

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4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・スポーツ部 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	267,636,006

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4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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
収入合計	156,056,241	148,485,346	87,133,391	87,850,399	127,612,639	
支出合計	164,792,834	173,556,403	101,373,965	95,297,365	124,693,654	
収支差額	△ 8,736,593	△ 25,071,057	△ 14,240,574	△ 7,446,966	2,918,985	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
利用実績	499,818人	479,274人	137,864人	141,731人	268,794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4年度)

新型コロナウイルス感染症の長期的な影響を受ける中で、感染拡大防止策を継続しながら事業を展開した。世界遺産富士山の普遍的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た。

入館者数については、年間合計268,794人となり対前年比較+127,063人・190%と増加。年間目標190,000人に対しては+78,794人・141%だった。南館展示のリニューアル広報やイベント開催、静岡県富士山世界遺産センター等の地域との連携をはかり入館者増に努めた。

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た。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和4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、施設利用者の増加に向けた取り組みを行っている。

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る。

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に、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4年度)

静岡県との連携においては、静岡県富士山世界遺産センターと協働し、入館者に対する相互施設案内の強化および特別優待実施による両施設のPR活動を展開することで相互送客による来館促進に努めた。また、富士宮市主催のスタンプラリーへの参画、地域と連携した営業活動として、自主事業の企画展示「富士山の山小屋の焼印展」や「浅間神社の御朱印展」をきっかけにして、吉田口と須走口登山道の各山小屋、静岡県を含む富士山周辺の各浅間神社との連携をはかった。

外国人観光客の入国制限措置緩和を見据えて、富士急行営業部と協力体制で各旅行会社に対する営業を強化し、インバウンド団体の入館回復を推進した。また、来館した各ツアー会社に対する再来館促進営業を強化実施している。

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4年度分)

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・スポーツ部 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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数	利用者数合計	499,818	479,274	137,864	141,731	268,794
	(うち南館の利用者数)	(81,017)	(129,133)	(43,586)	(46,499)	(87,382)
	利用者数合計	499,818	479,274	137,864	141,731	268,794
	目標値	447,000	630,000	600,000	180,000	190,000
	実績/目標割合	111.8%	76.1%	23.0%	78.7%	141.5%
	目標値の設定方法	R4年度は、R3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、約5%増の北館は13万人、南館は6万人に設定。				
利用率	稼働率等(利用率)	1,369人/日	1,439人/日	439人/日	430人/日	736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)(R4は365日)				

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4年度) (単位:円)

管	2階避難誘導灯2箇所修繕	185,900
管	食品衛生法改正に伴う水栓交換	107,030
管	洗面配水管取替え 外10件	734,305

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4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%	107,315	

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4年度分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
収 入	A 収入額計	156,056,241	148,485,346	87,133,391	87,850,399	127,612,639	
	施設利用料	16,171,970					
	指定管理者委託料	27,000,000	49,486,000	68,414,000	69,515,185	74,423,846	
	追加委託料(感染症)		2,705,000	3,091,975			
	自動販売機収入	480,435	344,342	67,490	112,015	107,315	
	カフェ収入	12,345,067	8,882,797	4,753,456	4,102,586	7,530,230	
	売店収入	98,840,256	87,067,207	10,806,470	14,120,613	45,551,248	
	その他	1,218,513					
支 出	B 支出額計	164,792,834	173,556,403	101,373,965	95,297,365	124,693,654	
	人件費	55,528,929	51,180,327	42,849,354	35,702,884	38,188,329	
	水道光熱費	10,644,446	9,586,254	7,560,025	6,971,485	11,375,742	
	修繕費	131,425	1,223,062	269,709	208,473	1,027,235	
	原材料費	62,895,931	55,133,773	8,721,740	10,483,887	30,519,523	
	旅費	481,809	856,349	415,556	330,995	434,057	
	消耗品費	444,010	3,482,514	1,007,512	805,089	1,158,201	
	燃料費	30,186	1,012,770	1,362,130	1,711,600	1,899,700	
	印刷製本費	110,160	208,552				
	通信運搬費	695,634	1,122,047	1,022,214	1,086,129	1,200,601	
	広告料	1,348,196	1,901,757	170,741	77,771	198,252	
	手数料	2,442,089	744,366	201,658	353,003	615,727	
	保険料	74,440	117,320	73,800	48,909	37,470	
	使用料及び賃借料	6,944,454	5,204,620	5,489,769	5,523,885	6,021,253	
	備品購入費	940,141	5,477,587				
	公租公課費	1,594,812	44,000			5,400	
	その他	1,430,330	8,775,495	6,883,510	6,274,146	7,460,761	
	外部委託費	19,055,842	27,485,610	25,346,247	25,719,109	21,632,418	
	南北両館展示保守料金	4,759,560	12,712,747	10,750,509	11,629,008	8,107,007	
	南北両館施設保守料金	6,786,612	6,620,275	6,891,588	7,265,588	6,792,038	
	清掃業務委託費	5,138,780	5,024,261	5,091,934	4,012,912	4,079,291	
	植栽管理委託費	1,868,400	2,168,569	1,650,000	1,552,871	1,540,000	
	除雪料金	79,920	507,155	72,600	317,900	137,500	
	その他	422,570	452,603	889,616	940,830	976,582	
	外部委託比率	11.6%	15.8%	25.0%	27.0%	17.3%	
	県への納付金					2,918,985	
	収支差額(A-B)		△ 8,736,593	△ 25,071,057	△ 14,240,574	△ 7,446,966	2,918,985

一人当たり指定管理者委託料*	54.0	103.3	496.2	490.5	276.9
----------------	------	-------	-------	-------	-------

* 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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
C 収入額計	302,616				5,000
D 支出額計					5,000
収支差額(C-D)	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4年度分)

6 自主事業の実施状況

	事業名	対象者	実施場所
1	南館展示リニューアル来館記念サービス	一般	南館
2	富士山の農鳥観察会	一般	北館展望デッキ
3	折り紙富士山作り体験会	一般	北館展示場
4	構成資産ツアー(北口本宮富士浅間神社)	一般	南館・施設外
5	開館記念日イベント	一般	北館・南館
6	七夕短冊飾り	一般	北館
7	企画展「富士山の山小屋焼印展」	一般	南館
8	富士山観察会	一般	北館展望デッキ
9	構成資産ツアー(人穴浅間神社)	一般	施設外
10	山梨県民の日イベント	一般	北館・南館
11	企画展「浅間神社の御朱印展」	一般	南館
12	構成資産ツアー(御師のいえ大鴈丸)	一般	南館・施設外

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4年度分)

8 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。両館の展示改修や世界遺産VR導入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。</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。</p>
運営業務	<p>入館者が安心して施設を利用できるよう、新型コロナウイルス感染症予防対策を徹底して施設運営にあたった。</p> <p>南館展示リニューアルの新展示広報や静岡県をはじめ地域と連携した営業活動と利用者増加に努めた。</p> <p>物販運営では、レジ決済システムの改修による電子マネー決済拡充等、利便性向上をはかった。</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>一方で、利用者増加を図る取り組みを積極的に行っており、新型コロナウイルスの制限の緩和もあって、年度後半にかけては利用者数が大きく回復した。</p>
利用状況	<p>両館合計の年間入館者数は対前年比較で190%と増加し、年間目標に対しては141%と達成した。</p> <p>新型コロナウイルスの影響による外出制限等が減少し、日本人観光客や学校団体による入館が徐々に回復し、10月以降は国内旅行支援施策開始や外国人観光客への入国制限措置の緩和に伴い、日本人外国人ともに入館者が回復傾向となり増加した。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症による制限の緩和後は利用者数が大きく伸び、利用者数の年間目標を達成した。</p> <p>令和5年度はインバウンドの増加によりさらなる利用者増が見込まれるため、引き続き入館者を増加させるための取り組みを進めてほしい。</p>
収支状況	<p>年間最終損益は+5,837,970円となり前年実績のマイナスから黒字に改善した。物販収入は前年対比323%、飲食収入が前年対比184%とそれぞれ増収となった。特に10月以降のインバウンド入館者の回復により増収となった。</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及び消耗品や再委託費の見直し等、経費削減に努めた。</p>	<p>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により、年間最終損益が初めて黒字となり、大変評価できる結果となった。</p>
自主事業	<p>新型コロナウイルス感染症状況に応じ、感染対策を講じた上でイベントを実施した。富士山観察会やクイズ、ワークショップイベント、企画展「浅間神社の御朱印展」「山小屋の焼印展」や「構成資産ツアー」を無料で実施した。自主事業を通じて各事業関係者と連携をはかり、世界遺産富士山の価値を発信強化した。</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>
利用者満足度	<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。</p> <p>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4年度分)

9 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
施設の利用 促進業務	<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190,000人に設定。</p> <p>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、対目標値141%と目標を大きく上回る結果となった。</p>	<p>令和5年度はインバウンドの増加が見込まれることから、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>
世界遺産 富士山の普 及・啓発業 務 (教育旅行 受入)	<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200団体に設定。</p> <p>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、265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>
世界遺産 富士山の普 及・啓発業 務 (自主事業 の実施)	<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。</p> <p>結果として、98.7%と目標値を上回った。</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4年度分)

10 管理体制(組織図)

令和4年4月1日現在

