

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(令和元年度事業分)

1 施設の概要

施設名	富士山世界遺産センター	所管課	観光文化部 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	株式会社ピカ		
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。		
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積:27,594.00㎡ ○建築延床面積:3,169.33㎡ ○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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度 (目標値)
利用者数	利用者数合計	429,246	499,818	479,274	600,000
	(うち南館の利用者数)	(64,945)	(81,017)	(129,133)	(174,000)
	利用者数合計	429,246	499,818	479,274	600,000
	目標値	447,000	447,000	630,000	600,000
	目標値設定の考え方及びその理由	令和元年度からの南館無料に伴う入館者の増加を見込み、北館450,000人、南館180,000人に設定。 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、北館426,000人、南館174,000人に設定。			
	対平成29年度比		116.4%	111.7%	139.8%
利用率		1,176人/日	1,369人/日	1,439人/日	1,643人/日

## 4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成30年度	令和元年度 (計画値)	令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)
収入	施設利用料	16,171,970			
	指定管理者委託料	27,000,000	49,486,002	52,191,000	49,940,000
	その他	112,884,271	137,011,998	96,294,346	134,860,000
	収入合計(A)	156,056,241	186,498,000	148,485,346	184,800,000
支出	人件費	55,528,929	54,072,000	51,180,327	50,446,000
	県への納付金				
	管理運営費	109,263,905	131,901,000	122,376,076	137,788,000
	うち外部委託費(B)	19,055,842	25,541,000	27,485,610	30,919,000
	支出合計(C)	164,792,834	185,973,000	173,556,403	188,234,000
収支差額(A-C)		△ 8,736,593		△ 25,071,057	
外部委託比率(B÷C)		11.6%	13.7%	15.8%	16.4%
利用者一人当たりの経費		54.0	78.5	108.9	83.2

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31年4月～令和2年2月(R2.2.29～3.31臨時休館) (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:405人、南館:1,189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	74.5%	24.1%	0.9%	0.5%
施設設備の整備状態	83.0%	15.9%	0.6%	0.5%
スタッフの対応	80.2%	18.8%	0.7%	0.3%
また来館したいか	95.2%			4.8%
施設全般の満足度	90.0%	6.0%	3.0%	1.0%

利用者の意見	<b>【施設・設備】</b> ①交通の便が悪い。 ②北館2階カフェ内が暑い  <b>【展示関連】</b> ①展示の見学順路がわかりづらい。 ②写真が小さい。 ③登拝体験の映像が早すぎて見づらい。 ④中国語の展示説明があれば良い。
利用者の意見への対応	<b>【施設・設備】</b> ①無料巡回バスや路線バスの案内及び表示を強化。 ②冷風機を設置し、厨房内クーラーを1台増設。(空調機は令和2年度修繕)  <b>【展示関連】</b> 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	<p>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。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。</p> <p>冬季には凍結防止や除雪作業を適宜迅速に行い、利用者の安全確保に努めた。</p>	<p>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。</p>
運営業務	<p>南館無料化とその告知を様々な媒体で宣伝を実施し、定期的に館内イベントや構成資産ミニツアーを開催することで、施設の広報活動を積極的に行った。</p> <p>河口湖駅をはじめ周辺施設からのアクセスを向上する施策として、富士急グループの無料巡回バス及び路線バスのセンター乗り入れを実現し、利用者の利便性を向上し集客をはかった。</p>	<p>南館の無料化に伴い、入館者の増加が図られた。特に外国人の入館者が増加したため、英語、中国語で対応出来る職員を配置するなど、来館者のニーズに沿った運営を行ったことは評価出来る。</p> <p>また、定期的に行った館内イベントや構成資産ミニツアーの内容は、創意工夫が見られ、多くの方が参加した。</p> <p>無料巡回バスのセンター乗り入れにより、アクセスも向上することできた。</p>
利用状況	<p>利用者数の増加をはかるため、国内外の旅行者へ営業を実施した。北館から南館への回遊案内を強化し、南館入館者数の増加を実現した。</p> <p>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。広報活動においてはテレビアニメへの登場や浅間神社御朱印企画展などを実施し、施設の話題性向上につとめた。</p>	<p>南館の無料化に伴い、新型コロナウイルスの影響が出るまでは、南館の入館者数が大幅に増加した。</p> <p>今後は、北館と南館の来館者数の乖離を縮めるために、南館への誘導強化や順路の作成など検討する必要がある。</p> <p>また、新型コロナウイルスの影響で、大幅に減少した来館者を、どう回復させるかが課題となる。</p>
収支状況	<p>年間損益は約△27,800千円のマイナスとなった。運営初年度の開業費用に加え、売上面では前年実績に見られた「荒天時スバルライン通行止めによる入館者増加特需」が今年度は殆ど無く、後半はコロナウイルスによる入館者減と臨時休館による売上減少が大きく影響した。</p>	<p>運営初年度の開業費用により年度当初は赤字幅が大きく、PR等により入館者が増え、黒字に転換する予定であった時に、新型コロナの影響で海外からの団体客がストップしたことから、更に赤字幅が拡大した。</p> <p>入館料収入がないため、入館者を増やし、カフェ・売店の利用を増やすことが収支の改善に必須となるが、激減した入館者をどう回復させるかが課題となる。</p>
自主事業	<p>富士山及び構成資産をクイズなどで気軽に体験して学習できる機会の提供や、季節行事や折り紙など日本の伝統文化に触れながら、富士山に関連するイベントを開催した。構成資産を巡るミニツアーは告知を強化し、開催回数を重ねることで参加者の増加が見られた。</p>	<p>内容を工夫したことや、新聞等の広報媒体を利用したことにより、多くの方に参加してもらえた。</p> <p>現在すべて無料の事業となっているが、収入を得る事業の実施についても検討する必要がある。</p>
利用者満足度	<p>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。</p>	<p>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。</p>

<p><b>運営目標の達成状況</b></p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>4月より南館入館料を無料化し入館者数の増加を図り、1月度末時点の入館者数累計値は北館南館ともに前年実績を上回った。しかし、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて利用者数が減少し、2/29から3月末まで休館措置としたことから、年間入館者数実績は北館350,141人、南館129,133人で合計479,274人と、前年実績及び目標値を下回った。但し、南館は無料化効果もあり、目標値には未達だが、前年比159%と伸ばすことができた。</p>
<p><b>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</b></p>	<p>南館の無料化により、入館者の増加が図られたとともに、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を行い、来館へのきっかけづくりやリピーター確保に努めている。</p> <p>来館者の意見を施設運営の改善に反映させるため、来館者アンケートをなるべく多く(月100件以上)回収するように指導した。</p> <p>収支状況が赤字であることから、黒字化させる対策が必要と考える。</p> <p>無料化とその宣伝効果により南館の入館者数は増加しているが、まだ目標値には未達となっていること、北館と南館の入館者の乖離を少なくするよう、南館の魅力を多方面に発信することや、来館者の南館への誘導強化等を継続して行う必要がある。</p>
<p><b>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</b></p>	<p>来館者アンケートについては、特に受付スタッフによる積極的な声掛けによって、月100件以上回収できるよう、お客様への協力と回収を強化した。</p> <p>自主事業実施については、開館記念日や県民の日などに合わせて「構成資産を巡るミニツアー」や館内でのイベントを実施する等、誘客につなげるよう努めた。</p> <p>収支改善のための売上増加策の一つとして、あらたに飲食の団体利用を取り込むためのメニューを開発し、主に中国人団体ツアーの昼食利用受入れを実施した。また、売店においては「富士講行衣」「富士北麓参詣曼荼羅ポストカード」などのオリジナル商品開発を実施するなど、売上増に努めた。</p> <p>さらに、テレビアニメ「へやキャン」の企画取材に対応参画し、アニメ登場メニューをきっかけにした新規顧客開拓に取り組んだ。</p> <p>今後も売店とカフェの売上増をはかるために、旅行会社等へのツアー誘致等に関する営業活動を強化して、入館者数の増加をはかっていく。</p>

7 管理体制(組織図)

平成31年4月1日現在

