

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
管理方式	(同)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㎡ ○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上1階 ○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) 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)</p> <p>※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 128.06㎡</p>		
主な業務内容	<p>(1)センターの維持保全に関する業務 (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	情報発信館来館者	16,732	18,983	19,203	
	ものづくり体験館	6,032	4,881	4,681	
	利用者数合計	22,764	23,864	23,884	
	目標値	20,900	25,200	25,200	25,200
	目標値設定の考え方 及びその理由	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。	平成29年度実績 の年5%増とする。	H30実績が目標 を下回ったので、 H30目標値を踏襲
	対28年度比		104.8%	104.9%	
利用率(情報発信館)	52.4人/日	59.7人/日	60.6人/日		
利用率(ものづくり体験館)	18.9人/日	15.3人/日	14.8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	17,955,866	18,211,000	17,705,063	17,505,000
	その他				50,000
	収入合計(A)	17,955,866	18,211,000	17,705,063	17,555,000
支出	人件費	7,529,750	8,894,000	8,261,275	8,175,000
	県への納付金				
	管理運営費	10,423,767	9,317,000	9,577,503	9,380,000
	うち外部委託費(B)	3,099,505	2,910,000	3,015,481	2,070,000
支出合計(C)	17,953,517	18,211,000	17,838,778	17,555,000	
収支差額(A-C)	2,349		△ 133,715		
外部委託比率(B÷C)	17.3%	16.0%	16.9%	11.8%	
利用者一人当たりの経費	752.4	722.7	741.3	694.6	

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	実施時期:平成30年4月～平成31年3月 実施方法:入館者へのアンケート(任意) 回答数:318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	67.3%	29.5%	2.8%	0.4%
②センターの使い勝手	49.1%	47.8%	2.2%	0.9%
③各種体験教室	47.0%	48.0%	4.8%	0.2%
④総合観光案内施設	64.7%	32.2%	2.8%	0.3%
施設全般の満足度	64.5%	31.6%	3.5%	0.4%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ①野菜の販売はないのか。農産物があると思った。 ②トイレの数が少ない。もっと増やして欲しい。芝生広場から近いトイレの数が少ない。 ③スタッフの対応が親切で良かった。気軽に声を掛けてもらい丁寧に説明してくれて良かった。 ④駐車場からスタンプ設置場所までが遠くわかりにくい。 ⑤カーナビで検索できない。ナビが違う場所を示す。 ⑥甲州野梅展を毎年楽しみにしている。今後も続けて欲しい。 ⑦申込み制のクラフト体験が楽しかった。またやりたい。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ①野菜については、扱っていない旨を伝え、周辺の農産物直売所を案内するとともに、当駅のコンセプトを説明した。 ②観光センタートイレの入り口や中にレストランや中央トイレの案内表示を掲示し、別のトイレが分かるよう案内を行った。 ③今後も積極的に声掛けを行い、観光案内や情報発信に努める。 ④園内の案内板に道の駅スタンプの設置場所を掲示するとともに、のぼり旗を見えやすい場所に移動するなどわかりやすい案内に努めた。 ⑤富士川クラフトパークの住所等でお越しいただくよう案内するとともに、グーグルマップに修正のフィードバックを送信した。 ⑥昨年芳名帳に住所を記入してくれた方に展示の案内を行った。今後も展示を継続するとともに、広報に努める。 ⑦今後も時季に合わせた体験や魅力ある特別体験を誘致提供します。

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維持管理業務を行った。	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た。
運営業務	事業計画に基づき、観光物産情報等の展示発信を行うとともに、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、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・提供に努めていた。また、職員が来館者に積極的に声掛けを行い、観光案内や情報発信するなど利用者満足度の向上に努めていた。
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など、公園の施設や管理運営と連携する中で、ふれあい交流館の利用促進を図るとともに、昨年は、全国からクラフト工房やクラフト作家を招いての一大イベントを開催し、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、前年を若干下回ったものの、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た。また、HPやFBを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努めていた。
収支状況	最小の経費で最大の効果が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た。
自主事業	手漉き和紙や日替わり体験教室の実施、売店での地元物産をはじめとする県内のお土産品の販売を行い、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、クラフトワークイベント「みのわーく」を初開催するなど、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ていた。
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、イベントを行い、利用者には概ね満足いただけたと考える。	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た。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>富士川観光センターは平成30年度、以下の6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よう、休日クラフト体験をはじめとする広報チラシやふれあい交流館での展示案内チラシなどを周辺観光施設等と県内各地に配布を行った。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、多くの人々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。さらに、各町、各関係団体に働き掛けを行い、ふれあい交流館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々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、全国からクラフト工房を招聘してクラフトワークイベント「みのわーく」を初めて開催した。</p> <p>(6) アンケート分析による戦略的な観光地づくりでは、アンケートに地域を認知しているかの設問を設け、地域の認知度を計った。</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最終年を迎え、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)と連携したクラフトイベント「みのわーく」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「みのわーく」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>年度中においては、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べく取り組むよう指導した。</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>アンケートによる施設利用者等のニーズを踏まえ、各種体験内容とイベントの充実など、利用者満足度を高められるよう努めた。</p>

7 管理体制(組織図)

平成30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