

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24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～平成26年3月31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	なし
-------------------	----

3. 利用状況

単位:人、%

		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度 (目標値)
利用者数	有料入館者	100,201	101,210	129,822	
	無料入館者	36,578	38,561	12,720	
	利用者数合計	136,779	139,771	142,542	
	目標値	141,508	141,508	141,508	142,542
	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。	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22年度比	100.0%	102.2%	104.2%	104.2%
稼働率(開館日の実績/計画)		100.0%	100.9%	100.6%	100.0%

## 4. 収支状況

単位:円、%

		平成23年度	平成24年度 (計画値)	平成24年度 (実績値)	平成25年度 (計画値)
収入	施設利用料	35,832,120	36,450,000	36,452,050	37,665,000
	指定管理者委託料	29,841,000	28,781,000	28,781,000	28,104,000
	その他	786,570	650,000	564,222	700,000
	収入合計(A)	66,459,690	65,881,000	65,797,272	66,469,000
支出	人件費	17,784,810	18,308,809	20,137,001	19,321,900
	県への納付金				
	管理運営費	46,694,538	46,880,000	45,902,998	46,626,000
	(うち外部委託費)(B)	14,209,943	14,500,000	12,689,519	14,500,000
	支出合計(C)	64,479,348	65,188,809	66,039,999	65,947,900
収支差額(A-C)		1,980,342	692,191	-242,727	521,100
外部委託比率(B÷C)		22.0%	22.2%	19.2%	22.0%
利用者一人当たりの経費		218	203	202	197

## 5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成24年4月～平成25年3月 実施方法:入館者へのアンケート、回答数:1,083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
① 利用日・利用時間について	67.8%	28.2%	1.7%	2.4%
② 利用料金について	56.5%	33.0%	7.8%	2.8%
③ 館内の清潔さ	77.5%	17.2%	3.1%	2.2%
④ 設備などの充実度	72.9%	20.3%	4.8%	2.0%
⑤ 展示魚の数・状態	74.8%	15.6%	7.2%	2.4%
⑥ シアターの満足度	45.5%	29.2%	9.1%	16.2%
⑦ 接客態度	60.7%	30.7%	4.0%	4.7%
⑧ イベントの満足度	53.5%	30.0%	7.1%	9.4%
⑨ 施設全体の満足度	78.7%	15.1%	3.6%	2.6%
各項目の平均	65.3%	24.4%	5.4%	5.0%

利用者の意見	(一部を抜粋) ・水槽の清掃などが行き届いていてよい。 ・調整中の機器があるのが残念。シアターが一部映らないのが残念。 ・職員が子供の質問に対して、丁寧に説明してくれた。 ・水族館に来た証拠(記念品)がほしい。 ・小さい水族館なのにいろいろな企画をやっていて楽しめた。
利用者の意見への対応	・アンケートの意見をできるだけ速やかに業務運営に反映し、利用者に満足してもらえるような施設運営に努めている。 ・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る。但し、額が大きい修繕については、長期使用により施設等の故障箇所は年々増加傾向にあることもあり、予算の関係で対応しきれない部分もある。

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】計画どおり実施した。</li> <li>○ 【保安・警備業務】隣接する「森の学習館」(忍野村の施設)と共同実施した。</li> <li>○ 【小規模修繕】修繕が必要な箇所は速やかに修繕し、利用者が快適に過ごせるよう努めた。</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、館内も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、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、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。</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足もあり、完全を目標とする</li> <li>○ 【広報】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であり利用者の利便性に配慮している。</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。また、イベントを楽しんでいる来館者も多い。</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】平成24年度は、平成23年度と比べ2,771人の増加だった。主な要因としては、夏に行われたクニマス生態展示の好評と平成24年度は平成23年9月の台風被害や2月、3月の富士山噴火報道、大雪もなかったことで来館者数の増加に繋がった。</li> <li>○ 【施設稼働率】5月1日(火)の振り替え休日を設けなかったことと11月20日(火)県民の日を営業したことで実績が上がり達成できた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 入館者数は、目標値の100.7%であり、集客に向けた取組みの効果が見られた。</li> <li>○ また、5月1日に振り替え休日を設けなかったこと及び11月20日(火)に営業したにより、施設稼働率(開館日数)が計画比100.6%となり、利用者の利便性に配慮するとともに、入館者数増加にも繋がっているものと思われる。</li> </ul>
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 【収入】利用料金収入は計画の100%であった。</li> <li>○ 【支出】東京電力の電気料金値上げにより節電に努めたにもかかわらず電気代が増加した。クニマス生態展示などのイベントの充実とサービス向上のため、平成23年度の6人体制から7人体制の運営に戻したため、人件費が増加した。年間メンテナンス契約の見直しにより支出削減に努めた。</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、人件費の増加はイベントの充実を目的とした積極的な理由であり、評価できるところもある。また、光熱費の増加についても、節電に努めていることからある程度はやむを得ない事情と判断される。これらの支出増加分をメンテナンス契約の見直し等によりカバーしていることから、引き続きこのような取組により、経費縮減に努める必要がある。</li> </ul>

利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 機器の故障等についての指摘は比較的多くあるものの、お客様からの意見は、総じて高評価であった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ アンケートの意見をできるだけ速やかに業務運営に反映し、利用者に満足してもらえるような施設運営に努めている。</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る。但し、額が大きい修繕については、対応しきれない部分もあり、修繕の優先順位等も含めて、県と協議が必要である。</li> </ul>
運営目標の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 入館者数は、142,542人であり、目標の141,508人を上回り、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>○ 利用者から修繕箇所についての指摘があるため、対応について県と協議していく必要がある。</li> <li>○ 展示内容の充実と、設備の維持管理を図り、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>○ 水族館の基本方針を常に念頭におき、利用者ニーズを意識した業務運営に努めること。</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>○ 業務全般にわたり、指導事項に対しては速やかに対応している。</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努力がうかがえる。</li> </ul>	

7. 管理体制(組織図)

