

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25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 (改築年月日等)	平成13年4月25日
管理方式	指定管理者(株式会社桔梗屋、平成21年4月1日～)		
設置根拠 (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 (定員等)	施設面積 : 4,000㎡ 建築面積 : 994.47㎡ 延床面積 : 1,446.0㎡ 構造 : 鉄筋コンクリート(地下1階、地上2階、機械棟1棟) 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 施設及び設備器具の維持保全に関する業務 水産動植物の飼養栽培及び展示に関する業務 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 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	無し
---------------------	----

3 利用状況

単位:人、%

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 (目標値)
利用者数	有料入館者	101,210	129,822	96,752	146,000
	無料入館者	38,561	12,720	37,840	146,000
	利用者数合計	139,771	142,542	134,592	146,000
	目標値	141,508	141,508	142,542	146,000
	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。	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。	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。	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)
	対23年度比	100.0%	102.0%	96.3%	104.5%
稼働率	100.9%	100.6%	100.0%	100.0%	

4 収支状況

単位:円、%

		平成24年度	平成25年度 (計画値)	平成25年度 (実績値)	平成26年度 (計画値)
収入	施設利用料	36,452,050	37,665,000	33,866,280	39,128,000
	指定管理者委託料	28,781,000	28,104,000	28,104,000	29,824,000
	その他	564,222	700,000	1,658,679	3,542,365
	収入合計(A)	65,797,272	66,469,000	63,628,959	72,494,365
支出	人件費	20,137,001	19,321,900	19,435,868	20,840,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	45,902,998	46,626,000	44,495,083	51,395,725
	(うち外部委託費)(B)	12,689,519	13,500,000	10,598,572	12,000,000
	支出合計(C)	66,039,999	65,947,900	63,930,951	72,235,725
収支差額(A - C)		242,727	521,100	301,992	258,640
外部委託比率(B ÷ C)		19.2%	20.5%	16.6%	16.6%
利用者一人当りの経費		202	197	209	204

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成25年4月～平成26年3月 実施方法:入館者へのアンケート 回答数:1,109人
-------	---

単位: %

調査項目	満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
利用日、利用時間につ	68.0%	27.0%	3.0%	2.0%
利用料金について	57.0%	29.0%	12.0%	2.0%
館内の清潔さ	77.0%	15.0%	6.0%	2.0%
設備などの充実度	74.0%	18.0%	6.0%	2.0%
展示魚の数・状態	75.0%	16.0%	7.0%	2.0%
シアター満足度	45.0%	27.0%	11.0%	17.0%
接客態度	61.0%	31.0%	6.0%	2.0%
イベント満足度	53.0%	28.0%	7.0%	12.0%
施設全体の満足度	77.0%	14.0%	7.0%	2.0%
各項目の平均	65.2%	22.8%	7.2%	4.8%

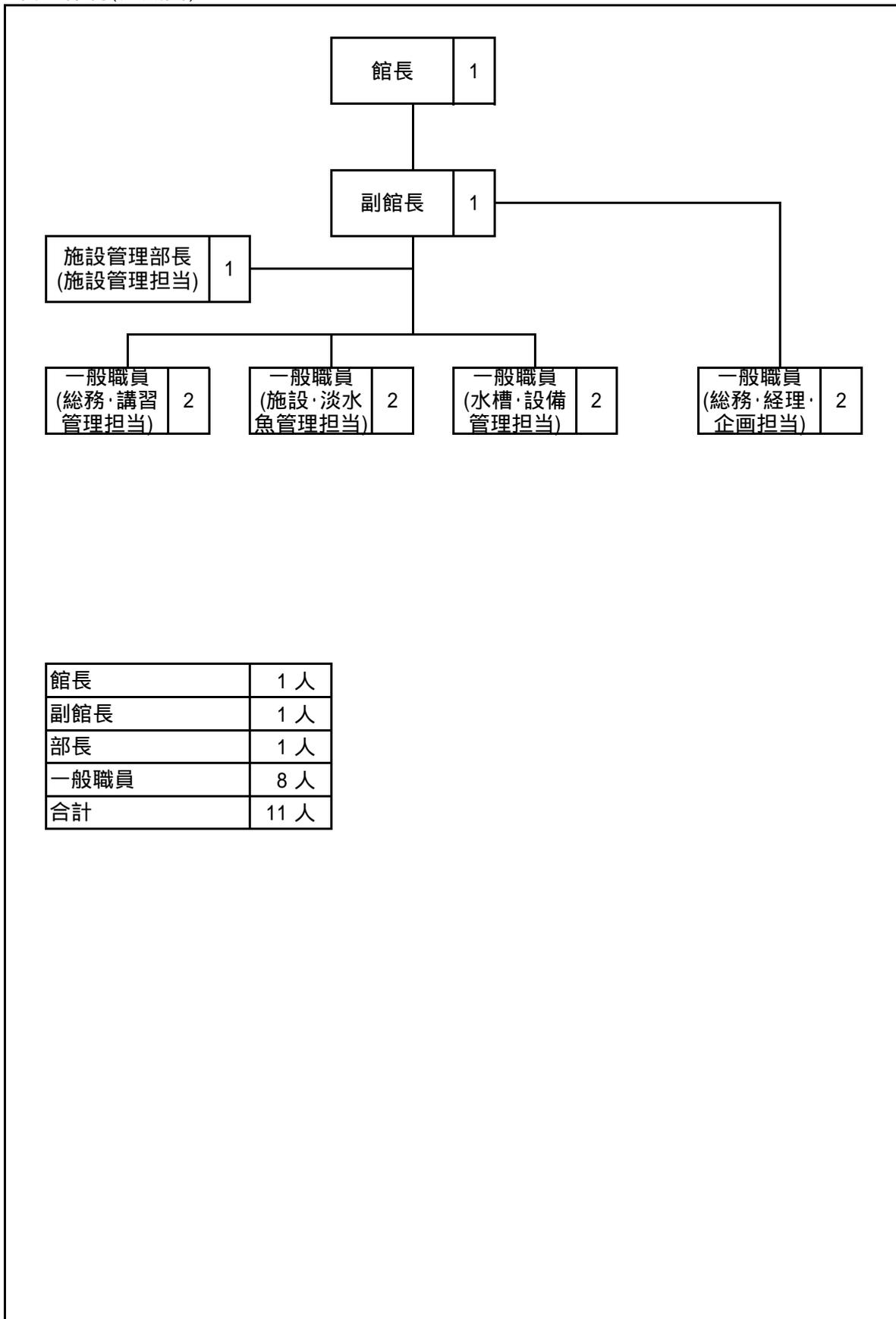
利用者の意見	(一部を抜粋) ・友人も以前訪れ絶賛していました。今後も頑張って下さい。 ・とっても親切でした。ありがとうございました。 ・スクリーンを早く直してほしい。 ・整備中が多い。 ・淡水魚のグッズを販売してほしい
利用者の意見への対応	・お客様からの意見は、総じて高評価であった。この水準を維持、向上させていきたい。 ・お客様からは職員の努力が指示されているコメントがよせられた。 ・平成26年3月にシアタールームプロジェクター等交換を行い画面の変色やプロジェクター故障に伴うプロジェクター停止がなくなりシアタープログラムの通常稼働ができるようになった。 ・平成25年及び平成26年に水上カメラと2階テレビモニターを新規交換した。これにより2階設備に関する指摘は減少すると考える。 ・平成25年8月から物販を開始した。今後、お客様の声を反映させながら商品内容を追加変更していく。

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、設備保守点検】計画どおりに実施した。</p> <p>【保安・警備業務】隣接する「森の学習館」(忍野村の施設)と共同実施した。</p> <p>【小規模修繕】耐用年数の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>前年度の実績に基づき維持管理計画を作成し、実施した。また、1年間の結果を踏まえ次年度の計画を作成した。</p>	<p>館内の清掃や施設の保守などは適切に行われ、館内も清潔に保たれており、利用者からも高評価を得ている。</p> <p>設備の点検は、必要な点検が適切に実施されていた。</p> <p>利用者の集中する時期は、駐車場整理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。</p> <p>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。</p>
運営業務	<p>【開館日数、開館時間】6月30日(日)は行啓対応の為、休館日とした。その代わり、2月11日(火)の振り替え休日を設けず運営した。</p> <p>【展示、催し】計画どおり実施した。</p> <p>【受付・接客】計画どおり実施し、職員にOJT教育を徹底した。</p> <p>【広報】新聞告知、パンフレット配布など、計画どおり実施した。</p> <p>【企画展、講習会、体験教室】計画どおり実施し、利用者から好評であった。講習会、体験教室の延べ参加者数は19,446人であった。</p>	<p>開館日数、開館時間は、開館日の変更はあったものの、計画どおりであり、利用者の利便性に配慮していた。</p> <p>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。</p> <p>展示数量については適切に補充されており、利用者の利便性は維持されていた。</p> <p>接客については、利用者から概ね良い評価を得ており、利用者に対応がされている。</p> <p>企画展や各種体験などが積極的に実施されており、利用者に対する魚や内水面漁業への理解に貢献している。</p>
自主事業	<p>【移動水族館】計画どおり実施した。</p>	<p>移動水族館を行うことで水族館をPRし、集客に努めていた。</p>
利用状況	<p>【利用実績】来館者数は平成24年度に比べ94.4%だった。来館者が減少した主な原因として平成25年7月、8月は、前回の「クニマス生態展示」との間隔が短くお客様の興味が薄れていたことや、富士山世界文化遺産登録直後であり、晴天が続いたことによりお客様が富士山、その他関連施設へ行ってしまったことで減少したと考えられる。また、平成26年2月は大雪の為に来館者が激減した。その中でも、県内でのPRを重点的に行ったことにより、県民に富士湧水の里水族館をアピールした。</p> <p>【施設稼働率】計画書通り100%であった。</p>	<p>希少魚の展示や多様なイベントの開催により集客の努力をしていたが、天候の影響を受け、目標を達成できなかった。今後は富士山世界遺産登録を活用した展示や利用者の意見を反映させたイベントなどを開催し、集客の強化に努める必要がある。</p> <p>行啓対応のため、急遽休館日を設けたが、2月11日(火)の振り替え休日を開館日としたため、計画どおりの開館日数となり、利用者の利便性に配慮されていた。</p>
収支状況	<p>【収入】利用料金収入は、入館者減少により平成25年度計画の89.9%であった。</p> <p>【支出】東京電力による電気代値上げで電気代が大幅に増加した。また、施設の経年劣化により、修繕費が予想以上の支出となったが、全体として支出の見直しを行い、昨年度より3.2%減少できた。今後も支出削減を心がけていく。</p>	<p>経年劣化により故障した機器の修繕費増加や、電気代の上昇がある中で、支出の見直しにより支出を抑えており、経費縮減の努力がうかがえる。</p> <p>工夫した展示などにより集客を図るとともに、引き続き経費縮減に取り組む必要がある。</p>

利用者満足度	<p>「感動しました。素晴らしいです。また孫を連れてきます。」「友人も以前訪れ絶賛していました。今後も頑張って下さい。」「一回目は夫婦だけで今回は息子と来ました。息子が大喜びでこんなに喜ぶと思ってなかったです。」等、総じて高評価だった。設備に関する指摘もあったが、平成26年3月にシアタープロジェクター等新規交換、水上カメラ、モニター新規交換を行い、2階展示スペース設備の指摘については今後減ってくると思う。また、「水族館にきた証拠などがほしい」などの意見に応え、平成25年8月より物販を始めた。今後も花き農水産課と協力しながら来館者に満足していただける施設を目指す。</p>	<p>アンケートの意見を業務に反映し、利用者が快適に過ごせる施設運営に努めていた。</p> <p>修繕が必要な箇所や要望については、十分検討を行った上で改善に取り組んでいた。</p> <p>故障により苦情の多かったシアターについては、保守料の見直しによりシアター機器をメンテナンスリースすることとし、利用者に常にいい状態で映像が提供できるよう、改善された。</p>
運営目標の達成状況	<p>平成25年度の入館者数は、希少魚の展示や淡水魚の生態を観察できる企画展など、多様な催しによる集客に努めたが、目標値とした平成24年度と比べ7,950人の減少となった。</p> <p>支出の見直しを行い、昨年度支出より3.2%減少できた。今後も支出削減を心がけていく。</p>	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<p>限られた管理運営委託料の中で、特別展や企画展、講習会などの多様なイベントを積極的に実施しており、「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」という基本方針に則った運営に取り組んでいた。</p> <p>開館から10年以上が経過しており、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、対応については県としっかり協議していくこと。</p> <p>今後も基本方針を常に念頭に置くとともに、利用者の意見を反映した管理運営に努めること。</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>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かつ迅速に修繕が実施されている。</p> <p>アンケート結果を基に、利用者の意見を反映した管理運営に努めている。</p>	

7 管理体制(組織図)



館長	1 人
副館長	1 人
部長	1 人
一般職員	8 人
合計	11 人