

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、もって本県の良好な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"> ○敷地面積 6,596㎡ ○建物面積 884㎡ ○建物の構造 鉄骨造(外周・下地木造)1階建 ○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・展示ホール、交流コーナー 236.34㎡ ・視聴覚ホール 196.38㎡ ・特別展示ホール 116.64㎡ ・園地(見本園等) 2,018㎡、自然観察路 1,270m ・駐車場、エントランス、事務室、機械室、倉庫等 		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> (1)施設維持保全業務 <ul style="list-style-type: none"> ・施設及び設置器具の維持保全業務を行う。 (2)自然情報提供業務 <ul style="list-style-type: none"> ・八ヶ岳南麓の自然に関する情報の提供業務を行う。 (3)学習体験機会提供業務 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 		

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	入館者数	96,836	109,644	99,668	100,000
	(内 事業参加者数)	(17,322)	(18,949)	(17,482)	
	利用者数合計	96,836	109,644	99,668	100,000
	目標値	95,000	95,000	100,000	100,000
	目標値設定の考え方及びその理由	平成25～29年度の5箇年の利用者数平均値 ※指定期間ごとに利用者数目標を設定			
	対平成29年度比		113.2%	102.9%	103.3%
利用率	302人/日	342人/日	343人/日	312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				
	指定管理者委託料	37,542,000	38,463,000	38,463,000	38,815,000
	その他			7,120	
	収入合計(A)	37,542,000	38,463,000	38,470,120	38,815,000
支出	人件費	23,153,081	22,248,000	22,079,245	22,252,000
	県への納付金				
	管理運営費	14,652,728	16,121,000	16,690,142	16,464,000
	うち外部委託費(B)	5,242,230	4,667,000	5,281,413	4,710,000
	支出合計(C)	37,805,809	38,369,000	38,769,387	38,716,000
	収支差額(A-C)	△ 263,809	94,000	△ 299,267	99,000
	外部委託比率(B÷C)	13.9%	12.2%	13.6%	12.2%
	利用者一人当たりの経費	342.4	383.7	385.9	387.2

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)実施方法: ①:利用者アンケート ②: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通り (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(576/605)	75.3%	24.3%	0.2%	0.2%
設備・備品状況(577/605)	74.3%	24.4%	1.3%	
利用者への接遇(578/605)	89.3%	10.3%	0.3%	0.1%
催物・事業内容(405/416)	90.2%	9.1%	0.5%	0.2%
施設全般の満足度	82.3%	17.0%	0.6%	0.1%

利用者の意見	【意見等】 ・入館したらいつも挨拶の声掛けがあって、ステキだなと感じます。 ・以前よりもきれいで使いやすいと思います。 ・近く(北杜市)なので、もっと利用したいと思う。 ・本校はとりわけ特別支援学級ということで、到着時刻がずれてしまいましたが、職員の方々の機転の良さや優しい対応に感謝です。(団体利用者より) ・調べ学習をしてきたものが実際にあり、さわられて良かったです。(団体利用者より)
利用者の意見への対応	【要望等への対応】 ・センターの名称から、自然とふれあう=いきもの(動物)とふれあえることを連想される利用者があるため、近隣の関連施設を紹介する等、丁寧な案内に努めた。今後は周辺情報のチラシ等の掲示・設置方法の改善、館内で飼育可能な生体展示(昆虫や魚)の充実を図る。 ・自然情報や自然観察路の状況等は随時、収集・発信しているが、より利用者の求める情報を提供できるよう、ニーズの把握と即時性のある発信に努める。野鳥観察を目的とする利用者が多いことから、特に野鳥については定期的な調査・発信を行っていく。

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第一に、日常的な清掃・点検・美化等に努めた。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。引き続き、施設の長寿命化やユニバーサルデザイン化の観点で、適切な修繕を行っていく。</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>業務計画ならびに独自に設定している年度テーマに基づき、各種の自然体験プログラムや企画事業を実施し、アンケート等からもおおむね高い評価を得ることができた。臨時休館に伴い中止した企画事業等は、定員に達する申込みをいただいていたプログラムもあり、令和2年度以降に延期開催することを検討する。</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>館内展示の拡充や自然体験プログラムの追加開催等を通して、利用者の満足度向上に努めた結果、臨時休館により開館日は減ったものの、利用率ではほぼ昨年度並となった。今後はSNSでの発信や動画コンテンツの配信等を通して、センターのPRや利用促進を図っていく。</p>	<p>昨年度に比べ利用者数が90.9%と約9%の減少となったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2月22日からイベントを中止したこと、2月27日から休館したことが影響している。 2月26日までの利用者数では前年度とほぼ同数であり、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>臨時休館に伴う事業の中止等で、科目によっては予算対比で増減はあったが、全体的にはほぼ予算通りの執行となった。今後も利用者の満足度向上と経費削減の両立を意識しながら予算管理にあたる。</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>環境教育関連教材や自然体験をサポートするグッズの販売を行った。特に夏には飲料水の需要が高く、利用者に喜ばれた。今後も利用者の利便性向上の一助となるグッズの拡充を検討していく。</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冬期の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>利用者満足度の「満足」の割合は、全ての項目において、昨年度の割合を上回ることができた。特に催物・事業については高い値であり、これがセンターの魅力・価値として広く県民に周知してもらえるよう、今後も広報・PRに努めていく。</p>	<p>施設全体において「満足・どちらかといえば満足」の比率が99.3%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>運営目標の達成状況</p>	<p>令和元年度の施設利用者数は99,668名となり、施設利用者数の目標値100,000人を下回ったものの99.7%と高い達成率であったが、前年度からは9.1%の減となった。</p> <p>台風19号や新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館により、開館日が減ったことやイベントを中止したことが主因だが、1日あたりの平均利用者数は、昨年度とほぼ同じことから、それ以外の期間については堅調に推移したと捉えている。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から県によるイベント中止、休館の要請を行ったことにより、2月下旬からの事業が行えなかったが、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>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>学校等団体の利用促進を図るべく、県内の全小学校ならびに八ヶ岳南麓に施設を有する東京都内の自治体・教育委員会に、パンフレットや団体利用案内を送付した。</p> <p>またチラシ等の設置先を精査し、より広報効果の高い近隣の宿泊・レジャー施設を設置先に追加した。</p>

7 管理体制(組織図)

平成31年4月1日現在

