

# 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4年度事業分)

施設名 山梨県立リニア見学センター

所管課 知事政策局 リニア未来創造・推進グループ

指定管理者 合同会社丹青やまなし

## 1 指定管理者の推移

導入年度	平成18年度					委託料総額 (単位:円)
指定管理者名	出資 法人	指定期間				
都留市		H18.4.1	～	H23.3.31	5年	90,189,000
都留市		H23.3.31	～	H26.3.31	3年	53,963,000
株式会社 丹青社		H26.4.1	～	H31.3.31	5年	138,348,293
合同会社 丹青やまなし		H31.4.1	～	R5.3.31	4年	124,126,070

## 2 施設の概要

所在地	都留市小形山2381
設置年月日	平成9年3月28日
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立リニア見学センター設置及び管理条例
設置目的	県民にリニアモーターカーに関する体験学習の場を提供するとともに、リニアモーターカーに関する知識の普及及び啓発を図り、もって高速交通の発展に寄与する事を目的とする。
主な業務の内容	(1)体験学習施設の利用の承認に関する業務 (2)施設及び施設器具の維持保全に関する業務 (3)施設の利用に関する必要な助言、指導に関する業務 (4)リニアモーターカーに関する知識の普及及び啓発のための催しの実施に関する業務 (5)リニアモーターカーに関する情報の収集及び提供に関する業務
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積 6,627㎡ ◆どきどきリニア館○建築面積 835.47㎡○延床面積2098.51㎡○建物の構造:鉄骨造、地上3階建て○施設の内容・1階:事務室・展示フロア・2階:展示フロア・3階:展示フロア ◆わくわくやまなし館○建築面積 258.92㎡○延床面積474.93㎡○建物の構造:鉄骨造、地上3階建て○施設の内容・1階:事務室・売店・2階:観光情報フロア・3階:展望室
備考 (改築工事等の状況、一括管理施設等)	○リニア見学センターリニューアル 平成26年4月24日 工事等金額 1,564,956千円 ○リニア見学センターバス待機所トイレ設置工事 平成27年8月20日 工事金額 2,494千円 ○モニター設置等展示拡充工事(どきどきリニア館) 平成28年1月29日 工事金額 40,856千円 ○外国人観光客受入体制整備(どきどきリニア館) 平成29年1月31日 工事金額 25,444千円 ○ジオラマエリア及びシアター展示映像機器更新 令和5年2月6日 工事金額 22,770千円

# 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4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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
収入合計	198,936,268	182,858,954	110,841,643	124,260,247	165,723,487	
支出合計	184,525,845	178,743,530	109,407,862	126,186,437	162,416,771	
収支差額	14,410,423	4,115,424	1,433,781	△ 1,926,190	3,306,716	

## 4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
利用実績	521,388人	463,828人	188,006人	219,481人	333,944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4年度)

新型コロナウイルスの感染拡大を防止しながら、日常生活や経済社会活動回復への取り組みに入った社会情勢と平行して、感染状況や取り巻く環境を見据えながら、施設設立目的の推進を中心とした運営事業回復、加えて指定管理期間最終年度ではあるが、ウイズ/ポストコロナ下での新たな試みと発展を目指す年度としてスタートした。

感染症については、一時は小康状態となったが、年間を通じて感染拡大が収まらない一年であった。そのような中、引き続き感染症対策を含めた「安心で安全」を基盤としながら、適宜な規模で大小の企画イベントを、年間を通して実施した。併せて3年ぶりの体験乗車会再開、どきどきリニア館利用者200万人達成記念、県より事業委託を受けてのリニアフェスタ代替イベント開催なども、関係機関と連携を行いながら実施することができた。また利用者並びに職員に対して、油断することなく感染防止対策を講じたことにより、コロナ禍に入ってから、初めて臨時休館を避けられた一年ともなった。

広報・集客においては、将来をも視野に入れて、個人・団体利用ともにWebでの活用強化をはじめ、効果性が見込めるデジタルとアナログ媒体を融合しての誘客、メディア取材の積極的誘致などを行うとともに、営業や商談会においては、リモートに加え段階を追ってフィールドセールスを再開した。結果、十分な回復とは言えないが、両館合計の目標利用者数は、達成することができた。

管理面では、「安心で安全」及び施設の保全を中心に、誰でも楽しく利用できる施設づくりを事業基盤として進めた結果、大過なく一年を運営することができた。併せてアンケート結果の利用者満足度では、施設全体の「満足」及び「どちらかといえば満足」が98%をはじめとして、各項目にて高評価をいただいた。

収支においては、取り巻く環境を踏まえた計画的な予算管理のもとに、状況により柔軟な対応を行い、最終的に収支目標値を越えた額の50%である3,306,717円を県に還元することができた。

## 6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和4年度)

指定管理期間の最終年度である令和4年度は、新型コロナウイルスによる影響の縮小と各種制限の緩和が進む中、徹底した感染対策を継続し、臨時休館なく計画に沿った運営を行うことができた。

利用者数の回復基調を逃さず、感染対策を前提としたイベントの企画、ウェブを活用した多角的な誘客活動を行ったことにより、利用者数の目標を達成し、収支プラスを実現したことは大いに評価に値する。

感染対策をとりながらも利用者満足度は高水準を維持するとともに、10月にはどきどきリニア館の来館者200万人を達成するなど、指定管理者による貢献は極めて大きい。

今後はさらなる利用者の回復が見込まれるが、観光様式がコロナ前と変化することを見据えた誘客活動、インバウンド観光の拡充につながる施策に取り組んでいただきたい。

## 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4年度)

改善や対応を要する指導事項は昨年度なかったが、引き続き適宜適切な感染対策の下で施設を運営した。

また、展示品等の維持修繕については、県からの指示を待つのではなく、普段の点検等から不具合について、いち早く確認し、大きな故障や破損に繋がらないよう積極的に点検・修繕等を行っており、展示物等の維持に努めている。

# 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4年度事業分)

施設名 山梨県立リニア見学センター  
 所管課 知事政策局 リニア未来創造・推進グループ  
 指定管理者 合同会社丹青やまなし

## 1 利用状況

(単位:人、%)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数	リニア館入場者数	278,566	250,494	90,480	112,081	172,624
	やまなし館入場者数	242,822	213,334	97,526	107,400	161,320
	利用者数合計	521,388	463,828	188,006	219,481	333,944
	目標値	468,000	470,000	470,000	330,000	330,000
	実績/目標割合	111.4%	98.7%	40.0%	66.5%	101.2%
	目標値の設定方法	[令和元年、2年度]展示・学習施設における開館2年目以降の一般的な減衰率と旧館の過去実績値をふまえ、リニア館では平成30年度までの前2箇年平均値の88%、やまなし館では平成30年度までの前2箇年のリニア館に対する利用率相当の85%に設定。 [令和3年、4年度]上記設定方法から47万人としていたが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い変更。感染が落ち着いてくるだろうことを踏まえ、過去の個人利用者と団体利用者が同程度だったことに対して、個人利用は100%近く回復し、大半がバス利用の団体は半減以下の40%程度に留まると推定。以上から両館共に当初計画の70%に設定。				
利用率	稼働率等(利用率)	844人/日	838人/日	328人/日	428人/日	528人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	施設利用者数(どきどきリニア館入場者数)/営業日数				

## 2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	

## 3 補修工事等の状況(令和4年度)

(単位:円)

県 ジオラマエリア及びシアター展示映像機器更新	22,770,000
県 屋外トイレ洋式化工事	1,383,598
管 リニアシアター 座席シート張替え修繕	543,840
管 リニアジオラマムービングライト交換修繕	484,000
管 AED更新(耐用年数超過のため) 他15件	1,899,427

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件60万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4年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
14	随意契約	売上額の15%~40%	1,319,583	

# 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4年度事業分)

## 5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
収入	A 収入額計	198,936,268	182,858,954	110,841,643	124,260,247	165,723,487
	施設利用料	83,699,060	75,165,900	25,850,180	30,073,370	49,043,260
	指定管理委託料			31,528,000	37,833,000	42,208,092
	追加委託料(感染症)		2,304,528	7,377,336	2,875,114	
	自動販売機収入	1,952,759	2,075,907	879,473	920,938	1,319,583
	売店収入	110,522,497	99,890,513	38,929,174	48,753,956	71,748,211
	ワークショップ参加費他	2,761,952	2,435,236	309,415	995,548	1,404,341
	持続化給付金			2,000,000		
	雇用調整助成金		986,870	3,968,065	2,808,321	
支出	B 支出額計	184,525,845	178,743,530	109,407,862	126,186,437	162,416,771
	人件費	59,740,682	55,392,618	51,351,468	51,612,088	54,668,230
	修繕費	1,636,902	2,140,040	417,310	1,998,167	2,927,267
	光熱水費	8,242,213	6,767,166	5,600,460	6,290,987	9,598,682
	売店仕入	70,469,667	64,610,714	26,128,404	32,967,731	49,688,530
	イベント・ワークショップ	3,967,576	3,090,447	76,922	601,729	1,475,075
	広報宣伝費	9,733,519	9,976,698	1,905,517	3,770,981	6,188,513
	展示・施設保守管理等	3,715,346	3,781,839	3,709,574	3,538,214	4,572,020
	消耗品費	522,445	491,535	146,015	256,984	280,824
	印刷製本費	4,615,625	4,241,849	668,375	2,223,796	6,037,206
	役務費	2,618,205	2,183,821	1,541,625	1,511,580	1,947,284
	使用料・賃借料	1,181,697	1,026,623	804,457	431,977	515,137
	一般管理費ほか	6,880,000	8,790,383	2,263,256	5,973,262	5,352,415
	外部委託費	8,946,938	16,249,797	14,794,479	15,008,941	15,858,871
	清掃業務	4,861,500	4,750,700	3,556,080	3,692,920	4,389,660
	警備業務	486,000	464,520	468,600	468,600	468,600
	エレベーター・自動ドア点検	1,577,232	1,553,974	1,367,982	1,439,658	1,513,578
浄化槽保守点検等	2,022,206	2,025,003	1,877,817	1,883,763	1,963,033	
運営支援等(丹青社)		7,455,600	7,524,000	7,524,000	7,524,000	
外部委託比率	4.8%	9.1%	13.5%	11.9%	9.8%	
県への納付金	2,255,030				3,306,717	
収支差額(A-B)	14,410,423	4,115,424	1,433,781	△ 1,926,190	3,306,716	
一人当たりの収入額*	381.6	389.3	382.6	380.7	369.9	

\* 収入額計÷利用者数(単位:円)

一人当たり指定管理者委託料*			167.7	172.4	126.4
----------------	--	--	-------	-------	-------

\* 指定管理者委託料÷利用者数(単位:円)

(参考)自主事業に係る収支状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
C 収入額計	33,617	30,236	955,460		
D 支出額計	38,796	43,902	955,460		
収支差額(C-D)	△ 5,179	△ 13,666			

# 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4年度事業分)

## 6 自主事業の実施状況

	事業名	対象者	実施場所
1	記念撮影サービス 地元の撮影会社による、リニア展示車両前での記念写真撮影及び販売	団体利用者 ツアー利用者 者	どきどきリニア館

## 7 利用者満足度

実施方法等	(1)実施時期:令和4年4月1日～令和5年3月31日 (2)実施方向:一般来館者へのアンケート (3)回答数:583人			
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
利用料金	77.4%	18.0%	2.4%	2.2%
展示物	77.3%	19.3%	2.2%	1.2%
イベント	73.9%	20.0%	4.3%	1.8%
スタッフ	80.5%	17.6%	1.2%	0.7%
施設全般の満足度	77.3%	20.5%	1.5%	0.7%
利用者の主な意見	<p>【展示・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示物や体験型展示物を増やして欲しい。新しい展示物を入れて欲しい。</li> <li>・ジオラマの照明が暗くて残念だった。(1月にプロジェクター6台交換)</li> </ul> <p>【走行試験・体験乗車】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日曜日や祝日、ゴールデンウィークや盆にも走行試験を実施して欲しい。</li> <li>・リニアの走行が無くて残念だった。</li> <li>・リニアに試乗したい。</li> </ul> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ対策がしっかりしていて安心して利用できた。</li> <li>・館内がどこも清潔で過ごしやすかった。</li> <li>・スタッフが親切だった。優しく気持ちよく楽しめた。</li> <li>・説明がわかりやすかった。リニアについてよく理解できた。</li> </ul>			
利用者の意見への対応	<p>【展示・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの展示物が、老朽化による経年劣化を迎えていることから、県と検討の上、県費によりリニアジオラマとシアターのプロジェクターと制御パソコンを新しい機種に更新した。指定管理者としても、計画修繕費の115%を支出したが、今後も施設の安全性確保とともに、展示設備の改修や保全に対しては、県と連携し迅速な対応を行っていきたい。</li> <li>・既存展示設備の保全を進めながらも、利用者から新たな展示物導入の要望があり、その必要性が高まっていると捉える。施設利用回復と新たな発展につなげるために、県と協議を続けていく。</li> </ul> <p>【走行試験・体験乗車】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・走行試験や体験乗車に関する問い合わせや要望は日々多数あり、利用者の声をJR東海や県に伝えるとともに、利用者に対しては、より早くと確で理解いただける情報発信を行うことに努めた。</li> <li>・走行が無い日には、企画やイベントの強化、リニアグッズのプレゼント、館内各所にて走行映像を放映するなど、利用者満足度の維持に努めた。継続して企画イベントを創出していく。</li> </ul> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に「安心・安全・快適」な施設環境を提供するため、感染拡大予防ガイドラインに基づき、職員による清掃・消毒維持を徹底して行った。</li> <li>・専門業者及び職員による日常清掃のほか、両館及び管理敷地内の特別清掃を適宜実施。施設保全と利用者サービス向上に努めた。</li> <li>・「心よりのおもてなし」であるホスピタリティカと、誰もが安心して利用できる「ユニバーサルツーリズム」をテーマとした研修やミーティングなどを適宜行い、接遇をはじめとしたサービスの向上に努めた。</li> </ul>			

# 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4年度事業分)

## 8 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>感染症の拡大を防止しながら、日常生活や経済社会活動回復への取り組みが進められる社会情勢のなか、感染拡大が続いた一年だった。当センターとしても、変化する状況に対して、県からの要請や感染拡大予防ガイドラインに沿いながら、運営事業の回復に努めた。</p> <p>施設運営全般では、県施設としての役割・責務を十分認識し、感染症対策を含めた「安全・安心」を基盤としながら、法令遵守のもと、快適性の確保、施設の美観維持、施設の老朽化に対する保全と長寿命化を目指した維持管理を行った。結果、特段の問題もなく、コロナ禍のなかで、3年ぶりに開館予定日を全て運営することができた。</p>	<p>法令に則った施設の点検、維持が行われるとともに、自主的な設備点検の実施により維持管理体制の充実が図られている。</p> <p>令和4年度は、故障の頻発していたジオラマエリア及びシアターの映像機器を更新したため、日常点検の重点箇所を見直すなど、適切に業務が遂行されている。</p>
運営業務	<p>社会状況や取り巻く環境を見据えながら、ウィズ/ポストコロナ下での、回復及び新たな運営の発展を目指した。イベントにおいては、リニューアルオープン8周年記念&amp;ゴールデンウィークをはじめとしたセンター5大イベントや四季折々の催し再開、どきどきリニア館入館者200万人達成記念や、県から業務委託を受けての自主事業イベントを実施。また段階を追って企画や展示利用の復活、新規導入を行った。</p> <p>広報・誘客においては、個人利用の更なる拡大を図るために、効果性の見込めるWebや各種媒体の活用、メディア取材の誘致等を実施。団体利用については、段階を追って各旅行会社・学校関係等への営業やインバウンド関係を含めた商談会への参加を積極的に行った。結果、前年比117%の利用があり、学校関係はコロナ禍前を上回った。</p>	<p>感染症対策については、県の要請に基づく臨時休館こそ発生しなかったが、感染状況の変化に応じて来館者の満足度を下げることなく、適切な対策をとりながら運営を行っていた。</p> <p>また、季節のイベントを再開するなど、徐々に正常化へ向かっている。</p> <p>継続的に実施している所管課長及び指定管理先事業者の職務執行者出席による定例会(R4実績:3回)のほか、県による調査等への協力、きめ細やかな各種報告などを通じて、県と指定管理者の円滑な情報共有が図られている。</p> <p>新型コロナウイルスが感染症法上5類に移行したことを受け、対策は事業者の判断に委ねられたが、利用者の安全・安心を損ねることのないよう、県と協議を重ねながら緩和を進めていただきたい。</p>
利用状況	<p>両館目標利用者数330,000人に対して、333,944人(目標比101%)の利用だった。前年比では152%と増加したが、コロナ禍前の平成30年度比では64%に留まる結果となった。内訳では、個人利用の前年比175%(平成30年度比85%)に対して、利用者全体の5割程を占めていたバス団体利用が、前年からは回復傾向となってきたものの、平成30年度比では、36%に留まったことが大きかった。取り巻く環境の変化に対して、新たな形も含めて、的を得た広報・誘客を行っていききたい。</p>	<p>利用者数が目標値の330,000人を達成し、前年比で約5割増とアフターコロナへの展望が期待できる状況となった。</p> <p>教育旅行による利用率についても前年を上回っており、積極的な営業活動の成果が表れている。</p> <p>しかし、コロナ前に大きな比率を占めていたバス団体利用が回復途上であり、改善に向けた広報手法について検討するとともに、インバウンド旅行客をターゲットにした誘客の取組を期待する。</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4年度事業分)

<p>収支状況</p>	<p>収入面では、施設利用料が目標の93%(▲3,466千円)に留まったが、電気料金高騰に対する追加の委託料を受領しながら、物販事業等の収入により、目標収入の101%(+1,643千円)を確保。支出に関しては、展示・設備等の老朽化に伴う支出や光熱水費の増加、事業計画内ではあるがコロナ禍で削減の広報費や消耗されなかったパンフレット等の増刷費、及び売店仕入等が前年を大きく上回ったが、その他の経費でバランスを取り、目標支出の97%(△4,970千円)に収めることができた。 結果として、6,613,433円の収益となり、3,306,717円を、県に還元することができた。今後も、バランスに留意した計画的収支管理を行っていく。</p>	<p>電気料金の高騰をはじめ、経費が総じて増加しているが、売店売上等の改善により、コロナ禍においては初めて県への還元金支出を実現した経営努力は十分に評価できる。 利用料収入については、利用者数の回復が見込まれるため、次期は目標の達成を期待する。 修繕費については今後も突発的に発生することが予想されるため、計画的に対応されたい。</p>
<p>自主事業</p>	<p>ケータリングサービスについては社会状況から中止した。記念撮影サービスについては、バス団体利用減少に伴い利用がなかったため、令和4年度は実施実績なし。</p>	<p>自主事業には該当しないが、指定管理業務とは独立した受託事業として開催した「リニアAutumnフェス」では、家族連れを中心に1,600人を超える多くの来場があった。 令和5年度は県事業の予定がないため、この経験により得られたノウハウを活かした事業の展開を期待する。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>社会情勢から、安全性を中心に、誰もが安心して楽しくリニアについて体験学習できる施設であることをテーマとして取り組んだ。また走行試験が無い日に、利用者満足度が低下しないような工夫なども行った。 結果として、アンケートでは、「満足」及び「どちらかといえば満足」は総合の施設全体とスタッフで98%、展示物97%、利用料金95%、イベント94%と、高評価をいただいた。</p>	<p>感染症に対する安全性の確保、走行試験の休止日における独自サービスの展開等の創意工夫により、高い満足度評価を獲得している。中でもスタッフに対する評価が高いことは、従業員教育が充実していることの証左であり、県営施設として望ましい状態である。</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4年度事業分)

## 9 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
リニアの知識の普及及び啓発	高い水準ではあるものの、利用者アンケートの結果(中央新幹線理解度、リニアしくみの回答割合)が前年度に比べて微減(▲1.3%)している。	走行試験のない日にリニアの原理やこれまでの歴史に興味をもってもらうため、パンフレットや解説内容等の見直しの可能性について指定管理者内での研究課題とするとともに、今後も高い理解度を維持するための従業員教育の充実に努めて欲しい。
広報の充実	旅行需要の回復に合わせ、個人旅行の誘客策として高速道路SA・PAへチラシを設置するなど、戦略的に広報活動を展開していることを評価する。 利用者アンケートの結果(認知手段の回答割合)では、センターの認知手段のうち「チラシ、新聞、情報雑誌、テレビ」について前年比より高くなっており、幅広い媒体による広報活動の成果が表れている。	引き続き各種メディアによる多角的な広報活動に努めて欲しい。令和5年度はジオラマ及び故障により休止している展示機器の改修を予定しており、改修後については重点的に広報活動を実施すること。
関係機関との連携・協力・支援	中東湾岸諸国駐日大使向けの観光PRツアーや在日米商工会議所を招いたファミトリップ等、海外向けプロモーションを積極的に受け入れ、県観光部の施策に貢献したほか、地元都留市のマラソン大会におけるグッズ提供、駐車場の一部貸出の協力や、他県の視察対応等自治体への支援を継続して実施している。	引き続き、国内外の関係機関に対する協力を続ける中で、県が連携強化を図っているベトナムを中心にアジア圏へのアプローチについて、チャンスがあれば積極的に関与をお願いしたい。



# 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4年度事業分)

## 10 管理体制(組織図)

令和4年4月1日現在

