

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	山梨県立リニア見学センター	所管課	リニア交通局 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
指定管理者	株式会社 丹青社		
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)	<p>○敷地面積 6,627㎡</p> <p>◆どきどきリニア館 ○建築面積 835.47㎡ ○延床面積 2098.51㎡ ○建物の構造 鉄骨造、地上3階建て ○施設の内容 ・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㎡)</p> <p>◆わくわくやまなし館 ○建築面積 258.92㎡ ○延床面積 474.93㎡ ○建物の構造 鉄骨造、地上3階建て ○施設の内容 ・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㎡)</p>		
主な業務内容	①体験学習施設の利用の承認に関する業務 ②施設及び施設器具の維持保全に関する業務 ③施設の利用に関する必要な助言、指導に関する業務 ④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 ⑤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		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	
---------------------	--

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	どきどきリニア館	0	263,033	304,637	
	わくわくやまなし館	54,308	219,767	270,409	
	利用者数合計	54,308	482,800	575,046	
	目標値	85,000	175,000	175,000	468,000
	目標値設定の考え方及びその理由	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			
	対25年度比	-	889.0%	1058.9%	861.8%
利用率 (施設利用者数/営業日数)		185人/日	897人/日	964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	82,707,890	24,900,000	94,396,840	79,189,000
	指定管理者委託料	68,890,594	69,571,000	69,457,699	0
	その他	65,073,037	18,258,000	125,051,454	91,926,000
	収入合計(A)	216,671,521	112,729,000	288,905,993	171,115,000
支出	人件費	51,088,581	50,477,000	53,166,961	56,167,000
	県への納付金	57,807,890	0	69,496,840	0
	管理運営費	96,293,242	62,252,000	138,447,026	114,948,000
	うち外部委託費(B)	6,813,406	9,308,000	8,569,821	8,200,000
支出合計(C)	205,189,713	112,729,000	261,110,827	171,115,000	
収支差額(A-C)		11,481,808	0	27,795,166	0
外部委託比率(B÷C)		3.3%	8.3%	3.3%	4.8%
利用者一人当たりの指定管理委託料		142.7	397.5	120.8	

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成27年7月～平成28年3月 実施方法:一般来館者へのアンケート 回答数:675人
--------------	---

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
利用料金	60.6%	26.2%	7.9%	5.3%
展示物	67.1%	24.4%	5.6%	2.9%
イベント	60.8%	27.0%	7.3%	4.9%
スタッフ	68.4%	24.8%	3.1%	3.7%
施設全般の満足度	63.0%	27.5%	5.9%	3.6%

利用者の意見	<p>(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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日祝日、盆休み等にリニアが見られるようにして欲しい。走行日をふやして欲しい。 ・リニアの走行予定日時をもっと早く知りたい。 ・リニアに試乗したい。試乗会をふやして欲しい。 ・どのような試験を行っているのか知りたい。 ・展示をふやして欲しい。 ・もっと技術的な展示、紹介が欲しい。 ・実験は仕組みが解り易く、面白い。 ・路線バスの本数をふやして欲しい。土日は増便して欲しい。 ・休憩・飲食場所を拡大してほしい。レストランがほしい
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望や意見に対しては早期に検討・対応を図った。また、スタッフ間で情報を共有し、改善に活かした。引き続き、検討や対策を怠らず、満足度向上を推し進める。 ・試験走行に対する要望については、丁寧な説明を徹底。また、試験走行がない日でも楽しんでいただけるように、プログラムのバージョンアップ・企画イベントの強化・利便性の向上に努め、満足度100%への取り組みを推し進めた。

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	利用者に快適な環境を提供するため、法定点検はもとより、利用者増に応じた清掃、各種点検の強化を図った。特に利用者目線で特別清掃を増やすなど、満足度の向上にも努めた。また、日々の巡回・管理を徹底し、補修箇所の早期特定・修繕を県と協議のうえ、速やかに実施した。これにより、事故の未然防止に努め大きなトラブルなく業務を推進した。	来館者の増加に伴い実施計画書で提案した基準を上回る点検等を実施するなど、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。
運営業務	団体集客は、旅行代理店との新規ツアー造成、提携契約拡大。個人集客は、コアエリアを分析しターゲットを絞ったSNS戦略、メディアへの販促強化、地域連携による個人集客を推進した。また、ワークショップ・実験ラボのメニュー開発や観光情報PRも兼ねた地域連携イベント、スタッフ研修も強化し、広報による誘客とサービス向上の両輪で事業を推進した。	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、売店での常時400アイテムを超える販売商品の充実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。
利用状況	すべての年齢層で前年増の利用者数であるが、特に家族連れの集客、学校や幼稚園へのアプローチ(利用の手引きや団体向けプログラム提供)が奏功し、小中高生の割合が高くなっている。ショップの動向分析・商材改廃も適宜実施し、客単価は前年比165%となった。	お土産や来館の思い出作りに繋がるお持ち帰りワークショップ、リニア柄フラワーアレンジメントなど大人も参加できるワークショップを新たに行うなど、サービスの向上を図っている。引き続き、いつ来館されても飽きのこない満足していただけるサービス提供に努めること。
収支状況	利用者増のほか、来館者動向の分析による提供メニュー・商品の見直し・拡大を行い、収入は全項目で予算を大幅に達成。維持管理費は計画的に予算前後でコントロールしつつ、各事業費や広報費など利用者獲得・満足度向上に繋がる投資・支出を積極的に実施した。良好な収支バランスを保ち、指定管理料を頼らない独立採算の運営を可能とした。	リニア体験乗車会(6月、8月、11月、3月)の開催効果に加え、リニューアルオープン2年目となりインパクトが薄れる中、旅行代理店とのクーポン契約による営業施策等により、通年で入館者の落ち込みが見られなかったことや、ワークショップメニューが充実したこと等が、予想を上回る成果に繋がった。今後も利用者数確保に努めること。
自主事業	ケータリング販売の誘致・継続が非常に困難な条件のなか、県産品のPRも兼ねた県内事業者、近隣自治体との連携を継続して実施した。山梨県内の観光・物産の振興、PRも兼ねた取り組みを展開。	ケータリング販売において繁忙期はテーブル・椅子等の敷地内増設など、来館者の要望を考慮して柔軟に対応している。収支は黒字となっており、適正な執行となっていることから、今後も収支の適正化を図ること。
利用者満足度	団体向けの講座開催やワークショップメニューの開発、利用者数に合わせたラボ実験回数の増、昼食スペースの設置に取り組むなど、利用者の要望・ニーズを汲んだ事業を展開。また、施設内外・本社・運営施設間で研修を実施し、教育に注力した。	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>	<p>積極的な広報・誘客活動の推進、効果的で魅力あふれる多彩なプログラム・事業展開、地域団体、関係機関と協働した運営体制の発展など、年度事業計画で計画した方針に沿って事業を推進。 計画した事項もほぼ達成しており、一部未達成の項目についても既に改善に着手している。 目標としていた利用者数175,000人(内 どきどきリニア館: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575,046人(内 どきどきリニア館:304,637人、わくわくやまなし館:270,409人)と目標を大幅に上回る利用者を確保すると同時に、利用料金の収入見込額を上回り69,496,840円を山梨県に還元する事ができた。</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・運營業務については、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、平成27年4月21日に山梨リニア実験線において、鉄道の有人走行試験で世界最高記録となる時速603kmを記録したことなど、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。 今後は、インバウンド(訪日外国人旅行者)の増加や、集客力の落ちる冬場の誘客対策について、取り組みを進めてもらいたい。</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>来場者確保に向けた取り組みについて、昨年度に引き続き来館者が見込める時期には臨時開館することなどの指導を行ったところ、繁忙期における臨時開館、及び開館時間延長などの対応を行った。 また、走行試験が実施されない日に来館者数が減少する傾向が現れていることから、施設自体の魅力を更に高めて恒常的に入館者を確保できるような取り組みを指導したところ、ワークショップ・超電導ラボ等についてメニューの拡大、幅広い年齢層に合わせた企画対応を行うなど、質量ともに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27年4月1日現在

