

# 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5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 知事政策局 富士山保全・観光エコシステム推進グループ  
 指定管理者 PICA・富士山クラブ・ピークエイド コンソーシアム

## 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
PICA・富士山クラブ・ピークエイド コンソーシアム		R5.4.1	～	R9.3.31	4年	294,696,000

## 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5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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	備考
収入合計	148,485,346	87,133,391	87,850,399	127,612,639	191,870,417	
支出合計	173,556,403	101,373,965	95,297,365	124,693,654	183,236,817	
収支差額	△ 25,071,057	△ 14,240,574	△ 7,446,966	2,918,985	8,633,600	

## 4 利用状況、利用者満足度の状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	備考
利用実績	479,274人	137,864人	141,731人	268,794人	401,270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5年度)

新型コロナウイルス感染症の影響により減少した利用者数の回復をはかるため、特にインバウンドを含む団体客の利用増加に努めた。

今年度から富士山クラブ・ピークエイドと運営にあたり富士山世界遺産登録10周年イベント開催や広報営業でも協力体制を構築し、静岡県や各観光事業者とも連携をはかり入館者増に努めた。また富士急行営業部と連携した旅行会社への営業強化や集客施策を実施した。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、入館者数実績は、年間合計401,270人となり対前年比較では+132,476人・149%と増加、年間目標入館者数350,000人に対しては+51,270人・115%という結果だった。

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5年度)

新型コロナウイルス感染症の影響からの回復を目指し、様々な取り組みを行っている。

インバウンドが増えることが見込まれる中、SNSを活用した情報発信や静岡県及び観光事業者との連携によって観光客を取り込むための対応を行っており、特に、富士山世界遺産登録10周年に関するイベントの開催に関して、静岡県の世界遺産センターや観光事業者との連携による入館者増を図るなど積極的な取り組みを行った。

その結果、入館者数は前年度比149%となったことは評価できる。引き続き、積極的な取り組みを継続して実施することにより、次年度についても入館者増を目指してほしい。

一方で、包括外部監査によりアンケートの実施方法等について電子化を含めて検討するよう指摘があり、どのような方法が実施可能か今後の検討課題としたい。

## 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5年度)

包括外部監査により指摘されたアンケート実施方法については、紙での記入だけでなく電子上でも回答できるような仕組みを求めるものであり、QRコードにより回答できる仕組みについて指定管理者で検討を進めている。

# 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5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 知事政策局 富士山保全・観光エコシステム推進グループ

指定管理者 PICA・富士山クラブ・ピークエイド コンソーシアム

## 1 利用状況

(単位:人、%)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	利用者数合計	479,274	137,864	141,731	268,794	401,270
	(うち南館の利用者数)	(129,133)	(43,586)	(46,499)	(87,382)	(125,914)
	利用者数合計	479,274	137,864	141,731	268,794	401,270
	目標値	630,000	600,000	180,000	190,000	350,000
	実績/目標割合	76.1%	23.0%	78.7%	141.5%	114.6%
	目標値の設定方法	R5年度は、R4年度の実績をベースに、インバウンドの回復を見込み、約85%増の北館は23.5万人、南館は11.5万人に設定。				
利用率	稼働率等(利用率)	1,439人/日	439人/日	430人/日	736人/日	1,099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~R5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5年度)

(単位:円)

管	北館2階研修室 消防用設備修繕	126,390
管	南館空調設備 ドレンポンプ機械交換	110,000
管	南館富士山ステーション プロジェクターランプ交換	153,736

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5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%	203,384	



## 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5年度事業分)

### 6 自主事業の実施状況

	事業名	対象者	実施場所
1	富士山の農鳥観察会	一般	北館展望デッキ
2	折り紙富士山作り体験会	一般	北館展示場
3	青木ヶ原樹海ネイチャーウォーキング	一般	施設外
4	写真体験教室	一般	北館展望デッキ
5	富士山の開山日祭り	一般	北館
6	七夕短冊飾り	一般	北館
7	企画展「富士山山小屋の焼印展」	一般	南館
8	五合目外来植物防除活動	一般	北館・施設外
9	ぐるり富士山風景街道一周清掃	一般	北館・施設外
10	富士山観察会	一般	北館展望デッキ
11	構成資産ツアー(河口浅間神社・母の白滝ウォーキング)	一般	施設外
12	県民の日イベント	一般	北館
13	企画展「浅間神社の御朱印展」	一般	南館
14	アートプログラムワークショップ	一般	北館
15	富士山の日イベント	一般	北館



# 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5年度事業分)

## 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>駐車場に発生した穴の補修対応も迅速に実施されていた。</p>
運営業務	<p>新型コロナウイルス感染症が5類感染症移行後も、入館者が安心して施設を利用できるよう換気対策をする等、自主的な感染症防止対策をおこなった。</p> <p>共同事業体構成員や富士急グループと協働し広報営業活動等を強化し、静岡県をはじめ地域と連携して利用者増加に努めた。</p> <p>飲食運営では、注文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>新型コロナウイルス感染症の制限が緩和された後も、自主的な感染症対策を実施することにより安心して施設を利用できる工夫を行っていた。</p> <p>併せて、利用者増加を図る取り組みを積極的に行っており、前年度比で入館者数が大きく増加した。</p>
利用状況	<p>両館合計の年間入館者数は対前年比較で149%と増加し、年間目標に対しては115%と達成となった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響から脱却していくなかで、全般的な観光需要の回復と富士山周辺についても来訪者の増加に伴って、外国人観光客を含み入館者数の増加に繋がった。</p>	<p>前年度比で入館者数が149%と大きく伸び、利用者数の年間目標を達成した。</p> <p>令和6年度もインバウンドの増加が見込まれるため、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>年間損益は+8,633,600円と対前年比較で利益増となった。外国人観光客の入館者数の回復に伴う売店とカフェ利用の増加によって、物販収入は前年対比232%、飲食収入が前年対比141%とそれぞれ増収となった。</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>来館者サービスを維持しつつ経費削減に努め、外国人観光客への丁寧な対応を行うなどの経営努力により、年間最終損益が大幅な黒字となり、大変評価できる結果となった。</p>
自主事業	<p>富士山世界遺産登録から10周年となる節目であったため、自主事業企画の充実と積極的な展開によって富士山の普遍的価値の理解促進に努めた。構成資産ツアー・ワークショップ・講演会・シンポジウム等を開催し、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>世界遺産登録10周年と関連するイベントや、富士山の顕著な価値を普及するための自主事業を実施するなど、入館者数増につながる催しを積極的に計画し、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高い。更に質の高いサービスを提供できるよう、電子上でアンケートに回答できる仕組みを導入するなど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5年度事業分)

### 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350,000人に設定。</p> <p>インバウンドを含む団体客の利用増加のため、世界遺産登録10周年イベント開催や、静岡県及び観光事業者との連携による集客施策を実施したことにより、対目標値比115%と目標を上回る結果となった。</p>	<p>令和6度も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っていく。</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、前年度実績を踏まえ目標値250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したが、204団体の受入となり、目標を下回る結果となった。</p>	<p>新規の学校に対するPRを更に強化し、目標達成につなげる。</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、99.8%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5年度事業分)

## 10 管理体制(組織図)

令和5年4月1日現在

