

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	利用者数	236,404	251,065	192,937	
	利用者数合計	236,404	251,065	192,937	
	目標値	245,000	252,000	263,000	271,000
	目標値設定の考え方	H20目標値の 106.5%とする。	H25までに利用 者数を280,000人 とする。H21目標 値の103%とす る。	H21目標値の 107%とする。	H25までに利用 者数を280,000人 とする。H21目標 値の111%とす る。
	対平成21年度比	100.0%	106.2%	81.6%	114.6%
	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				
	指定管理者委託料	35,000,000	34,873,704	34,873,704	34,873,704
	その他				
	収入合計(A)	35,000,000	34,873,704	34,873,704	34,873,704
支出	人件費	17,648,691	15,600,000	17,774,614	15,600,000
	県への納付金				
	管理運営費	16,746,503	18,607,050	13,528,816	18,607,000
	(うち外部委託費)(B)	7,517,064	7,500,000	6,107,623	7,500,000
	支出合計(C)	34,395,194	34,207,050	31,303,430	34,207,000
収支差額(A-C)		604,806	666,654	3,570,274	666,704
外部委託比率(B÷C)		21.9%	21.9%	19.5%	21.9%
利用者一人当りの経費		139	133	181	129

※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、直営(H〇～〇年):(支出-収入)÷利用者数、指定管理者(H〇～):指定管理者委託料÷利用者数。

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:来館者へのアンケート
-------	------------------------------------

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	92.8%		5.5%	1.7%
②施設・設備の状況	92.4%		5.1%	2.5%
③職員の接客態度	93.2%		0.8%	6.0%
④施設全体としての満足度	92.8%		4.2%	3.0%
各項目の平均	92.8%		3.9%	3.3%

※調査項目は、施設ごとに適宜変更する。

利用者の意見	富士山のことがよくわかった。 きれいで清潔、サービスがよい。 館内案内がよかった。
利用者の意見への対応	利用者がさらに満足できるよう改善を行う。

## 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、適正に実施していると認められる。今後も創意工夫を凝らし、来館者の増加やサービス向上のための努力を求める。
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	3月に起こった東日本大震災により利用者が急減したため計画達成率が73%となった。	東日本大震災の影響により来館者数の目標値は若干下回ったものの、過去最大の来館者数があった。
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、サービス向上のため外国語スタッフを増強したことによるものであり、管理運営費(印刷物の部数の最適化、LEDへの切替等)を削減することにより、その分を計画より支出を押さえることができた。
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。	9割を超える来館者が満足しており、満足度は高いと言える。来館者からの改善要望のうち対応可能な項目については改善し、更なる満足度の向上を図ること。
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、並びに来館者の利便の向上を図った。来館者数は東日本大震災の影響により利用者が急減したため、計画達成率が73%となった。しかし日本人来館者数は、誘致活動により前年比114%の約1万4千人増となった。	
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、韓国語を話せるスタッフを配置し、来館者へのサービス向上に努めている点は大きいと評価できる。東日本大震災の影響により外国人来館者は、落ち込みが大きかったが、日本人は前年より増加している。グループ企業と連携して誘客を進め、外国人来館者の減少を最小限にとどめるよう努力を求める。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	今後も条例、協定等を遵守し、施設の管理・運営業務を適切に執行していく。東日本大震災の影響により、外国人来館者が、減少したが、ゆるやかな回復傾向となっている。引き続き、外国語に対応できるスタッフの配置や、常設展示以外の企画展示等についても、外国語表記を行い、さらにブログによる情報発信など、サービス向上に努めると共に、グループ企業のスケールメリットを生かし連携を図ることにより、外国人来館者の誘客を積極的に進める。	

7. 管理体制(組織図)

