

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28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)	○敷地面積 27,594.00㎡ ○建築延面積 1,670.72㎡ ○建物の構造 鉄筋コンクリート造2階建 ○施設の内容 ・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	(1)富士山紹介業務 ・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。 (2)観光情報提供業務 ・来訪者への観光情報提供業務を行う。 ※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。 (3)会議室貸出業務 ・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。		

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26年度	平成27年度	平成28年度 (H28.4.1~6.21)	
利用者数	入館者数	355,760	342,938	56,555	
	利用者数合計	355,760	342,938	56,555	
	目標値	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年度のみ直近3箇年平均値の3%増に82/365を乗じた数)			
対26年度比		96.4%	15.9%		
利用率	974人/日	947人/日	689人/日		

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成27年度	平成28年度 (計画値)	平成28年度 (H28.4.1~6.21) (実績値)	
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	34,684,000	7,792,000	7,793,000	
	その他	704,032	70,000	152,402	
	収入合計(A)	35,388,032	7,862,000	7,945,402	
支出	人件費	18,573,255	4,102,000	4,554,153	
	県への納付金				
	管理運営費	14,790,794	3,418,000	2,765,555	
	うち外部委託費(B)	6,764,788	1,722,000	1,158,447	
支出合計(C)	40,128,837	9,242,000	8,478,155		
収支差額(A-C)	2,023,983		625,694		
外部委託比率(B÷C)	20.3%	22.9%	15.8%		
利用者一人当たりの経費	101.1	102.9	137.8		

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成28年4月～平成28年5月 実施方法:施設利用者へのアンケート 回答数:20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	75.0%	20.0%		5.0%
施設・設備の整備状況	75.0%	10.0%		10.0%
職員の接客態度	85.0%	10.0%		5.0%
施設全般の満足度	75.0%	10.0%		15.0%

利用者の意見	<p>【展示の充実度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>よく調査されている。富士山に興味がある人だけでなく、興味がない人にとってもよいところ。</li> <li>楽しく見学した。オランダに帰って友達に話すつもり。</li> <li>映画と展示はとても素晴らしい。</li> </ul> <p>【施設・設備の整備状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>とてもきれいでわかりやすかった。</li> <li>(世界遺産センターが)まだ整備中なのが残念</li> </ul> <p>【職員の接客態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>映画を見ないかと声をかけてくれてうれしかった。</li> <li>聞いたことに対してしっかり答えてくれた。</li> <li>とても友好的</li> </ul>
利用者の意見への対応	業務仕様書、業務計画書に基づき、維持管理業務を適正に実施した。ホームページを活用した情報発信、入館者に積極的な声かけを行うなど、入館者の満足度の向上につながるようサービスの向上に努めた。

## 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	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。
運営業務	誘客促進のため、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。	日本人だけでなく、外国人の誘客対策や情報発信に努めており、入館者に対し、英語、中国語で案内できるスタッフを配置するなど、設置条例の趣旨に基づき、概ね適切に運営業務が実施された。
利用状況	外国人を中心に多くの入館者があり、観光案内や無料wifiスポットによるサービスなどを予定どおり行った。 6月度は富士山世界遺産センターオープンの関係で掲示物や設置物の一部を外し運営していたため、入館者が減少したものと考えられる。	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ったが、富士山世界遺産センターの建設工事や外構工事の影響で団体旅行客が減少し、入館者数が目標を下回った。
収支状況	サービスが低下しないよう留意しながら、適正な執行に努めた。	既定の委託費のなかで、業務計画どおりの事業が実施できた。
自主事業		
利用者満足度	「満足」、「やや満足」との回答が8割以上あった。	利用者の属性に応じた対応を行った結果、高い満足度が得られた。
運営目標の達成状況	世界遺産センター開館準備の影響で入館者数の目標を達成できなかった。 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してきた。 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、外国人の来館者比率は8割以上を占めるため、英語と中国語の話せる案内係を配置するほか、富士五湖地域の桜の名所の開花状況を発信するなど、利用者サービスの向上を図った。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	指定管理者の関連企業と連携し、訪日外国人団体の誘致を行った結果、ゴールデンウィークを中心に多くの来館者があった。 また、事業計画に基づき、地域で富士山に関する活動を行っている団体等の研究・活動成果等の発表の場としても活用された。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	来場者を増加させるため、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、特に外国人団体の誘客については、指定管理者関係グループと連携し、中国・台湾・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、指定管理者関係グループの各施設にパンフレットを設置したほか、ホームページを活用し、センター	

## 7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

