

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和2（2020）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：フィッシュバル、延べ面積 約6,000㎡） ア 展示ゾーン（4,500㎡） 展示生物：約300種、水槽：48基（水槽容量：約600t） 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、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2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	307,524	指定管理※2	事業費	31,146
	利用料金収入	55,915		管理運営費	143,087
	その他収入※1	27,920		人件費	176,924
				その他支出※1	32,613
	合計	391,358		合計	383,771
指定管理業務収支差額①		7,587			
自主事業		73,417	自主事業	72,760	
自主事業収支差額②		657			
収支差額（①+②）		8,244			
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		2,427千円	公課費		22,873千円
自販機設置収入		4,452千円	退職給与引当金		7,073千円
休業協力金		21,041千円	体験講座支出		2,667千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（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	9,898		人件費	175,949
				その他支出※1	32,547
	合計	404,857		合計	415,971
指定管理業務収支差額①		▲11,114			
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）		▲2,866			

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 5,664 千円	公課費 20,066 千円
自販機設置収入 4,235 千円	退職給与引当金 6,899 千円
	体験講座支出 5,582 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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
おもしろ魚館	開館日数	292 日	245 日
	入館者数	271,418 人	153,371 人
	うち有料入館者数	178,166 人	101,880 人
	体験講座受講者数	30,212 人	19,008 人
	うちおさかな研究室	6,026 人	4,127 人
	うち味わい工房	3,040 人	1,561 人
	うち創作工房	5,715 人	3,341 人
お魚ふれあいステーション		15,431 人	9,979 人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、事前予約による入館制限や消毒・検温・換気のほか、状況に応じて施設利用を制限するなど、安全・安心に利用できるよう努めた。</li> <li>・那珂川の展示解説を充実させるため、開園以来最大規模のフィールド調査（延べ94日）を実施し、それによって得た様々な知見や映像等を展示解説に活用した。</li> <li>・公式 Twitter の運用開始など、SNS を活用したリアルタイムの情報発信に積極的に努めた。カピバラの動画が130万回超再生されるなど、水遊園のPRに大きく貢献した。</li> <li>・共通招待券の配布など、とちぎ花センターと連携した広報活動に取り組み、双方の立地特性や認知度による相乗効果を図った。</li> <li>・利用者のニーズが高かった館内飲食スペース確保のため、喫茶客席をフリースペース化した。</li> </ul>
---

### 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"> <li>・利用者アンケート調査の実施</li> </ul>	
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1,891人から回答を得た。	
アンケート項目	結 果
性別	男性 37.7%、女性 62.3%
年齢	10歳未満 3.9%、10代 5.7%、20代 11.4%、30代 42.2%、40代 30.3%、50代 5.1%、60歳以上 1.5%
住所	大田原 5.4%、那珂川・那須烏山 2.7%、その他県内 62.2%、関東 25.3%、東北 2.9%、その他 1.5%
来園のきっかけ	ポスター・チラシ 29.1%、テレビ・ラジオ 1.2%、新聞・雑誌 1.9%、知人 13.9%、HP 37.1%、SNS 4.0%、イベント 2.9%、その他 9.8%
来園目的（複数回答）	水族館 94.1%、体験講座 13.6%、釣り体験 6.3%、公園利用 11.5%、企画展・特別展示 11.6%、イベント 8.0%、特になし 0.7%、その他 1.5%
来園回数 （過去1年間）	初めて 40.5%、2回目 24.9%、3回目 11.7%、4回以上 22.9%
施設の印象	大変良い 65.4%、良い 31.5%、普通 3.1%、やや悪い 0.1%、悪い 0%
従業員の対応	大変良い 60.4%、良い 32.2%、普通 7.1%、やや悪い 0.3%、悪い 0.1%
展示ゾーン印象	大変良い 61.4%、良い 34.1%、普通 4.0%、やや悪い 0.4%、悪い 0%
入館料	安い 45.7%、普通 50.0%、高い 4.3%

他の施設の利用	ある 26.2%、ない 73.8%
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・生き物に触りたい。</li> <li>・魚の種類を増やしてほしい。</li> <li>・魚名板・解説文を読みやすくしてほしい。</li> <li>・体験講座を増やしてほしい。</li> <li>・様々なイベントを実施してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策に準じて対応する。</li> <li>・施設規模、生態等を考慮して検討する。</li> <li>・改善対応中</li> <li>・体験講座検討時の参考とする。</li> <li>・ニーズ等を参考にイベント検討時の参考とする。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いろいろな魚・生き物が見られて良かった。</li> <li>・企画展を楽しみにしている。</li> <li>・アマゾンの展示が良かった。</li> <li>・水槽がきれいで見やすかった。</li> <li>・入場制限など感染症対策がなされていて安心して楽しめた。</li> <li>・体験講座が良かった。</li> </ul>	

## 6 指定管理者による自己評価

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>利用状況としては、昨年3月以降の新型コロナウイルス感染症対策により63日間の臨時休館（うち臨時休園9日間）に加え、感染拡大防止対策として繁忙期に入館制限を行ったことにより利用者が大幅に減少した。このため利用者サービス低下につながらないよう春の企画展を夏の企画展期間まで延長するなど対応した。また、有料広告から無料のSNSによる情報発信強化に移行することと併せ、収入減に対応するべく経費削減に努めた。新型コロナウイルス感染症対策により消毒や検温、換気、入館者数の制限など、感染拡大防止対策に努めた。</p> <p>アンケートによる利用者動向では、移動自粛による県外利用者の減少傾向が見られる一方で大田原市外の利用者は増加している。また来園のきっかけ・認知度についてHPを挙げる利用者が大幅に増加したことから、HPやSNSを活用した集客効果が現れていると思われる。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運営が利用者に評価されている結果と思われる。</p>
サービスの向上・地域活性化への取組
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス対策による臨時休館に対応し、年間パスポートの期間延長及び春の企画展の展示期間を再開後8月まで延長し対応した。</li> <li>・Go Toトラベル及びGo Toイートに参画し、利用者のサービス向上及び地域振興に努めた。</li> <li>・いちご王国栃木プロモーション事業協賛企画としてイチゴにちなんだイチゴヤドクガエルを展示した。同時に体験講座、喫茶でもいちご王国とちぎへの協賛を行った。</li> <li>・地域の団体が主催するナカマルシェやなががわ昼市、おたわら丘ボタ2020、天狗王国まつりなど種々のイベントに会場を提供するなど協力し、地域活性化を図った。</li> <li>・TwitterやLINE、facebookなどSNSによる情報発信に積極的に取り組み、臨時休館や入館制限など来園機会が減少するなか利用者サービス向上につなげた。</li> <li>・飲食可能なスペースの拡大を希望する利用者に応えるため、7月よりアマゾンカフェの客席を誰でも利用可能なフリースペースとした。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<p>&lt;推進・改善方策&gt;</p> <p>開園20周年となる次年度は、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、工事による休館も含め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、地域と連携したコロナ禍でも対応できる園内・園外イベントの検討やHPのリニューアル、SNSなど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>

1) 展示活動事業
①常設展示、企画展 社会情勢やニーズに対応した魅力的な企画に努める。休館期間を活用して大幅な展示改修を行う。
②教育活動・自然保護活動 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。
2) 体験交流事業 これまでの地域素材を活用した体験講座を計画的に実施する。また釣り池やおさかな研究室での那珂川フィールド体験など屋外企画、出張体験講座といった園外活動の充実を図る。
3) 広報活動事業
①HP 機能強化 地域情報の発信や SNS との連携など機能強化・改良により、集客につながる情報発信に取り組む。
②SNS 活用による宣伝 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。
4) イベント等事業 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。

#### 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・年代を問わず、全て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	フィールド調査による展示解説の充実や、工夫を凝らした企画展等の開催に取り組み、那珂川の自然や文化への親しみや理解の醸成を図っている。また、個性的な体験講座や地域と連携したイベント等も利用者から好評を得ており、都市と農村の交流促進にも努めている。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	多様な媒体による広報活動を積極的に展開し、施設の PR と利用促進を図っている。また、利用者からの要望に基づき運営改善を行うなど、サービス向上にも日々努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートでは「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」「よい」の評価が9割以上を占めており、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、苦情に対しては可能な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	日常点検や定期点検等により維持管理されており、利用者の安全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	SNS の活用によるリアルタイムの情報発信や、利用者の安全を最優先とした管理運営等、創意工夫による業務改善がなされている。	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	新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館による影響はあったものの、おおむねバランスのとれた収支となっている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	無料の媒体による情報発信を強化する等、自助努力により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	適切に行われている。	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ますか	県の事業への協力のほか、地域や教育機関、関連施設等と連携し、各種取り組みを実施している。	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	特性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評価も取り入れ、適切に行われている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館による影響はあるものの、計画に基づき事業を実施し、利用者サービスの向上を図っている。	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、那珂川沿川地域と連携のもとイベントを開催しており、地域活性化への貢献に努めている。	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	ごみの分別のほか、生ごみ等の堆肥化による再利用や河川清掃活動等にも取り組んでいる。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロ	事前予約による入館制限や消毒・検温	C

ナ対策がなされているか等)	・換気等のコロナ対策を実施している。	
総合的な評価		
<p>来館者数と利用料金収入の減少は、県の要請に基づく新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館によるものであり、指定管理者は日頃より事業目的に則した適切な管理運営を行うとともに、創意工夫による企画展示や体験講座などの事業を展開し、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年間に複数回来園した利用者が6割近いことが分かり、再び訪れたい施設となるよう高い魅力を創出していると評価できる。</p> <p>また、HPや園内情報コーナー等での周辺地域の情報発信や、地域と連携したイベントの開催に積極的に取り組んでおり、アンケートによると利用者の3割近くが周辺施設も利用していることから、周辺地域の活性化に寄与している点も評価に値する。</p> <p>今後も、引き続き来園者のニーズに合ったより魅力的な施設づくりやサービス向上に努めるとともに、周辺施設等との連携を強化し、那珂川沿川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。