

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25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(株式会社富士急ビジネスサポート、平成21年4月1日～平成26年3月31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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 (目標値)
利用者数	利用者数	192,937	222,431	283,015	
	利用者数合計	192,937	222,431	283,015	
	目標値	263,000	271,000	280,000	250,000
	目標値設定の考え方	H25までに利用者数を280,000人とする。H21目標値の107%とする。	H21目標値の111%とする。	H21目標値の114%とする。	H24実績値の112%とする。
	対23年度比	100.0%	115.3%	146.7%	129.6%
稼働率					

4 収支状況

単位:円、%

		平成24年度	平成25年度 (計画値)	平成25年度 (実績値)	平成26年度 (計画値)
収入	施設利用料	0	0	0	0
	指定管理者委託料	34,873,704	34,873,704	34,873,704	34,684,000
	その他	0	0	0	0
	収入合計(A)	34,873,704	34,873,704	34,873,704	34,684,000
支出	人件費	18,187,358	15,600,000	19,469,958	18,227,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	13,175,466	18,607,000	13,686,602	15,249,000
	(うち外部委託費)(B)	5,793,896	7,500,000	6,681,441	7,665,000
	支出合計(C)	31,362,824	34,207,000	33,156,560	33,476,000
収支差額(A - C)		3,510,880	666,704	1,717,144	1,208,000
外部委託比率(B ÷ C)		18.5%	21.9%	20.2%	22.9%
利用者一人当りの経費		157	125	123	139

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成25年4月～平成26年3月、実施方法:来館者へのアンケート、回答数:289人
-------	---

単位: %

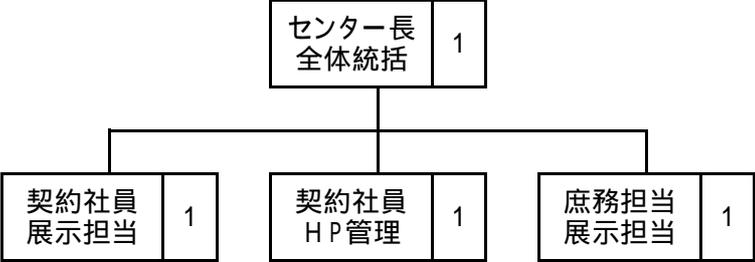
調査項目	満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
展示品の充実度	95.5%	0.0%	2.8%	1.7%
施設・設備の状況	93.4%	0.0%	3.5%	3.1%
職員の接客態度	94.1%	0.0%	1.4%	4.5%
施設全体としての満足度	94.1%	0.0%	2.8%	3.1%
各項目の平均	94.3%	0.0%	2.6%	3.1%

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。 日本を代表する富士山なので世界遺産にふさわしいことを考えてください。 定期的に内容を変更するなどしてリピートしたくなる施設になってください。 体験コーナーがあるといい。
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った。 「おとぎ話のボタンが暗くて何語かわからない。」に対して国旗マークをつけてわかりやすくした。

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。
運營業務	事業計画書に基づき、適正に業務を執行した。	事業報告書の結果、適正に実施されている。
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	富士山の世界遺産登録や円安の好影響により来館者が伸び計画達成率が101%となった。また地元住民による国内外の来訪者をお出迎えするイベントを開催した。	富士山世界遺産の登録やイベントの開催等により、来館者数の目標値を上回った。
収支状況	富士山の世界遺産登録や円安の好影響により来館者が伸びたためアルバイトを雇用し人件費が上昇した。設備管理や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は、経費を圧縮することが出来た。	人件費が計画より増加したが、サービス向上のためスタッフを増強したことによるものであり、管理運営費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。	アンケート結果では9割を超える利用者が満足しており、満足度は高いと言える。また、来館者からの改善要望のうち対応可能な項目に改善を行った。
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。来館者数は富士山の世界遺産登録や円安の好影響により利用者数の計画達成率が101%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・運營業務等について、条例、協定及び提案等に基づき適正に履行している。365日無休で開館し、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た。来館者数については、富士山の世界遺産登録やグループ企業と連携して誘客を進めたため、日本人、外国人の両方とも、前年より大幅に増加した。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	条例、協定等を遵守し、施設の管理・運營業務を適切に執行した。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、多言語表記を行った。さらに、ブログ等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、外国人を中心とした来館者の誘客を積極的に進めた。	

7 管理体制(組織図)



センター長	1人
契約社員	3人
合計	4人