

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20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		所管課	観光資源課																								
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)		施設・設備を使用して自然の保護についての知識及び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る。																											
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箇所もあるが、適切な保守管理を行った結果運営に支障は出ていない。		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																									
		計画通りに実行した。特に、誘致・広報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ー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。		運営業務については、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。今後も誘致・広報の強化や接客サービスの向上を図り、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																									
	評価	<table border="1"> <tr> <td>施設内容</td> <td>満足</td> <td>93.4%</td> <td>不満</td> <td>4.4%</td> </tr> <tr> <td>施設整備状態</td> <td>満足</td> <td>93.8%</td> <td>不満</td> <td>2.6%</td> </tr> <tr> <td>接客・サービス</td> <td>満足</td> <td>95.6%</td> <td>不満</td> <td>0.9%</td> </tr> <tr> <td>総合</td> <td>満足</td> <td>92.4%</td> <td>不満</td> <td>3.6%</td> </tr> <tr> <td>総合的な満足度</td> <td colspan="4">93.76%</td> </tr> </table>		施設内容	満足	93.4%	不満	4.4%	施設整備状態	満足	93.8%	不満	2.6%	接客・サービス	満足	95.6%	不満	0.9%	総合	満足	92.4%	不満	3.6%	総合的な満足度	93.76%				施設が清潔・きれいで快適であった。接客が親切丁寧だった。富士山についてたくさん勉強することが出来た。
施設内容	満足	93.4%	不満	4.4%																									
施設整備状態	満足	93.8%	不満	2.6%																									
接客・サービス	満足	95.6%	不満	0.9%																									
総合	満足	92.4%	不満	3.6%																									
総合的な満足度	93.76%																												
		指定管理者の自己評価		施設所管課の評価・指導内容																									
		適正に運営した結果、利用者の90%以上が満足との回答となった。		総合的な満足度は93.76%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。																									
利用実績	利用者数	H19年度実績(人)	H20年度計画(人)	H20年度実績(人)	H21年度計画(人)																								
	評価	228,470	230,000	247,237	245,000																								
		指定管理者の自己評価		施設所管課の評価・指導内容																									
		業務計画を水準以上に実施した結果、平成20年度計画数値に対して7%増を達成した。これは、当センター自体の受け入れ態勢の強化と同時に誘致・広報などに置いて当社グループのスケールメリットを生かした運営を実施した結果である。		今後も平成21年度来館者見込み245,000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	収入	科目		H20年度計画額(円)		H20年度実績額(円)		差額(計画額-実績額)(円)		H21年度計画額(円)																			
		利用料金収入			0		0		0		0																		
		指定管理料	34,500,000		34,500,000		0		0		35,000,000																		
		その他収入	0		0		0		0		0																		
	計	34,500,000		34,500,000		0		0		35,000,000																			
	支出	33,891,000		33,631,245		259,755		33,893,000																					
差し引き(収入-支出)		609,000		868,755						1,107,000																			
評価		指定管理者の自己評価		施設所管課の評価																									
		徹底して無駄を排除するなどコスト削減努力を行い適正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の向上を図った。その結果、来館人員が計画に対して7%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。																											
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。																											