

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	山梨県立富士川観光センター	所管課	観光企画・ブランド推進課
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	指定管理者(合同会社 富士川・切り絵の森、平成26年4月1日～)		
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>情報発信館(121.13㎡) ・観光物産情報等の展示・発信</p> <p>ものづくり体験館(121.13㎡×2館) ・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>ふれあい交流館(121.13㎡×3館) ・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>上記3種類の館が道の駅としての機能も兼ねる。</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> <p>5 その他山梨県が必要と認める業務</p>		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	道の駅「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	情報発信館来館者			9,404	
	ものづくり体験者			2,283	
	利用者数合計			11,687	
	目標値			15,000	15,000
	目標値設定の考え方及びその理由			旧富士川地域地 場産業センター の利用者数等を 参考	大雪の影響で施 設のオープン時 期が遅れたため 達成できなかった平成26年度の 目標値
	対26年度比				128.3%
稼働率					

## 4 指定管理業務の収支状況

		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
	指定管理者委託料		17,930,135	17,930,135	18,211,000
	その他			9,058	0
	収入合計(A)		17,930,135	17,939,193	18,211,000
支出	人件費		8,574,600	5,263,103	8,574,600
	県への納付金		0	0	0
	管理運営費		9,355,535	12,498,131	9,636,400
	うち外部委託費(B)		2,524,000	2,175,945	2,524,000
	支出合計(C)		17,930,135	17,761,234	18,211,000
収支差額(A-C)			0	177,959	0
外部委託比率(B÷C)			14.1%	12.3%	13.9%
利用者一人当たりの経費			1,195.3	1,534.2	1,214.1

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施方法：情報発信館来館者へのアンケート 実施時期：平成26年8月～27年3月 回答数：46人
-------	---

単位：%

調査項目	大いに満足	やや満足	普通	やや不満	多いに不満
職員の接客態度	37.0%	34.8%	23.9%	4.3%	0.0%
センター使い勝手	(使い易い) 8.7%	(普通) 71.7%	(使い難い) 19.6%		
各種体験教室	4.7%	16.3%	67.4%	11.6%	0.0%
総合観光案内施設	8.9%	48.9%	35.5%	6.7%	0.0%
施設全体の満足度	6.5%	28.3%	28.3%	17.4%	19.5%
各項目の平均	14.3%	32.1%	38.8%	10.0%	4.8%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が駐車場から遠い。</li> <li>・案内所の場所がよくわからなかった。</li> <li>・食事をするところがない。</li> <li>・売店がない。野菜が売っていない。</li> <li>・子供の遊具や作品作りが楽しい。</li> </ul>
利用者の意見への対応	富士川クラフトパーク内のエントランス棟の建設、バラ園の造成工事など隣接する公園の工事に関連しての意見や質問が多く寄せられた。施設利用者の意見に対してスタッフ一同親切、丁寧に回答をして理解を得た。これからも利用者に満足していただけるように努める。

## 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、適正に業務を執行した。	築27年が経ち、空調などの設備で修繕が必要であったが、特に大きな問題も起こらず、来館者からの苦情もなく、業務仕様書に基づき適切に業務を執行したと認められる。
運營業務	県内外からの来館者への峡南地域の観光や物産等に係るあらゆる情報等の発信及び提供など事業計画書に基づき、適正に業務を執行した。	観光情報センター及び道の駅として、ホームページ等で峡南地域の観光、物産等の情報発信を行うとともに、来館者に対しては峡南地域の情報だけではなく、山梨県内の情報についても提供でき、適切に業務を執行したと認められる。

自主事業	なし	なし
利用状況	公園の工事の影響で、施設利用者には不便をかけたが、「親切・丁寧」をモットーにした職員スタッフの姿勢も利用者に好感を持っていただいた。	平成26年2月の大雪の影響で施設の開業が2ヶ月遅れたことや、施設開業1年目ということで知名度が不足していたが、今後を期待したい。
収支状況	最少の経費で最大の効果を生むようスタッフで経営の安定化に努めている。	指定管理委託料の範囲の中で効率的な運営ができたと認められる。
利用者満足度	早急に対応できる利用者の声については、対応を行った。今後とも利用者の声を聞き、改善できる点は行き、より一層のサービス向上に努めていく。	平成26年度中は富士川クラフトパークのエントランス棟やバラ園の工事が継続したこと及び道の駅の利用開始が7月17日になったことに対する利用者からの苦情があったが、その他のアンケート結果はまずまずであり、今後を期待したい。
運営目標の達成状況	運営初年度で、富士川クラフトパーク内のエントランス棟の建設、バラ園の造成工事等の期間があり、利用者には不便をかけ業務の遂行にも影響が出た。今後は初年度の経験を活かして施設利用者の増加に努める。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	富士川観光センターは、平成26年6月1日からオープンし、道の駅としては平成26年7月17日からオープンした。国との調整があり、道の駅のオープンが夏に入ってしまった、集客上は条件が良くなかったが、平成27年度からは1年間フルに活用できるので、これまで以上に集客に努めると共に、来館者へのおもてなしの精神を持った接客に努めてもらいたい。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	指摘事項に対してできる限りの努力をすること。	

7 管理体制(組織図)

平成26年4月1日現在



事務局長	1人
所長	1人
主任	1人
合計	3人