

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 山梨県立リニア見学センター

所管課 知事政策局 リニア・次世代交通推進グループ

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				委託料総額 (単位:円)	
指定管理者名	出資 法人	指定期間				
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	124,126,070
合同会社 丹青やまなし		R5.4.1	～	R9.3.31	4年	150,785,000

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 ○ジオラマエリア及びシアター展示映像機器更新 令和5年2月6日 工事金額 22,770千円 ○わくわくやまなし館エレベーター更新工事 令和6年3月11日 工事金額 34,980千円

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	182,858,954	110,841,643	124,260,247	165,723,487	178,044,502	
支出合計	178,743,530	109,407,862	126,186,437	162,416,771	175,082,744	
収支差額	4,115,424	1,433,781	△ 1,926,190	3,306,716	2,961,758	

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	463,828人	188,006人	219,481人	333,944人	347,715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状況及びそれに伴う対応策の変化に対して、日常生活や経済社会活動回復への取り組みが活発化し始め、併せて新たに迎える指定管理者のスタート年であることから、県営施設として最良の管理運営を行いながら、事業回復と更なる成長に向けた取り組みを積極的に行う年度としてスタートした。

施設運営においては、引き続き感染症対策を講じながらも、適宜に感染拡大防止ガイドラインを緩和させ、コロナ禍前まで行ってきた企画やイベントはもとより、社会状況に合わせた新たな企画やイベントを実施。また、誰もが安心して楽しく利用できるユニバーサルツーリズムや、ホスピタリティある接遇を強化した。以上などから、アンケート結果においては、各項目及び施設全体満足度が、過去最高の評価となった。

広報・誘客に関しては、守り中心から攻め中心に転じての営業や関係機関との連携、時流に即したWebの活用など、積極的な利用促進策を実施した。しかしながら、社会状況及び生活の変化とともに、観光に対するトレンドの変化が昨年以上に窺がわれ、苦戦を強いられることとなった。そんな中、伸びしろがあるインバウンド利用においては、インバウンド向け商談会への参加や旅行代理店への個別営業、新たにInstagramを開始するなどした結果、利用者数は2018年度を越え、利用者構成比では過去最高となった。

管理面では、「安全・安心」を基盤としながら、「法令遵守」はもとより、「公平・平等・公正」な運営を徹底。更に快適性の確保、施設的美観維持、保全と長寿命化を目指した施設管理を行った結果、大過なく一年を運営することができた。

事業計画の根幹でもある利用者目標は、残念ながら達成することができなかったが、状況の変化を捉えての対策を打つ中で、回復への兆しを見ることができた。一方で、施設運営の基盤でもある収支については、常に状況を踏まえながらバランスを取り、収益計画額を達成。安定した運営を行いながら、最終的に収支目標値を越えた額の50%である2,961,759円を、県に還元することができた。県への還元金納付については令和2年度より基本協定において定めたルールであるが、令和4年度に続き二年続けて達成している。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和5年度事業分)

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)

利用者数の目標値43万人には届かなかったものの、前年度比で104%と増加しており、着実な回復軌道に乗せている。

利用者数の増加に比例して諸経費も増加する中、メリハリのある経費執行により2年連続で計画を上回るプラス収支を実現した運営は大いに評価に値する。

事業計画に定めるユニバーサル・ツーリズムの考えに則して、思いやり駐車場の拡充、こども・ファストトラックへの迅速な対応等、利用者ファーストで柔軟な施設運営が徹底されていることも特筆すべき点である。

また、県によるイベント出展等、リニア中央新幹線のPRの機会には、指定管理者が人的・物的に協力し、県の広報活動に貢献した。

令和5年度には、県の事業としてリニア館ジオラマ等展示の修繕およびやまなし館の設備更新を実施したが、これらを存分に活用するとともに、連携を深めているJR東海の協力を得て、展示や企画の強化に取り組んでいただきたい。

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5年度)

新型コロナの5類移行を受け、観光様式の変化を見据えた誘客活動の実施、インバウンド観光の拡充を求めていたところ、インバウンド旅行向け観光商談会への積極的な参加、代理店への営業活動に加えて、新たな試みとして英語で投稿するインスタグラムの開設といった取り組みを行っている。

これらの取組と、インバウンドの入館者の割合が過去最高を記録したことの関連性を分析し、さらなるインバウンドの取り込み策を検討していただきたい。

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5年度事業分)

施設名 山梨県立リニア見学センター
 所管課 知事政策局 リニア・次世代交通推進グループ
 指定管理者 合同会社丹青やまなし

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	リニア館入場者数	250,494	90,480	112,081	172,624	186,445
	やまなし館入場者数	213,334	97,526	107,400	161,320	161,270
	利用者数合計	463,828	188,006	219,481	333,944	347,715
	目標値	470,000	470,000	330,000	330,000	430,000
	実績/目標割合	98.7%	40.0%	66.5%	101.2%	80.9%
	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踏まえ、どきどきリニア館及びわくわくやまなし館ともに、平成30年度までの前2年間平均値の88%に設定。※やまなし館利用者数のリニア館対比率は85% [令和3年、4年度]上記算定方法での47万人を基に、新型コロナウイルス感染症を含めた取り巻く環境の変化を踏まえ、感染症拡大前である平成30年度の個人利用者比率55%、団体利用者比率45%程だったことに対して、個人利用は100%近くまで回復し、団体利用(大半がバスを利用)は40%程度に留まると推定。以上から、両館共に令和元年度並びに令和2年度計画の70%に設定。 [令和5年度]引き続き前記算定方法を基に、直近の利用状況推移より、個人利用は100%を上回り、団体利用は80%以上の見込みとし、両館共に令和元年度並びに令和2年度計画の91%程とした。				
利用率	稼働率等(利用率)	838人/日	328人/日	428人/日	528人/日	568人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	どきどきリニア館利用者数/営業日数(R5:328日)				

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5年度) (単位:円)

県	どきどきリニア館ジオラマ及び展示機器更新	53,358,250
県	わくわくやまなし館男性用トイレ水洗装置改修工事	897,985
管	リニアジオラマムービングライト1基交換修繕	456,500
管	リニアジオラマムービングライト2基の修繕及び全3基の再セットアップ修繕	313,500
管	どきどきリニア館空調換気装置のフィルター交換修繕 他14件	1,298,132

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5年度) (単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
17	随意契約	売上額の15%~40%	2,026,274	

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	イベント「リニアAutumnフェス」(実施期間 10月7日～11月30日)内企画「きかんしゃトーマスとなかまたち」(実施期間 10月14日～11月20日)	県民及びファミリー層や鉄道ファンを主な対象者とした全来館者	リニア見学センター内

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)

7 利用者満足度

実施方法等	(1)実施時期:令和5年4月1日～令和6年3月31日 (2)実施方法:一般来館者へのアンケート (3)回答数:600人			
	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	77.8%	19.7%	1.6%	0.9%
展示物	75.3%	21.4%	3.3%	
イベント	70.6%	25.4%	4.0%	
スタッフ	81.9%	17.6%	0.5%	
施設全般の満足度	77.0%	21.2%	1.8%	
利用者の主な意見	<p>【展示・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他にも展示物があると良い。もっと体験できるものがあると良い。 ・ジオラマの鉄道車両が古い。 <p>【リニア走行試験・体験乗車】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日曜日に走行試験がなくて残念。 ・お盆や年末年始などもリニアを走行させてほしい。 ・リニアに乗ってみたかった。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が遠くて大変だった。 ・館内が掃除されていて気持ちよく過ごせた。 ・館内が綺麗、スタッフも皆親切で最高の施設だった。 ・感染症対策がしっかりしていて、家族皆で安心して利用できた。 			
利用者の意見への対応	<p>【展示・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どきどきリニア館もオープンより10年を超え、展示物により修繕や更新が必要となったため、県の協力を得ながら対応した。新たな展示物の導入に関しては、走行試験がない日などの集客並びに利用者満足度確保を視野に入れ、今後も県に相談していきたい。尚、利用者の声に対して、適宜に企画やイベントを実施し、満足度の向上に努めた。 ・ジオラマの鉄道車両は既に引退した車両も含まれているため、県に働きかけ、L0系改良型試験車両と在来線の車両更新を初めとする展示の改修を実施した。 <p>【リニア走行試験・体験乗車】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・走行試験の有無や通過時間に関しては、多くの利用者より詳細な情報が欲しいとの要望が寄せられているため、JR東海と連携を取り、可能な限りの情報を案内できるようにした。 ・走行試験の無い日には、来館者プレゼントや展示車両座席開放、アテンドツアーや特別ワークショップなど、多くの企画やイベントを実施し、誘客と利用者満足度の確保に努めた。 ・体験乗車に関しては、県の協力を得て、年3回実施された体験乗車会山梨県枠の一部を来館者特別企画として活用。限りがある人数ではあったが、抽選で当選された方には、体験乗車を楽しんでいただいた。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どきどきリニア館横にある「障がい者専用駐車場」と隣接する「思いやり駐車場」の区画を拡大。また歩行の大変な方が乗られている際は、施設前での乗降を可能とし、Web等での案内も強化した。 ・研修等やミーティングなどを通じて、「高いクオリティの運営管理」、「ホスピタリティあるサービス」、「徹底したクリーンネス」を推進。 			

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>山梨県立施設としての役割・責務を十分に認識し、「安全・安心」を施設運営の基盤としながら、「法令遵守」はもとより、「公平・平等・公正」な運営を徹底するとともに、効率的な運営管理を行った。また、計画に沿った日常点検やメンテナンス及び状況に応じた対応を行い、快適性の確保、施設美観維持、施設設備と展示物の保全並びに長寿命化を推進した。併せて、老朽化及び耐久年数を迎えた設備・展示物の改修や更新も、県の協力などを得ながら適宜に実施。以上から、大過なく運営並びに維持管理を行うことができた。</p>	<p>新たな指定管理期間の開始にあたり、法令に則った施設の点検、保守はもとより、さらなる美観の維持を目指して日頃からきめ細やかな自主点検に努めている。</p> <p>令和6年4月にどきどきリニア館の会館10周年を迎えたが、利用者アンケートでは経年劣化を感じさせないことが評価されており、高い水準で業務が行われている。</p>
運営業務	<p>5類に移行した新型コロナウイルス感染症に対しては、見合わせてきたイベントや企画及び運用制限中の一部展示プログラムなども含め、感染拡大防止ガイドラインの緩和について、県に相談を行いながら適宜実施。一方で、基本とする感染拡大防止対策を、油断することなく徹底した。</p> <p>事業計画の年間5大イベントを含めて、四季折々の企画やイベントを一年を通して実施し、施設設立目的の遂行及び山梨の観光に寄与することに努めた。平行して、誰もが安心して楽しく利用できるユニバーサルツーリズムや、ホスピタリティある接遇を推進した。</p> <p>広報・誘客に関しても、積極的な営業や商談会への参加、関連機関との連携、メディア取材の招致及び受け入れ、アナログとWeb等デジタル両面からの広報媒体活用などを行い、インバウンドや学校関連並びに個人利用を中心に一定の成果が見られた。</p>	<p>新型コロナウイルスに対する基本的な感染防止対策は継続して徹底しながら、休止していたリニア車両内での写真撮影や超電導特別ラボの再開を段階的に進める等、適切に運営が行われている。</p> <p>令和5年5月からは利用料金のキャッシュレス支払を導入し、利用者の利便性向上に努めている。</p> <p>県によるジオラマ等展示改修、やまなし館エレベーター更新工事においては、開館しながらの工事となったが、業者と綿密にコミュニケーションをとり、利用者の安全確保に尽力し、管理者としての責任を果たしている。</p> <p>リニアの走行試験休止日における魅力の向上が長年の課題であり、県に対して積極的に提案をしていただきたい。</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)

<p>利用状況</p>	<p>両館の目標利用者数430,000人に対して、347,715人(目標比81%)の利用だった。前年度比104%、コロナ禍前の平成30年度[521,388人]比では67%に留まる結果となった。どきどきリニア館においては、186,445人(目標比81%)の利用があり、前年度比108%(平成30年度[278,566人]比67%)だった。</p> <p>内訳として、個人利用が124,344人で前年度[126,055人]比99%(平成30年度[147,552人]比84%)となっており、バス団体利用は62,101人で前年度[46,569人]比133%(平成30年度[131,014人]比47%)だった。</p> <p>個人利用は横ばい、バス団体利用は増加しているもの最盛期には及ばない状況であり、観光に対するトレンドの変化が昨年以上に様々な面で窺われた。常に現状分析と持ち得るデータ及び経験を基に対策を打ち続ける中で、年明けから回復への兆しを見ることができており、次年度の挽回につなげたい。</p>	<p>両館合計利用者数の目標である430,000人は達成できなかったものの、前年度比104%を記録し、コロナ後初年度として強化した営業活動が、着実に利用者の回復につながっている。</p> <p>一方、コロナ前に大きな比率を占めていたバス団体利用について、前年比33%増となったが、想定より伸び悩んでいる。</p> <p>コロナ禍による観光様式の変化の影響が大きく、将来的に団体旅行がコロナ前水準まで回復しない可能性を視野に、個人利用の比率を高める施策へシフトする必要がある。</p>
<p>収支状況</p>	<p>収入面では、有料のどきどきリニア館利用者数が目標の81%だったため、施設利用料収入は計画の88%に留まった。売店や自動販売機などの収入が比較的良好だったが、収入額計では目標の90%(▲19,671千円)、前年比で107%(+12,321千円)だった。支出に関しては、様々な原価高騰により大半の支出科目が前年を上回り、併せて設備・展示物等の老朽化や耐久年数を迎えるにあたり、補修や更新が増加。収入と支出状況を見ながら、広報宣伝費や印刷製本費など変動費の削減、施設管理費等より一部固定費の見直しなどを行い、最終で目標計画比87%(△25,595千円)、前年比108%とした。</p> <p>結果として収益計画額を達成。5,923,517円の収益となり、安定した運営を行いながら、収支目標を超えた額の50%である2,961,759円を県に還元することができた。</p>	<p>物価上昇に伴う諸経費の増加が利用者数の増加による収入増を上回る中、県と連携して自動販売機を増設したほか、新オリジナルグッズの開発等収入源の拡充に努めた。</p> <p>変動経費の見直しによる経費削減と組み合わせ、2年連続で収支計画を上回るプラス収支を実現した経営努力は十分に評価できる。</p> <p>光熱水費については、令和5年度から6年度にかけて県が実施する大型設備改修により省エネ化が期待されるため、削減分の経費を効果的に執行されたい。</p>
<p>自主事業</p>	<p>施設設置目的と施設及び地域に賑わいをもたらす事業の一貫として、秋のロングイベント「リニアAutumnフェス」(10月7日～11月30日)内にて、人気の「きかんしゃトーマスとなかまたち」を企画会社と組み開催。実施期間中、「道の駅つる」などの地元関係施設と連携も行うなど、開催目的を達成することができた。その他自主事業については、取り巻く環境並びに利用者ニーズを踏まえ、見合わせる事とした。</p>	<p>令和4年度まで県主催事業として実施していた「やまなしリニアフェス」を引き継ぐ形で実施した、秋の行楽期イベント「リニアAutumnフェス」では、人気キャラクターをテーマにした特別企画を実施。集客の目玉として、指定管理者ならではのコンテンツ力を活かした展示等を展開した。</p> <p>今後は、地元グルメや名産品を販売する「リニアマルシェ」の復活等、地域の企業と連携した事業を期待する。</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5年度事業分)

<p>利用者満足度</p>	<p>「安全で安心」並びに「快適」と「ホスピタリティ」を基盤として運営。その上で、取り巻く環境を見据えながら、企画やイベントの実施、走行試験が無い日の対策等を推進した。また、アンケート結果を含めた利用者からの声を、常に大切にしている運営を行った。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、スタッフで99.5%、利用料金97.5%、展示物96.7%、イベント96.0%、施設全体では98.2%と、何れも過去最高の評価をいただいた。</p>	<p>どきどきリニア館は開館10年を迎え、展示物の新鮮さの低下が避けられず、展示物に対する満足度が前年に比べ下降している。一方、スタッフへの満足度、施設全体の満足度は前年を上回った。</p> <p>感染症対策を初めとする館内の衛生管理を徹底するとともに、従業員のホスピタリティ教育を重視する組織運営が、施設全体の満足度98.2%という過去最高の結果の要因となっている。これに甘んじることなく、満足度100%を目指していただきたい。</p>
---------------	---	---

9 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>リニアの知識の普及及び啓発</p>	<p>ワークショップや超電導ラボの本格再開が、利用者アンケート結果におけるリニアの知識の理解度向上(前年比+1%)に寄与したと評価する。</p>	<p>幅広い層の利用者に対応するため、解説内容や、ワークショップの拡充に努めるとともに、県のイベント等、館外における普及啓発活動の機会には引き続き協力をお願いしたい。</p>
<p>広報の充実</p>	<p>指定管理者による広報活動をきっかけとしてセンターを認知した割合が令和4年度比で約3%向上している。 内訳として「ホームページ・SNS」が前年比で高くなっており、令和5年度に強化した取組の成果と評価する。</p>	<p>リニア中央新幹線計画の動向が全国的に注目を集める中、テレビでの露出機会が増えている。これまでの取組に加えて、旧来のメディアであるテレビ取材にも積極的に応じる。</p>
<p>関係機関との連携・協力・支援</p>	<p>行政関係機関からの依頼のみならず、外国の大使等による視察等にも基本的に応じており、引き続き受け入れ体制を維持していただきたい。</p>	<p>外国人観光客の来館が増えていることから、受け入れ環境の充実を検討されたい。 令和6年度は、県とJR東海との連携を強化していく方針であり、見学センターにおいても関与をお願いしたい。</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)

10 管理体制(組織図)

令和5年4月1日現在

