

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 年度

施設名	栃木県なかがわ水遊園
施設所管課	農政部農村振興課
指定管理者	公益財団法人栃木県農業振興公社 (法人番号5060005007583)
指定期間	平成26 (2014) 年 4 月 1 日～令和 6 (2024) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	大田原市佐良土2686
施設の概要	①水と緑をテーマにした公園 (面積約 25ha) 主な施設：芝生広場、お魚ふれあいステーション、水の広場、公園サビステーション ②おもしろ魚館 (愛称：フィッシュパル、延べ面積 約 6,000 m ²) ア 展示ゾーン (4,500 m ²) 展示生物：約 340 種、水槽：48 基 (水槽容量：約 600 t) イ 体験交流ゾーン (1,500 m ²) おさかな研究室、味わい工房、創作工房等 ③駐車場 大型車：7 台、普通車：700 台
業務内容	①栃木県なかがわ水遊園の施設の維持管理に関する業務 ②栃木県なかがわ水遊園の運営に関する業務 ③前各号に掲げる業務に付帯する業務

2 収支の状況

令和 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	307,501	指	事業費	41,042
定	利用料金収入	90,616	定	管理運営費	191,662
管	その他収入※1	35,299	管	人件費	174,828
理			理	その他支出※1	34,494
※2	合計	433,416	※2	合計	442,026
指定管理業務収支差額①			▲8,610		
自主事業			152,038		
自主事業収支差額②			17,310		
自主事業			134,728		
収支差額 (①+②)			8,700		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		
体験講座収入 5,275			公課費 22,969		
自販機設置収入 4,365			退職給与引当金 6,213		
エネルギー価格高騰対策支援金 25,659			体験講座支出 5,312		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	307,501	指	事業費	45,486
定	利用料金収入	95,959	定	管理運営費	189,359
管	その他収入※1	31,793	管	人件費	175,125
理			理	その他支出※1	26,012
※2	合計	435,253	※2	合計	435,982
指定管理業務収支差額①			▲729		
自主事業			145,755		
自主事業収支差額②			17,940		
自主事業			127,815		
収支差額 (①+②)			17,211		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載)			備考 (※1 その他支出の主なものを記載)		

体験講座収入	4,970	公課費	13,251
自販機設置収入	4,420	退職給与引当金	7,648
エネルギー価格高騰対策支援金	22,403	体験講座支出	5,113

※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4(2022)年度 (前年度)	令和5(2023)年度
おもしろ魚館	開館日数	305日	311日
	入館者数	269,925人	263,301
	うち有料入館者数	181,182人	163,098
	体験受講者数	32,241人	31,225人
	うちおさかな研究室	5,357人	5,881人
	うち味わい工房	2,109人	2,873人
	うち創作工房	5,316人	5,589人
お魚ふれあいステーション		19,459人	16,882人

4 サービス向上に向けた取組

- 令和5(2023)年度は、コロナ禍以降制限してきたタッチング水槽を活用した給餌体験の常時実施や展示解説プログラムの再開等、利用者サービスの向上に取り組んだ。
- 栃木県150年協賛事業の一つとして夏休み期間に子ども無料入館キャンペーンを実施し、利用者サービス向上に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート調査の実施 調査の方法 Google フォームを活用したアンケート調査を実施。計906人から回答を得た。 					
主なアンケート項目	とても良い	良い (④安い)	普通	あまり良くない (高い)	良くない
①施設の印象	74.6%	23.6%	1.6%	0%	0.2%
②展示ゾーンの印象	70.8%	26.5%	2.5%	0%	0.2%
③従業員の対応	67.5%	25.3%	7.0%	0%	0.2%
④入館料	—	53.6%	43.3%	3.1%	—
主な利用者意見(苦情・要望)			対応		
<ul style="list-style-type: none"> 魚とふれあえる体験を増やしてほしい。 説明文にふりがなをふってほしい。 魚以外の動物を増やしてほしい。 駐車場からの屋根がほしい。 トイレを洋式化してほしい。 キャッシュレス化してほしい。 			<ul style="list-style-type: none"> 運用方法、生物状態等を考慮し検討する。 検討時の参考とする。 施設規模、生態等を考慮し検討する。 施設改修時の検討課題とする。 検討、要望していく。 対応準備中 		
主な利用者意見(積極的評価)					

- ・水槽や水がきれいによかった。
- ・展示が工夫されていて楽しめた。
- ・エサやり体験ができてよかった。
- ・企画展が良かった。
- ・スタッフの対応がよかった。
- ・体験内容が魅力的で楽しかった。

6 指定管理者による自己評価

<p>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</p> <p>利用状況は、コロナ禍前の水準に回復傾向にあるものの、入館者数は計画の97.5%、観覧料収入は計画の89.1%にとどまっている。これは、夏休み期間に子ども無料キャンペーンを実施することで利用者増を見込んだが、無料入館者の増加に比べ有料入館者の増加にはつながらなかった結果が主因となっている。</p> <p>アンケート結果からは、複数人利用や県外からの利用者が増加するなど、利用者動向がコロナ禍より変化していることがうかがわれる。中でも、情報発信媒体としてネットメディアを強化してきたことによる効果が次第に現れてきている。顧客満足度調査では多様な利用者ニーズが共存する中で、施設、展示、従業員対応ともに「とても良い」が増加していることから、おもてなしの心や安全安心に配慮した運営が評価されている結果と思われる。</p>
<p>サービスの向上・地域活性化への取組</p> <p>①サービス向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雨天時に利用者にとって不便となっていたおもしろ魚館入口について、雨除けシートを設置することで利用者へのサービス向上を図った。 <p>②地域活性化への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・栃木県誕生150年協賛事業の一つとして、県内市町で活動する地域おこし協力隊と協力し、特産品等を販売する「栃木tripマルシェ」や25市町のPRを行うパネル展示や、ワークショップを開催し、地域情報発信強化及び連携強化が図られた。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>那珂川の豊かな水と緑に親しみ、水生生物とふれあう場を提供することにより、その沿川地域の自然と文化についての県民の理解を深めるとともに、都市と農村との交流の促進を図ることを目的に、県が大田原市に設置した「栃木県なかがわ水遊園」の管理運営業務を実施する。</p> <p>令和6(2024)年度は、第4期指定管理の初年度として、さらなる地域活性化に貢献するため既存事業に加え、新たに教育普及活動事業及び地域交流等活動事業を立ち上げ、自治体や地域住民と連携し那珂川の豊かな自然や生物、産業や文化など多彩な地域資源を活用したイベントや企画など地域と一体化した事業に取り組む。加えてキャッシュレス決済対応券売機やWEBチケット導入などさらなる利用者サービス向上を図る。</p> <p>1. 展示活動事業</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 新展示設備 カピバラ再導入に伴い、魅力的な展示及び適正管理ができる新展示場を整備する。 (2) 企画展 年3回179日間企画展を開催し、生き物への興味、関心を深めると共に利用者増を図る。 (3) 利用者ニーズ対応 写真撮影しやすい低反射フィルム貼付やデジタル魚名板の設置を推進する。 <p>2. 体験交流事業</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ふるさと体験講座 一般来園者や学校遠足利用等を対象に指定管理仕様書に則った地域の伝統工芸や農産物を用い、地域の人材を活用した体験講座を430回実施する。 (2) ニーズに対応した体験講座 季節や企画展に沿った講座を370回実施し、多様な利用者ニーズに対応する。 (3) 魚とのふれあい 初心者でも魚とふれあう釣り体験を楽しめるよう園内つり池を運営する。 <p>3. 教育普及事業</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 環境教育拠点として 利用者へ自然環境やSDGsへの理解を深めるためビオトープ整備に着手する。 (2) 地域と連携した環境教育 地域の団体や教育機関に専門スタッフを派遣し、自然や生物についての理解を深めると共に水遊園の存在意義を高める。 <p>4. 地域交流等活動事業</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 地域交流企画 地域自治体・団体等と連携したイベントを開催し地域情報発信、利用者増を図る。

<p>(2)那珂川いいとこ応援探検隊 これまでの活動に加え、外部と連携することでコミュニティサイトとしての運用を図り、地域の魅力発信を強化する。</p> <p>5. 広報活動事業</p> <p>(1)Web媒体強化 Web広告、SNS等により紙媒体が届かないエリア・年代へ情報発信し利用者増を図る。</p> <p>(2)動画配信 水遊園の魅力を紹介する動画を編集し、SNS発信やホームページ公開することで来園動機付けを図り、大人の新規利用者増を図る。</p>

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。	性別・年代を問わず、全ての利用者から満足を得られるよう創意工夫しており、平等利用が確保されている。	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	介助が必要な方には職員が対応するなど、配慮がなされており適切に対応している。	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。	水と緑に親しみ、水生生物とふれあう場の提供をはじめ、地元自治体や地域住民と連携し那珂川の豊かな自然や生物、産業や文化など多彩な地域資源を活用した体験交流事業や河川清掃を実施するなど、那珂川の自然や文化への親しみや理解の醸成が図られている。 また、地域の関連施設、地域住民等と連携して集客イベントを実施し、広域観光拠点として都市と農村の交流促進に寄与している。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	水遊園や地域の魅力を広く発信するためHPやSNSによる情報発信を強化するとともに、園外PR活動、WEB広告等、多様な手法による広報活動を積極的に展開しており、施設の利用促進が図られている。 コロナ禍の利用制限や人数制限を通常に戻し、生物とのふれあいの機会を増やした。 雨天時に利用者に不便となっていた入口に雨よけシートを設置し、サービス向上が図られている。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	毎月の利用者アンケートによりニーズや満足度を把握している。アンケートでは「施設の印象」「展示ゾーンの印象」「従業員の対応」のいずれも「とても良い」「良い」の評価が9割以上と非常に高い比率で維持されており、かつ「とても良い」の割合が増えている。	A

	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。	アンケート等で寄せられた意見を基に運営改善を行っている。苦情に対しても速やかに対応し、その要因を確認・分析・共有することで再発防止を図るなど適切な対応がなされている。	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。	日常点検や定期点検に基づく修繕等、迅速かつ適切な対応により維持管理されており、利用者の安全確保を最優先とした安全管理がなされている。	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。	展示内容の更なる向上のため、調査・研究に努め、展示に関する創意工夫がなされている。 また、施設設備の簡易な修繕を自助努力により迅速に行う等の業務改善がなされている。	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。	専門知識や技能を持つ有資格者を配置しており、管理運営に必要な組織体制が確保されている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	栃木県 150 年協賛事業の一つとして夏休み期間に子ども無料入館キャンペーンを実施したことにより観覧料収入が減少したが、人件費や運営費の縮減に取り組み、適正でバランスのとれた収支となっている。	B
	④ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	人員体制の見直しや照明のLED化など効率的な運営に努め、経費縮減に努めた。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	他動物園や水族館との情報交換や、飼育管理研修の参加の機会を設け、専門的知識の向上を図るとともに、各飼育員が独自の視点で情報を発信する取組により、飼育員のスキルアップを図るなどの取組が行われている。	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。	救急や防災、感染症等の対応マニュアルを作成、共有しており、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体制は確保されているか。	施設や物品の管理、取材対応や広報について県に適切に報告、連携しながら推進している。 また、水産試験場の研究成果や馬頭高校水産科の成果の周知につながる展示、保全活動事業等、県事業への協力を適切に行うほか、地域や教育機関、関連施設等と連携の上、各種事業を実施している。	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。	個人情報保護に関するマニュアルに基づき、個人情報取扱特記事項を遵守している。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	情報の公開に関する事務処理要領に基づき適切に対応している。	B

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。	施設の特徴を踏まえた自己評価のほか、利用者アンケートや外部有識者による客観的な意見も取り入れ、適切な評価がなされている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	年間計画に基づき売店、喫茶等の事業を実施しており、利用者ニーズの高い飲食部門が確保されている。	B
	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。	水遊園事業推進懇談会を設置し、地元自治体・関連施設・地域住民等と連携し、地域資源の積極的なPR、HP等での地域情報の発信にも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。	那珂川清掃活動をはじめとした環境啓発活動に取り組んでいる。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項		
総合的な評価			
<p>指定管理者は、日頃より施設の設置目的に沿った適切な管理運営を行うとともに、人件費や運営費の縮減にも取り組み、創意工夫を凝らした企画展示や体験講座等の各種事業展開により、施設の魅力と利用者サービスの向上を図っている。</p> <p>利用者アンケートの結果からは、総合的な満足度の高さや、過去1年間に複数回利用する者が6割以上、特に4回以上利用する者が大幅に増えていることが分かり、また、年間パスポートの利用による入館者も1万人以上おり、再び訪れたい施設として高い魅力を創出していると評価できる。</p> <p>また、HPやSNS、館内情報コーナー等での周辺地域の情報発信や、地域との連携によるイベントの開催等にも積極的に取り組んでおり、利用者アンケートによると約3割が周辺施設にも訪れていることから、地域の回遊性の向上と活性化に寄与している点も評価に値する。</p> <p>今後も引き続き、新規利用者の増加や、多様化する来園者のニーズへの対応に向けて、県内はもちろん県外等多くの利用者にとって魅力的な施設づくりとサービスの向上に努めるとともに、周辺地域や関連施設等との連携を更に強化し、那珂川沿川地域の活性化や観光の拠点施設として、地域振興への貢献にも努めてほしい。</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。