

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)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㎡ 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3(2021)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 ・光熱費負担金 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 ・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。

令和2(2020)年度(前年度)

(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。

3 利用状況

施設名	項目	令和2 (2020) 年度	令和3 (2021) 年度
展示場	大人	27,770 名	41,976 名
	小人	29,178 名	43,647 名
プラネタリウム	大人	8,569 名	12,365 名
	小人	8,435 名	15,304 名
乗り物広場 (自転車)	大人	7,071 名	9,125 名
	小人	12,346 名	16,590 名
乗り物広場 (機関車)	大人	9,097 名	11,906 名
	小人	6,296 名	8,896 名
各種教室等		14,923 名	9,817 名
無料公開等		176,078 名	230,974 名
		299,763 名	400,600 名

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・安全対策を徹底するための防災訓練を実施したほか、接客マナー等の各種研修を行い、職員の資質向上に努めた。(防災訓練、救急救命研修、施設の安全管理研修、接客研修等) ・アンケート調査等により利用者の満足度やニーズを把握し、改善すべき点は事業の企画や運営に反映できるよう取り組んだ。 ・新型コロナ感染防止対策として、サーマルカメラによる自動検温や手指消毒、マスクの着用等を徹底した。また、不特定の方が利用する体験型展示物や休憩所、トイレ等についてはこまめな消毒を実施した。 ・コロナ禍にあっても、できる限り事業を継続できるよう様々な工夫を講じた。(観覧人数制限、シミュレーション装置の消毒換気時間を考慮した運用、天文台公開や星を見る会の一部 Web 配信の実施、家庭での遊びを支援するための持ち帰り工作キットの配布等) ・情報提供機能の充実を図るためホームページを一新するとともに、地元メディアと連携した事業 PR など、より多くの方々に向けた情報発信に努めた。 ・利用者が気兼ねなく休憩や飲食ができるよう、廃止したレストランをフリースペースとして開放した。
--

5 利用者意見への対応

<p>利用者意見の把握方法</p> <p>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・後期に分けて、団体・個人毎に集計するとともに、個別に対応するなど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: 42 名)</p> <p>【利用者男女比】 男性 31.0% 女性 69.0%</p> <p>【利用者年齢】 0~6 歳 11.9% 7~12 歳 69.0% 13~15 歳 2.4% 16 歳以上 16.7% 不明 0.0%</p> <p>【利用回数】 初めて 4.8% 2~4 回 16.7% 5~9 回 7.1% 10 回以上 31% 不明 40.5%</p> <p>【楽しく遊べたか】 とても 42.9% 少し 7.1% 普通 7.1% あまり 0% まったく 0% 不明 42.9%</p> <p>【また来たいか】 ぜひ来たい 42.9% 来たい 9.5% 機会があれば 7.1% どちらとも 0% 来ない 0% 不明 40.5%</p>
--

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナで体験できないものが多すぎた。 ・閉館時の蛍の光の音量が大きくて音割れしているのが気になった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策の見直しを図り、休止していた展示物を順次再開させている。 ・専門業者により音源から変更して適正な音量の放送に修正した
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・色々な展示物が体験できて良かった。 ・コロナで体験できなかったものは、今度来て楽しみたいと思う。 ・トイレの掃除がキレイですごく良かった。 ・全体的にみなさんのがんばりが伝わった。ありがとうございました。 	

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"> ・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、来館者が当館にまた訪れたいと思ってもらえるよう丁寧な接客に努めた。また、館内に安全対策委員会を設置し、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等に努めた。 ・各種事業においては、より良い事業となるよう事業ごとに自己評価を実施し、改善策を次期計画に反映できるよう取り組んだ。 ・コロナ感染拡大状況が続く中、感染防止対策を講じた上で、できる限り各種事業ができるよう創意工夫を図りながら取り組んだ。 ・コロナ禍において、事業の内容変更または事業自体を中止することも想定し、定期発行のチラシでは事業概要のみを掲載し、その詳細については科学館HPを活用し最新の情報を発信するように努めた。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・SNS等を活用した情報発信力の強化 ・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 ・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 ・新規利用者の拡大に向けた自治体や地域団体との連携による普及活動の実施 ・児童館・放課後児童クラブ指導員等の人材育成

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新型コロナウイルス感染症対策として人数制限を行っているが、Web 配信を行うなどイベント等に多くの人が参加できるよう努めている。	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	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、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、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、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。	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・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。	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。	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	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。	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3（2021）年度総来館者数は、7～9月にかけてコロナ感染拡大防止のための臨時休館があったものの、前年度比で約101千人の増（影響のなかった平成30年度比では約172千人の減）の400千人となっている。</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。