

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25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	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
管理方式	指定管理者(公益財団法人キープ協会、平成18年4月1日～)		
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、八ヶ岳自然ふれあいセンターを設置する。		
主な施設内容 (定員等)	展示ホール(207㎡)、特別展示ホール(116㎡)、交流コーナー(28㎡)、視聴覚ホール(196㎡)、自然観察路(W = 1.5m、L = 1270m)、園地(2018㎡)		
主な業務内容	施設及び設置器具の維持保全 八ヶ岳南麓の自然に関する情報の提供 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		

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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 (目標値)
利用者数	一般来館者数	88,574	86,518	76,587	
	自然体験プログラム・講演会参加者数	4,125	5,915	10,643	
	利用者数合計	92,699	92,433	87,230	
	目標値	99,000	99,000	99,000	99,000
	目標値設定の考え方	東日本大震災の影響を考慮した。	H22、23年度実績人数を踏まえて設定	H23、24年度実績人数を踏まえての設定	H24、25年度実績人数の平均値の一割増として設定
	対23年度比	100.0%	99.7%	94.1%	106.8%
稼働率					

## 4 収支状況

単位:円、%

		平成24年度	平成25年度 (計画値)	平成25年度 (実績値)	平成26年度 (計画値)
収入	施設利用料	0	0	0	0
	指定管理者委託料	37,000,000	37,000,000	37,000,000	37,542,000
	その他	0	0	0	0
	収入合計(A)	37,000,000	37,000,000	37,000,000	37,542,000
支出	人件費	22,623,463	22,015,000	21,921,509	24,040,000
	県への納付金				
	管理運営費	14,376,676	14,985,000	15,080,448	13,502,000
	(うち外部委託費)(B)	3,450,710	4,100,000	3,899,502	4,217,000
	支出合計(C)	37,000,139	37,000,000	37,001,957	37,542,000
収支差額(A - C)		139	0	1,957	0
外部委託比率(B ÷ C)		9.3%	11.1%	10.5%	11.2%
利用者一人当たりの経費		400	374	424	379

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成25年4月～26年3月 実施方法:事業参加者・貸館利用者へのアンケート 回答数:186人
-------	---

単位:%

調査項目	満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
展示内容	73.8%	19.8%	2.9%	3.5%
設備・備品の状況	81.6%	-	4.9%	13.5%
催物・事業内容	50.6%	29.4%	8.2%	11.8%
職員の接客態度	63.6%	16.4%	4.5%	15.5%
各項目の平均	67.4%	21.9%	5.1%	11.1%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3歳児でも歩けるコースだったので、またの機会にも寄りたいです。</li> <li>・とても勉強になりました！</li> <li>・都会ではできない貴重な体験でした。</li> <li>・笹舟大満足です。親切で丁寧なご指導ありがとうございました。</li> <li>・自動販売機をおいてほしい</li> </ul>
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動販売機の要望に対しては、水の汲める場所のご案内を徹底した。26年度より熱中症対策の安全対策もかね、飲料の販売を開始している。</li> <li>・自然体験をさせたいが、親自身が体験の機会が少ない世代が増えてきている。自然への関心が低い人も安心して自然とふれあい、学べる機会を引き続き提供していく。</li> </ul>

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	変動要素の大きい自然環境において、安全第一とお客様目線での運営を重視して、各種維持管理業務を行った。細かな日常の管理と共に、老朽化に対応した中長期の視点での維持管理を意識した運営を今後も行っていく。	施設の維持管理・保守点検は計画どおり実施している。 引き続き利用者の安心安全のみならず、利用満足度の向上を目指した施設管理を望む。
運営業務	年度事業計画に基づき、自然体験プログラムの実施、施設展示の更新を行った。短時間での体験の希望に心えて立ち寄りプログラムを多く実施することで利用者のニーズに応えることができた。	運営業務については事業計画に基づき適切に実施しており特段の問題はない。今後とも利用者の声を生かしながら魅力あるプログラムの考案、実施に期待する。
自主事業	八ヶ岳の自然・文化へ興味を持っていた方への次のステップをサポートできる関連書籍等を販売した。飲料等の要望の声もあり、熱中症対策の安全管理の側面からも、広く自然体験をサポートするグッズを取り扱うことを26年度より行っている。	八ヶ岳という自然・文化ともにすぐれたフィールドでの実体験から、書籍による知識吸収・学習へのステップをサポートする自主事業は利用者の利便性を高め、本施設の目的達成に資するものである。
利用状況	入館者数は前年度に比べ、6%減少している。利用者の満足度は高い評価をいただいていることから、個人・団体それぞれにより広く活用を促す広報をより効果的に行う必要がある。現在SNSの活用等各種情報発信に力を入れている。	利用者実績数は前年度より減少したものの、対23年度比では高い水準を維持しており特段の問題はない。今後は広報を充実させ、個人・団体それぞれに利用者数増加を目標として引き続き取り組むことを望む。
収支状況	全体の収支状況は計画通りの運営ができていく。職員1人ひとりがコスト意識を持って業務の遂行にあたることで施設の老朽化に伴う修繕費等の増加をカバーしている。	収支は概ね均衡しており、特段の問題はない。 施設の老朽化に伴う修繕費の増加傾向が続くと考えられるため、引き続き経費縮減と計画的な施設修繕に取り組むことを望む。
利用者満足度	利用者アンケートや接客時の声を、定期的なミーティングで共有し、センターの運営の改善に活用している。概ね高い評価をいただいている。引き続き来館者とのコミュニケーションを図りながら利用者目線に立ったより質の高い運営を行っていく。	利用者アンケート等による評価は概ね高く、利用者満足度は高いと考えられる。利用者の意見を内部で共有し運営改善に生かす体制が作られていることも評価できる。引き続き利用者満足度の向上に取り組むことを望む。
運営目標の達成状況	H25 目標値 99,000人 H25 実績値 87,230人(H24 実績値 92,433人) 利用者数が目標値を下回り一般来館者数が減少する中、体験プログラム等参加者数を大幅に増加させている点では、魅力あるプログラムを充実させているものとして評価できる。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	施設管理・運営業務、自主事業等について、条例、協定及び事業計画に基づき、概ね適切に施設運営がされているものと考えられる。引き続き利用者数の増加、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・情報発信方法の工夫に取り組むことを望む。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	「てくてく八ヶ岳～スポット地区をめぐるフットパス～」 「八ヶ岳で自然あそび昔あそび」 「木の実でクラフト」 など新たな体験プログラムの導入や広報・情報発信方法の工夫(SNSの利用等)を行っている。	

7 管理体制(組織図)

