

様式2(指定管理者施設)

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(平成23年度事業分)

1. 施設の概要

|                  |  |                   |            |
|------------------|--|-------------------|------------|
| 施設名              | 山梨県立富士湧水の里水族館  | 所管課               | 花き農水産課     |
| 所在地              | 南都留郡忍野村忍草3098-1  | 設置年月日<br>(改築年月日等) | 平成13年4月25日 |
| 管理方式             | 指定管理者((株)桔梗屋、平成21年4月1日～平成26年3月31日)   |                   |            |
| 設置根拠<br>(法律、条例等) | 山梨県立富士湧水の里水族館設置及び管理条例  |                   |            |
| 設置目的             | 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。  |                   |            |
| 主な施設内容<br>(定員等)  | ○施設面積 : 4,000㎡<br>○建築面積 : 994.47㎡<br>○延床面積 : 1,446.0㎡<br>○構造 : 鉄筋コンクリート(地下1階、地上2階、機械棟1棟)<br>○施設・設備の内容 : 1F 展示フロア(二重回遊水槽等)562.29㎡、2F 学習フロア(シアターホールなど)736.62㎡、事務室・機械室・倉庫等428.64㎡ |                   |            |
| 主な業務内容           | ○利用の承認に関する業務<br>○施設及び設備器具の維持保全に関する業務<br>○水産動植物の飼養栽培及び展示に関する業務<br>○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<br>○その他知事が必要と認める業務   |                   |            |

2. 類似施設・近隣施設

|               |    |
|---------------|----|
| 名称・施設内容・利用状況等 | なし |
|---------------|----|

3. 利用状況

単位: 人、%

|                |           | 平成21年度   | 平成22年度  | 平成23年度  | 平成24年度<br>(目標値) |
|----------------|-----------|--|---------|---------|-----------------|
| 利用者数           | 有料入館者     | 104,049  | 100,201 | 101,210 |                 |
|                | 無料入館者     | 37,495   | 36,578  | 38,561  |                 |
|                | 利用者数合計    | 141,544  | 136,779 | 139,771 |                 |
|                | 目標値       | 137,000  | 141,508 | 141,508 | 141,508         |
|                | 目標値設定の考え方 | 前年実績のクリアを目標値とする。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する。 |         |         |                 |
|                | 対21年度比    | 100.0%   | 96.6%   | 98.7%   | 100.0%          |
| 稼働率(開館日の実績/計画) |           | 100.0%   | 100.0%  | 100.9%  | 100.0%          |

4. 収支状況

単位:円、%

|             |              | 平成22年度<br>(実績値) | 平成23年度<br>(計画値) | 平成23年度<br>(実績値) | 平成24年度<br>(計画値) |
|-------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 収入          | 施設利用料        | 35,717,910      | 36,973,020      | 35,832,120      | 36,450,000      |
|             | 指定管理者委託料     | 30,088,000      | 29,841,000      | 29,841,000      | 28,781,000      |
|             | その他          | 505,512         | 419,391         | 786,570         | 650,000         |
|             | 収入合計(A)      | 66,311,422      | 67,233,411      | 66,459,690      | 65,881,000      |
| 支出          | 人件費          | 17,948,529      | 19,750,000      | 17,784,810      | 18,308,809      |
|             | 県への納付金       |                 |                 |                 |                 |
|             | 管理運営費        | 49,240,762      | 47,483,411      | 46,694,538      | 46,880,000      |
|             | (うち外部委託費)(B) | 16,546,140      | 17,500,000      | 14,209,943      | 14,500,000      |
|             | 支出合計(C)      | 67,189,291      | 67,233,411      | 64,479,348      | 65,188,809      |
| 収支差額(A-C)   |              | -877,869        | 0               | 1,980,342       | 692,191         |
| 外部委託比率(B÷C) |              | 24.6%           | 26.0%           | 22.0%           | 22.2%           |
| 利用者一人当りの経費  |              | 213             | 218             | 213             | 203             |

5. 利用者満足度

|       |  |
|-------|--|
| 実施方法等 | 実施時期:平成23年4月~24年3月、実施方法:入館者へのアンケート、回答数:1725人 |
|-------|--|

単位: %

| 調査項目           | 満足    | やや満足  | ふつう   | やや不満 | 不満   |
|----------------|-------|-------|-------|------|------|
| ① 利用日・利用時間について | 52.4% | 13.8% | 28.8% | 1.8% | 3.4% |
| ② 利用料金について     | 43.5% | 13.1% | 31.1% | 5.4% | 6.9% |
| ③ 館内の清潔さ       | 56.2% | 19.5% | 18.6% | 2.6% | 3.1% |
| ④ 設備などの充実度     | 47.7% | 22.9% | 21.2% | 4.6% | 3.6% |
| ⑤ 展示魚の数・状態     | 53.0% | 19.9% | 17.9% | 5.7% | 3.6% |
| ⑥ シアターの満足度     | 38.5% | 16.6% | 32.5% | 4.6% | 7.9% |
| ⑦ 職員の対応        | 42.9% | 15.6% | 33.1% | 3.9% | 4.6% |
| ⑧ イベントの満足度     | 37.2% | 16.6% | 35.9% | 3.7% | 6.6% |
| ⑨ 施設全体の満足度     | 54.6% | 22.6% | 15.7% | 3.1% | 3.9% |
| 各項目の平均         | 47.3% | 17.8% | 26.1% | 3.9% | 4.8% |

|            |   |
|------------|---|
| 利用者の意見     | (主要なものを抜粋)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・夏休み全日オープンはうれしい。</li> <li>・安くて気軽に来れる入館料だと思います。</li> <li>・トイレがとてもきれいで使用しやすかった。</li> <li>・水槽のガラスのフィルムがはがれていた。</li> <li>・食堂や売店があったらよい。</li> <li>・各設備ともよく管理されているように思われました。</li> <li>・魚の名前をもっと色々なところに貼ってほしい。</li> <li>・生きたクニマスも見なかった。</li> <li>・シアターが故障中で見れませんでした。次回楽しみにしています</li> <li>・イカ墨の書道とパソコンの絵はとも子供たちが喜んでいました。</li> <li>・季節を意識したイベントがあるので楽しめる。</li> <li>・最近見られない魚類がみられて為になった。</li> </ul> |
| 利用者の意見への対応 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートの意見を業務運営に反映し、利用者に快適で学習効果の高い施設運営に努めていた。</li> <li>・修繕が必要な箇所や各種の要望については、十分検討を行った上で改善に取り組んでいた。</li> </ul>  |

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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 【清掃業務、設備保守点検】計画どおり実施。</li> <li>○ 【保安・警備業務】隣接する「森の学習館」(忍野村の施設)と共同実施。</li> <li>○ 【小規模修繕】耐用年数の劣化により、修繕が入る、故障箇所は速やかに対応し、お客様に迷惑のかからないようにした。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 館内清掃や施設の保守などは適切に行われ、館内は清潔に保たれており、利用者からの評価も高かった。</li> <li>○ 施設の点検は、計画時期と異なる時期に実施されているものがあったが、概ね適切に点検が実施されていた。</li> <li>○ 利用者の集中する時期は、警備員を配置し誘導するなど、利用者の利便性に配慮していた。</li> <li>○ 修繕が必要な箇所は、発生後速やかに対応しており、利用者の利便性維持に努めていた。</li> </ul>        |
| 運営業務   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 【開館日数、開館時間】5月、1月、3月の振り替え休日を設けず運営した。</li> <li>○ 【展示、催し】計画どおり実施。</li> <li>○ 【受付・接客】計画どおり実施しているが、お客様の評価の中で一部不満もあり、完全を目標とする</li> <li>○ 【公報】計画どおり実施。</li> <li>○ 【企画展、講習会、体験教室】計画どおり実施。(講習会、体験教室の延べ参加者数は19,390人)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 開館日数、開館時間は計画以上に実施しており利用者の利便性が向上している。</li> <li>○ 展示されている種類数については、県営時の水準を維持していた。</li> <li>○ 展示数量については適切に補充がされ、利用者の利便性は維持されていた。</li> <li>○ 企画展や催しなどは計画以上実施されており、利用者へ魚や内水面漁業への理解に貢献した。内容が一部マンネリ化している部分もあることから、さらなる創意工夫を図るよう指導した。</li> </ul> |
| 自主事業   |  | 自主事業の申請はなかった。  |
| 利用状況   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 【利用実績】震災の影響を感じさせない来館者数だった。特に、7月、8月の合計来館者数の増加は前年比約4,000人上昇と目を見はるものがあった。しかし、1月の富士山周辺での群発地震・噴火報道等により来館者数の減少が続いた。総合計では昨年より増加した。</li> <li>○ 【施設稼働率】達成できた。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 入館者数は、ほぼ目標値の98.8%であり、ほぼ達成できており、集客に向けた取組みの効果が見られた。</li> <li>○ また、5月1月、3月の振り替え休日を設けなかったことにより、施設稼働率(開館日数)が計画比100.9%であり、利便性の向上に努める姿勢が見られた。</li> </ul>   |
| 収支状況   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 【収入】利用料収入(平成23年9月の台風、1~3月富士山周辺での群発地震・噴火報道によりダウン)が未達成(約3%ダウン)。他の収入は計画達成。</li> <li>○ 【支出】昨年より人件費の見直しを実施したことにより、削減効果ができた。広告宣伝費を増加し、富士湧水水族館の認知度の向上を努めた。施設耐用年数の劣化により修繕費の増加したが、年間メンテナンス契約の見直しにより支出削減ができた。</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 収支の総額は、概ね計画どおりの実績であり適切であった。</li> <li>○ 支出については修繕費が計画より大幅に嵩んでいるが、施設維持は運営上重要であるため経費節減に努めるよう指導を行った。</li> </ul>   |

|                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
| 利用者満足度                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ お客様からの意見は、総じて高評価であった。また、「食事関連のスペースなどがほしい」「水族館にきた証拠などがほしい」などの意見もあった。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ アンケートの意見を業務運営に反映し、利用者に快適で学習効果の高い施設運営に努めていた。</li> <li>○ 修繕が必要な箇所や各種の要望については、十分検討を行った上で、改善に取り組んでいた。</li> </ul> |
| 運営目標の達成状況                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 入館者数は、139,771人であり、目標の141,508人に僅かに及ばなかったが、概ね目標を達成できていた。</li> <li>○ 希少魚の展示や淡水魚の生態を観察できる企画展など、多様な催しにより集客に努めている。</li> </ul>  |   |
| 施設所管課による総合的な評価及び指導事項     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「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、あわせて内水面漁業の振興に資する」という基本に則った運営に取り組んでいた。</li> <li>○ 特別展や企画展、講習会などに積極的に取り組んでおり、利用者の利便性向上や魚類、内水面漁業の知識の普及などが図られていた。</li> <li>○ 一方で、展示数量が若干少ない時期や、利用者から修繕箇所の指摘があった。</li> <li>○ 展示内容の充実と、設備の維持管理を徹底し、利用者への利便性向上により一層取り組んでいくこと。</li> <li>○ 今後も利用者の意識を常に把握し、業務運営に適切に反映すること。</li> </ul> |   |
| 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 展示数が少ないとの県から指導については、その後、魚が補充され展示が適切に行われていることを確認した。</li> <li>○ 修繕が必要な箇所は、基本協定に基づき、県と協議する中で適切に迅速に修繕が実施されていた。</li> <li>○ 利用者意識調査を実施し、展示、運営業務に反映していることを確認した。</li> </ul>  |   |

7. 管理体制(組織図)

