

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30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
管理方式	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)	<ul style="list-style-type: none"> ○敷地面積 6,627㎡ ◆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 <ul style="list-style-type: none"> ・2階:展示フロア ・3階:展示フロア ◆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 <ul style="list-style-type: none"> ・2階:観光情報フロア ・3階:展望室 		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> (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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (目標値)
利用者数	リニア館入場者数	290,324	293,552	278,566	
	やまなし館入場者数	249,000	256,992	242,822	
	利用者数合計	539,324	550,544	521,388	
	目標値	468,000	468,000	468,000	470,000
	目標値設定の考え方 及びその理由	リニューアル後の入館者実績をベースに、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や旧館の過去実績値等をふまえて設定。			
	対28年度比		102.1%	96.7%	87.1%
利用率	902人/日	903人/日	844人/日		

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成29年度	平成30年度 (計画値)	平成30年度 (実績値)	令和元年度 (計画値)
収入	施設利用料	88,536,970	79,189,000	83,699,060	76,476,000
	指定管理者委託料				
	その他	119,736,758	91,926,000	115,237,208	109,182,000
	収入合計(A)	208,273,728	171,115,000	198,936,268	185,658,000
支出	人件費	59,596,609	56,167,000	59,740,682	57,251,000
	県への納付金	4,673,985		2,255,030	
	管理運営費	127,223,945	114,948,000	122,530,133	127,542,000
	うち外部委託費(B)	9,386,877	8,200,000	8,946,938	8,478,000
	支出合計(C)	191,494,539	171,115,000	184,525,845	184,793,000
収支差額(A-C)	16,779,189		14,410,423	865,000	
外部委託比率(B÷C)	4.9%	4.8%	4.8%	4.6%	
利用者一人当たりの経費	378.3	365.6	381.6	395.0	

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	(1)実施時期:平成30年4月～平成31年3月 (2)実施方向:一般来館者へのアンケート (3)回答数:690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	64.9%	27.3%	4.1%	3.7%
展示物	69.2%	23.3%	4.9%	2.6%
イベント	66.6%	22.3%	7.7%	3.4%
スタッフ	73.6%	20.3%	3.0%	3.1%
	68.2%	25.1%	4.4%	2.3%

利用者の意見	<p>【料金・企画・運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・走行試験がない日は料金を下げてほしい。 ・走行試験がない日のイベントなど工夫がほしい。 ・リニア走行試験予定日をもっとわかりやすいとよい。 ・展示物で子供が学べるコンテンツを増やしてほしい。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・英語や中国語のスタッフを配置してほしい。 ・リニアに試乗したい。通過時刻が知りたい。日曜日にも走らせてほしい。
利用者の意見への対応	<p>【企画・運営】</p> <p>・走行試験のない日には、クイズラリーやスタンプラリー等といったイベントを強化したほか、アテンドツアーや特別ラボを実施した。また、適時ショップやプログラムにてプレゼント企画を行うなど、満足度を高める工夫を行なった。さらに、4月からはどきどきリニア館1F見学テラスに大型モニターを設置し、リニア走行動画の上映を開始した。</p> <p>・リニア走行試験予定日によりわかりやすいように、ホームページの改変に取り組んだ。</p> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中国語・英語を話せるスタッフを配置。加えて、音声多言語アプリを積極的にご案内するとともに、携帯型翻訳機も導入した。また英語・中国語のパンフレットは、動画対応システムを搭載したものに変更した。

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	<p>利用者の安全・安心及び快適性の維持を第一に、年間計画に基づいた維持管理を適切に実施した。展示物は専門スタッフによる日常メンテナンスを徹底することで故障の低減を図り、サービスの維持とコスト削減に努めた。また、年度改訂した危機管理対応マニュアルに基づき、緊急時には的確な対応ができるよう、研修や訓練を適宜行った。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>引き続き、適正な業務執行に努めること。</p>
運営業務	<p>年間通して多彩なイベントプログラムを実施。特に、土・日祝日やGW、お盆、年末年始時には、幅広い世代が楽しめるクイズラリーやイベントを行い、利用者の満足度向上に努めた。また、リニアに関する知識の普及啓発のため、「リニア仕組み解説講座」や館内ご案内ツアーなどを定期的に実施し、年代を問わず多くの方に利用いただいた。</p>	<p>利用者の要望に対し、実験の実施回数の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。</p> <p>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。</p>
利用状況	<p>リニューアルから5年を迎え苦戦が予想されたなか、個人・団体・インバウンド等と各ターゲットにあわせた誘客策を実施。特に、旅行会社への訪問営業やWeb媒体を使ったセグメント別の広報・PRを強化。結果、468,000人の目標に対し、521,388人を達成。外国人利用者においては、教育団体を中心に大幅に増加し、前年比145%となった。</p>	<p>平成30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521,388人を達成した。</p> <p>リニューアル5年目にも関わらず、目標達成したことは、日頃の誘客対策の成果として高く評価できる。</p> <p>引き続き、目標を上回る利用者数の維持に向け誘客対策に取り組むこと。</p>
収支状況	<p>収入面では、基準値に対して利用料金収入106%、ショップ124%、収入総額で116%を確保することができた。その結果、利用料金収入のうち2,255,030円を山梨県に還元した。</p> <p>支出面では、徹底した予算管理のもと、収支バランスに留意しながら適切な投資・削減に取り組み、独立採算の施設として安定した運営を実現した。</p>	<p>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2,255,030円を県へ還元するなど、優良な収支状況を維持している。</p> <p>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。</p>
自主事業	<p>利用者の要望に応え、繁忙期やイベント開催日、体験乗車会の日程等には、引き続きケータリング車による軽食販売を実施した。また、写真撮影サービスも昨年度に続き、旅行会社及び地元企業と連携して行った。</p> <p>鉄道の日を記念した「第3回トレインフェスタ」を開催。鉄道関係の企業や有名人と連携したイベントを実施した。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
利用者満足度	<p>アンケート結果より、施設全体満足度は、昨年度と同様の93%台となり、高い満足度を維持することができた。「施設がきれい」「リニアのことがよくわかった」という声が多かった。また、スタッフ対応満足度は、昨年同様93%超を実現。研修等の成果もあり、「スタッフが親切で満足できた」「説明がわかりやすかった」との声を多くいただいた。</p>	<p>利用者実績と同様、アンケート結果についても前年度を上回る満足度を得ている点は、高く評価できる。日々の職員研修やスタッフ教育の徹底など、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。</p> <p>リニューアルから6年目を迎えるにあたり、新企画の創出により、今後はリピーターの更なる確保に向けた対策について取り組んでほしい。</p>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>リニア中央新幹線建設促進に向けた機運醸成を図るため、リニアに関する体験学習の場の提供や知識等の普及啓発活動を行ないながら、センターのさらなる認知度および魅力の向上、積極的な情報発信を行った。とりわけ、平成30年度はWeb媒体を活用した誘客も積極的に実施。その結果、利用者目標468,000人(内 ときどきリニア館:253,000人、わくわくやまなし館:215,000人)に対し、521,388人(内 ときどきリニア館:278,566人、わくわくやまなし館:242,822人)を達成した。さらに、利用料金収入は基準額を上回り、2,255,030円を山梨県に還元することができた。</p> <p>平成30年度は、特に2020年東京オリンピック・パラリンピックを見据えて、外国人利用者の獲得を強化。旅行会社への営業回りやインバウンド商談会への参加、インフルエンサーの誘致などを行った。結果、外国人利用者数は7,526人、前年比145%を達成した。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>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・運営業務については、条例、協定書等に基づき、適切に履行されていた。</p> <p>東京オリンピック、パラリンピックを見据え、外国人観光客受入体制を強化するために整備した展示物の多言語化の有効活用に向け、インバウンドに対する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、Web媒体の積極的な活用による誘客促進対策について、来館に繋がる情報発信をめざしたSNS等の活用について、対応を指示した。</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、日・英・中・韓4か国語での整備が完了したリニア見学センターホームページとパンフレット、広報用動画の周知や旅行代理店との商談への活用に加え、館内スタッフ用に携帯型翻訳機も導入するなど、積極的な対応を確実にしている。</p> <p>Web媒体の積極的な活用による誘客促進対策についても、開館日にはほぼ毎日情報発信するとともに、ホームページのリニューアルとともに注目の高い走行試験予定日に関するサイトをよりわかりやすく改編するなど、適切な対応を行っている。</p>

7 管理体制(組織図)

平成30年4月1日現在

