

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	山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンター	所管課	森林環境部 みどり自然課
所在地	北杜市大泉町西井出石堂8240-1	設置年月日 (改築年月日等)	平成6年11月28日
指定管理者	公益財団法人キープ協会		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンター設置及び管理条例		
設置目的	恵み豊かな自然の中で、自然環境に関する情報と学習の機会を提供し、もって本県の良好な環境の保全と継承に資するため。		
主な施設内容 (定員等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○建物面積 884㎡</li> <li>○建物の構造 鉄骨造(外周・下地木造)1階建</li> <li>○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示ホール、交流コーナー 236.34㎡</li> <li>・視聴覚ホール 196.38㎡</li> <li>・特別展示ホール 116.64㎡</li> <li>・エントランス、事務室、機械室、倉庫等 249.3㎡</li> <li>・園地 2,018㎡</li> <li>・駐車場 8,519㎡</li> <li>・自然観察路 1,270m</li> <li>・給水管 1,009m</li> </ul> </li> </ul>		
主な業務内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 施設維持保全業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び設置器具の維持保全業務を行う。</li> </ul> </li> <li>2. 自然情報提供業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・八ヶ岳南麓の自然に関する情報の提供業務を行う。</li> </ul> </li> <li>3. 学習体験機会提供業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・自然環境に関する知識の習得のための体験学習の機会の提供業務を行う。</li> </ul> </li> </ol>		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	北杜市オオムラサキセンター:展示室、視聴覚室等
---------------------	-------------------------

## 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	入館者数	76,587	105,929	107,997	
	事業参加者数	10,643	7,011	10,685	
	利用者数合計	87,230	112,940	118,682	
	目標値	99,000	95,000	95,000	95,000
	目標値設定の考え方及びその理由	【平成23～25年度】 ・平成19、20年度の利用者数に基づき設定 【平成26～27年度】 ・平成23～25年度の3箇年の利用者数平均値の5%増 ※指定期間ごとに利用者数目標を設定			
対25年度比	-	129.5%	136.1%	108.9%	
利用率	273人/日	355人/日	367人/日	296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	37,542,000	37,542,000	37,542,000	37,542,000
	その他	0	0	0	0
	収入合計(A)	37,542,000	37,542,000	37,542,000	37,542,000
支出	人件費	22,008,076	21,770,000	22,104,975	21,833,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	15,547,939	15,772,000	15,498,142	15,709,000
	うち外部委託費(B)	4,467,186	4,217,000	4,594,598	4,557,000
	支出合計(C)	37,556,015	37,542,000	37,603,117	37,542,000
	収支差額(A-C)	△ 14,015	0	△ 61,117	0
	外部委託比率(B÷C)	11.9%	11.2%	12.2%	12.1%
	利用者一人当たりの経費	332.4	395.2	316.3	395.2

## 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:事業参加者・貸館利用者へのアンケート 回答数:155人(項目「職員の接客態度」のみ153人の回答数) ※「催物・事業内容」についてはガイドウォーク、 イベント参加者等の回答数:499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
展示内容	75.5%	21.9%	1.3%	1.3%
設備・備品の状況	73.6%	23.2%	2.6%	0.6%
催物・事業内容	87.2%	12.0%	0.6%	0.2%
職員の接客態度	79.1%	18.3%	1.3%	1.3%
施設全般の満足度	81.3%	16.8%	0.6%	1.3%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示でいろいろと動物の足の裏とか知れてよかった。</li> <li>・徐々に子どもの時のように自然に対しての興味が湧いてきました。</li> <li>・1つ1つの展示がとても楽しくつくられていて、ワクワクしました。セルフガイドシートも面白かったです。ガイドツアーは色々なバージョンに入ってみたいと思いました。</li> <li>・年齢に関係なくくつろげ、自然情報が得られることがいいと思います。</li> </ul>
利用者の意見への対応	施設内の展示は、職員がこだわりをもって作成している。特に今年度は大人向けの展示に注力し、結果お子さんから大人の方まで楽しめる展示となった。ガイドウォークでは、最新の自然情報の提供とともに五感を刺激するようなプログラム構成にするなど工夫をこらし、職員の個性とあわせて魅力的なガイドウォークを実施した。八ヶ岳自然ふれあいセンターでは、多様な方々が来館されるので、今後も利用者の立場に立って興味を引き出すような展示やプログラムを実施することを心がける。

## 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	施設内外ともに故障、破損箇所等あった場合は、速やかに修繕対応を行った。また事前に補修を進めることで安定した施設運営につながった。その他、浄化槽や防火設備、太陽光パネル、AEDなど、施設に設置される装置、設備について適切な点検や対応を行った。	維持管理業務については、事業計画どおり実施している。老朽化に対応した中長期の視点からの日常的な点検や早期の修繕について意識を高め、引き続き適切な施設管理を望む。
運営業務	自然体験プログラム(予約制プログラム、立ち寄り型プログラム)の実施、施設展示の更新を積極的に行った。特に集客が難しくなる冬期では新規企画「自然について楽しく学び、深める講座」を実施し、毎回定員を超える利用者数があった。また、年度テーマである「20年」につながる映像祭や講演会を実施したことで、参加された方への新しい視点の提供につながった。	運営業務については、事業計画どおり実施したほか、新規企画「自然について楽しく学び、深める講座」を実施し、冬季の利用者増を図ると同時に年度テーマに関連するイベントの実施もあり、参加者の満足度が高いものとなった。引き続き魅力的なプログラムの企画、実施を望む。
利用状況	平成27年度の年間利用者数は目標値を上回るとともに、前年度の利用者数も上回った。例年利用者が少なくなる冬期(12月～3月)に利用者数が増加した。これらは、新規企画の実施とともにメディアへの継続的な広報活動から利用者増につながったと考えられる。	各種メディアを用いた広報活動の継続や冬季利用者増を目的にした新規プログラムの実施により冬季の利用者数が増加すると共に年間利用者数も目標を達成した。引き続き利用者数の増加に向けた取組を継続することを望む。
収支状況	全職員がコスト意識を持って業務に当たった結果、ほぼ予算計画通りに管理業務を行うことができた。また、ここ数年の課題である施設の老朽化に伴う修繕費と消耗品費の拡大に関しては、定期的に施設および設備の点検を行ったため、予算計画よりも抑えることができた。	収支は概ね均衡している。施設の老朽化に伴う修繕費の増加傾向が続くと考えられるため、引き続き経費縮減と計画的な施設修繕に取り組むことを望む。
自主事業	八ヶ岳南麓地域の自然や文化、環境教育をテーマにした関連教材を販売した。また、自然に触れ合うためのサポートグッズ販売や飲料水の販売により、特に夏期の熱中症対策にもつながった。冬期については有償でスノーシューのレンタルを行い、新しい自然の楽しみ方の提供につながった。	教材販売や野外活動のためのサポートグッズ(飲料水、野外図鑑等)販売やスノーシューのレンタルは利用者の利便性を高め、本施設の目的達成に資するものである。
利用者満足度	利用者アンケートの集計の結果、「満足」、「どちらかといえば満足」を合わせると施設全般の満足度は約98%となっている。日頃から利用者に対して丁寧な情報提供やプログラム等の実施の結果であると考えられる。今後もより高い利用者満足が得られるよう実施していく。	アンケート集計の結果は参加者の満足度が高いものとなっている。施設職員により利用者へ自然をわかりやすく伝えることが本施設の魅力の一つである。引き続き利用者満足度の向上に取り組むことを望む。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>H27 目標値 95,000人 → H27 実績値 118,682人          利用者数が目標値を上回るとともに、H26年度の利用者数も上回った。また、例年冬期(12月～3月)は利用者数が少ない状況であるが、H27年度は冬季の利用者数が例年の数値よりも増加した。これは新聞、テレビ、ラジオなど積極的にメディアを引き続き活用したことによる効果であるとともに、冬期に新規企画のプログラム「自然について楽しく学び、深める講座」を実施したことが、集客につながったと考えられる。展示については大人向けの展示作成にも注力したことで、展示の全体的な質の向上につながった成果と考える。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>施設管理・運營業務、自主事業等について、条例、協定及び事業計画に基づき、概ね適切に施設運営がされているものと考えられる。引き続き利用者数の増加、利用者満足度の向上を目指し、魅力的なプログラムの企画・実施や広報・情報発信方法の工夫に取り組むことを望む。</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>「てくてく八ヶ岳～スポット地区をめぐるフットパス～」 「八ヶ岳生き物観察会」などH27年度実施し、好評だったプログラムを改良の上実施し魅力的なプログラムの確保に努めている。また、新たに「自然について楽しく学び、深める講座」を利用者の少ない冬季に実施し、冬季の利用者増を図る取組を行った。引き続き広報・情報発信方法の工夫(各種メディアやSNSの利用等)を行っている。</p>

7 管理体制(組織図)

平成27年4月1日現在

