

年度評価シート

課名 文化振興課

施設の名称 静岡科学館	指定管理者名 (公財) 静岡市文化振興財団
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>展示物をはじめ、空調設備、エレベーター、防火シャッター、券売機の保守点検、建築基準法に基づく遊戯施設、昇降機の定期点検及び館内清掃業務について、専門知識を有する第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>また、基盤取替修繕等53件の修繕を適宜実施し、来館者が安全で快適に利用できるよう努めている。</p> <p>その他、消防設備、機械警備及び防火対象物定期点検等、ビルの管理組合が一括して行う保守点検業務について、管理組合と連携し適切に行われている。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和元年度の入館者数は219,830人(大人67,141人、小人152,689人)で、事務事業総点検表で設定した目標入館者数255,000人を35,170人下回った。新型コロナウイルス感染症拡大に伴う入館者数の減少や臨時休館が影響し、達成率は86.21%に留まった。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>静岡科学館の特徴である参加体験型の展示物の利用促進や、来館者とコミュニケーションを図り、展示物の体験方法を解説する他、多くの集客が期待できる企画展や各種教室、ワークショップを開催するなど、事業計画に沿った事業を行っている。</p> <p>企画展「夜とくらやみの世界」展では53日間で47,891人が来場した。この企画展は、暗闇ならではの科学性やその面白さを紹介する事を目的とし、夜行性動物や人体のしくみ、照明の変遷、星空観察など幅広いコンテンツで全体を構成した。簡易プラネタリウムや企画展会場外でも体験の場を提供するなど様々な工夫を行った結果、普段とは異なる客層を取り込むことができた。</p> <p>また、企画展の関連事業として8事業を実施した。実験・観察などの科学体験や、館内を懐中電灯だけで探検するツアー、蓄光カードの作成など、それぞれ違った趣向で講演会やワークショップが開催されており、様々な年齢層から科学技術に興味を持って、参加してもらえるよう工夫がされていた。</p> <p>また、「る・く・る de オープン・ラボ」では、静岡県内の大学と連携し、科学の専門知識をわかりやすく市民に解説するなど、科学の研究機関の知見を活用することができた。市内の児童相談所や院内学級、福祉施設に出向いて授業を支援する「移動科学館」では、疾病や貧困、家庭環境等により学習機会の少ない子どもに対し、科学に触れる多様な機会を提供した。入館者の来場を待つだけでなく、積極的に行政や、市民団体、他施設との連携事業に取り組む姿勢は大変評価できる。今後も様々な団体との連携事業により、科学に親しむ市民層が厚くなることに期待する。</p>	

主な事業の参加者数は以下のとおり

- ① サイエンスショー(全19回) 5,712人(目標値:6,000人)
- ② わくわく科学工作(全22回) 3,999人(目標値:4,400人)
- ③ めばえのかがく・ガレージコーナー (全18回) 1,953人(目標値:1,600人)
- ④ サイエンスフェスティバルinる・く・る(3日間) 7,068人(目標値:7,500人)
- ⑤ 「夜とくらやみの世界」展
(12/21~2/24 53日間)47,891人(目標値:57,000人)
- ⑥ すごいぞ!静岡 (全8回) 1,247人(目標値:1,200人)

2 市民(利用者)からの意見・要望の内容とその対応状況の評価(クレーム対応等)

利用者からの意見・要望に対しては、概ね適切な対応がとられている。即時の対応が困難な要望に対しても前向きに検討しており、良好な対応がなされているといえる。

[具体的な意見・要望と対応状況]

(職員の対応等に対する意見)

利用者からの意見:

横入りしてくる人に注意しても聞いてくれません。

対応:

順番待ち等のルールを守って体験していただくよう、引き続き案内を徹底していくとともに、今回のケースの場合は、来館者同士でのトラブルに発展しないよう、スタッフが間に入って注意を促していく。

3 市民(利用者)へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

事業に関するアンケート調査を実施している。満足度が「とても楽しい」「楽しい」と回答した割合が99.1%と、市民の期待に応える事業の展開が図られていると言える。

(2) 市民アンケート

(公財)静岡市文化振興財団が指定管理を受託する文化施設等で実施している市民アンケートによると、静岡科学館の認知度は74.8%(平成30年度75%)、利用度は51.1%(平成30年度44.1%)であった。依然として高い認知度を得ており、広く施設の存在が知られていると言える。利用度は前年度を上回り、広報活動を重視した発信力の向上に努めた結果と言える。引き続き、積極的な広報活動や科学への興味・関心を高める事業の企画を実施し、認知度や利用度を高めていくことを期待する。

(3) その他の調査

施設内に投書形式の「利用者の声」を設置し、施設利用者に随時、意見・要望や施設満足度について調査している。各項目の「満足」「やや満足」の回答率は下記のとおり。

- ① 職員の応対 93.9%(前年度 95.0%)
- ② 清掃、整理整頓 95.4%(前年度 95.6%)
- ③ 案内表示、掲示板 93.2%(前年度 92.6%)
- ④ 開館日・開館時間 93.9%(前年度 93.5%)
- ⑤ 空調・音響・照明等 93.0%(前年度 93.6%)

「満足」「やや満足」と回答した人の割合が前年度並の水準を保ち、中には前年度以上の数値を示しているものもある。今後もこの水準を保つために、日頃から職員一人ひとりが気持ちの良い応対と、良好な施設環境の維持に心がけて頂きたい。

また、令和元年度は合計2回の科学館運営協議会を開催し、外部からの意見・要望を積極的に取り入れる体制が整えられている。提言をもとにより良い施設運営となるよう取り組む姿勢は評価できるものであり、今後の事業計画及び個々の事業計画に指摘事項等が反映されることが期待される。

4 指定管理者の経理状況の評価

静岡科学館の収支状況については、約1,541千円の黒字となった。新型コロナウイルス感染拡大に伴う入館者数の減や臨時休館の影響もあり、利用料金収入が当初予算の収入見込より下回ったが、支出の経費削減により黒字となったものと考えられる。施設の更なる利用率向上による利用料金収入等の増と、支出の経費削減等を行うことを期待したい。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

《新型コロナウイルス感染症への対応》

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請に基づき、適切な時期からイベント等の自粛や施設の休館等の対応が図られた。この際の利用者への周知については、速やかに掲示での周知やホームページへの掲出を行う等、適切な時期・方法により行われている。

管理運営全般に関しては、事業計画に従い概ね良好に実施されている。また、指定管理者の決算収支の状況は良好である。

施設管理については、環境維持のための各種設備諸種点検業務や館内清掃業務など適切に実施されている。次年度以降も、経年による施設劣化や定期点検の結果などに留意し、適切な管理運営の継続を求める。

展示物においては、平成29年度、30年度に「光」と「音」の原理を学べる展示物を3点更新した。各展示物に内在する特性を生かし、体験者が想像力、創造力を働かせることによって新たな発見を促す展示体験支援を引き続き実施し、来館者の増加につながることを期待する。

平成30年度より実施している「る・く・る de オープン・ラボ」は、県内大学の研究室と連携し大学の研究内容をわかりやすく市民に発信する場を創出し、地元大学の紹介に加え、中高生に対し科学に興味をもつ機会を提供した。その他、ボランティアとして育成している「る・く・るナビゲーター」の活動も、定期的に行われており、多くのボランティアが誕生している。ナビゲーターの多くは自主活動やイベント前に行う研修にも積極的に参加し、ボランティア指導者としての質を高めており、静岡科学館が人材育成に取り組んできた成果であると評価する。

静岡音楽館及び静岡市美術館との3館連携事業を5事業実施され、パイプオルガンの

仕組みについて学んだあとに音楽館でのコンサートを鑑賞や、企画展での科学技術を使用した美術作品の紹介など、科学、音楽、美術という各施設の特徴を活かした連携事業を実施したことで、来館者が各施設を相互に行き交い、静岡駅周辺の回遊性を生み出したことで、中心市街地のにぎわいの創出や新規の来館者の獲得につながった。

広報活動について、周辺ホテル及び観光案内所へクーポン付きリーフレットを配布し高い効果を示した。SNSを活用し、職員の活動の様子や科学コラム、イベント時の写真や動画などを公開することで、単なる告知に留まらない市民の興味を引く広報活動を行っている。

今後とも積極的な広報活動や、展示の工夫、市民のニーズに応じた事業の展開に期待したい。また、子どもから大人までの幅広い年齢層が楽しめる施設であることのほか、未就学児とその保護者の利用拡大にも力を入れ、新たな利用層の拡大に努めてほしい。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。