

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成 30 (2018) 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 26 (2014) 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 (2019) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田 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

平成 30 (2018) 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。

平成 29 (2017) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	345,962	指定管理※2	事業費	68,859
	利用料金収入	79,135		管理運営費	175,694
	その他収入※1	1,726		人件費	175,189
				その他支出※1	2,554
	合計	426,823		合計	422,296
指定管理業務収支差額①			4,527		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					

収支差額 (①+②)	4,527	
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・ 有料工作売り上げ 1,590 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 1,538 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 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
展示場	大人	82,244 名	76,796 名
	小人	98,138 名	92,912 名
プラネタリウム	大人	27,361 名	22,451 名
	小人	38,612 名	34,245 名
乗り物広場 (自転車)	大人	11,241 名	10,551 名
	小人	23,066 名	20,894 名
乗り物広場 (機関車)	大人	12,820 名	12,129 名
	小人	9,729 名	9,593 名
各種教室等		21,911 名	23,921 名
無料公開等		269,067 名	269,252 名
		594,189 名	572,744 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 P D C A 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。その結果、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)

③利用しやすい環境・システムづくり

- ・ 子どもたちのために長期休業期間(3月、7月、8月)の第4木曜日を開館日とした。
- ・ 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実施した。

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、低い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ことができたとともに、手厚い広報活動を行うことができた。

- ・ 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、57万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

科学館利用者のアンケートは、緊急に対応する必要のあるものを除き、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。

※アンケート調査の概要(回答者数:187名)

【利用者男女比】 男性29.9% 女性70.1%

【利用者年齢】 0~6歳10.7% 7~12歳82.4% 13~15歳1.1% 16歳以上5.8%

【利用回数】 初めて11.8% 2~4回26.7% 5~9回16.6% 10回以上44.9%

【楽しく遊べたか】 とても87.5% 少し5.4% 普通6.0% あまり1.1% まったく0%

【また来たいか】 ぜひ来たい80.6% 来たい9.2% 機会があれば7.0% どちらとも2.7%
来ない0.5%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
①(株)科学館ラウンジを使用した際に注文したラーメンの中に虫が入っていた。(不明 女性) ②免除証明書の利用方法が分かりにくい。(40代 男性)(「免除証明書と手帳の提示で所持者1名と介護者1名が無料で利用可能」)	①謝罪、及び(株)科学館ラウンジが別会社であることを伝え、ラウンジに今後同様のことが無いように伝えることを約束。その後、ラウンジ及びこども政策課へ報告。 ②免除証明書を廃止し、障害者手帳所持者へのサービスを拡充した。(「手帳提示で所持者1名と介護者1名が無料で利用可能」に変更。)
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・不思議なことが起きたり、やったりしたから楽しかった。(8歳女子) ・お正月にオープンして嬉しかったです。お正月イベントも楽しかったです(年齢不明 女性) ・とても楽しかったです。これからも来ようと思っています。他にも科学を知りたいです。(15歳女子) 	

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"> ・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。 →館長が掲げる安全安心な施設運営と、来館者がまた訪れたいと思うようなおもてなしを念頭においての接客等、各職員が具体的に行動するようになり、成果が出てきている。 ・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。 →開館30周年記念イベント、累計来館者1,500万人達成記念イベントなど、館の存在の周知に努めた。 ・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。 →各事業についてPDCAサイクルに沿って自己評価を行い、改善策を次期事業計画に反映させている。 ・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している。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る。 ・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している。 →日常的な点検に加え、安全対策委員会を設置し全館あげての定期的な点検を行う等事故防止に積極的に取組み、また、苦情についてはその都度十分に行い改善に努めている。
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制を整備している。 →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る。 ・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」、大型児童館として、「あそびの出前」・「あそびの連携事業」でのプログラム提供、県児連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等を実施している。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の増加につながる取組み →広報の充実、魅力ある事業（企画展等）の実施等に努める。 ・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 →ポケトークの試験的な導入等を行ったほか、さらなるサービス向上に努めていきたい。 ・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、研修等により改善を図っていく。

・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、十分に対応できていないため、早急に対応していく必要がある。また、担当による周知方法のばらつきもあるため、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。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。	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「科学館」としては常設展や企画展等を通じて子どもたちへの科学の普及に努め、「大型児童館」としては体験・育成事業や県内児童館との連携事業等に取り組み、それぞれ施設の設置目的に沿った業務実施がなされている。	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定期的なアンケート調査により利用者満足度やニーズを把握し、PDCAサイクルに則って、利用者がより満足できるような事業に取り組んでいる。	A
	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。	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体制は確保されているか	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施設の特徴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ゴミの縮減に努めているほか、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	⑤広報等に努め来館者の増加に努めている。	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で、県民サービスの向上を期待する。 			

※「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。