

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 年度

施設名	栃木県子ども総合科学館		
施設所管課	生活文化スポーツ部県民協働推進課		
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 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	352,519	指 定 管 理 ※2	事業費	43,082
	利用料金収入	58,441		管理運営費	184,217
	その他収入※1	33,903		人件費	195,024
				その他支出※1	26,370
	合計	444,863		合計	448,693
指定管理業務収支差額①			-3,830		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			-3,830		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・エネルギー価格高騰対策支援金 12,350千円 ・退職給付引当資産取崩収入 21,025千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・退職給付引当資金取得支出 9,151千円 ・未払消費税 17,219千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	352,702	指 定 管 理 ※2	事業費	50,855
	利用料金収入	62,051		管理運営費	208,776
	その他収入※1	32,459		人件費	172,570
				その他支出※1	18,117
	合計	447,212		合計	450,318
指定管理業務収支差額①			-3,106		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			-3,106		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・物価高騰、新型コロナ協力金 31,796 千円 ・光熱費負担金 435千円			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 3,250 千円 ・固定資産取得支出 238 千円 ・未払消費税 14,629千円		

※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	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
展示場	大人	61,768名	59,651名
	小人	67,342名	63,473名
プラネタリウム	大人	19,877名	19,956名
	小人	25,701名	25,268名
乗り物広場（自転車）	大人	9,656名	7,392名
	小人	19,676名	15,436名
乗り物広場（機関車）	大人	13,255名	10,071名
	小人	10,529名	7,736名
各種教室等		14,142名	11,876名
無料公開等		258,676名	219,245名
		500,622名	440,104名

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 子どもから高齢者までが安全に過ごせる取組</p> <p>様々な展示物やプラネタリウム、遊び等を体験できる大規模施設として、来館者が安全に安心して利用してもらえるよう、徹底した安全対策に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練（火災発生と地震発生を想定した救護、避難誘導等の訓練） ・救急救命法（一般救命措置及び乳幼児救命措置）に係る研修実施 ・安全対策委員会による安全総点検の実施、危険箇所・事故発生状況の把握と対策の検討 ・消防署や警察署との連携（事故や災害、救急搬送への備え） <p>(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</p> <p>何度でも施設を利用したいと思ってもらえるよう、清潔感のある施設管理に努めるとともに、利用者の意見等を踏まえた運営等の工夫・改善を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門業者による清掃や消毒等の実施、職員巡回による環境美化への対応 ・来館者からの意見や苦情を記録簿等により職員・スタッフ間で共有し、必要な改善を実施 ・新任職員研修、解説嘱託員の技術研修等の実施 <p>(3) より多くの方々に参加体験等をさせていただくための取組</p> <p>科学や遊びの体験を通して、楽しみながらたくさんの驚きや発見をしてもらえるような事業実施に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果等を踏まえた各事業内容への工夫改善のほか、多くの方々に参加してもらえるよう、事業の実施時期や頻度等の見直しを実施 ・大規模リニューアルにあたり、既存展示物等に親しみを持って楽しんでもらえるよう、全館挙げての休館前特別イベントを実施。また、開館から35年間の歩みやリニューアル内容を掲載するアーカイブサイトを開設 ・コロナ対策として進めた持ち帰り用遊びキットの配布が好評であったことから、コロナ対策緩和後も継続実施 ・地元メディアと連携し、星座や天文現象の紹介、科学工作などの多くの情報を発信 <p>(4) その他のサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年1月から大規模改修工事のため来館者は屋外のみ利用となったが、工事期間中も来館者が安全かつ安心して利用できるよう、駐車場から広場に続く導線上に屋外案内所を設置し利用案内をはじめ、各イベント情報の提供、迷子や拾得物への対応等に努めた。 <p>また、バス駐車場の一角をキッチンカーの出店スペースとして活用し、屋外で遊んでいる来館者に軽食等を提供できるようにした。</p>

5 利用者意見への対応

<p>利用者意見の把握方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のアンケートの結果について、業務の改善に生かしている。 <p>※アンケート調査の概要（回答者数：92名）</p> <p>【利用者男女比】男性 44.6%、女性 55.4%</p> <p>【利用者年齢】0～6歳 6.6%、7～12歳 65.2%、13～15歳 2.2%、16歳以上 23.9%、不明 2.2%</p> <p>【利用回数】初めて 5.4%、2～4回 43.2%、5～9回 25.7%、10回以上 25.7%、不明 0%</p> <p>【楽しく遊べたか】とても 82.9%、少し 10.0%、普通 4.3%、あまり 1.4%、まったく 1.4%</p> <p>【また来たいか】ぜひ来たい 72.5%、来たい 8.7%、機会があれば 15.9%、その他 1.4%、来ない 1.4%</p>	
<p>主な利用者意見（苦情・要望）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ななめの部屋(コロナ対策で休止)を復活して欲しい。 (多数要望あり) ・プラネタリウムで違う番組も見たい。 ・プラネタリウムを観覧したが、投影画像が暗く色合いも悪く、椅子(座席)も硬すぎる。 	<p>対 応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ対策で休止していた展示物は、コロナ対策緩和(5/8)以降、順次再開した。 ・プラネタリウム番組は一定期間を経て、一般及び年少番組ともに入替対応している。 ・大規模改修工事により、プラネタリウム施設は最新設備に入替予定
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模改修工事により長期休館すると聞いて、懐かしんで遊びに来た。大人になって観覧すると別の楽しさがあった。 ・種類の多さに驚き、また種々の楽しみ方があり一日楽しく子連れで過ごせた。 ・小学生の時チラシで見て楽しそうだなと思っていたが、ようやく大人になって来てみたら楽しかった。 ・リニューアル後も是非来たいです。 ・リニューアルで休館となるのは寂しいですが、新しい科学館を楽しみにしています。 ・ここはとても楽しいです。工事が終わったら是非来ます。 ・改修前最後というギリギリのタイミングで来られてよかった。 	

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"> ・苦情や事故等があった際には正確な状況把握と情報共有、また、複数人で迅速かつ丁寧な対応に努め必要な対策も講じていることから、大きなトラブルとなることはなかった。 ・大規模リニューアルにあたり、夏の企画展では科学館の原点とも言える参加体験型に重きを置き、全ての展示物を参加体験できる仕組みとしたことが、約29,000人の参加につながるなど多くの方々から好評を得ることができた。 ・新たにグループウェアの導入により、職員・スタッフ間の情報伝達が円滑かつ迅速に出来るようになり、これまで以上に来館者への情報提供や事業運営がスムーズになった。 ・ホームページによる情報発信や定期刊行物の発行、テレビ広告など様々な媒体を活用し、多くの方々に情報が広く行き渡るよう取り組んだ。また、開館から35年間の歩みや改修内容等を確認できるアーカイブサイトの運用を開始するなどリニューアルへの機運醸成に努めた。 ・放課後等デイサービス等の障害者手帳所持者が多い団体の利用を積極的に受け入れた。また、一般の手帳利用者についても、障害者専用駐車場が満車で使用出来なかった際に職員駐車場を代わりに活用するなど柔軟な対応に努めた。
<p>大規模改修による屋内施設長期休館期間に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模改修期間中も、事業の継続的な対応とリニューアル後の利用者拡大につなげるため、他施設を活用しての巡回企画展をはじめ、アウトリーチ事業を効果的に進められるよう市町や学校等と緊密な連携に努めた。 ・大規模改修工事が安全かつ円滑に行われるよう栃木県や工事業者との緊密な連絡調整に努めた。

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・大規模改修工事期間中も、科学館の魅力を伝え今後の利用者拡大につながるアウトリーチ事業の実施 ・大規模改修期間中は屋外施設のみでの運営となるため、工事エリアと一般の利用可能エリアを区分けするなど、来館者が安全に安心して遊び、過ごすことができる利用環境の工夫 ・リニューアル後のキャッシュレス化の導入 ・リニューアル後を見据えた学校教育活動との更なる連携強化による科学・科学技術の理解促進 ・アンケートや自己評価を踏まえた利用者ニーズへの的確な対応 ・HPの効果的な活用及び情報発信力の強化に向けた検討 ・ボランティアと連携した事業のあり方検討

7 所管課室による評価

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。	A
	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	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。	B
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館利用者の意見については、緊急性があるものを除き、前期・後期に分けて集計するとともに、業務改善の検討・見直しを行うとともに研修をとおして職員への周知徹底を図っている。	B
	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、緊急性があるものを除き、前期・後期に分けて集計するとともに、業務改善の検討・見直しを行うとともに研修をとおして職員への周知徹底を図っている。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。	A
	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おおむね適正管理されている。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改	⑥各種事業がよりよいものとなるよう、	A

	善等がなされたか。	P D C A サイクルに沿って都度評価を行い、業務改善を図っている。	
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。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	B
	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・A E D 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。	A
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	⑥確保されている。	B
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個人情報の収集は必要最小限にする、使用後はシュレッター等で適切に処理するなど、おおむね適正に行われている。	B
	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。	B
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。	①P D C A サイクルにより自己評価の見直し検討がなされている。	A
	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図書館等の社会教育施設や県有施設でのイベントを実施するなど、地域との連携に努めている。	A
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、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。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	⑤令和6年1月からの屋内施設休館中も科学の普及啓発のため、アウトリーチ事業を企画し募集活動を行うなど、事業の継続に努めている。	A
総合的な評価			
<p>令和5(2023)年度は大規模改修工事のため1月から屋内施設休館となったが、12月までの総来館者数は400,377人(前年388,052人)と前年を上回る結果となり、コロナ禍においても感染拡大防止に配慮しながら事業を継続し、科学の普及啓発そして科学館の存在のPRに努めてきた成果が出たと感じられる。</p> <p>屋内施設休館中はこれまで以上に地域との連携を意識してイベント等を実施し、事業の継続に努めることに加え、令和7(2025)年度のリニューアルオープンに向け、特別感のある事業の企画及び企画を実施するための体制整備に力を入れていただくことを期待する。</p>			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。