

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26年度事業分)

1 施設の概要

| | | | |
|------------------|--|-------------------|---------------------------|
| 施設名 | 山梨県立リニア見学センター | 所管課 | リニア推進課 |
| 所在地 | 都留市小形山2381 | 設置年月日 (改築年月日等) | 平成9年3月28日 (平成26年3月19日) |
| 管理方式 | 指定管理者(株式会社丹青社、平成26年4月1日～) | | |
| 設置根拠 (法律、条例等) | 山梨県立リニア見学センター設置及び管理条例 | | |
| 設置目的 | 県民にリニアモーターカーに関する体験学習の場を提供するとともに、リニアモーターカーに関する知識の普及及び啓発を図り、もって高速交通の発展に寄与するため。 | | |
| 主な施設内容 (定員等) | ときどきリニア館：延床面積2,098.51㎡ 1階:事務室・展示フロア(756.28㎡) 2階:展示フロア(589.25㎡) 3階:展示フロア(752.98㎡) わくわくやまなし館：延床面積474.93㎡ 1階:事務室・売店(219.26㎡) 2階:観光情報フロア(144.18㎡) 3階:展望室(111.49㎡) | | |
| 主な業務内容 | 体験学習施設の利用の承認に関する業務 施設及び施設器具の維持保全に関する業務 施設の利用に関する必要な助言、指導に関する業務 リニアモーターカーに関する知識の普及及び啓発のための催しの実施に関する業務 リニアモーターカーに関する情報の収集及び提供に関する業務 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 | 無し |
|---------------------|----|

3 利用状況

単位:人、%

| | | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 (目標値) |
|------|-----------------|--|--|--|--------------------|
| 利用者数 | ときどきリニア館 | 0 | 0 | 263,033 | |
| | わくわくやまなし館 | 53,225 | 54,308 | 219,767 | |
| | 利用者数合計 | 53,225 | 54,308 | 482,800 | |
| | 目標値 | 76,500 | 85,000 | 175,000 | 175,000 |
| | 目標値設定の考え方及びその理由 | 24年度は走行試験が行われな いため、前年度 の10%減とする。 | 25年度は走行 試験が9月から再 開するため、23 年度と同数とす る。 | 全国の理工系 展示・学習施設 の延床面積に対 する入館者数を 参考とし、見学セ ンター(旧館) オープン初年度 の入館者数を基 に設定。 | 昨年度と同様の 目標値とする。 |
| | 対24年度比 | 100.0% | 102.0% | 907.1% | 328.8% |
| 稼働率 | 100.0% | 95.4% | 100.0% | | |

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

| | | 平成25年度 | 平成26年度 (計画値) | 平成26年度 (実績値) | 平成27年度 (計画値) |
|-------------|-------------|------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 収 入 | 施設利用料 | 0 | 24,900,000 | 82,707,890 | 24,900,000 |
| | 指定管理者委託料 | 17,927,000 | 71,754,000 | 68,890,594 | 69,571,000 |
| | その他 | 699,860 | 18,258,000 | 65,073,037 | 18,258,000 |
| | 収入合計(A) | 18,626,860 | 114,912,000 | 216,671,521 | 112,729,000 |
| 支 出 | 人件費 | 5,999,806 | 50,477,000 | 51,088,581 | 50,477,000 |
| | 県への納付金(還元金) | 0 | 0 | 57,807,890 | 0 |
| | 管理運営費 | 12,627,054 | 64,435,000 | 96,293,242 | 62,252,000 |
| | うち外部委託費(B) | 2,098,486 | 16,302,000 | 6,813,406 | 16,302,000 |
| | 支出合計(C) | 18,626,860 | 114,912,000 | 205,189,713 | 112,729,000 |
| 収支差額(A-C) | | 0 | 0 | 11,481,808 | 0 |
| 外部委託比率(B÷C) | | 11.3% | 14.2% | 3.3% | 14.5% |
| 利用者一人当たりの経費 | | 330.1 | 718.0 | 142.7 | 397.5 |

5 利用者満足度

| | |
|-------|---|
| 実施方法等 | 実施時期:平成26年4月～27年3月、実施方法:一般来館者へのアンケート、回答数:2,171人 |
|-------|---|

単位:%

| 調査項目 | 満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | 不満足 | わからない |
|--------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 利用料金 | 41.4% | 12.5% | 28.2% | 5.5% | 4.3% | 8.1% |
| 展示物 | 50.5% | 23.7% | 15.6% | 4.9% | 3.4% | 1.9% |
| イベント | 43.2% | 21.3% | 22.1% | 5.7% | 3.4% | 4.3% |
| スタッフ | 52.0% | 18.8% | 21.4% | 2.7% | 1.9% | 3.2% |
| 全体の満足度 | 48.4% | 26.1% | 17.1% | 4.2% | 2.7% | 1.5% |
| 各項目の平均 | 47.1% | 20.5% | 20.9% | 4.6% | 3.1% | 3.8% |

| | |
|------------|---|
| 利用者の意見 | (アンケート及び電話・直接聞いた意見より多かった内容から抜粋) ・試験走行がなくて残念。日祝日等を含め、もっと走らせて欲しい。 ・試乗したい。試乗会を増やして欲しい。 ・試験走行の日時を早く公表して欲しい。 ・駐車場から施設までが少し離れている。 ・もっと体験できるものや展示物を増やして欲しい。 |
| 利用者の意見への対応 | ・利用者の要望や意見に対しては可能な限り早期に対応した。今後も検討や対策を怠らず、満足度の向上を推し進める。 ・試験走行に対する要望については、丁寧に説明を行った。走行試験が行われない日でも満足いただける施設となるようリニア見学センター自体の魅力を向上させ、プログラムの充実と運営業務の更なるレベルアップを図る。 |

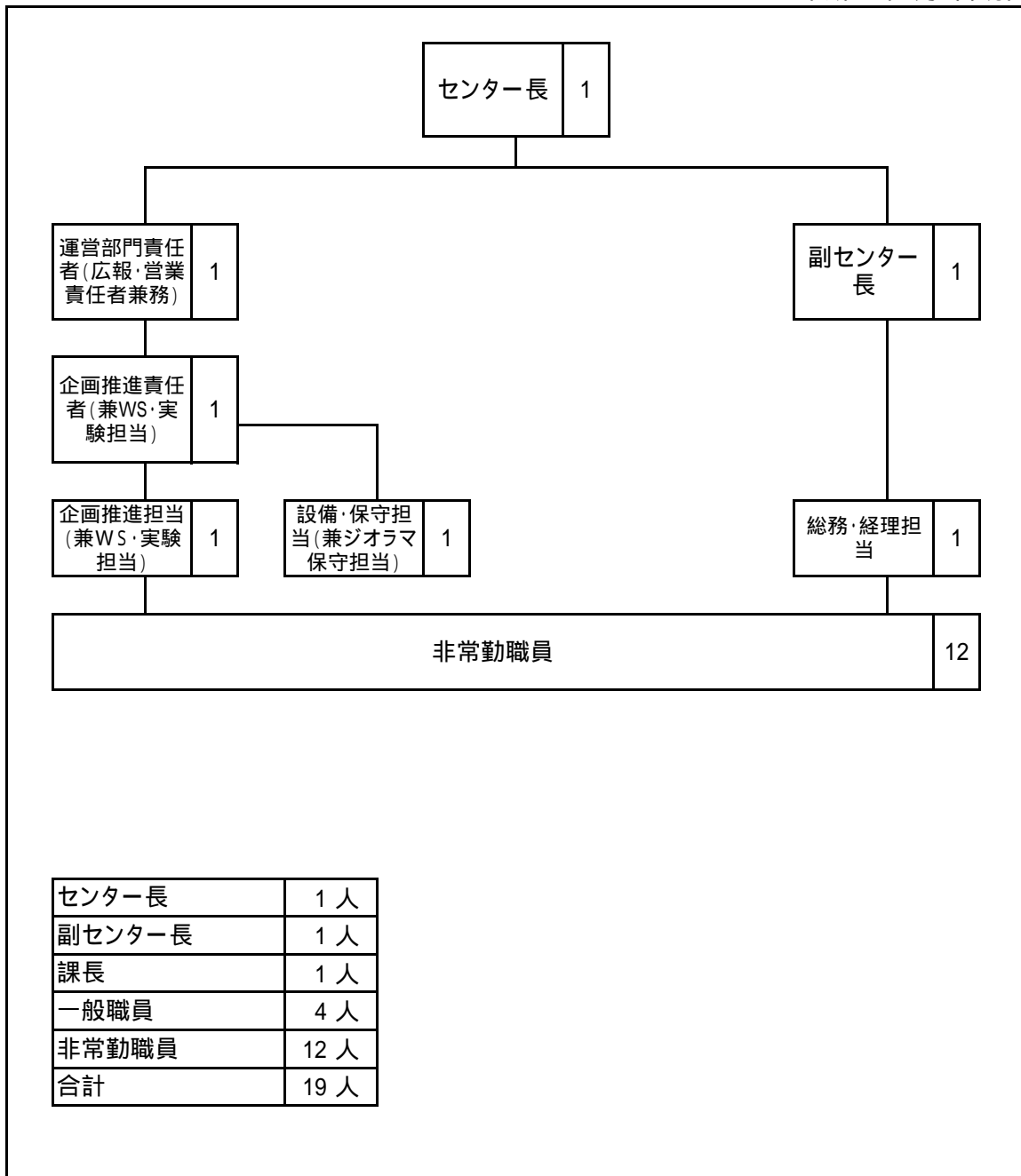
6 評価結果

| | 指定管理者の自己評価 | 施設所管課の評価 |
|-----------|--|---|
| 維持管理業務 | <p>清潔で快適な環境の実現のため、法定点検の滞りない実施は当然のこと、利用者増に応じた清掃、各種点検対応を行った。</p> <p>安全面にも十分に配慮し、事故の未然防止の対応を積極的に推進した。</p> | <p>実施計画書のとおり実施するほか、来館者の増加に伴い汚泥の引き抜きを増加するなど、適正に実施されている。引き続き適正な業務執行に努めること。</p> |
| 運営業務 | <p>団体獲得にあたっては旅行代理店との提携や連携先の拡大のほか、SNSの積極的促進による個人への認知を推進した。</p> <p>また、ワークショップメニューやイベント、オリジナル商品の企画開発などを図り、新館・旧館の相互利用を促進した。</p> | <p>利用者の要望に対し、実験の実施回数増加やワークショップメニューの充実、売店での販売商品の充実するなど適正に運営されている。今後も利用者の視点に立った運営を行うよう努めること。</p> |
| 自主事業 | <p>団体客や土日利用が多い施設の特性や、地元近隣への認知拡大など広報戦略の観点から山梨県内の物産振興も兼ねたケータリング販売の誘致に注力して展開した。</p> | <p>敷地内や徒歩圏内に飲食店のない当施設において、軽食を求める利用者に対するケータリング販売はサービスの向上につながった。</p> |
| 利用状況 | <p>アンケート結果では利用者の約8割が県外であった。新館来館者数で見ると、大人が8割以上を占めている。</p> <p>なお、団体・個人の割合は概ね5割ずつであるが、ツアーで来館する団体客の利用時間に偏りがあり時間帯により混雑することから、HPにて予約混雑状況を公開して混雑を緩和するよう図った。</p> | <p>旅行会社等へのPR活動を県と共に積極的に行ってきた事に加え、中央新幹線計画が進捗することで超電導リニアが取り上げられる機会が多かったことから、見学センターを訪れる人が増え、予想を大幅に上回る利用者数であった。今後も利用者数確保に努めること。</p> |
| 収支状況 | <p>収入も支出も利用者増により予算対比で増加した。当館の特性として、収入面はJR東海の走行試験等に大きく左右されるが、経費は固定費の要素が大きく、右肩下がりにならないような広報展開など中長期的な視点で収支バランスを維持する必要がある。</p> | <p>利用者数の増加に伴い、支出が増加したものの、収支は黒字となっており、適正な執行となっている。今後も、収支の適正化を図ること。</p> |
| 利用者満足度 | <p>時間が限られている団体客がメイン利用者層であり、リニアの試験走行やイベントを体験できない方が多いが、ハード面としての常設展示物の魅力やソフト面としてのスタッフ対応のサービスが拡充により、概ね満足を得ている。</p> | <p>走行試験が行われない時でも、スタッフの丁寧な展示物解説や、館内イベントを充実することで対応していた。引き続き施設の魅力向上に努めること。</p> |
| 運営目標の達成状況 | <p>目標としていた利用者数175,000人(内 ときどきリニア館:105,000人、わくわくやまなし館70,000人)に対して、実際の利用者数が482,800人(内 ときどきリニア館:263,033人、わくわくやまなし館:219,767人)と目標を大幅に上回る利用者を確保できた。</p> | |

| | |
|---------------------------------|--|
| <p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p> | <p>維持管理・運営業務については、条例、協定書等に基づき適正に履行されていた。 利用者数については、積極的な広報活動に加えて、中央新幹線計画の進捗により超電導リニアの注目度が増したことも手伝い予想を大幅に上回った。 今後とも、団体客はもとより、個人客がさらに来館するよう広報活動を図ってほしい。</p> |
| <p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p> | <p>施設展示への補足解説の追加を指示したところ、展示物の見所や解説を加えるなどの対応を行い、開館当初品揃えが豊富でなかった売店の商品について充実を要望したところ、L0系グッズやリニア見学センターオリジナル商品の種類を増やすなど、サービスの向上に努めており、指導事項に対し、適切に対応している。</p> |

7 管理体制(組織図)

平成26年4月1日現在



| | |
|--------|-----|
| センター長 | 1人 |
| 副センター長 | 1人 |
| 課長 | 1人 |
| 一般職員 | 4人 |
| 非常勤職員 | 12人 |
| 合計 | 19人 |