

## 指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)結果(平成19年度事業分)

施設名		富士ビジターセンター							
指定管理者		富士急ビジネスサポート・富士急建設JV							
指定期間		平成18年4月1日～平成21年3月31日							
施設の使命・役割(運営目標)		県民及び県外・国外からの来訪者に対し、富士北麓地域の自然についての知識及び山梨の観光情報を取得する場を提供すること。							
指定管理者が行う業務		施設及び設備器具の維持保全に関する業務 山梨県の観光案内に関する業務 知事が必要と認める業務							
維持管理業務の評価		指定管理者の自己評価		施設所管課の評価・指導内容					
		一部の設備について老朽化が進んでいるものもあるが、適切な保守管理を徹底し運営に支障は出ていない。また、特に、館内については経年の汚れの剥離を行い開業時の状態に戻すなど美化に努めた。		施設の維持管理については、事業報告書や現地確認の結果、適正に業務執行されている。今後も来館者のため、適正な維持管理業務を行うこと。					
運営業務の評価		指定管理者の自己評価		施設所管課の評価・指導内容					
		計画どおり実施した。特に、誘致・広報・宣伝に力を入れると同時にスタッフ教育によるホスピタリティ溢れるサービスの提供やイベントを実施し来館者の満足度を上げた。また、各関係団体等とも良好な関係を作り情報を集め適宜利用者に提供できた。		事業報告書や現地確認の結果、適正に業務執行されている。今後も自らPRの強化を図り、来館者の増加や利便性の向上に努めること。					
自主事業の評価		指定管理者の自己評価		施設所管課の評価・指導内容					
利用者満足度調査	調査結果	満足度		利用者の声					
		施設内容 充分 81.8% 不十分 7.9% 施設整備状態 充分 84.2% 不十分 9.6% 接客・サービス 充分 83.7% 不十分 3.0% 総合 満足 59.8% 普通 35.8% 不満足 4.4% 満足度評価値=59.8/(59.8+4.4) = 93.1%		展示品が少ない。 インターネットの利用が不便。 利用者のためにもっとイスを置いてほしい。					
	評価	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価・指導内容					
		利用者の95%を超える人が普通以上と回答しており、満足いただいたといえる。要望については、設備面での要望が多いが、今後の運営の中で前向きに検討していく。		満足度評価値は93.1%と非常に高くなったが、利用者からの改善要望で可能な項目については改善し、更なる満足度向上につなげること。					
利用者数	利用者数	H18年度実績(人)	H19年度計画(人)	H19年度実績(人)	H20年度目標(人)				
		196,646	198,000	228,470	230,000				
利用実績	評価	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価・指導内容					
		平成19年度計画数値に対して15%増を達成した。これは、関係会社による積極的な誘致活動やバス事業を展開している強みを活かした誘致の強化や営業開始時間を早めるなど利用者の要望や動向に合わせた適切な受け入れ態勢を構築し実行したことにより満足度が上がりリピーターが確保されたことによる結果である。		平成19年度計画を達成している。今後も平成20年度来館者見込み230,000人達成に向け、より一層適切な運営に努めること。					
収支の状況	科目	H19年度計画額(円)		H19年度実績額(円)		差額(計画額-実績額)(円)		H20年度計画額(円)	
		利用料金収入	無料施設		無料施設		無料施設		無料施設
	収入	指定管理料	35,000,000	35,000,000	35,000,000	0	34,500,000	0	34,500,000
		その他収入	0	0	0	0	0	0	0
		計	35,000,000	35,000,000	35,000,000	0	34,500,000	0	34,500,000
	支出	34,607,000	33,710,132	33,710,132	896,868	33,891,000	0	33,891,000	
	差し引き(収入-支出)	393,000	1,289,868	1,289,868		609,000		609,000	
評価	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価						
		無駄を徹底して排除しコスト削減努力を行い適切な管理運営を行った。		今後も無駄を徹底排除し、コスト削減努力を行い、適切な管理運営を行うこと。					
施設の運営目標の達成状況		当センターの利用者に対して事業計画に基づき適切な管理運営を実施し自然保護についての知識の普及や観光地の適正な利用方法の普及並びに来訪者の利便を図った。その結果、来訪者が計画に対して15%増となり多くの利用者に対して施設の使命を果たすことが出来たので、目標は達成した。							
総合的な評価及び改善事項		維持管理業務及び運営業務について、事業計画どおり実施しており、概ね適正と言える。来館者についても、事業計画を上回ったことは、大きな成果である。今後もより一層適切な運営に努めるとともに、来館者の利便性のより一層の向上を図ること。							