

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6年度事業分)

施設名 山梨県立富士山世界遺産センター
所管課 観光文化・スポーツ部 富士山観光振興グループ
指定管理者 PICA・富士山クラブ・ピークエイド コンソーシアム
構成団体 株式会社ピカ、認定NPO法人富士山クラブ、認定NPO法人ピークエイド

1 指定管理者の推移

導入年度	平成28年度			
指定管理者名	出資法人	指定期間		委託料総額 (単位:円)
フジネット共同事業体		H28.6.22	～ H31.3.31 2年9ヶ月	76,852,000
株式会社ピカ		H31.4.1	～ R5.3.31 4年	267,636,006
PICA・富士山クラブ・ピークエイド コンソーシアム		R5.4.1	～ R9.3.31 4年	290,973,000

2 施設の概要

所在地	南都留郡富士河口湖町船津6663-1
設置年月日	平成28年6月22日
設置根拠 (法律、条例等)	富士山世界遺産センター設置及び管理条例
設置目的	富士山が有する信仰の対象及び芸術の源泉としての顕著な普遍的価値に対する理解を深め、もって県民文化の発展に寄与するとともに、観光の振興に資する。
主な業務の内容	(1)富士山の顕著な普遍的価値に関する情報発信及び調査研究 (2)富士山の保安全管理に関する活動の実施及び支援 (3)県内観光情報の提供
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積:28,019㎡ ○建築延床面積:3,414㎡ ○建物の構造:鉄筋コンクリート造2階建 ○施設の内容 北館:・展示コーナー 280.38㎡ ・インフォメーションホール 411.97㎡ ・研修室 85.76㎡ 南館:・展示室 601.22㎡ ・富士山ステーション 99.85㎡
備考 (改築工事等の状況、一括管理施設等)	建築年月日:平成27年12月15日 建築費:1,624,844千円 北館展示室改修:令和2年度 内容:北館展示室の改修、富士山「登拝体験」インタラクティブ機能追加、多言語対応観光端末整備 改修費:45,100千円 南館展示室改修:令和3年度 内容:VR機器・映像コンテンツ整備、南館展示パネル改修、南館展示解説アプリ改修、南館展示物定期改修、展示ガイドブック作成 改修費:79,583千円

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6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	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	87,133,391	87,850,399	127,612,639	191,870,417	215,693,067	
支出合計	101,373,965	95,297,365	124,693,654	183,236,817	192,571,398	
収支差額	△ 14,240,574	△ 7,446,966	2,918,985	8,633,600	23,121,669	

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	137,864人	141,731人	268,794人	401,270人	479,993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6年度)

2016年6月のセンター開設から8年7カ月にあたる2025年2月7日に来館者総数300万人を達成。年間入館者数実績は合計479,993人となり対前年比較では+78,723人・120%と増加、年間目標入館者数400,000人に対しても120%を達成した。

新型コロナウイルス感染症の終息により富士山北麓エリアの観光客数が増加する一方、海外旅行者の旅行形態の変化や競合となる周辺観光施設の増加により、さらなる魅力づくりと新しい広報戦略が求められる年だった。

南館スタッフによるVR体験を含めた展示案内強化や体験イベント実施、売店の商品配置や見直し、カフェグランドメニューの変更や団体食提供、富士山クラブや福祉施設との協働イベントを行い、文化施設と観光施設両面での魅力磨きを行った。そして富士急行営業部と連携した旅行会社への営業強化の他、個人旅行者向けに河口湖駅周辺のレンタカーショップへのパンフレット設置などを実施した。

施設及び設備管理については、基本協定書、事業計画書に基づき自己または再委託業者により維持管理を実施。

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)

対前年比較で120%の入館者数を記録し、堅調にその数を増やしている。

各観光事業者との積極的に連携、館内イベントの充実等を行うことにより、海外旅行者を含めた旅行需要を正確に捉え、富士山北麓エリアの観光客数の増加に合わせた戦略を取れている結果といえる。

また、アンケート結果も「満足」・「どちらかといえば満足」の割合は99.5%に達しており、利用者の掲げる改善点についてイベントの開催や内容の変更など随時対応できている点も評価できる。

引き続き、積極的な取り組みを継続して実施し、次年度についても入館者数増加を目指してほしい。

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)

R5年度の指導事項にあった「包括外部監査により指摘されたアンケート実施方法について」は、昨年夏から紙以外にも電子上でも回答できるような仕組みを構築し、実施を行った。結果、R5アンケート数 625件であったが、R6アンケート数 累計1,696件と増加した。R7年度も引き続きアンケートを積極的に取得し、国内外旅行者の旅行や施設に対する期待や要望を適格に把握し、施設運営に生かしていく。

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6年度事業分)

施設名 山梨県立富士山世界遺産センター

所管課 観光文化・スポーツ部 富士山観光振興グループ

指定管理者 PICA・富士山クラブ・ピークエイド コンソーシアム

構成団体 株式会社ピカ、認定NPO法人富士山クラブ、認定NPO法人ピークエイド

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
利用者数	利用者数合計	137,864	141,731	268,794	401,270	479,993
	(うち南館の利用者数)	(43,586)	(46,499)	(87,382)	(125,914)	(142,646)
	利用者数合計	137,864	141,731	268,794	401,270	479,993
	目標値	600,000	180,000	190,000	350,000	400,000
	実績/目標割合	23.0%	78.7%	141.5%	114.6%	120.0%
目標値の設定方法		R6年度は、R5年度の実績をベースに、インバウンドの回復を見込み、約15%増の北館は26.8万人、南館は13.2万人に設定。				
利用率	稼働率等(利用率)	439人/日	430人/日	736人/日	1,099人/日	1,315人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	利用者数合計/営業日数(H31.4.1~R2.2.28までの333日)(R2.5.22~R3.3.31までの314日)(R3.4.1~R4.3.31までの329日)(R4~R6は365日)				

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	富士山科学研究所、河口湖フィールドセンター、ふじさんミュージアム
----------	----------------------------------

3 補修工事等の状況(令和6年度)

(単位:円)

県	南館GHPコンプレッサ(圧縮機)不具合修繕	2,420,000
県	北館中央自動ドア部品交換	348,700
管	北館屋外1階階段前ブロック修繕	88,000
管	北館屋外トイレ、2階トイレ 詰まり是正	66,000
管	南館空調設備 ミキサーステップモーター交換	57,200

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6年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
1	見積合わせ	売上額の20%	290,826	

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6年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		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
収 入	A 収入額計	87,133,391	87,850,399	127,612,639	191,870,417	215,693,067
	指定管理者委託料	68,414,000	69,515,185	74,423,846	75,531,369	73,852,833
	追加委託料(感染症)	3,091,975				
	自動販売機収入	67,490	112,015	107,315	203,384	290,826
	カフェ収入	4,753,456	4,102,586	7,530,230	10,591,117	12,720,288
	売店収入	10,806,470	14,120,613	45,551,248	105,544,547	128,829,120
支 出	B 支出額計	101,373,965	95,297,365	124,693,654	183,236,817	192,571,398
	人件費	42,849,354	35,702,884	38,188,329	51,148,184	53,733,199
	水道光熱費	7,560,025	6,971,485	11,375,742	11,530,527	11,423,167
	修繕費	269,709	208,473	1,027,235	390,126	211,200
	原材料費	8,721,740	10,483,887	30,519,523	67,596,970	79,947,780
	旅費	415,556	330,995	434,057	495,298	736,427
	消耗品費	1,007,512	805,089	1,158,201	3,265,842	2,733,620
	燃料費	1,362,130	1,711,600	1,899,700	1,744,050	2,184,050
	通信運搬費	1,022,214	1,086,129	1,200,601	1,012,895	982,336
	広告料	170,741	77,771	198,252	256,502	235,870
	手数料	201,658	353,003	615,727	1,706,325	2,785,627
	保険料	73,800	48,909	37,470	76,876	145,170
	使用料及び賃借料	5,489,769	5,523,885	6,021,253	1,445,029	1,254,882
	公租公課費			5,400		2,100
	その他	6,883,510	6,274,146	7,460,761	11,358,102	13,017,181
	外部委託費	25,346,247	25,719,109	21,632,418	22,576,491	23,178,789
	南北両館展示保守料金	10,750,509	11,629,008	8,107,007	7,744,007	7,832,000
	南北両館施設保守料金	6,891,588	7,265,588	6,792,038	7,177,588	7,293,039
	清掃業務委託費	5,091,934	4,012,912	4,079,291	4,111,603	4,680,094
	植栽管理委託費	1,650,000	1,552,871	1,540,000	1,650,000	1,815,000
	除雪料金	72,600	317,900	137,500	762,300	390,500
	物販カフェレジ保守費				1,091,992	1,083,346
	その他	889,616	940,830	976,582	39,001	84,810
	外部委託比率	25.0%	27.0%	17.3%	12.3%	12.0%
	県への納付金			2,918,985	8,633,600	
収 支 差 額 (A - B)		△ 14,240,574	△ 7,446,966	2,918,985	8,633,600	23,121,669

一人当たり指定管理者委託料 *	496.2	490.5	276.9	188.2	153.9
* 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			5,000	35,500	155,000
D 支出額計			5,000	35,500	155,000
収 支 差 額 (C - D)					

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6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	富士山の農鳥観察会	一般	北館デッキ
2	折り紙で富士山をつくろう体験会	一般	北館
3	世界文化遺産登録記念の日イベント(前田こうせいアニメ上映会、屋台)	一般	両館
4	七夕短冊飾り	一般	北館
5	企画展「富士登山焼印展」	一般	南館
6	焼印体験ワークショップ	一般	両館
7	富士山観察会	一般	北館デッキ
8	県民の日イベント(カルチャくんを探せ、焼き芋屋台出店)	一般	両館
9	企画展「浅間神社の御朱印展」	一般	南館
10	来館者数300万人式典 ※県協働企画	一般	両館
11	富士山の日イベント(おにぎり無料配布、福祉施設協働マルシェ)	一般	両館
12	富士山を見ながら絵を描こう。	一般	北館デッキ
13	世界文化遺産見学ツアー(船津胎内樹型、井出醸造店)	一般	屋外

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6年度事業分)

7 利用者満足度

実施方法等	(1)実施時期 令和6年4月～令和7年3月 (2)実施方法 北館・南館それぞれに関して、利用者アンケートによる調査を実施 (3)回答数 北館:153人、南館:1543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
施設設備(展示品)の充実度	81.0%	18.3%	0.5%	0.2%
施設設備の整備状態	88.9%	9.7%	1.2%	0.2%
スタッフの対応	87.4%	12.2%	0.2%	0.2%
また来館したいか	96.0%			4.0%
施設全般の満足度	83.0%	16.5%	0.4%	0.1%
利用者の主な意見	①子供にもう少しわかりやすいと嬉しいです。例:子供向けの要約展示など ②子供が体験できるものを増やしてほしい。 ③設備のいたみや古さを感じた。 ④富士山登拝体験はもっと大きいほうがよい。イスも増やしてください。 ⑤展示ナンバリングと説明の字が小さすぎる。暗めの照明なので見易さを考えてほしい。 ⑥カフェのメニューがもう少し豊富になると良いと思います ⑦一回見たら飽きる。・見るものが多くない。・何を覚えてほしいかわからない。 ⑧観覧する順路の表示がわかりにくい。・何処から見ればいいのかわからない。			
利用者の意見への対応	①南館に隠されたキーワードを見つけるクイズを実施。 ②北館展望デッキで「富士山を見ながら絵を書こう」を開催。 ③各設備の老朽化は県常駐職員の方と協議を行い適宜対応する。 ④VR体験を提案する。また登拝体験の椅子は動線を確保した上で可能な限り増やす。 ⑤拡大鏡の導入を検討。またふじガイドと館内Freewi-fiを提案する。 ⑥北館2階FUJIYAMA CAFEグランドメニューの変更済み。 ⑦来館者の方への施設の楽しみ方案内や展示案内をさらに強化する。 ⑧知りたいことに応じた順路案内を作成する。			

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6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	各種点検業務及び保守管理業務については再委託した専門の協力業者とともに適切な維持管理に努めた。施設設備に関する日々の動作確認を実施することで、突発的な設備不良発生にも発見から改善まで迅速に対応することができた。 冬季には凍結防止や除雪作業を適宜迅速に行い利用者の安全確保と通常営業に努めた。(降雪による開館時間の遅延なし)	定期的な各種点検や保守管理業務の適正な実施により、施設・設備について、管理上の大きな問題は発生しなかった。 突発的な設備不良に対する迅速な対応についても評価できる。
運営業務	文化施設と観光施設両面で来館者の方に評価いただける施設を目指し、展示案内を含めた接客、商品を選びやすい売店、団体食提供が可能なカフェ等の基幹サービスの強化を行った。イベントでは県職員、共同事業体構成員、福祉施設、地元団体との協働イベントを積極的に開催した。 また富士急グループと協働した広報営業活動の他、個人客をターゲットにしたレンタカーショップ等への広報活動も行った。	来館者増加のための工夫・サービスが随所に巡らされており、またイベントや営業活動など積極的な活動を行っていた。 結果として前年度比で来館者が大きく増加しており、今後も積極的な取り組みの実施に期待したい。
利用状況	両館合計の年間入館者数の対前年比較では120%と増加。また年間目標来館者数に対しては120%を達成した。 来館者数増加要因であるスパルライン通行止め、もしくは1合目営業日数は23年89日に対して24年96日と前年対比108%であったがそれ以上の増加になった。 運営業務によりリピートする旅行団体、個人客の獲得によるものと考えられる。	前年度比で入館者数が120%と大きく伸び、年間目標を達成している。スパルラインの通行止め等が前年度よりも多かったことも起因しているが、それ以上の増加率である。 令和7年度も国内客・インバウンドの増加が見込まれるため、引き続き入館者を増加させるための取り組みを進めてほしい。
収支状況	年間損益は+23,121,669円と対前年比較で利益増となった。売店の商品配置や見直しにより物販収入は前年対比122%、カフェはグランドメニューの変更や団体食提供により飲食収入が前年対比120%とそれぞれ増収となった。 支出は来館者サービスを維持しつつ効率的な人員配置及び消耗品や再委託費の見直し等、経費削減に努めた。	来館者サービスを維持しつつ経費削減に努め、外国人観光客への丁寧な対応を行うなどの経営努力により、年間最終損益が前年度に比べても大幅な黒字となり、大変評価できる結果となった。「運営経費」が業務計画書よりも増加しているが、来館者増による仕入れやクレジット手数料の増加が主であるため自然な経費上昇といえる。
自主事業	富士山の普遍的価値に基づいており、かつ、トレンドを意識した誰でも楽しめる自主事業を心掛けた。 「富士山×災害(防災)」というテーマで須走での構成資産ミニツアーを実施。また富士山の日には「富士山×SDGs」をテーマに福祉施設に富士山型の商品を製造いただきプチマルシェを開催した。	七夕や県民の日などの季節や特定の日に積極的にイベントを開催しており、また来館者数300万人のイベントも開催。 SDGsを意識したイベントも開催しており、外国人旅行者等も視野に入れた取り組みができてい。引き続き積極的な取り組みに期待したい。
利用者満足度	利用者アンケートからは、施設設備や展示内容、スタッフ対応について「満足」「やや満足」の回答を多くいただき、施設全般に対するお客様からの評価は概ね良い評価だった。 また展示案内、売店、カフェの接客強化により、スタッフの対応について多くの評価をいただいた。	利用者からの評価は高い。更に質の高いサービスを提供できるよう継続的な取り組みを進めてほしい。

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6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
施設の利用 促進業務	施設の利用促進を図るため、年間利用者数を評価指標とし、目標値を400,000人に設定。 VR体験を含めた展示案内強化や体験イベント実施、富士山クラブや福祉施設との協働イベントなど、積極的な取り組みを行うことにより、対目標値比120%と目標を上回る結果となった。	令和7年度も国内客・インバウンドの増加が見込まれることから、更なる年間利用者数の増加を図るため、営業活動を活発に行っていく。
世界遺産 富士山の普 及・啓発業 務 (教育旅行 受入)	富士山の有する信仰の対象と芸術の源泉としての顕著な普遍的価値に対する理解の促進を図るため、教育旅行の受入団体数を評価指標とし、目標値250団体に設定。 無料の施設であることなどを旅行業者にPRしたことにより、261団体の受入となり、目標を超える結果となった。	引き続きPRを強化し、更なる団体数の増加に繋げる。
世界遺産 富士山の普 及・啓発業 務 (自主事業 の実施)	来館者が気持ちよく館内を見学出来ることが、富士山の有する信仰の対象と芸術の源泉としての顕著な普遍的価値に対する理解の促進を図るうえで重要であるため、スタッフ対応(館内案内、展示解説)の満足度を評価指標とし、アンケート結果による満足、及びやや満足の割合80%を目標値に設定。 結果として、99.5%と目標値を上回った。	引き続き丁寧な対応を行うことで、100%を目指していく。

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6年度事業分)

10 管理体制(組織図)

令和6年4月1日現在

