

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 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 4 (2022) 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	45,486
	利用料金収入	95,959		管理運営費	189,359
	その他収入※1	31,793		人件費	175,125
	合計	435,253		その他支出※1	26,012
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		
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。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	315,457	指 定 管 理 ※2	事業費	35,243
	利用料金収入	47,982		管理運営費	150,086
	その他収入※1	41,034		人件費	189,806
	合計	404,473		その他支出※1	31,657
指定管理業務収支差額①			▲2,319		
自主事業			69,431		
自主事業収支差額②			462		
収支差額 (①+②)			▲1,857		

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 3,684	公課費 19,829
自販機設置収入 4,182	退職給与引当金 8,108
休業協力金 33,168	体験講座支出 3,720

※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3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
おもしろ魚館	開館日数	155日	305日
	入館者数	134,580人	269,925人
	うち有料入館者数	88,695人	181,182人
	体験受講者数	20,287人	32,241人
	うちおさかな研究室	3,889人	5,357人
	うち味わい工房	1,095人	2,109人
	うち創作工房	2,835人	5,316人
お魚ふれあいステーション		12,468人	19,459人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・体験講座における人数制限のほか、タッチング水槽を活用した給餌体験の実施、水の広場等の設備の利用再開、屋外でのイベントの充実など、適切な新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、利用者のニーズを捉えた事業運営に努めた。 ・これまでの現地調査の記録を紹介するアマゾン調査展示コーナーを新設し、常設展示の充実を図った。
--

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1,800人から回答を得た。	
アンケート項目	結 果
性別	男性 28.2%、女性 71.8%
年齢	10歳未満 4.9%、10代 6.4%、20代 11.9%、30代 38.5%、40代 29.8%、50代 5.7%、60歳以上 2.9%
住所	大田原 4.7%、那珂川・那須烏山 3.3%、その他県内 58.5%、関東 27.4%、東北 5.0%、その他 1.1%
来園のきっかけ	ポスター・チラシ 29.6%、テレビ・ラジオ 1.6%、新聞・雑誌 1.7%、知人 12.4%、HP 32.6%、SNS 7.7%、イベント 3.4%、その他 10.9%
来園目的 （複数回答）	水族館 98.7%、体験講座 13.8%、釣り体験 9.6%、公園利用 18.6%、企画展・特別展示 7.7%、イベント 7.4%、特になし 0.7%、その他 1.0%
来園回数 （過去1年間）	初めて 40.6%、2回目 21.9%、3回目 11.2%、4回以上 26.3%
施設の印象	とても良い 71.2%、良い 26.9%、普通 1.8%、あまり良くない 0.1%、良くない 0.1%
展示ゾーンの印象	とても良い 67.6%、良い 29.6%、普通 2.6%、あまり良くない 0.1%、良くない 0.2%
従業員の対応	とても良い 64.6%、良い 27.2%、普通 7.9%、あまり良くない 0.1%、良くない 0.3%
入館料	安い 48.9%、普通 47.3%、高い 3.8%
他の施設の利用	ある 27.1%、ない 72.9%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・タッチング水槽を復活させてほしい。 ・魚の種類を増やしてほしい。 ・様々なイベントを実施してほしい。 ・食事メニュー、場所を増やしてほしい。 ・体験講座の回数、定員を増やしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策に準じて対応する。 ・施設規模、生態等を考慮して検討する。 ・ニーズを考慮し検討時の参考とする。 ・ニーズを考慮し運営の参考とする。 ・感染症対策に準じて対応する。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・初めて来たが充実していて良かった。 ・また来園したいと思った。 ・水槽がきれいで見やすかった。 ・企画展が良かった。 ・体験講座が良かった。 ・入館料が安く良い。 	

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>利用者数は、コロナ第7波、第8波の影響を受けつつも令和4（2022）年3月のリニューアル後の再開館以降、計画を上回り、コロナ禍前の水準に近い状況となっている。そのような中で、情報発信媒体としてネットメディアを積極的に強化してきた効果から、利用者アンケートにおける来園のきっかけはHPやSNS等ネットメディアが増加傾向となっている。</p> <p>また、昨今多様な利用者ニーズが共存する中で、サービス提供の方向性やレベルの判断が難しい状況であるが、安心して気持ち良く利用していただける施設管理、常に新たな話題を提供できる展示・企画、何度来ても楽しんでいただける体験講座をベースとした、おもてなしや安全安心に配慮した運営を心掛けており、利用者アンケートでは施設、展示、従業員対応ともに「とても良い」が増加している。</p>
サービスの向上・地域活性化への取組
<p>①サービスの向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス対策として利用を中止していた水の広場を7月に再開した。 ・多様な利用者に対応するため、県事業による「おもてなし英会話セミナー」を他の動物園・水族館と共に開催した。 ・来園機会の少なかった若い世代の来園を促すため、新たな発想の企画展を開催するなど年間153日間企画展を開催した。 <p>②地域活性化への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が「見て 食べて 体験した」地域情報を基に、「NiCE：那珂川いいとこ応援&探検隊」活動として、地域の魅力を館内の情報MAPやSNSで発信した。 ・地域の団体等と連携し、環境啓発活動として、広域的な那珂川清掃活動「みんなの那珂川プロジェクト」を実施した（地域外の沿川は、他の動物園・水族館等と連携することとしている）。 ・感染症対策を行った上で「那珂川大感謝祭」を開催し、大田原市、那須烏山市、那珂川町の地域産業（約30店）のPRを行った。 <p>③サービスの向上及び地域活性化への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のシニア層へのサービス向上及び利用促進を図るため、地域団体等と連携し、グラウンドゴルフ大会を園内芝生広場で開催した。
今後改善・工夫したい事項
<p>令和5（2023）年度は、第3期指定管理10年間の総仕上げとして、更なる地域活性化に貢献するた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の活用や環境に配慮した体験交流事業、河川清掃など地域と一体化した事業に取り組む。併せて、水遊園や地域の魅力を広く発信するため、HPやSNS等の充実を図る。また、感染症対策に関連した様々な規制等の解除に併せ、各種施設やイベント等を再開、運用することにより利用者サービスの向上に取り組む。</p> <p>①展示活動事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企画展：生き物への興味と関心を深めるため、年間3回154日間、企画展を開催する。 ・地域活動：地域の教育機関を中心とした施設との連携による出張タッチングや出張生物展示、地域の河川生物調査を積極的に実施する。 ・解説板改善：多様な利用者に対応するため、デジタル解説により情報量と内容の充実を図る。 <p>②体験交流事業</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・メニューの多様化：多様な利用者ニーズに対応するため、新たな講座を毎月追加するほか、利用者の希望でオプションを増やせるプレミアム講座を実施し、話題性やリピーター確保につなげる。 ・定員増：利用者ニーズに対応するため、感染症対策等各種指針を踏まえ体験講座の定員を増やす。 ・ふるさと体験：仕様書に基づき郷土の伝統文化や自然を感じられる体験講座を開催する。
<p>③ イベント等事業（那珂川沿川地域の活性化）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域イベント：地域の自治体、団体等が企画するイベントの誘致や共催により、地域活性化の拠点施設としての役割を担う。 ・那珂川清掃活動：地域団体と協調して、広域的な那珂川の環境保全啓発イベントを開催する。
<p>④ 広報活動事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットメディア活用：情報発信媒体として成果が現れ始めている SNS や Web 広告の運用方法を工夫し、更にサービス向上と集客効果を高める。 ・地域連携：「NiCE：那珂川いいとこ応援&探検隊」として地域情報の取材及び発信を行う。

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。	常設展示はもちろん、那珂川での稚魚の放流や清掃等の体験活動を定期的に開催しており、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、地場産品を活用した体験講座や周辺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。	Webメディアや園外PR活動等、多様な手法による広報活動を積極的に展開しており、SNSで飼育員の日常の投稿が話題になるなど、施設のPRが図られている。 また、ハサミを持つ生き物に特化するなど独自性のある企画展の開催や、デジタル機器の活用による展示解説の充実等により、利用促進及び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、運営改善に生かしており、アンケートでは「施設の印象」「従業員の対応」「展示ゾーンの印象」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	B

		可能な範囲で真摯に対応しており、会議で共有するなど適切な対応がなされている。	
	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。	SNSを活用したリアルタイムの情報発信や、施設設備の簡易な修繕を自助努力により迅速に行う等、創意工夫による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。	専門知識や技術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。	電気料金等の高騰の影響で支出が収入を若干上回ったものの、おおむね適正でバランスのとれた収支となっている。 入館者の増加に向けて、若年層向けの企画展やPRを実施するほか、園内イベントの充実等に取り組んだ結果、令和4年度の入館者数及び入館料収入はコロナ前の水準まで回復した。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	広報媒体の見直しや、夏場を中心とした節電の取組等、自助努力により経費の縮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。	接遇向上のためのセミナー等、職員研修の実施等により適切に行われている。	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。	水産試験場が開発した新魚種「銀桜サーモン」の展示をはじめとした県事業への協力等を適切に行うほか、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が、令和4年度における開示請求はなかった。	B
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。	施設の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、那珂川沿川地域との連携によりイベントを開催するほか、地元の事業者等との協力による新たな企画や、HP等での地域情報の発信にも積極的に取り組んでおり、地域の活性化への貢献が図られている。	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。	生ごみの堆肥化等によるごみ削減のほか、那珂川清掃活動をはじめとした環境啓発活動にも取り組んでいる。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	消毒、空間除菌、換気等のほか、体験講座における人数制限等、館内におけるコロナ対策を適切に実施した。	B

総合的な評価

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、創意工夫により企画展示や体験講座等の各種事業を展開し、施設の魅力と利用者サービスの向上を図っている。

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、約6割が過去1年間に複数回来園し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。

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。

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。

※「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。