

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
管理方式	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、もって本県の良い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>○敷地面積 6,596㎡</li> <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) 2,018㎡、自然観察路 1,270m</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	入館者数	106,492	96,836	109,644	
	(内 事業参加者数)	(8,225)	(17,322)	(18,949)	
	利用者数合計	106,492	96,836	109,644	
	目標値	95,000	95,000	95,000	100,000
	目標値設定の考え方 及びその理由	<b>【平成28～30年度】</b> 平成23～25年度の3箇年の利用者数平均値の5%増 <b>【令和元年度】</b> 平成25～29年度の5箇年の利用者数の平均値 ※指定期間ごとに利用者数目標を設定			
対28年度比		90.9%	103.0%		
利用率	332人/日	302人/日	342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				
	指定管理者委託料	37,542,000	37,542,000	37,542,000	38,463,000
	その他	255,820			
	収入合計(A)	37,797,820	37,542,000	37,542,000	38,463,000
支出	人件費	22,057,675	23,925,000	23,153,081	24,168,000
	県への納付金				
	管理運営費	16,114,639	13,617,000	14,652,728	14,201,000
	うち外部委託費(B)	4,954,158	4,819,000	5,242,230	4,667,000
	支出合計(C)	38,172,314	37,542,000	37,805,809	38,369,000
収支差額(A-C)		△ 374,494	0	△ 263,809	94,000
外部委託比率(B÷C)		13.0%	12.8%	13.9%	12.2%
利用者一人当たりの経費		387.7	395.2	342.4	383.7

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)実施方法:利用者アンケート、事業参加者アンケート (3)アンケート回収数:アンケート回収数と有効回答数は各項目に記載のとおり (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(440/467)	71.1%	28.6%	0.3%	
設備・備品状況(445/467)	68.8%	30.6%	0.6%	
利用者への接遇(446/467)	83.6%	16.0%	0.2%	0.2%
催物・事業内容(637/670)	87.8%	10.8%	1.3%	0.1%
施設全般の満足度	77.6%	22.4%		

利用者の意見	<p><b>【意見等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもたちがいきいきと楽しそうにしている、それを見てうれしかったです。ぜひまたゆっくり来たいです。</li> <li>・毎年楽しみにしています。季節によって展示が変わって楽しかったです。</li> <li>・雨天時に利用しました。とても助かり、また勉強になりました(団体利用者より)。</li> <li>・申込みの時から、非常に丁寧に対応していただきました(団体利用者より)。</li> <li>・このセンターがあることが清里の価値を高めていると思います。</li> </ul> <p><b>【要望等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート記入スペースに消しゴムを置いてほしい。</li> <li>・チラシをもっと見やすくしてほしい(団体利用者より)。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<p><b>【要望等への対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート記入スペースに消しゴムを設置した。今後も利用者が記入しやすい環境を整え、ノベルティの贈呈等、アンケート回収数を増やす施策を検討していく。</li> <li>・学校団体等の利用案内の資料を改訂した。またセンター職員のスキル向上を目的に、編集ソフト「イラストレーター」の講習会を受講し、基本的なソフトの使用方法を習得した。今後は分かりやすく視認性の高い印刷物の作成に努める。</li> </ul>

## 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>利用者の安全性と快適性を確保すべく施設の維持管理に努めた。設備の法定点検や保守管理業務の一部は専門業者に委託し、適切に行われたことを確認した。駐車場のラインテープ設置や玄関スロープのマット設置等、利用者の利便性を高める整備を行ったほか、日常点検により修繕や整備が必要な箇所を随時把握し、速やかに対応した。</p>	<p>業務仕様書、業務計画書に基づき、適正な維持管理が実施されている。また、利用者の快適性と安全性の確保に努め、日常点検により早期対応が行われている。引き続き、適正な施設管理を望む。</p>
運営業務	<p>年度ごとに設定しているテーマに基づいて、自然体験プログラムや企画事業を展開した。企画・広報・準備等の進捗状況を職員間で随時確認し、事業計画通りに実施できた。PDCAサイクルを意識し、各事業終了後にはアンケート結果を基に成果や改善点を整理し、次の事業につなげた結果、満足度の高いプログラムを継続的に提供することができた。</p>	<p>業務計画に基づき適正な業務運営が行われている。また、年度ごとに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が企画されていることから、参加者の満足度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。今後も魅力あるプログラムの企画を期待する。</p>
利用状況	<p>館内展示の定期的な更新、セルフ型プログラムの拡充、各種自然体験プログラムや企画事業の開催、また年間を通じた広報・PR活動により、個人来館者、団体会館者ともに、前年度を上回ることができた。センターの県内外での認知度を高めるべく、また冬期の利用促進に向けて、魅力あるプログラムの企画や、SNSを活用した積極的な情報発信に引き続き努めていく。</p>	<p>昨年度に比べ入館者数が13.2%増と、近年の減少傾向から回復し、過去4年間で一番の入館者数となっており、プログラムの充実や広報活動等、積極的な取り組みが評価できる。冬期利用者の促進に努め、引き続き利用者の増加に向けた取り組みを望む。</p>
収支状況	<p>科目によって予算対比で増減はあるが、コスト意識を持って管理運営に当たった結果、全体的にはほぼ予算通りに進めることができた。</p>	<p>施設の老朽化に伴う修繕費用の増加が見込まれることから、引き続き経費削減に努めるとともに、計画的な施設修繕に向けた適切な執行管理を望む。</p>
自主事業	<p>八ヶ岳南麓地域の自然や文化、環境教育をテーマとする教材を販売し、利用者の学習機会を広げる一助とした。飲料水など自然体験をサポートするグッズは、利用者の求めに応じて提供でき、利便性の向上につながった。</p>	<p>自然や環境教育関連の教材販売や野外活動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。</p>
利用者満足度	<p>施設全般の満足度は「満足・どちらかといえば満足」が100%、各項目においても「満足・どちらかといえば満足」が99%と高い値となった。利用者からの好意的な意見が多いが、要望等にはスピード感を持って対応し、「満足」の割合をさらに増やすべく、利用者の視点に立った施設運営に今後も努めていく。</p>	<p>各項目において「満足・どちらかといえば満足」の比率が99%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、利用者の意見や要望を踏まえ、質の高いサービスの提供を望む。</p>

<p><b>運営目標の達成状況</b></p>	<p>施設利用者数は目標値95,000人に対して、近年は約10万人前後で推移している。平成30年度利用者数は109,644人と、前年度から13.2%の増加となった。</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点検を実施したほか、利用者の安全と快適性の確保を目的に、駐車場ラインテープ設置、木製デッキやベンチの補修、自然観察路の整備等を行った。</p> <p>八ヶ岳南麓の自然に関する情報の提供については、季節ごとに展示内容を更新することで、リピーター確保に努めた。また、八ヶ岳南麓の自然や文化、地球環境をテーマにした企画展を16件開催した。</p> <p>体験学習の機会の提供については、ガイドウォーク等の自然体験プログラムに18,381人、講演会等の企画事業に568名が参加し、いずれも前年度の参加者数を上回った。</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>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。毎年度、展示内容やイベント内容を変えることで、利用者の増加やリピーターの確保にも努めている。今後も利用者サービスをさらに向上すべく、施設利用者やイベント参加者のアンケートへの協力を促し、より精度の高い利用者ニーズを把握していく必要がある。</p> <p>閑散期となる冬期は、様々な工夫を打ち出し、成果を上げているが、冬期ならではのイベント等の検討、八ヶ岳南麓の冬の魅力の発信、県内外の学校等へのPR、「八ヶ岳環境と文化のむら」スポット地区や周辺の県立施設との広報連携等を通して、更なる利用促進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>アンケート回収率の向上を図るため、ガイドウォーク等主催事業や企画事業の参加者にも、事業ごとのアンケートと合わせて施設利用アンケートを依頼し、回収数は前年度より倍増した。</p> <p>冬期の利用促進については、県内の全小学校にセンターのパンフレット並びに団体利用案内の送付、周辺施設との広報連携(相互にパンフレットやチラシを設置)、企画事業の追加開催等に取り組んだ結果、12～3月は各月とも、前年度の入館者数を上回ることができた。</p>

7 管理体制(組織図)

平成30年4月1日現在

