

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23年度事業分)

1. 施設の概要

施設名	山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンター	所管課	みどり自然課
所在地	北杜市大泉町西井出石堂8240-1	設置年月日 (改築年月日等)	平成6年11月28日
管理方式	指定管理者(財団法人キープ協会、平成18年4月1日～)		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンター設置および管理条例		
設置目的	恵み豊かな自然の中で、自然環境に関する情報と学習の機会を提供し、もって本県の良好な環境の保全と継承に資するため、八ヶ岳自然ふれあいセンターを設置する。		
主な施設内容 (定員等)	展示ホール(207㎡)、特別展示ホール(116㎡)、交流コーナー(28㎡)、視聴覚ホール(196㎡)、自然観察路(W=1.5m、L=1270m)、園地(2018㎡)		
主な業務内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 施設及び設置器具の維持保全</li> <li>2. 八ヶ岳南麓の自然に関する情報の提供</li> <li>3. 自然環境に関する知識の習得のための体験学習の機会の提供</li> </ol>		

2. 類似施設・近隣施設

名称・施設内容・ 利用状況等	(1)北杜市オオムラサキセンター:展示室、視聴覚室等
-------------------	----------------------------

3. 利用状況

単位:人、%

		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 (目標値)
利用者数	一般来館者数	93,144	100,015	88,574	
	自然体験プログラム・ 講演会参加者数	1,895	2,617	4,125	
	利用者数合計	95,039	102,632	92,699	
	目標値	100,000	99,000	99,000	99,000
	目標値設定の考え方	職員の疲労を考え、H20年度並を想定した。	前年度の実績に対し若干の増加で計画した。	東日本大震災の影響を考慮した。	H21、H22年度実績人数を踏まえて設定
	対21年度比	100%	108.0%	97.5%	104.0%
稼働率	95.0%	103.6%	93.6%	100.0%	

4. 収支状況

単位:円、%

		平成22年度	平成23年度 (計画値)	平成23年度 (実績値)	平成24年度 (計画値)
収入	施設利用料	0	0	0	0
	指定管理者委託料	37,000,000	37,000,000	37,000,000	37,000,000
	その他	391,150	120,000	0	0
	収入合計(A)	37,391,150	37,120,000	37,000,000	37,000,000
支出	人件費	21,774,160	22,450,000	13,910,770	22,450,000
	県への納付金				
	管理運営費	15,225,840	14,670,000	23,102,833	14,550,000
	(うち外部委託費)(B)	3,550,433	4,100,000	3,524,775	4,100,000
	支出合計(C)	37,000,000	37,120,000	37,013,603	37,000,000
収支差額(A-C)		391,150	0	-13,603	0
外部委託比率(B÷C)		9.6%	11.0%	9.5%	11.1%
利用者一人当りの経費		399	374	374	374

※直営の年度は、県の収支を記入し、指定管理者施設の年度は、指定管理者の収支を記入する。

※利用者1人当りの経費の算定式は、指定管理者委託料÷利用者数。

5. 利用者満足度 ※より率直な声を収集するために、アンケート用紙を修正した。

実施方法等	実施時期:平成23年4月～24年3月 実施方法:事業参加者・貸館利用者へのアンケート 回答数:274人
-------	---

単位:%

調査項目	満足	普通	不満足	どちらでもない・わからない
①展示内容	68.1%	26.3%	2.8%	2.8%
②設備・備品の状況	81.5%		3.0%	15.5%
③催物・事業内容	50.4%	29.9%	2.9%	16.8%
④職員の接客態度	58.7%	18.7%	5.2%	17.4%
各項目の平均	64.7%	18.7%	3.5%	13.1%

※調査項目は、施設ごとに適宜変更する。

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・洋式トイレの数が多いとありがたい。</li> <li>・雨天時のイベントを充実して欲しい。</li> <li>・生きている動物に触れ合えるコーナーが欲しい。</li> <li>・もう少し夏休みのプログラムがあってもよい。</li> <li>・このままで十分。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・雨でも体験できるクラフトプログラムを増やした。</li> <li>・水槽だけでなく、旬の生き物を紹介する展示を作成した。</li> <li>・2012年度の夏休みプログラムは、年度テーマを体現するエネルギープログラムを導入した。</li> </ul>

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	館内外の安全確認や修繕箇所の確認を行い、自然観察路(富士山とせせらぎの小径)の展望テラスの柵補修、館バルコニー塗装、展示用照明のLED化などの修繕を行った。利用者の安全第一の維持管理ができた。	必要な維持管理・保守点検は計画通り実施している。 防災設備の点検で不備が指摘された事項については、順次改修しているが、利用者の安全確保のため迅速に対応して頂きたい。
運營業務	年度事業計画に基づき、施設展示の更新や自然体験プログラムの実施をした。年度のテーマである「音・音楽」を活かしたプログラムやイベントも開催することができた。	運營業務については事業計画に基づき適切に実施しており特段の問題はないが、今後とも魅力あるプログラムの考案や利用者ニーズに沿った実施日程、広報等のさらなる充実を期待する。
自主事業	ゴールデンウィークや夏休み、冬休みを中心に、予約型や立ち寄り自由参加型の自然体験プログラムを開催した。結果、前年度よりも参加数が増えた。	自主事業内容については利用者から高い評価を得ている。 実施回数は前年度より増加しているが、職員の負担に配慮しつつ利用者ニーズに対応して頂きたい。
利用状況	2011年度は入館者数は前年度よりも減少したが、自然体験プログラム・イベント等の参加者は前年度よりも増え、東日本大震災の影響がある中施設の設置目的を十分果たしたと考える。	実績数は前年度よりも増加しており、特段の問題はない。 今後、環境教育の拠点施設としてより多くの学校団体に利用してもらえようプログラムの充実等を図っていただきたい。
収支状況	施設の老朽化に伴い、事務消耗品・修繕費の支出が増加したが、他の費用を抑制することにより、収支は計画通りに推移した。	収支は概ね均衡しており特段の問題はない。 今後も施設の老朽化に伴い修繕費がかかることが予想されるため、計画的な修繕や経費の節減に努めて頂きたい。
利用者満足度	より率直な声を収集するために、アンケート用紙を修正し、結果を改善のヒントとした。同時に接客時に生の声を聞いて、センター改善を心がけた。	利用者からの評価は概ね高く、全体的に高い満足度が得られている。 利用者からの指摘のうち対応可能なものについては順次対応するなど、利用者の視点に立った運営がなされている。
運営目標の達成状況	概ね目標を達成している。今後とも、魅力あるプログラムの考案や利用者ニーズに沿ったプログラム実施日程、広報等のさらなる充実を期待する。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	総合的に、県が期待するレベルでの実績を上げており、県の求める水準の管理運営が行われていることが確認できた。今後も、利用者数の増加及び利用者満足度の向上に向け、各種プログラムや広報の充実に取り組むことを期待する。また、防災設備の改修については、利用者の安全確保のため迅速に対応すること。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	利用者のニーズに効率的に対応できるよう、各種プログラムの実施日程を工夫している。	

7. 管理体制(組織図)

