

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県なかがわ水遊園
施設所管課	農政部農村振興課
指定管理者	公益財団法人栃木県農業振興公社 (法人番号 5060005007583)
指定期間	平成26(2014)年4月1日～令和6(2024)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	大田原市佐良土 2686
施設の概要	①水と緑をテーマにした公園(面積約25ha) 主な施設: 芝生広場、お魚ふれあいステーション、水の広場、公園サビステーション ②おもしろ魚館(愛称:フィッシュバル、延べ面積 約6,000㎡) ア 展示ゾーン(4,500㎡) 展示生物: 約330種、水槽: 48基(水槽容量: 約600t) イ 体験交流ゾーン(1,500㎡) おさかな研究室、味わい工房、創作工房、川と魚の情報コーナー等 ③駐車場 大型車: 7台、普通車: 700台
業務内容	①栃木県なかがわ水遊園の施設の維持管理に関する業務 ②栃木県なかがわ水遊園の運営に関する業務 ③前各号に掲げる業務に付帯する業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	315,457	指定管理※2	事業費	35,243
	利用料金収入	47,982		管理運営費	150,086
	その他収入※1	41,034		人件費	189,806
	合計	404,473		その他支出※1	31,657
指定管理業務収支差額①	▲2,319	合計	406,792		
自主事業	69,431	自主事業	68,970		
自主事業収支差額②	462				
収支差額(①+②)	▲1,857				
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		
	体験講座収入	3,684千円		公課費	19,829千円
	自販機設置収入	4,182千円		退職給与引当金	8,108千円
	休業協力金	33,168千円		体験講座支出	3,720千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	307,524	指定管理※2	事業費	31,146
	利用料金収入	55,915		管理運営費	143,087
	その他収入※1	27,920		人件費	176,924
	合計	391,358		その他支出※1	32,613
指定管理業務収支差額①	7,587	合計	383,771		
自主事業	73,417	自主事業	72,760		
自主事業収支差額②	657				
収支差額(①+②)	8,244				

備考（※1 その他収入の主なものを記載）	備考（※1 その他支出の主なものを記載）
体験講座収入 2,427 千円	公課費 22,873 千円
自販機設置収入 4,452 千円	退職給与引当金 7,073 千円
休業協力金 21,041 千円	体験講座支出 2,667 千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
おもしろ魚館	開館日数	245 日	155 日
	入館者数	153,371 人	134,580 人
	うち有料入館者数	101,880 人	88,695 人
	体験受講者数	19,008 人	20,287 人
	うちおさかな研究室	4,127 人	3,889 人
	うち味わい工房	1,561 人	1,095 人
	うち創作工房	3,341 人	2,835 人
お魚ふれあいステーション		9,979 人	12,468 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・長寿命化（空調）工事による長期休館期間を利用して、老朽化した展示設備の改修を行うとともに、魚名板・解説板のデジタル化やナマケモノ等の新たな生物の導入、「世界の川」コーナーの新設等のリニューアルを行い、常設展示の充実を図った。 ・長期休館中も利用者サービス向上を図るため、屋外イベントや定員制（事前予約）による水族館ガイドツアー、近隣施設等園外での体験講座の開催等の取組を行った。 ・共通招待券の配布など、とちぎ花センターと連携した広報活動に取り組み、双方の立地特性や認知度による相乗効果を図った。 ・来園者のニーズが高い飲食部門を強化するため、季節営業をしていた「なかつびーのかき氷屋さん」を改修し、「つり池キッチン」として通年営業を開始した。
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査の実施 	
調査の方法 Google フォームを活用したアンケート調査を実施。計 1,460 人から回答を得た。	
アンケート項目	結 果
性別	男性 30.3%、女性 69.7%
年齢	10 歳未満 3.9%、10 代 5.0%、20 代 12.7%、30 代 42.1%、40 代 29.0%、50 代 5.4%、60 歳以上 2.1%
住所	大田原 5.8%、那珂川・那須烏山 3.2%、その他県内 67.0%、関東 20.1%、東北 3.6%、その他 0.3%
来園のきっかけ	ポスター・チラシ 33.2%、テレビ・ラジオ 2.6%、新聞・雑誌 2.3%、知人 9.7%、HP 31.4%、SNS 8.4%、イベント 3.0%、その他 9.5%
来園目的（複数回答）	水族館 94.5%、体験講座 11.3%、釣り体験 10.3%、公園利用 14.5%、企画展・特別展示 9.0%、イベント 8.4%、特になし 0.5%、その他 1.6%
来園回数 (過去 1 年間)	初めて 35.5%、2 回目 24.2%、3 回目 10.8%、4 回以上 29.4%
施設の印象	大変良い 67.7%、良い 29.5%、普通 2.7%、やや悪い 0.1%、悪い 0.0%
従業員の対応	大変良い 62.2%、良い 29.6%、普通 7.9%、やや悪い 0.3%、悪い 0.0%
展示ゾーンの印象	大変良い 65.0%、良い 29.9%、普通 4.9%、やや悪い 0.1%、悪い 0.1%

入館料	安い 45.8%、普通 50.4%、高い 3.8%
他の施設の利用	ある 22.8%、ない 77.2%
主な利用者意見（苦情・要望）	
<ul style="list-style-type: none"> ・生き物に触りたい。 ・魚の種類を増やしてほしい。 ・魚名板・解説文を読みやすくしてほしい。 ・体験講座の回数、定員を増やしてほしい。 ・水の広場を再開してほしい。 	対 応 <ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策に準じて対応する。 ・施設規模、生態等を考慮して検討する。 ・デジタル魚名板で対応中。 ・感染症対策に準じ、講座検討時の参考とする。 ・感染症対策に準じて利用再開を検討する。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・水槽がきれいで見やすかった。 ・アマゾンの展示が良かった。 ・予想通りのリニューアルで大満足だった。 ・SNS をいつも見ている。とても面白くて楽しい。 ・体験講座が良かった。 ・館内が清潔で良い。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組</p> <p>利用状況としては、新型コロナウイルス感染症対策による夏季 59 日間の臨時休館、及び空調工事等による 4 か月の休館により利用者は大幅に減少した。しかし休館中も SNS 発信や園外体験講座などに取組み、再開館した 3 月は過去の実績を上回る利用者数となった。</p> <p>アンケートによる利用者動向では、昨年度と同様に県外利用者が減少し、周辺地域以外の県内利用者が増加していることから、コロナ禍における行動変化の影響が現れていると思われる。また、来園のきっかけや水遊園を知った媒体として、HP、SNS が大きく増加した。これは、休館中も含め SNS 発信を強化したこと、開園情報や体験講座及びイベント事前受付を HP を中心に展開したことによると思われる。顧客満足度調査では施設、展示、従業員対応ともに「大変良い」が増加していることから、おもてなしの心を大切にされた運営が評価されている結果と思われる。</p>
<p>サービスの向上・地域活性化への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス対策による臨時休館及び空調工事休館中の状況などを SNS で情報発信した。 ・休館中に展示ゾーンをリニューアルし、新展示生物としてナマケモノなどアマゾン展示を充実させた。 ・体験講座ではアウトドアピザやつり池など屋外イベントを充実させ、サービス向上に努めた。 ・「リレーマラソン大会」「おたわら丘ポタ(自転車イベント)」「西行桜まつり」など地域の団体が主催するイベントに協力し、地域活性化及び連携強化を図った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p><推進・改善方策></p> <p>令和 4(2022)年度は利用者サービスの向上を図るため、工事休館中に改装した新展示「世界の川」エリアのほか、これまでの調査活動の成果を活用したデジタル解説板の設置拡充等、常設展示の充実に取り組む。また、コロナ禍で利用制限等をしていた水の広場をはじめ、各種施設やイベント等について with コロナ体制での利用再開を目指す。</p> <p>地域活性化に貢献するため、那珂川の豊かな自然や生物、産業、文化など多彩な地域資源の活用や環境に配慮した体験交流事業、地元自治体や地域住民と連携した河川清掃などの事業に取り組む。また、HP や SNS 等を活用した魅力発信を行う。</p> <p>1) 展示活動事業</p> <p>①常設展示、企画展</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企画展や新展示エリアを活用し、社会情勢やニーズに対応した集客力の高い展示を目指す。 ・多様な利用者に対応できるデジタル解説板を充実させることにより、サービス向上を図る。 <p>②教育活動・フィールド調査、保全活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域や学校等でのふれあい体験や、調査、保全活動など地域連携事業に積極的に取り組む。

2) 体験交流事業
<ul style="list-style-type: none"> ・地域素材を活用した体験講座を計画的に実施する。 ・釣り体験や自然体験、出張体験など with コロナでニーズが高まる屋外事業の充実を図る。
3) イベント等事業(那珂川沿川地域の活性化)
<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通して多くの来園者が安全に楽しめる企画、イベントを開催する。 ・地域団体と協調し、広域的な那珂川の環境保全啓発企画として那珂川清掃活動を実施する。 ・地域団体等が企画するイベントを誘致し、地域活性化拠点施設としての存在価値を高める。
4) 広報活動事業
①ネットメディア活用
<ul style="list-style-type: none"> ・改良した HP を基点に、SNS や WEB 広告の活用により、集客につながる情報発信を行う。
②SNS 活用強化
<ul style="list-style-type: none"> ・担当横断的な SNS チームを編成することで発信力を強化し、利用者層の拡大を図る。
③地域情報発信
<ul style="list-style-type: none"> ・「なかがわいいとこ応援&探検隊(NiCE)」としてスタッフによる地域情報の取材、発信を行う。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	性別・年代を問わず、全ての利用者から満足を得られるよう創意工夫しており、平等利用が確保されている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	介助が必要な方には職員が対応するなど、配慮がなされており適切に対応している。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	那珂川と淡水魚をテーマにした開園 20 周年記念企画展など、工夫を凝らした企画展や関連イベント等を開催し、那珂川の自然や文化への親しみや理解の醸成を図っている。また、独自性のある体験講座や地域と連携したイベント等も利用者から好評を得ており、都市と農村の交流促進に寄与している。	A
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	SNS 等多様な媒体による広報活動を積極的に展開し、施設の PR を図っている。また、長期休館中も常設展示のリニューアルやガイドツアー、屋外イベント等の実施により利用促進とサービス向上を図り、再開館後には過去の実績を上回る利用者数となった。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	毎月の利用者アンケートによりニーズを把握している。アンケートでは「施設の印象」「展示ゾーンの印象」「従業員の対応」のいずれも「大変良い」「よい」の評価が9割以上を占めており、満足度の高さが伺える。	A

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	アンケート等で寄せられた意見を基に、業務改善の検討を行っている。苦情に対しても可能な範囲で真摯に対応しており、会議で共有する等、適切な対応がなされている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	日常点検や定期点検等により維持管理されており、利用者の安全を最優先とした安全管理がなされている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	SNS の活用によるリアルタイムの情報発信や、簡易な施設設備の修繕を自助努力により迅速に行う等、創意工夫による業務改善がなされている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	専門知識や技術を持つ有資格者を配置しており、管理運営のための適正な人員配置がなされている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	長期休館及び臨時休館の影響で支出が収入を上回ったものの、おおむねバランスのとれた収支となっている。 来館者増加に向けて、他館では実施していないような独自の企画展示や、ニーズが高い屋外での体験講座、地域との連携によるイベントの充実等に取り組むほか、後述の経費縮減にも努めている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	無料の媒体を活用した情報発信の強化や節電の取組等、自助努力により経費の縮減に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	職員研修等の実施により、おおむね適切に行われている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	救急や防災、感染症等の対応マニュアルを作成、共有し、危機管理体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県への報告や県事業への協力を適宜行うほか、地域や教育機関、関連施設等と連携しイベント等各種事業を実施している。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護に関するマニュアルに基づき、「個人情報取扱特記事項」を遵守している。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報の公開に関する事務処理要領に基づき、適切に行われている。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	施設の特徴を踏まえた自己評価のほか、利用者アンケートや外部有識者による客観的な評価も取り入れ、適切に行われている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	長期休館及び臨時休館の影響はあったものの、利用者の要望を踏まえた新たな事業（釣り池キッチン）を開始	C

	したほか、従来の事業についても計画どおり実施されている。	
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	水遊園事業推進懇談会を設置し、那珂川沿川地域と連携のもと各種イベントを開催しており、地域の活性化への貢献が図られている。	B
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの分別のほか、生ごみ等の堆肥化による再利用や河川清掃活動等にも取り組んでいる。	C
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	混雑時には事前予約や当日整理券による入場整理、入口での入館制限を行うほか、日頃から消毒、検温、換気、一部イベントやエリア利用の中止・縮小等のコロナ対策を実施している。	C

総合的な評価

来館者数と利用料金収入の減少は、県の要請に基づく長寿命化（空調等）工事のための長期休館や新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館の影響によるものであり、指定管理者は日頃より事業目的に則した適切な管理運営を行うとともに、創意工夫による企画展示や体験講座などの事業を展開し、施設の魅力と利用者サービスの向上を図っている。

利用者アンケートの結果からは、総合的な満足度の高さや、過去1年間に複数回来園した利用者が6割以上であることが分かり、再び訪れたい施設として高い魅力を創出していると評価できる。

また、HP や SNS、館内情報コーナー等での周辺地域の情報発信や、地域と連携したイベントの開催等に積極的に取り組んでおり、地域の回遊性の向上と活性化に寄与している点も評価に値する。

今後も引き続き、新規利用者の増加や来園者のニーズへの対応に向けて、より魅力的な施設づくりとサービス向上に努めるとともに、周辺地域や関連施設等との連携を強化し、那珂川沿川の拠点施設として地域振興への貢献にも努めてほしい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。