

## - 1 . A科学館運営アウトソーシング調査研究

Survey on outsourcing about the management of the “ A ” science museum information

<b>キーワード</b>	科学館 アウトソーシング 人材派遣
<b>Key Word</b>	science museum, outsourcing, temporary worker

### 1. 調査研究の背景

平成 15 年 8 月に開館した A 科学館は、県立の施設であるが、施設の性格から、弾力的かつ効率的運営が可能な民間委託が適当との判断から地元の財団への運営委託が行われている。この経緯から、A 科学館の運営において不可欠であり、展示物の解説や、来館者の案内等の役割を担う交流員に関しても、弾力的かつ効率的な整備が望まれた。既に県が整備している類似施設を考慮すると、非常勤職員としての交流員雇用が想定されたが、民間企業だけでなく行政機関においても昨今は人材派遣の活用が進んでおり、加えて、これまで県の公共施設において人材派遣活用の試みがなかった。そこで、緊急地域雇用創出特別基金事業を活用し地域雇用の促進を図るという側面も含めて、交流員を人材派遣によって確保することとし、人材派遣という交流員確保の在り方の検討、およびそれを拡張した科学館運営の在り方の検討を合わせて、本調査業務を実施した。

### 2. 調査研究の内容

#### ( 1 ) 調査研究の対象

本調査研究では、航空科学館の運営全般を対象にするものの、調査期間が限られていることを考慮し、深く掘り下げる対象に関しては「来館者」と「交流員」の二つに絞り込みを行った。

#### ( 2 ) 調査研究の視点と方法

県立施設として整備した A 科学館であるが、来館者から対価をもらい、そのかわりに科学に関する知識や経験等をサービスとして提供するサービス企業としての側面も有している。そのため、調査研究は、概ね三つの視点から行うこととした。一つはサービス需要者として来館者からの視点、もう一つは組織を運営する職員（交流員を含む）からの視点、そして三つ目は客観的な視点で A 科学館を見る第三者からの視点である。

また、本調査研究では、三つの視点からの調査研究を行うための調査方法として、アンケート調査、ヒアリング調査、文献・資料調査を実施し、それぞれにおいて検討に必要な情報収集を図ることとした。

来館者アンケートは 3 回実施し、館外イベントにおいても別途アンケートを行った。また、職員（交流員を含む）には業務の異なる計 7 名に対してインタビューを行うとともに、交流員からは忌憚のない意見を抽出するため匿名でのアンケートを行った。

	アンケート調査	インタビュー調査	文献・資料調査
来館者からの視点	来館者に対するアンケート / イベント参加者へのアンケート		
職員からの視点	交流員に対するアンケート	職員に対するインタビュー / 交流員に対するインタビュー	
第三者からの視点	イベント参加者へのアンケート	アドバイザーへのインタビュー	ミュージアム運営に関する文献や資料の収集 / 類似施設の情報収集

### 3. 調査研究の結果

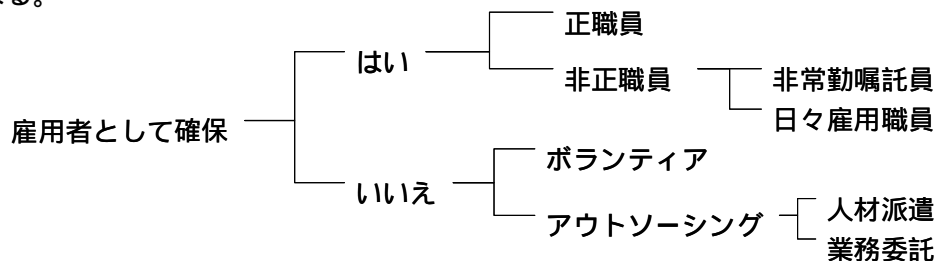
#### (1) 来館者

8月の開館時は夏休みであったこともあり、多くの来館者が訪れたが、それ以降は来館者数が下降傾向にある。ただし、これは同県の他の文化施設においても同様であり、気候等の地域的な特性によるところが大きい。来館者の年齢は幅広く分布しているが、30～40代の親が子供と一緒に来館する形態が多い。来館者の約4割が近隣市町村、8割以上が県内の市町村から来館しており、県外からの来館者の割合は開館から下降傾向にある。また、来館者におけるリピーターの割合は徐々に増加しており、3回目のアンケートでは小学生の3割が1回以上の来館経験を持っていた。

今後の主な課題としては、来館者の定常的な確保と広報等を挙げることができ、イベントの実施の前から十分なPRを行うこと、来館者層に合わせたイベントを実施すること、リピーターを拡大するための工夫を行うこと等が必要である。

#### (2) 交流員確保の在り方

まず、交流員確保の方法として以下に示す選択肢の比較を行い、人材派遣の妥当性の評価を行った。結果、財政難の折、正職員としての確保は難しく、また、安定した労力確保の観点からボランティア、日々雇用職員による確保も難しい。したがって、アウトソーシング、もしくは非常勤嘱託員が選択肢として残る。そこで、非常勤嘱託員と人材派遣の費用のシミュレーションを行ったところ、非常勤嘱託員報酬だけを見ると、人材派遣の費用の方が高くなるが、社会保険等の付帯費用、付帯事務を処理する正職員の人件費等を加えると、非常勤嘱託員によって交流員を確保した方が年間約940万円高くなる。したがって、人材派遣を活用したことは、現時点では妥当性が高いという結論になったが、来館者の変化に合わせた柔軟な運用が今後の課題となる。



#### (3) 交流員の活動

来館者の交流員に対する評価は概ね良好であるが、開館して時間が経つにつれ慣れによるデメリット（交流員同士のおしゃべり等）も少し出てきており、これには平日の来館者減少による業務量が少なくなっていることも影響している。したがって、交流員の業務の多様化を図るとともに、定期的に研修等を行うことで志気を高めるような仕組み作りが必要である。

一方、交流員と科学館の正職員、インストラクター、ボランティア等との情報共有も調査時点では行われておらず、館内で業務を行っている各職員の全体的な情報共有等も大きな課題として挙げられた。

#### (4) 今後の方向性

来館者と交流員以外にも科学館の運営全般に関しても調査研究を行い、以下に示すような今後の方向性について提案を行った。具体的な内容に関しては割愛する。

- ・ マネジメントサイクルの構築
- ・ 有機的な組織体制の整備
- ・ 民間の良さと公的な側面が融合した柔軟な経営
- ・ 運営資金の多元化と継続的な投資
- ・ 地域社会や類似施設との連携強化