

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	山梨県富士川クラフトパーク (山梨県立富士川観光センター部分)	所管課	観光文化部 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	株式会社かいすた		
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㎡</p> <p>○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上1階</p> <p>○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)</p> <p>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)</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>(2)地域の観光や物産に関する展示及び情報発信業務</p> <p>(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</p> <p>(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「なんぶ」、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	情報発信館来館者	18,983	19,203	19,344	
	ものづくり体験館	4,881	4,681	4,220	
	利用者数合計	23,864	23,884	23,564	
	目標値	25,200	25,200	25,200	21,500
	目標値設定の考え方及びその理由	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	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮し、目標数を【平成30年度実績*0.9】とする。
	対平成29年度比		100.1%	98.7%	
利用率(情報発信館)		59.7人/日	60.6人/日	60.8人/日	
利用率(ものづくり体験館)		15.3人/日	14.8人/日	13.3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		17,505,000		17,604,000
	その他		50,000		50,000
	収入合計(A)		17,555,000		17,654,000
支出	人件費	8,261,275	8,175,000	8,798,725	8,710,000
	県への納付金				
	管理運営費	9,577,503	9,380,000	8,140,694	8,944,000
	うち外部委託費(B)	3,015,481	2,070,000	1,824,811	1,729,000
	支出合計(C)	17,838,778	17,555,000	16,939,419	17,654,000
収支差額(A-C)		△ 17,838,778		△ 16,939,419	
外部委託比率(B÷C)		16.9%	11.8%	10.8%	9.8%
利用者一人当たりの経費		741.3	694.6	742.9	821.1

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	実施時期:平成31年4月～令和2年3月 実施方法:入館者へのアンケート(任意) 回答数:300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	73.9%	25.1%	1.0%	0.0%
②センターの使い勝手	46.1%	46.0%	4.3%	3.6%
③各種体験教室	33.5%	57.7%	7.7%	1.1%
④総合観光案内施設	62.6%	34.5%	1.9%	1.0%
施設全般の満足度	53.1%	41.7%	4.0%	1.2%

利用者の意見	<p>①野菜の販売があるといい。農産物があると思った。</p> <p>②県内ニュースなどでできるだけ情報発信してください。色々なことをやっているのに多くの人が知らない。</p> <p>③施設までの案内板が少ない。公園へ来てからの道の駅の場所がわかりづらい。</p> <p>④休憩所にキッズスペースがあつてよかった。</p> <p>⑤吊るし雛展がとてもよかった。あれだけの数を集めるのはさぞかし大変だと思う。</p> <p>⑥かわいい手づくりペンダントがあつて良かった。いいお土産になった。</p> <p>⑦入館割引券をもらったので、切り絵を観賞した。とても繊細で色々な作品があることに驚かされた。</p>
利用者の意見への対応	<p>①周辺の農産物直売所を案内するとともに、ゆずや曙大豆を時期限定で販売した。</p> <p>②NHKをはじめ民放のテレビ、ラジオや新聞等でさらに取り上げてもらえるよう働きかけに努めた。また、県外来訪者向けに、情報発信館で地域のニュース記事を館内に掲示し、紹介した。</p> <p>③遠くからお越しの折は富士川クラフトパークを目指して来ていただくよう案内、園内の案内については、新たな案内看板等の設置を検討した。</p> <p>④今後もより楽しく、親子がくつろげるようなスペースづくりを心掛けたい。</p> <p>⑤今後も展示を継続するとともに更に多くの方に案内できるよう広報に努め、芳名帳に住所を記入された方には次回展示の案内を行うことにした。</p> <p>⑥他にはない手づくり作品を気に入ってくれたと思う。</p> <p>⑦常設展をはじめ企画展など、より多くのお客様に切り絵を楽しんでいただき、来館するリピーターとなってもらえるよう案内したい。</p>

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、安全・快適な施設の維持管理業務に努めた。	限られた職員数の中で、役割を効率的に分担しながら、適切な施設の維持管理業務を行っていた。
運営業務	事業計画に基づき、地域の観光情報等の展示、SNSを活用した情報発信等を行い、地域の産業観光の振興や、地域住民同士、観光客との交流の促進を図った。	各町のイベント情報等の発信や、地域で話題のコンテンツ(ゆるキャン△、身延山)を特集するなど、常にアンテナを高くして、積極的に情報を収集・発信する姿勢が見られた。また、LINEなどのSNSを有効に活用し、発信の幅、対象を広げる取り組みを行っていた。さらに、施設の利用促進に繋がる企画等も積極的に行っていた。
利用状況	富士川クラフトパーク内レストランやバラ園、切り絵の森美術館(企画館)、一大イベント(峡南夏祭り、みのわーく)など、公園一体となった利用促進を図る取り組みを実施したことで、日頃の利用者の増加に繋がるとともに、新たな利用者を獲得できた。	観光センター単体ではなく、富士川クラフトパーク全体として様々な効果的な取り組みを行うことで、新たなファン層の獲得に努めていた。
収支状況	富士川クラフトパークとの一体的な管理により、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するなど、必要最小限の費用で、最大の効果が図られるよう、経費の節減を行っていた。
自主事業	手漉き和紙体験(2郷館)や日替わりのクラフト体験教室の開催(3郷館)、様々な企画展の招聘(5郷館)、切り絵の森美術館の運営(4郷館)、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(6郷館)等を行い、利用者の満足度向上に努めた。	地域の産業文化に触れて実際に体験するイベントや、季節らしさを味わえる展示、地域の作家の作品に焦点を当てた企画展の招聘など、設置目的に沿った魅力的な取り組みを行っており、利用者ニーズを常に考え、利用者を飽きさせない工夫を行っていた。
利用者満足度	アンケートの集計やお客様への積極的な声掛けによりお客様目線の視点を常に意識しながら、施設の適切な維持管理を行うとともに、利用者ニーズに即した自主事業やイベントを実施したことで、アンケート結果から、利用者には概ね満足いただけたと考えている。	利用者ファーストの視点から、利用者への積極的な声掛けなどにより、利用者からの意見を適切に吸い上げ、施設運営に生かしていた。施設管理者として、利用者を飽きさせない工夫により、満足度が高いというアンケート結果に繋がっているものと思われる。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>富士川観光センター及び富士川クラフトパークでは、令和元年度、「利用者ファーストのサービス」「事故ゼロ」の継続」「体験型文化創造の提供」「活力ある地域づくり」などの管理運営方針のもとに、施設運営の取り組みを行ってきた。「利用者ファーストのサービス」では、「総合的な満足度90%達成」を目標に掲げ、利用者アンケートの収集・分析、利用者への積極的な声掛けによる利用者目線の視点を常に意識した運営サービスに努めたことで、総合的な満足度は94.8%となり、運営目標を達成することができた。「事故ゼロ」の継続については、限られたスタッフの中で、施設の保守管理等、適切な維持修繕管理を行ってきたことで、事故ゼロを継続することができた。「体験型文化創造の提供」「活力ある地域づくり」では、地域経済の活性化、交流の促進が図られるよう、「地域イベント回数の10%向上」を目標に、1郷館(情報発信館)での積極的な情報収集と発信を行い、2郷館及び3郷館(ものづくり体験館)における手漉き和紙体験プログラムや休日クラフト等の体験の場の提供、4郷館や5郷館、6郷館(ふれあい交流館)における、文化伝統産業の企画展の実施やイベント招聘など、人と人との交流の促進などを図った。また、公園一体となった大規模イベント(峡南夏祭り、バラまつり等)の実施等を行ったことにより、利用者の促進を図ってきたが、秋以降の台風19号や新型コロナウイルス感染症拡大の影響等により、イベントの中止が相次いだことから、残念ながら運営目標の達成には至らなかった。また、「道の駅」として、SNS等を活用した情報発信や、イベント情報のメディアへの広報などにより、公園施設のさらなる利用促進に取り組んだ。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>利用者目線での施設サービスの提供を公園、観光センター一体で行い、施設の利用促進を図ってきた。新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、公園や富士川観光センターの利用者も激減したことから、利用総数としては目標に満たなかったものの、利用者への積極的な声掛けなどを行い、利用者ニーズを捉え、運営に活かしてきたことで、満足度調査の「満足」「どちらかといえば満足」の割合が9割を超える結果に繋がった。これは、地域の伝統文化・産業を伝える作家などとの繋がりを密にしなが、体験プログラムの提供や新たな展示会の誘致に取り組んできた指定管理者の積極的な施設運営の姿勢によるものであり、評価できるものである。情報発信館、ものづくり体験館やふれあい交流館の設置目的を十分に理解したうえで、SNSなどの新たなツールを活用した積極的な情報発信を行い、年間を通じた施設の活用が図られたことで、富士川観光センターの認知度の向上に繋がったものと考えられる。</p> <p>今後も、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、施設のさらなる利用促進が図られるよう、一層のサービス向上に取り組んでいただきたい。</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31年4月1日現在

