

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22年度事業分)

1. 施設の概要

施設名	(財)山梨県立郡内地域産業振興センター	所管課	観光企画・ブランド推進課
所在地	富士吉田市上吉田2277-3	設置年月日 (改築年月日等)	平成 5年 4月20日
管理方式	指定管理者(財団法人山梨県郡内地域地場産業振興センター、平成18年4月1日～)		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立地域産業振興センター設置及び管理条例		
設置目的	地域で生産される工業製品、農産物等の展示等の機会と場を提供し、地域の産業の振興に寄与するため。		
主な施設内容 (定員等)	1F 展示場(795.7㎡) 2F 会議室及び倉庫(117.9㎡、42人)		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室等の貸出に関する業務。 ・施設及び設備器具の維持保全に関する業務。 ・地場製品の展示・普及に関する業務。 ・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	道の駅 富士吉田(年間120万人来場)、富士山レーダードーム館、富士山アリーナ、レストラン&地ビールふじやま、富士吉田市歴史民俗博物館
---------------	---

3. 利用状況

単位:人、%

		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度 (目標値)
利用者数		131,622	144,344	142,185	
	利用者数合計	131,622	144,344	142,185	
	目標値	165,359	166,934	150,000	151,500
	目標値設定の考え方	H14実績 (過去最高値) 157,485人の 5%増	H14実績 (過去最高値) 157,485人の 6%増	最近の入館者の 推移や経済状況 に鑑みH17(経営 計画基準年) 151,285の近似値 に修正した	H22目標 (150,000人)の 1%増
	対(n-2)年度比	100.0%	109.7%	108.0%	115.1%
稼働率					

4. 収支状況

単位:円、%

		平成21年度	平成22年度 (計画値)	平成22年度 (実績値)	平成23年度 (計画値)
収入	施設利用料	564,696	561,000	467,186	615,000
	指定管理者委託料	13,296,000	14,220,000	10,225,000	10,489,000
	その他				
	収入合計(A)	13,860,696	14,781,000	10,692,186	11,104,000
支出	人件費	7,931,000	8,179,000	5,210,000	5,210,000
	県への納付金	0	0		
	管理運営費	5,365,000	6,602,000	5,624,000	5,894,000
	(うち外部委託費)(B)	2,125,000	2,662,000	2,074,000	2,154,000
	支出合計(C)	13,296,000	17,443,000	10,834,000	11,104,000
収支差額(A-C)		564,696	-2,662,000	-141,814	0
外部委託比率(B÷C)		16.0%	15.3%	19.1%	19.4%
利用者一人当たりの経費		92	95	72	69

5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成22年4月~23年3月、実施方法:お客様アンケート、回答数:80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展示場の雰囲気、レイアウト	78.8%	6.2%	12.5%	2.5%
②サービスの提供内容	67.5%	12.5%	15.0%	5.0%
③総合満足度	62.5%	5.0%	10.0%	22.5%
各項目の平均	69.6%	7.9%	12.5%	10.0%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・活気がない、全体的に暗くさみしい。 ・公共施設なのに説明が不十分 ・店員が少ない、見あたらない。 ・お客は思ったより少ないがとてもいい施設だと思うのもっと多くの人が訪れるといいと思う。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・販売員が展示場に出て声かけするなど積極的に対応するほか展示場の効果的な照明を検討する。 ・職員も定期的に展示場に立ち、お客様への声かけ、アンケートなどを行う。 ・県内外の多くのお客様においでいただけるよう、広告媒体を厳選し効果的なPRを行い、旅行会社と連携して誘客に努めていきたい。

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	機械設備の保守点検を定期的に行うとともに、必要な消耗部品の交換を行うことにより、機械設備の故障を未然に防止し、大規模な修繕が必要とならないように努めている。また、維持管理業務経費について、縮減を図っている。	事業計画書のとおり執行されている。経費縮減を図っているが、更なる縮減努力が望まれる。
運営業務	時期に応じて開館時間を延長することにより、利用者の利便性を向上させることができた。また、企画展の開催により、地域住民や観光客に対して様々な機会を提供することができた。	企画展の開催や常設展示の更新などに努めているが入館者数の増加に結びついていない。 来館者へのサービス向上などについて更なる工夫に努めるとともに、レストランや周辺施設との連携をさらに強化させること。
自主事業	郡内織物を活用し開発した新商品について展示会への出展や伊勢丹での販売など販路開拓を積極的に行った。	地場産業振興センターとして、地場製品の周知・紹介のための事業を行っており、地場製品の販路開拓に資する事業である。 郡内織物の普及のため「阿吽蜻蛉」の販路拡大に向けて積極的に努力されたい。
利用状況	企画展や体験教室等の事業を実施して、来館者の増加を図ったが、高速道路の無料化社会実験等により、入館者は伸びなかった。 今後は広告宣伝活動等により力を入れ、入館者の増加を図っていきたい。	利用増加のための努力は行っているが、結果として入館者数、会議室利用件数とも減少した。 入館者や会議室の利用増加に向けて、効果的なPR活動に努めること。
収支状況	定期的に利用していた顧客の減少により利用料金収入が減少した。 前年度を下回る予算規模の中で、支出を抑える努力を行った。 ホームページを充実し利便性向上を図るほか、地元企業や団体に積極的にPRを行って利用料金収入の増につなげたい。	会議室利用について積極的に営業を行い利用料金収入の増加や経費削減に努めること。
利用者満足度	販売員が展示場に出て声かけするなど接客面で改善が必要。職員も館内で積極的にお客様への声かけ、アンケートなどを行う。	展示については一定の評価を得られているが、接客サービスに対する満足度が改善されていないことから引き続きサービス向上に努力すること。
運営目標の達成状況	年間を通じた企画展やイベントの開催、広報活動などを行った。高速道路無料化等により入館者数はやや減少したが、目標値の9割を超えていることから、概ね達成していると認められる。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	概ね良好である。 ・集客増のため、「阿吽蜻蛉」の販路拡大のほか、ターゲットごとの対策の検討や、旅行会社との連携、インターネットを活用した効果的な広告宣伝を行うこと。 ・利用者へのサービス提供にあたっては、職員全員で現状・課題を認識したうえで、計画→実行→評価→改善のサイクルによりサービスの向上を継続的に行うこと。 ・会議室利用料金収入の増のため、企業・団体への営業を積極的に行うこと。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	・旅行会社への訪問や商談会への参加を積極的に行い利用をPRするとともに、ホームページを充実して利便性を高め集客増を図る。 ・お客様に積極的な声かけやアンケートを行い、職員全員で課題を共有し、改善策の実施結果を検証してサービス向上に取り組む。 ・会議室利用増を図るため、利用後に要望事項や感想を聞き取るなどのアフターケアを行いリピーター確保に繋げていく。	

7. 管理体制(組織図)

