

## 指定管理施設の管理運営状況評価（モニタリング）シート概要（令和3年事業分）

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

指定管理者 合同会社丹青やまなし

### 1 指定管理者の推移

導入年度	平成18年度					
指定管理者名	出資法人	指定期間				委託料総額 (単位:円)
都留市		H18.4.1	～	H23.3.31	5年	90,189,000
都留市		H23.3.31	～	H26.3.31	3年	53,963,000
株式会社 丹青社		H26.4.1	～	H31.3.31	5年	138,348,293
合同会社 丹青やまなし		H31.4.1	～	R5.3.31	4年	119,750,978

### 2 施設の概要

所在地	都留市小形山2381
設置年月日	平成9年3月28日
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。
主な業務の内容	(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
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積 6,627㎡ ◆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 ◆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
備考 (改築工事等の状況、一括管理施設等)	○リニア見学センターリニューアル 平成26年4月24日 工事等金額 1,564,956千円 ○リニア見学センターバス待機所トイレ設置工事 平成27年8月20日 工事金額 2,494千円 ○モニター設置等展示拡充工事(どきどきリニア館) 平成28年1月29日 工事金額 40,856千円 ○外国人観光客受入体制整備(どきどきリニア館) 平成29年1月31日 工事金額 25,444千円

## 指定管理施設の管理運営状況評価（モニタリング）シート概要（令和3年事業分）

### 3 指定管理業務に係る収支状況

（単位：円）

年度 項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
収入合計	208,273,728	198,936,268	182,858,954	110,841,643	124,260,247	
支出合計	191,494,530	184,525,845	178,743,530	109,407,862	126,186,437	
収支差額	16,779,198	14,410,423	4,115,424	1,433,781	△ 1,926,190	

### 4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
利用実績	550,544人	521,388人	463,828人	188,006人	219,481人	入館者数
利用者満足度	◎	◎	◎	◎	◎	「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ◎：80%以上 ○：60%以上80%未満 △：60%未満

### 5 運営目標の達成状況（令和3年度）

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が続くであろうことを踏まえ、施設における感染拡大予防ガイドラインを遵守するとともに、変化する状況に対して発せられる県の指導・要請等を正確かつ迅速に実施しながら施設運営を行うこととした。以上を基盤とした上で、施設設立目標であるリニアに関する知識等の普及啓発を通じてリニア中央新幹線の早期開業に向けた機運醸成を図るとともに、山梨の観光活性化に寄与することを目標とした事業計画でスタートした。

しかしながら感染拡大が続き、年間で最大の利用者が見込める夏休み期間でもある8月9日より9月12日までの間、県の要請を受け臨時休館とした。その後も一時的な小康状態はあったものの感染拡大は止まらず、当初想定以上に感染症対策を含めた安全・安心の確保、施設の保全・維持管理の比重を上げ、次年度以降を見据えた運営とした。

年間計画の企画イベントにおいては、夏休みイベントは実施途中で中止、県と連携のリニアイベントも中止となってしまったが、他は規模や内容見直しを行い実施した。広報・誘客は、移動自粛下の中で、Webを始めとした各種媒体を駆使し、個人では家族、団体では学校関係等を中心とした誘客を行い、成果を得た。

このような中で、アンケート結果で、施設全体の「満足」及び「どちらかといえば満足」が99%だったことは、当施設の対応に対する評価といえる。

令和3年度目標とした利用者数並びに収支は、想定を遥かに上回る感染拡大となり、残念ながら達成することはできなかったが、次年度に巻き返しをはかり、指定管理期間中の目標を達成させたい。

### 6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項（令和3年度）

令和2年度に引き続き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、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。

施設の維持管理・運営業務については、条例、協定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8月9日から9月12日まで行った。また、度重なる県からの協力要請に対し、スタッフへの周知にとどまらず来館者への周知についても積極的に取り組んでおり、そのような中施設全体の満足度調査において、高い評価を得られたことは大いに評価に値する。

また、例月報告、リニア未来創造・推進課長及び指定管理先職務執行者出席の定例会（R3実績：3回開催）のほか県からの各種調査への回答・報告、展示品の不具合報告などについても確実にやっていることから、県と指定管理者の円滑な情報共有が図られている。

### 7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況（令和3年度）

感染症対策では、県からの要請による臨時休館を実施し、度重なる協力要請に対しても感染状況に応じた対応策を適宜適切に実施した。

また、展示品等の維持修繕については、県からの指示を待つのではなく、普段の点検等から不具合について、いち早く確認し、大きな故障や破損に繋がらないよう積極的に修繕等を行っており、展示品等の保全と持続に努めている。

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

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

指定管理者 合同会社丹青やまなし

### 1 利用状況

(単位:人、%)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	リニア館入場者数	293,552	278,566	250,494	90,480	112,081
	やまなし館入場者数	256,992	242,822	213,334	97,526	107,400
	利用者数合計	550,544	521,388	463,828	188,006	219,481
	目標値	468,000	468,000	470,000	470,000	330,000
	実績/目標割合	117.6%	111.4%	98.7%	40.0%	66.5%
	目標値の設定方法	[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。 [令和3年度]上記設定方法から47万人としていたが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い変更。感染が落ち着いてくるだろうことを踏まえ、過去の個人利用者と団体利用者が同程度だったことに対して、個人利用は100%近く回復し、大半がバス利用の団体は半減以下の40%程度に留まると推定。以上から両館共に当初計画の70%に設定。				
利用率	稼働率等(利用率)	903人/日	844人/日	838人/日	328人/日	428人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	施設利用者数/営業日数				

### 2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等

### 3 補修工事等の状況(令和3年度)

(単位:円)

県	どきどきリニア館3階シアター・ラウンジの空調機器配管補修	529,980
管	どきどきリニア館1階リニアの歴史のモニター交換修繕	539,000
管	どきどきリニア館エントランスのサイネージモニター制御機器交換修繕	363,000
管	どきどきリニア館3階リニアジオラマの照明コントロール信号装置修繕	179,300
管	どきどきリニア館3階リニアジオラマのプログラムパソコンの修繕 他11件	916,867

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件60万円未満の修繕等は指定管理者が実施

\*ただし、上記にかかわらず、県の承認により、指定管理者が修繕等を実施することができる。

### 4 自動販売機設置状況等(令和3年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
14	随意契約	売上額の15%~40%	920,938	



## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

### 6 利用者満足度

実施方法等	(1)実施時期:令和3年4月～令和4年3月(令和3年8月9日～9月12日臨時休館) (2)実施方向:一般来館者へのアンケート (3)回答数:434人			
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	78.0%	17.2%	3.2%	1.6%
展示物	82.4%	15.6%	1.7%	0.3%
イベント	74.1%	20.9%	4.0%	1.0%
スタッフ	86.7%	11.7%	1.3%	0.3%
<b>施設全般の満足度</b>	82.0%	16.8%	0.6%	0.6%
利用者の 主な意見	<p><b>【展示・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示物がもう少し多くあれば、更に楽しめる。</li> <li>・ジオラマの照明が消えていて残念。(年間数回に渡り不具合発生)</li> <li>・空調が弱く館内が暑かった。(8月にどきどきリニア館3階のエアコン故障)</li> </ul> <p><b>【走行試験・体験乗車について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日曜日、ゴールデンウィーク、盆や暮れの休みにリニアを走行させてほしい。</li> <li>・リニアの走行が見たかった。</li> <li>・リニアに乗りたい。</li> </ul> <p><b>【その他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・もっとリニアについて知りたい。</li> </ul>			
利用者の意見 への対応	<p><b>【展示・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示拡充については、過年度から県と検討してきたが、社会状況を踏まえ、多くが老朽化を迎えている現展示物の改修並びに維持管理を優先した。一方で規模は縮小しながらも、一年を通じて企画イベントを行い、満足度の維持向上に努めた。</li> <li>・人気の高い展示物だけに、常に専門業者と連携を行い、応急措置を含む修繕を随時実施。老朽化が顕著で不具合が多発の、ジオラマ並びにシアターの照明関連機器改修は、県にて予算を取っていただき令和4年度実施予定。</li> <li>・8月のエアコン故障については、県の支援も受け、2回に分けて補修を実施。エアコンと空調のメンテナンスは年2回実施。新型コロナウイルス感染防止対策のため、空調のフル稼働並びに定期的な換気を実施しながらも、室温に対して常に配慮した対応を行った。</li> </ul> <p><b>【走行試験・体験乗車について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リニア未来創造・推進課と連携を図りながら、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、早期に詳細を教えてもらえるよう、JR東海側に要請。センターにおいては、走行試験の無い日に、企画やイベントの強化、各所で走行時の動画放映、リニアグッズのプレゼントなどを行い、満足度の低下防止を図った結果、効果が現れた。</li> </ul> <p><b>【その他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・JR東海作成の最新のリニア情報や技術が学べるテキスト、センターオリジナルのリニアガイドブックなどを積極的に配布した。また、ワークショップルームで「超電導リニアしくみ解説講座」を、定期的を実施した。</li> </ul>			

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

### 7 評価結果

項目	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>昨年に引き続いて来館者、収入ともに厳しい状態が続いたが、感染症を含めた安全と安心の確保、法令遵守、展示物を含めた施設の保全と持続を、支出も含めて最優先とした。</p> <p>感染症対策については、作成のガイドラインを基準としながらも、感染状況並びに社会状況、繁忙時と閑散時、団体利用と個人利用の割合などにより適宜、対応策を加えた。</p> <p>老朽化を迎えている展示物や設備においては、日常点検やメンテナンスを今まで以上に強化するとともに、必要とする修繕は即座に実施し、計画の維持管理を履行することができた。</p>	<p>感染症対策については、県からの要請に対し要請内容だけでなく、感染状況並びに社会状況、繁忙時と閑散時、団体利用と個人利用の割合などにより来館者の満足度を下げることなく対応策を加え取り組んでいた。</p> <p>展示物や設備については、日常点検やメンテナンスを確実にを行うことにより、大きな故障や破損に繋がらないよう未然に修繕箇所を県に報告し修繕するなど、展示物等の保全と持続に努めている。引き続き、展示物等の保全と持続に努めて欲しい。</p>
運營業務	<p>感染拡大状況と社会状況を見据えながら、withコロナでの企画やイベントを再開。夏休みイベントや県と協働のリニアイベントなど、感染拡大、臨時休館によって急遽中止せざるを得ないものもあったが、大方の計画は規模を縮小しながらも実施した。</p> <p>広報・誘客は、移動制限下の中、山梨観光の周遊拠点として、郵送やWeb活用、要所でのパンフレット配布やポスター設置、メディア取材や視察の誘致、雑誌掲載、リモート商談などを積極的に行った。</p>	<p>計画していたイベント等が感染拡大に伴い開催できなかった。特に繁忙期である夏休みに臨時休館となったことや、県事業として開催する予定であったイベントが中止となるなど、大きな集客のチャンスを失ったことは、施設運営の面でマイナスとなった。</p> <p>広報・誘客については、積極的なPRが難しい状況の中、メディア取材等効果的な手法を活用している。今後観光需要が増えていくことが予想されるので、積極的に広報・誘客に努めて欲しい。</p>
利用状況	<p>目標利用者数330,000人に対して、219,481人(目標比67%)の利用だった。前年比117%ではあるが、コロナ禍前の平成30年度比では42%に留まった。感染症が再拡大する中、利用者の半数を占めてきたバス団体利用はコロナ禍前の30%、利用者比率が60%程あった1都2県(東京・神奈川・埼玉)の移動自粛などから、目標値を大きく下回る結果となった。個人利用は少人数化(親子・夫婦・パートナー等)、団体利用は学校関係が主流となり大きく変化した。</p>	<p>本来月割りで最も利用者数の多い夏休み期間に臨時休館となったことは、利用者数だけでなく運営上も大きな痛手となった。</p> <p>また、バス団体利用が回復しなかったことも目標利用者数達成、収益化の大きなハードルとなっている。</p> <p>その中で、県全体で教育旅行の誘致に取り組んだこと、また時間をかけてセンターへの誘致の営業を行ってきた結果、学校関係の利用が増えたことは、施設設立目的であるリニアに関する知識等の普及啓発に大きく貢献した結果となっている。引き続き、受け入れていけるような体制づくりに励んで欲しい。</p>

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

<p>収支状況</p>	<p>感染症に伴う社会状況から、年間委託料37,833,000円で協定を締結。感染拡大が続く中、8・9月の臨時休館に伴う追加委託料2,875,144円を受領。同時に雇用調整助成金2,808,321円を受領した。予測を上回る再拡大の波が続く中、利用者減とともに、各収入も大幅に減少した。支出においては、安全と安心、展示物を含めた施設の維持管理、施設設立目標の遂行を最優先とし、収支コントロールを行った。</p> <p>結果として年間収支差額はマイナス1,926,190円だったが、指定管理3年間では、プラス3,623,015円となり、事業計画の事業担保を活かしながら、3年目を終えることとなった。</p>	<p>前年度から修繕費が増加しているが、施設全体の経年劣化等によるものが多く、今後更に突発的な支出が増加していくことも予想されるため、計画的に対応すること。</p> <p>上記修繕費をはじめ、できうる範囲で積極的に支出(投資)したが、思うように利用料等収入が伸びない年度であった。R4年度は指定管理最終年度になるので、特に収支バランスに配慮し運営して欲しい。</p>
<p>自主事業</p>	<p>感染症拡大以前に実施してきた「やまなしマルシェ」と屋外イベントは、4月に再開準備を進めたが、社会状況から一年を通して中止とした。「記念撮影」サービスについては、バス団体減少に伴い利用がなかった。今後は、施設設立目的に繋がられる新たな企画を盛り込んでいきたい。</p>	<p>施設利用者の増加に関することやリニアの知識の普及啓発に関する自主事業を積極的に提案実践して欲しい。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>withコロナで、新たに必要とされるであろう付加価値の提案やホスピタリティある接遇・サービス等をテーマに、利用者満足の維持と向上に努めた。</p> <p>結果として、アンケートでは、「満足」及び「どちらかといえば満足」は総合の施設全体で99%、展示物とスタッフで98%、イベントと利用料金で95%と、高評価をいただいた。</p>	<p>令和3年度だけで無く、過去から高い満足度の評価を得ていることは大いに評価に値する。一層のサービスの質の向上を図るため、利用者の声を参考に継続して改善に努める一方、事業等の見直しにより引き続き高評価を得られるように配慮すること。</p>

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

### 8 施設所管課による定期評価結果

施策推進業務の内容	評価	改善内容
リニアの知識の普及及び啓発	リニアの知識の普及及び啓発について、利用者アンケートの結果(中央新幹線理解度、リニアしくみの回答割合)により93.4%が理解できたと回答している。	更なるリニアの知識の普及及び啓発を図るため、パンフレットや説明内容等の見直しを行い、なぜ理解してもらえなかったのかについて指定管理者内での課題研究とする。
広報の充実	広報の充実について、利用者アンケートの結果(認知手段の回答割合)により91.2%がセンターの認知手段のうち広報活動の結果によるものと回答している。	積極的なPRが難しい状況の中、web媒体やメディア取材等いくつもの手法で広報に努めている。今後観光需要が増えていくことが予想されるので、引き続き積極的な広報活動に努めて欲しい。
関係機関との連携・協力・支援	県事業であるアバターロボットによるリモートミュージアムの開催や山梨チャンネルの撮影協力、甲府市主催の「リニアサミットinこうふ500」の開催など、関係機関と連携しリニア事業の機運醸成を図った。また、他県自治体職員や議員による行政視察先として協力をしている。	引き続き、関係機関との連携・協力・支援に前向きに取り組みリニア事業の機運醸成に努めて欲しい。今後更に、施設所在周辺市町村と連携を強め、効果的な施設運営、地域活性化の取り組みに努めて欲しい。



指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

9 管理体制(組織図)

令和3年4月1日現在

