

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	山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンター	所管課	環境・エネルギー部 自然共生推進課
所在地	北杜市大泉町西井出石堂8240-1	設置年月日 (改築年月日等)	平成6年11月28日
管理方式	公益財団法人キープ協会		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンター設置及び管理条例		
設置目的	恵み豊かな自然の中で、自然環境に関する情報と学習の機会を提供し、もって本県の良好な環境の保全と継承に資するため。		
主な施設内容 (定員等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○敷地面積 6,596㎡</li> <li>○建物面積 884㎡</li> <li>○建物の構造 鉄骨造(外周・下地木造)1階建</li> <li>○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示ホール、交流コーナー 236.34㎡</li> <li>・視聴覚ホール 196.38㎡</li> <li>・特別展示ホール 116.64㎡</li> <li>・園地(見本園等) 2,018㎡、自然観察路 1,270m</li> <li>・駐車場、エントランス、事務室、機械室、倉庫等</li> </ul> </li> </ul>		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)施設維持保全業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び設置器具の維持保全業務を行う。</li> </ul> </li> <li>(2)自然情報提供業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・八ヶ岳南麓の自然に関する情報の提供業務を行う。</li> </ul> </li> <li>(3)学習体験機会提供業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・自然環境に関する知識の習得のための体験学習の機会の提供業務を行う。</li> </ul> </li> </ul>		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	北杜市オオムラサキセンター:展示室、視聴覚室等
---------------------	-------------------------

## 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	入館者数	109,644	99,668	40,798	100,000
	(内、事業参加者数)	(18,949)	(17,482)	(6,040)	
	利用者数合計	109,644	99,668	40,798	100,000
	目標値	95,000	100,000	100,000	100,000
	目標値設定の考え方 及びその理由	・平成25～29年度の5箇年の利用者数平均値 ※指定期間ごとに利用者数目標を設定			
	対平成30年度比		90.9%	37.2%	91.2%
利用率	342人/日	343人/日	149人/日	312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				
	指定管理者委託料	38,463,000	38,815,000	38,815,000	38,815,000
	その他	7,120			
	収入合計(A)	38,470,120	38,815,000	38,815,000	38,815,000
支出	人件費	22,079,245	22,252,000	22,766,545	22,252,000
	県への納付金				
	管理運営費	16,690,142	16,464,000	16,159,498	16,464,000
	うち外部委託費(B)	5,281,413	4,710,000	4,502,048	4,710,000
	支出合計(C)	38,769,387	38,716,000	38,926,043	38,716,000
収支差額(A-C)		△ 299,267	99,000	△ 111,043	99,000
外部委託比率(B÷C)		13.6%	12.2%	11.6%	12.2%
利用者一人当たりの経費		385.9	387.2	951.4	387.2

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5月～令和3年3月 (2)実施方法: ①:利用者アンケート ②:事業参加者アンケート (3)アンケート回収数:アンケート回収数と有効回答数は各項目に記載の通り (有効回答数/アンケート回収数)
-------	---

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
展示内容(512/524)	86.9%	13.1%		
設備・備品状況(510/524)	79.9%	20.0%	0.1%	
利用者への接遇(521/524)	96.7%	3.3%		
催物・事業内容(455/465)	92.0%	7.9%	0.1%	
施設全般の満足度	89.2%	10.8%		

利用者の意見	<p><b>【意見等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ対策が万全で良かった。</li> <li>・展示が数年前より充実していて感激した。</li> <li>・とても明るくていねいで質問しやすい雰囲気ですばらしかった。</li> </ul> <p><b>【要望等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手づくりのワークショップがあると良い。</li> <li>・もっと映像等を充実してほしい。</li> <li>・特別ガイドウォークの定員が少ない。抽選にしてほしい。</li> </ul>
--------	---

<p>利用者の意見への対応</p>	<p>【要望等への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染拡大予防ガイドラインに則り、館内でのワークショップ(予約不要のセルフ型クラフト)は、教材の配布のみとした。今後は予約制のワークショップの開催を検討するほか、利用者が自由に体験・学習できるセルフガイドシートの更新・拡充を図っていく。</li> <li>・展示ホール各所に大小のディスプレイを複数設置し、センター独自に撮影・編集した八ヶ岳の自然や見どころを紹介する動画を表示した。今後も動画コンテンツの拡充を図り、館内のほか動画投稿サイトやSNSでの発信も行っていく。</li> <li>・感染拡大予防ガイドラインに則り、定員を縮小したが、上記要望を踏まえて、予約制プログラムの一部は、同日の午前・午後の2回設定した。今後も利用者の期待に応えられるよう、同じプログラムの複数回開催や抽選による受付等について検討する。</li> </ul>
-------------------	--

## 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>利用者の安全性と快適性を第一に、日常的な清掃・点検・美化等に努めた。設備の法定点検や保守管理業務の一部は専門業者に委託し、適切に行われたことを確認した。引き続き、施設の長寿命化やユニバーサルデザイン化の観点で、県と随時協議しながら、必要な修繕や補修を進めていく。</p>	<p>業務仕様書、業務計画書に基づき、適正な維持管理が実施されている。また、日常的な点検を徹底し、不具合が生じた場合には早期に対応するなど、利用者の快適性と安全性の確保に努めている。引き続き、適正な施設管理を望む。</p>
運営業務	<p>業務計画ならびに独自に設定している年度テーマに基づき、館内展示のほか、各種の自然体験プログラムや企画事業を実施し、アンケートからは高い評価を得ることができた。コロナ以降で高まる県民の自然体験へのニーズに応えられるよう、継続事業のさらなる改善や新規企画にも取り組んでいく。</p>	<p>新型コロナウイルス感染防止対策を徹底する中で、業務計画に基づき適切な運営が行われている。また、独自に年度テーマを設定し、館内展示や自然体験プログラム等の事業を展開していることは高く評価できる。利用者のニーズを把握する中で、より魅力的なサービスの提供を期待する。</p>
利用状況	<p>新型コロナウイルスの影響により入館者は減少したが、利用者からの施設全般の満足度は高い値を得られた。入館者数回復に向けて、引き続き感染対策の徹底しながらも、県内の学校や児童福祉施設等の利用促進を図るべくPRに努めていく。また教材開発や動画配信等、幅広い利用方法を検討していく。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館や入館制限に加え、緊急事態宣言に伴う観光客の減少などにより入館者数は大幅に減少した。施設の設置目的を達成するためには、県民の利用を促進していくことが大事であり、指定管理者の自己評価に記載されているとおり、県内の学校等に対するPRを強化していく必要がある。</p>
収支状況	<p>臨時休館に伴う事業の中止等で、科目によっては予算対比で増減はあったが、全体的にはほぼ予算通りの執行ができた。今後も利用者の満足度向上と経費削減の両立を意識しながら予算管理にあたる。特に施設老朽化に伴う修繕費用の増加に留意していく。</p>	<p>無料施設なので、収支面では新型コロナウイルス感染症の影響は受けなかったが、利用者の減少により、利用者一人当たりの経費は前年度比で約2.5倍となった。今後、施設の老朽化に伴う修繕費用の増加が想定されることから、引き続き経費削減に努め、計画的な施設修繕を意識した予算執行を望む。</p>
自主事業	<p>環境教育関連教材や自然体験をサポートするグッズの販売を行った。今後も利用者のニーズの把握に努め、商品価値の高いオリジナルグッズの拡充を検討していく。</p>	<p>自然や環境教育関連の教材販売や野外活動のサポートとして飲料水販売、冬期のスノーシューのレンタルなどの自主事業により、利用者の利便性を高めている。</p>
利用者満足度	<p>利用者満足度の「満足」の割合は、全ての項目において、前年度の割合を上回ることができた。特に「利用者への接遇」「催物・事業内容」については高い値を得られた。「展示内容」「設備・備品状況」についても、利用者の意見・要望を踏まえて改善に注力し、全体的な満足度の高さを維持・向上できるよう各施策に取り組んでいく。</p>	<p>各項目において「満足・どちらかといえは満足」の比率が99.9%以上と非常に高く、利用者サービスに努めた結果が現れており、評価できる。引き続き、利用者の意見や要望を踏まえ、質の高いサービスの提供を望む。</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予防に伴う休業要請を受けて、4月1日～5月22日は臨時休館とした。総入館者数は40,798人で、前年度比40.9%となった。再開後は感染拡大予防ガイドラインを遵守し、また、センター独自に追加の対策を施す等、感染予防の徹底を図った。</p> <p>イベント・プログラムの定員縮小や展示物の接触機会を減らす等の感染対策を行った一方、利用者の満足度向上を目指すべく、Facebook等SNSでの発信増加、展示の新規設置や頻度の高い更新、セルフ型プログラムの拡充等に取り組み、アンケートによる満足度調査では、全ての項目で「満足」の割合が前年度を上回った。</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拡大防止のための休館や入館制限等により入館者数は大幅に減少したが、年度ごとに独自のテーマを設定し展示や企画事業を実施することでリピーターの確保に努めるほか、SNSでの発信強化やセルフ型プログラムの拡充に取り組むなど、工夫を凝らす中で事業を推進しており、利用者の満足度は高い。利用者に対するアンケートの回収率を高めることなどによりニーズを把握し、更なるサービスの向上に努めてもらいたい。</p> <p>また、立地上、県外者の利用が多いが、「恵み豊かな自然の中で、自然環境に関する情報と学習の機会を提供し、もって本県の良い環境の保全と継承に資する」という設置目的を達成するため、県民の利用を促進していく必要がある。</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>県内の団体等の利用促進を図るべく、県内の全小学校のほか、県内の幼稚園・保育園・認定こども園、児童支援施設、放課後等デイサービスに、パンフレットや団体利用案内を送付した。</p> <p>また、アンケート回収率の向上のため、オリジナルのノベルティを開発し、回答者に贈呈した。ノベルティは複数用意し、リピーター獲得にも努めた。入館者数に対するアンケート回収率は、前年度から増加した。</p>

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

