

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	山梨県立富士山世界遺産センター	所管課	観光文化部 世界遺産富士山課
所在地	南都留郡富士河口湖町船津6663-1	設置年月日 (改築年月日等)	平成28年6月22日
管理方式	株式会社ピカ		
設置根拠 (法律、条例等)	富士山世界遺産センター設置及び管理条例		
設置目的	富士山が有する信仰の対象及び芸術の源泉としての顕著な普遍的価値に対する理解を深め、もって県民文化の発展に寄与するとともに、観光の振興に資する。		
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積:27,594.00㎡ ○建築延床面積:3,169.33㎡ ○建物の構造:鉄筋コンクリート造2階建 ○施設の内容 北館: ・展示コーナー 280.38㎡ ・インフォメーション・ホール 411.97㎡ ・研修室 85.76㎡ 南館: ・展示室 601.22㎡ ・富士山ステーション 99.85㎡		
主な業務内容	(1)富士山の顕著な普遍的価値に関する情報発信及び調査研究 (2)富士山の保全管理に関する活動の実施及び支援 (3)県内観光情報の提供		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	富士山科学研究所、河口湖フィールドセンター、ふじさんミュージアム
------------------------------	----------------------------------

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	利用者数合計	499,818	479,274	137,864	180,000
	(うち南館の利用者数)	(81,017)	(129,133)	(43,586)	(58,000)
	利用者数合計	499,818	479,274	137,864	180,000
	目標値	447,000	630,000	600,000	180,000
	目標値設定の考え方及びその理由	<p>北館は、過去の実績をもとに、南館無料化による入館者増も見込み45万人に設定。 南館は、無料化に伴う大幅な増加を見込み、北館の目標入館者数の4割、18万人に設定。 R2年度は、過去の実績をベースに、新型コロナウイルスの影響による入館者減を考慮して、北館は42.6万人、南館は17.4万人に設定。</p>			
対平成30年度比		95.9%	27.6%	36.0%	
利用率	1,369人/日	1,439人/日	439人/日	493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	0		0	
	指定管理者委託料	49,486,002	49,940,000	68,414,000	71,414,000
	その他	98,999,346	134,860,000	18,719,416	62,700,000
	収入合計(A)	148,485,348	184,800,000	87,133,416	134,114,000
支出	人件費	51,180,327	50,446,000	42,849,354	48,410,000
	県への納付金	0		0	
	管理運営費	122,376,076	137,788,000	58,524,611	85,704,000
	うち外部委託費(B)	27,485,610	30,919,000	25,346,247	26,627,000
	支出合計(C)	173,556,403	188,234,000	101,373,965	134,114,000
収支差額(A-C)	△ 25,071,055	△ 53,374,000	△ 14,240,549	0	
外部委託比率(B÷C)	15.8%	16.4%	25.0%	19.9%	
利用者一人当たりの経費	103.3	83.2	496.2	396.7	

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22日～令和3年3月(R2.4.1～5.21臨時休館) (2)実施方法 北館・南館それぞれに関して、利用者アンケートによる調査を実施 (3)回答数 北館:70人、南館:686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
施設設備(展示品)の充実度	72.9%	25.9%	0.7%	0.5%
施設設備の整備状態	82.8%	15.6%	0.8%	0.8%
スタッフの対応	80.0%	18.8%	0.9%	0.3%
また来館したいか	89.3%	0.0%	0.0%	10.7%
施設全般の満足度	90.0%	6.0%	3.0%	1.0%

利用者の意見	<p>【施設・設備】 ①休憩出来る椅子が欲しい。</p> <p>【展示関連】 ①展示の見学順路がわかりづらい。 ②写真、説明文の文字が小さい。 ③音や音楽がもっとあるとよい。 ④周りをまわると音を体感できると書いてあったがよくわからなかった。 ⑤2階の上映の内容がつまらない。 ⑥アプリの反応がよくない。 ⑦体験イベントがあるといい。 ⑧AR等がわかりにくかった。</p>
利用者の意見への対応	<p>【施設・設備】 ①椅子は、感染防止対策により一時撤去中。足のケガ等、個別事情に応じて対応している。</p> <p>【展示関連】 ①、②R3年度改修予定。 ③館の性質上対応不可。 ④、⑤あくまでも利用者の意見なので対応なし。 ⑥R3年度改修予定。 ⑦既に自主事業で実施していたため、周知を強化。 ⑧R3年度改修予定。</p>

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>各種点検業務及び保守管理業務については再委託した専門の協力業者とともに適切な維持管理に努めた。利用状況に応じ日々の動作確認を実施し突発的な故障にも対応できるように努めた。</p> <p>冬季には凍結防止や除雪作業を適宜迅速に行い、利用者の安全確保に努めた。</p>	<p>定期的な各種点検や保守管理業務の適正な実施により、施設・設備について、管理上の大きな問題は発生しなかった。また、植栽管理等の日常的な維持管理業務についても、十分に実施されており、利用者が安全かつ快適に利用できる環境が提供された。</p>
運營業務	<p>新型コロナウイルス感染症予防対策を徹底しながら、利用者数増加をはかるため、地域や周辺観光と連携した観光客回遊イベント企画やGoToトラベル・GoToイート事業等の様々な施策へ参加した。</p> <p>また、コロナ渦でも好調なアウトドア事業PICA施設と連携した誘客キャンペーンやSNSを活用した施設広報活動を積極的に実施した。</p>	<p>県の感染症対策ガイドラインに沿った施設のマニュアルを作成して、感染症対策を徹底して行っていた。GoToトラベル・GoToイート事業等への企画により、一定の効果を得ることが出来たが、約34%を占めていた外国人観光客が皆無になったことで運営面では厳しい状況が続いた。</p> <p>売店の商品の見直しなど、インバウンドから国内観光客の取組みにシフトしたが、緊急事態宣言の発出等により、国内観光客もなかなか見込めない状況が続いた。</p>
利用状況	<p>営業対象をインバウンドから国内観光客取込みに変更したが、新型コロナウイルスの影響が長期化し、国内団体旅行も回復しなかった為、外国人観光客と団体客の減少を補えず、入館者数は目標と前年実績を大きく下回った。</p> <p>今後も周辺観光施設との送客連携や、近隣学校へ実施した案内営業等を継続していく。</p>	<p>インバウンドが見込めないため、営業対象を国内観光客にシフトし、SNS等で集客を図ったが、緊急事態宣言の発出、移動制限等により、国内団体旅行もキャンセルが相次ぎ、入館者数は目標と前年実績を大きく下回った。</p> <p>今後は、北館、南館のリニューアルや、東京方面を避ける傾向になる学校等への営業を強化することにより、来館者を増やすことが課題となる。</p>
収支状況	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、入館者数が減少したことに伴い、収入源の物販と飲食の売上が低迷した。特に物販については、従来インバウンド需要が大きく収入の減少幅が大きかった。</p> <p>支出は、来館者サービスを維持しつつ効率的な人員配置を実施し、消耗品や再委託費の見直しをはかり経費削減に努めた。</p>	<p>入館料収入がないため、カフェ・売店の売上のみが収入源であるなか、新型コロナウイルス感染症の影響により、入館者が激減しており、非常に厳しい状況であった。</p> <p>その中で、新たなカフェメニューの開発、売店の品揃えを日本人観光客向けに変更するなどさまざまな経営努力が見受けられた。</p> <p>コロナ収束後に収支状況が改善されるよう、収束後を見込んで取り組んで頂きたい。</p>
自主事業	<p>新型コロナウイルス感染症の状況変化に応じて、都度計画を変更検討してイベントを実施した。主に館内で感染症対策を講じた上で実施可能な富士山構成資産を気軽に学習できるゲームや季節行事体験を提供。また、企画展浅間神社の御朱印展の実施や県民の日には富士参詣の道を学びながら歩く忍野村ウォークツアーを実施した。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言の発出等により、当初予定していた内容の自主事業は実施出来ないものもあったが、内容、開催時期を再検討し、実施できたことは評価できる。</p> <p>新型コロナウイルスの収束の目処が立たない中、R3年度についても内容、開催時期等を検討しながら、世界文化遺産富士山の普及に繋がる自主事業を実施してほしい。</p>

<p>利用者満足度</p>	<p>利用者アンケートからは、施設設備や展示内容、スタッフ対応について「満足」「やや満足」の回答を多くいただき、施設全般に対するお客様からの評価は概ね良い評価だった。 また、感染症対策がしっかりされており安心して利用できる旨の声を頂戴することもあった。</p>	<p>利用者からの評価はまずまずである。更に質の高いサービスを提供できるよう、利用者の声を積極的に拾い上げ、利用者がより満足できる施設づくりに努める必要がある。</p>
<p>運営目標の達成状況</p>	<p>施設及び設備の管理については、基本協定書、事業計画書に基づき自己、または再委託業者により維持管理を実施し、結果については月次定期報告書を所管課に提出し確認を受けている。 運営に当たっては、運営方針に則り当該施設が世界遺産富士山の価値の普及啓発や県内観光の振興に寄与するべく、利用者満足度の向上や利用者数の増加に努めた。 なお、今年度は特に新型コロナウイルス感染症の拡大防止と感染予防対策の徹底に重点をおいて、運営を実施しました。来館者に対する感染予防の啓発、また、内部の従業員に対する感染予防対策の教育指導および啓発も継続的に実施し、感染発生を予防しました。 入館者数については、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、休館措置の実施や外国人の入国制限、団体旅行の自粛等により観光客が激減し、センター利用者も大きく減少しました。年間入館者数実績は北館・南館合計137,864人(北館94,278人、南館43,586人)、対前年▲341,410人・対前年比29%、対前々年▲361,954人・対前々年比28%という入館者数実績結果となり、前年実績及び目標値を下回った。</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症に対応した運営体制を構築するため、来館者の検温、アルコール消毒、定期的な施設清掃・換気を徹底し、客動線を一方通行にする等、安心して施設利用ができる環境を整え、レストランについては、やまなしグリーン・ゾーン認証を受けるなど、施設利用者の増加に向けた取り組みを行っている。 当面の間インバウンドは見込めないため、営業ターゲットを日本人にシフトして国内個人及び団体旅行を獲得するため、売店の商品リストについても日本人向けに変更することで収入増をはかるように指導した。また、自主事業イベントや北館の展示改修等の情報発信をさらに強化するように指導した。</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>物品販売施設運営については、これまでの商品展開を大幅に見直し、外国人観光客向けの土産雑貨を縮小、日本人観光客向けに地域性や季節感を意識した銘菓や織物製品、富士山関連の工芸品など高付加価値商品を含め品揃えに再編集しました。また、センターも登場舞台として関係したアニメ「ゆるキャン」のオリジナルグッズを販売し話題性を向上する等、新規客層の誘客および利用促進をはかりました。 情報発信面では、これまでのホームページ・フェイスブックの運用に加え、新しく公式インスタグラムを開設し、SNS活用による情報発信を強化しました。広報宣伝については、これまでと同様にWEB・雑誌・旅行情報誌等、様々な媒体を活用しているが、富士山周辺の観光案内所、観光施設や宿泊施設と相互に連携して施設リーフレットを設置する等、案内を広域で強化することによって国内旅行客の誘客促進をはかりました。 さらに、北館展示室リニューアルオープン(3月)について、近隣の学校や幼稚園への案内告知をする訪問営業活動を実施しました。</p>	

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

