

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2年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立リニア見学センター	所管課	リニア未来創造局 リニア未来創造・推進課
所在地	都留市小形山2381	設置年月日 (改築年月日等)	平成9年3月28日
管理方式	合同会社丹青やまなし		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立リニア見学センター設置及び管理条例		
設置目的	県民にリニアモーターカーに関する体験学習の場を提供するとともに、リニアモーターカーに関する知識の普及及び啓発を図り、もって高速交通の発展に寄与する事を目的とする。		
主な施設内容 (定員等)	<p>○敷地面積 6,627㎡</p> <p>◆どきどきリニア館 ○建築面積 835.47㎡ ○延床面積2098.51㎡ ○建物の構造:鉄骨造、地上3階建て ○施設の内容・1階:事務室・展示フロア・2階:展示フロア・3階:展示フロア</p> <p>◆わくわくやまなし館 ○建築面積 258.92㎡ ○延床面積474.93㎡ ○建物の構造:鉄骨造、地上3階建て ○施設の内容・1階:事務室・売店・2階:観光情報フロア・3階:展望室</p>		
主な業務内容	(1)体験学習施設の利用の承認に関する業務 (2)施設及び施設器具の維持保全に関する業務 (3)施設の利用に関する必要な助言、指導に関する業務 (4)リニアモーターカーに関する知識の普及及び啓発のための催しの実施に関する業務 (5)リニアモーターカーに関する情報の収集及び提供に関する業務		

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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	リニア館入場者数	278,566	250,494	90,480	176,000
	やまなし館入場者数	242,822	213,334	97,526	154,000
	利用者数合計	521,388	463,828	188,006	330,000
	目標値	468,000	470,000	470,000	330,000
	目標値設定の考え方及びその理由	[令和元年、2年度]展示・学習施設における開館2年目以降の一般的な減衰率と旧館の過去実績値をふまえ、リニア館では平成30年度までの前2箇年平均値の88%、やまなし館では平成30年度までの前2箇年のリニア館に対する利用率相当の85%に設定。			
	対平成30年度比		89.0%	36.1%	63.3%
利用率	844人/日	838人/日	328人/日	575人/日	

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	施設利用料	75,165,900	76,930,000	25,850,180	52,850,000
	指定管理者委託料			31,528,000	37,833,000
	その他	107,693,054	110,183,000	53,463,463	73,397,000
	収入合計(A)	182,858,954	187,113,000	110,841,643	164,080,000
支出	人件費	55,392,618	57,776,000	51,351,468	55,074,000
	県への納付金				
	管理運営費	123,350,912	128,630,000	58,056,394	109,006,000
	うち外部委託費(B)	16,249,797	16,011,600	14,794,479	16,497,000
	支出合計(C)	178,743,530	186,406,000	109,407,862	164,080,000
収支差額(A-C)		4,115,424	707,000	1,433,781	
外部委託比率(B÷C)		9.1%	8.6%	13.5%	10.1%
利用者一人当たりの収入額		389.3	398.1	382.6	382.6

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	(1)実施時期:令和2年6月～令和3年3月(令和2年4月～5月臨時休館) (2)実施方向:一般来館者へのアンケート (3)回答数:326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
利用料金	80.5%	14.9%	2.9%	1.7%
展示物	77.7%	17.2%	3.8%	1.3%
イベント	71.3%	21.9%	5.1%	1.7%
スタッフ	84.8%	13.1%	0.8%	1.3%
施設全般の満足度	83.0%	12.3%	3.4%	1.3%

利用者の意見	<p>【料金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県民や地元市民への特典や割引の企画を増やして欲しい。 <p>【展示・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①リニアジオラマが調整中だったのは残念だった。(3月に照明の不具合発生) ②障害者用駐車場は、障害者手帳を持っていなくても、体が不自由なら使えるようにして欲しい。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リニアの走行試験がなくて残念。日曜日に走行試験を行って欲しい。リニアに乗りたい。走行試験の予定日をもっと早く知りたい。
利用者の意見への対応	<p>【料金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「県民の日」は入館無料としたほか、7月・8月に実施された山梨県・静岡県との文化交流事業「バイ・ふじのくに」に参画し、両県の利用者は入館料を半額とした。また、イベント等の県内向けプレスリリースでは、プレゼント企画などを積極的に取り入れた。 <p>【展示・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①リニアジオラマの照明の不具合については、お詫びの事前案内とともに、演出内容は劣るがサーチライト16基を購入し修復までの3週間展示を継続。耐久年数及び経年劣化を迎えている展示物が多くなっており、リニア未来創造・推進課と最善策への協議を継続して実施中。 ②リニア未来創造・推進課とも協議し、「思いやり駐車区画」を表示するとともに、状況に応じて利用していただけるように統一した。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リニア走行試験や体験乗車会に関する要望が圧倒的に多い。リニア未来創造・推進課に協力していただきながら、体験乗車会の開催要望、走行試験や体験乗車会の予定においては、できる限り早く、詳細に教えてもらえるよう、JR東海側に要請。センター運営においては、走行試験がない日に企画やイベントを増やすなどして、満足度を落とさないように努めた。

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>大幅な収入減となったが、感染症対策を含めた安全・安心の確保、法令遵守、施設の保全是、施設運営での最優先とした。感染症対策では、作成したガイドラインの徹底に加え、県等からの新たな情報や現場の状況を確認しながら、適宜に強化策を打った。法定点検は計画に基づき完全履行した。一方で臨時休館や大幅な利用者減に対し、無駄と考えられる部分の委託メンテナンス契約等を見直し、経費節約を行うと同時に、最優先とすべき維持管理費などに充てた。</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>感染症対策では、県作成基準に則り施設における感染拡大予防ガイドラインを作成し、状況に応じ適宜対応策をとっている。</p> <p>施設の老朽化も目立ってきているので、引き続き、適正な業務執行に努めること。</p>
運営業務	<p>社会状況から、安全で安心、快適性を感じる展示施設であることが、当センターに課せられた責務として運営。その上で、リニアに関する知識等の普及啓発を行いながら、リニア中央新幹線の早期開業に向けた機運醸成を図り、山梨観光周遊の一拠点としても寄与できるように努めた。イベント企画においては、関係機関と連携した改良型試験車に関する企画や、四季・時候に沿ったイベントを行った。広報・誘客は、移動自粛等に伴い、適時にHPやSNS、電子メールや電話、オンライン商談、郵送などを積極的に活用し実施した。</p>	<p>感染症対策を講じた新たな運営を行うため、職員のマスク着用の徹底、換気状況の確認、消毒作業の実施に努めていた。また、利用者に関する感染症に関する注意喚起を行うため、館内放送や大型掲示物を用いるなどあらゆる角度からの告知を行っている。</p> <p>また、広報・誘客については、SNS等効果的な手法を引き続き活用していく中で、観光需要が戻った際の山梨観光の一翼を担う拠点となるよう、利用者の満足度をさらに向上させる取り組みについて研究を行い、効果的なものは導入していくこと。</p>
利用状況	<p>リニア見学センター全体の目標利用者数470,000人に対して、188,006人(目標比40%)の利用であった。</p> <p>前年104,824人(一昨年131,014人)であったバス団体利用は、17,741人となり、その78%が学校関係者で、過年の大人利用者と構成比が逆転した。個人利用においては、小さな子ども連れのファミリー層が多くなるなど、利用者層が大きく変化した。広報・誘客や企画イベントも、これら層への対応を強化した。</p>	<p>コロナウイルス感染症拡大に伴い、(令和2年2月29日から継続して)4月1日から6月1日まで休館をした。開館後も外出(移動)自粛ムードが断続的に続き、施設利用者数は大幅減となる厳しい結果となった。</p> <p>今後もコロナ禍で団体客の集客が見込めない状況が続くことも踏まえ、個人客、ファミリー向けに効果的なPR活動を行うとともに、利用者満足度を向上させるサービスの導入など、コロナ禍においても利用者の増加に繋がる取り組みを実施すること。</p>
収支状況	<p>平成28年度から、指定管理料0円、独立採算での運営を続けてきたが、コロナ禍という未曾有の状況下に加え、走行試験休止期間が延長となり、収入回復の目途が途絶えた。支出の大幅な削減、借入断行、持続化給付金と雇用調整助成金受給、協定書の見直しによる指定管理委託料受領などにより、収支目標値に対して、収入59.7%(前年比61.5%)支出59.2%(前年比61.7%)とし、収支差額プラス1,433,781円となった。</p>	<p>平成28年度から指定管理料0円、独立採算で運営を続けたが、令和2年度は、ほぼすべての月で支出が収入を上回り、4月・5月の休館に伴う補償として7,377,336円、年間委託料として31,528,000円を支払った。</p> <p>利用者数の回復には時間を要すると思われるため、利用者へのサービス水準の維持や安全確保を考慮しつつ、経費の削減、収入の確保に取り組むこと。</p>

<p>自主事業</p>	<p>前年度まで実施のケータリング車による「リニアまるしえ出店」は、感染症対策にて休止とし、「記念撮影」については、バス団体予約が減り、利用がゼロだった。</p> <p>コロナ禍により、県主催で実施してきた「やまなしリニアフェス」は中止となり、代替の企画運営を、従来の公募から指定管理者で実施できないかとの要請があり、引き受けることとした。代替企画の「超電導リニアL0系改良型試験車走行開始記念イベント」は、感染症対策を基盤としながら、10月1日から12月13日まで開催し、無事終わることができた。</p>	<p>令和2年度は、コロナウイルスの影響により、前年度まで行っていた事業はできなかったが、県からの委託事業を受託し、利用者満足度の向上や誘客に努めた。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>アンケート結果より、「満足」及び「どちらかといえば満足」は施設全体で95.3%、利用料金で95.4%、展示物で94.9%、イベントで93.2%、スタッフで97.9%となり、何れも過去最高値となった。令和2年度の特徴として、徹底した感染症対策に対し、多くの利用者から称賛された。また、マスクを着用したなかで、職員の笑顔と気配りある接遇にも、お褒めの言葉を多くいただいた。</p>	<p>日々の職員研修やスタッフ教育の徹底など、利用者満足度の向上に向けた取り組みを継続的に行っている結果各項目で前年度を上回ったことは、高く評価できる。</p> <p>アンケートの意見で展示物の照明の不具合に対する苦情があったことから、耐用年数及び経年劣化等の点検に努めること。</p>
<p>運営目標の達成状況</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大という未曾有の状況下、令和元年10月末より休止となったリニア走行試験の再開時期も大幅に遅れ、令和2年8月17日からの開始となった。これらに加え、施設運営及び事業計画は、常に社会状況やセンターを取り巻く環境を見据えながら実施することとなった。令和2年度は、前年度3月に続き4月・5月も、県の要請を受け臨時休館とした。県作成基準に則り施設における感染拡大予防ガイドラインを作成し、6月2日より再開したが、コロナ禍が収まることはなかった。特に、これまでの当見学センターの利用者割合が、バス団体で5割、関東1都6県で7割程だったことが、大幅な利用者減につながった。併せて、走行試験の休止は、更に3割程度の利用者減を招いた。</p> <p>このような中、施設運営において、徹底した感染症対策を含めた安全・安心並びに法令遵守、施設の保全、職員の雇用維持、BSの適正化(事業継続性の担保)を柱としながら、リニア見学センターの設立及び運営目的、事業計画を遂行することとした。広報を含めた事業展開並びに管理運営体制ともに、感染症対策を踏まえて、内容の見直しや実施規模の縮小、場合によっては中止とした。結果的に利用者数は大幅な減少となってしまったが、アンケート結果では施設全体の満足度「満足」及び「どちらかといえば満足」の合計が95.3%など、多くの項目で過去最高値となった。4つの指針を守りながら、充実した達成内容だったとは言いが、概ね設立及び施設運営目的、事業計画を遂行することができた。</p>	
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対策を行いながらの施設運営であり、リニア走行試験の実施再開も予定以上に遅れるなど、集客施設として極めて難しい環境の中での運営を強いられた。</p> <p>施設の維持管理・運営業務については、条例、協定書等の遵守はもとより、感染拡大を防止するため県から臨時休館の要請を(令和2年3月から)6月1日まで行った。再開後は、県作成基準に則り施設における感染拡大予防ガイドラインを作成・実践するなど、感染状況に応じた対応策を適宜適切に履行している。</p> <p>また、当課と協力してイベントやPR活動を推進し、誘客促進に努め、結果的に利用者数は大幅に減少したが、総合的な利用者満足度では高い評価を得た。</p>	

<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>	<p>コロナ禍の不可抗力により発生する損害、損失及び増加費用を最小限にするよう努力し、その上で発生した合理性の認められる範囲において、「山梨県立リニア見学センターの管理に関する基本協定書」及び「令和2年度山梨県立リニア見学センターの管理に関する協定書」の変更を行った。</p> <p>また、感染症対策では、県からの要請による臨時休館の間に再開に向けた感染防止対策ガイドラインを作成し、再開後は、日々変化する感染状況の中、イベント実施、施設維持、広報活動等感染拡大防止に努めながら実践していた。</p>
--	--

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

