

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)

所管課 観光文化部 観光資源課

指定管理者 株式会社かいすた

1 指定管理者の推移

導入年度	平成26年度				
指定管理者名	出資法人	指定期間		委託料総額 (単位:円)	
合同会社 富士川・切り絵の森		H26.4.1	～ H31.3.31	5年	91,055,000
株式会社 かいすた		H31.4.1	～ R5.3.31	4年	70,840,889

2 施設の概要

所在地	南巨摩郡身延町下山1578
設置年月日	平成26年4月1日
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県都市公園条例
設置目的	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。 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。
主な業務の内容	(1)センターの維持保全に関する業務 (2)地域の観光や物産に関する展示及び情報発信業務 (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 (4)「道の駅」の運営に関する業務
主な施設内容 (定員等)	○建物面積 899.84㎡ ○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上1階 ○施設の内容 ①情報発信館 121.13㎡(観光物産情報等の展示・発信) 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) 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) ※①～③の施設は道の駅としての機能も兼ねる。 ④公衆便所 45㎡、機械室他 128.06㎡
備考 (改築工事等の状況、一括管理施設等)	○一体募集:山梨県富士川クラフトパーク(令和元年度～)

## 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	17,955,866	17,705,063	17,505,000	17,526,493	17,634,396	
支出合計	17,953,517	17,838,778	16,592,967	17,467,765	17,761,690	
収支差額	2,349	△ 133,715	912,033	58,728	△ 127,294	

### 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	23,864人	23,884人	23,564人	13,757人	13,772人	利用者数
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)

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3年度、「利用者目線のサービス」「事故ゼロ」の徹底、「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、施設運営の取り組みを行ってきた。「利用者目線のサービス」では、「総合的な利用者満足度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98.6%となり、運営目標を達成することができた。「事故ゼロ」の徹底については、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、事故ゼロを達成することができた。「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、「地域協働イベントの開催」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をしたことから、残念ながら運営目標の達成には至らなかった。また、従来のSNSに加えて、新たにTwitterやInstagram、YouTubeを活用した幅広い層への情報発信や、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。

### 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)

年間を通して最も利用者の多い夏休み期間に、新型コロナウイルス感染症拡大による休館をした影響により、情報発信館の利用者数は前年の実績を下回る結果となった一方で、ものづくり体験館の体験者数は前年の実績を上回る結果となった。これは、指定管理者が利用者の満足度向上のため、ものづくり体験館に新たな体験工房を誘致したり、新たなSNSを導入し、幅広い層へ効果的な情報発信に努めた成果である。

また、満足度調査の「施設全体の満足度」における「満足」「どちらかといえば満足」の割合は、98.6%と非常に高く、中でも「総合観光案内施設」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、峡南地域各町との観光情報の共有を密にし、利用者が必要としている情報を適切に提供できた結果によるものであり、指定管理者として十分に評価できる。

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きたい。

### 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)

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、幅広い層への情報発信を行った。また、公園の利用者が満足できるような環境づくりに努めた。

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)

所管課 観光文化部 観光資源課

指定管理者 株式会社かいすた

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	情報発信館来館者	18,983	19,203	19,344	12,025	11,608
	ものづくり体験館	4,881	4,681	4,220	1,732	2,164
	利用者数合計	23,864	23,884	23,564	13,757	13,772
	目標値	25,200	25,200	25,200	21,500	15,132
	実績/目標割合	94.7%	94.8%	93.5%	64.0%	91.0%
利用率	目標値の設定方法	平成28年度実績の年10%増とする。	平成29年度実績の年5%増とする。	平成30年度目標値を踏襲	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮し、目標数を【平成30年度実績*0.9】とする。	前年度実績10%増とする。
	稼働率等(利用率)	59.7人/日	60.6人/日	60.8人/日	39.8人/日	40.5人/日
		15.3人/日	14.8人/日	13.3人/日	6.1人/日	7.5人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	1日あたりの施設利用者数 来館者数/利用可能日数(情報発信館) 来館者数/利用可能日数(ものづくり体験館)				

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	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 補修工事等の状況(令和3年度)

(単位:円)

管	赤い屋根売店改修	473,000
管	冷温水機濃度制御弁交換	220,000
管	冷温水機制御基板交換	214,500
管	消防設備修理	110,500
管	ふれあい交流館物置整備 他5件	278,311

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





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	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	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。また、従来のSNSに加え、新たにTwitter、Instagram、YouTubeを導入し、幅広い層への積極的な情報発信に努めていた。
利用状況	新型コロナウイルス拡大による休館があったため、計画を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、様々なSNSを活用して、季節感のある観光情報や物産情報の提供に努めていた。
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。光熱水費等の節減努力が可能な経費の削減に努めること。
自主事業	新型コロナウイルス拡大による休館があったため、計画を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、利用者の満足度向上のため、ものづくり体験館(3郷館)で新たな体験工房を募集したり、ふれあい交流館(5郷館)で新たな展示者を誘致するなどの取り組みを行い、自主事業の魅力向上に努めていた。
利用者満足度	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。	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分析し、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や親切で丁寧な対応が、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。

## 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)

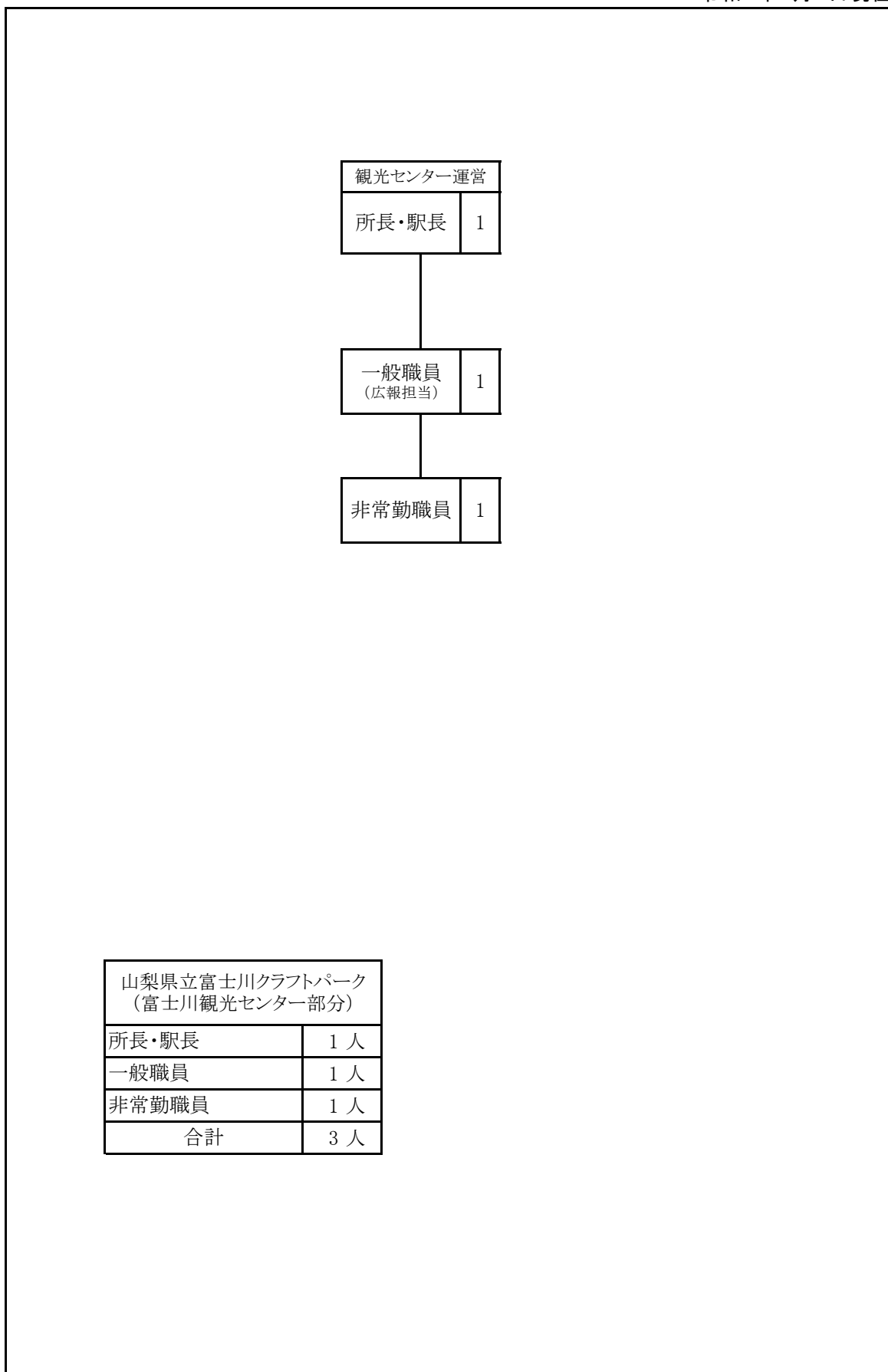
### 8 施設所管課による定期評価結果

施策推進業務の内容	評価	改善内容
<p> <b>峡南地域の観光振興及び観光・物産・道路情報等の提供</b> </p>	<p>                     施設の利用促進を図るため、情報発信館の年間利用者数を評価指標とし、目標値を前年度実績の10%増(13,227人)に設定。                      年間利用者数は11,608人となり、実績が目標を下回る結果となった。                 </p>	<p>                     例年、利用が増える夏休み期間に新型コロナウイルス拡大に伴う休館(8月8日～9月12日)をしたため、利用者数が目標値を下回った。SNSによる情報発信や、公園利用者への積極的な呼びかけを強化し、周辺道の駅等と連携することで、利用者数増加に繋げる。                 </p>
<p> <b>地域経済の活性化及び交流の実現</b> </p>	<p>                     施設の利用促進を図るため、ものづくり体験館の年間利用者数を評価指標とし、目標値を前年度実績の10%増(1,905人)に設定。                      年間利用者数は2,164人となり、実績が目標を上回る結果となった。                 </p>	<p>                     更なる利用者数の増加を図るため、SNSによる積極的な情報発信や峡南地域の小学校や保育園等への訪問活動を検討する。                 </p>
<p> <b>地域経済の活性化及び交流の実現</b> </p>	<p>                     施設の利用促進を図るため、ふれあい交流館の企画展実施回数を評価指標とし、目標値を前年度実績の10%増(13回)に設定。                      企画展実施回数は18回となり、実績が目標を上回る結果となった。                 </p>	<p>                     新規の利用者に興味を持ってもらい、リピーターが飽きないような魅力的な企画展を実施するため、新たな展示者の誘致を強化する。                 </p>
<p> <b>道の駅の運営</b> </p>	<p>                     施設の利用促進を図るため、情報発信館の年間利用者数を評価指標とし、目標値を前年度実績の10%増(13,227人)に設定。                      年間利用者数は11,608人となり、実績が目標を下回る結果となった。                 </p>	<p>                     例年、利用が増える夏休み期間に新型コロナウイルス拡大に伴う休館(8月8日～9月12日)をしたため、利用者数が目標値を下回った。SNSによる情報発信や、公園利用者への積極的な呼びかけを強化し、周辺道の駅等と連携することや、峡南地域道の駅ネットワークの取組等を活用し、道の駅の魅力を向上させる。                 </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



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