

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29年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンター	所管課	森林環境部 みどり自然課
所在地	北杜市大泉町西井出石堂8240-1	設置年月日 (改築年月日等)	平成6年11月28日
指定管理者	公益財団法人キープ協会		
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、もって本県の良好な環境の保全と継承に資するため。		
主な施設内容 (定員等)	<ul style="list-style-type: none"> ○敷地面積 6,596.00㎡ ○建物面積 884.00㎡ ○延床面積 798.66㎡ ○建物の構造 鉄骨造(外周・下地木造)1階建 ○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・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㎡ ・エントランス、事務室、機械室、倉庫等 249.30㎡ ・園地(見本園等) 2,018.00㎡ ・駐車場 8,591.00㎡ ・自然観察路 1,270.00m ・給水管 1,009.00m 		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> (1)施設維持保全業務 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 		

2 類似施設・近隣施設

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

3 利用状況

単位：人、%

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度 (目標値)
利用者数	入館者数	107,997	106,492	96,836	
	(内 事業参加者数)	(10,685)	(8,225)	(17,322)	
	利用者数合計	107,997	106,492	96,836	
	目標値	95,000	95,000	95,000	95,000
	目標値設定の考え方及びその理由	【平成25年度】 ・平成19、20年度の利用者数に基づき設定 【平成26～29年度】 ・平成23～25年度の3箇年の利用者数平均値の5%増 ※指定期間ごとに利用者数目標を設定			
対27年度比		98.6%	89.7%		
利用率	334人/日	332人/日	302人/日		

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成28年度	平成29年度 (計画値)	平成29年度 (実績値)	平成30年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	37,542,000	37,542,000	37,542,000	37,542,000
	その他			255,820	
	収入合計(A)	37,542,000	37,542,000	37,797,820	37,542,000
支出	人件費	22,456,030	22,040,000	22,057,675	23,925,000
	県への納付金				
	管理運営費	15,275,202	15,502,000	16,114,639	13,617,000
	うち外部委託費(B)	4,854,348	4,696,000	4,954,158	4,819,000
	支出合計(C)	37,731,232	37,542,000	38,172,314	37,542,000
収支差額(A-C)		△ 189,232		△ 374,494	
外部委託比率(B÷C)		12.9%	12.5%	13.0%	12.8%
利用者一人当たりの経費		352.5	395.2	387.7	395.2

5 利用者満足度

実施方法等	実施期間：平成29年4月～平成30年3月 実施方法：事業参加者・貸館利用者へのアンケート ※アンケート回収数と有効回数は各項目欄に記載のとおり （有効回答数/アンケート回収数）
-------	---

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
展示内容(200/222)	79.0%	19.0%	1.0%	1.0%
設備・備品の状況(203/222)	73.9%	24.6%	1.0%	0.5%
催物・事業内容(610/617)	86.1%	13.0%	0.8%	0.1%
職員の接客態度(196/222)	80.6%	17.4%	1.0%	1.0%
施設全般の満足度	82.3%	16.2%	1.0%	0.5%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・急なお願いにもかかわらず丁寧な対応をしていただいた。 ・このようなガイドウォークに参加しなければ、いろいろな発見はできない。よかった。 ・とても楽しい展示で学べて、ずっと居たい。 ・ガイドウォークでは体験が多くてよかった。ツリフネソウは初めて知った。道中の細かい説明がよかった。
利用者の意見への対応	<p>展示物の中に動物の足跡スタンプがあり、それを使用した際に手が汚れることがあるため、お手拭きの設置要望があった。設置場所の確保やゴミ箱を新たに設置する必要性があったため、現状ではカウンターにお手拭きを用意し、必要な方に提供する方法をとっている。</p> <p>その他、セルフクラフト「紋きり」の折り紙においては、折り方の説明書が分かりにくいとの意見があったため、すぐに新たに分かりやすい説明書を用意した。</p>

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	施設内の設備は法定点検が必要な設備があることから、それら設備は法定を遵守し、その他の設備は引き続き安全・安定になるように継続的に維持管理を行った。特にウッドデッキのデッキ材の老朽化を少しでも遅らせるため、再塗装や必要な工事を実施し、長寿命化につながるよう対策した。	事業計画どおりに適正な維持管理が実施されている。また、施設の老朽化も進むなか、長寿命化に繋がる対策がなされており、評価できる。引き続き、適正な施設の維持管理を望む。
運営業務	年間を通して安定した施設運営のため、施設内外の施設点検や備品等の欠品等ないように努めた。それによりカウンター業務や各種イベント運営業務等に支障をきたすことなく実施することが出来た。また、利用者アンケートを活用することにより必要な改善を速やかに実施し、利用者が満足できる施設運営に努めた。	計画的な運営ができるよう配慮し、安定運営に努めており、事業計画に基づき、適切な運営が行われている。また、プログラムにおいては、毎年度テーマを設定し、利用者の満足度の向上やリピーターになってもらえるような企画の考案に努めている。利用者アンケートにも耳を傾け、速やかに改善を図る姿勢も評価できる。引き続き、安定運営、利用者満足度の向上に努めてほしい。
利用状況	週末ガイドウォークをはじめ、映像上映、展示物、そして各種イベントなど、四季を通じて館内外を最大限に活用し、多くの方々に自然に触れていただく機会を提供した。特に冬期は八ヶ岳の自然や文化を学ぶ講座を実施し、現在は定着したイベントとなっている。また、館内展示では、全国のどんぐり展示や鳥の羽展示など他の館にはない、差別化した展示に注力した。なお、これらのイベント・展示の周知のため、チラシやホームページでの紹介、SNSの活用などを進めた。	昨年度に比べ入館者数に若干の減少はあったものの、事業の参加者数は前年度の2倍強と大幅に増加しており、積極的な取り組みが実った結果であると評価できる。この成果を更に発展させ、利用者の増加に繋げてほしい。
収支状況	人件費は予算通りに管理することができた。雑収入については太陽光発電パネル修理に伴う保険料収入分である。	施設及び自然観察路の老朽化に伴い、今後、修繕費用の増加が見込まれることから、計画的に修繕していく必要がある。既に長寿命化に資する対策も行っており、引き続き経費の縮減を進めるとともに、計画的に修繕を行えるよう、適切な執行を期待する。
自主事業	八ヶ岳南麓地域の自然散策や文化を知るための一つのツールとして、それに関連した書籍など教材を販売した。また飲料水をはじめとして自然を楽しむためのサポートグッズは、利用者が求めているときに提供することができ、満足度向上とリピーターにつながった。	自然や環境教育関連の教材販売や野外活動のためのサポートとして、飲料水販売やスノーシューのレンタルなど、利用者の利便性を高め、満足度の向上に寄与しており、今後も、利用者のニーズに沿った事業を展開して行ってほしい。
利用者満足度	施設内外ともに多くのイベントを開催した。これらのイベントにおいて安定して多くの参加者があることは、これまでの取り組みの結果でもある。また、展示も四季を通じて変化させ、何度足を運んでも楽しんでいただける施設を目指している。その結果、アンケートからは「満足」「どちらかといえば満足」をあわせると98%を超える数値となっている。引き続きこの数値が維持できるように努めていきたい。	各項目において「満足・どちらかといえば満足」の比率が98%を超えており、この高評価は、利用者が満足できる施設運営に努めた結果であると考えられる。引き続きサービスの向上や魅力ある事業展開を図り、利用者の満足度向上に努めること。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>施設利用者数については、年度により若干の増減はあるものの、H29の目標値95,000人に対し、実績値96,836人と利用者数が目標値を上回り、近年10万人前後で推移している。</p> <p>八ヶ岳南麓の自然に関する情報提供及び自然に関する学習体験等については、四季に合わせての展示や自然文化、地球環境などをテーマにした特別展示などを実施した。自然体験プログラムとして、職員が案内するガイドウォーク「森のお散歩」など、9種類のプログラムを開催し、延べ16,967人が参加した。また、八ヶ岳の自然に関する講演会等では、延べ355人が参加した。</p> <p>施設及び設備器具の維持保全については、基本協定書、事業計画等に基づき、専門業者による法定点検及び職員による日々の定期点検を実施している。また、利用者の安全確保のため、玄関前タイル修繕、看板・ベンチ等の再塗装等を実施した。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>施設管理・運營業務等について、概ね事業計画どおり指定管理業務を実施しており、利用者の満足度も高い。年間を通じては、夏季と比較して冬季に施設利用者が減少しがちであるが、昨年度から冬季に実施している講座において、毎回予定参加人数を超え、創意工夫による効果が見られるなど、ここ数年は増加傾向にある。</p> <p>引き続き、冬季利用者の集客や幅広い年齢層の集客を念頭に置き、利用者数の増加、利用者満足度の向上を目指し、魅力的なプログラムの企画・実施や広報・情報発信の工夫、拡大に取り組むことを望む。</p>
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>冬季の施設利用者増を図るためのプログラムや講演会等を引き続き実施するとともに、集客が見込める週末や大型連休、夏休み期間などに、多様な自然体験プログラムを積極的に展開した。また、センター利用者への接遇能力の向上を図るため、職員の研修などを行うとともに、リピーターを確保するため、利用者への情報発信や親近感を持ってもらえるような接遇に努めた。</p> <p>広報・情報発信に関しては、各種メディアやSNSの利用やセンター周辺の宿泊施設と連携し、センター紹介チラシやプログラム情報、イベント情報を定期的に設置するなど、情報発信に努めた。</p>

7 管理体制(組織図)

平成29年4月1日現在

