

## (別添 10)

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 6 (2024) 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 <sup>2</sup> ②建物面積：7, 121. 79 m <sup>2</sup> （延床10, 000. 44 m <sup>2</sup> ）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、 冒險広場、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 6 (2024) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ 2	指定管理料	364, 436	指 定 管 理 ※ 2	事業費	23, 388
	利用料金収入	3, 849		管理運営費	140, 492
	その他収入※ <sup>1</sup>	505		人件費	165, 067
	合計	368, 790		その他支出※ <sup>1</sup>	25, 485
	指定管理業務収支差額①	14, 357		合計	354, 433
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・光熱費負担金 501千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・退職給付引当資産取得支出 6, 772千円 ・未払消費税 18, 713千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 5 (2023) 年度（前年度）

(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※ <sup>1</sup>	33, 903		人件費	195, 024
	合計	444, 863		その他支出※ <sup>1</sup>	26, 370
	指定管理業務収支差額①	▲3, 830		合計	448, 693
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
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。

### 3 利用状況

施設名	項目	令和5（2023）年度 (前年度)	令和6（2024）年度
展示場	大人	59,651名	0名
	小人	63,473名	0名
プラネタリウム	大人	19,956名	0名
	小人	25,268名	0名
乗り物広場（自転車）	大人	7,392名	4,777名
	小人	15,436名	9,075名
乗り物広場（機関車）	大人	10,071名	5,804名
	小人	7,736名	4,753名
各種教室等		11,876名	11,883名
無料公開等		219,245名	126,195名
		440,104名	162,487名

### 4 サービス向上に向けた取組

令和6年度は、大規模改修（屋内施設休止）のため、屋外遊具や乗物広場等の屋外施設のみの一般利用となったが、多くの利用者に安全に安心して気持ちよく過ごしてもらうとともに、サイエンスショーや工作、あそびのプログラム等を体験し満足いただけるよう、利用者へのサービス向上に努めた。

#### （1）子どもから高齢者までが安全に過ごせる取組

多くの方々が利用する大規模施設として、利用者の安全を確保するため徹底した安全対策に取り組んだ。

- ・防災訓練（消防訓練 1回／年）  
火災発生を想定した避難誘導、通報の訓練
- ・屋外遊具の点検  
職員による遊具の日常的な見回り点検。専門業者による定期点検
- ・安全対策委員会による安全確認の実施、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
- ・大規模改修工事中の屋外利用者の動線を確保しホームページなどで最新の利用情報を提供

#### （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

多くの方に繰り返し利用していただけるように、利用者の意見を踏まえた運営に努めるとともに、環境美化により快適な環境維持に取り組んだ。

- ・利用者からの苦情やご意見を苦情処理カード等で記録し、情報を共有して早急な改善を実施
- ・新任職員の接遇研修、解説嘱託員の技術研修の実施
- ・全職員のビジネス実務マナー検定（二級）、サービス接遇検定（二級）の取得への取組
- ・環境美化等の取組

専門業者に委託しての清掃実施、職員巡回による環境維持への対応

#### （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

大規模改修のため、屋外施設のみの利用となったが、利用者に楽しんでいただくため、様々なイベントなどを実施した。

- ・サイエンスショーや太陽をみる会など科学の体験イベントの実施
- ・あそびのプログラムなどの体験イベントの実施
- ・変わり種自転車の貸し出しやミニ機関車の運行
- ・アンケートによる利用者ニーズの把握と事業内容改善への取組

#### （4）より多くの人に参加体験していただくための取組

多くの方にイベントを楽しんでいただくため、一般公募に加えて関連施設と連携して県内各地域でアウトリーチ事業を実施した。

- ・夏の巡回企画展の実施  
なかがわ水遊園、県立博物館、とちぎ花センターで、それぞれ1週間程度実施  
参加人数7,131名
- ・アウトリーチ事業の実施  
県内各地域に出向いて、科学プログラム、天文プログラム、あそびのプログラム等を提供  
一般公募による実施185回、関連施設との連携による実施45回 計230回実施
- ・地元メディアや科学館ホームページ、科学館発行の広報紙等を活用した情報発信

#### (5) その他のサービス

来館者に安全かつ安心して利用いただくため、年間を通して屋外に臨時の案内所を設置した。

- ・来館者への利用案内やイベント情報の提供
- ・迷子や拾得物への対応

## 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
利用者アンケートの結果について、業務改善に活かしている。	
※アンケート結果の概要（回答者数：212人）	
<p>【利用者男女比】 男性 44.6%、女性 54.9%、無回答 0.5%</p> <p>【利用者年齢】 0～6歳 23.9%、7～12歳 47.1%、13～15歳 0.6%、16歳以上 28.4%</p> <p>【休館中の利用回数】 初めて 37.8%、2～4回 32.5%、5回以上 29.7%</p> <p>【楽しかったか】 とても 89.0%、少し 4.5%、普通 5.0%、あまり 0.5%、まったく 1.0%</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の体の能力を試すような展示が欲しい。</li> <li>・乗物広場では、1時間でいろいろ乗りたいです。</li> <li>・乗物広場で1時間乗るには、背もたれをつけてほしい</li> </ul>	<p>対 応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リニューアル後も体力測定コーナーなどの展示による運営を予定している。</li> <li>・リニューアル後は、利用者ニーズを踏まえて、1時間以内で1回交換可能とする。</li> <li>・自転車の老朽化のため、乗物広場の変わり種自転車は、全て入れ替えての運営を予定している。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・屋外施設だけの利用でも楽しく遊べてよかったです。</li> <li>・スタッフがとても親切でした。</li> <li>・子どもが楽しめるような声かけをしていただき、喜んで体験できました。</li> <li>・リニューアルオープンが楽しみです。</li> <li>・工作的ティクアウトや体験が楽しいので、また来ます。</li> <li>・工作がうまくできずに必死でチャレンジしました。家でも繰り返し遊べて楽しめました。</li> <li>・サイエンスショーがすごく楽しい実験内容で、子どもは興味津々でした。</li> </ul>	

## 6 指定管理者による自己評価

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			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情や事故等があった場合は職員間で情報を共有し、迅速かつ丁寧な対応に努め、早急な改善を図った。その結果、大きな苦情等は無かった。</li> <li>・ホームページやSNS、広報紙などを活用し、各種イベントの告知や屋外施設の運用状況、アウトリーチ事業の進捗状況などの情報発信を行い、多くの方々に情報が広く行き渡るよう取り組んだ。</li> <li>・大規模改修工事により屋外施設のみの利用となつたが、臨時の案内所を設置して、開館時間中は案内員を配置し、来館者の問い合わせなどに対応した。</li> <li>・工事中でも利用者が安全に屋外施設を利用できるように、駐車場から施設までの動線を確保し、ホームページなどで最新の利用情報を発信した。</li> <li>・大規模改修工事の円滑な実施のため、栃木県や工事業者との緊密な連携調整を行つた。</li> </ul>			
大規模改修による休館期間の科学館以外での対応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・リニューアル後の利用者拡大に向けて、多くの方々に科学館の役割や機能等の理解促進が図られるよう、部門別で行っていた出前教室等をアウトリーチ事業として拡充し、県内各地で積極的に実施した。(公募による実施185回、関連施設との連携による実施45回 計230回)</li> <li>・なかがわ水遊園、県立博物館、とちぎ花センターの県有施設の協力を得て、県北、県央、県南を巡回する夏の企画展を実施した。体験型展示やサイエンスショー等のプログラムを実施し、3施設で計7,131名の参加者があった。</li> <li>・他の公共施設等を活用して、県内児童館職員の資質向上のための研修を行うとともに、一般を対象とした、あそびのプログラムを実施した。</li> </ul>			
今後改善・工夫したい事項			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな科学館を安全に安心して楽しんでいただくため、リニューアル記念イベントの検討と職員・スタッフの研修等の実施</li> <li>・利便性向上及び情報発信力強化のためのホームページの改良 (プラネタリウム利用状況の提供、イベント申込みシステムの導入等)</li> <li>・リニューアル後のキャッシュレスの導入</li> <li>・休館中のアウトリーチ事業を活かし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</li> <li>・アンケート等による利用者のニーズの把握と適切な対応</li> <li>・ボランティアと連携した事業を見据えた講座等の実施</li> </ul>			

## 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来館者の適正な誘導に配意しており、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補助等が必要な方には、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。大規模改修のため屋外施設のみの利用ではあったが、様々なイベントを実施し、子ども達への科学の普及について、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、科学技術に関する活動等の実施によ	A

		り、県民サービスの向上が図られた。	
	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善等がなされたか。	⑥各種事業がよりよいものとなるよう、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。	A
3. 管理を 安定的に行 う物的的 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科学・天文・遊びの各プログラムのアウトリーチ事業を実施し、地域との連携に積極的に取り組んでいる。	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科学館の役割や機能等を理解促進が図られるようアウトリーチ事業を拡充し、リニューアル後の利用者拡大に向けた活動を積極的に行った。	A
--	-----------------	--	---

#### 総合的な評価

令和6(2024)年度は大規模改修工事のため屋内施設休館となり、来館者数は前年度と比べ減となつたものの、屋外施設では利用者の安全・安心を配慮し、様々なイベントの実施を行ったことや、一般公募や関連施設と連携したアウトリーチ事業を県内各地で実施したことは、次年度の来館者の増加に向けて工夫をしてきた姿勢と評価できる。また実施において、様々な媒体で情報発信を行ったことで広く周知が図られた。

次年度はリニューアルオープンであることを更に意識し、特別感のある事業の企画及び企画の実施をするための体制整備に力を入れていただき、今後も安全性の確保、効果的な施設運営等に配慮しながら、県民のニーズに的確にこたえる事業を実施していくことにより、サービスの質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。