

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

<b>施設名</b>	山梨県富士川クラフトパーク (山梨県立富士川観光センター部分)	<b>所管課</b>	観光文化部 観光資源課
<b>所在地</b>	南巨摩郡身延町下山1578	<b>設置年月日 (改築年月日等)</b>	平成26年4月1日
<b>管理方式</b>	株式会社かいすた		
<b>設置根拠 (法律、条例等)</b>	山梨県都市公園条例		
<b>設置目的</b>	<p>地域の観光や物産に関すること等を情報発信することにより地域資源に対する理解を深めるとともに、こうした地域資源を活用した産業観光を振興し、地域住民相互及び観光客との交流を促進することにより地域の活性化を図る。</p> <p>また、道の駅でもあることから、上記目的に加えて、休憩施設や地域の連携機能も担う。</p>		
<b>主な施設内容 (定員等)</b>	<p>○建物面積 899.84㎡</p> <p>○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上1階</p> <p>○施設の内容</p> <p>①情報発信館 121.13㎡(観光物産情報等の展示・発信)</p> <p>②ものづくり体験館 242.26㎡ (地域資源の活用(ものづくり)により産業観光を振興、地域の文化活動・交流(ものづくり)の場を提供)</p> <p>③ふれあい交流館 363.39㎡ (地域資源の活用(展示・イベント等)により産業観光を振興、地域の文化活動・交流(展示・イベント等)の場を提供)</p> <p>※①～③の施設は道の駅としての機能も兼ねる。</p> <p>④公衆便所 45㎡、機械室他 128.06㎡</p>		
<b>主な業務内容</b>	<p>(1)センターの維持保全に関する業務</p> <p>(2)地域の観光や物産に関する展示及び情報発信業務</p> <p>(3)地域の自治体、NPO法人、各種団体等が開催するイベント等の利用調整などに関する業務</p> <p>(4)「道の駅」の運営に関する業務</p>		

2 類似施設・近隣施設

<b>名称 施設内容 利用状況等</b>	道の駅「なんぶ」、道の駅「とみざわ」、道の駅「しもべ」、道の駅「富士川」、なかとみ和紙の里
------------------------------	---

## 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	情報発信館来館者	19,203	19,344	12,025	
	ものづくり体験館	4,681	4,220	1,600	
	利用者数合計	23,884	23,564	13,625	
	目標値	25,200	25,200	21,500	17,000
	目標値設定の考え方及びその理由				中部横断道の開通効果等を考慮し、目標値を【令和2年度実績値*1.25】とする。
	対平成30年度比		98.7%	57.0%	
利用率(情報発信館)	60.6人/日	60.8人/日	39.8人/日		
利用率(ものづくり体験館)	14.8人/日	13.3人/日	5.6人/日		

## 4 指定管理業務の収支状況

		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	17,505,000	17,604,000	17,526,493	17,780,000
	その他		50,000		50,000
	収入合計(A)	17,505,000	17,654,000	17,526,493	17,830,000
支出	人件費	8,798,725	8,710,000	8,687,064	9,467,000
	県への納付金				
	管理運営費	7,794,242	8,944,000	8,780,701	6,634,000
	うち外部委託費(B)	1,824,811	1,729,000	1,648,422	1,729,000
	支出合計(C)	16,592,967	17,654,000	17,467,765	17,830,000
	収支差額(A-C)	912,033		58,728	
	外部委託比率(B÷C)	11.0%	9.8%	9.4%	9.7%
	利用者一人当たりの経費	742.9	818.8	1,286.3	1,045.9

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	実施時期:令和2年4月～令和3年3月 実施方法:入館者へのアンケート(任意) 回答数:130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
①職員の接客態度	61.5%	38.5%		
②センターの使い勝手	64.1%	32.6%	3.3%	
③各種体験教室	55.2%	39.2%	5.2%	0.4%
④総合観光案内施設	56.8%	39.5%	3.7%	
施設全般の満足度	56.9%	42.3%	0.8%	0.0%

利用者の意見	<p>①子どもたちと来ました。早く事態が落ち着くと良いです。クラフト体験ができるようになったらまた来ます。</p> <p>②農産物の直売所があるといい。</p> <p>③小さい子供の休憩所があれば助かります。赤ちゃんのための場所があると良いです。</p> <p>④インソールが気に入っていますが色とサイズが少ないです。増やしてほしい。</p> <p>⑤いい催しや展示をしているのに知らなかった。もっとPRしたらいいと思う。</p> <p>⑥東側に見える山々の名称が分かるように案内があると良い。</p> <p>⑦絵手紙交流展、交流会に参加するため来ました。</p>
--------	--

<p>利用者の意見 への対応</p>	<p>①新型コロナ感染防止対策を講ずる中で少しでも早く再開できるようご理解とご協力をお願いしました。</p> <p>②当道の駅のコンセプトをご説明するとともに、近くの農産物直売所をご案内しました。</p> <p>③現在コロナウィルスの関係でものづくり館内にあるキッズルームが使用できないため、その旨をお伝えし、ご理解をお願いしました。</p> <p>④クラフト・グッズについては、お客様の要望に応えられるよう逐次要望を工房にお伝えしました。</p> <p>⑤HPを見てお越しになったとのことなので、インターネット上の周知の仕方を検討し、SNSを積極的に活用し、周知に努めました。</p> <p>⑥早束手づくりの案内板を作成して掲示しました。</p> <p>⑦交流会など参加型の展示を行い、参加者や関係者が集える場の創設に心掛けるようにしました。</p>
------------------------	--

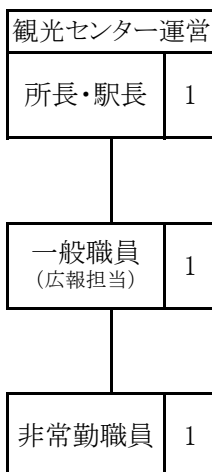
## 6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	法令、業務仕様書等に基づき、安全・快適な施設の維持管理業務に努めた。	限られた職員数の中で、役割を効率的に分担しながら、適切な施設の維持管理業務を行っていた。
運営業務	コロナ禍ではあったが事業計画に基づき、地域の観光情報等の紹介やSNSを活用した情報発信を行い、地域の産業観光の振興、交流の促進を図った。	峡南地域の各町との情報交換を行い、地域の観光情報等を効果的に発信していた。FacebookやLINE等のSNSを活用することで、コロナ禍であっても利用者への情報発信を積極的に行っていた。また、5月中旬以降から順次各館の運営を再開してからは換気の実施や各種体験教室を予約制にして人数制限を行うなど、利用者が安心できる環境づくりに努めていた。
利用状況	コロナ禍に伴い施設の閉鎖や営業時間の短縮等があり、計画を大きく下回る結果となった。	新型コロナウイルスの影響で、施設の閉鎖や体験教室の休業等で計画を下回る結果とはなったが、5月中旬以降から順次各館の運営を再開してからは、新型コロナウイルス感染防止対策に十分に配慮したなかで利用者の満足度向上に努めていた。
収支状況	概ね計画通り実施した。	計画通りの実施に努めていた。光熱水費の節減努力等によって削減した経費を、コロナ禍であっても利用者が楽しめるよう、情報センターの魅力作りのための資材購入等に充当するなど、指定管理者として利用者を満足させるために工夫していた。
自主事業	コロナ禍に伴い、施設の閉鎖期間や営業時間の短縮もあり計画を大きく下回る結果となった。	新型コロナウイルスの影響で、施設の閉鎖や体験教室の休業等で計画を下回る結果とはなったが、5月中旬以降からは、新型コロナウイルス感染防止対策を十分に行いながら順次開館や営業を再開し、8月には長らく閉鎖していたふれあい交流館(5郷館)を開館して、地域の作家等に焦点を当てた展示や地域産業に触れ合う場を設けるなど、創意と工夫による取り組みを行ない例年通りの自主事業展開に向け努力した。
利用者満足度	コロナ禍ではあったが、施設の適切な維持管理と利用者ニーズに即した自主事業を実施したことで、利用者には概ね満足いただけたと考えている。	新型コロナウイルス感染拡大防止対策に十分に配慮した上で、利用者へ常に目を配らせて、声がけをすることで、利用者からの意見を適切に吸い上げ、施設運営に生かしていた。施設管理者として、常に利用者の満足度向上に努める姿勢が、満足度が高いアンケート結果に繋がっているものと思われる。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>富士川観光センター及び富士川クラフトパークでは、令和2年度、「利用者ファーストのサービス」「事故ゼロ」の継続」「体験型文化創造の提供」「活力ある地域づくり」などの管理運営方針のもとに、施設運営の取り組みを行ってきた。「利用者ファーストのサービス」では、「総合的な満足度90%達成」を目標に掲げ、利用者アンケートの収集・分析、利用者への積極的な声掛けによる利用者目線の視点を常に意識した運営サービスに努めたことで、総合的な満足度は99.2%となり、運営目標を達成することができた。「事故ゼロ」については、限られたスタッフの中で、施設の保守管理等、適切な維持修繕管理を行ってきたことで、事故ゼロを継続することができた。「体験型文化創造の提供」「活力ある地域づくり」では、地域経済の活性化、交流の促進が図られるよう、「地域イベント回数の10%向上」を目標に、1郷館（情報発信館）での積極的な情報収集と発信を行い、2郷館及び3郷館（ものづくり体験館）における手漉き和紙体験プログラムや休日クラフト等の体験の場の提供、4郷館や5郷館、6郷館（ふれあい交流館）における、文化伝統産業の企画展の実施やイベント招聘など、人と人との交流の促進などを図ったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、イベントや展示会の中止が相次いだことから、残念ながら運営目標の達成には至らなかった。また、「道の駅」として、SNS等を活用した情報発信や、イベント情報のメディアへの広報などにより、公園施設のさらなる利用促進に取り組んだ。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>富士川観光センター及び富士川クラフトパークでは、「利用者ファーストのサービス」を基本方針とし、利用者目線での施設サービスの提供を行ってきた。令和2年度は、新型コロナウイルスの影響による休館や営業時間の短縮、展示会、体験教室の中止により、利用者数は目標に満たなかったが、満足度調査では「満足」「どちらかといえば満足」の割合は、99.2%と非常に高く、中でも「職員の接客態度」は、「満足」「どちらかといえば満足」の割合が100%の結果となった。これは、指定管理者が、コロナ禍であっても利用者のニーズをしっかりとくみ取り、利用者が満足できる環境づくりや人と人との交流促進に努めた結果によるものである。また、開催回数は限られたものの、地域の伝統文化や産業を支える作家と連携して、展示会や体験プログラムの提供をしたり、峡南地域の各町との情報交換やSNS等を活用して情報発信を積極的に行う姿勢も、指定管理者として十分に評価できるものである。</p> <p>今後も、利用者の声を参考に、施設のさらなる利用促進が図られるよう、一層のサービス向上に取り組んでいただきたい。</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>利用者からの意見を参考に、SNSを積極的に活用することで、さらなる情報発信を行ったり、利用者が満足できるような環境づくりに努めた。</p>

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在



山梨県立富士川クラフトパーク (富士川観光センター部分)	
所長・駅長	1人
一般職員	1人
非常勤職員	1人
合計	3人