

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

施設名 山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンター

所管課 環境・エネルギー部 自然共生推進課

指定管理者 公益財団法人キープ協会

1 指定管理者の推移

導入年度	平成18年度					
指定管理者名	出資法人	指定期間			委託料総額 (単位:円)	
財団法人キープ協会		H18.4.1	～	H21.3.31	3年	110,850,000
公益財団法人キープ協会 (H24.3.31まで財団法人)		H21.4.1	～	H26.3.31	5年	185,000,000
公益財団法人キープ協会		H26.4.1	～	H31.3.31	5年	187,710,000
公益財団法人キープ協会		H31.4.1	～	R5.3.31	4年	154,908,000

2 施設の概要

所在地	北杜市大泉町西井出石堂8240-1
設置年月日	平成6年11月28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、もって本県の良い環境の保全と継承に資するため。
主な業務の内容	(1)施設維持保全業務 ・施設及び設置器具の維持保全業務を行う。 (2)自然情報提供業務 ・八ヶ岳南麓の自然に関する情報の提供業務を行う。 (3)学習体験機会提供業務 ・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業務を行う。
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積 6,596㎡ ○建物面積 884㎡ ○建物の構造 鉄骨造(外周・下地木造)1階建 ○施設の内容 ・展示ホール、交流コーナー 236.34㎡ ・視聴覚ホール 196.38㎡ ・特別展示ホール 116.64㎡ ・園地(見本園等) 2,018㎡、自然観察路 1,270m ・駐車場、エントランス、事務室、機械室、倉庫等
備考 (改築工事等の状況、 一括管理施設等)	

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

### 3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

年度 項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
収入合計	37,797,820	37,542,000	38,470,120	38,815,000	38,815,000	
支出合計	38,172,314	37,805,809	38,769,387	38,926,043	38,923,507	
収支差額	△ 374,494	△ 263,809	△ 299,267	△ 111,043	△ 108,507	

### 4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
利用実績	96,836人	109,644人	99,668人	40,798人	44,563人	入館者数
利用者満足度	◎	◎	◎	◎	◎	「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ◎:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満

### 5 運営目標の達成状況(令和3年度)

臨時特別協力要請等を受けて、8月8日～9月12日を臨時休館に、また6月10日～20日、1月7日～2月23日の期間のイベントを中止にした。総入館者数は44,563人で、前年度比109%となった。

センター独自のテーマとして「SDGsの推進～森林の活用を通して～」を掲げ、学校団体等の利用等を通じて、地域におけるSDGsの普及・推進に努めたほか、「生物多様性の保全」「木育」「県土緑化強調月間」等の県の取り組みに関連した展示やイベントを積極的に行った。

利用者からの要望が多かったトイレ便座改修や玄関タイル貼替等の工事を行い、施設の利便性や安全性を高めることができた。

アンケート評価のうち、施設全般の満足度は、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせると、99.6%という高い評価をいただいた。

### 6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和3年度)

昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館等により、入館者数は目標である100,000人の半数程度であったが、感染症対策を徹底し、イベントの延期等にも柔軟に対応したことで、事業参加者数は昨年度の約2倍に増加した。利用者アンケートによる満足度調査でも、「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合が99.6%と高評価を得ることができた。また、SNS等による情報発信を行うことで、県内小中学校の団体利用促進に努めた。

今後は、利用者のニーズに対応しつつ、「生物多様性の普及啓発」を中心とした新たなテーマを取り扱い、より幅広い自然体験学習の機会の提供を望む。

### 7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況(令和3年度)

旧休業要請個別解除施設から、グリーン・ゾーン認証施設となったが、チェックリスト内容を遵守し、感染症予防対策に努めている。2月には追加対策の認証を受けた。

竣工から25年以上が経つ施設で老朽化が課題だが、館内暖房の不具合や外壁のキツツキ穴等、必要と判断した修繕については、速やかに施設所管課と協議し、対応を進めた。

県内の環境教育関連施設やネットワーク団体との情報交換を積極的に行い、イベントへの出展や主催事業への講師依頼等を通して、連携の強化に努めた。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

施設名 山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンター

所管課 環境・エネルギー部 自然共生推進課

指定管理者 公益財団法人キープ協会

1 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	令和3年度
利用者数	入館者数	96,836	109,644	99,668	40,798	44,563
	(内、事業参加者数)	(17,322)	(18,949)	(17,482)	(6,040)	(11,837)
	利用者数合計	96,836	109,644	99,668	40,798	44,563
	目標値	95,000	95,000	100,000	100,000	100,000
	実績/目標割合	101.9%	115.4%	99.7%	40.8%	44.6%
	目標値の設定方法	・平成25～29年度の5箇年の利用者数平均値 ※指定期間ごとに利用者数目標を設定				
利用率	稼働率等(利用率)	302人/日	342人/日	343人/日	149人/日	156人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	利用者人数/営業日数				

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	北杜市オオムラサキセンター:展示室、視聴覚室等
----------	-------------------------

3 補修工事等の状況(令和3年度)

(単位:円)

県	スロープ・玄関床改修工事	3,790,600
県	トイレ便器取替工事外1件	2,816,000
管	館内FFストーブ交換工事(特別展示ホール2台)	529,100
管	館内FFストーブ交換工事(展示ホール2台)	441,100
管	外壁キツツキ穴補修工事外10件	604,906

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件20万円未満の修繕等は指定管理者が実施  
\*ただし、上記にかかわらず、県の承認により、指定管理者が修繕等を実施することができる。

4 自動販売機設置状況等(令和3年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額



指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

6 利用者満足度

<p>実施方法等</p>	<p>(1)実施時期:令和3年4月～令和4年3月                  (2)実施方法:                  ①:利用者アンケート                  ②:事業参加者アンケート                  (3)アンケート回収数:アンケート回収数と有効回答数は各項目に記載の通り                  (有効回答数/アンケート回収数)</p>			
	<p>満足</p>	<p>どちらかといえば満足</p>	<p>どちらかといえば不満</p>	<p>不満</p>
<p>展示内容(451/481)</p>	<p>85.6%</p>	<p>14.2%</p>	<p>0.2%</p>	
<p>設備・備品状況(452/481)</p>	<p>77.7%</p>	<p>21.9%</p>	<p>0.2%</p>	<p>0.2%</p>
<p>利用者への接遇(469/481)</p>	<p>94.1%</p>	<p>5.3%</p>	<p>0.6%</p>	
<p>催物・事業内容(456/466)</p>	<p>94.6%</p>	<p>5.0%</p>	<p>0.4%</p>	
<p>施設全般の満足度</p>	<p>88.9%</p>	<p>10.7%</p>	<p>0.4%</p>	
<p>利用者の 主な意見</p>	<p>【意見等】                  ・ガイドウォークがとても楽しかった。自然を大切にしようと思った。                  ・時間がズレたにもかかわらず、対応してもらい、ありがたかった(団体より)。                  ・プログラムは三度目か四度目だが、冬は初めて。毎回楽しい(リピーターより)。                   【要望等】                  ・センターから自然観察路の入口までがやや分かりにくい。                  ・樹木等に名前があるとうれしい。                  ・館内が寒かった(11月)。</p>			
<p>利用者の意見 への対応</p>	<p>【要望等への対応】                  ・センターから自然観察路入口の間に木製の道標(看板)を増設した。                  ・ボランティアとの協働で園地等に樹名板を設置した。                  ・換気により館内が冷えやすいため、サーキュレーターを設置し、効果的な暖房利用に努めた。</p>			

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

7 評価結果

項目	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>利用者の安全性と快適性を第一に、日常的な点検や美化に努めた。設備の法定点検や保守管理業務の一部は専門業者に委託し、適切に行われたことを確認した。自然観察路の渡り橋等工作物の老朽化が進んでいるため、日常的な点検・補修のほか、改修に向けて所管課と協議していく。</p>	<p>業務仕様書、業務計画書に基づき、適正な維持管理が実施されている。また、日常的な点検を徹底し、不具合が生じた場合には早期に対応するなど、利用者の快適性と安全性の確保に努めている。引き続き、適正な施設管理を望む。</p>
運営業務	<p>業務計画ならびに独自に設定している年度テーマに基づき、館内展示のほか、各種の自然体験プログラムや企画事業を実施し、アンケートからは高い評価を得ることができた。協力要請を受けて中止した事業は、可能な限り延期開催をし、業務計画の遂行に努めた。今後も地域の人材や県内の環境教育関連施設等と連携を図りながら、魅力的な事業の企画運営に注力していく。</p>	<p>昨年度に続き、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底する中で、業務計画に基づき適切な運営が行われている。また、独自に年度テーマを設定し、館内展示の充実を図り、自然体験プログラム等の事業を展開していることは高く評価できる。参加者の満足度も高い評価を得ており、引き続き利用者のニーズを把握する中で、より魅力的なサービスの提供を期待する。</p>
利用状況	<p>臨時休館等で夏休み期間の個人利用者は低調となったが、秋以降の団体利用が前年度より復調し、総入館者数は前年度より微増となった。感染対策のため、団体利用では分散して利用いただくよう、丁寧な事前説明に努めた。県内はもちろん、他県の個人・団体の利用促進を図るべく、HP等自己媒体の充実や関連施設との広報連携に注力する。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館や自然体験プログラムの中止に加え、緊急事態宣言に伴う観光客の減少などにより総入館者数は例年の半数程度に減少した。しかし、休館明けの10月～12月は例年と同程度の入館者を確保しており、広報活動等の積極的な取り組みが評価できる。県民の利用促進に努め、引き続き利用者の増加に向けた取り組みを望む。</p>
収支状況	<p>科目によっては予算対比で増減はあったが、全体的にはほぼ予算通りの執行ができた。今後も利用者の満足度向上と経費削減の両立を意識しながら予算管理にあたる。特に物価上昇等に伴う委託費や光熱水費の増加に留意していく。</p>	<p>施設の老朽化に伴う修繕費用の増加が想定されることから、引き続き経費削減に努め、計画的な施設修繕を意識した予算執行を望む。</p>
自主事業	<p>環境教育関連教材や自然体験をサポートするグッズの販売を行った。今後も利用者のニーズの把握に努め、陳列方法の改善や、商品の入替・開発を検討していく。</p>	<p>自然や環境教育関連の教材販売や野外活動のサポートとして飲料水販売、冬期のスノーシューのレンタルなどの自主事業により、利用者の利便性を高めている。</p>
利用者満足度	<p>施設全般の満足度では、「満足」「どちらかと言えば満足」を合わせると99.6%という高い評価をいただいた。 各項目では「催物・事業内容」のポイントが高い。この水準を維持できるよう、引き続き魅力的な事業の企画運営に努めるほか、県内外への広報にも注力していく。</p>	<p>各項目の「満足・どちらかといえば満足」の比率が99%以上と非常に高く、利用者サービスに努めた結果が現れており、評価できる。しかし、昨年度は得られなかった「不満」の評価を得た項目があるため、改善を図りつつ、引き続き、利用者の意見や要望を踏まえ、質の高いサービスの提供を望む。</p>

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

8 施設所管課による定期評価結果

施策推進業務の内容	評価	改善内容
自然環境学習の機会の提供を目的とした自然体験プログラムへの参加促進	H30～R2年度の平均実績1,587人に110%を加算した値(半年時点での新型コロナウイルス感染症での減少率を加味)を目標とし、目標値を899人に設定。 実績は990人と目標を達成することができた。	今後も自然体験プログラムへの参加を促進するとともに、インターネットを活用した情報発信の強化、周知をすることで施設利用者以外への自然環境教育の機会の充実を図る。
小中学校の総合学習や社会教育の場などの提供を行うことを目的とした団体利用の促進	H30～R2年度の平均実績26校に110%を加算した値を目標とし、目標値28校に設定。 実績は34校と目標を達成することができた。	今後もより多くの県内小中学校等へ働きかけ、小中学校等のニーズに合致したサービスを提供することなどにより、県内小中学校等の利用を促進する。
自然環境や文化、生物多様性の普及を目的とする館内展示の増加	毎月2展の新規展示(新型コロナウイルス感染症による休館を加味)を目標とし、目標値22展に設定。 実績は22展であり、目標を達成することができた。	今後は特定外来生物等の生物多様性の館内展示をより充実させ、自然環境についての理解を深める機会を拡大していくこととする。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

9 管理体制(組織図)

令和3年4月1日現在

