

## 第2回 新潟市水族館指定管理者申請者評価会議 議事録

- 1 開催日時 平成30年10月16日(火) 午後3時15分から午後5時15分
- 2 開催場所 新潟市役所分館1階 103会議室
- 3 出席委員(5名)
  - 荒井 一利 (鴨川シーワールド総支配人、(公社)日本動物園水族館協会 前会長)
  - 石本 貴之 (特定非営利活動法人新潟NPO協会 事務局長)
  - 菊野 麻子 (フリーアナウンサー)
  - 木伏 隆 (アイシスネオ会計税理士法人 代表社員・所長)
  - 池主 透子 (TC-wave 代表)
- 4 文化スポーツ部文化政策課出席職員(5名)
  - 課長 塚原 進
  - 課長補佐 渡辺 敦子
  - 管理チーム係長 工藤 隆生
  - 管理チーム主事 羽賀 祥太
  - 管理チーム主事 林 孝一
- 5 傍聴者 2名
- 6 会議録(公開部分)

申請者	<入場>
斎藤管理課長 補佐	<p>このたびは新潟市水族館指定管理者選定におけるプレゼンテーションの機会をいただきましてありがとうございます。</p> <p>私は、新潟市水族館管理課長補佐の斎藤です。最初に、出席しておりますスタッフをご紹介します。一番後ろの席の左が公益財団法人新潟市海洋河川文化財団専務理事の黒野です。右が、館長の加藤です。真ん中の席の左から展示課長の野村です。管理課長の石田です。展示課技師の西村です。私の隣が管理課長補佐の大和です。その隣が財団事務局担当係長の長谷川です。どうぞよろしくお願いたします。このあとは着座にて説明させていただきます。</p> <p>事業計画について説明いたします。私たちは、1990年の新潟市水族館開館当初から管理運営業務を行ってきた新潟市開発公社から独立し、2016年に設立された公益財団法人です。設立間もない法人ですが、現在、所属している職員は継続して水族館業務を行っていることから、約28年間培ってきた豊富な知識と経験を活かし、専門家集団として職員一丸となって水族館のよりよい管理運営をお約束いたします。</p> <p>はじめに、経営理念・経営方針などの説明をいたします。私たちは、新潟市水族館</p>

が新潟で一番愛される施設になることを目指します。多くのお客様を集客できる施設の中で、訪れるととても楽しい、何度でも行きたくなる、新潟市に水族館があってよかったと思っただけの施設が、私たちの目標とする水族館です。水生生物の展示により、自然と市民とをつなぐ機能と役割を最大限発揮する施設を提供するとともに、自然について楽しみながら学べる機会を提供し、生命の多様性が尊重される社会に貢献するというミッションをお客様に伝えます。

次に、私たちはご覧のとおり六つの運営方針を掲げ、水族館の管理運営を行います。利用者の平等利用確保の観点では、入館料の減免措置や料金体系の適用など、適切かつ迅速に行います。また、日本海や信濃川をテーマに、水族館の専門家集団として研修や研究を行い、水生生物と環境について科学的に正確な知識を普及できる水族館を維持します。あわせて、新鮮な感動と体験をしていただき、自然保護、環境保全のきっかけづくりとなる水族館を目指します。このほか、施設設備については過去のトラブル履歴や、各設備の癖を熟知した職員が長い経験と高度な技術により、迅速で最善の対応を行います。

続きまして、施設の管理運営についての実施方針を説明いたします。施設の管理運営方針として、私たちは新潟市と新潟市民の貴重な財産である新潟市水族館を先ほど述べた事業理念と六つの運営方針に基づき遂行してまいります。その中で、経験と実績に裏打ちされた安心・安全の確保を大前提に施設設備を良好な状態に保ち、新潟で一番愛される施設として存在し続ける水族館を目指します。

次に、達成目標として、私たちは2013年度のリニューアル後、減少する入館者数と年間パスポートの販売件数が関連しているのではないかと仮説を立て、2015年度から年間パスポートの販売に力を入れました。結果として、年間パスポートの販売数はリニューアル当初の件数を上回り、入館者も2017年度にはリニューアル後、初めて上昇に転じました。この数字をベースとして、入館者数は50万人を維持、年間パスポートは1万2,000人の維持を目標達成として、新たなお客様の獲得とリピーター確保のためのサービスを提供してまいります。

次に、安全対策・緊急時対応として、お客様が安心して利用できる施設づくりは施設管理者にとって最大の責務であり、すべての活動の土台であると考えます。緊急事態を未然に防ぐための対策については、安全性の確保として危機管理マニュアルの補強整備や館内の巡回を行います。各種訓練の実施として、火災や地震などの自然災害に備えた避難訓練を実施いたします。飼育生物管理として、生物の状態や飼育設備の確認、薬品取り扱い講習を行います。

また、緊急事態発生時の対応としては、危機管理体制の整備として、迅速な初動体制の確立やお客様の安全を最優先にした行動を行います。災害時のお客様の安全確保として、緊急事態発生時は、すべての業務を停止し、全職員でお客様を誘導いたします。特に、火災や自然災害が発生したときは安全な場所に迅速に避難誘導を行います。

次に、維持管理について、施設・設備の維持管理の実施方法は、経験豊富な設備担当職員や業務委託員が日常的に巡回を行い、不具合箇所を早期発見することで重大事故を未然に防ぎます。備品については、飼育生物の個体数の増減を日々管理し、年度終了後に市へ報告いたします。また、新たに購入した事務用備品は年度終了後に市へ寄付いたします。清掃業務については、清掃委託員と密に連絡を取り合い、日常清掃ではできないことを定期清掃、特別清掃と組み合わせ、常に清潔・快適な環境を保ちます。

次に、法定点検など特殊な技術や資格を要する業務は、市の承認を得て専門業者へ再委託いたします。年間スケジュールを作成し、休館日の少ない水族館でお客様の利便を損なうことなく、展示生物と施設・設備の維持管理を確実に実施してまいります。

次に、経費の節減について説明いたします。私たちは、常に最小コストで最適な管理を目指し、お客様へ快適なサービスの提供を心がけ、効率の高い管理運営を進めてまいります。ただし、完全なコスト削減だけにとらわれず、必要不可欠なものは合理的に支出執行いたします。主な管理削減方法としては、時間外勤務発生原因の解消や電力供給会社の見直しなどに取り組みます。修繕料や工事請負費に係る経費は、経験と観察から予測を立て、予防保全の観点から常に先回りで行って、経費の節減と施設の長寿命化を目指します。委託業務は、業務内容を精査するとともに、可能なものは複数年の契約を締結します。また、簡易的な草取りや除雪などは安易に業者へ委託せず、できる限り自前で行います。さらに、収益事業から管理経費への導入により、指定管理料の節減を図るとともに集客のための広告宣伝費にも充当して入館者と入館料収入の増加を目指します。また、余剰金を修繕積立資金として計上し、今後、必要になる修繕工事に役立て、さらなる指定管理料の軽減に努めてまいります。

次に、サービス向上のための具体的な取組みについて説明いたします。私たちは、基本的な取組みとして、六つの項目を挙げました。一つ目は、繁忙期において開館時間の繰り上げや延長、イルカショーの回数を増やしたり、混雑する館内の整理、渋滞する周辺道路や駐車場の環境改善に努めます。二つ目は、冬場の閑散期において年始の臨時開館や閑散期でなくては実施できない細やかなサービスを提供してきます。三つ目は、利便性を向上させ、楽しい時間を過ごすためにベビーカーや車椅子の貸し出

しを無料で行うなど、来ていただいたお客様にご不便をかけたたり不愉快な思いをさせたりしないよう、常に新たなサービスに取り組めます。四つ目は、お客様がリピートしたくなるよう、タイムリーな情報はSNSで発信し、前回の来館時とは異なる驚きを感じていただけるよう努めます。また、館内掲示板での情報発信は、お客様が欲する情報を一番に考え、見やすさと分かりやすさに配慮しながら作成いたします。五つ目は、割引券チラシの配布など、多くのお客様に来館へのハードルを下げる工夫の取り組みを行います。特に、大変リーズナブルで年間1万3,000件以上の販売実績のある年間パスポートには、その周知と購入者の満足度向上に力を注ぎます。六つ目は、水族館独自のサービスと併せて、新潟市が主催する関連事業への協力も重要な取り組みとして捉えております。主催者と連携し、協力することで新潟市としての一体感や市民の新潟市に対する満足度向上の一助となるようお手伝いいたします。

次に、入館者ニーズを把握するには、お客様の要望を知らなければなりません。お客様への積極的な声かけやアンケート、電子メールなどのモニタリングツールを積極的に活用し、要望を収集いたします。収集した多数の要望を多角的に分析し、顕在ニーズはもちろんのこと、潜在ニーズも導き出し、顧客満足度を高めます。

次に、ご覧の対応例のようにお客様からいただいた貴重なご意見のうち、直ちに対応・改善できるものは遅滞なく実施いたします。対応が困難で協議が必要な案件は、館内会議で対応策を協議し速やかに実施いたします。

次に、2017年5月30日施行の改正された個人情報保護法や新潟市個人情報保護条例については、準拠した当財団の個人情報保護規定を職員全員が理解を深め、個人情報の安全管理に必要なかつ適正な体制を整えます。また、万が一に備え、情報漏えい保険に加入し、リスクの最小化に努めます。

次に、コンプライアンスの取り組みとして、顧問弁護士や社会保険労務士から指導・助言を受け、財団の役員を軸にガバナンスの強化に取り組みます。研修や定められた相談窓口を機能させ、法令遵守と違反防止に努めてまいります。

次に、組織体制について説明いたします。ご覧の組織図で示すとおり、組織構成として安定的な運営及び公益財団法人を維持するために、当財団の役員・評議員には有識者を選任し、事務局では事務を総理する事務局長を置きます。新潟市水族館においては、水族館の業務を総理し、職員を指揮監督する館長を置きます。

次に、新潟市水族館の適正な管理運営と、さらなる発展のために管理課、展示課の二つの課を置き、その下に係を編成します。課には課長、課長補佐を置き、係には係長を置き、各役職の関係性や責任の所在、指示系統などを明確にいたします。

次に、施設管理に必須となる資格として、ご覧の表に示すとおり、新潟市水族館を適正に管理運営するため、法定資格者及び経験者を専任職員として配置いたします。施設管理に必須となる資格は、当財団の資格取得者に対する助成要項に基づき、当該受講及び資格取得に係る費用は財団が負担いたします。そのほか、施設管理に関連する資格はご覧の表に示すとおりです。サービスの向上、安全安心の確保、飼育技術の向上を目指し、計画的に職員のスキルアップに努めてまいります。

次に、水族館の業務を明確に選別し、それぞれの職務を効率的に遂行するため、雇用形態を正職員、嘱託職員、臨時職員、季節雇用職員に区分いたします。当財団の就業規則に基づき、労働基準法その他関係法令の定めにより、それぞれの就業規則に必要な事項を定めます。就業規則は全職員が常時確認できるようにグループウェアに掲示いたします。

次に、労働条件は所定労働時間 1 日 7 時間 45 分、週 38 時間 45 分を超えないように勤務シフトを定めます。また、労働基準法第 36 条に基づく労使協定により、1 か月の時間外労働の上限を月 45 時間、年 360 時間と定め、繁忙期などの休日に勤務する場合は、できる限り休日を振り替えることといたします。雇用通知書には、厚生年金保険、健康保険、雇用保険の適用部分をはじめ、雇用労働条件を明記いたします。また、定期健康診断、高気圧業務健康診断、ストレスチェックを毎年実施し、職員の健康管理にも努めます。働き方改革関連法が成立したことに伴い、労働基準法、労働契約法などの改正労働法に対応いたします。常に、最新の情報を収集し、手当てや同一労働、同一賃金に配慮した規定を整備いたします。

次に、配置計画として管理課は主に公共施設の管理運営に長年携わっている職員を各係に配置いたします。配置する職員は、他施設での豊富な経験を持つため、多様な角度から公共施設運営のあるべき姿を検証し、より質の高いサービス提供を目指します。また、機械設備を適切に維持するため、過去の故障履歴、各機器の癖などを熟知し、豊富な知識と経験を備えた設備担当職員を配置いたします。展示・飼育業務を担当する展示課は、三つの係を編成します。展示第一係は、魚類、両生類、は虫類、無脊椎動物などを担当し、展示第二係は、イルカを除く水生哺乳類、ペンギンを担当し、展示第三係は、イルカを担当します。専門的な知識や飼育技術を活かし、適切な飼育環境での展示を継続してまいります。また、飼育生物の健康維持や治療のために獣医師も配置いたします。そのほか、潜水士や小型船舶操縦免許など、展示課の業務を遂行していくために必要な有資格者を配置いたします。

次に、人材育成について説明いたします。私たちは、水族館管理運営の専門家集団

として、常にその能力の維持・向上に努めます。私たちが正会員として所属するJAZAやJACREでは、さまざまな専門研修や研究会議、専門家会議が行われています。そのすべての会議、研修会に職員を派遣し、最新の飼育技術などの情報を得るとともに、水族館を取り巻く社会情勢の把握と対応など、共通課題への取組みも進めてまいります。また、出席した職員が得た情報は、館内での伝達と報告書で関係職員が共有いたします。

次に、財団職員の成長・人材育成のため体系別研修を実施いたします。研修の講師は職員が行うほか、内容によっては外部から専門家を招聘して行います。お客様に直接かわり、サービス向上を目的とする接遇やアナウンス、財団の将来を左右する階層別研修、救命講習な専門家に講師をお願いします。また、安全管理に必要となる薬品取り扱い研修は獣医が監修し、担当者が輪番で講師を務めます。講師を務めることで理解を深めることが可能になります。昨今、SNSが原因でさまざまなトラブルが世間を賑わせていますが、SNSコンプライアンス研修を実施することで、リスクを回避いたします。

次に、自己評価の仕組みとマネジメントへの反映について説明いたします。自己評価を事業にフィードバックする方法として、計画・実行・検証・改善を恒常的に繰り返していくPDCAサイクルを用います。お客様の視点に立った運営や事業の計画を立案し、それに沿って施設の管理運営を実施し、事業内容や計画した事業の進捗状況の点検・確認を行い、その内容を分析・検証し、改善につなげてまいります。

次に、私たちは中長期的な水族館のビジョンを掲げ、掲げたビジョン達成のための年間目標を設定いたします。目標は、係ごとの目標と、係の目標を達成するため、測定可能な定量化された個人目標を設定いたします。それぞれの目標達成に向け行動し、その度合いを四半期ごとに評価し、自己評価をマネジメントに反映させることで、最終的なビジョン達成を確実なものいたします。

次に、私たちは協定書及び仕様書などに定められた指定管理業務を日常的、定期的な点検し、自己評価を行います。業務内容や事業の進捗状況を再チェックすることで、PDCAサイクルを恒常的に実行いたします。モニタリングの結果も踏まえ、評定にしたがい、適正かつ確実な施設管理運営が行われているかを自己評価するほか、新潟市から受ける公の施設目標管理型評価書や外郭団体評価といった外部評価も活用いたします。その評価結果を次年度の業務に反映させることで、より安定的で、より質の高い施設運営を展開してまいります。新潟市が求める要求水準以上の管理運営を心がけ、より一層のサービスレベルの向上に努めてまいります。

	<p>次の、事業計画・自主事業に関する事業計画は、大和が説明いたします。</p>
<p>大和管理課長 補佐</p>	<p>事業計画にある、この図は、七つの事業のつながり・関係についてあらわしています。まず、内側の青と水色の円の中にある五つが水族館条例に定められている五つの事業となります。中でも、水生生物の収集・飼育・展示は、水族館として必須となる事業です。調査研究・種の保存を一番下に配置していますが、これは水族館事業のベースとなるものであり、これがあってはじめて厚みのある事業展開ができると考えています。</p> <p>私たちの活動は、多くの方に伝わることで価値あるものとなります。そのために、広報・PRに力を入れ、社会との良好な関係を作りたいと考えています。その結果が、集客と収入につながり、さらによりよい水族館活動ができる、来館者も満足する、市民に愛される施設になるという好循環を生み出します。そして、これらの事業すべてにおいて、私たちが掲げるミッションに沿うものとして行っていきます。</p> <p>次に、水生生物の収集・飼育・展示についてですが、実施目標、仕様書にある500種2万点を超える600種3万点の展示を目指します。魚類・無脊椎動物などの収集について、実施方法として日本海の生物収集には漁船に乗船させてもらい、本格生物を入手するのが重要な収集方法となります。多くの漁業者と良好な関係を築くことで、珍しい生き物がとれたときには連絡をもらう体制づくりを行います。活魚輸送車を活用した他の水族館との生物交換や、野外での採集なども積極的に行います。</p> <p>次に、魚類・無脊椎動物などの飼育について、健康な状態で、より長く飼育することが基本です。海の生き物には飼育展示が難しい種類が多いため、飼育や繁殖技術の向上に努めます。淡水の在来種については、希少な種が多いことから繁殖に力を入れています。展示においては、常設展示の生物や、水槽内レイアウト、解説板などの更新を行うとともに、さまざまな企画展示を開催します。</p> <p>次に、哺乳類・ペンギンの収集・飼育について、野生からの導入が難しいため、日々の個体管理を徹底し、健康維持に努め、他園間と連携しながら繁殖による個体数維持に取り組みます。展示では、常設展示とともにショーや解説プログラムの内容を改良しながら、より分かりやすく伝えることを目指します。</p> <p>次に、水生生物に関する資料の収集・保管・展示について、展示や調査研究で収集した生物資料は、必要に応じて剥製や骨格標本などにし、教育的配慮のもとに展示・公開します。知識の普及については、普段から行っている解説プログラムなどに加え、館内や野外での教育プログラムを積極的に企画・実施します。</p> <p>次に、調査研究・種の保存について、漂着生物の調査研究を行い、ホームページで</p>

公開するとともに研究機関と情報共有します。また、飼育生物の生理学的・獣医学的な研究にも取り組みます。種の保存に関して、県内の希少種並びに地域個体群を把握し、積極的に繁殖を行います。研究施設と連携することで、遺伝的な研究にも取り組んでいきたいと思っています。その他の事業については、生涯学習施設として小・中学校や高校、大学などへの講師の派遣、社会教育施設との連携などに取り組みます。実習生はすべて受け入れる方針です。

次に、集客・収入の維持増加に関する事業について、年間 50 万人以上の来館者と年間パスポート所有者 1 万 2,000 人以上を目指します。具体的には、新規生物の導入、展示内容の季節的更新、ハンズオン展示の更新、入館者向けプログラムの充実、生物情報の発信、次は、年間パスポートの販売促進、外部組織や施設との連携、レストランや売店のグッズ開発、その他の事業などを行い、達成目標を上回るように努力します。

次に、入館者増加への取組みについて、入館者ニーズの反映と広報計画のご説明をします。入館者ニーズについて、大きく三つに分けて考えます。入館されたお客様のニーズの把握と反映は、これまで長年実施してきた入館者アンケートに加え、例えば、イルカショーに特化したアンケートなどを実施することで、よりきめ細かいニーズの把握を行い、事業などへ反映させていきます。来館予備軍とは、来館したことがない、しばらく来館していないという個人を想定して、そのニーズを把握する努力をします。SNSでの口コミの調査や入館者に、どういう理由で来館したかをお聞きすることで未来の入館者のニーズを把握します。もう一つ重要なのが、社会的ニーズです。社会的な課題や目標などに寄り添う事業に取り組むことで、新潟市水族館の価値を高め、来館動機を醸成します。

次に、広報・PRについてご説明します。私たちが考える広報は、一方的に情報を提供するものではなく、PR、つまり私たち市民との間も良好な関係を築くためのコミュニケーションと考えています。仲良くなるためには、相手の考えや行動を知ることや、相手に喜んでもらうことはとても重要です。そのため、私たちのPR計画は、単にメディア配分を計画するのではなく、相手の行動や意識に寄り添うには、どういうPR方法がよいかという視点で計画いたしました。

次の表をご覧ください。表の横軸は、入館前後の時間の流れに沿った行動や意識をもとに四つに分けています。縦軸は入館者にしてもらいたい行動と、そのためのPR方法です。例えば、テレビCMは基本的には情報を一方的に伝えるもののため、認知してもらうことが役割となりますが、一昨年度から、12月と1月にクリスマスツリ



	<p>一や年パスキャンペーンの告知をテレビCMで行っています。これは認知より進んで、検討していただくことを想定しています。実際、このCMを放映したことで年間パスポートの購入者が増えています。これからのPRで重要になるのが、一番右にある推奨・リピートと考えています。スマートフォンの時代となり、一般の方の情報発信がとても重要になってきています。そのため、SNSなどで推奨してもらえるような工夫を研究したいと考えています。広告宣伝の予算配分ですが、重点地域としては新潟県、福島県、山形県を考えています。テレビとラジオのCMに約50パーセント、小学校や幼稚園・保育園の子どもたちへのチラシ配布に約10パーセント、その他は雑誌やフリーペーパーなどへの掲載となります。ホームページなどの運用には、大きな支出はありません。私たちの工夫次第と考えていますので、効果が出るように研究を重ねながら工夫していきます。</p> <p>次に、自主事業として二つ、普及啓発活動とレストラン・売店などの運営協力金、売上手数料の一部を管理経費に還元し、指定管理料の軽減を図る収益事業があります。ここでは普及啓発事業についてご説明します。大きく分けて四つの事業を展開します。生き物教室は、主に小学生の子どもを対象に、およそ月1回のペースでさまざまなテーマで実施する体験教室で、これは事前公募となります。講演会、大人のための水族館講座は、水族館好き、生き物好きの大人を想定した講座です。館のスタッフだけでなく、外部から講師を招いて実施することもあります。野外体験教室は、海岸や潟や川の生物調査などをおして、身近に生息する野生生物を知り、その生き物と環境に興味を持っていただくように開催します。出張展示については、クラゲやメダカなどの生き物や活魚輸送車の展示、写真や標本を用いたクイズ大会など、オーダーメイドで内容を検討しながら実施します。</p> <p>次の、社会・地域貢献、男女共同参画の取組みについては、斎藤からご説明いたします。</p>
<p>斎藤管理課長 補佐</p>	<p>続きまして、社会・地域貢献について説明いたします。市民の文化活動と振興に関する提案として、当財団の公益目的事業の一つに、海洋河川文化の普及啓発・調査研究及び保護継承事業をうたっていることから、文化事業にも積極的に取り組みます。特に、人の活動、つまり文化と自然とのかかわりをテーマにして田んぼ体験やフォトコンテストなどのイベントを行い、市民や社会教育施設などと協働して行います。市内産業への振興及び貢献については、水族館で必要とする物資やサービス、エネルギーなどは優先的に新潟市内の業者から調達いたします。また、県外から訪れるお客様が周辺観光施設や宿泊施設などの利用によって、地域に経済効果をもたらします。新</p>

潟市水族館は、市内の単一の文化・観光施設の中でも優れていると考えられます。今後も、市内産業に貢献できるように集客に努めてまいります。雇用確保については、必要な人材を可能な限り新潟市内在住者からの雇用を推進いたします。

次に、地域連携の取組み及び提案について、入館者と職員とをつなぐ役割としてボランティアを受け入れます。活動内容は、主に館内案内、イベントの補助、生き物解説などを行っていただきます。毎年、新規募集を行っており、研修実施後に登録を行います。現在、111名が登録しており、今年度上半期に活動した延べ人数は昨年度の247名を大きく上回り391名の方に活動していただきました。今後も、ボランティア活動のサポートに一層力を入れてまいります。

次に、障がい者の社会参加の推進については、障がい者の雇用や障がい者が勤務する委託業者を活用するなど、障がい者が社会に参加できる仕組みを整えると同時に、スタッフ対応のソフト面も強化してまいります。また、特別支援学校や盲学校への対応など、障がい者への学習プログラムを個別に相談しながらオーダーメイドで提供してまいります。

次に、地域や関係団体との連携については、国や県の水産研究所や漁業協同組合など、関係団体と連携し、海洋生物の研究を推進いたします。また、NPOなどと連携し、希少淡水魚の保全などにも取り組みます。そのほか、新潟大学医歯学総合病院小児病棟への出張展示を行った経験から、そのノウハウを活かし、他施設でも広げられるよう努めてまいります。

次に、環境保護に対する取組み及び提案として、日常的に省エネやごみ減量化、リサイクルなどに取り組みます。環境保護に関する提案は、水族館展示の大きなテーマであり、社会においても大事なテーマであります。私たちは、館内でのペットボトル販売を従来から禁止しており、ショーや各解説の最後に、必ずメッセージを伝えております。また、海岸清掃にも積極的に参加して、水族館だけでなく社会全体の環境保護にも取り組んでまいります。

最後に、男女共同参画の取組みについて説明いたします。私たちは、2016年3月15日付けで一般財団法人新潟市海洋河川文化財団を設立し、2017年4月1日付けで公益法人財団に移行いたしました。財団の定款を定め、水族館の管理運営を行うため、組織として最適化された就業規則などを規定してまいりましたが、男女共同参画についても今後、積極的に取り組んでまいります。現在、正職員は28名で、その内訳は男性17名、女性11名で、比率は6対4になります。男性の平均年齢は44.2歳、女性の平均年齢は37.9歳で、およそ6歳の年齢差があり、男性に比して女性の昇進が

	<p>遅れているのが現状です。毎年のように定年退職による人員補充のサイクルはありませんが、今後、女性が活躍できる職場を目指し、男女比や年齢の格差の是正を図ってまいります。</p> <p>以上のことから、私たちの男女共同参画の取組みへの具体的な行動は、長期的な計画に基づいて改善していかなければなりません。ご覧いただいている表で示すように、公益財団法人へ移行して2年目となる2018年度から、その計画に着手し確実に実施してまいります。以上で、事業計画の説明は終了です。</p> <p>私たちは、指定管理期間である5年間、ビジョンである「新潟で一番愛される施設」を目指し、お客様に新潟市水族館にまた来たいと感じていただけるように、今まで以上の管理運営を行ってまいります。最後までお聞きくださり、誠にありがとうございました。</p>
木伏委員長	<p>どうもありがとうございました。</p> <p>これより、ヒアリングへ移らせていただきます。質問等ある委員の方は挙手をお願いいたします。</p>
菊野委員	<p>今ほどはご説明ありがとうございました。28年間の実績、ご経験がおありだということなのですけれども、最後にも強調されていましたように、「新潟で一番愛される施設を目指す」というビジョンを達成するために、新たに取り組む新規事業についてお伺いしたいと思っています。提出していただいた資料の22・23ページ、自主事業のところ、子どもたちにはとても愛されていると思うのですけれども、なかなか来館していただけない層に対して、大人のための水族館講座ですとか、先ほどもご説明があった出張水族館など、さまざまな取組みを検討していらっしゃると思うのですが、新規事業を改めてお聞かせ願いますでしょうか。</p>
石田管理課長	<p>管理課長の石田と申します。基本的に、毎年行っている我々の事業については、その年度で効果を検証し、修正して新しいものに取り組んだり、既存のものをやめたりということで毎年繰り返しているのですけれども、特に、この「新潟で一番愛される施設を目指す」ということの事業については、要するに新潟市に、この水族館があってよかった、使い勝手がとてもいい、行っても不自由しない、親しい人にも紹介したい、そんなふうに思っただけの水族館を目指したいと考えて、この事業計画に書いております。その中で、やはり一番力を入れるべき事業としては、年間パスポートの普及にあると考えています。基本的に、先ほどもプレゼンテーションで話しましたが、我々の思いというのは入館していただかなければ達成できないことございまして、一定の入館料がかかる、この水族館で、繰り返しお客様に来ていただく最</p>

	<p>善の方法としては、年間パスポートの普及にあると考えています。</p> <p>実際に、リニューアルしてから2年目には、年間7,000件くらいに落ち込んだパスポートの件数が、今では1万4,000件という販売になっておりまして、この方々が実際に平均5回以上リピートしていただいております。それだけですでに6万人を超える方の入館が達成できているわけですから、このパスポートを持っている方の満足度をどれだけ上げて、さらにそのパスポートを持っていることについて満足していただけるかというのが、とりあえずこの5年間の課題であると考えております。</p>
菊野委員	<p>ありがとうございます。追加で2点お願いいたします。</p> <p>18 ページに社会的ニーズの把握と反映ということで、特別支援学校等への対応強化等も挙げられていますけれども、水族館としての社会的ニーズはどういったことが求められていると認識していらっしゃるかという点をお願いいたします。</p>
大和管理課長 補佐	<p>社会的ニーズの反映につきましては、新規事業にもかかわってはくるのですが、提案書に幼児・親子向けの定期プログラムと書いてありますが、実は年間パスポートが増えたことによって、特にこれからの時期ですけれども、お子様連れの親子連れがすごく多くなります。平日に0歳から3歳くらいのお子様と、そのお母さんだったりお父さんだったりという組み合わせが平日に多くなります。また、休日もご家族連れがすごく増えてきます。例えば、これまで実はやっていなかったのですが、その親子連れ、幼児を連れた親御さんに対して、例えば定期的に教育プログラムといたしますか、本当に読み聞かせから始まって、水槽を見ながらゆったりするでもいいと思うのですが、水族館の職員と一緒に、その子どもたちと一緒に遊ぶということをやりたいなと思っています。実は私、保育士の資格も持っていますので、そういう形で今後、できるかなと私としては考えております。</p>
菊野委員	<p>最後の質問なのですけれども、現在、働き方改革と言われております。先ほどのご説明の中でも時間外勤務の管理を徹底していきたいというお話がありましたけれども、水生生物の飼育という点においても、なかなか働き方をいろいろと調整するというのは難しい課題もあるかと思いますが、どのようなことに取り組んでいらっしゃるかお聞かせください。</p>
斎藤管理課長 補佐	<p>働き方改革につきましては、先ほど申し上げたとおり、職員の職種が正職員と臨時職員とあるのですけれども、正直、臨時職員と正職員の給与の差というのはかなり大きくあります。今後の休日についての勤務につきましても、先ほど申し上げたとおり、繁忙期に必ず人が必要となりますので、そのときは職員のほうを厚めにして、その分、別な日に振り返るという形で、必ず休みは確保するということで休日の確保は</p>

	<p>していきたいと思っております。働き方改革につきまして、臨時職員につきましても、今後、先ほど申し上げた同一労働・同一賃金の整備ですとか、手当てですとか、そういったものは今後、検討してまいりたいと思います。</p>
石田管理課長	<p>追加してよろしいでしょうか。我々従業員が50人を超えておりますので、衛生委員会を設置しております。毎月の会議の中で、前月の残業時間について、個々人の表を必ず見て、特に時間外が多い職員については個別に相談に乗って指導する、そうであれば担当の係長、担当の課長について指導を行うということを必ずやっておりますので、時間外については実際に多い時期も過去にはありましたけれども、だいぶ是正が進んできたように感じております。</p>
木伏委員長	<p>ほかに、いかがでしょうか。</p> <p>私からよろしいですか。今日いただきましたプレゼンテーションの資料の、まず1ページなのですが、一番上にタイトル1、経営理念・経営方針等と書いてありまして、すぐその下に事業理念、また次のページには運営方針と出ているのですが、この資料の中では、経営理念イコール事業理念、経営方針イコール運営方針と考えてもよろしいのでしょうか。</p>
斎藤管理課長 補佐	<p>一緒と考えてよろしいです。</p>
木伏委員長	<p>次に、6ページに維持管理というのがありまして、真ん中の枠の「備品管理等の実施方法」の黒丸の二つ目でございますけれども、「購入した事務用備品（3万円以上）を年度末に新潟市に寄付」とありますけれども、これ1品当たりで3万円以上なのか、それとも合計で3万円以上になったら新潟市に寄付するという、どちらをお考えでしょうか。</p>
斎藤管理課長 補佐	<p>1品3万円以上で寄付と考えております。</p>
木伏委員長	<p>例えば、どういったものが該当しますか。</p>
斎藤管理課長 補佐	<p>パソコンですとか、水族館ですと3万円を超える生物もありますので、そういったものがあれば新潟市のほうに寄付するというものが対象になります。</p>
木伏委員長	<p>次に、9ページの上のタイトルで「サービスの向上のため」と書いてあるので、これからやろうという取組みをおそらく書かれているかと思うのですが、それでよろしいでしょうか。これからやろうとする取組みということで考えてよろしいでしょうか。</p>

齋藤管理課長 補佐	ここに書かれてあるものは今、実際、行っているものでありまして、これから行くこともあります。
木伏委員長	そうですか。この中で、イルカショーの回数を増やすということで、具体的に、あと何回くらい増やせるのかとか、あとは臨時駐車場の確保ということで、ほぼあの辺は埋まっているのではないかと思いますし、具体的に、また候補地があるなら教えていただきたいと思ひますし、あとはレストランへのキッズコーナー設置、これはいかなものか教えてもらいたいのですけれども。
齋藤管理課長 補佐	まず、イルカショーの回数なのですけれども、通常は平日4回、日曜・祝日は5回行っておりまして、ゴールデンウィークですとかお盆の超繁忙期になりますと1日6回開催しております。 駐車場の確保につきましては、周辺の施設に協力をいただきまして、隣の青陵大学や水道局といったところからも協力していただきまして、繁忙期には駐車場をお借りするような形をとっております。周辺の駐車場を全部合わせますと、だいたい2,000台くらいは確保しているような形になっております。 それから、レストランへのキッズコーナーの設置なのですけれども、やはり閑散期になりますとレストランを利用するお客さんがかなり少なくなりますので、空きの席ができてしまうのです。そうしましたら、そこに机とテーブルを移動しまして、そこにキッズスペースを設けて、先ほど申し上げた小さいお子さんを連れてた方でもお母さんが、そこで子どもを見ながら食事ができるようなスペースのサービスを行っております。
木伏委員長	15 ページの組織体制と書いてあるのですけれども、これは今現在の組織体制でございませうか。
齋藤管理課長 補佐	今現在の組織体制でございませう。
木伏委員長	では、19 ページに書かれている展示課の配置計画、小型船舶操縦士等も、これから入ってくるという計画でよろしいでしょうか。
齋藤管理課長 補佐	現在、この免許を取得している職員がおりますので、今後の計画として、こういった資格を持った職員を係に配置するという計画になりますので、現在は小型船舶を持っている職員は実際はおります。
木伏委員長	いらっしゃるのですか。
齋藤管理課長 補佐	います。

木伏委員長	<p>分かりました。それと 18 ページの下の枠の丸の二つ目なのですけれども、「毎月実施する社会保険労務士との面談」とあるのですけれども、これは実際は役員の方が労務士の先生とお会いするということですか、それとも職員の方がお会いするのでしょうか。</p>
斎藤管理課長 補佐	<p>庶務を担当している職員が社会保険労務士と面談を行っております。</p>
木伏委員長	<p>なるほど。これは質問ではないのですけれども、職員が 50 人以上ということで、もしできましたら社外のカウンセラーとか、一人雇用契約を結んだほうがいいのではないかなとは思っております。</p> <p>最後に、もう 1 点だけ。26 ページの一番左の実施方針と書いてありまして、生物維持や新規生物の展示に挑戦とか、ほかのページを見ますと、飼育困難種への挑戦とか、毎年、新規生物の導入を試みるという希望的なものが書かれてあるのですけれども、実際、具体的には今のところ、どういった新しい生物を入れるとか、そういったご予定はあるのでしょうか。</p>
野村展示課長	<p>展示課長の野村です。深海性の魚類を中心に、まず、生きた状態で水族館まで連れてくる技術が確立されつつありまして、アカムツの飼育繁殖に成功したところから、ほかの種類も新規で食卓にあがるような種類ですとか、それが生きた姿で、今まで見せられていなかったもので、それを飼育困難種と言っていますけれども、徐々に成功しつつあります。</p>
木伏委員長	<p>どうもありがとうございました。皆さん、いかがでしょうか。</p>
池主委員	<p>大変分かりやすいプレゼンテーション、ありがとうございました。1 点お聞きしたいのですが、9 ページで「タイムリーな話題を SNS で情報提供」とありますけれども、この SNS というのは実際に、具体的に何を使っているのでしょうか。フェイスブックでしょうか。</p>
石田管理課長	<p>SNS で今、サービスを使っているのはフェイスブック、ツイッター、あとは LINE でございます。</p>
池主委員	<p>友だち数というか。</p>
大和管理課長 補佐	<p>あとはインスタグラムもやっています。</p>
池主委員	<p>インスタグラムもですか。フォロワー数とか、そういうものは、どのくらいになっているのですか。</p>

大和管理課長 補佐	それぞれ、まだそんなに多くはなくて、例えばInstagramですと、まだ始めて一、二か月で、まだ200とか、そのくらいで、我々も試行錯誤でやり始めたところで、そんなにまだ宣伝していない状態でやっているの、徐々に広がって200とか300くらいになりつつあるかなというところです。
池主委員	分かりました。ありがとうございました。
石本委員	私から3点ほど、最初にプレゼンテーション資料の12ページの「個人情報保護への取組み」ですが、具体的に水族館で個人情報に当たるものというのは何なのかという話と、その「適正な体制づくり」と書かれているのですけれども、具体的にどういった取組みをされていらっしゃるのでしょうか。
斎藤管理課長 補佐	まず、個人情報の種類につきましては、まず職員の個人情報がございます。あとは年間パスポートの会員の個人情報がございまして、職員の個人情報につきましては、水族館に金庫室がございまして、その金庫室の中に、またさらにロッカーがありまして、そこに鍵を掛けて保管しているという状況であります。 それから、年間パスポートの個人情報につきましては、システムのほうにすべて登録はしているのですけれども、単独でパソコンを置いておりまして、ほかのパソコンとはつないでおりません。なので、ほかに流出することはないのではないかとということです。パソコンを開くときも、パスワード、ID等を入力してから、そこに入っていくような形になっておりますので、そういった形で個人情報の取組みを行っております。
石本委員	システムというのは、社内サーバーがあるということですか。
斎藤管理課長 補佐	そうです。
石本委員	承知しました。ありがとうございます。 2点目が、申請書の21ページの6の(1)「レストラン・売店事業」で、「新規のオリジナルグッズを年間2種以上開発・販売します」というところにあるのですけれども、毎年、新商品を開発していくと、ほかの毎年どんどん積み重なっていく在庫とかが、いろいろ管理が大変になってくるのではないかなという余計な心配かもしれないのですけれども、そこら辺はどういうふうにされているのかとか、また在庫を捌けさせていくためのマーケティング施策を打たれているのかなというのは、事業の収支にも直結してくるものだと思うので、どう工夫されているのかお聞きしたいのです。
大和管理課長 補佐	オリジナルのグッズですけれども、例えば最近、ここ数年で作ったものでは、例えば、越後亀紺屋の手ぬぐいであるとか、あとは浮き星という昔の新潟で有名な「ゆか



	<p>り」、浮き星でうちのオリジナルのイラストを描いたものを作ったり、あとは活魚輸送車を作りましたので、活魚輸送車のペーパークラフトなんかも作ったのですが、それぞれ在庫がやはりありますけれども、食品に関しては例えば数か月で売れる量を仕入れて、それを売りながらという形でやっておりますし、ペーパークラフトみたいなものであれば、ある程度たくさん仕入れてありますけれども、それをうちの在庫としては抱えています、コンスタントに売れていっていますので、だいたい1年で売り切れるということはないのですけれども、数年でなくなるくらいのペースではやっております。手ぬぐいも2年くらいでだいたいおおむね在庫が無くなって、また新しい物を作っていくという感じのサイクルでやっております。</p>
石本委員	<p>過剰に在庫になっているというのですか、重なっていくということはないということですね。よかったです。</p> <p>最後ですが、これは意見になるかと思うのですが、16ページの3番の「水生生物や自然環境についての知識の普及」というところで、最後の文章に「地域の環境教育ESDの中心施設として活動します」となっているのですが、例えば、環境教育等促進法の環境学習の拠点とかで登録されているのかとか、ESDセンターというものが2年ほど前にできましたけれども、そのESDの地域活動拠点とかに登録されているのかとか、そういった環境省とか文科省がされている制度に則って、登録されているかというのを伺いたいです。</p>
大和管理課長 補佐	<p>ESDの地域拠点に関しては、今の時点ではまだ登録はしていないのですが、登録するための資料とかを今集めていまして、今、新潟市で多分1個くらいしか地域拠点は無いと思うのですが、多分、自然環境専門のものとか、あとは佐渡の鼓童と、二つくらいしかないと思いますが、一応、ならないかというのは実は話も出ていまして、今、資料を収集して、今後受けたい、登録できればいいなというふうには考えています。</p>
石本委員	<p>あとは、環境教育等促進法の環境学習の拠点もありますが、そういうものに登録されておくとPRになるのかなと思ったので、どうお考えかということをお聞きしたいと思います。</p>
大和管理課長 補佐	<p>環境教育に関しては、いわゆる水族館自体の教育というのが、ほとんど環境教育がメインだと考えておりますので、いわゆる最終的に環境のために行動していただくということを考えて、例えば、今SDGsというものが出ていますけれども、この夏休み中にも子どもを集めまして、SDGsの14番の目標にもある「海の生物を守ろう」という、「海を守ろう」ですかね、それについての子どもたちを集めたワーク</p>

	<p>ショップをやったり、あとは大人向けでSDGsの14目標に対しての「海の豊かさを守ろう」についてのワークショップを、海フェスタのときにメディアシップでやったりとか、そのようなこともやりながら環境教育にも役立てるような形で活動しています。</p>
荒井委員	<p>年間パスポートの料金と、それから新潟市民の方へのインセンティブといますか、特別割引とか、無料デーとか、何か新潟市民の方への特別な何かがございましたら教えてください。</p>
斎藤管理課長 補佐	<p>年間パスポートの料金なのですけれども、高校生以上が大人になりますが3,500円、小・中学生が1,300円、4歳以上の幼児が600円となります。あとは、市民に向けての特別な料金ですとか、そういったものは今現在は特に設けてはおりません。</p>
荒井委員	<p>分かりました。ありがとうございます。</p>
斎藤管理課長 補佐	<p>年間パスポートの市民割引は設けていないのですけれども、一般の料金に対しては市民割引というものがあまして、そちらのほうで割引は実施しております。</p>
荒井委員	<p>市民割引は、どのくらいですか。</p>
斎藤管理課長 補佐	<p>2割引になります。</p>
荒井委員	<p>市民の方は、みんな2割引ということですか。</p>
斎藤管理課長 補佐	<p>市報にいがたに広域の共通割引券というものがございまして、そちらを持って来ていただいて提示していただくと1グループ全員が2割引ということが入館していただくことができます。</p>
荒井委員	<p>遠足とか、そういうものは無料になるのですか。</p>
斎藤管理課長 補佐	<p>遠足につきましては、市内の保育園や小・中学生につきましては、減免の免除申請書というものを提出していただきますと2割引以上の割引がありまして、例えば、小・中学生であれば引率の先生は無料になりまして、生徒は通常600円なのですが、そこは200円でご入館いただいたり、保育園も同様に引率の先生は無料で、園児は一人200円のところが半額の100円になっているとか、そういった形で入館していただいております。</p>
荒井委員	<p>市民デーとか、そういうところでの無料というような何か対応はございますか。</p>
斎藤管理課長 補佐	<p>そういった対応はございません。</p>
荒井委員	<p>分かりました。ありがとうございました。</p>
木伏委員長	<p>よろしいでしょうか。それでは、申請者の評価となりますが、その前に事務局から</p>

	連絡事項があります。事務局、お願いします。
渡辺課長補佐	ありがとうございます。公開としては、ここまでとなります。この先については非公開となっておりますので、傍聴の皆様と、申請者の皆様はここで退室ということでお願いいたします。
申請者	<退室>