

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年度事業分)

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  
 指定管理者 株式会社ピカ

1 指定管理者の推移

導入年度	平成28年度					
指定管理者名	出資法人	指定期間			委託料総額 (単位:円)	
フジネット共同事業体		H28.6.22	～	H31.3.31	2年 9ヶ月	76,852,000
株式会社ピカ		H31.4.1	～	R5.3.31	4年	258,829,185

2 施設の概要

所在地	南都留郡富士河口湖町船津6663-1
設置年月日	平成28年6月22日
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。
主な業務の内容	(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
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積:28,019㎡ ○建築延床面積:3,414㎡ ○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㎡
備考 (改築工事等の状況、 一括管理施設等)	建築年月日:平成27年12月15日 建築費:1,624,844千円  北館展示室改修:令和2年度 内容:北館展示室の改修、富士山「登拝体験」インタラクティブ機能追加、多言語対応観光端末整備 改修費:45,100千円 南館展示室改修:令和3年度 内容:VR機器・映像コンテンツ整備、南館展示パネル改修、南館展示解説アプリ改修、南館展示物定期改修、展示ガイドブック作成 改修費:79,583千円

## 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年度事業分)

### 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	137,422,963	156,056,241	148,485,346	87,133,391	87,850,399	
支出合計	156,606,485	164,792,834	173,556,403	101,373,965	95,297,365	
収支差額	△ 19,183,522	△ 8,736,593	△ 25,071,057	△ 14,240,574	△ 7,446,966	

### 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	429,246人	499,818人	479,274人	137,864人	141,731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)

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中、感染拡大防止と感染予防徹底に重点をおいて運営を実施しました。また同時にウィズコロナ環境に対応しながら世界遺産富士山の価値の普及啓発や観光振興に寄与するべく、利用者満足度の向上や入館者数の増加に努めました。

感染症対策については、県の協力要請に基づいた感染拡大予防マニュアル、グリーンゾーン認証基準、感染防止対策に係る運営行動規範を順守した運営により、来館者が安心して施設利用できる環境整備および従業員の罹患を予防しました。

入館者数については年間実績合計141,731人となり対前年比較+3,867人 103%と前年は上回ったものの、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた休館措置の実施や外国人観光客の入国制限の継続措置、国内団体旅行の自粛等により観光客の減少が影響し、対前々年比では30%となっており昨年同様コロナ禍前の水準からは大きく減少した入館者数状況となった。

施設及び設備管理については、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ました。

### 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)

新型コロナウイルス感染症に対応した運営体制を維持し、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。

まん延防止等重点措置が当県に発出されたことを受け、県の要請により、来館者の多い8月から9月にかけて臨時休館や、新型コロナウイルス感染拡大の影響により自主事業を中止するなど、入館者の増加には厳しい状態が続いた中、新たなSNSによる情報発信や、河口湖駅へのデジタルサイネージ看板の設置、(株)ピカの所有するキャンプ場や富士急ハイランドなどと連携したスタンプラリーなど、入館者の増加に繋がる取り組みを行っていた。

新型コロナウイルス感染症の収束の見込みがない中であるが、感染症が落ち着いたときに他の観光施設から遅れをとることがないよう、営業活動を続けていくよう指導した。また、人件費や委託費を縮減する中ではあるが、敷地内の整備・清掃についてしっかり行っていくよう指導した。

### 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)

新型コロナウイルス感染症が収束した場合を見据えて、団体旅行による来館を促進するためセンター施設を紹介するPR動画を制作し、各旅行会社に対する営業を実施強化しております。また外国人観光客の回復が不透明な状況が続く中、SDGsに貢献する観光プログラム造成をはじめ、国内旅行や教育旅行を通じた新たな需要開拓に着手しました。南館展示リニューアルに際し、周辺地域の観光案内所や宿泊施設従業員に向けた新展示先行体験会を実施する等、地元観光関係者に対し、あらためて施設への理解を深めてもらい送客に繋げるべく広報営業活動を実施しました。

敷地内の整備清掃作業は、経費抑制のため一部業務を業者委託から内製化に変更しました。実施状況を定期的にチェックリストを元に確認し管理する運用にしました。

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  
 指定管理者 株式会社ピカ

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	利用者数合計	429,246	499,818	479,274	137,864	141,731
	(うち南館の利用者数)	(64,945)	(81,017)	(129,133)	(43,586)	(46,499)
	利用者数合計	429,246	499,818	479,274	137,864	141,731
	目標値	447,000	447,000	630,000	600,000	180,000
	実績/目標割合	96.0%	111.8%	76.1%	23.0%	78.7%
	目標値の設定方法	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。 R3年度は、R2年度の実績をベースに、新型コロナウイルスの収束を見込み、北館は12.2万人、南館は5.8万人に設定。				
利用率	稼働率等(利用率)	1,176人/日	1,369人/日	1,439人/日	439人/日	430人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	利用者数合計/営業日数(H31.4.1~R2.2.28までの333日)(R2.5.22~R3.3.31までの314日)(R3.4.1~R4.3.31までの329日) ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、R2.2.29-5.21、R3.8.8-9.12の間臨時休館としたため。				

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	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 補修工事等の状況(令和3年度) (単位:円)

管	展示物「水の世界」画像プレーヤー更新	156,200
管	プロジェクターランプ交換	45,123
管	体温測定機器液晶画面修理	7,150

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件20万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
1	見積合わせ	売上額の20%	112,015	

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)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		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
収入	A 収入額計	137,422,963	156,056,241	148,485,346	87,133,391	87,850,399
	施設利用料	13,402,600	16,171,970			
	指定管理者委託料	27,000,000	27,000,000	49,486,000	68,414,000	69,515,185
	追加委託料(感染症)			2,705,000	3,091,975	
	自動販売機収入	431,866	480,435	344,342	67,490	112,015
	カフェ収入	7,063,310	12,345,067	8,882,797	4,753,456	4,102,586
	売店収入	88,438,209	98,840,256	87,067,207	10,806,470	14,120,613
	その他	1,086,978	1,218,513			
支出	B 支出額計	156,606,485	164,792,834	173,556,403	101,373,965	95,297,365
	人件費	53,959,757	55,528,929	51,180,327	42,849,354	35,702,884
	水道光熱費	9,888,449	10,644,446	9,586,254	7,560,025	6,971,485
	水道光熱費(余剰分)					
	修繕費	482,080	131,425	1,223,062	269,709	208,473
	原材料費	55,624,252	62,895,931	55,133,773	8,721,740	10,483,887
	旅費	323,584	481,809	856,349	415,556	330,995
	消耗品費	753,768	444,010	3,482,514	1,007,512	805,089
	燃料費	65,816	30,186	1,012,770	1,362,130	1,711,600
	印刷製本費	287,660	110,160	208,552		
	通信運搬費	633,431	695,634	1,122,047	1,022,214	1,086,129
	広告料	2,488,143	1,348,196	1,901,757	170,741	77,771
	手数料	2,030,045	2,442,089	744,366	201,658	353,003
	保険料	136,280	74,440	117,320	73,800	48,909
	使用料及び賃借料	7,930,656	6,944,454	5,204,620	5,489,769	5,523,885
	備品購入費	1,115,967	940,141	5,477,587		
	公租公課費	1,408,427	1,594,812	44,000		
	その他	796,838	1,430,330	8,775,495	6,883,510	6,274,146
	外部委託費	18,681,332	19,055,842	27,485,610	25,346,247	25,719,109
	南北両館展示保守料金	4,822,200	4,759,560	12,712,747	10,750,509	11,629,008
	南北両館施設保守料金	6,509,862	6,786,612	6,620,275	6,891,588	7,265,588
	清掃業務委託費	5,015,520	5,138,780	5,024,261	5,091,934	4,012,912
	植栽管理委託費	1,868,400	1,868,400	2,168,569	1,650,000	1,552,871
	除雪料金	162,000	79,920	507,155	72,600	317,900
	その他	303,350	422,570	452,603	889,616	940,830
	外部委託比率	11.9%	11.6%	15.8%	25.0%	27.0%
	県への納付金					
収支差額(A-B)	△ 19,183,522	△ 8,736,593	△ 25,071,057	△ 14,240,574	△ 7,446,966	
一人当たり指定管理者委託料*	62.9	54.0	103.3	496.2	490.5	

\* 指定管理者委託料÷利用者数(単位:円)

(参考)自主事業に係る収支状況

	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
C 収入額計	97,530	302,616			
D 支出額計	462,432				
収支差額(C-D)	△ 364,902	302,616			

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

<p>実施方法等</p>	<p>(1)実施時期 令和3年4月～令和4年3月(R3.8.8～9.12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:60人、南館:556人</p>			
	<p>満足</p>	<p>どちらかといえば満足</p>	<p>どちらかといえば不満</p>	<p>不満</p>
<p>施設設備(展示品)の充実度</p>	<p>76.2%</p>	<p>22.8%</p>	<p>0.8%</p>	<p>0.2%</p>
<p>施設設備の整備状態</p>	<p>83.2%</p>	<p>16.4%</p>	<p>0.2%</p>	<p>0.2%</p>
<p>スタッフの対応</p>	<p>80.0%</p>	<p>19.5%</p>	<p>0.2%</p>	<p>0.3%</p>
<p>また来館したいか</p>	<p>93.6%</p>			<p>6.4%</p>
<p>施設全般の満足度</p>	<p>80.1%</p>	<p>18.9%</p>	<p>0.9%</p>	<p>0.2%</p>
<p>利用者の 主な意見</p>	<p>【展示関連】 ①展示の見学順路がわかりづらい。 ②もう少しそれぞれの展示に説明を入れてほしい。 ③無料で見学できるとは知らなかったので、外の通りに大きな看板を立てて、無料とアピールした方がよい。 ④もっと体験できるものを増やしてほしい。 ⑤どれをどう見ればいいのかわからなかった。 ⑥静岡県の施設とコラボがあればうれしい。</p>			
<p>利用者の意見 への対応</p>	<p>【展示関連】 ①、②R3年度の改修で対応済み。 ③今後指定管理者で検討する。 ④R3年度の改修で体験設備を新たに整備済み。 ⑤R3年度の改修で対応済み。 ⑥現在静岡県立富士山世界遺産センターと協議中。</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)

### 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>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。北館展示室改修後の管理に対応する等、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。</p> <p>植栽管理等の維持管理業務については、十分に実施されていたが、時折駐車場周辺にゴミが落ちていることがあり、指導を行った。</p>
運営業務	<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スタンプラリー等の観光集客策参加や自社アウトドア施設からの顧客回遊策、河口湖駅にデジタルサイネージ看板設置等の様々な集客施策を実施した。</p> <p>情報発信による誘客促進を強化するため公式ツイッターを新規開設し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。</p> <p>利用者増加を図る取り組みを積極的に行っていたが、本県へのまん延防止等重点措置の概要を受けての臨時休館や、オミクロン株の感染拡大等により、入館者数が伸び悩み、運営面では厳しい状況が続いた。</p>
利用状況	<p>年間入館者数は対前年比較で103%と増加したが、新型コロナウイルス感染症の影響が長期化し、施設の臨時休館による入館者減少や個人旅行客減少に加え、旅行会社による国内団体バスツアー催行中止や修学旅行の自粛等による団体客入館の回復が進まない状況となり、目標入館者数は未達成となった。</p>	<p>利用者数増加をはかるため、地域や周辺観光と連携したスタンプラリー等の観光集客策参加や自社アウトドア施設からの顧客回遊策、河口湖駅にデジタルサイネージ看板設置、各種SNSを活用した様々な集客施策を実施したが、本県へのまん延防止等重点措置の概要による臨時休館やオミクロン株の感染拡大、団体旅行の催行中止などが影響し、利用状況は伸び悩んだ。</p>
収支状況	<p>年間最終損益は前年度からは、改善したものの新型コロナウイルス感染症の影響が長期化したことを受け、入館者数が伸び悩み、収入源の物販と飲食の売上低迷が続いたことによりマイナスとなった。</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、入館者数が低迷しており、非常に厳しい状況であった。</p> <p>その中で、経費削減や新たなカフェメニューの開発による集客促進などさまざまな経営努力が見受けられた。</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、計画を変更検討してイベントを実施した。感染対策を講じた上で実施可能な館内イベントとして富士山観察ワークショップや改修した北館展示を使用したクイズゲーム等、気軽に富士山学習できる体験を提供した。また、企画展浅間神社の御朱印展に加え、富士山山小屋の焼印展を新たに実施して山小屋組合と連携して誘客に努めた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大により、当初予定していた内容の自主事業は実施出来なかったものもあったが、内容、開催時期を再検討し、実施し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、R4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>

## 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>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>
---------------	--	--

### 8 施設所管課による定期評価結果

<p>施策推進業務の内容</p>	<p>評価</p>	<p>改善内容</p>
<p>施設の利用促進業務</p>	<p>施設の利用促進を図るため、年間利用者数を評価指標とし、目標値を180,000人に設定。 各種SNSによる情報発信や、河口湖駅へのデジタルサイネージ看板の設置、(株)ピカ及びグループ企業所有の観光施設との連携などの営業活動により、目標値に対して78.7%との結果となった。</p>	<p>更なる年間利用者数の増加を図るため、営業活動を活発に行うと共に、昨年度実施したリニューアル事業を効果的のPRすることにより、入館者の増加を図る。</p>
<p>世界遺産富士山の普及・啓発業務(教育旅行受入)</p>	<p>富士山の有する信仰の対象と芸術の源泉としての顕著な普遍的価値に対する理解の促進を図るため、教育旅行の受入団体数を評価指標とし、目標値120団体に設定。 無料の施設であることなどを旅行業者にPRしたことにより、199団体の受入となり、実績が目標を上回る結果となった。</p>	<p>引き続きPRを強化し、更なる増加に繋げる。</p>
<p>世界遺産富士山の普及・啓発業務(スタッフ対応の満足度)</p>	<p>来館者が気持ちよく館内を見学出来ることが、富士山の有する信仰の対象と芸術の源泉としての顕著な普遍的価値に対する理解の促進を図るうえで重要であるため、スタッフ対応(館内案内、展示解説)の満足度を評価指標とし、アンケート結果による満足、及びやや満足の割合80%を目標値に設定 結果として、99%と目標値を大幅に上回った。</p>	<p>引き続き丁寧な対応を行うことで、100%を目指していく。</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)

9 管理体制(組織図)

令和3年4月1日現在

