

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(令和元年度事業分)

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 リニア未来 創造・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	合同会社 丹青やまなし		
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)	<p>○敷地面積 6,627㎡</p> <p>◆どきどきリニア館</p> <p>○建築面積 835.47㎡</p> <p>○延床面積2098.51㎡</p> <p>○建物の構造:鉄骨造、地上3階建て</p> <p>○施設の内容・1階:事務室・展示フロア</p> <p style="padding-left: 20px;">・2階:展示フロア</p> <p style="padding-left: 20px;">・3階:展示フロア</p> <p>◆わくわくやまなし館</p> <p>○建築面積 258.92㎡</p> <p>○延床面積474.93㎡</p> <p>○建物の構造:鉄骨造、地上3階建て</p> <p>○施設の内容・1階:事務室・売店</p> <p style="padding-left: 20px;">・2階:観光情報フロア</p> <p style="padding-left: 20px;">・3階:展望室</p>		
主な業務内容	<p>(1)体験学習施設の利用の承認に関する業務</p> <p>(2)施設及び施設器具の維持保全に関する業務</p> <p>(3)施設の利用に関する必要な助言、指導に関する業務</p> <p>(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</p> <p>(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</p>		

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度 (目標値)
利用者数	リニア館入場者数	293,552	278,566	250,494	251,000
	やまなし館入場者数	256,992	242,822	213,334	219,000
	利用者数合計	550,544	521,388	463,828	470,000
	目標値	468,000	468,000	470,000	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。			
	対平成29年度比		94.7%	84.2%	85.4%
利用率		903人/日	844人/日	838人/日	

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成30年度	令和元年度 (計画値)	令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)
収入	施設利用料	83,699,060	76,476,000	75,165,900	76,930,000
	指定管理者委託料			2,304,528	
	その他	115,237,208	109,182,000	104,401,656	110,183,000
	収入合計(A)	198,936,268	185,658,000	181,872,084	187,113,000
支出	人件費	59,740,682	57,251,000	55,392,618	5,776,000
	県への納付金	2,255,030			
	管理運営費	122,530,133	127,542,000	123,350,912	128,630,000
	うち外部委託費(B)	8,946,938	8,478,000	16,249,797	8,556,000
	支出合計(C)	184,525,845	184,793,000	178,743,530	134,406,000
収支差額(A-C)		14,410,423	865,000	3,128,554	52,707,000
外部委託比率(B÷C)		4.8%	4.6%	9.1%	6.4%
一人当たりの収入額		381.6	395.0	392.1	398.1

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31年4月～令和2年3月 (2)実施方向:一般来館者へのアンケート (3)回答数:769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	66.6%	26.3%	3.8%	3.3%
展示物	70.4%	23.1%	3.6%	2.9%
イベント	62.8%	29.8%	4.4%	3.0%
スタッフ	75.9%	19.2%	2.1%	2.8%
施設全般の満足度	69.4%	24.1%	4.2%	2.3%
施設全般の満足度	90.0%	6.0%	3.0%	1.0%

利用者の意見	<p>【料金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンラインで前売りチケットを購入をしたい。 <p>【展示・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リニアの安全対策に関する展示が欲しい。 <p>【スタッフ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国語のアテンドをして欲しい。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リニアの自由研究に使える冊子を販売してほしい。 ・ショップの買い物をカードで支払いたい。
利用者の意見への対応	<p>【料金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンラインチケット購入システム(じゃらん体験)を新規で導入した。 <p>【展示・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JR東海HP掲載で公表されている安全対策に関する内容をパネルにして展示した。また関係する動画の上映などを行った。 <p>【スタッフ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・英語・中国語に対応できる職員の配置を行い、アテンド対応を実施した。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏休みや冬休みなどで、自由研究応援イベントとして、希望の小中学生にリニアワークブックを無料で配布した。 ・キャッシュレス対応レジを導入し、1月より運用を開始した。

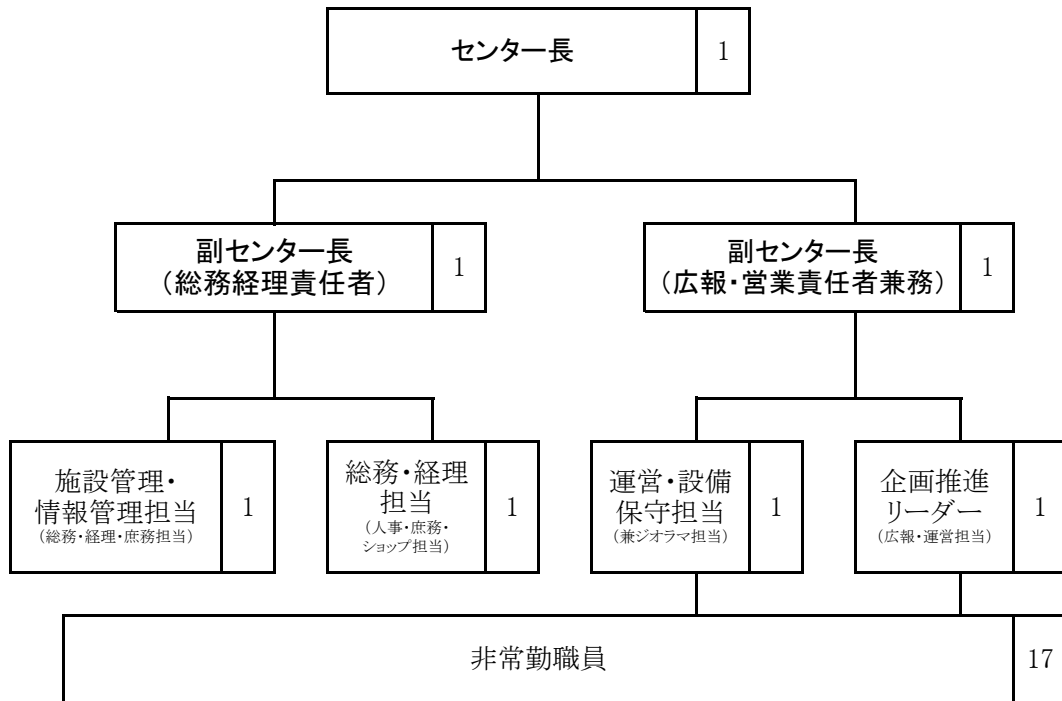
6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	年間計画に基づき、利用者の安心・安全を第一として維持管理に努めた。展示設備に関しては、日頃から細やかな点検と早めの対応によって、性能の維持に努め、予防保全を行いながら、経費の最小化や施設効用の最大化を実施した。また、緊急時に迅速かつ冷静な判断・行動がとれるよう「危機管理対応マニュアル」に基づいて研修・訓練を適宜行った。	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。 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。 施設の老朽化も目立ってきているので、引き続き、適正な業務執行に努めること。
運営業務	県民も観光客も楽しみながらリニアについて学べる多彩な体験学習の機会を、年間を通じて実施した。リニアの普及・啓発、季節・地域の催しに合わせた魅力的なイベントを行った。下期にはリニア走行試験が長期休止となったことから、リニアに関する動画・展示・イベント等の強化を行い、新たな誘客を図るとともに利用者満足度を高めるための施策を講じた。	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。 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に、引き続き、適正な業務執行に努めること。
利用状況	国内外のメディアやWEB媒体による広報と個人向けの誘客を強化したことにより、上期は過去最高の利用者数となり、7月6日には、どきどきリニア館利用者数150万人達成式典も実施した。しかし、下期のリニア走行試験休止、台風19号の交通網寸断、感染症拡大に伴う団体キャンセル及び防止のための臨時休館の影響などにより、年間の利用者数は目標の98.7%となった。	令和元年度はリニア見学センター全体の目標利用者数である470,000人に対して、463,828人であった。 コロナウイルス感染症拡大に伴い、2月29日から3月31日まで臨時休館をしたにも関わらず、目標に近い数字であったことは、日頃の誘客対策の成果として高く評価できる。 引き続き、目標達成に向けて利用者数の維持に向け誘客対策に取り組むこと。
収支状況	収入面では、目標値に対して利用料金収入98.3%、ショップ95.6%、収入総額で98%となった。 支出面では、収入状況の変化に対して数回の施策変更を行い、大幅な支出の削減をはじめ収支バランスに留意しながら適切な投資・削減に取り組んだ。その結果、収支目標を達成することができた。	平成28年度から指定管理料が0円となったが、臨時休館がなければ、収支計画を上回り、入館料収入に伴う県への還元金が発生したと思われるため、それまでは、優良な収支状況を維持していた。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。
自主事業	繁忙期やイベント開催時及びリニア体験乗車会開催日・沿線試験立会開催日やイベント時に、地元飲食店によるケータリング販売を実施。併せて、地元団体と連携した山梨名産果実や地元の加工品等の販売も行った。 また、昨年度に引き続き、利用者サービス向上のため、旅行会社及び地元企業と連携した写真撮影サービスを実施した。	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。 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に、適正な自主事業の運営に努めること。

<p>利用者満足度</p>	<p>アンケート結果より、施設全体満足度は、昨年度と同様93.5%となり、高い満足度を維持することができた。特にジオラマ・シアターなどの展示物に対する満足度が高く、「施設がきれい」などの声も多かった。また、スタッフ対応満足度は、昨年度より1.2ポイント増加し、95.1%となった。スタッフ教育を強化したこともあり「スタッフが親切」「リニアの説明がわかりやすい」という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>新型コロナウイルスの影響で、利用者には不便をかけることとなるが、新企画等の創出により、利用者の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。特に、国内外のメディアやWEB媒体による広報、個人向けの誘客を強化したことにより、上期は過去最高の利用者数で推移した。しかし、下期にはリニア走行試験並びに体験乗車会の休止、台風19号による交通網寸断、新型コロナウイルス感染症拡大による予約団体のキャンセル及び感染拡大防止のための臨時休館(2月29日～3月31日)などで、年間では利用者目標470,000人(内 どきどきリニア館:251,000人、わくわくやまなし館:219,000人)に対し、463,828人(内 どきどきリニア館:250,494人、わくわくやまなし館:213,334人)の結果となった。</p> <p>訪日外国人増加のなか、旅行会社への営業回りやインバウンド商談会への参加を行った結果、教育団体の利用が増加した。新型コロナウイルス感染症拡大により、1月からは予約団体のキャンセルが相次いたが、年間の外国人利用者数は8,662人、前年比115%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・運營業務については、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を指示した。</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、トレインフェス等のイベントの工夫、施設の老朽化に伴う更なる設備等のチェックについて、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により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> <p>トレインフェスについては、台風で中止となってしまったが、イベントは随時実施され、創意工夫が見られた。また、館内の設備チェックや修繕なども行っていた。</p>	

7 管理体制(組織図)

平成31年4月1日現在



センター長	1 人
副センター長	2 人
一般職員	4 人
非常勤職員	17 人
合計	24 人