

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	(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"> <li>・会議室等の貸出に関する業務。</li> <li>・施設及び設備器具の維持保全に関する業務。</li> <li>・地場製品の展示・普及に関する業務。</li> <li>・その他知事が必要と認める業務。</li> </ul>		

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		144,344	142,185	115,086	
	利用者数合計	144,344	142,185	115,086	
	目標値	166,934	150,000	151,500	153,000
	目標値設定の考え方	H14実績 (過去最高値) 157,485人の 6%増	H14実績 (過去最高値) 157,485人の 7%増を下方修正	H22目標 (150,000人)の 1%増	H22目標 (150,000人)の 2%増
	対21年度比	100.0%	98.5%	79.7%	106.0%
稼働率					

## 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	467,186	615,000	398,610	621,000
	指定管理者委託料	10,225,000	10,489,000	10,489,000	10,257,000
	その他				
	収入合計(A)	10,692,186	11,104,000	10,887,610	10,878,000
支出	人件費	5,210,000	5,210,000	5,210,000	5,210,000
	県への納付金	0	0		
	管理運営費	5,624,000	5,894,000	5,894,000	5,668,000
	(うち外部委託費)(B)	0	0	2,154,000	1,953,000
	支出合計(C)	10,834,000	11,104,000	11,104,000	10,878,000
収支差額(A-C)		-141,814	0	-216,390	0
外部委託比率(B÷C)		0.0%	0.0%	19.4%	18.0%
利用者一人当りの経費		68	69	91	67

## 5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成23年4月~24年3月、実施方法:お客様アンケート、回答数:41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	65.9%	12.2%	17.1%	4.9%
②サービスの提供内容	69.1%	11.9%	14.2%	4.8%
③総合満足度	65.9%	4.9%	17.1%	12.2%
各項目の平均	67.0%	9.7%	16.1%	7.3%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数回来ているが変わりばえがしない。(展示に工夫が必要)</li> <li>・販売目的が見えてこない。もう少しアピールして、センターの役割を果たしてほしい。</li> <li>・静かすぎるので、もう少し明るくした方がよい。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・季節や行事に合わせ、ウェルカムディスプレイを定期的に更新し、来館者に対しアピールした。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</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	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね事業計画書のとおり適正に執行されている。</li> <li>経費削減の努力が認められる。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>企画展の開催や常設展示の更新などに努めているが、来館者数の増加に直接結びついているとは言い難い。</li> <li>来館者へのサービス向上などについて更なる工夫が必要である。</li> <li>今後も継続して、レストランや周辺施設との連携を図ることが必要である。</li> </ul>
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、伊勢丹をはじめそごうなどの百貨店で販売など販路開拓を積極的に行った。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>郡内織物の普及のため「阿吽蜻蛉」の販路拡大に向けて、今後も継続して努力されたい。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>集客増加のための努力は行っているが、結果として入館者数の目標を達成していない。</li> <li>話題性のあるイベントを開催するなど、メディアを活用したPRができるよう努めること。</li> <li>近隣の貸し会議室の情報を把握・検証したうえで、企業・団体にPRすること。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体的には一定の満足度評価が得られているが、昨年度と同様の指摘もあることから、改善策を検討すること。</li> <li>満足度調査の基となるアンケートが少なすぎる。</li> <li>アンケート調査の方法、内容の変更など、数多くの意見が得られるよう工夫すること。</li> </ul>
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。 ○展示や接客、サービスに対して、アンケート調査を積極的に実施し、ひとりでも多くの来客者から意見が得られるよう努力し、その意見を検証し改善することが必要 ○利用料金収入、入館者数の増加に向けて、広報宣伝活動などの取組みを強化していく必要がある。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	○利用者の清算時などを利用し、積極的な声かけで極力多くのアンケートを行い、改善事項や要望事項について職員全員で課題を検証し満足度の向上を図るなど、サービスに努める。 ○会議室利用増を図るため、利用後に感想などを聞きアフターケアに努め、リピーターの確保に繋げる。	

7. 管理体制(組織図)

