

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30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	農政部 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	株式会社桔梗屋		
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)	<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 1,474.41 m<sup>2</sup></li> <li>○建物の構造                             <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> </li> <li>○施設の内容                             <ul style="list-style-type: none"> <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> </li> </ul>		
主な業務内容	<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

名称 施設内容 利用状況等	
---------------------	--

## 3 利用状況

単位:人、%

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (目標値)
利用者数	入館者数	103,490	101,999	101,034	
	事業参加者数	41,378	41,688	37,548	
	利用者数合計	144,868	143,687	138,582	
	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	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28年度比		99.2%	95.7%	
利用率	458人/日	454人/日	439人/日		

## 4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成29年度	平成30年度 (計画値)	平成30年度 (実績値)	令和元年度 (計画値)
収入	施設利用料	37,805,250	38,690,000	36,127,440	38,544,000
	指定管理者委託料	31,831,000	32,517,000	32,517,000	32,305,000
	その他	5,764,594	6,100,000	4,924,813	5,700,000
	収入合計(A)	75,400,844	77,307,000	73,569,253	76,549,000
支出	人件費	27,377,632	30,351,150	27,166,609	29,950,800
	県への納付金				
	管理運営費	48,003,544	46,938,052	45,580,408	46,593,052
	うち外部委託費(B)	13,872,682	9,500,000	14,341,968	10,200,000
	支出合計(C)	75,381,176	77,289,202	72,747,017	76,543,852
収支差額(A-C)		19,668	17,798	822,236	5,148
外部委託比率(B÷C)		18.4%	12.3%	19.7%	13.3%
利用者一人当たりの経費		221.5	222.7	234.6	221.3

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:平成30年4月～平成31年3月 実施方法:入館者へのアンケート 回答数:370人
-------	---

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	89.2%	8.1%	2.7%	
②入館料	73.0%	24.3%	2.7%	
③館内の清潔さ	78.4%	16.2%	5.4%	
④設備などの充実度	62.2%	35.1%	2.7%	
⑤展示魚の数や状態	62.2%	32.4%	5.4%	
⑥シアターの満足度	54.1%	37.8%	8.1%	
⑦スタッフの態度	62.2%	29.7%	8.1%	
⑧イベント満足度	64.9%	29.7%	5.4%	
施設全般の満足度	78.4%	21.6%		

利用者の意見	<p><b>【施設・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・故障部分は早く直してほしい。</li> <li>・シアターホールの映像が10年以上同じなので変えてほしい。</li> </ul> <p><b>【企画事業】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・状態の悪い魚が目立った。</li> <li>・2階の展示が寂しい。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<p><b>【施設・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕が必要な箇所については、検討を行った上で速やかに修繕するよう取り組んでいる。但し、金額が大きい修繕については緊急性等を考慮し、計画的な修繕に努める。</li> <li>・シアターホールの映像については、内容の更新について検討するとともに、映像放映以外の新しい使い方を検討していく。</li> </ul>

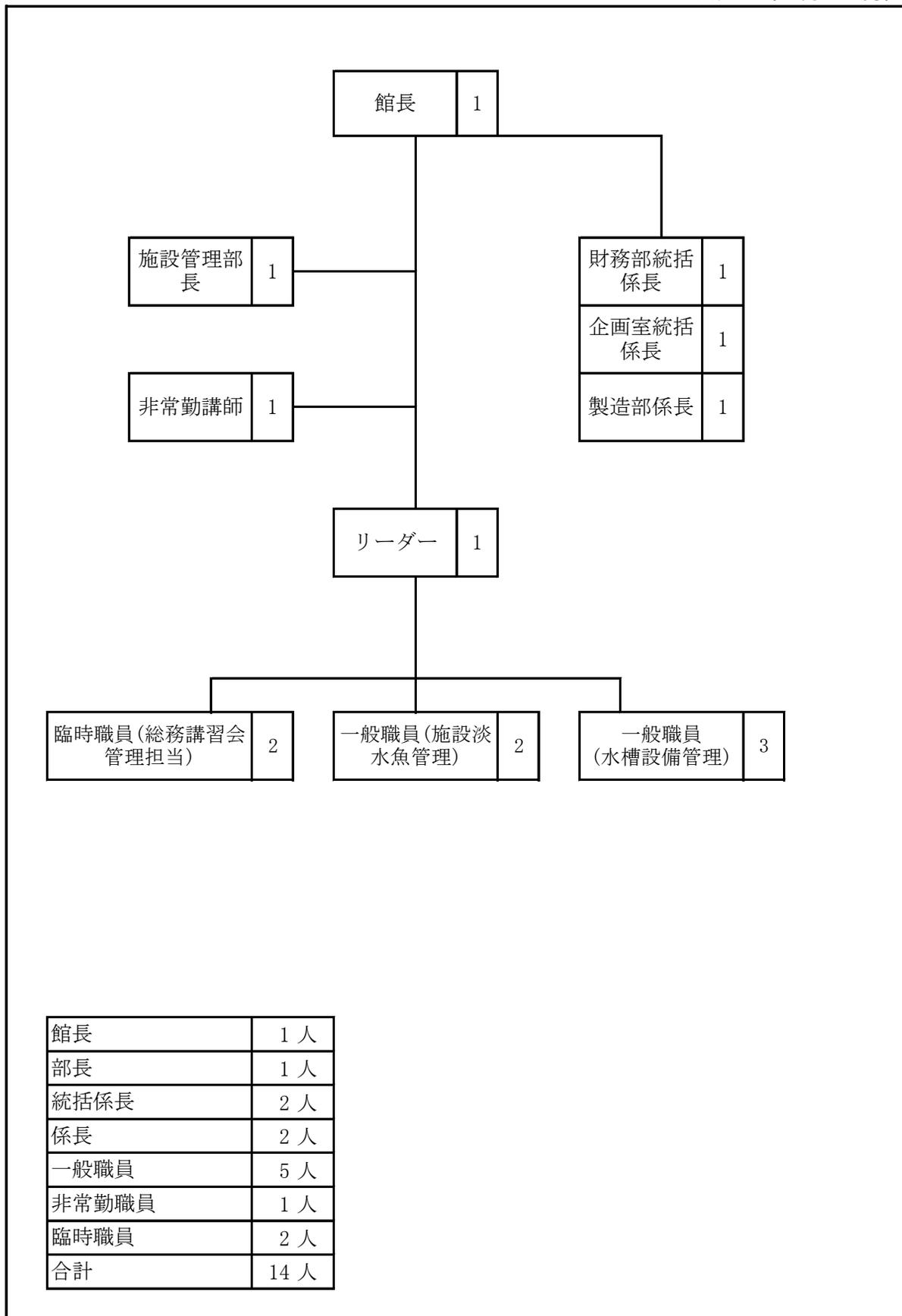
## 6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>清掃業務、設備保守点検を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、マニュアルを見直しを行った。</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>法定点検業務等施設の維持管理業務が、事業計画に基づき適切に実施されている。</p> <p>避難訓練等は、実施回数だけでなく、内容を重視し、常時検証・適正化を図ること。</p> <p>また、防災について、図上訓練を行うなど、日頃から職員の意識付けに留意し、防災マニュアルや訓練が形骸化しないよう努めること。</p>
運営業務	<p>業務計画書に基づき、適正に業務を執行した。</p> <p>また、実施事業は、概ね好評であった。</p> <p>今後も、引き続き来館者の満足度の向上を目指して取り組んでいく。</p>	<p>企画事業についてはほぼ事業計画どおりの参加者があり、満足度も高く適切な運営が実施された。</p> <p>また、利用者の要望に対応し、授乳スペースの設置を行うなど、利便性の向上が図られている。</p> <p>引き続き、利用者の満足度向上を図るための取り組みを継続すること。</p>
利用状況	<p>来館者数は目標の146,000人に対し94.9%の138,582人で平成29年度に比べて約3.5%減少した。</p> <p>これは、夏場の記録的猛暑や台風24号による被害による影響が大きく、施設の一部にも台風による被害が発生した。</p> <p>引き続き、来館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や新規体験展示を増やすなどして来館者の増加に繋げていく。</p>	<p>施設利用者数が事業計画目標を若干下回る状況が続いていることから、要因を分析し、改善策を検討すること。</p> <p>また、展示内容や企画事業などを工夫するとともに、想定される利用者にも効果的にPRできるよう、インターネットやパンフレットなど、様々な手法や発信時期、場所等のPR方法を検討すること。</p>
収支状況	<p>平成30年度の利用料金収入は、夏場の猛暑や台風被害などの影響を受けて、前年度比95.5%であった。</p> <p>また、台風に伴う約3日間に及ぶ停電の影響で水槽内の清掃が必要となり、潜水業務が増加したことも影響して、外部委託費が前年度比約1.3%上昇した。</p> <p>一方、購入先等の精査により消耗品支出を大幅に削減するなどし、支出全体では前年度比約0.9%減少した。</p>	<p>今後も、業務委託、物品購入等常時経費の節減に努めつつ、人件費等の削減により、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、広告料増額については、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>
自主事業	<p>移動水族館等の事業を計画どおり実施した。</p> <p>いずれの事業についても、来場者からは概ね良好な反応が見られ、水族館の知名度向上という目的は果たせたと考える。</p>	<p>民間企業等の類似事業のモニタリングを行い、差別性のある事業の企画に努めること。</p> <p>長年実施している事業については、アンケート調査等により内容の見直しを行い、質の高いサービスの提供に努めること。</p>
利用者満足度	<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100%であった。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、利用者により満足してもらえるような施設運営に努めている。</p>	<p>一層のサービスの質の向上を図るため、利用者の声を参考にして、改善に努めること。</p> <p>また、企画の発想がマンネリ化しないように、民間企業や異業種団体等のイベントなども参考するほか、新たな利用者層獲得のため、斬新な企画についても検討すること。</p>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>平成30年度の入館者数は138,582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7,418人届かなかった。また、平成29年度と比べ5,105人の減少となった。これは夏場の記録的酷暑により観光客数が激減したことや、繁忙期にゲリラ豪雨や大型台風などにより来館者の移動が妨げられる自然災害が頻発したことが要因と考えられる。</p> <p>平成30年度はエサやり体験、貝殻工作、バックヤード体験、チョウザメタッチング、アユのぼり、ミステリータッチング、お魚採集ウォッチング等、年間350件以上のイベントを実施し、3万人以上の参加者だった。また、飼育スタッフが来館者の前に出て解説を行うイベントなど、来館者との直接対話する形式のイベントを追加した。既存のイベントも細かなマイナーチェンジを行った結果、満足とやや満足の割合が94.6%という高い数値を達成できた。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>施設管理・運營業務等については、業務計画書に基づき適正に実施されていた。来館者数の減については、猛暑や台風による停電が影響したものと認められる。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>引き続き、利用者満足度の向上を図り来館者数を増やすため、展示やイベントの内容を工夫していくこと。</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>修繕が必要な箇所については、県と協議する中で適切かつ速やかに対応した。来館者数の増加に向けては、来館者のご意見を踏まえるとともに、過去の傾向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)

平成30年4月1日現在



館長	1 人
部長	1 人
統括係長	2 人
係長	2 人
一般職員	5 人
非常勤職員	1 人
臨時職員	2 人
合計	14 人