

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27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	県民生活部 世界遺産富士山課
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
指定管理者	株式会社フジヤマ・クオリティ		
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○敷地面積 27,594㎡</li> <li>○建築延面積 1,670.72㎡</li> <li>○建物の構造 鉄筋コンクリート造2階建</li> <li>○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示コーナー 280.38㎡</li> <li>・インフォメーション・ホール 411.97㎡</li> <li>・研修室 85.76㎡</li> </ul> </li> </ul>		
主な業務内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 富士山紹介業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示室の各種展示(スクリーンによる映像、模型、ディスプレイ端末等)により、来訪者に、富士山の登山、自然、文化などを紹介する業務を行う。</li> </ul> </li> <li>2. 観光情報提供業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・来訪者への観光情報提供業務を行う。</li> </ul> </li> </ol> <p>※JNTO(日本政府観光局)の外国人案内所「カテゴリー2」(常時英語対応可)認定を受けている。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 会議室貸出業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・環境、観光などに関する会議の開催のため、研修室の貸出業務を行う。</li> </ul> </li> </ol>		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	山梨県立富士北麓駐車場 山梨県富士北麓公園
---------------------	--------------------------

## 3 利用状況

単位：人、%

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 (目標値)
利用者数	入館者数	283,015	355,760	342,938	
	利用者数合計	283,015	355,760	342,938	
	目標値	228,808	239,778	295,680	75,721
	目標値設定の考え方及びその理由	直近3箇年平均値の3%増 ※平成28年度は開館期間(4月1日～6月21日)に対する目標値			
	対25年度比	-	125.7%	121.2%	26.8%
利用率		775人/日	974人/日	947人/日	923人/日

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成26年度	平成27年度 (計画値)	平成27年度 (実績値)	平成28年度 (計画値)
収入	施設利用料	0	0	0	0
	指定管理者委託料	34,684,000	34,684,000	34,684,000	7,793,000
	その他	640,273	308,000	704,032	70,000
	収入合計(A)	35,324,273	34,992,000	35,388,032	7,863,000
支出	人件費	17,926,547	18,247,000	18,573,255	4,102,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	15,443,504	15,215,000	14,790,794	3,418,000
	うち外部委託費(B)	6,775,560	7,664,000	6,764,788	1,722,000
支出合計(C)		33,370,051	33,462,000	33,364,049	7,520,000
収支差額(A-C)		1,954,222	1,530,000	2,023,983	343,000
外部委託比率(B÷C)		20.3%	22.9%	20.3%	22.9%
利用者一人当たりの経費		97.5	117.3	101.1	102.9

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成27年4月～平成28年3月 実施方法:施設利用者へのアンケート 回答数:84人(回収率:0.02%)
-------	---

単位:%

調査項目	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
展示の充実度	67.8%	27.4%	2.4%	2.4%
施設・設備の整備状況	68.7%	22.9%	2.4%	6.0%
職員の接客態度	63.4%	24.6%	4.8%	7.2%
施設全般の満足度	65.5%	21.2%	7.3%	6.0%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 大型スクリーンが、2階からの光で見えにくい。</li> <li>② 外国人優先の施設ですが、マナーの悪い外国人はきちんと注意してほしい。</li> <li>③ 富士山について紹介する専門的なスタッフを増やしてほしい。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 2階出入り口の窓に和紙を貼り、遮光した。</li> <li>② 大声で話したりするマナーの悪い外国人に対しては注意をした。</li> <li>③ ボランティアガイドの存在をご案内をするようにした。</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	協定書、業務計画書等に基づき、適切に業務を実施し、特に大きな事故やトラブル等なく維持管理ができた。	業務仕様書、業務計画書どおりの業務がなされており、適正な維持管理が実施されたものと認められる。
運営業務	誘客促進ため、ホームページやSNSを活用した広報やPRを積極的に行うとともに、国内外からの入館者に対しては、富士山や山梨県の観光に関する情報の発信を行い、適切な運営業務を行った。	降雪のため駐車場が使用できなかった3日間を臨時休館とした以外は、年間通して無休で開館した。 国内外からの誘客や情報発信に努めており、入館者へも日本語のほか、英語、中国語で対応するなど概ね適切に運営業務が実施されたものと認められる。
利用状況	平成11年のリニューアルオープン以降、入館者数が最多となった昨年度の入館者数には及ばなかったが、外国人を中心に多くの入館者があり、観光案内や土産物の販売、軽食の提供のほか、無料wifiスポットによるサービスなどを予定どおり行った。	富士山の世界遺産登録効果が続いていることや、好調なインバウンド観光の影響もあり、昨年度に続き多くの入館者数があった。 入館者数が減少した場合のサービスや対応についてもあらかじめ検討などを行い、効率的で質の高いサービスを提供していただきたい。
収支状況	入館者が増加傾向にあり、汚泥処理費の増加や経年劣化による修繕なども生じているが、閑散期の節電などに努め、過大なコストがかからないよう努めている。	既定の委託費のなかで、効率的な運営を心がけ、予定どおりの業務が実施できたものと認められる。
自主事業		
利用者満足度	利用者の9割以上が「満足」、「やや満足」と回答しており、対応のできる意見に対しては、早期に対応を行った。	入館者が高い満足度を示している点は評価できる。今後、アンケート調査の指摘などにも、よりきめ細かい対応を心がけ、更なる満足度の向上に努めてもらいたい。
運営目標の達成状況	事業計画に基づいた管理運営を実施しており、来館者への自然保護についての知識の普及や観光情報の提供を行っている。 来館者数は富士山の世界遺産登録や好調なインバウンド観光の影響を受けて増加傾向にあり、平成27年度は342,938人となり、平成11年のリニューアルオープン以降最高となった平成26年度の355,760人には及ばなかったものの、目標とした過去3年平均(287,068人)の3%増(295,680人)を上回っている。	
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、条例や協定に基づき、適正に遂行されている。 365日無休で開館することを基本とし、外国人の来館者が増えていることから、英語と中国語の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。 今後も、富士山の世界文化遺産登録や好調なインバウンド観光の影響から、外国人の来館者が多くなると見込まれることから、外国人対応の一層の強化と、グループ企業と連携した誘客の促進などの取り組みを求める。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	富士急グループの営業担当部門と連携し、首都圏や中部・関西エリア出発の団体ツアーや訪日外国人団体の誘客に努めた。 特に外国人団体の誘客については、富士急グループによる東南アジア方面を中心とした現地セールスを行った。 国内でも3キャンプ場(山中湖、富士吉田、西湖)をはじめ他の富士急グループ各施設にパンフレットを設置したほか、ホームページやSNSを活用した広報、PRにも力を入れて取り組んだ。 ほかにも、ホームページやブログにより広く情報発信を行い、無料Wifiスポットの提供など、外国人客を中心に利用サービスを提供した。	

7 管理体制(組織図)

平成27年4月1日現在

