

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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 25 h a） 主な施設：芝生公園、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：フィッシュバル、延べ面積 約 6,000 m ² ） ア 展示ゾーン（4,500 m ² ） 展示生物：約 300 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、川と魚の情報コーナー等 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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	304,705	指 定 管 理 ※2	事業費	46,579
	利用料金収入	90,253		管理運営費	160,896
	その他収入※1	5,664		人件費	175,949
	合計	400,622		その他支出※1	32,547
指定管理業務収支差額①	▲15,349	合計	415,971		
自主事業	115,219	自主事業	106,971		
自主事業収支差額②	8,248				
収支差額（①+②）	▲7,101				
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 体験講座収入 5,664 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 公課費 20,066 千円 退職給与引当金 6,899 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	298,285	指 定 管 理 ※2	事業費	51,076
	利用料金収入	95,341		管理運営費	151,444
	その他収入※1	6,234		人件費	181,925
	合計	399,860		その他支出※1	27,708
指定管理業務収支差額①	▲12,293	合計	412,153		
自主事業	132,951	自主事業	122,743		
自主事業収支差額②	10,208				
収支差額（①+②）	▲2,085				
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 体験講座収入 6,234 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 公課費 14,505 千円 退職給与引当金 7,148 千円		

※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	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
おもしろ魚館	開館日数	307 日	292 日
	入館者数	280,195 人	271,418 人
	うち有料入館者数	191,051 人	178,166 人
	体験講座受講者数	31,214 人	30,212 人
	うちお魚研究室	6,667 人	6,026 人
	うち味わい工房	3,302 人	3,040 人
	うち創作工房	6,311 人	5,715 人
お魚ふれあいステーション		14,934 人	15,431 人

4 サービス向上に向けた取組

- ・来園者ニーズに応え、10月の秋休み期間、年末年始に開園した。
- ・とちぎ花センターと連携した広報活動に取り組み、従来より丁寧な広報活動を実施した。
- ・Facebook 投稿数を増やした結果、閲覧者が従来の2倍以上になるなど SNS を活用した情報発信に努めた。

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 指定管理者が利用者を無作為に抽出してアンケート調査を実施。計 1,161 人から回答を得た。	
アンケート項目	結 果
性別	男性 39.6%、女性 60.4%
年齢	10 歳未満 20.4%、10 代 9.6%、20 代 7.8%、30 代 29.4%、 40 代 18.4%、50 代 5.7%、60 歳以上 8.7%
住所	大田原 7.1%、那珂川・那須烏山 3.1%、県内 48.7%、関東 30.7%、 東北 8.4%、その他 2.0%
来園きっかけ	ポスター・チラシ 30.1%、テレビ・ラジオ 3.0%、新聞・雑誌 2.0%、 知人 15.5%、HP 17.7%、SNS 1.8%、イベント 5.9%、その他 24.0%
来園目的 (複数回答)	水族館 92.9%、体験講座 7.6%、釣り体験 8.4%、公園利用 15.8%、 企画展・特別展示 10.4%、イベント 6.8%、その他 3.0%
来園回数 (過去 1 年間)	初めて 36.0%、2 回目 23.3%、3 回目 12.0%、4 回以上 28.7%
施設印象	大変良い 69.1%、良い 29.2%、普通 1.6%、やや悪い 0.1%、悪い 0%
従業員の対応	大変良い 66.8%、良い 29.6%、普通 3.5%、やや悪い 0.1%、悪い 0%
展示ゾーン印象	大変良い 67.2%、良い 31.0%、普通 1.8%、やや悪い 0%、悪い 0%
入館料	安い 50.0%、普通 47.5%、高い 2.5%
他の施設の利用	ある 32.1%、ない 67.9%
主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・タッチング水槽の生き物を増やしてほしい。 ・魚の種類を増やしてほしい。 ・体験講座を増やしてほしい。 ・平日にもイベントをしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設規模、生態等を考慮して検討する。 ・施設規模、生態等を考慮して検討する。 ・体験講座検討時の参考とする。 ・ニーズ等を参考にイベント検討時の参考とする。
主な利用者意見 (積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・いろいろな淡水魚が見られて良かった。 ・季節ごとの企画展や特別展示を楽しみにしている。 ・ピラルクーなどアマゾンの展示がすごい。 ・魚の餌やりの時、飼育員が丁寧に説明してくれたのが良かった。 	

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>7月の長梅雨の影響や、10月の台風19号の影響を除いて好調であったが、2月以降の新型コロナウイルス感染症対策により3月には臨時休館となり、利用者が大幅に減少した。</p> <p>アンケートによる利用者動向では、県外利用者に増加傾向が見られるほか、他施設利用についても増加していることから、ネットメディアを活用したPRによる集客効果と、園内での地域情報発信強化による成果が現れてきていると思われる。顧客満足度調査では施設、展示、従業員対応ともに「とても良い」が顕著に増加していることから、おもてなしの心を大切にされた運営が利用者に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> <ul style="list-style-type: none"> ・水産試験場で開発した全雌三倍体サクラマス展示や釣り大会活用により普及啓発に努めた。 ・いちご王国栃木プロモーション事業協賛企画として「魚がいちごパンツ!？」としてマンジュウイシモチを展示し、多くのメディアにも取り上げられ話題創出につながった。 ・地域の団体と協力し、那珂川大感謝祭やなかがわ里山ポタリング、天狗王国まつりなど種々のイベントを開催し、地域活性化を図った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p><推進・改善方策></p> <p>開園19年目となる次年度はこれまで蓄積した運営の知識や企画力、接遇のノウハウを基本に新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで、施設の適切な維持管理に努め入館者確保のため以下のとおり事業に取り組む。</p> <p>入館者確保対策としては、地域と連携した団体誘客プランの検討やネットメディアを活用したPRを強化し、将来的な有料入館者の確保を目指す。</p> <p>さらに、地域交流人口増加を目指し、情報ルームを活用した地域情報発信を強化する。</p> <p>1) 展示活動事業</p> <p>①常設展示、企画展</p> <p>社会情勢やニーズに対応した魅力的な企画に努める。地域の生物や自然に着目したアプローチにより那珂川沿川地域へ訪れるきっかけ作りを行う。</p> <p>②教育活動・自然保護活動</p> <p>行政及び地域主体の教育や自然保護、調査活動に積極的に参画し、より地域に密着した活動を展開する。</p> <p>2) 体験交流事業</p> <p>園内農場でのトウガラシ栽培および創作工房でのリース作り、新魚種「全雌三倍体サクラマス」の釣り池での活用、おさかな研究室企画の那珂川フィールド体験など、地元の素材や自然を活用したオリジナリティあふれる体験を実施し、老若男女問わず、幅広い層に利用拡大を図る。</p> <p>3) 広報活動事業</p> <p>①SNS活用による宣伝</p> <p>紙媒体を補足強化する宣伝として、フェイスブックなどSNSを活用し、展示やイベントなどの情報や動画を発信する。また、Twitterなど新たな媒体での情報発信に取り組む。</p> <p>②団体利用の促進</p> <p>地域機関と連携した旅行プランを企画し、旅行会社等へのPRや、遠足団体用冊子配布など団体利用促進も強化する。</p> <p>4) イベント等事業</p> <p>年間を通して多くの来園者が安全に楽しめる企画、地域活性化支援のためのイベントを開催する。</p>

7 所管課による評価

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	性別を問わず、全ての年代の利用者から満足を得られるよう努力しており、平等利用を確保している。	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	高齢者や障害者等への配慮がなされており、要望に応じて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	周辺地域等との連携により各種イベントを開催し、那珂川の豊かな自然と伝統文化に親しむ機会を設け、県民の理解を深めるとともに、都市と農村の交流促進を図ることができている。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	常設展の他、季節ごとの特別展や個性的な体験講座等の開催により、施設の利用促進、県民サービスの向上につながっている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケート調査の結果、施設の印象について「とても良い」「よい」の評価が98%以上を占めており、また、年に複数回来園する利用者が増加しており、利用者の満足度の高さが伺える。	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	意見、苦情を受け止め、出来る範囲で真摯に対応している。	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	適切に管理されている。	C
	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	おおむね適正になされている。	C
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、技術を持つ有資格者を配置しており、適切な職員配置となっている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	全体的に収支はおおむね適正でバランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	自助努力による省資源化など経費の削減に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	適正に行われている。	C

	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	対応マニュアル等を作成し、危機管理体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	適正に確保されている。	C
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。	C
	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行われている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	アンケート調査や第三者評価を取り入れるなど、客観的な評価が行われている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	年間計画を策定し、計画に基づき事業を実施している。	C
	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、那珂川沿線地域と連携を図りながら各種イベントを開催している。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	適正に実施されている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	コロナ対策は適正に実施されている。	C

総合的な評価

事業目的に則した適切な管理運営を行っているとともに、職員の努力により施設の効果を十分に発揮し県民サービスの向上が図られている。

アンケート調査の結果から、過去1年間に複数回来園した利用者が60%を超え、年間パスポートを利用した入館者数も1万人近くあり、何度も施設を訪れる利用者が多くいることが分かる。

また、ホームページや園内情報コーナー等で周辺地域の情報を積極的に発信し、来園者のうち32%が周辺施設を利用していることから、周辺地域の活性化への寄与が認められる。

今後も、引き続き来園者のニーズに合わせた魅力的な施設運営を行うとともに、地域活性化の拠点施設として周辺施設等との関係を密にし、サービスの更なる向上に努めてもらいたい。

※「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：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。