

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成 30 (2018) 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	<p>①水と緑をテーマにした公園 (面積約 25 h a)</p> <p>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</p> <p>②おもしろ魚館 (愛称: フィッシュパル、延べ面積 約 6,000 m²)</p> <p>ア 展示ゾーン (4,500 m²)</p> <p>展示生物: 約 300 種、水槽: 48 基 (水槽容量: 約 600 t)</p> <p>イ 体験交流ゾーン (1,500 m²)</p> <p>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</p> <p>③駐車場 大型車: 7 台、普通車: 700 台</p>
業務内容	<p>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</p> <p>②栃木県なかがわ水遊園の運営に関する業務</p> <p>③前各号に掲げる業務に付帯する業務</p>

2 収支の状況

平成 30 (2018) 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
				その他支出※1	27,708
	合計	399,860		合計	412,153
指定管理業務収支差額①		▲12,293			
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。

平成 29 (2017) 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	45,466
	利用料金収入	96,318		管理運営費	155,301
	その他収入※1	6,917		人件費	180,669
				その他支出※1	29,100
	合計	401,520		合計	410,536
指定管理業務収支差額①		▲9,016			
自主事業		130,715	自主事業	121,744	
自主事業収支差額②		8,971			
収支差額 (①+②)		▲45			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 体験講座収入 6,917 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 公課費 14,583 千円 退職給与引当金 7,567 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 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
おもしろ魚館	開館日数	309 日	307 日
	入館者数	276,752 人	280,195 人
	うち有料入館者数	191,235 人	191,051 人
	体験講座受講者数	31,454 人	31,214 人
	うちお魚研究室	6,785 人	6,667 人
	うち味わい工房	3,688 人	3,302 人
	うち創作工房	5,858 人	6,311 人
お魚ふれあいステーション		15,123 人	14,934 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・利用者に好評であったスタンプカード「水遊園マイル」を継続実施した。 ・ホームページから体験講座やイベントへの申込みを可能にした。

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見ずして抽出してアンケート調査を実施。計 755 人から回答を得た。	
アンケート項目	結 果
性別	男性 40.0%、女性 60.0%
年齢	10 歳未満 14.3%、10 代 9.7%、20 代 5.4%、30 代 28.4%、 40 代 21.9%、50 代 7.4%、60 歳以上 12.9%
住所	大田原 7.9%、那珂川・那須烏山 1.3%、県内 51.3%、関東 30.7%、 東北 6.9%、その他 1.9%
来園きっかけ	ポスター・チラシ 24.5%、テレビ・ラジオ 2.2%、新聞・雑誌 2.9%、 知人 11.1%、HP 12.5%、SNS 1.9%、イベント 3.0%、その他 41.9%
来園目的 (複数回答)	水族館 91.3%、体験講座 7.5%、釣り体験 9.5%、公園利用 19.9%、 企画展・特別展示 11.4%、イベント 7.9%、その他 4.9%
来園回数 (過去 1 年間)	初めて 37.9%、2 回目 23.6%、3 回目 13.1%、4 回以上 25.4%
施設印象	大変良い 61.1%、良い 35.9%、普通 3.0%、やや悪い 0%、悪い 0%
従業員の対応	大変良い 57.0%、良い 36.2%、普通 6.7%、やや悪い 0.1%、悪い 0%
展示ゾーン印象	大変良い 59.4%、良い 36.5%、普通 4.1%、やや悪い 0%、悪い 0%
入館料	安い 44.3%、普通 54.1%、高い 1.6%
ルート案内	わかりやすい 73.0%、どちらとも言えない 11.8%、 わかりにくい 0.7%、迷った 0%、知っていた 8.2%、ナビ利用 6.3%
他の施設の利用	ある 24.7%、ない 75.3%
主な利用者意見 (苦情・要望)	
<ul style="list-style-type: none"> ・インスタ映えするエリアが欲しい。 ・食事の出来るエリアを増やして欲しい。 ・栃木の PR コーナーが欲しい。 ・駐車場から距離があるので雨天時に困る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企画展で対応しているほか、今後も対応していく。 ・施設改修時の参考とする。 ・より効果的に発信できるよう努める。 ・施設改修時の参考とする。
主な利用者意見 (積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・魚の説明が詳しく書かれていて生物のことをよく知ることが出来た。 ・企画展はめずらしい生き物が見られるのでわくわくする。 ・生き物とふれあえるコーナーがあり子供が楽しめた。 ・水の広場が無料で利用しやすいので助かっている。 	

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>常設展示や体験講座の充実、魅力的な企画展やイベント開催をしたところ、本年度の入館者は、夏期（7・8月）は酷暑の影響により大きく減少したものの、マスコミ等の映像や写真での情報拡散の効果も相まって、それ以外の時期では多くの方に来園いただき、計画人数を達成した。栃木 DC 期間の4月から6月に、「那珂川さくらまつり」「鮎まつり」等のイベントを開催したが、水遊園のみならず地域への顕著な集客効果にはつながりにくかった。</p> <p>一方、水遊園のリピーター確保に向けて、年間パスポートの特典増によりサービス強化を図った結果、利用者は大幅に増加し、入館者増につなげることができた。子供をターゲットに定めた事業と広報の展開により、水遊園の知名度が浸透し家族連れや遠足などグループの来園が定着しつつある。滞在時間も水族館に加えて体験エリアと組み合わせた長時間利用の来園者も多く見受けられるようになった。</p>
<p>サービスの向上・地域活性化への取組</p> <p>(1) リピーターに対するサービス向上の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き年間パスポート所有者特典としてスタンプカード「水遊園マイル」を実施した。 ・年間パスポート利用者が昨年度比 114.4%、購入者は 110.6%と増加し、新規利用者の獲得とリピーター確保による利用者増につながった。 <p>(2) デスティネーションキャンペーンと連動した地域活性化事業の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「那須の菜の花プロジェクト」と連動して園内に菜の花を植栽した。 ・「那珂川さくらまつり」や鮎関連イベントを地域住民、団体と連携して開催した。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p><推進・改善方策></p> <p>開園 18 年目となる令和元(2019)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施設の適切な維持管理に努め入館者 270,000 人達成を目指し以下のとおり事業に取り組む。</p> <p>1) 展示活動事業</p> <p>① 企画展の開催 ターゲットとなる来園者ニーズを十分意識し、これまでの経験と実績を基により充実した内容とする。</p> <p>② 展示ゾーンの魅力の創出 秋、初春など季節を意識した装飾をより充実させ、話題性創出に努める。</p> <p>2) 体験交流事業</p> <p>① 魅力的な講座の企画 より「可愛らしさ」を演出するとともに「地域」とコラボした講座開発を行うことで、参加率の向上に努める。</p> <p>② 釣り振興に寄与する釣り池へ 初心者も気軽に体験できる環境作りに努め、親子での釣り教室などを開催する。</p> <p>3) 広報活動事業</p> <p>① チラン等の配布量の増加 県内遠方の児童・生徒に対しても各人 1 通の配布とすることで、家族利用の促進に努める。</p> <p>② SNS 活用による宣伝 フェイスブックやLINE など SNS を活用し、情報発信に取り組むと共に、新たな広告媒体としても WEB・SNS の利用を促進する。</p> <p>③ 団体利用の促進 団体利用者アンケートを実施し、ニーズの把握・分析に努める。遠足をはじめ団体をターゲットとした利用案内を強化する。</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> <p><予定するイベント></p> <p>① 那珂川さくらまつり 那珂川の桜並木を活用した交流促進イベントとして、地域住民等とともに自然に親しむイベントを開催する。</p> <p>② 鮎まつり 全国的にも有名な那珂川の鮎釣りの解禁を前に、鮎に関するイベントや講演会を開催する。</p>

③那珂川清掃活動 地域の自然と住民の郷土愛を育むため水遊園に隣接した那珂川河川敷の清掃活動を行う。
④マルシェ 地域の農産物、加工品生産者（団体）等と来園者の交流の場を創出する「マルシェ」を開催する。
⑤じもフェス 近隣自治体（3市町）合同によるグルメや観光の情報発信を行う地元のイベント「じもフェス」を開催する。
⑥那珂川大感謝祭 地域の商工観光団体や那珂川あゆ街道など食の街道関連団体の出店や水産試験場の公開講座など周辺施設の紹介を行う。
⑦なかがわ里山ポタリング 自転車を通じて那珂川流域の魅力を地域自治体及び住民とともに発信する企画として「第6回なかがわ里山ポタリング」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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者、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共に、都市と農村の交流促進を図ることが出来ている。	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97%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	適切に管理されている。	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	事業費と人件費の増により、収支がマイナスとなっている。経費を抑え、収支が正となるよう努められたい。	D

	③経費の縮減に取り組まれてきたか	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	独自に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体制は確保されているか	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・光害対策、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	特になし	—

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、職員の経営努力により施設の効果を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6割を超え、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、園内情報コーナーで周辺地域の情報を発信し、来園者のうち25%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。