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30年度事業分）

1 施設の概要

施設名	山梨県立富士山世界遺産センター	所管課	県民生活部　世界遺産富士山課
所在地	南都留郡富士河口湖町船津6663-1	設置年月日 （改築年月日等）	平成28年6月22日
管理方式	フジネット共同事業体		
設置根拠 （法律、条例等）	山梨県立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。		
主な施設内容 （定員等）	○敷地面積:27,594.00㎡ ○建築延床面積:3,252㎡ ○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㎡		
主な業務内容	(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		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	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　利用状況

単位：人、％

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 （目標値）
利用者数	利用者数合計	257,269	429,246	499,818	630,000
	（うち南館の利用者数	(51,359)	(64,945)	(81,017)	(180,000)
	利用者数合計	257,269	429,246	499,818	630,000
	目標値	480,000	447,000	447,000	630,000
	目標値設定の考え方及びその理由	北館は、旧富士ビジターセンター（現北館）の利用者数をもとに36万人に設定。 南館は、当初の目標18万人を見直し、H28の月平均利用者（5,519人）の約3割増の7,250人／月から算出した87,000人に設定。			
	対28年度比		166.8%	194.3%	244.9%
利用率		912人／日	1,176人／日	1,369人／日	1,726人／日

４　指定管理業務の収支状況

単位：円、％

		平成29年度	平成30年度 （計画値）	平成30年度 （実績値）	令和元年度 （計画値）
収入	施設利用料	13,402,600	19,081,000	16,171,970	
	指定管理者委託料	27,000,000	27,000,000	27,000,000	49,486,000
	その他	97,020,363	116,556,000	112,884,271	137,012,000
	収入合計（A）	137,422,963	162,637,000	156,056,241	186,498,000
支出	人件費	53,959,757	60,845,000	55,528,929	54,072,000
	県への納付金				
	管理運営費	102,646,728	118,388,000	109,263,905	131,901,000
	うち外部委託費（B）	18,681,332	19,023,000	19,055,842	25,541,000
	支出合計（C）	156,606,485	179,233,000	164,792,834	185,973,000
収支差額（A-C）		△ 19,183,522		△ 8,736,593	
外部委託比率（B÷C）		11.9%	10.6%	11.6%	13.7%
利用者一人当たりの経費		62.9		54.0	

5　利用者満足度（アンケート様式は別添のとおり）

実施方法等	(1)実施時期 平成30年4月～平成31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：39人、南館：512人

単位：％

調査項目	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	68.8%	29.7%	1.3%	0.2%
施設設備の整備状態	78.9%	19.7%	1.1%	0.3%
スタッフの対応	81.6%	18.0%	0.2%	0.2%
また来館したいか	64.2%	31.0%	2.6%	2.2%
施設全般の満足度	71.8%	26.0%	1.6%	0.6%

利用者の意見	【施設・設備】 特に意見や苦情等はなかった。 【展示関連】 ①全体の配置がわかりづらい。 ②写真が多い。 ③VRに頼らず見られるとよい。 ④写真が多い。映像が多い。 ⑤伝えたいことが明確でない。
利用者の意見への対応	【施設・設備】 対応なし。 【展示関連】 利用者からの意見については、月次報告により県に報告。

６ 評価結果

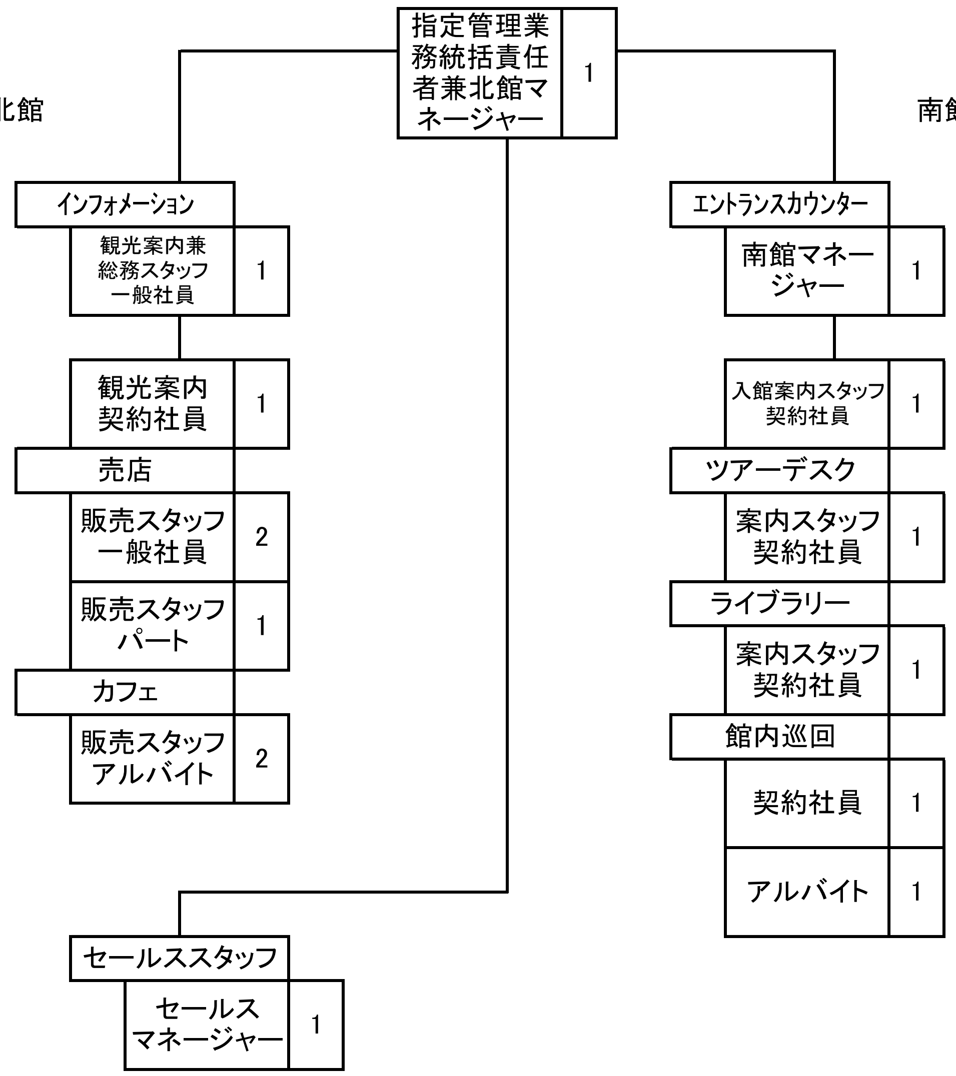
	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	各種点検業務及び保守管理業務においては再委託し適切な維持管理に努めた。利用状況に応じ日々の動作確認を実施し突発的な故障にも対応できるように努めた。 建築物点検を実施し指摘箇所の修繕を実施した。 冬季においては除雪作業を迅速に行い、利用者の安全確保に努めた。	定期的な各種点検や保守管理業務の適正な実施により、施設・設備について、管理上の大きな問題は発生しなかった。また、植栽管理等の日常的な維持管理業務についても、十分に実施されており、利用者が安全かつ快適に利用できる環境が提供された。
運営業務	マルシェを開催するなど、定期的にイベントを開催することで、施設の広報活動を積極的に行った。 「青い富士山カレー」の開発やカフェメニューの充実を図ることで、来館へのきっかけづくりと利用者の満足度向上に寄与し、集客にもつながった。 南館においては団体向けのガイドツアーを実施するなどして、ガイド力の向上に努めた。また中国語でのガイドの実施をし好評を得た。	マルシェなど定期的なイベントを実施し集客に繋げることが出来たことは評価できる。 また、「青い富士山カレー」など特色あるレストランメニューを提供したことにより、メディアに取り上げられ、大きな宣伝効果となった。 外国人来館者の多くを占める中国人向けに南館において中国語でのガイドを実施したことにより、南館での外国人来館者増加に繋がった。
利用状況	南館の利用者向上のために、引き続き旅行業者への営業を実施した。企画商品の提案をし、ツアーによる団体客が増加し、成果として現れた。 また、個人客誘致に関しては観光キャンペーンへの出展を積極的に行い利用者増加に努めた。広報活動においてもテレビ取材や多数の新聞広告、情報誌への記事掲載などを実施した。	H29年度から渉外専門のセールスマネージャーを設置し、送客実績のある会社に対して重点的に働きかけを行ったことや、旅行業者への営業を強化したことにより、前年度よりも利用者数が増加したことは、一定の評価ができる。 また、積極的な観光キャンペーンへの出展や広報活動を強化したことにより、利用者増に繋がった。
収支状況	年度収支は873万円ほどのマイナスとなった。前年度と比較し大幅に改善しているが赤字となっている。 各項目で売り上げは向上しており、今まで実施してきた施策の効果が出てきたものと思われる。 支出面では北館展示保守を可能な限り指定管理者が自ら実施するなど、経費削減を図りながらサービスの低下にならないよう努めてきた。 収入面では、売店商品やカフェメニューの変更などによる利用者アップを図り増収につなげてきた。	年度収支については、指定管理者の努力により、赤字額を大幅に減少することが出来たが、黒字化することは出来なかった。 大幅な経費削減を行ったが、利用者満足度は低下していないので、サービスの質を維持した上での経費削減が行われたことがわかる。
自主事業	登山用品や防寒具の販売、来館記念証の発行を計画したが、利用者はなかった。富士講行衣のレンタル販売を実施したが、利用者は少数だった。 着物体験を再委託で実施した。利用者は増えており、ツアーガイドに周知PRした成果と思われる。収入はさほど多くはなかったが、来館のきっかけには大きく寄与した。	富士講行衣のレンタル販売に関しては、施設の設置目的でもある富士山の普遍的価値の普及啓発に寄与する事業であるが、利用者が少数だったことは、今後の課題となる。 自主事業実施にあたっては、施設のデザインや景観を保ちつつ行う難しさがあるが、指定管理者の持つノウハウを生かし、魅力ある事業を実施してほしい。
利用者満足度	施設全般の満足度では、ほとんどの利用者から「満足」「どちらかと言えば満足」との評価をいただいた。 特にスタッフ対応については満足度が高く、スタッフ研修などの取り組みの効果が見られた。	利用者からの評価はまずまずである。更に質の高いサービスを提供できるよう、利用者の声を積極的に拾い上げ、利用者がより満足できる施設づくりに努める必要がある。 また、自主事業については、利用者の意見を参考に新たな企画を試みる必要がある。

運営目標の達成状況	施設及び設備の管理については、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し、結果については月次定期報告書を所管課に提出し確認を受けている。 運営に当たっては、運営方針に則り当該施設が世界遺産富士山の価値の普及啓発や県内観光の振興に寄与するべく、利用者満足度の向上や利用者数の増加に努めた。 4月より青い富士山カレーの販売を始めた。SNS映えを狙いマスコミなどに露出することで世界遺産センターに来場して頂けるよう努めた。更に第2弾として赤い富士山カレーの開発も行い12月より販売を始めた。カフェの売り上げは目標値の120%と大きく数字を伸ばした。売店については来場者が一番多い3月下旬に売店営業ができなかったことが目標未達の要因となった。 利用者数の実績は、北館418,801人、南館81,017人で合計499,818人と、昨年比及び目標値を上回った。北館は大きく伸ばしたが、南館は目標値を下回ってしまった。利用者の満足度については、高い評価をいただいている。

施設所管課による総合的な評価及び指導事項	定期的なイベント開催や自主事業の実施などにより、施設の普及啓発・広報活動を積極的に行い、来館へのきっかけづくりとリピーター確保に努力している。また利用者の満足度調査においては高い評価を得ている。 収支状況は依然として赤字であるが、昨年度より好転している。経費節減を行いながら、H29年度途中からは渉外専門のセールスマネージャーを設置し、旅行会社等へのツアー誘致に関する営業活動を強化しており、利用者数目標の447,000人を達成した。しかしながら南館の利用者数目標には達しなかった。 有料である南館の利用者を増やすために、南館の魅力をあらゆる媒体を使って多方面に発信しつつ、無料である北館利用者をいかに有料である南館へ誘導できるかなど、具体的で効果的な方策が求められる。
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	指定管理業務について事業計画に沿って運営できるように努めている。 南館の利用者数の伸び悩みに対する県からの指導に対しては、昨年よりセールスマネージャーを設置し、営業活動を引き続き行った。結果、昨年の来場者を上回る(125%)入場者数となった。 また、団体向けガイドツアーの実施などスタッフ対応の充実を図りリピーターの確保に努めた。 広報関係においては話題となった「青い富士山カレー」の取材に絡めた南館のPRを実施した。テレビなど55件の取材のうちカフェに係るものが大半を占めた。 南館入館料が無料となる、2月23日（富士山の日）、6月22日（開館記念日）、11月20日（県民の日）については、無料開放に合わせてマルシェやフードブースの出店などのイベントを実施することで、利用者の満足度向上と施設のPRにつなげることができた。特に県民の日に実施したパンマルシェはとても好評だった。

7　管理体制（組織図）

平成30年4月1日現在



指定管理統括責任者	1 人
南館マネージャー	1 人
セールスマネージャー	1 人
インフォメーションスタッフ	1 人
売店スタッフ	2 人
契約社員	5 人
パート	1 人
アルバイト	3 人
合計	15 人