

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29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 899.84㎡</p> <p>○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上1階</p> <p>○施設の内容</p> <p>①情報発信館 121.13㎡(観光物産情報等の展示・発信)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>※①～③の施設は道の駅としての機能も兼ねる。</p> <p>④公衆便所 45㎡、機械室他 128.06㎡</p>		
主な業務内容	<p>(1)センターの維持保全に関する業務</p> <p>(2)地域の観光や物産に関する展示及び情報発信業務</p> <p>(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</p> <p>(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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度 (目標値)
利用者数	情報発信館来館者	14,325	16,732	18,983	
	ものづくり体験館	4,570	6,032	4,881	
	利用者数合計	18,895	22,764	23,864	
	目標値	15,000	20,900	25,200	27,600
	目標値設定の考え方及びその理由	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%増とする。	平成28年度実績の年10%増とする。	情報発信館来館者数は平成29年度実績の年10%増とし、ものづくり体験者数は平成29目標値を踏襲
	対27年度比		120.5%	126.3%	
利用率(情報発信館)	45.2人/日	52.4人/日	59.7人/日		
利用率(ものづくり体験館)	14.5人/日	18.9人/日	15.3人/日		

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成28年度	平成29年度 (計画値)	平成29年度 (実績値)	平成30年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	17,535,140	18,211,000	17,955,866	18,211,000
	その他				
	収入合計(A)	17,535,140	18,211,000	17,955,866	18,211,000
支出	人件費	8,508,793	8,894,000	7,529,750	8,894,000
	県への納付金				
	管理運営費	9,018,148	9,317,000	10,423,767	9,317,000
	うち外部委託費(B)	3,131,940	2,910,000	3,099,505	2,910,000
	支出合計(C)	17,526,941	18,211,000	17,953,517	18,211,000
収支差額(A-C)		8,199		2,349	
外部委託比率(B÷C)		17.9%	16.0%	17.3%	16.0%
利用者一人当たりの経費		770.3	722.7	752.4	659.8

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成29年4月～平成30年3月 実施方法:入館者へのアンケート(任意) 回答数:581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	69.9%	29.4%	0.5%	0.2%
②センターの使い勝手	38.8%	52.4%	7.2%	1.6%
③各種体験教室	40.1%	48.7%	10.0%	1.2%
④総合観光案内施設	48.8%	45.0%	4.7%	1.5%
施設全般の満足度	46.0%	47.4%	5.1%	1.5%

利用者の意見	<p>①交通の便が悪い。国道からわかりにくい。電車で来た場合に不便。</p> <p>②園内案内看板に記載がなくわかりにくい。道の駅としてどこに何があるかわからない。</p> <p>③各館が入りづらく、営業しているかどうかわかりづらい。</p> <p>④各館の閉館時間がよくわからない。</p> <p>⑤地元野菜や農産物の販売はないのか。</p> <p>⑥子供向けの体験が多く、大人向けのクラフト体験があるとよい。</p>
利用者の意見への対応	<p>①タクシーの手配や町営バスの案内を行った。</p> <p>②園内の人目につく場所へ案内看板を設置した。</p> <p>③各館の入り口に「営業中」である表示を行い、各館を説明する案内版を設置するなど、来館者が立ち寄りやすく、入りやすい環境・雰囲気づくりを図った。</p> <p>④各館の開閉館時間をできるだけ統一するように努めるとともに、案内表示をわかりやすく掲示した。</p> <p>⑤地元で生産された季節の野菜や果物の販売を増やした。また、イベント時に積極的に地域農産物の販売を行った。</p> <p>⑥新たな工房の招聘を積極的に進めると共に、大人でも楽しめる体験内容の充実に努めた。</p>

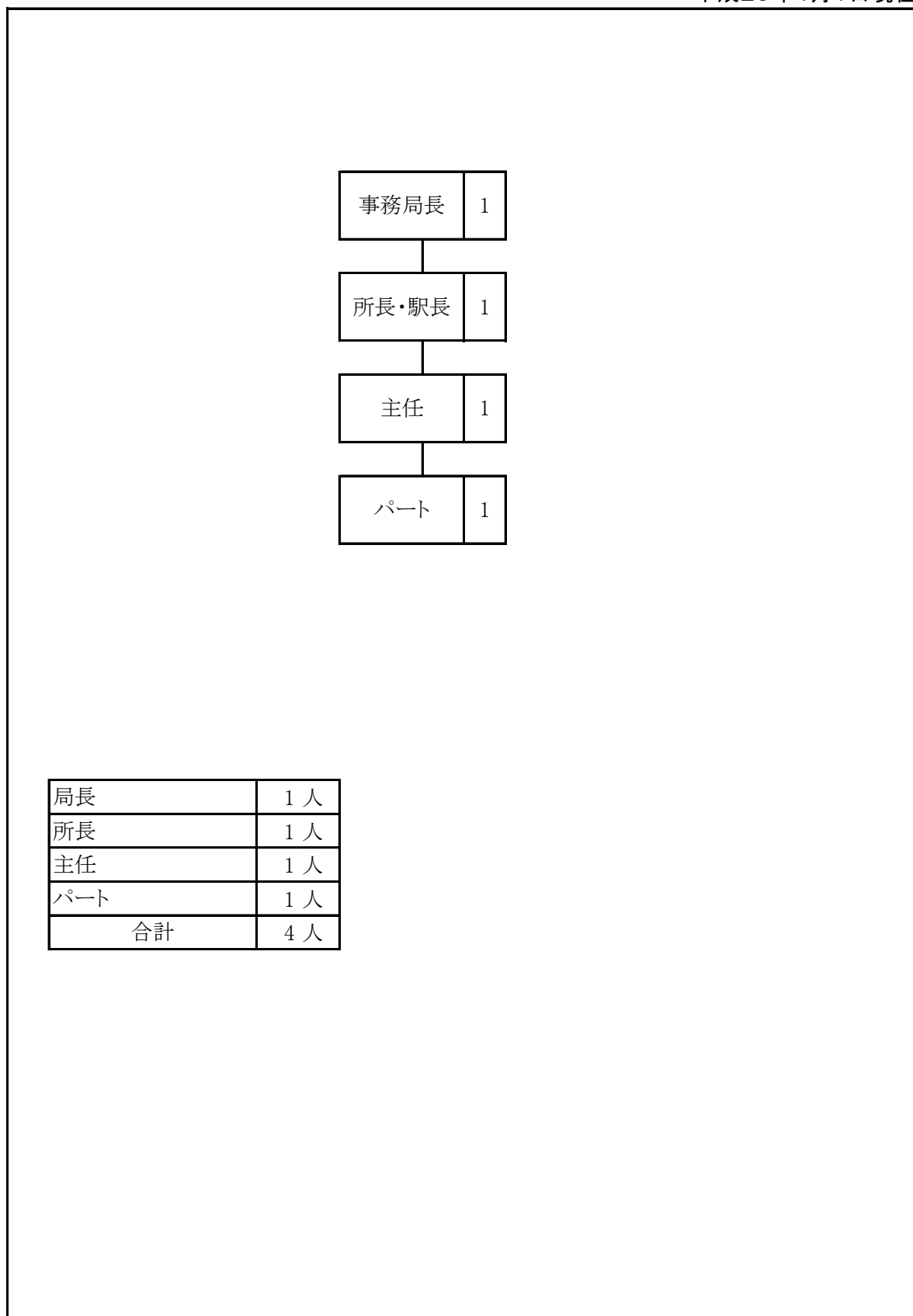
6 評価結果

	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、利用者が安心して過ごせるよう、施設の適正な維持管理に努めている。
運営業務	事業計画に基づき、地域の産業観光の振興、及び地域住民間の交流や観光客との交流の促進を図った。	事業計画に基づき、今後も観光センターを訪れた観光客と地域住民の交流促進の場の創出・提供を積極的に行うとともに、職員が地域観光振興のコンシェルジュとしての役割を自覚し、利用者満足度の向上を図ってほしい。
利用状況	富士川クラフトパーク内のエントランス棟(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の実施など、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。	情報発信館の利用者数は年々増加している。ものづくり体験館については、目標値に達しなかったものの、新たな体験工房の誘致などにより、魅力ある場としての機能は維持できている。今後も、地域クラフトマン情報の収集や各種体験工房の誘致を積極的に行うとともに、HPやFBを効率的に活用して情報発信を行い、多くの地域住民、観光客が何度も足を運んでもらえるような場と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る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	手漉き和紙や日替わり体験教室の実施、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。	地域住民に対し、ふれあい交流館の積極的な活用を促すとともに、各種芸術作品の展示をするなど、賑わいの場を創出した。また、昨年度好評だった秋のクラフト祭りを今年度も実施するなど、公園(富士川クラフトパーク)と連携し、観光客増加に向けた取組みを積極的に行った。今後も地域住民や関係者と連携を図り、利用者の満足度向上のためのさらなる取組みを期待する。
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のニーズを踏まえた自主事業を行い、利用者には概ね満足いただけたと考える。今後も、利用者からの生の声に耳を傾けながら、対応可能な内容は早急に対処し、対応に時間がかかるものについては、県・関係機関と連携を図り、対応策を検討しながら、利用客の満足度の向上に努めていきたい。	利用者からの意見・要望について、対応可能な案件については速やかに改善を図るなど、利用者の意向を反映させる努力をしている。利用者の声をできるだけ多く収集し、施設サービスのさらなる向上につなげるため、積極的な声かけやアンケートを記入しやすい環境づくりなど、アンケート回答数のさらなる増加に向けて取り組んでいきたい。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>富士川観光センターは平成29年度、以下の5つの運営目標を掲げて取り組みを進めてきた。</p> <p>(1)賑わいの場づくりでは、観光センターへさらに多くの人に訪れていただくため、観光センターのパンフレットを県内各地の周辺観光施設等、広範囲に配布を行った。また、地域で活躍するクラフトマン情報を積極的に収集し、新たな体験工房の誘致を行うなど、多くの人が何度来ても楽しめるような魅力ある環境づくりに取り組んだ。また、情報発信館では、クラフト作家の作品数を増やすなど、充実した情報提供の場づくりに努めた。さらに、ふれあい交流館の利用を促進するため、各町、各関係団体に働き掛けを行い、年間を通じての利用促進を図った。</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、ホームページを適宜適切に更新し、また、観光センターのフェイスブックでは、シーズンごとのイベント案内やクラフトパーク内の花の状況など、リアルタイムな情報を積極的にアップし、施設の情報が多くの人の目にとまるよう情報発信に努めた。また、地域情報誌やメディアなど、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、地域に息づく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、5月のわんぱく祭り、バラまつり、8月の峡南の夏まつりを共催するとともに、平成28年度に初開催して好評を得た「秋のクラフト祭り」の第2回を平成29年度にも開催した。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>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9割を超えた。これは、指定管理者として運営4年目を迎え、これまで培ってきた業務実績を活かし、峡南地域をはじめとする各観光施設等への積極的な情報発信や、公園(富士川クラフトパーク)と連携した「秋のクラフト祭り」の開催などにより、観光センターの認知度のさらなる向上に繋がった結果であると考えられる。ふれあい交流館については、地域住民や地域関係団体等に対して精力的に誘致したことにより、年間を通じた施設の活用が図られたこと、公園(富士川クラフトパーク)と連携して「秋のクラフト祭り」などの観光客の増加につながる大きなイベントを開催したこと、地域のクラフトマンの情報を収集し、体験工房への誘致につなげたことなど、積極的な施設運営姿勢が評価できる。</p> <p>今後も、公園(富士川クラフトパーク)と連携しながら、利用者アンケートで寄せられる利用者の生の声を参考に、利用者ニーズに沿ったサービス提供の場となるよう工夫し、峡南地域のさらなる活性化に向けて取り組んでほしい。</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>アンケートによる施設利用者のニーズを踏まえ、子どもだけでなく大人向けの体験内容の充実に努めた。利用者満足度をこれまで以上に高められるよう、施設サービスの充実、各広報媒体を活用した効果的な情報発信を積極的に実施していきたい。</p>

7 管理体制(組織図)

平成29年4月1日現在



局長	1 人
所長	1 人
主任	1 人
パート	1 人
合計	4 人