

平成29年度 公の施設目標管理型評価書【新潟市水族館】

施設名	新潟市水族館		
管理者名	新潟市海洋河川文化財団・新潟市開発公社共同事業体	指定期間	平成29年4月1日 ～ 平成31年3月31日
担当課	新潟市文化スポーツ部文化政策課		
所在地	新潟市中央区西船見町5932番地445		
根拠法令	—		
設置条例	新潟市水族館条例		
施設概要	設置：平成2年7月（平成25年7月リニューアル） 建物構造：鉄筋コンクリート造 地上2階・地下1階 施設規模：本館、別館、イルカショープール、イルカ屋内プール、ペンギン海岸 マリンサファリ 他 団体休憩室（大人150人）、にいがたフィールド 料金区分：大人1,500円、小学生・中学生600円、幼児200円		

施設設置目的
魚類、海獣、その他水生生物（以下「魚類等」という。）に関する知識を広め、魚類等への親しみを深めることにより、「市民の教養と健全な余暇の活用に資するため
管理・運営に関する基本理念、方針等
基本理念・基本方針等 新潟市水族館は、「環境と生物と人との出会いの場」という理念のもと、以下に掲げる基本的な使命を通して「次代を担う青少年の教育的機能」「市民が気軽に楽しめる文化施設」「『創造交流都市新潟』の核となる施設」という役割を担っている。 ① 環境と生物との出会い 水族館の敷地は、日本海を臨み松林に囲まれた良好な環境にあることから、水族館はそこに立地するにふさわしい環境と生物との出会いの広場とする。 ② 新鮮な感動と豊かな情操を育む 生命を知ることにより得られる新鮮な感動を通じて、次代を担う青少年の情操に資する水族館とする。 ③ 種の保存と自然保護 飼育技術の一層の向上と国内外の水族館・動物園・水産研究所との情報交換・調査研究活動などにより、水族館の社会的使命である「種の保存」と「自然保護」の啓発に努める。 ④ 学習の場として 小中学生を主体とした児童・生徒が、生物の生態を学習できると同時に、入館者の様々な知的欲求にも答えることができる博物館的機能を備えた水族館とする。 ⑤ レクリエーションの場として 文化的レクリエーション施設として、楽しく学習できるよう娯楽性を取り入れる。 ⑥ 「水の都、にいがた」のシンボルとして 日本海、信濃川など「水の都、にいがた」を特色づけている自然と風土を生かしながら、対岸諸国をはじめ世界の魚類や海獣類等を紹介し、環日本海の拠点都市にふさわしい水族館とする。

視点	評価項目	評価指標	実績	評価※	評価コメント※
	基準利用者数の達成	入館者数年間51万人以上	526,371人・・・評価指標より16,371人多い	A	目標を大きく上回り評価できる。
		年間パスポート購入者9,800人以上	14,011人・・・評価指標より4,211人多い	A	目標を大きく上回り評価できる。
	広報の充実	ホームページアクセス件数年間20万以上	トップページへのアクセス件数596,928件・・・評価指標より396,928件多い	A	目標を大きく上回り評価できる。
		ホームページ更新件数週1回以上	週平均 28.8回	A	目標を大きく上回り評価できる。
		県外向け広告を行うこと	山形、福島、群馬、長野、埼玉への折込広告、テレビCM、FMラジオCM	A	目標を大きく上回り評価できる。
	各種サービス別満足度	「館内アンケート」の「展示内容（生物）に対する満足度」で「満足及び非常に満足」が2/3以上	満足及び非常に満足・・・94.0%	A	非常に高い満足度で評価できる。
		「館内アンケート」の「ショーに対する満足度」で「満足及び非常に満足」が2/3以上	満足及び非常に満足・・・94.0%	A	非常に高い満足度で評価できる。
		「館内アンケート」の「接客に対する満足度」で「普通」以上が2/3以上	普通以上・・・97.1%	A	非常に高い満足度で評価できる。
		「館内アンケート」で「満足及び非常に満足」が2/3以上	満足及び非常に満足・・・93.3%	A	非常に高い満足度で評価できる。

市 民	苦情・要望に対する対応	回答が必要な場合、2週間以内に連絡を入れているか。(回答が遅れる旨の連絡でも可)	ホームページ及び市長の手紙への苦情・要望に対し、回答を遅くとも1週間以内に対応	A	目標を大きく上回り評価できる。
	事業等の実施	体験・学習ゾーンでのプログラム参加者数2,000人以上	磯のいきもの解説、アクアラボ体験参加者5,000人以上	A	目標を大きく上回り評価できる。
		設置目的に合致した特別展示企画を年間4企画以上実施	5企画…「新潟の淡水カメ」「新潟市水族館50周年のあゆみ」「フォトコンテスト受賞作品展」「ノコギリザメ」「深海には何がある?水中探査機で見た日本海」	A	目標を大きく上回り評価できる。
	設置目的に合致したサービス提供	事業計画書に即した自主事業の実施	24企画…いきもの教室12企画、ナイトツアー、田んぼ体験、大人向け講演会、世界カフェウソの日イベント、その他8企画	A	目標を大きく上回り評価できる。
	自然・環境保護活動の実施	自然保護団体等の活動への協力	地元保護団体の観察会への協力、シンポジウムへの協力6団体10件	A	目標を大きく上回り評価できる。
		専門的な研究の報告を年間4件以上	「キタノアカヒレタビラの人工授精による繁殖」等7件	A	目標を大きく上回り評価できる。
社会教育活動の実施	ボランティア会員の活動件数を年間12件以上	登録者数 88人、活動日数180日、延べ活動人数 502人	A	目標を大きく上回り評価できる。	
	学習支援の受け入れを年間24団体以上(出前講座を含む)	24団体425人	B		
	実習生の受け入れを年間15人以上	31人	A	目標を大きく上回り評価できる。	
財 務	管理運営経費の節減	管理運営経費を指定管理料年度協定額(当初額)以下	必要な物品購入や委託、修繕工事等を十分精査し経費削減に努めた。	A	
	市の歳入の増加	使用料収入を年間459,000千円以上	456,239,052円…評価指標より2,760,948円少ない	C	目標よりも下回っているため、使用料増加に努めてほしい。
業 務	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守		B	
	日常連絡の適切さ	月次報告書を翌月10日までに提出	翌月10日までに提出	B	
	事業計画・事業報告の適切さ	事業報告書を翌年度4月30日までに提出	翌年度4月30日までに提出	B	
	改善を必要とする際の対応の迅速さ・適切さ	改善勧告等を受けた場合は、速やかにそれに対応する	改善勧告を受けずに業務を実施	B	
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	連絡体制の確立	緊急連絡網、危機管理フロー	B	
	事件・事故発生時の対応の適切さ	防災訓練年1回実施	防災訓練年3回実施、非常放送を用いた館内放送を実施	A	目標を上回り評価できる。
	当該施設の管理に係る関係法令の遵守	コンプライアンス研修の実施	係長以下の正職員及び臨時職員へSNS研修を実施	B	
	守秘義務の徹底	守秘義務違反に該当する問題がないこと	問題なし	B	
人 材	配置人員条件の充足	業務の基準に定める有資格者を配置しているか	業務基準及び業務で必要な有資格者を配置	B	
	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	接遇研修を年1回以上実施	外部講師による接遇研修1回実施、受付マニュアル作成	B	
		館内研修を年2回以上実施	化学薬品取扱研修 SNSコンプライアンス研修	B	
		研究会や研修会等に参加	(公社)日本動物園水族館協会主催の各種研修会などに参加	B	
	労働基準の充足	労働基準違反に該当する問題がないこと	問題なし	B	

【評価基準】

- A：要求水準（評価指標）を達成し、かつその達成度・内容が優れている
B：要求水準（評価指標）が達成されている
C：要求水準（評価指標）が達成されていない

指定管理者記載欄（アピールしたい事項・未達成項目への改善策等）

平成29年度の入館者数は、526,371人のお客様にお越しいただき、リニューアルオープン後の入館者数は減少傾向を辿ることが一般的であるが、対前年度比100.3%と減少することなくほぼ同水準を維持することができた。評価指標の「510,000人以上」も上回り、リニューアルから5年続けて500,000人以上を維持できたことは、今年度も一定の水準を達成できたと考えている。年間パスポート購入者は、過去最多であった昨年度の11,097人からさらに2,914人増加し14,011人となり最多購入者数を更新した。昨年度に引き続き、年間パスポートの宣伝を積極的に行ったことや、11月に指定管理者から新潟市へ提案し、有効期限を「購入日から1年間」を「最初に入館した日から1年間」とする条例の規則改正を行った。これにより、家族や友人へのプレゼント用などとしての利便性が高まり増加につながったと考えられる。入館料収入においては、456,239,052円と昨年度より、2801,324円減少した。

専門的な技能を持った職員を配置し、水族館の社会的使命を果たすとともに、ハンズオン展示や教育効果の高いプログラムを閑散期等の新規プログラムを含め数多く実施した。来館者が快適な時間を過ごせる場を提供するとともに、効率的で円滑な運営に努めた。また、継続して毎月実施したお客様アンケート調査でも展示生物や解説プログラムは高評価を受けている。

経費については、指定管理者として出来る限り節約に努め適切に執行した。リニューアル工事で未着手だった建物・設備では不具合が依然として発生し、その都度修繕工事を行い経費が嵩んでいる。財団設立に伴い平成29年度は消費税の納税義務が免除されたことで、予算措置されていた公租公課費（消費税分）の一部を返納し、減額の変更協定を締結した。

平成29年度は、新潟市開発公社（以下、公社）から分社した新潟市海洋河川文化財団（以下、財団）が公社との共同事業体として初めて管理・運営を行った。2年間の指定を受け残り1年間、公社の支援を受けながら、開館当初から培ってきた豊富な知識と経験を生かし、多くのお客様に満足していただけるよう職員一丸となって頑張っていきたい。

所管課による総合評価（所見）

年間入館者数の評価指標を上回り、5年続けての500,000人以上の維持、年間パスポート購入者の増加は評価できる。また、設置目的に合致した企画を目標以上に実施し、アンケートでのお客様からの満足度も高い。使用料収入が目標を下回っているの、達成に向けた工夫に努めてほしい。