

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(令和2年度事業分)

1 施設の概要

<b>施設名</b>	山梨県立富士湧水の里水族館	<b>所管課</b>	農政部 食糧花き水産課
<b>所在地</b>	南都留郡忍野村忍草3098-1	<b>設置年月日 (改築年月日等)</b>	平成13年4月25日
<b>管理方式</b>	株式会社桔梗屋		
<b>設置根拠 (法律、条例等)</b>	山梨県立富士湧水の里水族館設置及び管理条例		
<b>設置目的</b>	県民に魚とのふれあいの場を提供することにより、自然保護に対する理解を深め、併せて内水面漁業の振興に資する。		
<b>主な施設内容 (定員等)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○敷地面積 4,000 m<sup>2</sup></li> <li>○建築面積 1027.02m<sup>2</sup></li> <li>○建物延面積 1,474.41m<sup>2</sup></li> <li>○建物の構造</li> <li>・鉄筋コンクリート造(地下1階、地上2階建て、機械棟1棟)</li> <li>○施設の内容</li> <li>・1階:展示フロア(二重回遊水槽等) 562.29m<sup>2</sup></li> <li>・2階:学習フロア(シアターホール等) 736.62m<sup>2</sup></li> <li>事務室、機械室、倉庫、東屋等 457.05m<sup>2</sup></li> </ul>		
<b>主な業務内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)利用の承認に関する業務</li> <li>(2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務</li> <li>(3)水産動植物の飼養栽培及び展示に関する業務</li> <li>(4)水産動植物に関する講習会及び催しの実施に関する業務</li> </ul>		

2 類似施設・近隣施設

<b>名称 施設内容 利用状況等</b>	
------------------------------	--

## 3 利用状況

単位:人、%

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	入館者数	101,034	97,771	79,693	146,000
	事業参加者数	37,548	39,429	31,343	
	利用者数合計	138,582	137,200	111,036	146,000
	目標値	146,000	146,000	146,000	146,000
	目標値設定の考え方及びその理由	H26～:平成24年度実績の年度ごとに1.2%増(平成26年度からの指定管理者への応募時の目標値)ただし、前年の実績が目標値を下回った場合は、前年の目標値を継続。			
	対平成30年度比		99.0%	80.1%	105.4%
利用率	439人/日	432人/日	404人/日	462人/日	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	施設利用料	35,896,950	38,106,000	31,010,660	38,252,000
	指定管理者委託料	32,305,000	32,447,000	32,447,000	32,641,000
	その他	9,382,764	7,200,000	17,051,479	7,800,000
	収入合計(A)	77,584,714	77,753,000	80,509,139	78,693,000
支出	人件費	29,243,724	29,270,100	26,306,846	29,497,000
	県への納付金				
	管理運営費	46,507,480	48,480,432	52,991,984	49,195,432
	うち外部委託費(B)	14,396,465	14,771,432	15,147,726	14,771,432
	支出合計(C)	75,751,204	77,750,532	79,298,830	78,692,432
収支差額(A-C)		1,833,510	2,468	1,210,309	568
外部委託比率(B÷C)		19.0%	19.0%	19.1%	18.8%
利用者一人当たりの経費		235.5	222.2	292.2	223.6

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期:令和2年11月～令和3年3月(令和2年2月29日～5月21日臨時休館) 実施方法:入館者へのアンケート 回答数:159人 備考:令和2年4月1～5月21日までは臨時休館の為未実施 令和2年5月22日～10月31日までは感染症対策の為アンケートを撤去、未実施
-------	---

単位: %

調査項目	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
①開館日、開園時間	88.7%	9.9%	0.7%	0.7%
②入館料	81.0%	15.2%	3.2%	0.6%
③館内の清潔さ	80.3%	17.8%	1.3%	0.6%
④設備などの充実度	71.6%	23.9%	3.9%	0.6%
⑤展示魚の数や状態	66.0%	27.6%	4.5%	1.9%
⑥シアターの満足度	65.7%	28.6%	1.4%	4.3%
⑦スタッフの態度	75.9%	22.0%	2.1%	
⑧イベント満足度	60.6%	30.9%	5.3%	3.2%
施設全般の満足度	84.3%	15.0%	0.7%	

利用者の意見	【館内の清潔さ】 ・施設に錆がある。  【展示魚の数や状態】 ・病魚が見えている。  【シアターの満足度】 ・上映していなかった。
利用者の意見への対応	【館内の清潔さ】 ・定期的な点検や、異常が見られた所は随時県と協議をしつつ修繕を行っている。  【展示魚の数や状態】 ・館内の巡回や飼育作業時の確認を強化し、状態の良い生物を展示できるように努める。  【シアターの満足度】 ・密閉空間になり、他者との距離が近くなってしまうなどの理由により、感染症対策として令和2年度中はシアターホールを封鎖していた。今後世情を鑑みつつしかるべき対策を取った上で再開する。

## 6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>清掃業務は臨時休館中に実施しなかった分を一部日程変更し、繁忙期に実施した。</p> <p>設備保守点検は計画どおりに実施した。</p> <p>災害対応、利用者の安全確保のため、マニュアルの見直しを行い、事故発生時の対応も再確認した。</p> <p>保安・警備業務は隣接する「森の学習館」（忍野村の施設）と共同実施した。</p> <p>経年劣化により修繕が必要な箇所は速やかに修繕し、利用者の利便性維持に努めた。</p>	<p>感染症拡大防止対策を引き続き徹底すること。</p> <p>法定点検業務について、事業計画に基づき適切に実施されている。</p> <p>防災マニュアルの見直し、事故発生時の対応の再確認を行っており、利用者の安全確保に努めている。今後も訓練等を通じて検証を行い、必要に応じて見直しを行うこと。</p>
運営業務	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により業務計画書の実施事業を一部変更したが、変更後は適正に業務を執行した。</p> <p>また、主に休日に館内で実施したイベント（ジェルキャンドル作り、お魚ストラップ作りなど）や、計4回実施した特別展・企画展は概ね好評であった。</p> <p>今後も、引き続き来館者の安全を確保しつつ満足度の向上を目指して取り組んでいく。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館により、業務計画を一部変更した。（予定していたイベントの中止）</p> <p>施設再開後の企画事業については、計画どおり実施しており、利用者の満足度も高かった。</p> <p>引き続き、利用者の満足度向上を図る取組を行っていくこと。</p>
利用状況	<p>利用者数は目標の146,000人に対し76%の111,036人で令和元年度の実績に比べて約19%減少した。</p> <p>これは、新型コロナウイルス感染拡大防止の為に、2月29日から5月21日まで臨時閉館をしたことや、近隣県の緊急事態宣言発令に伴う県境を跨いだ移動の自粛などが原因である。</p> <p>引き続き、感染症対策をしっかりと行いつつ利用者の年齢層や客層に合わせた展示や、既存水槽の内容リニューアルを増やすなどして利用者の増加に繋げていく。</p>	<p>施設利用者数は、前年度に比べ減少したものの、主な原因は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と認められる。</p> <p>5月の施設再開後、9月以降は利用者数も概ね当初の月別目標利用者数を達成する水準で推移した。引き続き、展示内容や企画事業を工夫するとともに、効果的なPR方法を検討すること。併せて、一層感染症対策に努めること。</p>

<p>収支状況</p>	<p>令和2年度の利用料金収入は、新型コロナウイルス感染拡大防止の為臨時休館を行った影響を受けて、前年度比86.4%であった。</p> <p>消耗品費については、長年更新せずに使用していた飼育用品(水槽用外部濾過器、水槽用ブローア、バックヤード用水槽など)が故障・破損したために買い換えが必要となったことや、水族館の開館20周年記念に合わせて新展示の作製やリニューアルの準備を行ったことにより増加し、前年比約177.5%となった。</p> <p>また、修繕費については、設備(非常用発煙機、令温水器、展示・バックヤードの扉など)の破損に対し、利用者もしくは業務遂行に影響が出ないよう早急に対応した結果、前年比約356%に増加した。</p>	<p>新展示の作製や展示リニューアルは利用者の満足度上昇に寄与している。業務委託、物品購入時支出の必要性の検討は随時行い経費の節減に努めつつ、経費の削減により、サービスの質が低下しないように注意すること。</p> <p>なお、広告料については、その費用対効果を確認し、効果が低い場合は他の広報手法についての検討を行うこと。</p> <p>施設の老朽化に伴い、経年劣化による修繕は今後も必要になると考えられるが、県と協議し、優先順位を決めて計画的に修繕を実施していくこと。</p>
<p>自主事業</p>	<p>令和2年度はこの催事も新型コロナウイルス感染症対策により実施されなかった為、自主事業を行わなかった。</p> <p>今後どのような形で開催されるのか見通せない為、感染症対策をしっかりと行いつつ、参加の可否を見極めていく。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度は自主事業を実施しなかったが、感染症対策を徹底し、事業実施できる体制を整えておくこと。</p> <p>また、自主事業を行う際には、民間企業等の類似事業のモニタリングを行い、独自性のある企画に努めること。</p> <p>アンケート結果を活用し、質の高いサービスの提供に努めること。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>総合アンケートの結果は、満足、どちらかといえば満足が99.3%であった。コロナ禍という特殊な状況でもあるので、いただいた意見についてはできるだけ速やかに業務運営に反映し、利用者により安心して満足してもらえるような施設運営に努めている。</p>	<p>感染症対策のため、利用者への施設利用の制限があったものの、満足度は前年度より全体的に上昇した。引き続きアンケート結果を参考に、施設運営の改善に努めること。</p>
<p>運営目標の達成状況</p>	<p>令和2年度の入館者数は、111,036人で、山梨県の養殖対象種を中心に養殖されている生物を集めた企画展など、多様な催しによる集客に努めたが、目標値とした146,000人には34,964人届かなかった。また、令和元年度と比べ26,164人の減少となった。これは新型コロナウイルスの感染拡大による緊急事態宣言発令や、感染拡大防止の為に2月29日から5月21日まで臨時休館した事が要因と考えられる。</p> <p>令和2年度は連続展示記録の日本記録を更新したマミズクラゲに関する展示をリニューアルし、全国でも数少ない常設展示として開始した。</p> <p>その他にも期間限定でミニ企画展を行った結果、アンケートの満足とどちらかといえば満足合わせて99.3%の高い評価を得ることが出来た。</p>	

<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館により、イベント等を中止することになったが、施設再開後は業務計画書に基づき実施されていた。また、維持管理業務についても、施設休館があったため清掃の実施予定日を変更したが、法定点検業務については、適正に実施されていた。</p> <p>利用者数の減については、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として県からの要請により実施された臨時休館が大きく影響したものと認められるが、施設再開後は月別目標利用者数を達成する水準に回復していったため、引き続き展示内容や企画事業を工夫するとともに、効果的なPR方法を検討すること。</p> <p>施設の開館にあたっては、今後も新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底すること。</p> <p>設備面において、経年劣化による機器の故障などによる修繕が今後も必要になると考えられるが、修繕については県と協議を行い、優先順位を決めて計画的に実施すること。</p> <p>利用者満足度については、引き続き展示やイベントの内容を工夫していくことで高い満足度を維持すること。</p>
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>新型コロナウイルス感染症に対する対策を複数行い、来館者の安全に努めている。</p> <p>設備面に関しては、経年劣化に伴う破損が多く見られたが、県と協議する中で適切かつ速やかに対応した。</p> <p>また、利用者満足度の向上については、アンケート調査等による来館者のご意見を踏まえ、新たな展示を検討・実施するとともに、施設の設立目的や他施設の展示内容を参考にするなど、展示内容やイベント内容の工夫に努めた。</p>

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

