

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(株式会社フジヤマ・クオリティ、平成26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	施設の整備器具の維持保全に関する業務 山梨県の観光案内に関する業務 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	なし
---------------------	----

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	利用者数	222,431	283,015	355,760	260,000
	利用者数合計	222,431	283,015	355,760	260,000
	目標値	271,000	280,000	250,000	260,000
	目標値設定の考え方及びその理由	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。	H24実績値の117%とする。
	対24年度比	100.0%	127.2%	159.9%	116.9%
稼働率					

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	0	0	0
	指定管理者委託料	34,873,704	34,684,000	34,684,000	34,684,000
	その他	0	0	640,273	308,000
	収入合計(A)	34,873,704	34,684,000	35,324,273	34,992,000
支 出	人件費	19,469,958	18,227,000	17,926,547	18,247,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	14,370,832	15,249,000	15,443,504	15,215,000
	うち外部委託費(B)	6,331,641	7,665,000	6,775,560	7,664,000
	支出合計(C)	33,840,790	33,476,000	33,370,051	33,462,000
収支差額(A-C)		1,032,914	1,208,000	1,954,222	1,530,000
外部委託比率(B÷C)		18.7%	22.9%	20.3%	22.9%
利用者一人当たりの経費		123.2	139.0	97.5	133.4

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：施設利用者へのアンケート、 回答数156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	87.8%	0.0%	8.4%	3.8%
施設設備の状況	91.0%	0.0%	4.5%	4.5%
職員の接客態度	92.3%	0.0%	2.6%	5.1%
施設全般の満足度	87.8%	0.0%	6.4%	5.8%

利用者の意見	芸術コーナーのビデオの音が聞こえづらい。 もっと富士山の詳しい展示がほしい。 女性トイレは、改修して洋式にしたほうが良い。
利用者の意見への対応	大型スクリーンの音量を絞ると同時に、来館者に大声で話すことをやめるよう注意をした。 常設展示に加え、企画展を行いCSの向上を図った。 改修の方向で検討中

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、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、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		
利用状況	富士山の世界遺産登録や円安などの影響で来館者数が伸び計画達成率142%となった。	富士山の世界遺産登録を受け、外国人を中心に来館者数が大幅に伸びた。
収支状況	来館者の増加に伴いパンフレットの増刷や汚泥処理を年1回では間に合わず2回実施するなど経費が増加する傾向であったが、当社グループのスケールメリットを活かし徹底的なコストの圧縮を行った。	来館者の増加によるコスト増を圧縮して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出来た。	9割近い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、さらに改善し、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切な利用方法の普及、並びに来訪者の利便の向上を図った。来館者数は、富士山の世界遺産効果や円安等の影響もあり計画達成率が142%となり、平成11年のリニューアルオープン以降過去最高の来館者数となった。	
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日無休で会館し、外国人来館者が多いことから、英語、中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評価できる。富士山の世界遺産登録を受けて富士山に訪れる外国人が増加していることから、外国人への対応のより一層の強化と、グループ企業と連携して誘客を進め、来館者増につなげる努力を求める。	
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・運營業務を適切に執行していく。併せて、増加傾向にある外国人利用者に対して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、多言語表記を行う。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る。	

7 管理体制(組織図)

平成26年4月1日現在

