

指定管理者に対するモニタリング結果について(H18年度実績)

「別紙1」

	施設名	指定管理者名	利用状況	利用者満足度調査	総合的な評価
1	リニア見学センター	都留市	延べ利用者数 109,472人 111,019人	施設の整備状況 84点 展示品の充実度 81点 超電導リニア等に理解できたか 43点 総合満足度 56点	【評価】 維持管理業務、サービス関係、施設の利用状況、利用者満足度等について、事業報告書を確認したり、現地へ赴き確認した結果、概ね適正に業務執行されていると判断できる。 【指導助言内容】 引き続き「より多くの人にリニアモーターカー及び山梨リニア実験線を分かりやすく紹介し、リニア中央エクスプレスの早期実現に向けて広く学ぶ場を提供する」という当施設の使命・役割の達成に努めること。
2	県民文化ホール	(財)やまなし文化学習協会	大小ホール稼働率 64.4% 69.5%	施設の充実度 十分95.5%、不十分2.1%、わからない12.4% 施設設備整備 十分96.4%、不十分1.5%、わからない12.1% サービス内容 十分95.2%、不十分1.2%、わからない13.6% 全体満足度 満足84.7%、普通14.1%、不満1.2%	【評価】 施設管理・運営業務・自主事業等について、条例、協定及び提案等に基づき概ね適正に履行されている。 【指導助言内容】 今後も、経費削減に努めるとともに、県民ニーズの把握に努め、一層の利用者サービスの向上と、利用率向上に向け努力すること。
3	県民会館	(財)やまなし文化学習協会	施設稼働率 28.9% 44.4%	施設の充実度 十分53%、不十分44%、わからない13% サービス提供内容 十分86%、不十分11%、わからない14% 搬入搬出 良い155%、要改善45% 申込手続き 良い197%、要改善3% 満足度 満足77%、普通2%、不満21%	【評価】 施設管理・運営業務等について、条例、協定及び提案等に基づき概ね適正に履行されている。 【指導助言内容】 今後も積極的営業・PR活動に努めるとともに、経費の削減と併せ、県民ニーズの把握に努め、一層の利用者サービスの向上と、利用率向上に向け努力すること。
4	青少年センター	(財)山梨県青少年協会	延べ利用者数 282,713人 287,583人	(会議室・研修室・宿泊室) 維持管理業務 満足97.4% 運営業務 満足96.7% 総合満足度 満足96.2% (体育施設) 維持管理業務 満足87.3% 運営業務 満足92.5% 総合満足度 満足92.2%	【評価】 施設管理については、概ね適正に履行されている。 【指導助言内容】 施設の老朽化が進んでいるので、巡視を怠らず、施設改修等の速やかな対応に努めること。 利用者の意見や要望を踏まえた検討会議を適宜開催し、施設・業務の改善に向けた取り組みを進めること。

	施設名	指定管理者名	利用状況	利用者満足度調査	総合的な評価
5	国際交流センター	(財)山梨県国際交流協会	延べ利用者数 18,285人 20,519人	利用前の利用場所の整理整頓 92% 施設設備の充実度 90.8% 施設設備の整備状態 88.8% 施設使用料 92% サービスの提供内容 75.6% これからも利用したいか 90.4% 総合満足度 86%	【評価】 使用前の会場及び備品チェックや会議室の利用率向上策等の課題はあるが、多様な事業を経費削減に取り組みながら効果的に実施している。 【指導助言内容】 PR方法の工夫等更なる利用率向上に努めること。
6	防災安全センター	(財)山梨県消防協会	延べ利用者数 23,456人 29,051人	施設・設備の充実度 十分72.6%、不十分8.0%、わからない119.4% 施設・設備の整備度 十分75.4%、不十分7.4%、わからない117.2% 展示・説明 良い98.3%、わかりにくい11.7% 満足度 満足77.7%、まあ満足22.3%	【評価】 現地確認を行ったところ、概ね業務は適正に実施されている。 利用実績については、総合的に見ればほぼ目標を達成されている。 ホームページの開設等に費用がかかった一方で、収入に見合った経費削減に努めており安定した経営が図られている。 【指導助言内容】 業務改善に向けた分析等を参考に引き続き防災対策の普及啓発、利用者のサービス向上、施設等の適正な維持管理に取り組むこと。
7	かえで荘	(福)山梨県社会福祉事業団	延べ利用者数 35,900人 49,267人	(宿泊) 食事満足度77% 宿泊室満足度75% 温泉満足度76% 職員の対応89.5% 保健師による健康相談95% 総合満足度79% (休憩) 食事満足度60.3% 施設の状況76% 温泉満足度66% 職員の対応75.3% 保健師による健康相談92% 総合満足度76%	【評価】 平成18年度の利用者は49,267人で前年度を大きく上回った。これは、基本協定書(仕様書)に示した年末年始営業、夜間の休憩利用、マスコミの活用などの利用拡大策を効果的に実施した成果である。 また、利用者が増加したことにより増加した収入を財源として、全客室にCATVを導入したり、食堂の照明増設工事をしたり、ゲートボール場を整備するなど、利用者の利便向上にも積極的に努めている。 施設の維持管理業務、運営業務についても仕様書で求める以上の取り組み(応接員の増員、イベントの充実等)がなされている。 【指導助言内容】 特になし。
8	介護実習普及センター	(福)山梨県社会福祉協議会	延べ利用者数 6,255人 7,493人	(来所者) 満足度100% (講座受講者) 満足度90%以上	【評価】 平成18年度の利用者は7,493人で、対前年比119.8%となり大きく上回った。これは、PRの拡充、視察・研修での団体の積極的な受入など、利用者増を図るための取組を着実に実施し、成果に結びつけたものとして評価できる。 講座については、受講者増だけを目指すのではなく、介護知識・技術の確かな普及に努めており、数字に表れない質の高い取組が行われている。 自主事業については、企業や学校等を対象に介護講座を実施するなど、高齢者介護の啓発普及に努めている。 モニタリングについては、来場者と全ての講座を対象に実施しており、結果を業務運営の見直しに活用していた。 【指導助言内容】 施設の維持管理は概ね良好であったが、備品や壁の破損箇所の修繕は、早急に対応すること。

	施設名	指定管理者名	利用状況	利用者満足度調査	総合的な評価	
9	青い鳥福祉センター	(福)山梨ライトハウス	「青い鳥老人ホーム」	入所者 定員50人 50人 50人	各項目について、入所者の約8割の方が「普通～非常に満足」と回答している。	【評価】 維持管理業務については、関係法令等に基づき、概ね適切な管理が行われている。施設内は清掃・整理整頓がなされており、目の不自由な方が安心して生活できる環境が整っている。 【指導助言内容】 運営業務については、平成18年4月の「養護老人ホームの設備及び運営に関する基準(厚生省令)」の改正により、処遇計画の作成や入所者に関する各種記録の整備等が、新たな業務に加わったことから、改正後の運営に関する基準を遵守し、入所者への適切な処遇を行うよう指導した。
			「青い鳥成人寮」	入所者 定員60人 60人 60人	満足度調査結果から全般的には満足しているとの意見が多かったが、施設や設備に対する不満が多かった。	【評価】 維持管理業務については、関係法令等に基づき、適切に管理されている。また、施設内の清掃・整理整頓がなされている。 運営業務については、個別支援計画の作成や入所者に関する各種記録の整備等を適正に処理している。 また、第三者評価や利用者満足度調査を実施しており、利用者の処遇に配慮した経営を行っている。 【指導助言内容】 障害者自立支援法に基づく新体系サービスの検討や地域移行の促進など、改築に併せ検討を進めること。
10	愛宕山こどもの国	(財)山梨県青少年協会	延べ利用者数 252,962人 270,394人	利用者サービス満足度72%	【評価】 概ね適正に業務執行されている。 キャンプ場の使用料収入は計画に比較して大幅な増収となっており、指定管理者の広報活動の成果が伺える。 【指導助言内容】 引き続き業務計画に沿って、適正な管理に努めること。	
11	愛宕山少年自然の家	(財)山梨県青少年協会	延べ利用者数 20,463人 21,171人	H18は利用者満足度を数値としてとらえていなかったが、環境や施設の清潔さが利用者に評判であった。	【評価】 概ね適正に業務執行されている。 自然の家の使用料収入は、計画に比較して増収となっており、指定管理者の営業活動の成果が伺える。 【指導助言内容】 引き続き業務計画に沿って、適正な管理に努めること。	
12	聴覚障害者情報センター	(福)山梨県社会福祉事業団	利用者数 12,393人 13,593人	開館時間満足度 92% 職員対応満足度 91% 手話通訳派遣事業満足度 95% 要約筆記派遣事業満足度 88% ビデオライブラリー事業満足度 86% 相談事業満足度 87% 就労支援事業満足度 93% 総合満足度 90%	【評価】 現状では適正な管理運営が実施されている。 県内唯一の聴覚障害者のための情報提供施設であり、県内の聴覚障害者団体、手話通訳者団体等と連携を図ることが求められるが、現状では協力体制が構築され、意思疎通も図られている。 【指導助言内容】 継続して管理運営をするとともに、障害者自立支援法の施行により、増加が予想される手話通訳派遣などのニーズに対応するため、より多くの県認定手話通訳者等の養成に努めること。	

	施設名	指定管理者名	利用状況	利用者満足度調査	総合的な評価
13	あけぼの医療福祉センター成人寮	(福)山梨県障害者援護協会	入所者 定員50人 52人 (H18.9から指定管理)  通所者 定員10人 2人 (H18.9から指定管理)	全般的に利用者の満足度は高い。	【評価】 施設の維持管理については、平成18年9月にあけぼの医療福祉センター成人寮も再整備したところであり、利用者等からの要望を踏まえ設備等の改修を実施している。 また、施設内外の清掃や備品の管理等も、定期的に行っており、利用者が安心してサービスを受ける体制が整っている。 運営については、開所から半年程度しか経過していないが、個別支援計画を作成し、それに基づくサービスを適切に提供している。 【指導助言内容】 今後、障害者自立支援法の新体系サービスへの移行を踏まえたサービス内容や地域移行、移行時期などの準備等を適宜進めること。 また、言語聴覚士を採用するなど、施設の特長性を打ち出しているが、理学療法士の早期の採用など、利用者処遇を最優先した施設運営に努めること。
14	あさひワークホーム	(福)山梨県障害者援護協会	入所者 定員50人 50人 49人  通所者 定員19人 19人 18人	利用者からは、ほぼ満足と回答されている。	【評価】 維持管理業務については、施設の老朽化に伴う設備等の不具合が発生しても、指定管理者の早期の補修等により対応している。 また、清掃等も定期的を実施しており、施設内も整然としている。 運営面については、利用者の満足度調査も不満の要素はほとんど無く、職員が提供するサービスが評価されている。 授産事業も工夫や多様化を図り、利用者の工賃向上に努めている。 障害者自立支援法の新体系サービスへの移行を円滑に行うよう検討している。 【指導助言内容】 今後も適切な管理運営に努めること。
15	梨の実寮	(福)山梨県手をつなぐ親の会	入所者 定員50人 50人 52人  通所者 定員15人 15人 15人	利用者からは、全体を通して概ね満足していると回答されている。	【評価】 維持管理面については、施設の老朽化により、設備の修繕を要する機会が多いが、指定管理者の適切な対応により最小限の費用で修繕されている。 また、施設内外の清掃等も行き届いており、備品も適正に管理されている。 運営面については、利用者の満足度調査や福祉サービス第三者評価の結果から、職員が利用者に配慮した処遇をしていることが理解できる。 【指導助言内容】 障害者自立支援法の新体系サービスへの移行をできるだけ早く検討し、利用者の処遇の安定を図ること。 また、地域移行の促進、授産工賃の増額などの検討すること。
16	あゆみの家	(福)蒼溪会	利用者数 19人	H19.1オープン(満足度調査未実施) 【対応状況】 平成19年度は利用者への満足度調査を実施し、サービスの向上に資することとしている。	【評価】 開所後間もないことから、施設の管理・運営について安定した手法が確立されている状況ではないが、さまざまな分野で新たな取り組みを進めようとする姿勢が認められる。 【指導助言内容】 自立訓練のメニューの充実、通所による自立訓練及び短期入所の活用について積極的に取り組むこと。
17	ハケ岳自然ふれあいセンター	(財)キープ協会	延べ利用者数 90,422人 100,899人	概ね満足しているとの回答。 次年度からは、満足度を指標化することとしている。	【評価】 全体的には、基本協定書の仕様に沿った運営内容であり、問題ない。 【指導助言内容】 今後も継続して施設の運営にあたりとともに、一層の教育事業の充実に努めること。

	施設名	指定管理者名	利用状況	利用者満足度調査	総合的な評価
18	緑化センター	山梨県造園建設業協同組合	来園者数 20,056人 31,802人	緑の教室満足度 94% 緑サポーター養成研修満足度 90% 盆栽・山野草展満足度 96% 収穫祭満足度 71% 洋ラン展満足度 90%	【評価】 業務全般において、工夫と努力が行われ概ね適正であった。 ゴールデンウィーク・夏休み期間の無休開園や休日翌日の休園廃止及び、多様な自主事業の積極的な開催などが行われ、目標を大きく上回る成果となった。 運営業務においても、より質の高い内容を目指した企画・広報が行われ、職員の熱意が伝わった。 【指導助言内容】 関係書類については、各管理項目に関する点検記録に不備が確認されたので、今後改善すること。
19	金川の森	(財)山梨県林業公社	公園利用者数 213,300人 227,000人	満足度88.1%	【評価】 県の求める水準以上の管理運営が行われていることを確認できた。また、新たな取り組みにも積極的に取り組んでおり、利用者満足度も高いレベルにある。 【指導助言内容】 今後も現在の水準を維持し、安定的に管理運営が続けられるように努めること。
20	県民の森	(財)山梨県林業公社	入館者数 8,481人 10,251人	満足度95%	【評価】 県の求める水準以上の管理運営が行われていることを確認された。 特に主催事業や館内展示については利用者からの評判が高く、リピータの参加者、来館者も多い。 また、学校等からの依頼事業も数多く手がけており、地域に根ざした教育の場としても活用されている。 緑地管理についても、管理方法に工夫が見られるなど、努力がうかがえる。 【指導助言内容】 今後も、現在の管理水準を維持しつつ、より県民に親しまれる主催事業や館内展示など、施設の管理運営に努めること。
21	武田の杜	(財)山梨県林業公社	利用者数 60,748人 73,930人	満足度83%	【評価】 県の求める水準以上の管理運営が行われていることが確認できた。 武田の杜では地域に根ざした展示や主催事業を行っており好評を博している。また鳥獣センターでは、傷病鳥獣を一時的に預かるボランティアの募集や里親制度など独自の取り組みを行っており、これらの事業実績は他の施設では代え難いものである。 【指導助言内容】 今後も現在の管理水準を維持しつつ、より一層利用者に喜ばれる施設の管理運営に努めること。
22	アイメッセ山梨	(財)やまなし産業支援機構	利用率 34.2% 37.8%	満足度80%以上	【評価】 利用者や来館者の安全確保などは「維持管理マニュアル」「消防計画」「初動対応マニュアル」等で管理・運営され、総体的に適正である。 運営体制の安定性については、平成18年度の実績を維持することで、納付金も予定どおりに納付されることが確認されたことから、指定管理者としては十分に満足できる結果といえる。 【指導助言内容】 今後は、常に問題意識を持ち、マニュアルの見直しやその実行など、より信頼性の高い施設運営に努めること。 サービス面では、特に利用者の意見を尊重し、要望等への即応が可能となるような、予算執行や組織体制が望まれる。これとともに、来館者への配慮を怠ることなく、来館者の増加に伴う利用者の満足度向上など、相乗効果を期待する。

	施設名	指定管理者名	利用状況	利用者満足度調査	総合的な評価
23	郡内地域産業振興センター	(財)山梨県郡内地域 地場産業振興センター	延べ入館者 151,285人 150,155人	満足、やや満足 90.5% やや不満、不満 5.0% どちらともいえない4.5%	【評価】 全体的に、効率的な維持管理や魅力あるサービスの提供、旅行会社との団体立ち寄り契約等による、集客力の向上のための対策等に努力している。 【指導助言内容】 入館者の増加や会議室の利用率向上につながるよう、引き続き努力すること。
24	富士ビジターセンター	富士急ビジネスサポート・富士急建設JV	来館者数 157,246人 196,646人	施設設備管理 十分74%、不十分11%、わからない15% 接客対応・サービス 十分68%、不十分13%、わからない19% 満足度 満足48%、普通45%、不満7%	【評価】 維持管理業務及び運営業務について、事業計画どおり実施し、来館者についても、事業計画を上回ったことは、大きな成果と言える。 また、中国本土からの観光客の増加に伴い3月から中国人留学生をアルバイトとして雇用し、サービスの向上を図ったことは時宜を得た対応といえる。 【指導助言内容】 特になし。
25	八ヶ岳牧場	(財)山梨県子牛育成 協会	受託家畜利用延べ頭 数 103,974頭 113,963頭	家畜の受託満足度 87.2% 県有家畜の売却満足度 85.7% 堆肥の売却満足度 88.5% 牧場に関する感想(対応、施設整備、利用料金等) 満足度 78.8%	【評価】 各種業務は事業計画どおり適正に実施され、利用者からの評価も良好であり、利用状況についてもほぼ計画どおりの実績を上げている。 【指導助言内容】 年間受託家畜利用延べ目標頭数を確保するよう努めること。 今後も引き続いて、需要者(農家)の要望を最大限取り入れながら和牛と堆肥の生産及び売却に努めるとともに、売却予定牛に関する正確かつ迅速な情報提供に努めること。
26	まきば公園	(財)山梨県子牛育成 協会	来園者数 193,510人 211,170人	施設設備管理満足度 72.6% 展示内容満足度 62.8% 公園に関する感想(来園前の期待との比較)満足 度 85.0%	【評価】 各種業務は適正に実施され、利用者からの評価も概ね良好であり、利用状況についても計画を上回った実績を上げている。 【指導助言内容】 引き続き、年間来園者目標数を確保するよう努めること。 引き続き、園内清掃や手入れ等を念入りに実施するとともに、園内での事故が発生しないよう十分な注意を払い、ソフト面でのサービスの充実向上を図ること。
27	フラワーセンター	(株)ハイジの村	来園者数 202,219人 311,319人	テーマ館について 良い187% 村内設備の整備状況 良い158%、普通33% 村内の植栽状況について 良い154%、普通37% 従業員の接客について 良い178%、悪い114% 夏休みのイベントについて 良い156%、普通36% 全体を通しての満足度 満足62%、普通28%	【評価】 基本協定書及び業務計画書に基づき管理が行われており、指定管理者の努力により、利用者の増加など一定の成果が見られる。 【指導助言内容】 飾花の充実や適切な除草管理により利用者に喜ばれる施設の管理運営に努めること。 きめ細やかな接客に留意し、一層の利用者サービス向上に努めること。 イベントや講習会等の充実を図り、集客力の向上に努めること。

	施設名	指定管理者名	利用状況	利用者満足度調査	総合的な評価
28	小瀬スポーツ公園	(財)山梨県体育協会	有料施設利用者 467,670人 564,900人 公園利用者 — 1,464,244人	緑地景観・環境満足度 72% 遊び憩いの場満足度 85% イベント・教室満足度 87% サービスの提供 67% 自主事業満足度88.5% 総合満足度 81%	【評価】 概ね適切に管理運営されている。施設面では、各所で老朽化が見受けられるが、経年によるものであり維持管理自体は適切に行われていると判断できる。また、事業面では、多くのスポーツイベントやスポーツ教室を行い、また自主事業も積極的に行っている。 【指導助言内容】 特になし。
29	富士北麓公園	(財)山梨県体育協会	有料施設利用者 94,713人 117,105人 公園利用者 — 225,020人	緑地景観・環境満足度 80% 遊び憩いの場満足度 80% イベント・教室満足度 88% サービスの提供 76% 自主事業満足度91.5% 総合満足度 83%	【評価】 園内・施設ともに適切で良好な管理が行われている。施設に関しては至る所で老朽化が目立つので、施設をいたわりながらの管理に努めること。 【指導助言内容】 特になし。
30	御勅使南公園(ラグビー場含む)	(株)富士グリーンテック	有料施設利用者 14,071人 18,033人 公園利用者 — 138,000人	緑地景観・環境満足度 良い173%、普通26%、悪い11% 遊び憩いの場満足度 良い180%、普通20% スポーツの場満足度 良い180%、普通20% サービスの提供 良い151.5%、普通46%、悪い12.5% 総合満足度 良い167.2%、普通31.6%、悪い11.2%	【評価】 公園内の施設管理が行き届いている。特に芝生や木・草花の管理が良い。日常の点検報告書・定期点検の報告書等の整理や各種マニュアルが作成がされ、マニュアルに沿った管理・対応を行っている。公園利用者への宣伝広告や接遇対応もしっかりとされている。他の都道府県の指定管理者と連絡調整を行い、他の指定管理者等の良い点・悪い点を参考にしながら公園の管理を行っている。 【指導助言内容】 特になし。
31	富士川クラフトパーク(カヌー場含む)	(財)山梨県公園公社	有料施設利用者 3,510人 2,532人 公園利用者 — 228,300人	スポーツの場満足度 満足83%、普通11% サービスの提供 満足78.5%、普通21.5% 総合満足度 満足78.5%、普通21.5%、不満足0%	【評価】 概ね業務計画書のとおり日常点検・定期点検が行われ、適切に維持管理が行われている。 【指導助言内容】 今後もカヌー教室等のイベントを計画し、公園利用者の増加に努めること。他県の指定管理者になっている公園の視察や、意見交換等を行い、今後の管理運営に活かすこと。
32	首根丘陵公園	(財)山梨県公園公社	テイクアップ場等利用者 2,692人 2,604人 公園利用者 — 131,100人	緑地景観・環境満足度 66% 遊び憩いの場満足度 68% 自動販売機満足度 59% 総合満足度 良い145%、やや良い140%、普通13%、やや悪い12%、悪い10%	【評価】 業務計画書のとおり日常点検・定期点検が行われ、適切に維持管理が行われている。考古学博物館や関係機関との連携が図られている。 【指導助言内容】 他県の指定管理者になっている公園の視察や、意見交換等を行い、今後の管理運営に活かすこと。

	施設名	指定管理者名	利用状況	利用者満足度調査	総合的な評価
33	笛吹川フルーツ公園	(財)山梨県公園公社	有料施設利用者 43,138人 41,831人 公園利用者 — 411,100人	緑地景観・環境満足度 満足48%、普通32% 遊び憩いの場満足度 満足40%、普通36% 果樹にふれあう場の満足度 良い29%、普通44% サービスの提供 良い36.5%、普通36% 自主事業満足度 良い28%、普通42.8% 総合満足度 良い61%、普通13%、悪い19%、未記入17%	【評価】 各施設・果樹・緑地の日常点検・定期点検が行われ、適切に維持管理が行われている。 各種イベントや体験教室を開催し、利用者に好評であった。 【指導助言内容】 他県の指定管理者になっている公園の視察や、意見交換等を行い、今後の管理運営に活かすこと。
34	特定公共賃貸住宅 (公営住宅)	山梨県住宅供給公社	特公賃入居者 123戸 102戸	受付・接客 丁寧16%、やや丁寧13%、普通34%、やや悪い14%、 悪い7%、わからない116% 修繕について 満足18%、やや満足35%、普通27%、やや不満10%、 不満10%、わからない10% 総合満足度 満足10%、やや満足12%、普通42%、やや不満18%、 不満10%、わからない18%	【評価】 業務は概ね事業計画どおり執行されている。 【指導助言内容】 施設の老朽化が進んでいるので、巡視等を怠らず、施設修繕等の速やかな対応に努めること。 利用者サービスや接客方法について更なる向上を図るため、職員研修等の充実に努めるとともに、個人情報及び情報資産の管理に万全を期すこと。 公営住宅との一体的管理の中で生じる各種問題について、関係者間の調整に十分留意すること。
35	八ヶ岳少年自然の家	(財)山梨県青少年協会	延べ利用者数 28,092人 33,345人	申し込み方法満足度 98.6% 職員の態度・対応 99.5% 活動プログラム満足度 98.3% 職員の指導満足度 100% 食事満足度 92.3% 総合満足度 90点以上満足 66.3% 80点以上満足 91.7%	【評価】 現地確認したところ、施設内外とも整備がよく行き届いており、事業内容も適正に執行されている。 主催事業などの工夫を凝らして利用者増に繋げるよう努力している様子が伺える。 【指導助言内容】 今後も、主催事業を工夫しながら実施し、経費節減、費用対効果に留意しながら、継続して積極的なPR活動を行うなど、利用者増加に向けた運営に努めること。
36	なかとみ青少年自然の里	身延町	延べ利用者数 8,696人 7,223人	申し込み方法満足度 95.8% 利用料金満足度 100% 活動プログラム満足度 97.9% 食事満足度 70.5% また利用したいか 100% 自主事業満足度 100% 総合満足度 94.9%	【評価】 現地確認したところ、施設内外とも整備がよく行き届いており、事業内容も適正に執行されている。 町立施設と連携して、多彩な事業を展開している。 【指導助言内容】 複数泊利用の減少により利用者数が前年度実績を下回ったが、今後はより一層積極的なPR活動を行うなど、利用者増加に向けた運営に努めること。
37	ゆずりはら青少年自然の里	上野原市	延べ利用者数 11,030人 10,865人	申し込み方法満足度 94.1% 利用料金満足度 100% 活動プログラム満足度 93.7% 食事満足度 100% また利用したいか 88.8% 自主事業満足度 100% 総合満足度 96.4%	【評価】 現地確認したところ、施設内外とも整備がよく行き届いており、事業内容も適正に執行されている。 職員が手作りで木道を設置するなど、学習環境整備にも力を入れている。 【指導助言内容】 今後も、事業計画書等に基づいた各事業を工夫しながら実施し、経費節減、費用対効果に留意しながら、今後も継続して積極的なPR活動を行うなど、利用者増加に向けた運営に努めること。



	施設名	指定管理者名	利用状況	利用者満足度調査	総合的な評価
38	科学館	(財)山梨県青少年協会	入館者数 116,150人 139,045人	館内設備・プログラム満足度 92.2% 館全体のサービス満足度 93.3%	〔評価〕 各種事業の取り組みにより、今年度目標入館者数を大幅に超えたことは評価に値する。 〔指導助言内容〕 維持管理業務・運営業務については、引き続き、業務の確認・改善に努めること。 利用者満足度調査については、アンケート協力者の増加を図ること。
39	緑が丘スポーツ公園	(財)山梨県体育協会	延べ利用者数 181,860人 124,975人	施設設備満足度 20.5% 開館日・開館時間満足度 80% 利用予約手続き満足度 38.7% 施設利用料満足度 14.5% 接客対応満足度 63.8% 総合満足度 50.2%	〔評価〕 平成18年は施設改修により5ヶ月間体育館を閉鎖したため、前年度を大きく下回る利用者数となった。(改修期間外はほぼ例年並み) 利用予約については、満足度調査を受けて電話予約の受付を開始するなど、利用者サービス向上のための取り組みを行っている。 利用者満足度調査等には数字としての成果は現れないが、老朽化が著しく管理の難しい施設をよく管理している。 〔指導助言内容〕 今後とも利用者サービスの向上を図るとともに、適正な施設の管理運営に努めること。
40	釜無川スポーツ公園	甲斐市	延べ利用者数 19,768人 20,869人	満足度50%	〔評価〕 全体的に計画と比べ大差なく、健全に実施できたと考える。 〔指導助言内容〕 施設の老朽化、樹木等が繁茂した状況を見ると、今後、修繕、改築要望が増加する可能性があり、これらを計画的に実施していく必要性を感じる。
41	韮崎射撃場	山梨県クレール射撃協会	延べ利用者数 4,813人 5,104人	施設設備満足度 70.4% 利用予約手続き満足度 68.4% 施設利用料満足度 55.3% 接客対応満足度 84.2% 総合満足度 63.2%	〔評価〕 全体的な収支は、概ね計画どおりであるが、修繕費が大きく増加し、人件費は削減したことが分かる。収入は事業計画には達しなかったが、昨年度の結果(3,381千円)より増収となった。指定管理者が指摘しているように施設が老朽化している。 〔指導助言内容〕 施設の特性上利用者が限られているので、リピーターを確保するためにも、今後、広報活動や自主事業等を通して快適な施設にできるよう努力すること。
42	八代射撃場	(財)山梨県体育協会	延べ利用者数 2,733人 3,597人	施設設備満足度 89% 開館日・開館時間満足度 96% 利用予約手続き満足度 73% 施設利用料満足度 76% 接客対応満足度 100% 総合満足度 90%	〔評価〕 施設維持業務、運営業務ともに事業計画書どおり業務が行われている。 利用者の満足度も総合90%と高く申し分ない、施設は老朽化しているが、施設職員の親切な対応が好印象を与えていると思われる。 利用者数・利用料金収入も前年を上回っており、経営努力の成果がうかがわれる。 〔指導助言内容〕 今後とも適正な施設の管理運営に努めること。
43	八ヶ岳スケートセンター	(財)山梨県体育協会	延べ利用者数 14,842人 14,677人	施設設備満足度 68% 利用規定満足度 87.6% 運営事業満足度 86.5% 受付接客満足度 93.5% サービス 72.8% 総合満足度 81.7%	〔評価〕 施設維持業務、運営業務ともに事業計画書どおり業務が行われている。 利用料金収入も前年を上回っており、経営努力の成果がうかがわれる。 〔指導助言内容〕 今後とも適正な施設の管理運営に努めること。

	施設名	指定管理者名	利用状況	利用者満足度調査	総合的な評価
44	本栖湖青少年スポーツセンター	(財)山梨県体育協会	延べ利用者数 36,812人 38,561人	施設設備満足度 84% 利用規定満足度 81% 受付接客満足度 99% サービス 54% 総合満足度 83%	【評価】 施設維持業務、運営業務ともに事業計画書どおり業務が行われている。 施設は老朽化しているが、施設職員の親切的な対応が好印象を与えていると思われる。 利用料金収入も前年を上回っており、経営努力の成果がうかがわれる。 【指導助言内容】 今後とも適正な施設の管理運営に努めること。
45	飯田野球場	(株)富士グリーンテック	延べ利用者数 20,455人 18,722人	施設設備満足度 50% 利用規定満足度 56% 利用料金満足度 96% 運営事業満足度 70% 受付接客満足度 59% 自主事業満足度 85% 総合満足度 満足12.9%、普通75.8%、不満11.1%	【評価】 利用料金収入の増加が見られる。これはイベント等を積極的に実施したことの効果が現れてもとの考える。支出は、人件費が大きく増加した一方、委託費は減額となった。これは指定管理者の評価のとおり直営作業に重点を置いた結果という。現地確認した結果も勘案して言えることは、これも指定管理者が指摘したとおり施設自体が老朽化している。 【指導助言内容】 利用者にとっては、より良い施設整備を行うことが重要であると考えられるので、県(所管課)、指定管理者双方でコミュニケーションをとり、良好な施設整備を行っていくこと。
46	安藤家住宅	南アルプス市	延べ利用者数 5,760人 7,320人	施設設備満足度 88% 受付接客満足度 96% 総合満足度 満足92%、普通8%、不満0%	【評価】 指定管理者である南アルプス市が安藤家住宅という地元の文化財を活用し、紅葉の夜間ライトアップなどの事業を行うことにより、来館者が前年度1.27倍になったことは、高く評価できる。 地元の学校等と連携を取り、見学の受け入れを行っているが、子どもの時から文化財に親しむことは、今後の文化財行政にも大きく寄与するものと考ええる。 【指導助言内容】 今後も引き続き文化財の適切な保全を行うとともに、文化財を生かした事業を行い文化財を活用していくこと。
47	丘の公園	(株)清里丘の公園	延べ利用者数 213,588人 219,458人 244,071人 234,778人	満足度77.8%	【評価】 指定管理者として3年が経過した。指定管理者の先駆けとして他に前例がほとんどないことや、高原にあるスポーツ・レクリエーション施設であるため、利用者数が気象等に大きく影響を受けやすい状況にあるにもかかわらず、民間の知識と経験を活かした利用者数増加への様々な取り組みについて評価できる。 【指導助言内容】 施設設備の維持管理については概ね適切に行っていると評価できるが、日々の巡視等を計画的に行うなど、施設管理のより一層の充実を図ること。 厳しい経営状況のなかではあるが、利用者サービスのより一層の向上に努めること。

「別紙2」

## 指定管理者施設の利用状況一覧

単位(人)

	施設名	H17	H18	増減	率
1	リニア見学センター	109,472	111,019	1,547	101.4
2	青少年センター	282,713	287,583	4,870	101.7
3	国際交流センター	18,285	20,519	2,234	112.2
4	防災安全センター	23,456	29,051	5,595	123.9
5	かえで荘	35,900	49,267	13,367	137.2
6	介護実習普及センター	6,255	7,493	1,238	119.8
7	愛宕山こどもの国	252,962	270,394	17,432	106.9
8	愛宕山少年自然の家	20,463	21,171	708	103.5
9	聴覚障害者情報センター	12,393	13,593	1,200	109.7
10	八ヶ岳自然ふれあいセンター	90,422	100,899	10,477	111.6
11	緑化センター	20,056	31,802	11,746	158.6
12	金川の森	213,300	227,000	13,700	106.4
13	県民の森	8,481	10,251	1,770	120.9
14	武田の杜	60,748	73,930	13,182	121.7
15	郡内地域産業振興センター	151,285	150,155	-1,130	99.3
16	富士ビジターセンター	157,246	196,646	39,400	125.1
17	まきば公園	193,510	211,170	17,660	109.1
18	フラワーセンター	202,219	311,319	109,100	154.0
19	小瀬スポーツ公園	469,648	564,900	95,252	120.3
20	富士北麓公園	94,713	117,105	22,392	123.6
21	御勅使南公園(ラグビー場含む)	14,112	18,033	3,921	127.8
22	富士川クラフトパーク(カヌー場含む)	3,510	2,532	-978	72.1
23	曽根丘陵公園	2,692	2,604	-88	96.7
24	笛吹川フルーツ公園	43,138	41,831	-1,307	97.0
25	八ヶ岳少年自然の家	28,092	33,345	5,253	118.7
26	なかとみ青少年自然の里	8,696	7,223	-1,473	83.1
27	ゆずりはら青少年自然の里	11,030	10,865	-165	98.5
28	科学館	116,150	139,045	22,895	119.7
29	緑が丘スポーツ公園	181,860	124,975	-56,885	68.7
30	釜無川スポーツ公園	19,768	20,869	1,101	105.6
31	葦崎射撃場	4,813	5,104	291	106.0
32	八代射撃場	2,733	3,597	864	131.6
33	八ヶ岳スケートセンター	14,842	14,677	-165	98.9
34	本栖湖青少年スポーツセンター	36,812	38,561	1,749	104.8
35	飯田野球場	20,455	18,722	-1,733	91.5
36	安藤家住宅	5,760	7,320	1,560	127.1
37	丘の公園	244,071	234,778	-9,293	96.2
38	八ヶ岳牧場	(103974)	(113963)	(9989)	109.6
39	特定公共賃貸住宅	(123)	(102)	(-21)	82.9
40	県民文化ホール	64.4%	69.5%	0	107.9
41	県民会館	28.9%	44.4%	0	153.6
42	アイメッセ山梨	34.2%	37.8%	0	110.5
43	青い鳥福祉センター			0	#DIV/0!
44	あけぼの医療福祉センター成人寮			0	#DIV/0!
45	あさひワークホーム			0	#DIV/0!
46	梨の実寮			0	#DIV/0!
47	あゆみの家			0	#DIV/0!
	計	3,182,061	3,529,348	347,287	110.9

利用者数が増加した施設 27施設

利用者数が減少した施設 10施設

貸館施設 3施設

入所福祉施設 5施設

その他施設 2施設

合計 47施設