

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事を目的とする。		
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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	リニア館入場者数	263,033	304,637	290,324	
	やまなし館入場者数	219,767	270,409	249,000	
	利用者数合計	482,800	575,046	539,324	
	目標値	175,000	175,000	468,000	468,000
	目標値設定の考え方及びその理由	[平成26、27年度]全国理工系展示・学習施設の延床面積に対する入館者数を参考に、旧館オープン初年度の入館者数をもとに設定。 [平成28年度]展示・学習施設における開館2年目以降の一般的な減衰率と旧館の過去実績値をふまえ、リニア館では前2箇年平均値の89%、やまなし館では前2箇年のリニア館に対する利用率相当の85%に設定。			
	対26年度比		119.1%	111.7%	
利用率	824人/日	916人/日	832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 (実績値)	平成29年度 (計画値)
収入	施設利用料	94,396,840	79,189,000	89,330,230	79,189,000
	指定管理者委託料	69,457,699			
	その他	125,051,454	91,926,000	118,401,447	91,926,000
	収入合計(A)	288,905,993	171,115,000	207,731,677	171,115,000
支出	人件費	53,166,961	56,167,000	57,136,555	56,167,000
	県への納付金	69,496,840		5,070,615	
	管理運営費	138,447,026	114,948,000	129,051,691	114,948,000
	うち外部委託費(B)	8,569,821	8,200,000	9,057,844	8,200,000
支出合計(C)	261,110,827	171,115,000	191,258,861	171,115,000	
収支差額(A-C)	27,795,166		16,472,816		
外部委託比率(B÷C)	3.3%	4.8%	4.7%	4.8%	
利用者一人当たりの経費	120.8	365.6	385.2	365.6	

5 利用者満足度

実施方法等	(1)実施時期:平成28年4月～平成29年3月 (2)実施方法:一般来館者へのアンケート (3)回答数:1,096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	61.1%	29.5%	5.8%	3.6%
展示物	64.3%	27.4%	5.6%	2.7%
イベント	61.0%	27.7%	7.4%	3.9%
スタッフ	69.8%	24.0%	2.9%	3.3%
施設全般の満足度	63.9%	28.6%	4.8%	2.7%

利用者の意見	<p>【走行試験・体験乗車について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日祝日、盆休み等にリニアを走行させて欲しい。走行日を増やして欲しい。 ・リニアの走行予定日時を、早く詳しく知りたい。 ・リニアに乗車したい。乗車会を増やして欲しい。乗車会の日程が知りたい。 <p>【企画・運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もっとリニアについて知りたい。
利用者の意見への対応	<p>【走行試験・体験乗車について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・走行試験及び体験乗車の情報は、ホームページやSNSにて、「正確」「より早くわかり易く」を心掛け対応、電話案内のスタッフも1名増員した。 ・また要望については、常に県と共有するよう努めている。 ・走行試験が無くても満足していただけるよう、イベントの強化を行なう事とした。 <p>【企画・運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体と共に個人をも対象とした館内アテンド、ワークショップルームでの「リニアの仕組み講座」、特別ラボの担当増員を行ない対応の拡大を図った。

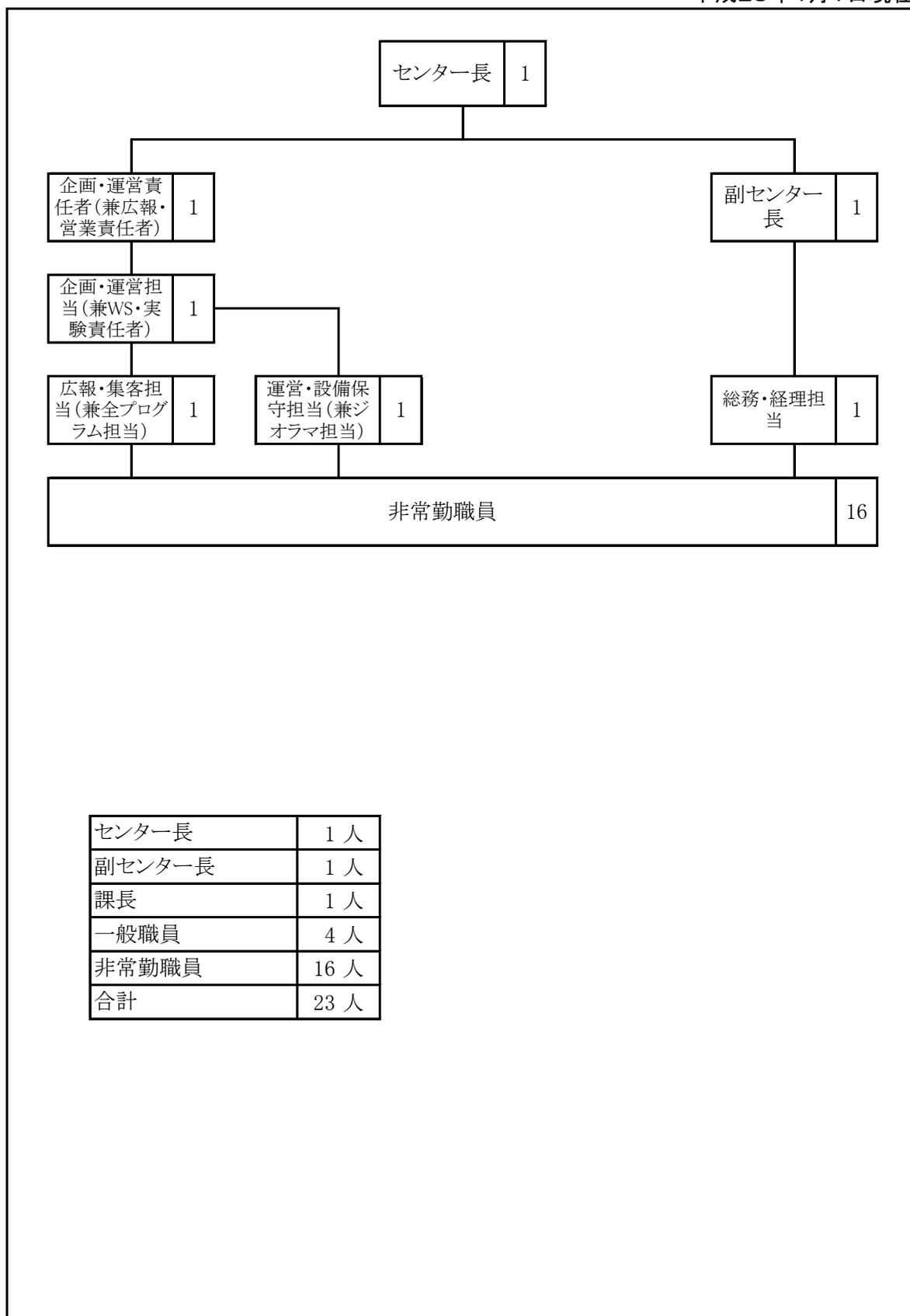
6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	法令遵守、安全・安心、公平・平等・公正を基本に満足度の向上を図るため、状況に応じた清掃、各種点検を進めた結果、利用者からお褒めの言葉をいただいた。また、研修や訓練を行ない、全職員が状況に応じて対応できる体制を推進した結果、大きなトラブルもなく業務遂行する事ができた。	法定点検業務等施設の維持管理業務が、事業計画に基づき適切に実施されている。 災害対応、利用者の安全確保のため、マニュアルを見直しを行っている。 引き続き、適正な業務執行に努めること。
運営業務	減少傾向である旅行団体の営業を強化しながら、個人並びにインバウンド客や冬場の誘客に努めた。また、県協力のもと、多言語のパンフレット及び動画の作成、HPの改定、プログラム多言語化等を実現するとともに、年間通して大小イベントを実施、アテンドツアーやリニアの仕組み講座等の充実を図り、満足度の最大化とリピート率向上に努めた。	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、売店での多彩なリニアグッズ等の取り揃えと販売分析による人気商品の創出など、常に満足度向上を意識した運営がなされている。 展示物多言語化等に伴い今後も誘客促進を進める外国人観光客への適切な対応についても更に体制強化できるよう、引き続き、適正な業務執行に努めること。
利用状況	誘客強化を図った個人客比率は前年度比5%増の55%となった。年齢層では8割が大人、インバウンド客は後半伸びたものの1.1%程度であった。今後、学校利用を含めた小中高校生とインバウンド客のさらなる誘客強化を図る。地域別では広報・誘客活動の主要エリアである関東近県の利用者が8割を占め、営業拡大した中京方面の利用者も増加した。	平成28年度はリニア見学センター全体の目標利用者数である468,000人を大きく上回る539,324人を達成した。 ただし、有人鉄道走行の世界最高記録となる時速603kmを記録するなど超電導リニアの注目度が増した平成27年度の好環境下と比較すると利用者数は微減となることから、目標を上回る利用者数の維持に向け引き続き誘客対策に取り組むこと。
収支状況	収入面では、目標値に対して利用料金収入113%、ショップ128%、収入総額121%を確保する事ができた。 支出面では、安心・安全で快適な環境維持を第一に、利用者数の増加に繋がる投資を行う一方、職員の待遇面にも配慮。効果及び効率的支出とムダ・節約対策を行い、常に収入バランスを見極めながら優良な収支状況の維持に努めた。	平成28年度から指定管理料が0円となったが、収支計画を上回る入館料収入に伴い5,070,615円を県へ還元するなど、優良な収支状況を維持している。 これらの健全な収支については、利益だけを求めた結果ではなく人件費についても職員の待遇面に配慮した対応を行うなど必要な投資を行ったうえで実現したものであり、高く評価できる。
自主事業	利用者の要望を受け、ケータリング車による軽食販売を繁忙期やイベント時及び体験乗車会に合わせ実施した。 鉄道の日を記念してトレインフェスタを開催するなど、各関係機関や地元関連施設との協力体制を敷き、利用者満足度の向上を図るとともに相互のプラスに努めた。	ケータリング販売において繁忙期はテーブルや椅子の敷地内増設など、昨年度から引き続き来館者の要望に考慮した柔軟な対応を行っている。 引き続き、利用者満足度の向上と来館者増加に繋がるサービスを提供できるよう、適正な自主事業の運営に努めること。
利用者満足度	施設全体の満足度として、93%の利用者から「満足」「どちらかと言えば満足」の評価をいただいた。 さらなる満足度向上に向けて、今後も利用者の声を大切にしながら、類似施設の情報や成功事例も参考にしていく。	走行試験が行われていない日はアテンドツアーやワークショップメニューを強化するなど、利用者満足度向上に向けた取り組みを継続的に行っている。 指定管理者が運営する他施設のイベントとも連携するなど、新たな利用者層獲得のため、柔軟・斬新な発想による企画にも取り組んでほしい。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>山梨県の公の施設としての責務を果たし、県民・利用者すべてが満足し、山梨県の未来に貢献する施設となれるよう、施設設置目的及び年度事業計画に沿って、さらに積極的な施設運営を押し進めた結果、計画事項並びに計画数値を履行する事ができた。</p> <p>特に個人客並びにインバウンド利用者、冬場の誘客については、県の協力もいただきながら、重点的に施策を押し進めた結果、目標としていた利用者数を確保する一要因となった。</p> <p>目標利用者数468,000人(内 どきどきリニア館:253,000人、わくわくやまなし館215,000人)に対して、539,324人(内 どきどきリニア館:290,324人、わくわくやまなし館:249,000人)を達成。利用者数の目標を上回ると同時に、利用料金の収入見込額も上回り、5,070,615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>概ね事業計画どおり指定管理業務を実施しており、企画事業にも創意工夫が見られ、総合的な利用者満足度も高い評価を得ている。</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、適切に履行されていた。</p> <p>平成28年度に県が実施した外国人観光客受入体制整備を強化するための展示物の多言語化を踏まえ、その有効活用を見据えたセンター運営面での対応強化と誘客促進対策について指示した。</p> <p>また、平成28年11月には近隣に道の駅つるが新設されたことから、両施設の連携により相乗効果を高めることで、利用者の増加や満足度の向上を図るよう指示した。</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>外国人観光客の誘客促進については、リニア見学センターホームページの英語サイトの刷新に加え、中国語、韓国語のサイトをオープンするなど、積極的な対応を行った。また、パンフレットについても同様に日・英・中・韓の4か国語を整備するなど、平成29年2月に完了した展示物多言語化の効果的な周知を確実に進めている。</p> <p>道の駅つるとの連携についても、新たな来館者の獲得に向けて、日頃の運営でも両施設を巡るスタンプラリー実施に伴う周遊ルートを構築するなど、指摘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28年4月1日現在



センター長	1 人
副センター長	1 人
課長	1 人
一般職員	4 人
非常勤職員	16 人
合計	23 人