

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(令和元年度事業分)

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 食糧花き水産課
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 1,474.41m<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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度 (目標値)
利用者数	入館者数	101,999	101,034	97,771	
	事業参加者数	41,688	37,548	39,429	
	利用者数合計	143,687	138,582	137,200	
	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			
対平成29年度比		96.4%	95.5%		
利用率	454人/日	439人/日	432人/日		

## 4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成30年度	令和元年度 (計画値)	令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)
収入	施設利用料	36,127,440	38,544,000	35,896,950	38,106,000
	指定管理者委託料	32,517,000	32,305,000	34,765,452	32,447,000
	その他	4,924,813	5,700,000	6,922,403	7,200,000
	収入合計(A)	73,569,253	76,549,000	77,584,805	77,753,000
支出	人件費	27,166,609	29,950,800	29,243,724	29,270,100
	県への納付金				
	管理運営費	45,580,408	46,593,052	46,507,480	48,480,432
	うち外部委託費(B)	14,341,968	13,902,852	14,396,465	14,771,432
	支出合計(C)	72,747,017	76,543,852	75,751,204	77,750,532
収支差額(A-C)		822,236	5,148	1,833,601	2,468
外部委託比率(B÷C)		19.7%	18.2%	19.0%	19.0%
利用者一人当たりの経費		234.6	221.3	253.4	222.2

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31年4月～令和2年3月(令和2年2月29日～3月31日臨時休館) 実施方法:入館者へのアンケート 回答数:280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	75.8%	20.5%	2.5%	1.2%
②入館料	67.7%	23.6%	6.2%	2.5%
③館内の清潔さ	70.8%	22.4%	5.6%	1.2%
④設備などの充実度	67.7%	24.8%	5.6%	1.9%
⑤展示魚の数や状態	67.7%	22.4%	8.1%	1.8%
⑥シアターの満足度	56.5%	32.3%	8.1%	3.1%
⑦スタッフの態度	69.6%	25.5%	4.3%	0.6%
⑧イベント満足度	66.4%	22.4%	8.7%	2.5%
施設全般の満足度	74.5%	20.5%	3.1%	1.9%

利用者の意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・修理中の設備が多い。</li> <li>・シアターホールの映像を新しいものに変えてほしい。</li> </ul> <p>【企画事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・状態の悪い魚が目立った。</li> <li>・もっと種類を増やしてほしい。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<p>【施設・設備】</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、内容更新の具体的な費用や導入方法などを検討して定期的な更新が出来るように努める。</li> </ul> <p>【企画事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・病魚に対する治療を継続的に行いつつ、良い状態で飼育が出来るよう、飼育技術の向上に努める。</li> <li>・水族館のコンセプトに合致した内容を維持しつつ、展示内容や数を増加させると共に、実際に触れることができる体験型イベントの増加も検討し、利用者満足度の向上に努める。</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>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>また、利用者の集中する時期には、駐車場整理員を配置し誘導するなど、利用者の利便性にも配慮がなされている。</p> <p>防災についても、日頃から職員の意識付けに努めるほか、防災マニュアルや訓練が形骸化しないよう、訓練等を通じてマニュアルの検証を行い、必要に応じて見直しを行うこと。</p> <p>加えて、施設再開に向け感染症拡大防止対策を徹底すること。</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%の137,200人で平成30年度に比べて約0.9%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日から臨時閉館をしたことが原因である。</p> <p>引き続き、来館者の年齢層や客層に合わせて山梨県に特化した内容の展示や、既存水槽の内容リニューアルを増やすなどして来館者の増加に繋げていく。</p>	<p>施設利用者数は、前年度に比べ0.9%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>施設再開に向け感染防止対策を徹底すること。</p> <p>また、今回の事態が発生するまでは、10連休や展示のリニューアルなどの効果もあり、目標達成のペースで推移していた。引き続き、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対して効果的に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>令和元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に臨時休館を行った影響を受けて、前年度比99.3%であった。</p> <p>今回の事態が発生するまでは入館状況は目標達成ペースで推移しており、新展示の作製や展示リニューアルなどの設備投資のため消耗品費が前年比19.9%増加した。</p> <p>一方、目立った設備の破損等がなかった為、修繕費については前年度比約46%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例年とは少し異なる内容で行ったが、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>また、引き続き、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95%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>利用者の満足度は高く、指定管理者の努力は評価できる。引き続き、利用者の声を参考に施設運営の改善に努めること。</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に積極的に参加し情報の収集に努め、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>
運営目標の達成状況	<p>令和元年度の入館者数は137,200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8,800人届かなかった。また、平成30年度と比べ1,382人の減少となった。これは新型コロナウイルス感染拡大防止のための県からの要請を受けて、2月29日から臨時休館したことが要因と考えられる。</p> <p>平成30年度からは山梨県の歴史上大きな問題となった地方病とマイリガイの生体展示を日本初、かつ唯一の常設展示として開始し、好評を得ている。</p> <p>その他にも水草水槽の展示リニューアルや2階ウッドデッキにビオトープを作製するなど、県内の生き物を中心に展示内容の整理、変更を行った結果、アンケートの満足とやや満足合わせ95%の高い評価を得ることが出来た。</p>	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<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、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として県からの休館要請を受けて、2月29日から臨時休館したことが大きく影響したものと認められる。</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>引き続き、利用者満足度の向上を図るため、展示やイベントの内容を工夫していくこと。</p> <p>また、施設の再開に向け新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の徹底を図ること。</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。</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、新たな企画を検討するとともに、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31年4月1日現在

