて行動できていた。 ・法令を遵守し、経営の透明性を確保することで、社会的責任を果たしている。 ・館の存在や事業についての周知を図り、人々の理解の促進、利用者の増加に努めている。 <ul style="list-style-type: none"> →季節毎にパンフレットを作成し、学校や幼稚園などに発送して利用者の増加に努めている。また、適宜メディアへの情報提供も行っていった。 ・個々の事業毎にPDCAサイクルに沿って適切な評価・改善・計画がなされている。 <ul style="list-style-type: none"> →各事業がPDCAサイクルに沿ってより良い事業に発展するよう、事業の実施の都度自己評価を行い、改善策を次期事業計画に反映させていた。 ・苦情の整理、分析、対応を適切に行っている。 <ul style="list-style-type: none"> →問題点の整理、分析、改善策の検討を、副館長を中心にその都度十分に行い、その結果は確実に、職員、業者へフィードバックされていた。また、回答を要するものについては回答結果を掲示していた。 ・事故防止に積極的に取組み、事故が生じた場合の対応マニュアルも整備されている。

→安全対策委員会を設置し、全館をあげての定期的な点検と打ち合わせを行っているほか、各課職員による日常点検や専門家による点検を実施し、対応箇所の把握・改善がなされていた。また、マニュアルは毎年度見直しを行い、内容を更新していた。
関係機関等との連携 ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・実習生、研修生、職場体験等の受け入れ体勢を整備している。 →中・高校生の職場体験、教員の10年研修等の各種一般研修、大学生の博物館実習、児童厚生員資格取得実習、保育施設実習等の専門研修を積極的に受け入れていた。 ・学校、関係機関団体との連携強化を図り、業務を円滑に進めている。 →学校団体等への「移動科学教室」、大学・高専と協力して行う「科学フェスティバル」、「あそびの出前」・「あそびの連携事業」での児童館プログラム提供、栃木県児童館連絡協議会事務局としての業務、県内児童館による「児童館フェア」、国立天文台の協力によるプラネタリウム番組の製作や展示などを実施していた。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画における前年度の反省点等の反映 →施設の修繕や樹木の管理など、予算が特別に必要となるものについては十分ではないが、優先度を踏まえ適切な維持管理に努めたい。 ・障害者の利用についての配慮 →障害別のコミュニケーションの取り方や、受け入れのための基礎知識について改善の余地があるため、障害のある当事者講師による全職員を対象とした当財団主催「ユニバーサルマナー検定」研修により、障害者・高齢者等との向き合い方を学び資質向上を図っていく。 ・事業の広報についての工夫 →SNSによる広報が主流である現状に対し、出遅れ感が否めず、早急な対応が必要であるため「SNS・HP等の検討委員会」を設けた。また、課によって周知方法のばらつきがあるため、改善したい。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	①混雑時には、販売機のほかに特設の販売所を設けるほか、団体利用には専用の入り口で対応するなど、来館者の適正な誘導に配慮しており、利用者の平等利用は確保されている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	③館内は、エレベーターやスロープ等によりバリアフリーとし、補助が必要な方には、職員が対応するなど配置している。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされた。特に企画展を通じた子ども達への科学の普及については、来館者増加の点からも効果的に行われている。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	②児童の健全育成に寄与する各種事業や、科学技術に関する展示活動等の実施により、県民サービスの向上が図られた。	A

	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	③令和元(2019)年度の総入館者数は、新型コロナによる令和2(2020)年3月の臨時休館の影響により、前年度から約26,000人減となっているが、業務実施による施設の利用促進がなされた。	C
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	④館利用者の意見については、アンケートを基に年2回定期的に業務改善の検討・見直しを行っている。また、苦情については、副館長をリーダーとしてその都度検証を行い、必要な見直しを行っている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	⑤職員の日常・定期点検や専門業者による定期点検等により適正管理されている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	⑥各種事業がPDCAサイクルに沿ってよりよい事業となるよう事業の実施の都度評価を行い、業務改善を図っている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	①管理運営のための適正な人員配置がなされている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	②指定管理業務について、指定管理料の範囲内で適正に実施している。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	③経費削減のため複数年契約に取り組むなど、経費の縮減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	④職員研修等の実施により、おおむね適正に行われている。	C
	⑤危機管理体制(事故、緊急時の対応)は確保されているか	⑤非常災害時のマニュアルを整備し、非常出勤等の体制整備や心肺蘇生法・AEDの使用法等の職員研修を行うなど危機管理体制が確保されている。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	⑥確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	①個人情報保護研修を実施し、おおむね適正に取り組んでいる。	C
	②情報公開は適切になされているか	②おおむね適切に行われている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	①PDCAサイクルにより自己評価の見直し検討がなされている。	B

②自主事業が計画どおりに実施されているか	—	—
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	③県内児童館による「児童館フェア」や大学・高専と協力した「科学フェスティバル」等地域との連携事業に積極的に取り組んでいる。	B
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	④ゴミの縮減や省電力化対策に努めている。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	⑤感染防止対策の徹底を図り、入場者の制限等適切な対応に努めている。	B
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善や職員の資質向上、来館者の増加等に努め、適正な運営管理がなされている。 ・科学館の設置目的達成のため、今後も新型コロナ対策をはじめとした安全性の確保、効率的な施設運営等に配慮しながら県民ニーズに応える事業を実施していくことにより、県民サービスの一層の向上を期待する。 		

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。