

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>・園地(見本園等)、自然観察路</li> <li>・駐車場、エントランス、事務室、機械室、倉庫等</li> </ul> </li> </ul>		
主な業務内容	<ul 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> </ul>		

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	入館者数	112,940	107,997	106,492	
	(内 事業参加者数)	(7,011)	(10,685)	(8,225)	
	利用者数合計	112,940	107,997	106,492	
	目標値	95,000	95,000	95,000	95,000
	目標値設定の考え方及びその理由	【平成24～25年度】 ・平成19、20年度の利用者数に基づき設定 【平成26～28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26年度比		95.6%	94.3%		
利用率	355人/日	334人/日	332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				
	指定管理者委託料	37,542,000	37,542,000	37,542,000	37,542,000
	その他				
	収入合計(A)	37,542,000	37,542,000	37,542,000	37,542,000
支出	人件費	22,104,975	21,833,000	22,456,030	22,040,000
	県への納付金				
	管理運営費	15,498,142	15,709,000	15,275,202	15,502,000
	うち外部委託費(B)	4,594,598	4,557,000	4,854,348	4,696,000
	支出合計(C)	37,603,117	37,542,000	37,731,232	37,542,000
収支差額(A-C)		△ 61,117		△ 189,232	
外部委託比率(B÷C)		12.2%	12.1%	12.9%	12.5%
利用者一人当たりの経費		347.6	395.2	352.5	395.2

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成28年4月～平成29年3月 実施方法:事業参加者・貸館利用者へのアンケート ※アンケート回収数と有効回答数は各項目欄に記載のとおり (有効回答数/アンケート回収数)
-------	--

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 (187/194)	73.3%	25.1%	1.1%	0.5%
設備・備品の状況 (185/194)	75.1%	22.7%	2.2%	0.0 %
催物・事業内容 (471/471)	87.5%	12.1%	0.4%	0.0 %
職員の接客態度 (183/194)	80.3%	17.0%	2.7%	0.0 %
施設全般の満足度	75.0%	23.4%	1.6%	0.0 %

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体験できるものが多く、工夫している。館内での体験や映像鑑賞が、自然歩道を歩く際に効果的につながっている。</li> <li>・子どもばかりでなく大人にも貴重な経験ができる。</li> <li>・貸し出しグッズが充実している。</li> <li>・他の季節のガイドウォークにも参加してみたいと思った。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<p>施設内の展示は、幅広い年齢層の来館者に合わせて工夫しながら作成している。家族で会話しながら体験できるようにしたり、子どもたちだけでも楽しめるように、色々な目線で楽しめるように考慮している。</p> <p>また、自然の変化に合わせて貸し出しグッズを入れ替えるなど、誰でも気軽に外に出かけたくなるように働きかける工夫も続けている。</p> <p>ガイドウォークでは、旬の自然をわかりやすく紹介しながら、参加者がより興味関心を持って自然に向き合うことができるよう、参加者の年齢も考慮しながらプログラム構成を心がけている。</p>

## 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	施設の維持管理のため、清掃業者や消防設備に伴う設備点検等について専門業者と契約を結び、設備の安全・安定につながるよう定期的に管理を行った。また、施設やその周辺で発生した小規模修繕においても順次実施することで、施設の維持向上につなげることが出来た。	業務仕様書、業務計画書に基づき、施設の維持管理が適正に実施されている。また、利用者の安全確保に努め、施設及びその周辺にも注意を払い、修繕や環境整備が計画的に実施されている。
運営業務	年度毎のテーマ設定に沿った各イベントやプログラムを実施した。そのためにさまざまな広報活動を行い、利用者数の向上に努めた。また、参加のあった方から得られたアンケートを基に、次回実施するための改善につなげた。その結果、利用者が満足できるイベントやプログラム内容につながった。	運営業務については、事業計画に基づき適切に実施しており、毎年度設定したテーマに沿って、利用者の満足度を意識したプログラムの考案に努めている。また、利用者アンケートでは、催物・事業内容、職員の接遇においても高い評価を得るなど、これまでの取り組みが評価できる。今後とも利用者の声を生かしながら、魅力あるプログラムの考案、実施を期待する。
利用状況	今年度は昨年度に引き続き、年間を通じて広報活動に注力し、利用者数の向上に努めた。特に冬季に実施した講座の実施数を増やすことにより冬季利用者数の向上につながっている。また新規に行った「やまなし環境教育ミーティング」の実施により、これまで当センターを利用したことがなかった方にも来ていただけたことは今後のつながりになると感じている。引き続き利用者数の向上を目指し、施設運営を行う。	昨年度に比べ利用者数に若干の減少はあったものの、高い水準での利用者数を維持できている。また、冬季においては土地柄、利用者が減少しがちであるが、新規のイベント開催や各種メディアを用いたの広報活動など、積極的な取り組みにより、昨年度より冬季利用者が2%増加したことは評価できる。
収支状況	科目によって予算対比で増減はあるが、スタッフ一同コスト意識をもって管理運営に当たった結果、全体的にほぼ予算通りに進めることができた。	引き続きコスト意識を持って経費縮減に努めること。また、施設及び自然観察路の老朽化に伴い、今後、修繕費用の増加が見込まれることから、計画的な修繕に取り組んでいく必要がある。
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。自然を楽しむためのサポートグッズは、必要なときに利用者に提供することにつながり、満足度向上とリピーターにつながった。	自然や環境教育関連の教材販売や野外活動のためのサポートとして、飲料水販売やスノーシューのレンタルなど、利用者の利便性を高めている。
利用者満足度	施設利用時や週末のガイドウォークの参加、さらには各種イベントの参加時にアンケートを記入していただいているが、「満足」、「どちらかといえば満足」を合わせると98%を超える高い値になっている。今後は「満足」の数値自体をさらに上げるように施設運営に努めたい。	各項目において「満足・どちらかといえば満足」の比率が約98%と非常に高く、利用者サービスに努めた結果が現れており、評価できる。引き続き利用者の声を参考にサービスの向上や魅力ある企画の展開に務めること。

<p><b>運営目標の達成状況</b></p>	<p>施設利用者数については、年度により若干の増減はあるものの、H28の目標値95,000人に対し、実績値106,492人と利用者数が目標値を上回り、近年10万人強で推移している。</p> <p>八ヶ岳南麓の自然に関する情報提供及び自然に関する学習体験等については、四季に合わせての展示や自然文化、地球環境などをテーマにした特別展示などを実施した。自然体験プログラムとして、職員が案内するガイドウォーク「森のお散歩」など、9種類のプログラムを開催し、延べ7,846人が参加した。また、八ヶ岳の自然に関する講演会等では、延べ379人が参加した。</p> <p>施設及び設備器具の維持保全については、基本協定書、事業計画等に基づき、専門業者による法定点検及び職員による日々の定期点検を実施している。また、利用者の安全確保のため、玄関前タイル修繕、看板・ベンチ等の再塗装等を実施した。</p>
<p><b>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</b></p>	<p>施設管理・運營業務等について、概ね事業計画どおり指定管理業務を実施しており、利用者の満足度も高い。年間を通じては、冬季において施設利用者が減少しがちであるが、新たな講座を行うなど、創意工夫が見られ、ここ数年は増加傾向にある。</p> <p>引き続き、冬季利用者の集客や幅広い年齢層の集客を念頭に置き、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・情報発信の工夫、拡大に取り組むことを望む。</p>
<p><b>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</b></p>	<p>冬季の施設利用者増を図るための新たなプログラムや講演会等を実施するとともに、幅広い年齢層の集客のため、大人向けのプログラムの実施などに取り組んだ。また、センター利用者への接遇能力の向上を図るため、職員の研修などを行った。</p> <p>広報・情報発信に関しては、各種メディアやSNSの利用やセンター周辺の宿泊施設と連携し、センター紹介チラシやプログラム情報、イベント情報を定期的に設置するなど、情報発信に努めた。</p>

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

