

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和2（2020）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2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	349,819	指定管理※2	事業費	47,588
	利用料金収入	29,083		管理運営費	159,783
	その他収入※1	11,891		人件費	160,366
				その他支出※1	20,016
	合計	390,793		合計	387,753
指定管理業務収支差額①		3,040			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）		3,040			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・新型コロナ協力金 10,443 千円 ・光熱水費負担金 1,013 千円 ・寄付金 100 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 4,128 千円 ・未払い消費税 15,888 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（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 299		
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） ・光熱水費負担金 1,306千円	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 5,131千円
--	---

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
展示場	大人	70,273名	27,770名
	小人	82,450名	29,178名
プラネタリウム	大人	22,078名	8,569名
	小人	33,270名	8,435名
乗り物広場（自転車）	大人	9,176名	7,071名
	小人	19,411名	12,346名
乗り物広場（機関車）	大人	10,837名	9,097名
	小人	8,277名	6,296名
各種教室等		21,620名	14,923名
無料公開等		269,205名	176,078名
		546,597名	299,763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、特に多く子どもたち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、安全・安心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

・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、例年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ているが、新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」という。）感染拡大防止のための臨時休館等で開館が少なかった影響なのか御意見はなかった。

② 職員の接客・接遇マナー等の資質向上

コロナ感染拡大の影響により中止となったものもあるが、実施できた研修や参加講習等は次のとおり。

・新任職員の接遇研修

・解説囁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。

<ul style="list-style-type: none"> ・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、課長級研修、中堅研修、若手職員研修、嘱託員研修 <p>③利用しやすい環境・システムづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校の夏季休業期間(7月、8月)の第4木曜日やお盆期間中の月曜日(祝日に当たるため翌火曜日)を臨時開館日とした。 ・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コロナ感染対策のため一旦中止したが、来館者からの要望が多かったため安全確保できる範囲で数を減らし実施した。 ・秋の団体向けサイエンスショーを実施した。 <p>④環境美化等の取組</p> <p>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。</p> <p>(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</p> <p>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、科学や遊びの体験を通してたくさんの驚きや発見を得て、満足していただけるように努めた。</p> <p>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。</p> <p>(4) より多くの人に参加体験していただくための取組</p> <p>コロナ感染拡大防止のために従来通りのイベントが開催できず、例年参加してきた参加希望者からのお問い合わせにお断りする場面が多く見られた。</p> <p>天文課では、代替りのイベントとして、天文台公開や星をみる会の一部をWeb配信で行った。</p> <p>さらに、紙コップを利用してレンズとの接触対策を行った上で星をみる会を行うなど、コロナ感染対策を行った上で従来のイベントに近い形で開催した。</p> <p>また、展示課ではコロナ感染拡大防止による臨時休館時に、YouTubeによる工作や実験の動画配信を行ったり、開館時にはサイエンスショーステージでのショーを中止した代わりに、実験動画をステージ上のスクリーンで投影した。</p> <p>育成課においては、Webでの「あそび」の紹介ほか、敷地内全休館期間が明け、本館の臨時休館が続く中、家庭での「あそび」を支援するため、「工作キット」を製作し屋外での配付を開始した。</p> <p>広報活動では、地元メディアと連携し、星座や、天文現象の紹介、お家でできる科学実験や工作などを新聞で発進した。また、科学館ホームページを一新し、マルチデバイスでの閲覧に対応させることで多くの方々に向けて情報を発信した。</p> <p>〈地元メディア活用例〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とちぎテレビでの企画展CM放送 ・下野新聞社の小サポ(小学生サポートクラブ)への定期連載
--

5 利用者意見への対応

<p>利用者意見の把握方法</p> <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。</p> <p>※アンケート調査の概要(回答者数:48名)</p> <p>【利用者男女比】 男性 35.4% 女性 64.6%</p> <p>【利用者年齢】 0~6歳 10.4% 7~12歳 72.9% 13~15歳 0% 16歳以上 14.6% 不明 2.1%</p> <p>【利用回数】 初めて 10.4% 2~4回 22.9% 5~9回 16.7% 10回以上 50%</p>

<p>【楽しく遊べたか】 とても 89.4% 少し 2.1% 普通 8.5% あまり 0% まったく 0%</p> <p>【また来たいか】 ぜひ来たい 68.1% 来たい 25.5% 機会があれば 4.3% どちらとも 2.1% 来ない 0%</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・食堂がなくてびっくりしました。食べ物を買うところがなかった。（団体） 	<ul style="list-style-type: none"> ・県主導により、移動販売車による飲食物の販売を屋外で行った。（土日祝のみ） ・ひとり親家庭福祉連合会による飲食物（パン、お菓子、アイス等）の自動販売機を屋外とラウンジ内に設置した。 ・ラウンジを休憩用のフリースペースとして来館者に開放した。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・手の消毒が沢山あって良かった。ありがとうございます。（38歳男） ・コロナ禍なので人数制限がありましたが、その分密にならずに遊べました。スタッフのみなさまありがとうございました。（団体） 	

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。 →コロナ感染拡大防止のため臨時休館を余儀なくされた状況下においても、全職員が安全安心を念頭に運営できた。 ・職員一人一人の資質・能力は、それぞれの業務遂行に必要なレベルに十分達している。 →コロナ感染拡大防止のための臨時休館の影響で、新規採用者の引き継ぎや研修等が出来なかった。 ・管理者は、常日頃から職員との意思疎通に心がけ積極的に助言し、相談にのっている。 →館長・副館長による職員ヒアリングを定例以外に行ったり、特に相談のある職員のため面談時間を取ったりした。また、相談しやすい雰囲気作りがなされていた。 ・職員間、課・係間の情報伝達が円滑で、報告・連絡・相談の徹底が図られている。 →毎朝、全体及び各課のミーティングを行い、情報共有をしていた。コロナ感染拡大防止のため一部在宅勤務等を行うこととなったが、メールでの情報伝達に漏れがないよう実施した。 ・職員間に豊かな人間関係が醸成され、職場によい雰囲気ができている。 →新規採用者とのコミュニケーションが充分とれない状況で在宅勤務や特別休暇となってしまった。職員間でコロナ感染対策に対する感覚の違いで足並みを揃えるのに苦労した。 ・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。 →公益財団法人として県の施設を運営しているという意識を常に持ち、法令に則り、適正に行われていた。 ・文書が適切に管理・保存されている。 →限られたスペースを整理整頓することで、適切かつ保存期限を遵守した管理・保存を行っていた。 ・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。 →その時々でのコロナ感染拡大の状況を見定めて、事業実施やその内容を適宜変更・中止する必要があったため、紙面での季節毎のパンフレット製作を見合わせ、HPでの情報発信を主として周知活動を行った。また、適宜メディアへの情報提供も行っていた。 ・事業計画には前年度の反省点等が十分反映され、改善されている。 →コロナ感染拡大防止の影響により変則的な事業展開だったため、前年度の反省が生かせない場面もあった。 ・事業の内容、回数、実施時期、募集人員等は適切である。 →コロナ感染対策を考慮して適切に行った。 ・事業の広報が十分かつ適切になされ、事業が利用者に公平に周知されている。 →ホームページをリニューアルして広報の充実に努めた一方、事業中止が相次いだことから、催
--

し案内の発行を中止した。また、SNSによる広報が主流となりつつある現状に対し、出遅れ感が否めず、早急な対応が必要と感じる。

- 個々の事業毎にP D C Aサイクルに沿って適切な評価・改善・計画がなされている。
→各種事業がP D C A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実施し、改善策を次期事業計画に反映させていた。
- アンケートなど来館者の感想や反応を恒常的に確かめながら、継続的に業務を改善している。
→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た。また、業務改善のための打ち合わせ等を行っていた。コロナ感染拡大防止の観点から、アンケートをどこまで行うかには課題が残る。
- 苦情や要望に関するマニュアルを作成し、対応の方法を職員に周知徹底している。
→マニュアルは毎年度見直しを行い、内容を更新し、研修を通して職員への周知徹底を図っていた。
- 苦情の整理、分析、対応を適切に行っている。
→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。
- 外国人や視聴覚障害者等のコミュニケーションが困難な利用者への対応に取り組んでいる。
→接客に必要な簡単な手話の研修を行い、習得したい。
コロナ感染拡大防止の関係もあり、外国人の利用はほぼ無かった。マスク及びフェイスシールドでの接客となるため、難聴の方に聞こえるように声量を上げつつ、怒鳴らないように意識した。
- 障害者の利用について十分配慮している。
→団体利用客の館内の昼食会場の提供等でサービス面での配慮をし、定着しているが、障害別によるコミュニケーションの取り方、受入れのため基礎知識について改善の余地がある。今後は、研修等により改善を図っていく。
コロナ感染拡大防止のためプラネタリウムの席数を制限する中で、車いすでの観覧可能数が大きく減少したため、車いす利用者や利用団体への事前の周知などを行った。またホームページへの周知の必要がある。
- 事故防止に積極的に取り組み、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、全館あげで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。
- 事故が生じた際の対応や救急患者への対応が適切に行われている。
→心肺蘇生法や AED の使用法等についての職員研修はコロナ感染予防の観点から実施できなかったが、患者への対応は、その都度適切かつ丁寧に行っていた。
- 発生した事故の分析をし、防止策を検討するなど再発防止に向けた取り組みを行っている。
→安全対策委員会を中心に、定期的に事故を分析するとともに、再発防止の検討及び対策を行っていた。
- 非常災害時の対応マニュアルを整備し、定期的に避難訓練等を行っている。
→マニュアルは毎年度見直しを行い、内容を更新している。また、例年、消防署の協力のもと年2回の総合消防訓練を実施しているが、コロナ感染拡大の影響による休館もあり、館単独での1回の実施となった。
- 施設内の設備、展示品、遊具、備品等については、利用者が安全に利用できるよう維持・管理を適切に行っている。
→施設、設備、展示品等の老朽化は、かなり進んでいるが、職員による日常・定期点検や専門業者による定期点検により、安全な状態を維持していた。また、その結果については安全対策委員会でも取り上げていた。
ただし、設備や備品などの老朽化はかなり進んでいる。職員の日常点検や小破修繕による安全性の確保は限界に来ている。
- 施設内の清潔や衛生を保持している。
→専門業者による行き届いた環境整備が行われている。日常的に職員による玩具の滅菌などを行

<p>っているが、コロナ感染対策のため、より徹底的に実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報、適切に取り扱っている。 <ul style="list-style-type: none"> →財団の規程に従って適正な管理を行っている。イベント予約時等の個人情報については、事業終了後にシュレッダー等で適切に処理していた。また、コロナ感染対策の一環として来館者へ入館時の記名等を依頼しているが、記入項目を必要最小限とし、一定の期間をおいて確実に適切な処理を行った。 ・職員のマナー、挨拶、言葉づかい等について研修等を適切に実施している。 <ul style="list-style-type: none"> →コロナ感染拡大防止のこともあり、研修は縮小傾向ではあるが、オンラインを活用するなどして行った。 ・職員の知識・技術向上のため、施設内外の研修を受けられる体制が用意されている。 <ul style="list-style-type: none"> →コロナ感染拡大防止のため、県外他館研修等の出張の制限や、県内でも研修自体が中止されるなど、実施の機会が減る中、職員の資質向上のため、施設外のオンライン研修を積極的に活用した。 アナウンスや接客マナー等の研修は、内部講師では限界がある。 ・実習生、研修生、職場体験等の受入態勢を整備している。 <ul style="list-style-type: none"> →中・高校生の職場体験、大学生の博物館実習、保育施設実習等の専門研修を、コロナ感染の防止の観点を踏まえながら可能な範囲で受け入れていた。 ・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。 <ul style="list-style-type: none"> →学校団体等への「移動科学教室」、「あそびの出前」・「あそびの連携事業」での児童館へのプログラム提供、栃木県児童館連絡協議会事務局としての業務、県内児童館提供による「工作のテイクアウト・じどうかん月間」、国立天文台の協力によるプラネタリウム番組の製作を実施していた。ただし、コロナ感染対策を行った結果、内容の見直しや規模の縮小などをせざるを得なかった。 ・積極的に自己評価を行っている。 <ul style="list-style-type: none"> →指定管理者として毎年度自己評価を行っていた。
<p>コロナ感染拡大防止対策に対する取り組み</p> <p>コロナ禍における来館者の安心・安全を確保し、またお客様を迎え入れる職員の安全も確保するため、館内の収容人数を500名(プラネタリウムは78名)までとし、館内の展示物も3密を避けられないものは使用中止とし、その他の展示品については解説嘱託員によりお客様が手を触れる部分の消毒を随時行った。併せて、お客様が入館する際、マスク着用、手指消毒をお願いした。</p> <p>また、県の指示により、お客様が館に入館する際の検温と記名(代表者名・電話番号・グループの人数)を実施した。検温について当初は職員が非接触型体温計を使って計測を行っていたが、安全性の向上と繁忙時の入館をスムーズに行うため、サーマルカメラによる自動検温を導入した。さらに、入館制限のための入館者数の把握について、受付で職員による人数カウントを行ってきたが、1名が専任となってしまうことから入場者数の自動カウントシステムを導入した。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本館建物等、開館以来そのままの施設が、経年劣化により破損する案件が増えてきているため、緊急度に応じて適宜修繕対応していく。100万円を超える案件については速やかに県の所管課に連絡し、対応を依頼する。 ・屋外の植栽に関しても開館以来成長した樹木が巨木となり、地下茎が水道管等の地下にある配管を破損させたり、歩道のタイルを持ち上げてしまったり等の案件や、建物に覆い被さった枝から落ちる落ち葉により屋上の配水管が詰まる等の案件も出ているため、こちらに関しても適宜対応していく。

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	B

		平等利用は確保されている。	
	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。	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、アンケート結果を基に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各種事業がよりよいものとなるよう、PDCA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。	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「移動科学教室」や「あそびの出前」等、地域との連携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			
<p>令和2（2020）年度の総来館者数は、コロナ感染拡大防止のための臨時休館の影響により、前年度比で約247千人の減（影響のなかった平成30年度比では約273千人の減）となっている。</p> <p>コロナ禍においても、感染拡大防止に配慮した代替イベントを実施する等、工夫を凝らしながら事業を実施しようとする姿勢は評価できる。</p> <p>科学館の設置目的達成のため、今後も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。</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。