

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

<b>施設名</b>	山梨県富士川観光センター	<b>所管課</b>	観光部 観光資源課
<b>所在地</b>	南巨摩郡身延町下山1578	<b>設置年月日 (改築年月日等)</b>	平成26年4月1日
<b>管理方式</b>	合同会社 富士川・切り絵の森		
<b>設置根拠 (法律、条例等)</b>	山梨県都市公園条例		
<b>設置目的</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の観光や物産に関すること等を情報発信することにより地域資源に対する理解を深めるとともに、こうした地域資源を活用した産業観光を振興し、地域住民相互及び観光客との交流を促進することにより地域の活性化を図る。</li> <li>・また、道の駅でもあることから、上記目的に加えて、休憩施設や地域の連携機能も担う。</li> </ul>		
<b>主な施設内容 (定員等)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○情報発信館(121.13㎡)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光物産情報等の展示・発信</li> </ul> </li> <li>○ものづくり体験館(121.13㎡×2館)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域資源の活用(ものづくり)により産業観光を振興</li> <li>・地域の文化活動・交流(ものづくり)の場を提供</li> </ul> </li> <li>○ふれあい交流館(121.13㎡×3館)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域資源の活用(展示・イベント等)により産業観光を振興</li> <li>・地域の文化活動・交流(展示・イベント等)の場を提供</li> </ul> </li> </ul> ※上記3種類の館が道の駅としての機能も兼ねる。		
<b>主な業務内容</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 センターの維持保全に関する業務</li> <li>2 地域の観光や物産に関する展示及び情報発信業務</li> <li>3 地域の自治体、NPO法人、各種団体等が開催するイベント等の利用調整などに関する業務</li> <li>4 「道の駅」の運営に関する業務</li> <li>5 その他山梨県が必要と認める業務</li> </ol>		

2 類似施設・近隣施設

<b>名称 施設内容 利用状況等</b>	道の駅「とみざわ」、道の駅「しもべ」、道の駅「富士川」、なかとみ和紙の里
------------------------------	--------------------------------------

## 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	情報発信館来館者		9,404	14,325	
	ものづくり体験館		2,283	4,570	
	利用者数合計		11,687	18,895	
	目標値		15,000	15,000	20,900
	目標値設定の考え方及びその理由		旧富士川地域地場産業振興センターの利用者数等を参考	2月の大雪により開館が遅れ、未達成となったH26目標値を踏襲	H27実績値の10%増とする。
	対25年度比				
利用率(情報発信館)			42.7人/日	45.2人/日	49.7人/日
利用率(ものづくり館)			10.2人/日	14.5人/日	16.0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	17,930,135	18,211,000	17,691,260	18,211,000
	その他	9,058	0	0	0
収入合計(A)		17,939,193	18,211,000	17,691,260	18,211,000
支出	人件費	5,263,103	8,575,000	6,570,233	8,575,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	12,498,131	9,636,000	11,038,446	9,636,000
	うち外部委託費(B)	2,175,945	2,524,000	3,082,676	2,524,000
支出合計(C)		17,761,234	18,211,000	17,608,679	18,211,000
収支差額(A-C)		177,959	0	82,581	0
外部委託比率(B÷C)		12.3%	13.9%	17.5%	13.9%
利用者一人当たりの経費		1,534.2	1,214.1	936.3	871.3

## 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:入館者へのアンケート 回答数:60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
①職員の接客態度	51.7%	33.3%	6.7%	8.3%
②センターの使い勝手	58.3%	20.0%	11.7%	10.0%
③各種体験教室	55.0%	26.7%	16.7%	1.6%
④総合観光案内施設	51.7%	33.3%	13.3%	1.7%
施設全般の満足度	55.0%	21.7%	20.0%	3.3%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が駐車場から遠い。</li> <li>・野菜の販売はないのか。</li> <li>・トイレを洋式にして欲しい。</li> <li>・クラフト体験ができることを公園に遊びに来て知ったが、公園でものづくりができる所はなかなかないので思いがけず楽しむことができた。</li> <li>・クラフトに参加した際に子供を安心して遊ばせておけるスペースがあって良かった。</li> <li>・和紙のはがき作りを体験して身近に地域の伝統を知ることができた。もっと色々なことをしてみたい。</li> <li>・切り絵に色々な種類があることを知って驚いた。また来たい。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在は、旬の時期を中心に不定期ではあるが地元の野菜や果物を販売しており、今後充実できるよう検討する。</li> <li>・トイレは温便座の洋式ウォシュレットへの改修工事を行い、平成27年度末に完了。</li> <li>・今後も県内外の方に楽しんでいただけるよう体験メニューを増やすことを検討していく。</li> <li>・クラフトパークと連携し、他にはない切り絵の魅力を知ってリピートしていただけるよう情報発信を強化していく。</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	法令、業務仕様書等に基づき、適正に業務を執行した。	業務仕様書、業務計画書どおり適正に実施されていると認められる。
運営業務	県内外からの来館者への峡南地域及び県内の観光や物産等に関する様々な情報の発信及び提供など、事業計画に基づき適正に業務を執行した。	事業報告書及び現地確認の結果、適正に運営されていると認められる。
利用状況	公園におけるエントランス棟(レストラン)のオープンやバラ園の整備と連携し、各種イベントを実施することにより前年に比べ利用者増が図れた。	公園(クラフトパーク)の取り組みと併せ、情報発信の充実や体験メニューの増加などに取り組んだ結果、H26年度に比べ、情報発信館、ものづくり体験館ともに利用者が増えている。引き続き、相互に連携を図りながら、一層の情報の充実や各種イベントの開催などに工夫を凝らし、利用者増に繋がるよう期待したい。
収支状況	最小の経費で最大の効果を得るよう経費節減に努め、経営の安定化を図った。物販等収益事業実施者に対して、応分の光熱水費負担をお願いした。	限られた指定管理委託料の範囲内で効率的な運営ができたと認められる。
自主事業	ふれ合い交流館における写真、クラフト、書道等の企画展を主催するとともに、公園でのイベントを共催する等観光センターをより多くの人に知ってもらうことができた。	手漉き和紙をはじめとする体験教室やフォトコンテスト、書道展、クラフト作品展等を開催し、伝統産業の魅力に触れる機会を創出するとともに、多様なニーズ、幅広い客層に対応できるよう体験メニューや施設の充実を図った。今後も、地域の魅力を発信するとともに、交流が深まるような事業を積極的に行うことを期待する。
利用者満足度	早急に対応できる利用者の声については、その都度対応を行った。また、対応に時間がかかるものや県への相談が必要なものについては、十分な検討と連携を図るようにした。	運営初年度であった平成26年度に比べ、施設の整備が進んだこともあり、利用者満足度が増した。一方、物販の充実を望む声もあることから、今後も利用者のニーズを的確に把握し、多くの利用者が満足してもらえるようなサービス向上に向けて不断の努力を期待する。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>富士川観光センターは、峡南地域全体の魅力情報を収集し、その情報を全国へ幅広く発信することを使命とし、平成27年度、6つの場づくりを目標とし、その達成に努力した。</p> <p>(1)にぎわいの場づくりでは、情報発信館にクラフトグッズの展示販売コーナーを設置した。また、ものづくり館には、キッズコーナーを整備するとともに、各種の体験教室を開催した。ふれあい交流館は、フォトコンテスト、書道展、クラフト作品展、ポスター展が開催された。(2)情報集積の場づくりでは、各町の観光情報を提供できるコーナーの設置を行った。(3)情報発信の場づくりでは、全国への情報発信強化のため、ホームページの情報の充実を行った。(4)峡南5町の連携の場づくりでは、峡南観光情報連絡会を創設する取り組みに着手し、協議会を開催した。(5)峡南の伝統産業等を体験できる場づくりでは、手漉き和紙工房で常設の手漉き和紙体験を行うとともに、各種のクラフト体験教室を地域の工房の協力を得て開催した。(6)富士川クラフトパークと一体となった楽しい場づくりでは、新たにバラ園やエントランス棟での飲食の提供が始まり、センターでの文化体験などと併せ、来館者を増やすことができた。</p>
------------------	--

<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>運営2年目となった平成27年度は、利用者の利便性向上を図るために、ホームページ情報の充実やキッズコーナーの整備をするるとともに、地域資源を活用した体験教室や企画展等を積極的に開催し、利用者増に向けた取り組みを行った。また、公園(クラフトパーク)のバラ園及びレストランが新たな施設として整備され、公園(クラフトパーク)と観光センターが連携する中で、利用者の増加に繋がったことは評価できる。</p> <p>今後も、公園との連携強化を図りながら、安全・快適で適切な施設運営を行うとともに、アンケートで寄せられる意見等を参考に、より一層利用者ニーズに沿ったサービスの提供を検討すること。</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>施設利用者から要望のあったキッズコーナーの整備やトイレの洋式化について、施設利用者の快適な利用を図るため速やかに実施した。今後とも、一層の利用者サービスの充実に努めていく。</p>

7 管理体制(組織図)

平成27年4月1日現在

