施 設 名 山梨県立リニア見学センター

所 管 課 新価値・地域創造推進局 リニア次世代交通推進課

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						
指定管理者名		出資 法人	指定期間				委託料総額 (単位:円)
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
合同会社 丹青やまなし			R5.4.1	~	R9.3.31	4年	150,785,000

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 ○かくわくやまなし館エレベーター更新工事 令和6年3月11日 工事金額 34,980千円 ○かくわくやまなし館空調機器更新工事 令和7年3月21日 工事金額 17,842千円

3 指定管理業務に係る収支状況

(単付:円)

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
収入合計	110,841,643	124,260,247	165,723,487	178,044,502	189,711,960	
支出合計	109,407,862	126,186,437	162,416,771	175,082,744	181,567,445	
収支差額	1,433,781	△ 1,926,190	3,306,716	2,961,758	8,144,515	

4 利用状況、利用者満足度の状況

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
利用] 実 績	188,006人	219,481人	333,944人	347,715人	369,935人	入館者数
	用 者 足 度	0	0	0	0	©	「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ②:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満

5 運営目標の達成状況(令和6年度)

数年間に渡り新型コロナウイルス感染症拡大によって、思うように進められなかった施設設置目的の推進及び事業運営に対して、社会情勢やリニア中央新幹線開業計画を含めた取り巻く環境の変化を注視しながら、施設運営の完全再開とともに、時流に即した新たな企画を創出しながら、施設設置目的の遂行及び山梨の観光に貢献できる事業運営を、スピードをもって目指す年度として臨んだ。

施設運営においては、年間を通じて各種イベントや企画を再開及び展示物と施設設備を全面開放するとともに、新たな企画としてJR東海や県と連携しながらリニア車両の部品展示などを行った。併せて、リニアの走行試験休止日における利用者減や満足度の低下を防ぐため、該当日には告知を行いながらイベントや企画などを実施し、一定の効果が見られるようになった。また、ユニバーサルツーリズムやホスピタリティある接遇を引き続き強化推進した。以上などから、アンケート結果では、各項目及び施設全体満足度において高評価をいただけた。

広報・誘客に関しては、旅行需要の変化から、ファミリー層を中心とした個人利用やインバウンド利用の集客を強化しながら、コロナ禍前までは当センター利用の半分を占めていたバス団体予約獲得も計画的に行った。引き続きWeb等デジタルの活用を強化しながら、従来からの広報媒体の活用、メディア取材の招致、商談会参加や積極的な営業活動を行った。以上から、両館合わせての利用者数は、目標比99.9%(△65人)、前年度比106.4%(22,220人増)という結果となった。

管理運営では、山梨県立施設としての役割・責務を十分認識し、引き続き「安全・安心」を運営の基盤としながら、「法令遵守」はもとより、「公平・平等・公正」な運営を徹底。更に快適性の確保、施設の美観維持、保全と長寿命化を、県の協力を得ながら行った結果、大過なく一年を運営することができた。

収支状況においては、社会や施設環境の変化に即しながら、収入と支出のバランスに留意した計画的な予算管理を行い、安定した施設運営の実施並びに健全な事業運営を継続するための結果を残すことができた。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和6年度)

利用者数は目標値37万人をほぼ達成し、前年度比106.4%と増加した。コロナ渦前の水準には届いていないものの、回復傾向は着実に進んでいる。(参考:令和元年度463,828人)

物価の高騰により諸経費の支出が増加するなか、販売事業の強化等に努めたことで3年連続で計画を上回るプラス収支を実現した施設運営は大いに評価できる。

新型コロナウイルス感染症の影響で休止していたイベント・企画を再開、関係機関との連携や視察団の受け入れにも積極的に力を入れ、リニアに関する知識の普及に尽力した。

今後も利用者数の増加が見込まれ、インバウンド観光の需要拡大も期待できる中、継続して高い満足度を 得られるよう利用者ニーズの把握・反映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6年度)

アンケートや利用者から直接聞いた意見を真摯に受け止め、従業員への研修や説明内容の見直しを行い、ホスピタリティの強化に取り組んだ。

JR東海と連携をし、「超電導リニア車輌部品展」を4年ぶりに開催。実際に使用されている車輌部品の特別展示やリニアの貴重映像を放映することで集客性の向上を図った。

施 設 名 山梨県立リニア見学センター

所 管 課 新価値・地域創造推進局 リニア次世代交通推進課

指定管理者 合同会社丹青やまなし

1 利用状況 (単位:人、%)

	•	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	リニア館入場者数	90,480	112,081	172,624	186,445	196,700
	やまなし館入場者数	97,526	107,400	161,320	161,270	173,235
	利用者数合計	188,006	219,481	333,944	347,715	369,935
	目 標値	470,000	330,000	330,000	430,000	370,000
	実績/目標割合	40.0%	66.5%	101.2%	80.9%	99.9%
利用者数	目標値の設定方法 日標値の設定方法 	率と旧館の過館ともに、4年 (1年の年代では2年では30年では40%程計では40%程計では40%程計では40%程計で1年の1年の1年の1年の1年の1年の1年の1年の1年の1年の1年の1年の1年の1	去実績値を踏 (30年度までの 度]上記算での 度]上記算を めた取り巻く環 り個人利用は1009 留まるとは設記 りつ70%に前記算 は100%を上回り にので変した。 が年度実表と、と りを踏まえ、と	まえ、どきどきり前2年間2年間の47万年間の47万境の変化をでの47万境の変化を受い、では一次では一次では一次では一次では一次では一次では一次では一次では一次では一次	2年目以降の一二年目以降の一二年 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	くわくやまなし E。 ピコロナウイル 大大前である。 %程だったこ 外程だっ団に令 大別推移よ 大沢推移よ 。 利用上昇な ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・
利用率		328人/日 どきどきリニア:		990八/ 日		

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6年度)

(単位:円)

Ξ.	11012 — 1. 13 - 4 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 1	\ 1 I— · 1 • 7
	県 わくわくやまなし館空調機器更新工事	17,842,000
	県 わくわくやまなし館南面外壁等修繕工事 外2件	4,783,900
	管 どきどきリニア館3階展示「山梨を走るリニア」の機器交換修繕	594,000
	管理敷地内の駐車区画と路面標示の追加施工及び塗り直し修繕	315,260
	管 どきどきリニア館3階走行モニター1台の交換修繕 外11件	1,216,677

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6年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
17	随意契約	売上額の15%~40%	2,276,088	

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

<u> </u>	~	生未物に体包収入仏が					(年位.门/
			令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	ΑIJ	又入額計	110,841,643	124,260,247	165,723,487	178,044,502	189,711,960
		施設利用料	25,850,180	30,073,370	49,043,260	54,956,770	59,290,600
		指定管理委託料	31,528,000	37,833,000	42,208,092	40,979,000	36,602,000
収		追加委託料(感染症)	7,377,336	2,875,114			
41		自動販売機収入	879,473	920,938	1,319,583	2,026,274	2,276,088
入		売店収入	38,929,174	48,753,956	71,748,211	78,550,224	89,749,276
		ワークショップ参加費他	309,415	995,548	1,404,341	1,532,234	1,793,996
		持続化給付金	2,000,000				
		雇用調整助成金	3,968,065	2,808,321			
		その他					
	ВЗ	支出額計	109,407,862	126,186,437	162,416,771	175,082,744	181,567,445
		人件費	51,351,468	51,612,088	54,668,230	60,449,745	61,081,509
		修繕費	417,310	1,998,167	2,927,267	2,068,132	2,125,937
		光熱水費	5,600,460	6,290,987	9,598,682	10,366,111	9,224,013
		売店仕入	26,128,404	32,967,731	49,688,530	52,775,828	60,422,573
		イベント・ワークショップ	76,922	601,729	1,475,075	1,856,882	1,863,816
		広報宣伝費	1,905,517	3,770,981	6,188,513	6,878,808	6,908,342
		展示·施設保守管理等	3,709,574	3,538,214	4,572,020	4,242,714	4,275,436
		消耗品費	146,015	256,984	280,824	345,331	235,667
		印刷製本費	668,375	2,223,796	6,037,206	4,507,938	5,743,390
		役務費	1,541,625	1,511,580	1,947,284	2,604,905	2,585,205
		使用料•賃借料	804,457	431,977	515,137	3,171,230	3,271,979
支		一般管理費ほか	2,263,256	5,973,262	5,352,415	3,677,536	4,699,903
×							
出							
ш							
		外部委託費	14,794,479	15,008,941	15,858,871	19,175,825	19,129,675
		清掃業務	3,556,080	3,692,920	4,389,660	5,855,300	5,814,600
		警備業務	468,600	468,600	468,600	468,600	475,200
		エレベーター・自動ドア点検	1,367,982	1,439,658	1,513,578	1,306,052	1,569,304
		浄化槽保守点検等	1,877,817	1,883,763	1,963,033	2,305,873	2,030,571
		運営支援等(丹青社)	7,524,000	7,524,000	7,524,000	9,240,000	9,240,000
		外部委託比率	13.5%	11.9%	9.8%	11.0%	10.5%
		県への納付金			3,306,717	2,961,759	
	収3	支 差 額(A-B)	1,433,781	△ 1,926,190	3,306,716	2,961,758	8,144,515
一人当たり指定管理者委託料* 167.7 172.4 126.4 117.9 98						98.9	

^{*}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

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
C 収入額計	955,460			218,016	17,520
D 支出額計	955,460			2,531,175	563,505
収支差額(C - D)				\triangle 2,313,159	\triangle 545,985

6 自主事業の実施状況

′_	1	上手未り大心の人		
		事業名	対象者	実施場所
	1	イベント「リニアフェス2024」(実施期間 11月9日~12月8日)	県民並びに ファミリー層 や鉄道ファン を主な対象 者とした全来 館者	「どきどきリニ ア館」及び 「わくわくやま なし館」を中 心としたリニ ア見学セン ター内
	2	リニアまるしぇ(地元企業のキッチンカー出店)	県民並びに 全来館者	リニア見学セ ンター内屋 外広場

7 利用者満足度

実施方法等

- (1) 実施時期: 令和6年4月1日~令和7年3月31日
- (2)実施方法:一般来館者へのアンケート
- (3)回答数:1,035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
		洞足	, I , VIm]	
利用料金	78.4%	17.6%	2.7%	1.3%
展示物	80.1%	17.5%	1.8%	0.6%
イベント	74.1%	21.6%	3.0%	1.3%
スタッフ	84.2%	13.4%	1.2%	1.2%
施設全般の満足度	79.5%	17.9%	2.2%	0.4%

【展示·設備】

- ・もう少し体験できるものが有ればよい。
- **|・リアルな大画面でリニアが走行している時の映像が見たい。(走行試験が無い日)**
- ・最新の技術や工事の進捗状況が知りたい。

利用者の 主な意見

- 【リニア走行試験・体験乗車】
- ・走行試験がなくて残念。(日曜日込み) ・ゴールデンウイーク、お盆や年末年始などもリニアを走行させてほしい。
- ・リニアに乗らせてほしい。

【その他】

- 来るまでの歩道が滑りやすかった。でこぼこだった。
- ・駐車場より遠くて大変。ベビーカーで来るのが大変だった。

【展示·設備】

- ・走行試験休止日における利用者減や満足度低下の防止及びどきどきリニア館オープン10年が経過しての陳腐化対策として、新たな展示物導入案など、県への提案とともに協議を継続中。
- ・2014年当時での開発状況を含めた情報や説明、展示物のため、JR東海が発表する情報は随時掲示などしているが、展示物の改廃なども適宜に県と検討していきたい。 【リニア走行試験・体験乗車】
- ・例年のこととなるが、走行試験の有無や通過時間に関しては、多くの利用者より詳細な情報が欲しいとの要望が寄せられるため、JR東海や県と連携を取り、可能な限りの情報を分かりやすく案内できるようにしている。
- ・日曜日や行楽シーズンでの走行試験は、施設運営サイドとしても願うところだが、実施の有無についてはJR東海が決めるため、状況として止むを得ない。該当日には様々なイベントや企画、展示物の工夫活用などを行い、利用者満足度の低下に歯止めをかけている。また必要とされる展示物等については、今後も県に相談していきたい。

利用者の意見への対応

・体験乗車に関しては、継続して県の協力を得て、年3回実施された体験乗車会山梨県枠の一部を来館者特別企画として活用。また、県並びにJR東海主催の体験乗車会の開催案内については、広報媒体での情報発信及び問い合わせに対する案内や説明を丁寧に実施。

【その他】

- ・日々、歩道の巡回チエックを実施し、冬場は塩カル散布、注意喚起の表示を行った。また経年劣化による凹凸やひび割れ及び塗装の剥がれが激しくなってきたため、都度応急処置を実施してきたが、安全性及び美観確保のためにも、引き続き県に相談し、修繕計画を進めていきたい。
- ・どきどきリニア館横の「障がい者専用駐車場」に隣接の「思いやり駐車場」の区画を前年度末に拡大。同時に歩行の大変な方が来られる際は、施設前での乗降が可能であることを含め、ホームページ等にて告知並びに一般車駐車場など敷地内の要所要所で案内を表示した。

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	「安全・安心」を基盤としながら、関係法令遵守のもと、快適性の確保、施設の美観維持、保全と長寿命化を目的とした維持管理を、年間計画に基づき実施。また展示物や各種設備においては、丹念な日常点検やメンテナンス及び状況に応じた対応を迅速に行いながら、性能の維持や予防保全に努め、経費削減や施設効用の最大化につなげた。併せて、老朽化及び耐久年数を迎えた設備・展示物の改修や更新も、県の協力などを得ながら適宜に実施。以上から、大過なく運営並びに推持管理を行うことができた。またアンケート等での利用者の声では、安心並びに安全面、衛生面や清潔さ、快適性などについて、高評をいただけた。	法令に則った施設の点検、保守はもちろんのこと、日常的に点検やメンテナンスを実施することにより、快適性や美観が保たれている。 わくわくやまなし館が開館から28年、どきどきリニア館が開館から11年と施設・設備が老朽化する中、計画的に修繕を行うことで利用者からの好評を維持できている。
運営業務	感染症対策で縮小や見合わせていた各種イベントや企画の完全再開及び新たな試みを実施するなど、年間を通して多彩に展開した。課題の走行試験休止日における利用者減や満足度の低下を防ぐため、新コンテンツの導入などについて県と協議する一方で、多くのイベントや企画及び特典などを実施し、一定の効果が見られた。併せて、ワークショップルームやキッズルームの全面開放及び両館で飲食スペースの増設と新設などを行った。またユニバーサルツーリズムやホスピタリティある接遇を引き続き強化推進し、利用者満足度の向上に努めた。対外的には、県によるブース出展や地元のイベントなどへの積極的な参加をはじめ、JR東海との連携企画なども行い、認知度の向上とともに、運営の幅を拡げることに努めた。	年間を通して様々なイベントを開催することで集客性の向上やリニアの知識の普及に努めている。利用者アンケートではイベントの内容に対して「満足」・「やや満足」と回答をした人の割合が全体の95.7%を占めており、利用者からも好評であったことが窺える。外国人観光客からの需要拡大に伴い、R6年10月から英語・中国語のアンケートを実施し、ニーズの把握にも力を入れている。利用者が約37万人であるのに対し、アンケートの回答数は1,035件と、全体の約0.3%の人しか回答をしていないためアンケート方法を工夫する必要がある。
利用状況	広報・誘客に関しては、旅行需要の変化を踏まえ、三世代を含めたファミリー層を中心とした個人利用やインバウンド利用の集客を強化。一方でコロナ禍前までは当センター利用の半分を占めていたバス団体予約獲得も計画的に行った。引き続きWeb等デジタルの活用を強化しながら、従来からの広報媒体の活用、メディア取材の招致、商談会参加や積極的な営業活動を行った。以上などから、両館目標利用者数370,000人に対して369,935人(目標比99.9%△65人)、前年度106.4%(22,220増)の利用だった。強化した個人利用は136,872人となり前年度比110.1%(12,528人増)、インバウンドにおいては9,112人の利用があり、前年度比124.5%(1,791人増)だった。	

収入においては、目標比103.2%(前年 度比106.6%)だった。収入並びに施設運 営の両輪となっている施設利用料が目標 比100.5%(前年度比107.9%)、利用者獲 得と同様に販売強化策で臨んだ売店収入 が目標比107.0%(前年度比114.3%)だっ

たことが、好結果につながった。 支出においては、計画比98.7%(前年度 比105.5%)だった。原価高騰などを含め た社会情勢から、非常に厳しい年度だっ

8,144,515円の収益となり、安定した施設 運営の実施並びに健全な事業運営を継

物価の高騰に伴い、諸経費が増加している かで、季節のニーズに沿った売り場の展開や オリジナル商品の開発等、販売事業の強化に 強めた。

売店の売り上げが好調であったことに加え、 利用者数の増加も顕著であったことから、3年 連続で収支計画を上回るプラス収支を実現し た経営努力は十分に評価できる。

引き続き安定した施設運営を期待する。

収支状況

たが、優良な施設運営を行うための支出 を抑えることなく、削減や改善可能な科目 や事項においての対応策を行いながら、 収入と支出のバランスに留意した予算管 理を行った。

以上から収支結果については、 続するための結果を残すことができた。

施設設置目的の推進と施設及び地域に 賑わいをもたらす事業の一貫として「リニア フェス2024」(11月9日~12月8日)を開 催。県並びにJR東海の協力を得ながら、リ

ニア車両の部品展やリニア中央新幹線沿 線自治体と連携した観光アピールなどを 中心にイベントを行った。また、期間中は 「鉄道の日」や「山梨県民の日」に因んだ 企画も実施した。

社会情勢などから開催を見合わせてい た「リニアまるしぇ」を再開。地元企業による キッチンカーでの販売をゴールデンウイー クや夏休みに実施した。

「リニアフェス2024」では県・JR東海と連携を し、超電導リニア車輌部品展を実施。館内ツ アーやクイズラリー等、楽しみながら見学ができ る仕組みを作ることで集客を図った。

キッチンカーによる「リニアまるしぇ」を再開。 都留市で生産された食材を使用した商品を販 売し、利用者の満足度向上に努めた。

今後は、道の駅つるとの連携を強化し、互い に集客性の向上が図れるような取り組みの実施 をお願いしたい。

利用者 満足度

自主事業

コロナ禍においては、施設を安心して利 用できる快適性とホスピタリティある接遇 が、高評につながった。それらを継続しな がら、イベントや企画を再開及び展示物と 設備を全面開放するとともに、走行試験が 無い日の対策も含めて、新たな試みを逐 次実施。また、ユニバーサルツーリズムを 引き続き強化推進した。

以上などからアンケートでは、「満足」及 び「どちらかといえば満足」は、展示物並 びにスタッフで97.6%、利用料金96.0%、 イベント95.7%、施設全体では97.4%と、 何れも高評価をいただいた。

利用者の満足度を測る項目として、「利用料 金」・「展示物」・「イベント内容」・「スタッフ対応」 の4つの項目があるが、満足度はそれぞれ95% 以上と高い水準にあり、施設全体として高い評 価を得ている。

日々の組織運営の賜であり、一層高い満足 度を得られるよう努めていただきたい。

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	利用者アンケートの結果、リニア中央新幹線の理解度が93.5%、超電導リニアの理解度が92.8%と高い水準にある。	イベントやワークショップを通して理解度の更なる向上に努めるとともに、充実した従業員教育を引き続き実施されたい。
広報の充実	メディアへの取材対応やチラシ・パンフレットの発行、HPやSNSでの情報発信など、様々な媒体を活用して広報活動を展開していることを評価する。特にSNSでリニア見学センターを認知した割合がコロナ渦前の2018年と比較して約4倍向上しており、時代のニーズに合わせた広報活動の成果が表れている。	Facebookのアクセス状況は順調であるものの、海外向けのInstagramが伸び悩んでいる印象を受ける。 投稿内容の見直しについて検討するとともに、リール動画を活用するなど、多くの方に見ていただけるよう務めていただきたい。
関係機関との連携・協力・支援	行政機関は勿論のこと、海外からの視察団の受け入れに対しても柔軟に対応しており、引き続き協力をお願いしたい。	令和7年度は県と都留市の連携をより強化していく方針であり、見学センターにおいても積極的に参与いただきたい。

10 管理体制(組織図)

令和6年4月1日現在

