

様式2(指定管理者施設)

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(平成21年度事業分)

1. 施設の概要

施設名	山梨県立富士ビジターセンター	所管課	観光資源課
所在地	南都留郡富士河口湖町船津字剣丸尾 6663-1	設置年月日 (改築年月日等)	昭和45年12月1日
管理方式	指定管理者(株富士急ビジネスサポート、平成21年4月1日～)		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立富士ビジターセンター設置及び管理条例		
設置目的	自然の保護についての知識及び観光地の適正な利用方法の普及並びに来訪者の利便を図る。		
主な施設内容 (定員等)	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㎡)		
主な業務内容	(1)施設及び設備器具の維持保全に関する業務 (2)山梨県の観光案内に関する業務 (3)その他知事が必要と認める業務		

2. 類似施設・近隣施設

名称・施設内容・ 利用状況等	富士山レーダードーム館:展示室・シアター等
-------------------	-----------------------

3. 利用状況

単位:人、%

		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度 (目標値)
利用者数	利用者数	228,470	247,237	236,404	
	利用者数合計	228,470	247,237	236,404	
	目標値	198,000	230,000	245,000	252,000
	目標値設定の考え方	H18目標値の 10%増とする。	H19目標値の 16%増とする。	H25までに利用 者数を280,000人 とする。H20目標 値の6.5%増とす る。	H21目標値の 3%増とする。
	対19年度比	100.0%	108.2%	103.5%	110.3%
稼働率					

4. 収支状況

単位:円、%

		平成20年度	平成21年度 (計画値)	平成21年度 (実績値)	平成22年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	34,500,000	35,000,000	35,000,000	35,000,000
	その他				
	収入合計(A)	34,500,000	35,000,000	35,000,000	35,000,000
支出	人件費	16,748,620	15,600,000	17,273,487	15,600,000
	県への納付金				
	管理運営費	16,882,625	18,293,000	16,163,699	18,519,000
	(うち外部委託費)(B)	7,315,106	7,500,000	7,621,311	7,500,000
	支出合計(C)	33,631,245	33,893,000	33,437,186	34,119,000
収支差額(A-C)		868,755	1,107,000	1,562,814	881,000
外部委託比率(B÷C)		21.8%	22.1%	22.8%	22.0%
利用者一人当りの経費		151	143	148	139

5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成21年4月～22年3月、実施方法:来館者へのアンケート、回答数:226人
-------	---

単位:%

調査項目	満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
①展示品の充実度	92.9%		3.1%	4.0%
②施設・設備の状況	92.0%		3.6%	4.4%
③職員の接客態度	89.6%		3.5%	7.1%
④施設全体としての満足度	89.9%		4.9%	5.3%
各項目の平均	91.1%		3.8%	5.2%

利用者の意見	中国語の翻訳があるので感謝している。 英語の情報がたくさんあった。 施設がきれいに維持されていた。
利用者の意見への対応	展示の外国語表示の評判が非常に良いので、常設展示以外の企画展示でも極力外国語対応をしていきたい。

6. 評価結果

	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、適正に業務を執行した。	業務仕様書、業務計画書どおり適正に実施されている。
運営業務	事業計画書に基づき、適正に業務を執行した。	事業報告書及び現地確認の結果、適正に実施されている。 今後も創意工夫を凝らし、入館者の増加やサービスの向上のために努力されたい。
自主事業	計画どおり各事業を実施することができた。	計画どおり適正に実施されている。
利用状況	世界的な景気の低迷や新型インフルエンザの世界的な流行により、旅行が控えられたため、年度前半の来館者が伸びず計画達成率が96%となった。	外国人来館者が増加している中で、新型インフルエンザの世界的な流行があり、昨年度は目標を下回ったが、中国人ビザの取得要件の緩和など国の観光立国としての国家戦力プロジェクトもあり、今後來館者は増加してくると予想される。
収支状況	中国人等の中国圏の利用者の増大に伴いアルバイトを通年で雇用したことに伴い、人件費が上昇した。しかし、設備管理において当社グループのスケールメリットを生かし徹底的なコスト管理を行った結果、全体として経費を圧縮することができた。	人件費が計画より増加したが、経費を縮減することにより、黒字が増加したことは評価できる。
利用者満足度	利用者の約9割に十分な満足感を提供することができた。	ほぼ9割の来館者が満足しており、満足度は高いと言える。来館者のニーズの把握に常に努め、管理運営に反映させるよう指導した。
運営目標の達成状況	当センターの利用者に対して、事業計画に基づき適切な管理運営を実施し、自然保護についての知識の普及や観光地の適正な利用方法の普及、並びに来訪者の利便の向上を図った。来館者数は新型インフルエンザの流行などもあり目標値を若干下回ったが、施設の使命をおおむね達成することができた。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	施設管理・運営業務等について、条例、協定及び提案等に基づき適正に履行している。外国人来館者が多いことから、英語、中国語、韓国語ができるスタッフを置き、利用者サービスの向上に努めている点は大きいと評価できる。今後、中国人観光客など外国人観光客のいっそうの取り込みなど、利用者の増加に努めること。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	増加する外国人観光客に対しては、館内展示施設の説明だけでなく自然観察園を誰でも気軽に利用できるよう英語、中国語、韓国語でもセルフガイドシートを作成しており、今後とも外国人観光客に対する利便性の向上を図り、来館者のよりいっそうの増加を図っていく。	

7. 管理体制(組織図)

