

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	山梨県立富士川観光センター	所管課	観光部 観光資源課
所在地	南巨摩郡身延町下山1578	設置年月日 (改築年月日等)	平成26年4月1日
指定管理者	合同会社富士川・切り絵の森		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県都市公園条例		
設置目的	<p>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。</p> <p>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。</p>		
主な施設内容 (定員等)	<p>○建物面積 900.28㎡                  ○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上1階                  ○施設の内容                  ①情報発信館 121.13㎡(観光物産情報等の展示・発信)                  ②ものづくり体験館 242.26㎡                  (地域資源の活用(ものづくり)により産業観光を振興、地域の文化活動・交流(ものづくり)の場を提供)                  ③ふれあい交流館 363.39㎡                  (地域資源の活用(展示・イベント等)により産業観光を振興、地域の文化活動・交流(展示・イベント等)の場を提供)                  ※①～③の施設は道の駅としての機能も兼ねる。                  ④公衆便所 45㎡、機械室他 128.13㎡</p>		
主な業務内容	<p>(1)センターの維持保全に関する業務                  (2)地域の観光や物産に関する展示及び情報発信業務                  (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                  (4)「道の駅」の運営に関する業務</p>		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	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	情報発信館来館者	9,404	14,325	16,732	
	ものづくり体験館	2,283	4,570	6,032	
	利用者数合計	11,687	18,895	22,764	
	目標値	15,000	15,000	20,900	25,200
	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	平成27年度実績の年10%増(旧地場産センターの平均伸び率)とする。	平成28年度実績の年10%増(旧地場産センターの平均伸び率)とする。
	対26年度比		161.7%	194.8%	
利用率(情報発信館)		42.7人/日	45.2人/日	52.6人/日	
利用率(ものづくり体験館)		10.2人/日	14.5人/日	18.9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	17,691,260	18,211,000	17,535,140	18,211,000
	その他				
	収入合計(A)	17,691,260	18,211,000	17,535,140	18,211,000
支出	人件費	6,570,233	8,575,000	8,508,793	8,894,000
	県への納付金				
	管理運営費	11,038,446	9,636,000	9,018,148	9,317,000
	うち外部委託費(B)	3,082,676	2,524,000	3,131,940	2,910,000
支出合計(C)		17,608,679	18,211,000	17,526,941	18,211,000
収支差額(A-C)		82,581		8,199	
外部委託比率(B÷C)		17.5%	13.9%	17.9%	16.0%
利用者一人当たりの経費		936.3	871.3	770.3	722.7

## 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:入館者へのアンケート(任意) 回答数:71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	50.7%	38.0%	7.0%	4.2%
②センターの使い勝手	34.3%	55.7%	5.7%	4.3%
③各種体験教室	45.7%	41.4%	11.4%	1.4%
④総合観光案内施設	46.5%	46.5%	4.2%	2.8%
施設全般の満足度	42.3%	39.4%	8.5%	9.9%

利用者の意見	<p>①野菜の販売はないのか</p> <p>②観光センター(道の駅)がどこにあるのかわかりにくい。</p> <p>③バラ園、切り絵の森美術館、道の駅など統一感やコンセプトがわかりにくい。</p> <p>④ものづくり体験は全体的にとっても楽しい。ただ平日の賑わいがさみしい。</p>
利用者の意見への対応	<p>①地元で生産された季節の野菜や果物の販売を増やしたが、さらに充実を図る。</p> <p>②国道52号上沢交差点から園内に続く道に看板を平成28年度設置した。</p> <p>③公園(富士川クラフトパーク)と更なる連携をし、イベントを開催するとともに、ものづくり体験のメニューに切り絵やバラをモチーフにしたものを組み込むなど充実を図る。</p> <p>④平日は主に団体の受け入れとして空けている。団体受け入れを積極的に行うとともに、多くの人を楽しめる工夫をしていきたい。</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	法令、業務仕様書等に基づき適正に業務を執行した。また、建築基準法に基づく施設点検を実施し、適正な維持管理に努めた。	法令、業務仕様書等に基づき、適正な施設の維持管理業務を行っており、利用者が快適で安心して過ごせるよう努めている。
運営業務	事業計画に基づく各種の運営目標を達成し、産業観光の振興と地域住民相互や観光客との交流の促進を図った。	今後も積極的に観光センターを訪れた観光客と地域住民の交流を促進する場を創出するとともに、職員自身も地域を案内する顔として接客にあたり、利用者満足度の向上を図ってほしい。
利用状況	エントランス棟(レストラン)やバラ園、切り絵の森美術館、公園で行われる各種イベントなど、公園の施設や運営と連携するとともに、併せて、ふれあい交流館の利用を広く呼びかけ、利用者を増やすことができた。	利用者は情報発信館、ものづくり体験館とともに年々増加している。今後も、町や地元の方などからイベントやタイムリーな情報を積極的に収集し、SNSやHPなどで情報発信を行い、観光客や地域住民が集う場になることを期待する。
収支状況	最小の経費で最大の効果を得よう経費節減に努め、効率的な経営に努めた。	省エネを心がけ、光熱水費に係る出費を削減し、広告・宣伝を積極的に行うなど工夫している。引き続き、効率的かつ効果的な運営に努めてほしい。
自主事業	手漉き和紙をはじめとする体験教室や新たな体験メニューの提供を図るとともに、道の駅関連事業の実施や売店での地元物産の積極的な販売を行い、利用者の満足度向上に努めた。	ふれあい交流館の積極的な活用を地域住民に促すとともに、様々な芸術作品の展示をするなど、賑わいの場を創出した。また、クラフト祭りを実施するなど新たな企画にも挑戦をしている。今後も地域の方々をはじめとする関係者と連携を図りながら利用者に満足いただける事業の実施を期待する。
利用者満足度	適正な施設の維持管理を行うとともに、公園と連携した施設運営や利用者ニーズに配慮した自主事業に努め、利用者には概ね満足いただけたと思う。今後も、対応可能な利用者の声には直ちに対応し、対応に時間がかかるものについては、関係機関や県と連携をとる中で対応し、満足度の向上に努めたい。	対応可能な要望事項は改善するなど、より多くの利用者に満足していただけるようなサービスの提供に向けて創意工夫を凝らしてほしい。また、アンケートの回答者数が少ないため、積極的に声をかけてお願いするなど、多くの人の声を聞くよう努力してほしい。

<p><b>運営目標の達成状況</b></p>	<p>平成28年度富士川観光センターは、5つの運営目標を掲げて努力してきた。</p> <p>(1)賑わいの場づくりでは、観光センターに多くの人に来てもらうため、新たなパンフレットを作成し、県内各地や周辺観光施設等に配布した。また、クラフト作家に対して情報の受発信を行うとともに、情報発信館でのクラフト作家の作品についても作品数を増やすなど充実に努めた。さらに、ふれあい交流館の利用を促進するため、各町に働き掛け年間を通じての利用を図った。</p> <p>(2)情報集積の場づくりでは、峡南各町や各種関係機関、団体との連携を行い、産業観光情報の集積に努めた。</p> <p>(3)情報発信の場づくりでは、ホームページを適時適切に更新するとともに、各種広報媒体の積極的な活用を図った。</p> <p>(4)峡南の伝統産業等を体験できる場づくりでは、「手漉き和紙体験」、「篆刻体験」など、伝統産業の紹介と体験の場を提供した。</p> <p>(5)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、平成28年度、新たに「秋のクラフト祭り」を開催した。</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>施設利用者数は順調に伸びており、利用者満足度調査では、「満足」「どちらかといえば満足」の割合が8割を超えた。運営3年目を迎え、県内及び中京圏への積極的なプロモーション活動や公園(富士川クラフトパーク)と連携したイベントの開催などにより、観光センターの認知度が高まった結果であると考えられる。ふれあい交流館の利用を呼びかけ、様々なアーティストの作品展を開催するなど施設の有効活用を進めるとともに、「秋のクラフト祭り」など新たな祭りの開催、公園(富士川クラフトパーク)と関連した体験メニューの充実など積極的な施設運営姿勢は評価できる。</p> <p>利用者アンケートについては、サンプル数が少ないため、手渡しと積極的な声かけを行うとともに、コメント記入スペースの幅を広くするなど、回答者が回答しやすいように努めてほしい。</p> <p>今後も、利用者アンケートの声などを参考に公園(富士川クラフトパーク)と連携しながら、より集客力の高い魅力的な施設になるよう効果的な広報など、工夫を図り、峡南地域の活性化へつなげてほしい。</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>利用者アンケートについて、様式を変更し、改善を図るとともに、用紙と回収箱を設置しておくだけでなく、ベンチや目に入りやすい場所にも置くようにし、来館者には声をかけてお願いするようにしている。</p> <p>今後、中部横断自動車道の全線開通を見据え、利用者ニーズに沿ったサービスの提供と効果的な情報発信を、引き続き工夫して実施していきたい。</p>

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

