

## (別添 10)

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4(2022)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(2019)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㎡ ②建物面積：7,121.79㎡(延床10,000.44㎡)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4(2022)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	450,319
指定管理業務収支差額①			-3,107		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			-3,107		
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 396千円			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。

令和3(2021)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	353,184	指 定 管 理 ※2	事業費	53,931
	利用料金収入	43,066		管理運営費	169,386
	その他収入※1	14,779		人件費	164,127
				その他支出※1	27,720
	合計	411,029		合計	415,164
指定管理業務収支差額①			-4,135		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			-4,135		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・新型コロナ協力金 14,223千円			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 11,379千円		

・光熱費負担金	223千円	・固定資産取得支出	360千円
		・未払消費税	15,981千円

※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3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
展示場	大人	41,976名	61,768名
	小人	43,647名	67,342名
プラネタリウム	大人	12,365名	19,877名
	小人	15,304名	25,701名
乗り物広場(自転車)	大人	9,125名	9,656名
	小人	16,590名	19,676名
乗り物広場(機関車)	大人	11,906名	13,255名
	小人	8,896名	10,529名
各種教室等		9,817名	14,142名
無料公開等		230,974名	258,676名
		400,600名	500,622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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合防災訓練(2回、うち1回は併せて救急救命法の研修を実施)</li> <li>・安全対策委員会による安全点検実施・改善(毎月)</li> <li>・乗り物広場において、熱中症対策として環境省発表のアラート情報を考慮した運用を実施</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者の意見を記録し早急な改善を検討・実施(HPの改良、事業計画への反映等)</li> <li>・専門業者による清掃等環境美化に加え、職員による定時確認により清潔な環境を維持</li> <li>・来館者が休息、飲食できるようレストラン部分をフリースペースとして開放</li> <li>・新任職員の接遇研修(本部)等の実施</li> </ul> <p>(3) 新型コロナウイルス感染症(以下「コロナ」という。)感染拡大防止対策・コロナ禍での事業継続</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・換気等が難しい展示物の使用休止の緩和に向けた運営上の工夫(28点→15点)、解説員等による展示物やプラネ座席等のこまめな消毒</li> <li>・入館時のサーマルカメラによる自動検温、自動アルコールディスペンサーによる手指消毒等の実施</li> <li>・団体受付制限緩和(1,000人→1,500人/日)、プラネタリウム座席制限緩和(78人→140人/回)</li> <li>・星をみる会の一部WEB配信、持ち帰り用遊びキットの配布等</li> </ul> <p>(4) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校教育との連携強化を図るため、県内全ての市町教育委員会を訪問し意見交換を実施</li> <li>・一般社団法人移動販売協会の協力を得て、土日祝のみ屋外キッチンカー(最大5店舗)による軽食等の提供</li> </ul>
--

### 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"> <li>・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。</li> </ul> <p>※アンケート調査の概要(回答者数:42名)</p> <p>【利用者男女比】男性27.8%、女性72.2%</p> <p>【利用者年齢】0~6歳5.4%、7~12歳70.3%、13~15歳0.0%、16歳以上21.6%、不明2.7%</p> <p>【利用回数】初めて6.5%、2~4回51.6%、5~9回3.2%、10回以上38.7%、不明0%</p> <p>【楽しく遊べたか】とても86.7%、少し3.3%、普通10.0%、あまり0%、まったく0%、不明0%</p> <p>【また来たいか】ぜひ来たい60.7%、来たい21.4%、機会があれば14.3%、その他3.6%、来ない0%</p>
---

主な利用者意見（苦情・要望）	対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの影響でずっと好きだった展示物（暗闇の部屋等）がお休みで残念でした。</li> <li>・コロナで遊べない展示物があり、つまらないので早く再開して欲しい。</li> <li>・プラネタリウムを楽しみに来たが、すでにチケットが完売していて入れなかったため、ネット等で予約が出来ると良い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休止展示物については、感染対策を講じながら順次再開（休止28点 → 15点）を進めた。</li> <li>・実施には課題が多いことから、大規模改修期間の懸案として検討予定。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・初めて工作教室に参加したが、親子共々楽しむことができた。</li> <li>・飛行機の体験が楽しかった。</li> <li>・プラネタリウムは、初めて知ることが沢山あって面白かった。</li> <li>・プラネタリウムがリアルで面白かった。</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>・利用者の安全・安心を確保するため、適宜マニュアルの見直し等を行うとともに、来館者が楽しく過ごしてもらえるよう丁寧な接客に努めた。また、職員・業者による定期点検、改善策の検討等を行い事故防止に努めた。</li> <li>・事業実施ごとに行うアンケート結果等を踏まえ、より科学への理解が深まり、楽しんでもらえる内容となるよう工夫を凝らすとともに、コロナ禍にあってもより多くの人が参加できるよう開催時期・回数等の実施方法の改善に努めた。</li> <li>・ホームページの充実・改良をはじめ、TCSMニュース（イベント案内等）を活用し、多くの方々に情報が行き渡るよう努めた。また、効果的な情報発信の検討をはじめ、SNS活用のための基盤づくりに取り組むなど、館内一体となって発信力の強化に努めた。</li> <li>・夏の企画展は、国体の関連事業（機運の醸成）として、スポーツ用具と測定機器等に焦点をあて、参加体験できる内容としたことが、約22,000人の参加につながるなど多くの方々に好評を得た。</li> <li>・職員の資質向上や視野の拡大、モチベーションアップを図るため、多くの職員が事業の企画立案に携わる機会を設けたり、外部の研修会や交流会に積極的に参加させた。</li> </ul>
大規模改修による長期休館期間に向けた取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内全ての市町教育委員会を訪問し、学校教育との連携事業の強化に向けた意見交換を行うとともに、長期休館期間に計画しているアウトリーチ事業について説明を行い、協力を呼び掛けた。</li> <li>・令和6年1月からの屋内休館期間においても、事業の継続性の確保とリニューアル後の利用拡大につながるため、他施設を利用しての企画展の実施や市町、学校等と連携したアウトリーチ事業など様々な事業の調整を進めた。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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>・長期休館にあたり、現展示品の最後の姿に触れて楽しんでもらえるよう、これまでの科学館の取組を総括するようなイベントの計画・実施</li> <li>・休館中のアウトリーチ事業や科学技術の関連情報を発信するためのサイトの新設</li> <li>・リニューアル後のキャッシュレス化や券売機等への外国語表記の検討</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・工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・工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。	A
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・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。	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	B

		るなど、おおむね適正に行われている。	
	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。	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。	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「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。	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地元メディアとの連携による科学に関する情報発信や小学校への皆既月食写真の提供など、広報活動に努めている。	A

総合的な評価

令和4（2022）年度総来館者数は、コロナ感染拡大防止のための臨時休館や入場者数の制限を実施したものの、影響は限定的となり、前年度比で約100千人の増（影響のなかった平成30年度比では約72千人の減）の501千人となっている。

コロナ禍においても、感染拡大防止に配慮しながら、従来に近い形で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。

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的確に応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。