

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	山梨県立富士山世界遺産センター	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)	平成28年6月22日
指定管理者	フジネット共同事業体		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立富士山世界遺産センター設置及び管理条例		
設置目的	富士山が有する信仰の対象及び芸術の源泉としての顕著な普遍的価値に対する理解を深め、もって県民文化の発展に寄与するとともに、観光の振興に資する。		
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積:27,594.00㎡ ○建築延床面積:3,169.33㎡ ○建物の構造:鉄筋コンクリート造2階建 ○施設の内容 北館: ・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㎡ 南館: ・展示室 601.22㎡ ・富士山ステーション 99.85㎡		
主な業務内容	(1)富士山の顕著な普遍的価値に関する情報発信及び調査研究 (2)富士山の保全管理に関する活動の実施及び支援 (3)県内観光情報の提供		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	富士山科学研究所、河口湖フィールドセンター、ふじさんミュージアム
---------------------	----------------------------------

3 利用状況

単位：人、%

			平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	入館者数合計		257,269	
	(うち南館の入館者数)		51,359	
	利用者数合計		257,269	
	目標値		480,000	447,000
	目標値設定の考え方及びその理由	北館は、旧富士ビジターセンター(現北館)の利用者数をもとに30万人に設定。 南館は、類似する他県の世界遺産関連施設の入館状況を参考に、北館の6割にあたる18万人に設定。		
対26年度比				
利用率			909人/日	

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成28年度 (計画値)	平成28年度 (実績値)	平成29年度 (計画値)
収入	施設利用料	35,586,000	12,926,710	27,468,000
	指定管理者委託料	21,968,000	21,968,000	27,000,000
	その他	25,106,000	67,439,026	128,291,000
	収入合計(A)	82,660,000	102,333,736	182,759,000
支出	人件費	34,989,000	43,688,710	49,552,000
	県への納付金			
	管理運営費	47,671,000	80,746,760	133,207,000
	うち外部委託費(B)	15,708,000	15,832,549	21,967,000
支出合計(C)	82,660,000	124,435,470	182,759,000	
収支差額(A-C)			△ 22,101,734	
外部委託比率(B÷C)		19.0%	12.7%	12.0%
利用者一人当たりの経費		45.8	85.4	60.4

5 利用者満足度

実施方法等	(1)実施時期 平成28年9月～平成29年3月 (2)実施方法 北館・南館それぞれに関して、来場者アンケートによる調査を実施 (3)回答数 北館:50人、南館:333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
施設設備(展示品)の充実度	76.7%	20.5%	2.9%	
施設設備の整備状態	82.5%	15.5%	1.7%	0.3%
スタッフの対応	89.8%	9.3%	0.9%	
また来館したいか	95.1%			4.9%
施設全般の満足度	74.6%	22.8%	1.7%	0.9%

利用者の意見	【施設・設備】 ①降雨時に北館東側の入口にて頭上から水が落ちてくる。 ②大型ビジョンの映像が見えづらい。 ③駐車場の誘導表示が路面表示のため、降雪時に見えなくなってしまう、分からなくなる。 【展示関連】 ①南館展示の字が小さくて見えづらい。 ②展示の内容が難解で分かりづらい。
利用者の意見への対応	【施設・設備】 ①県に報告(県は指定管理者と協議し、改善案を検討している。) ②該当箇所のプロジェクターを買い換えまたは修理する予定。 ③県に報告(県は指定管理者と協議し、改善案を検討している。) 【展示関連】 ①、②ともに展示案内スタッフが積極的に説明を行うことで補完している。

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	<p>法定点検の実施はもちろんのこと、施設や設備の利用頻度や用途に応じて、動作確認や安全点検を実施している。</p> <p>特に南館の展示については、有料施設ということもあるため、動作確認を入念に行っている。</p>	<p>法定点検業務等の実施により管理上大きな支障はなかった。</p> <p>日常的な維持管理業務においては、植栽管理を十分に行っており、来館者に好印象を与えている点は評価できる。</p> <p>南館の展示の不具合については、今後とも速やかな対応が行うこと。</p>
運営業務	<p>南館無料開放日である、11月20日(県民の日)、2月23日(富士山の日)に合わせてイベントを実施。県民の日には、館内での各種イベントに加えて、中庭でのフードブース出店、富士山の日には、周辺の道の駅からの出店を誘致することで、来館者に楽しんでいただくことができた。また、期間限定で南館入館者への抽選会を行うなど満足度の向上に努めながら運営に当たった。</p>	<p>開館初年度であり、来館者に快適かつ安全に過ごしてもらえるよう、運営していることは評価できる。</p> <p>利用者満足度も「満足」「どちらかと言えば満足」の割合が95%と適切な運営が実施された。</p> <p>記念撮影用の写真パネルを設置や、Wi-Fiの通信環境を改善し、外国人の来館者から好評を得たことは評価できる。</p> <p>今後とも、職員の研修などにより利用者満足度の向上にも努めること。</p>
利用状況	<p>南館の利用者向上のために、旅行会社に対する営業を実施した。また、より利用しやすい環境整備のために、送客業社への営業活動を実施することで、より多くの団体客を誘客できるよう努めた。</p> <p>また、個人の利用客の誘客のために、広報活動も実施し、テレビをはじめ、各種メディアへの露出が増えるように努めた。施設の性質上、外国人観光客にも満足してもらうために、売店商品の拡充や、抹茶体験などの日本文化に触れることのできるイベントも実施した。</p>	<p>南館の来館者数が目標を大きく下回ったことを厳しく受け止めること。</p> <p>外国人の団体客が減少したこと、バスツアーの運行管理が厳格化され、臨時的利用が減少したことが要因と考えられるので、団体客の誘客などの改善策を講じること。</p> <p>利用者アンケートについては、利用者の属性(年齢、性別、居住地域、利用回数等)、内容等の分析を行い、満足度を向上するため、随時改善を図ること。</p> <p>引き続き、効果的な広報活動に努めること。</p>
収支状況	<p>売店の収入は計画を上回ることができたが、南館利用料金収入が計画値より少なかったこともあり、収支は赤字となっている。</p> <p>支出の面においては、初年度ということもあり、人員配置を厚くしたことによる人件費の増加や、施設の維持管理に関する委託料が増加したことも赤字の要因として挙げられる。</p> <p>利用料金収入を増加することと、適切な経費配分を行うことが必要不可欠となる。</p>	<p>利用料収入は、収支だけでなく施設の設置目的のパロメーターにもなるため、経営指標として重視すること。</p> <p>収支のバランスを考慮し、計画的な支出に努めること。</p> <p>業務委託、物品購入等常時経費の節減に努めること。</p> <p>人件費、賃金等の削減により、サービスの質が悪化しないように注意すること。</p>
自主事業	<p>来館記念証の発行を実施したが、ニーズがなく発行数が少なかった。</p> <p>8月から行衣と菅笠の無償貸出しを実施し、好評を博した。</p> <p>無料開放日(県民の日、富士山の日)及び正月休み・クリスマスには、各種イベントを実施し、来館者の利用満足度の向上につなげることができた。</p>	<p>無料開放日等にイベントを実施することで、来館者の増加と満足度の向上に努めており、特に行衣と菅笠の貸出しは、富士山巡礼の歴史について想起させるものであり、世界遺産の価値の普及啓発に資する事業であり、評価できる。</p> <p>今後とも、指定管理者の持つノウハウを生かし、魅力ある事業の企画に努めること。</p>

<p>利用者満足度</p>	<p>施設全般の満足度で、95%の利用者から「満足」「どちらかと言えば満足」との評価をいただいた。 アンケート回答者数の向上のために、回答者への謝礼品を工夫することでより多くの回答を得ることができた。特にスタッフ対応については非常に高評価であったため、利用者対応については増々向上を図っていく。</p>	<p>一層のサービスの質の向上を図るため、利用者満足度調査の結果を参考に継続して、管理状態や接客の改善に努めること。 また、自主事業については、利用者の意見を参考に新たな企画も試みることに努めること。</p>
<p>運営目標の達成状況</p>	<p>施設・設備の管理については、基本協定書や事業計画書に基づき自己、または再委託業者により維持管理を実施し、月次報告書にて所管課の確認を受けている。 運営に当たっては、運営方針に則り当該施設が世界遺産富士山の価値の普及啓発や県内観光の振興に寄与するべく、利用者満足度の向上や利用者数の増加に努めた。 記念撮影用に富士山と桜を組み合わせた写真パネルを設置したり、Wi-Fiの通信環境を改善したことが、外国人の来館者から好評を得た。 利用者数の実績は、北館:205,910人、南館:51,359人で合計257,269人となり、目標に満たない結果となった。 利用者満足度の向上については、概ね高評価をいただいている。</p>	
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>指定管理業務の開始に伴って、売店及びカフェをリニューアルした。売店では県内産の商品、カフェでは富士山をテーマにしたメニューを扱っており、設置目的にも沿っていることは評価できる。また、利用者満足度も高い評価を得ている。自主事業についても、県民の日と富士山の日にイベントを開催し、来館者から好評を得ている。 一方、有料の南館の来館者の増加に向けて、広報や営業活動に力を入れるよう指導した。</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>指定管理業務について事業計画に沿って運営できるように努めている。 来館者の伸び悩みに対する県からの指導に対しては、団体利用客を増加させるべく旅行会社への営業活動を実施し、特に複数回の送客実績がある旅行会社へは重点的に営業活動を実施した。営業活動を行った業社数は269件であった。 広報関係では、各種観光情報雑誌への掲載や、県内テレビメディアへの取材依頼を行うなどの取り組みを実施した。広報実績については、雑誌等の紙媒体が34件、テレビ・ラジオが13件、インターネットニュースなどのwebメディアが16件であった。 また、南館入館料が無料になる、11月20日(県民の日)、2月23日(富士山の日)については、無料開放に合わせてマルシェやフードブースの出店などのイベントを実施することで、利用者の方に喜んでいただくことができた。</p>	

7 管理体制(組織図)

平成28年6月22日現在

