

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）年4月1日～令和16（2034）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㎡） ア 展示ゾーン（4,500㎡） 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㎡） 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附帯する業務

2 収支の状況

令和6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	337,000	指 定 管 理 ※2	事業費	57,488
	利用料金収入	124,564		管理運営費	203,115
	その他収入※1	37,545		人件費	173,741
				その他支出※1	32,648
	合計	499,109		合計	466,992
指定管理業務収支差額①			32,117		
自主事業			160,095		
自主事業収支差額②			17,679		
収支差額（①+②）			49,796		
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 15,085			指定講座事業支出 2,902		
指定講座参加料収入 3,069			租税公課費 23,112		
自販機設置収入・地域交流事業等 9,914			退職給付引当金 6,634		
エネルギー価格高騰対策支援金 9,477					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	307,501	指 定 管 理 ※2	事業費	41,042
	利用料金収入	90,616		管理運営費	191,662
	その他収入※1	35,299		人件費	174,828
				その他支出※1	34,494
	合計	433,416		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		
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。

3 利用状況

施設名	項目	令和5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
おもしろ魚館	開館日数	311日	309日
	入館者数	263,301人	264,210人
	うち有料入館者数	163,098人	176,904人
	体験受講者数	14,343人	14,396人
	うちおさかな研究室	5,881人	5,756人
	うち味わい工房	2,873人	2,793人
	うち創作工房	5,589人	5,847人
お魚ふれあいステーション	つり池利用者数	16,882人	16,052人
	うち五目釣り	12,628人	13,085人
	うちマス釣り	2,579人	1,710人
	うちザリガニ釣り	1,675人	1,257人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済対応券売機を導入した。キャッシュレス決済利用率は42.3%とサービス向上につながった。 ・9月に公式YouTubeチャンネルを開設し、動画配信を開始した。展示生物の紹介や企画展のPRなどを通じて、水遊園の魅力を発信し、サービスの向上を図った。 ・周辺の道の駅や宿泊施設等に水遊園割引券として「ぐるっとチケット」を設置した。水遊園の割引対応は3,752名。水遊園からは他施設割引券を951枚発行し、181名の利用があった。サービス向上とともに地域内の周遊促進につながられた。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法						
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1,050人から回答を得た。						
主なアンケート項目	満足 (5 安い)	やや満足	普通	やや不満	不満 (5 高い)	見ていない
1 水遊園の満足度	81.2%	15.9%	2.7%	0.2%	0.0%	—
2 期待度	54.0%	18.7%	25.8%	1.4%	0.1%	—
3-1 展示内容	69.4%	20.4%	9.0%	0.4%	0.1%	0.7%
3-2 展示内容	67.1%	22.6%	9.1%	0.2%	0.1%	0.9%
3-3 展示内容	67.0%	18.3%	8.7%	0.5%	0.2%	5.3%
4 スタッフの対応	75.7%	12.6%	11.0%	0.5%	0.2%	—
5 入館料	36.2%	—	53.1%	—	10.7%	—
主な利用者意見(苦情・要望)			対応			
<ul style="list-style-type: none"> ・休日もエサ販売をしてほしい ・またカピバラが泳いでいるところを見たい ・ナマケモノが動いているところを見たい ・解説にルビを振ってほしい ・子供用の踏み台がほしい ・駐車場と水族館の間に屋根を付けてほしい ・キャッシュレス決済に対応してほしい ・ピラルクー関連のお土産を増やしてほしい ・館内にスタッフを配置してほしい 			<ul style="list-style-type: none"> ・展示生物の生態やニーズを考慮して検討する ・泳ぐ姿が見られるよう施設を改修した ・ナイトビューの際に見られることを紹介する ・順次対応を開始している ・スペース等を考慮して検討する(一部対応済み) ・施設改修時の参考とする ・導入対応した ・いくつか増やした ・スタッフの配置、巡回方法について検討する 			

<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・那珂川の展示が素晴らしかった ・アマゾンの展示が見応えあった ・展示方法が工夫されていて良かった ・以前よりも生き物が観察しやすくなって良かった ・企画展が良かった ・バックヤードツアーが良かった ・思った以上に良かった(楽しめた) ・子供たちが楽しむ様子が見られて良かった ・スタッフが親切でありがたい ・体験講座が楽しかった ・季節のワークシートが楽しかった
--

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>今年度の利用状況は、入館者が計画(26.5万人)の99.7%、観覧料収入が計画の96.9%と6月に料金を改定した影響はそれほど見られなかった。これは料金改定にあわせて企画展開催期間を変更したことや、WEB広告やSNSなどネットメディアを活用した情報発信の効果が見え始めた影響と考えられる。アンケート調査項目を今年度から変更したところ、満足度調査では多くの利用者が水遊園の展示やサービスに満足していただいている結果となった。また、イメージしていたよりも期待以上の回答が半数を超えていることから、展示改善や魅力的な体験講座、誰でも楽しめるイベント企画の効果が表れている一方で、水遊園全体の魅力を伝える情報発信がまだ不足しているとも考えられる。</p>
<p>魅力ある地域づくりへの貢献</p> <ul style="list-style-type: none"> ・那珂川沿川地域の物産・観光PRのため、水遊園を会場に那珂川大感謝祭を開催した。過去最大の42店舗（うち新規13店舗）の地域団体が出店し、地域産業のPRと利用者サービス向上に貢献した。 ・那珂川いいとこ応援&探検隊（NiCE:Nakagawa iitoko Cheer&Explorer）の活動を展開し、地域情報を収集した(125件：前年比184%)。収集情報は、情報ルームやHPに掲載するとともに、SNSで発信した。また、近隣施設が発信した投稿のリポストも積極的に行った。 ・みんなの那珂川プロジェクトとして、那珂川の清掃及び特定外来生物の駆除活動を5月と10月に約250名の一般参加者と企業参加者と共に実施した。 ・自主事業として運営する飲食施設において、地域の食材や特産品を活用したメニューを提供することで、地域の魅力を発信した。
<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7(2025)年度は、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> <p>(1) 新展示設備整備 展示照明改善など魅力向上を図るとともに新展示設備に向け基本設計等を行う。</p> <p>(2) 企画展 年3回延べ142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。</p> <p>2. 体験交流事業</p> <p>(1) 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582回実施し、多様な利用者ニーズに対応する。</p> <p>(2) ふるさと体験講座 一般来園者や学校遠足団体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。</p> <p>(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> <p>3. 教育普及事業</p> <p>(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園内外で教育プログラムを実施する。</p>

<p>(2) ビオトープ整備 R8年度オープンに向け、候補地選定及び設計、運用計画の策定を行う。</p> <p>4. 地域交流等活動事業</p> <p>(1) 地域交流イベント 地域自治体</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) 那珂川三十六景 那珂川あゆ街道推進協議会等と連携し、地域内周遊を促す企画を実施する。</p> <p>5. 広報活動事業</p> <p>(1) Web媒体強化 公式HPをメインにSNSや動画配信、Web広告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>

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。	施設利用促進を図るため、X(旧Twitter)強化により、計画以上にフォロワー数が増加し施設のPRが図られている。また、公式YouTubeチャンネルを開設し、水遊園の魅力発信に努めた。 また、キャッシュレス決済対応券売機を新たに導入し、サービスの向上を図った。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	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、運営改善に生かしている。アンケートでは「満足」「やや満足」の評価が9割以上と非常に高い比率で維持されている。	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や苦情を共有し検討を行い、速やかに対応するなど、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。	施設利用への支障、重大な故障や事故が発生しないよう、日常点検や定期点検に基づき、迅速かつ適切な維持管理、利用者の安全確保を行った。	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。	<p>展示内容の更なる向上のため、調査・研究に努めるとともに、水槽照明増設や低反射フィルムを設置し、利用者に配慮した改善がなされた。</p> <p>また、カピバラ展示場所の改修やカピバラの遊泳訓練を行い、魚たちと泳ぐカピバラの展示や、夏の企画展のロングラン開催など、展示に関する創意工夫がなされている。</p> <p>また、有識者を管理運営アドバイザーとして委嘱し、事業実施に係る助言を受けするなど、運営改善に対する努力も見られた。</p>	A
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。	<p>観覧料改定により観覧料収入が大幅に増加した。</p> <p>支出については、施設管理費が増加しているが、職員給与手当及び展示や体験事業費の縮減により、収支は大幅なプラスとなっている。</p>	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	効率的な運営に努めた。	B
	④ 人材育成は適切に実施されている(ア)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。	<p>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。</p> <p>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。</p>	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	B

		されている。	
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、水族館らしい商品の販売や、地域の農水産物（6次化商品）等を取り入れたメニュー提供等が実施されている。	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。	地域の有識者を講師にした体験講座実施のほか、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

指定管理者は、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、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。

利用者満足度調査の結果からは、展示及びサービスへの満足度の高さが伺える。また、1万人以上いる年間パスポート利用による入館者数が更に増加し、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。

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、利用者調査によると2割以上の来園者が周辺施設にも訪れていることが分かる。

今年度は、指定管理第4期の初年度として、新たな事業立上げや情報発信力の強化に向けて始動し、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た。

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、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、地域の回遊性の向上と地域活性化により一層貢献されることを期待する。

※「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。