

施設運営の方向性

札幌市民防災センター

Sapporo Disaster Prevention Center

令和7年(2025年)9月

札幌市消防局

Sapporo Fire Bureau



- 01 現状分析と今後のあり方検討
- 02 施設運営の3つの「方向性」
- 03 【参考】来館者データ・アンケート結果

開館後の状況変化

- 平成15年3月に市民の防火・防災意識の向上を図ることを目的に開館
- 平均来館者数 約64,000人/年（コロナ禍の年を除く）
- 東日本大震災や平成25年3月のリニューアルなどをきっかけに、平成25年度には過去最高の年間来館者数88,403人を記録
- 平成30年度には累計来館者数が100万人を突破
- 令和元年東日本台風や北海道胆振東部地震などの大規模災害による甚大な被害の発生。また、千島海溝巨大地震発生などの危機の高まり

現在の施設運営の状況

- 開館後の状況変化などを踏まえ、公募型企画競争（プロポーザル方式）により、令和5年度から令和7年度の施設運営業務の委託者を選定
- ソフト面を充実強化しリピーターの確保を図ることを目指して、次の3項目の「施設運営の方向性」を定め、施設運営のレベルアップを期待する提案を求めた。
 - ① 防火・防災を楽しく学べる場の創出
 - ② 災害対策の自分ごと化と実践の促進
 - ③ インタラクティブな情報の収集・発信
- 体験コーナーの実施と合わせて、「施設運営の方向性」に沿った運営（イベントなどなどの業務）を展開中

業務の取組み状況（令和5年度及び令和6年度）

- 企画提案を求めた業務毎に発注者としての評価を行う。
- 令和8年度からの発注に向けて、留意すべき点を検討する。

■施設管理業務

業務名	主な業務内容
施設管理、機器故障時の対応、点検・メンテナンスなど	施設の維持管理などを実施

【評価】

- 施設管理において特に問題となる事項は発生しなかった。
- 令和5年3月のリニューアルにより、新たな機器への対応が必要となったが、円滑な対応が行われた。

【今後の業務における留意点】

- コロナ禍での業務実施であったことから感染拡大防止対策を重視したが、次期業務においては他の施設管理と組み合わせて実施することで足りると考える。

業務の取組み状況（令和5年度及び令和6年度）

■施設案内業務

業務名	主な業務内容		評 価	今後の業務における留意点															
受付(来館者集計など)	- 来館者の受付やデータ集計(人数・年齢区分・来館回数など)を実施 - 令和5年度から令和6年度にかけて、総来館者数と個人の新規来館者数は減少。リピーター数と団体来館者数は若干増加 - 主に大人(親)と小学生以下の来館者が多いことが特徴		- 総来館者数の減少は、体験コーナーのリニューアル効果が一巡したことによる影響があると考えられる。 - 施設活性化業務のイベントなどの開催により、リピーター数の増加につながったものと考えられる。	- より多くの方に来館していただくことを目指し、防火・防災に意識を向けてもらうことが重要 - 施設を体験し、説明に触れることが重要であることから、来館者数の動向と合わせて、混雑の緩和策とのバランスをとることを考慮															
	<table><tr><th></th><th>総来館者数</th><th>個人の 新規来館者数</th><th>個人の リピーター数</th><th>団体の 来館者数</th></tr><tr><td>令和5年度</td><td>56,632人</td><td>29,071人</td><td>12,311人</td><td>15,250人</td></tr><tr><td>令和6年度</td><td>53,538人↘</td><td>24,991人↘</td><td>13,210人↗</td><td>15,337人↗</td></tr></table>				総来館者数	個人の 新規来館者数	個人の リピーター数	団体の 来館者数	令和5年度	56,632人	29,071人	12,311人	15,250人	令和6年度	53,538人↘	24,991人↘	13,210人↗	15,337人↗	
		総来館者数	個人の 新規来館者数		個人の リピーター数	団体の 来館者数													
	令和5年度	56,632人	29,071人		12,311人	15,250人													
令和6年度	53,538人↘	24,991人↘	13,210人↗	15,337人↗															
「来館者の声」の集約・アンケート調査など	施設内及びHPによるアンケートを実施		2年間で約400件の声があり、7割が好評価(楽しい、また来たいなど) - 好評価が多いが、サンプルが少ないことから、傾向がつかみづらい	施設運営の質向上のため、来館者にできるだけ負担を感じさせることなく、「声」の精度を高めることが重要															
体験コーナーなどの案内	- 体験コーナーの案内及び防火・防災に関する説明を実施 - 適宜、来館者からの質問などへの回答を実施		体験コーナーなどでの説明、特に経験者の体験談や事例紹介により、来館者の理解が深まっている。	防火・防災の説明を行う際には、体験談や事例を交えて語ることを組み合わせ、短時間で「自分ごと」に感じてもらうことが重要															
広報業務	- SNS(X・Instagram)を中心に施設PR・イベントなどの広報を実施 - 市内の小中学校などへのポスター配布を実施 - 地元TV局などからの取材対応		- 小学生や幼稚園児向けの広報は来館に繋がりがやすい傾向がある。 - SNSのフォロワー数は向上の余地がある。 - テレビ・ラジオなどからの取材が寄せられた。特に災害や火災がトピックになるタイミングでの取材が増える。社会的ニーズの顕在化と捉える。	- 広報効果が高い年齢層への広報を強化していくことは高い効果が見込まれる。 - 災害や火災がトピックになるタイミングで、タイムリーに情報発信することが望ましい。 - 広報の目的、ターゲット、手法、見込む効果を検討し、バランスよく実施していくことが望ましい。															

業務の取組み状況（令和5年度及び令和6年度）

■施設活性化業務（以下の業務は、施設内外で実施）

業務名	主な業務内容	評価	今後の業務における留意点
日替りプチイベント	主に子どもを対象にイベントを実施。じゃんけん大会や〇×クイズなどの楽しく学べる場を創出	親子での来場者がリピートするきっかけになっている。	より来館につながるようにコンテンツの充実が重要
夏・冬休み特別イベント	主に小学生を対象にイベントを実施。防災クイズ、ワークショップ、スタンプラリーなどの楽しく学べる場を創出	- 来館者から要望があったイベントも実施し、来館数も伸びていることから、非常に効果的な取り組み - 親子での来館も多く、大人の来館にもつながっている。	- 来館者数の増加が見込まれる時期であるため、積極的なイベントの企画・実施が望ましい。 - 混雑し過ぎない工夫が必要
夜間開放イベント	車両の展示や消防音楽隊演奏会、防火絵本の朗読会などのイベントを年1回実施	施設を夜間に開放し、普段は来館が難しい方にも利用していただく取り組みになっている。	年1回開催であるため、より満足度の高いコンテンツが重要
子どもの防災啓発	幼稚園や小学校などに赴き、「子ども防災教室」を実施。地震・水害などの防災情報を伝えている。	- 直接的に防火・防災を伝えられる点が強み。家庭内の話題にもなる。 - 防災教室をきっかけに施設を知り、来館するケースも多い。	出張型の業務であるため、施設内の業務とのバランスを取りながら、高い効果を得ていけるように、回数や内容の工夫が必要
他機関と連携した取組み	様々な団体や民間企業などと連携し、施設内外でイベントなどを実施	知名度が高い施設・民間企業との連携により、施設のPRにつながっている。	これまでの連携実績を踏まえつつ、効果的な連携先とは継続した取組みが重要
防火・防災コンシェルジュ	- 市民・町内会・企業などからの相談対応 - テーマに沿ったセミナーを年2回実施 - 外部団体などと連絡した取組み	- 個人の質問から団体の防災イベント開催相談まで寄せられるテーマが広い。なお、認知度は高くない。 - セミナー参加者は数十人規模で、費用対効果検証が必要	- 他の業務と組み合わせるなどして相談者のすそ野を広げる工夫が必要 - 内容精査の必要性あり
防災行動計画などの作成支援(マイ・タイムライン)	- 主にパンフレット配架 - 希望者には個別に作成支援も実施	- パンフレットを持ち帰る方は多いが、作成に繋がっているかは不明 - 来館時に個別に作成支援を希望する方は少ない。	他の業務と組み合わせるなどして、まずは防災行動計画の存在を認知してもらう工夫が必要
災害記録ライブラリ・過去の災害から学ぶ・わが家の防火・防災対策など	施設内外で災害のパネル展や防火・防災グッズを展示	災害の記憶を風化させない取り組みであり、意識の向上に寄与する。	ライブラリ化には時間がかかってもやむを得ないが、災害の記録・記憶を残していくことは大切

現在の「施設運営の方向性」の評価

- 令和4年度に決定し、令和5～7年度の施設運営業務の基本的な考え方とした「施設運営の方向性」を振り返り、評価する。
- 令和8年度からの発注に向けて、見直し内容を検討する。

施設運営の方向性	方向性の内容	評価	見直し内容
防火・防災を楽しく学べる場の創出	アテンドの方法の工夫やデジタル技術の活用のほか、イベントの開催などにより、防火・防災が楽しく学べる場を創出してリピーターを増やし、知識・スキルが市民に定着するようにします。 また、「楽しさ」から「深掘り」や「探求」につながり、よりよい学びや発見ができるよう、センターがお手伝いします。	● リニューアルされた施設の運営状況やアンケートなどの「声」から、「楽しく学べる場」という方針で防火・防災の情報を広く提供できた。 ● まずは来館してもらい、体験してもらうことが重要であるため、「楽しさ」の力点を強化することは、施設目的の達成に寄与するものと考ええる。	● 来場者の傾向などを踏まえるなどして、広く市民が「行きたくなる」施設を目指すように文言を見直す。
災害対策の自分ごと化と実践の促進	来館者一人ひとりに寄り添った説明や指導により、災害を「自分ごと」と感じてもらうとともに、「具体的に自分がいつ・何をすれば良いか」を理解していただき、来館後実際に行動を起こすことができるよう、センターがお手伝いします。 また、地域や団体などの防火・防災活動をサポートし、共助の実践につなげます。	● 来館者に「自分ごと」と捉えてもらうアプローチは効果的であり、現在の施設運営の内容はそれに沿っていると評価できる。 ● 理解を深めてもらうために、方向性としてはより具体的な内容を記載することが有効と考える。	● 来館者が滞在している短い時間の中で「自分ごと」として理解してもらうために、「何を理解してもらいたいか」ということが明らかになるように文言を見直す。
インタラクティブな情報の収集・発信	センターから一方向で情報発信を行うだけでなく、たくさんの情報を整理し蓄える、いわば「ライブラリ」となることで、市民が必要に感じたとき、欲しい情報にアクセスできるようにします。 イベントなどを通じ、市民や関係団体、関係機関の間の橋渡しを行いながら、「センターにはいろいろな情報が集まる」という認識を広めることで、防火・防災に関する情報が交流する場（コミュニティ）をつくり出します。	● 防火・防災の専門家の視点で、各種情報を精査し、有益な情報を発信してきたセンターの役割は大きい。 ● 情報を受け取る対象をより具体化するとわかりやすいと考える。	● 情報を届けるべき対象である「市民」と、センターの役割が明確になるように文章を見直す。

現在の施設運営の振り返り

- 3年間の施設運営の実績を踏まえ、「防火・防災を楽しく学べる場の創出」「災害対策の自分ごと化と実践の促進」「インタラクティブな情報の収集・発信」の3つの方向性による施設運営は、防火・防災意識の向上に資するものであった。
- 一方、これまでの業務を振り返り、次のような観点を盛り込むことでより高い効果が期待できることも明らかになった。
 - ▶ 子どもをターゲットとした業務は、施設PRや集客効果が高く、大人の来館にもつながる。子どもの来館をとおして、家庭や地域の防火・防災意識の向上、将来の防災リーダーとなるきっかけになるなどの効果をもたらす。
 - ▶ 実例や経験を交えた対話（説明・解説・回答など）は、聞く人の深い理解につながる。
 - ▶ 社会的影響がある災害が起こった時など、機を捉えたタイムリーな情報発信は、防火・防災の周知につながる。など

振り返りを踏まえた今後の施設運営のあり方検討

現在掲げている3つの方向性は以下の更新を行い、各方向性に事業効果が高い要素を「必須要素」として設定する。（詳細は次ページ以降に記載）

現在の方向性		令和8年度以降の方向性
防火・防災を楽しく学べる場の創出		● 方向性の名称は継続 ● 方向性の内容は変更
災害対策の自分ごと化と実践の促進		
インタラクティブな情報の収集・発信		● 方向性の名称を、「防火・防災情報へのアテンド」に変更 ● 方向性の内容は変更

1

防火・防災を楽しく学べる場の創出



アテンド方法の工夫や年代に合わせたイベントをとおして、**防火・防災が楽しく学べる場を創出**し、より多くの人に訪れてもらえる施設を目指します。

そして、訪れるたびに新しい発見や学びがあり、**防火・防災への意識と知識が自然と身につく**ようにします。

必須要素

- 来館につながる施設外でのPR活動や普及活動（特に児童生徒や幼児対象）

例

- SNSを活用した施設の魅力発信
- クイズやゲームの要素を取り入れた学び
- 防災・消防関係イベントによるふれあい

2

災害対策の自分ごと化と実践の促進



体験型学習施設の利点を活かした「災害の疑似体験」や各種災害の情報に触れることで、**災害を「自分ごと」**に感じてもらうきっかけを作り、**発災前の備えと、発災後に取り組むべき行動を理解**できるよう、市民防災センターがお手伝いします。

必須要素

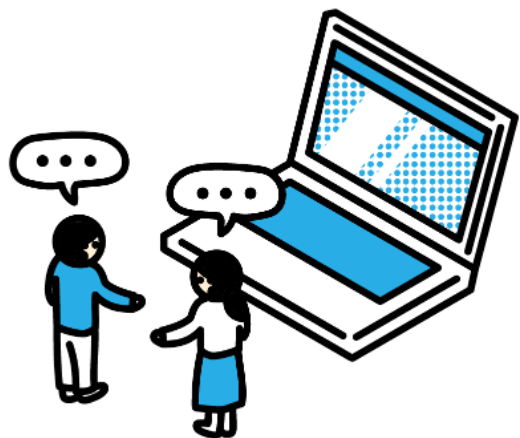
- 防火・防災を自分ごととして感じてもらえるように説得力をもって伝えられる「語り部」的要素を入れた対話

例

- 災害事例の紹介
- 自宅の安全対策や備蓄品の紹介
- 防火・防災に関する相談対応

3

防火・防災情報へのアテンド



防火・防災に関する情報は、世の中に多くあり、正しく情報を知り、理解することはとても大切です。

市民防災センターがたくさんの情報を整理し蓄える「**防火・防災情報のライブラリ**」となり、**市民が必要とする情報へのアクセスをアテンド**します。

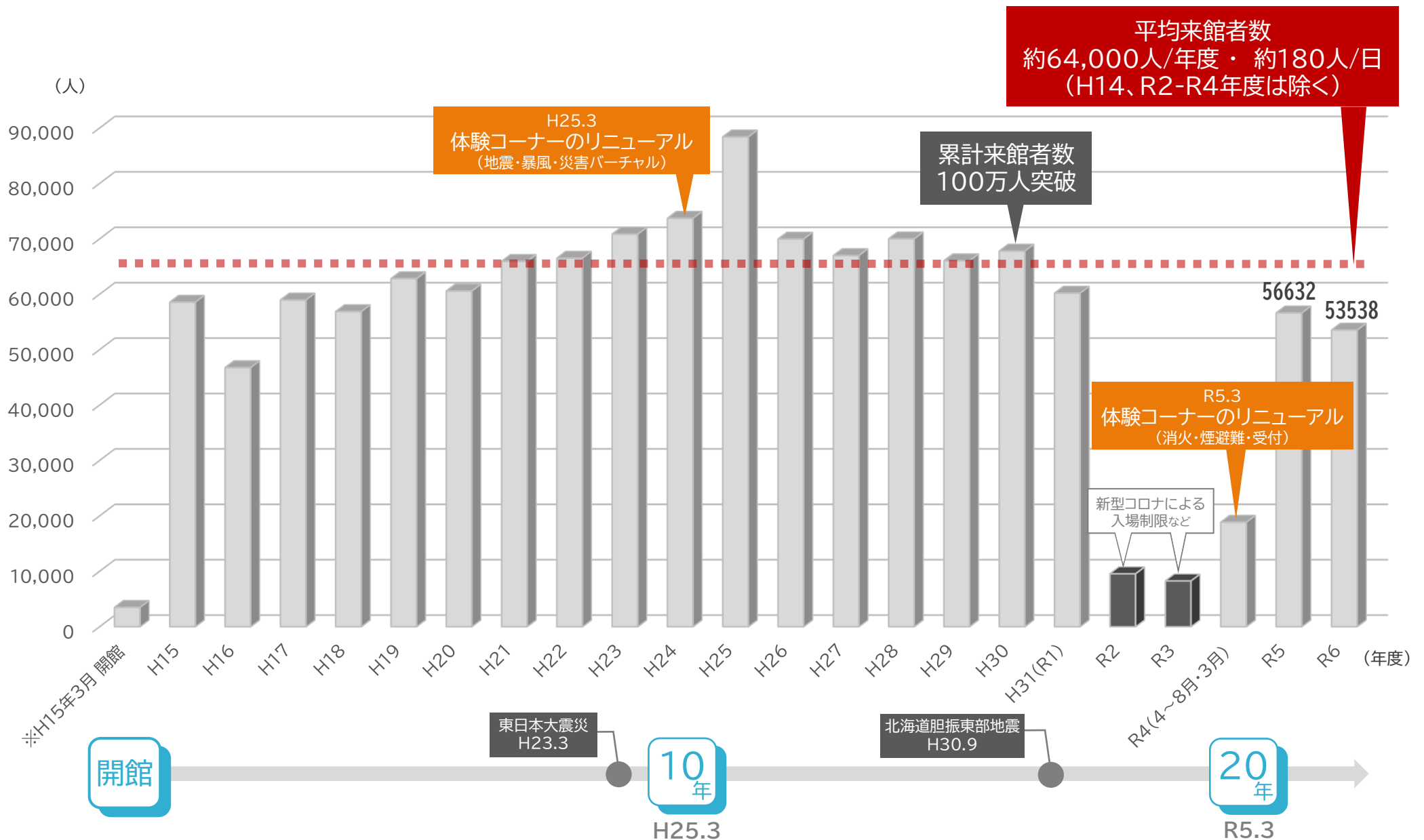
必須要素

- 社会的影響がある災害が起こった時など、機を捉えたタイムリーな防火・防災に関する情報発信

例

- 防火・防災情報のご案内
- 災害写真や映像の展示
- 展示や情報発信のコンテンツとなる記録の収集・整理

03 【参考】来館者データ(年度別の来館者数)



03【参考】来館者データ(月別の来館者数)

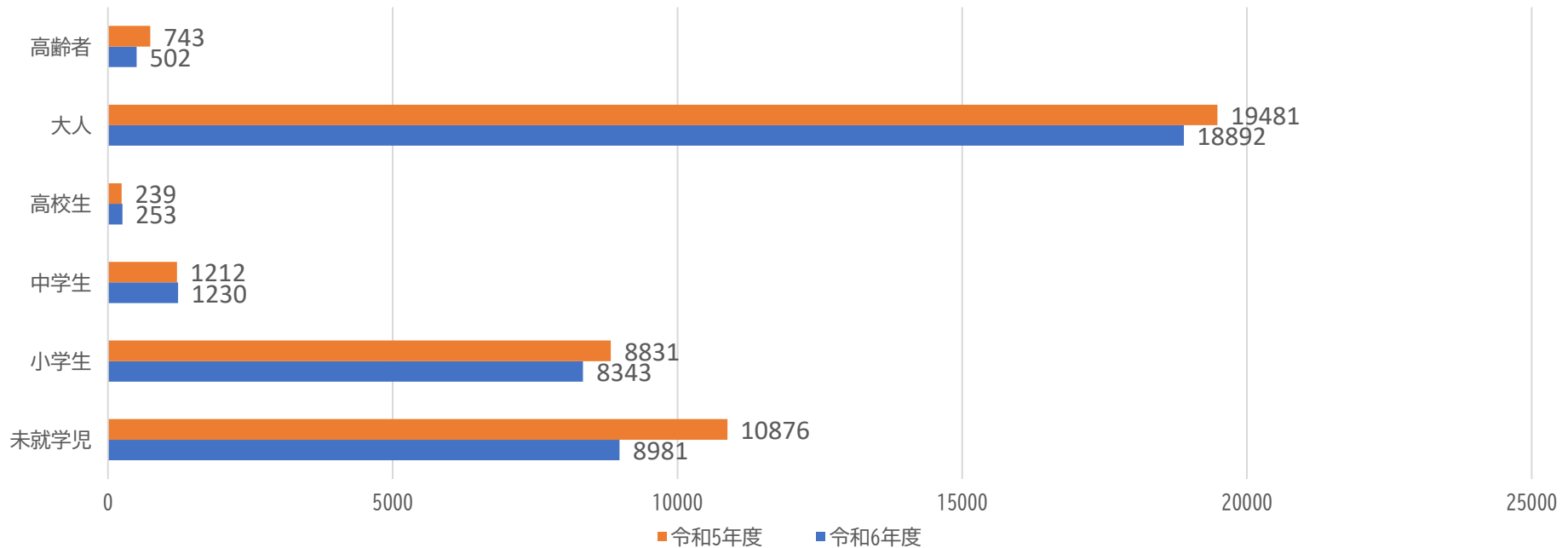
【個人で来館した方の月別の来館者数】

		合計	4月	5月	6月	学校教育機関の 夏休み		9月	10月	11月	冬休み		2月	3月
						7月	8月				12月	1月		
R5年度	来館者数	41,382	4,127	3,586	3,243	5,105	5,717	3,584	3,333	2,953	1,755	2,419	1,852	3,708
	割合	-	10%	8.7%	7.8%	12.3%	13.8%	8.7%	8.1%	7.1%	4.2%	5.8%	4.5%	9%
R6年度	来館者数	38,201	3,170	2,895	2,321	4,234	5,753	3,988	2,934	2,835	1,422	1,981	2,423	4,245
	割合	-	8.3%	7.6%	6.1%	11.1%	15.1%	10.4%	7.7%	7.4%	3.7%	5.2%	6.3%	11.1%

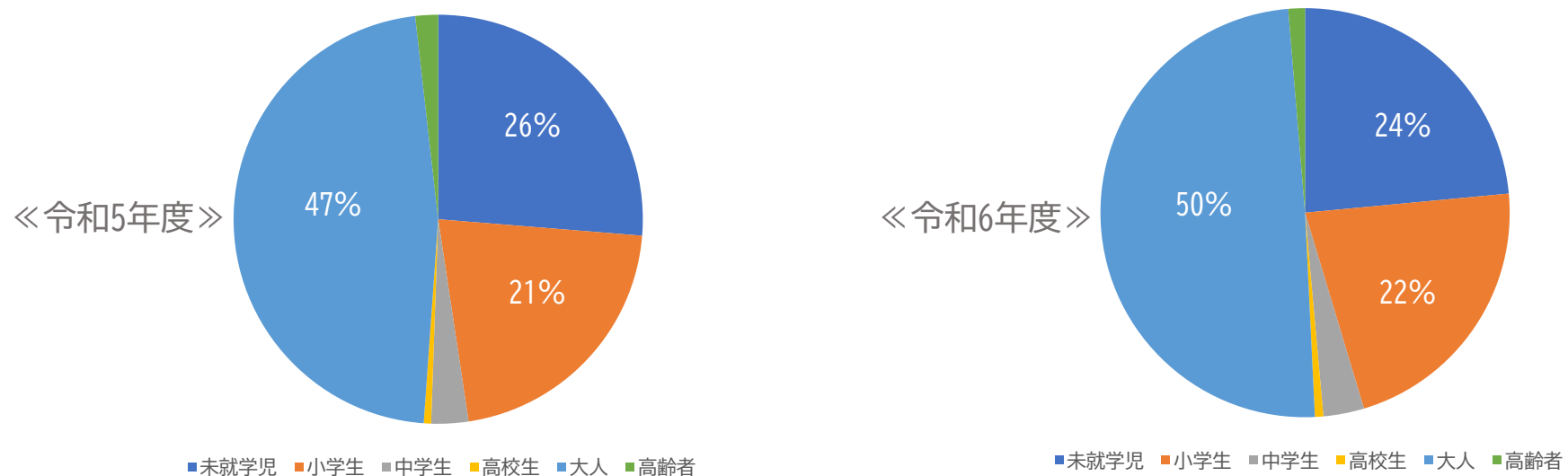
【団体で来館した方の月別の来館者数】

		合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
R5年度	来館者数	15,250	621	834	1,396	1,984	1,872	2,142	2,175	1,823	794	469	502	638
	割合	-	4%	5.5%	9.2%	13%	12.3%	14%	14.3%	12%	5.2%	3.1%	3.3%	4.2%
R6年度	来館者数	15,337	556	1,067	1,190	1,822	1,278	2,096	2,767	1,746	724	626	556	909
	割合	-	3.6%	7%	7.8%	11.9%	8.3%	13.7%	18%	11.4%	4.7%	4.1%	3.6%	5.9%

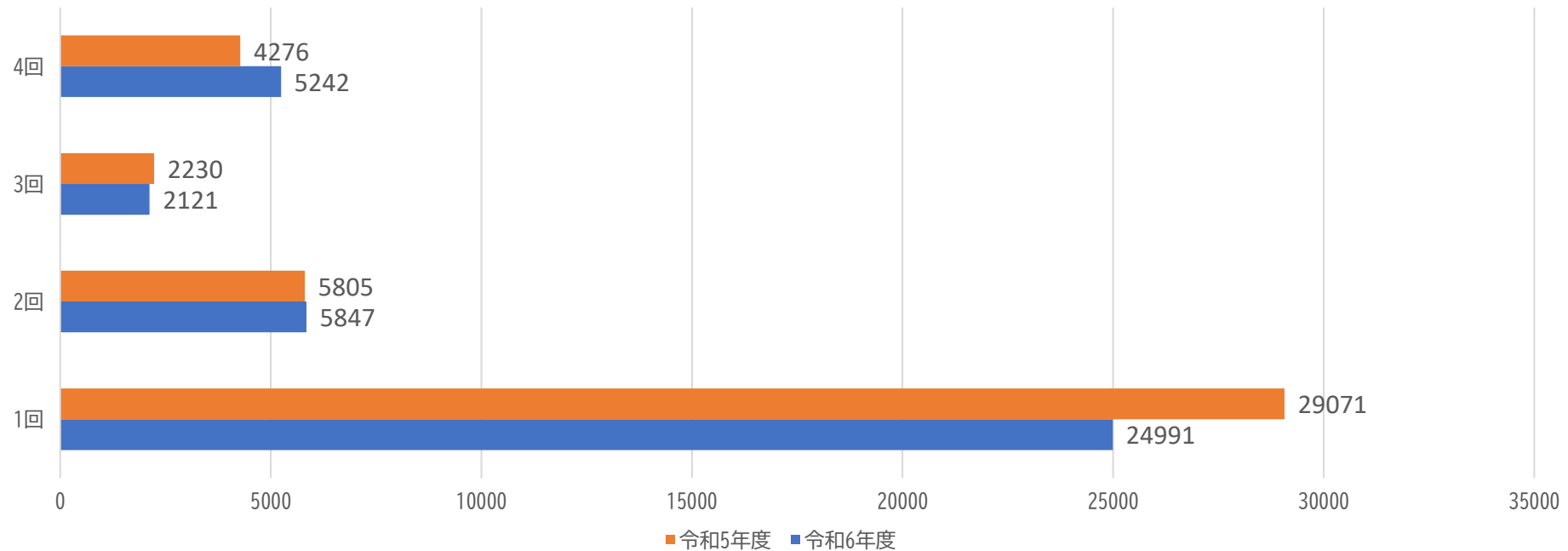
【個人で来館した方の年齢別の来館者数】



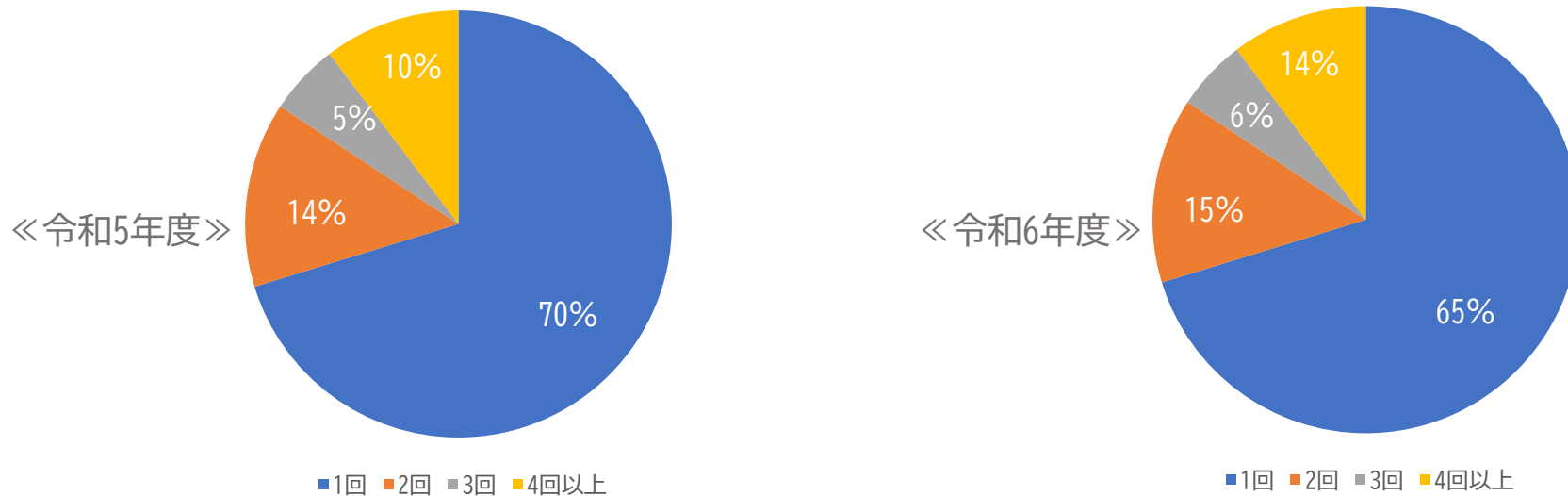
【個人で来館した方の年齢別の割合】



【個人で来館した方の来館回数】

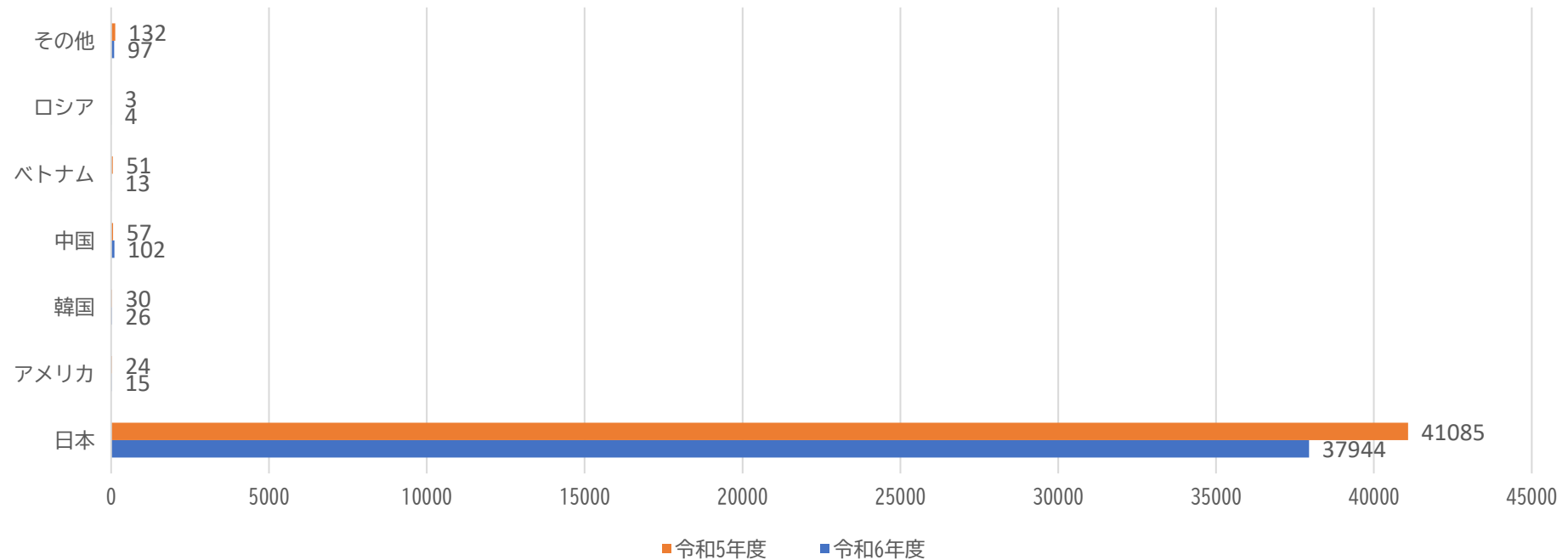


【個人で来館した方の来館回数の割合】

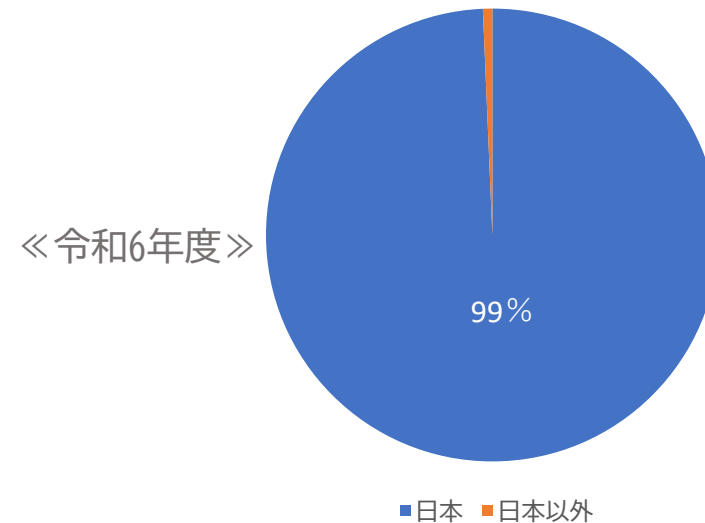
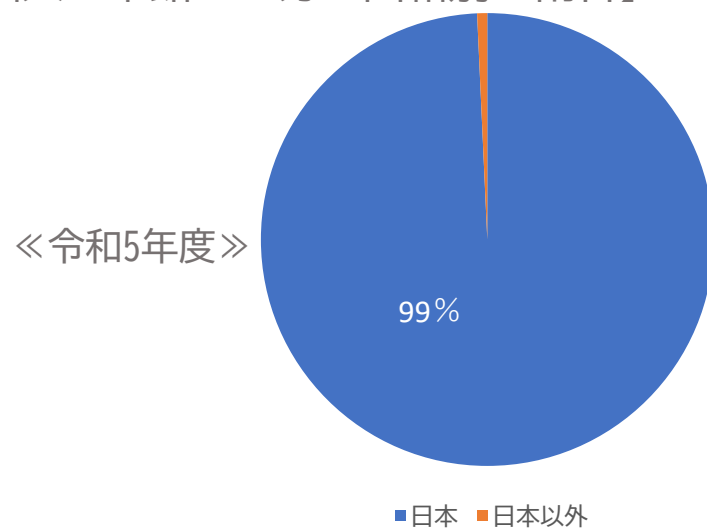


03 【参考】来館者データ(国籍別の来館者数)

【個人で来館した方の国籍別の来館者数】



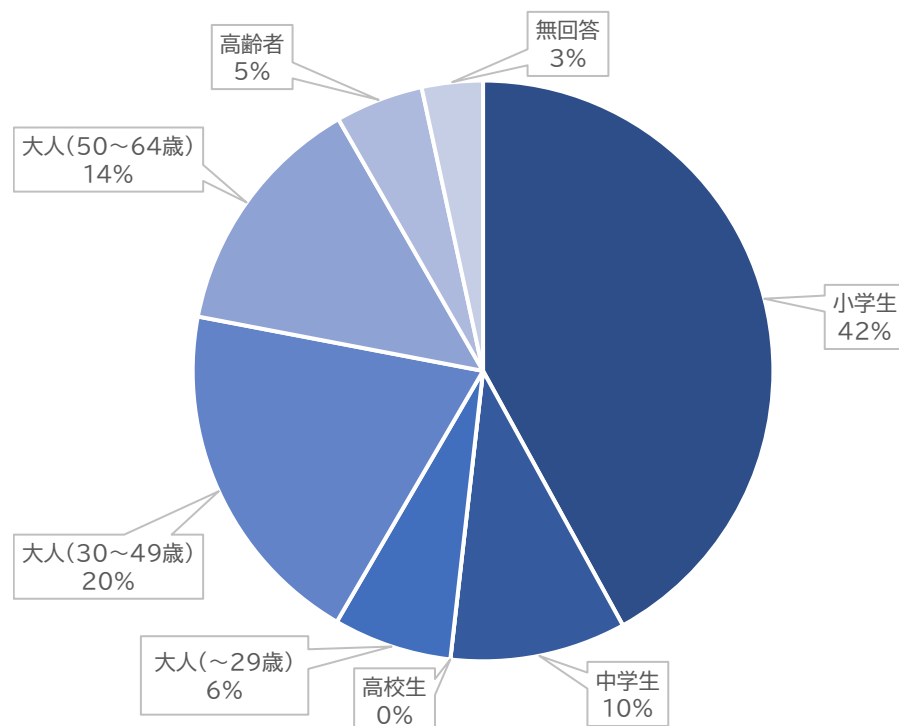
【個人で来館した方の国籍別の割合】



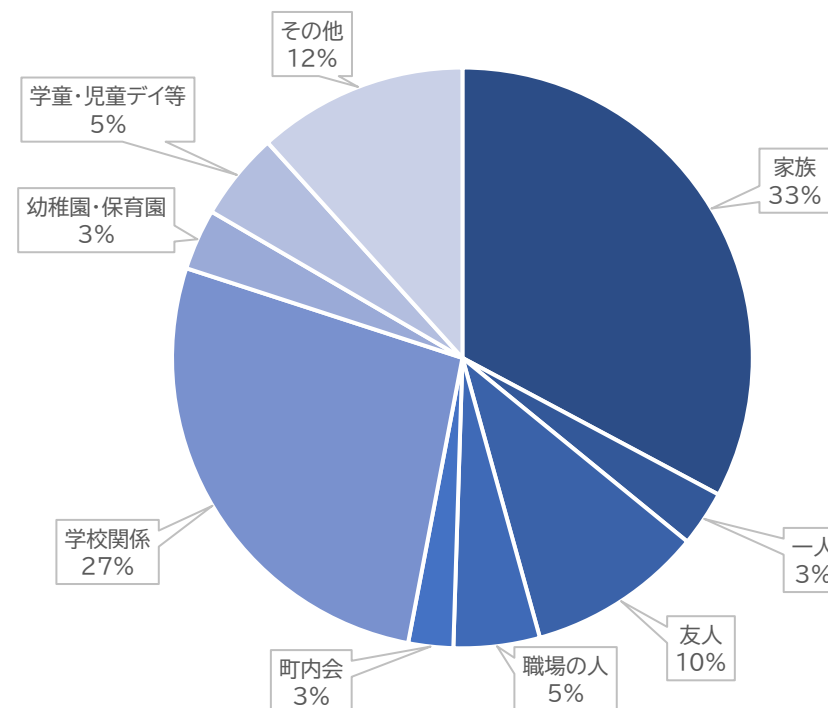
アンケートの概要

実施期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日
回答方法	Googleフォーム(札幌市民防災センターHPからアクセス)
アンケート回収数	336件(期間中の総来館者数53,538名、回収率0.62%)

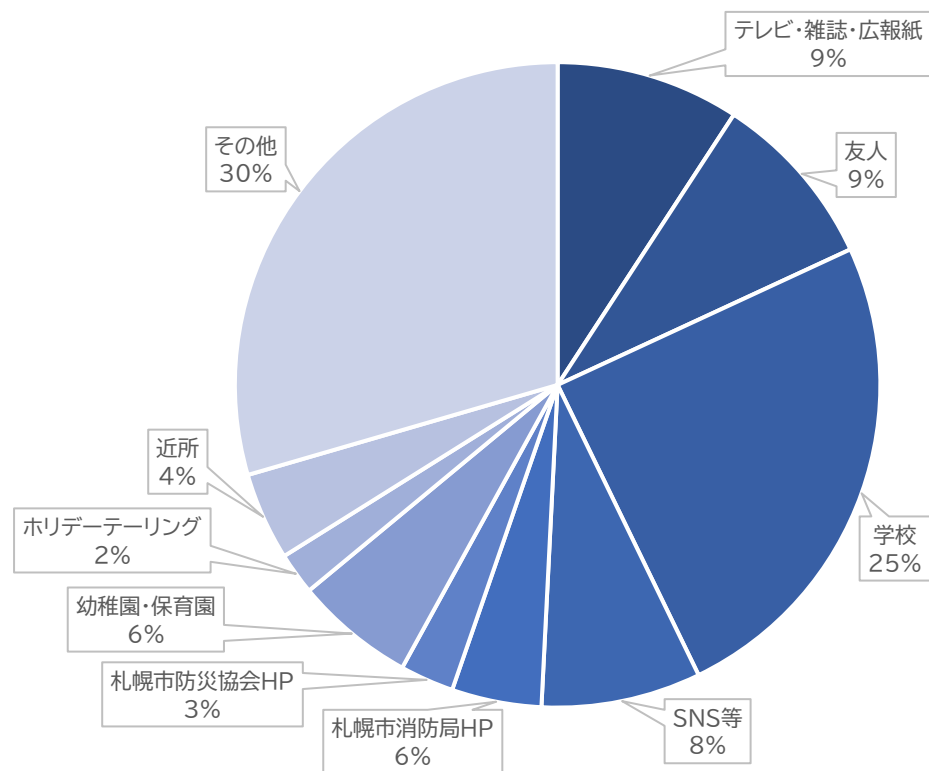
【年齢（回答数336件）】



【今日はどなたとお越しになりましたか（回答数326件）】



【市民防災センターを何で知りましたか
(回答数336件)】



【災害について知りたいこと（複数回答）】

