

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(平成26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	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	指定管理者(公益財団法人キープ協会、平成18年4月1日～)		
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、八ヶ岳自然ふれあいセンターを設置する。		
主な施設内容 (定員等)	展示ホール(207㎡)、特別展示ホール(116㎡)、交流コーナー(28㎡)、視聴覚ホール(196㎡)、自然観察路(W=1.5m、L=1270m)、園地(2018㎡)		
主な業務内容	1 施設及び設置器具の維持保全 2 八ヶ岳南麓の自然に関する情報の提供 3 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		

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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 (目標値)
利用者数	一般来館者数	86,518	76,587	105,929	
	自然体験プログラム・講演会参加者数	5,915	10,643	7,011	
	利用者数合計	92,433	87,230	112,940	
	目標値	99,000	99,000	95,000	95,000
	目標値設定の考え方及びその理由	H22、23年度実績人数を踏まえて設定	H23、24年度実績人数を踏まえての設定	H24、25年度実績人数を踏まえての設定	H25、26年度実績人数を踏まえての設定
	対24年度比	100.0%	94.4%	122.2%	102.8%
稼働率					

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成25年度	平成26年度 (計画値)	平成26年度 (実績値)	平成27年度 (計画値)
収 入	施設利用料	0	0	0	0
	指定管理者委託料	37,000,000	37,542,000	37,542,000	37,542,000
	その他	0	0	0	0
	収入合計(A)	37,000,000	37,542,000	37,542,000	37,542,000
支 出	人件費	21,921,509	24,040,000	22,008,076	23,770,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	15,080,448	13,502,000	15,547,939	13,772,000
	うち外部委託費(B)	3,899,502	4,217,000	4,467,186	4,217,000
	支出合計(C)	37,001,957	37,542,000	37,556,015	37,542,000
収支差額(A-C)		1,957	0	14,015	0
外部委託比率(B÷C)		10.5%	11.2%	11.9%	11.2%
利用者一人当たりの経費		424.2	395.2	332.4	395.2

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期：平成26年4月～27年3月 実施方法：事業参加者・貸館利用者へのアンケート 回答数：196人 「催物・事業内容」についてはガイドウォーク、イベント参加者等の回答数：310人
-------	--

単位：%

調査項目	満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
展示内容	96.8%		3.2%	
設備・備品の状況	72.9%		5.2%	21.9%
催物・事業内容	96.7%	2.6%	0.7%	
職員の接客態度	66.9%	19.8%	1.7%	11.6%

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
施設全般の満足度	76.4%	20.4%	1.6%	1.6%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・何回来ても内容が変わっていて本当におもしろい。 ・大人は自然散策を、子どもはスタンプを楽しみました。 ・職員の努力が感じられる。こんな施設は初めて。これからも寄りたい。頑張ってください。 ・トレイルコースを間違っしまい、途中で誤りに気がついて戻った。案内板が少しわかりにくい。 ・3世代で楽しく過ごせました。 ・勉強や読書ができる空き机があると嬉しい。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・トレイルコースを間違ってしまった方がいらっしまったので、より丁寧なトレイル案内の設置を行なった。今後も案内看板の維持とともに利用者の声を大切にしたい。 ・多くの方々を利用される施設なので、ご家族向けだけでなく取り組んでいたが、もっと大人向けの展示のご要望もあったので、今後さらなる展示の充実を図りたい。

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	21年目を迎え、館内や周辺諸施設の老朽化に対応した適切な修繕を実施した。また、日々の防火に対する管理、個人情報管理、緊急時の対応など、適切に行なった。	維持管理業務については、事業計画どおり実施している。防火、個人情報管理、緊急事態への対応といった危機管理についても意識を高め、引き続き適切な施設管理を望む。
運営業務	年度事業計画に基づき、自然体験プログラムの実施、施設展示の更新を行った。利用者目線から、開催期間中いつでも体験できる「立寄り型プログラム」を実施し、手軽に自然と触れ合えるように工夫した。また、年度テーマである「地域」につながる「てくてくハヶ岳」を実施した。「ハヶ岳環境と文化のむら」のスポット地区を巡りつつ、文化や歴史、自然に触れ、地域の理解を深めた。	運営業務については、事業計画どおり実施している。来館者がいつでも体験できる「立ち寄り型プログラム」や新たにフットパス「てくてくハヶ岳」などを実施し、参加者の満足度が高いものとなった。引き続き魅力的なプログラムの企画、実施を望む。
自主事業	ハヶ岳南麓地域の自然や文化、環境教育をテーマにした関連教材を販売した。また、自然に触れ合うためのサポートグッズ販売や飲料水の販売により、特に夏期の熱中症対策にもつながった。冬期については有償でスノーシューのレンタルを行ったが、多くの方が利用された。	教材販売や野外活動のためのサポートグッズ(タオル、水等)販売やスノーシューのレンタルは利用者の利便性を高め、本施設の目的達成に資するものである。
利用状況	利用者数を伸ばすことができた。広報に注力したこと、駐車場や通りからの誘導看板を更新したこと、県内各地へ出展することを通して広域的なPRを行ったこと、新規プログラムを行ったことなどがその要因と考える。	広報や立ち寄り誘導、新規プログラムの実施により目標を上回る利用者数を達成した。引き続き利用者数の増加に向けた取組を継続することを望む。
収支状況	全体の収支状況は計画通りの運営ができています。職員1人ひとりがコスト意識を持って業務の遂行にあたることで施設の老朽化に伴う修繕費等の増加をカバーしている。	収支は概ね均衡している。施設の老朽化に伴う修繕費の増加傾向が続くと考えられるため、引き続き経費縮減と計画的な施設修繕に取り組むことを望む。

利用者満足度	利用者アンケートや接客時の声を、定期的なミーティングで共有し、センターの運営の改善に引き続き活用している。また、利用者が求めるプログラム等を企画したものとして、地域を知る「てくてくハヶ岳」や「いきもの観察会」はどちらも充足率99%と関心度は非常に高く、今後も引き続き実施していく。	体験プログラムは参加者の満足度が高いものとなっている。利用者の意見を内部で共有し運営改善に生かす体制が作られていることも評価できる。引き続き利用者満足度の向上に取り組むことを望む。
運営目標の達成状況	H26 目標値 95,000人 H26 実績値 112,940人(H25 実績値 87,230人) 利用者数が目標値を上回った。これは新聞、テレビ、ラジオなど積極的にメディアを活用したことで、より県内に周知出来たことによる増加と考えており、そのために必要なプログラムの提供や展示の工夫を行ってきた成果と考える。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	施設管理・運營業務、自主事業等について、条例、協定及び事業計画に基づき、概ね適切に施設運営がされているものと考えられる。引き続き利用者数の増加、利用者満足度の向上を目指し、魅力的なプログラムの企画・実施や広報・情報発信方法の工夫に取り組むことを望む。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	「てくてくハヶ岳～スポット地区をめぐるフットパス～」や「ハヶ岳生き物観察会」などH26年度新たに導入して好評だったプログラムを改良の上実施し魅力的なプログラムの確保に努めている。また、引き続き広報・情報発信方法の工夫(各種メディアやSNSの利用等)を行っている。	

7 管理体制(組織図)

平成26年4月1日現在

