

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2年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県立フラワーセンター	所管課	農政部 食糧花き水産課
所在地	北杜市明野町浅尾2741	設置年月日 (改築年月日等)	平成10年8月6日
管理方式	株式会社ハイジの村		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立フラワーセンター設置及び管理条例		
設置目的	県民に花とふれあう機会と自然に親しむ場を提供するとともに、花きの生産の振興に資するため、フラワーセンターを設置する。		
主な施設内容 (定員等)	<ul style="list-style-type: none"> ○敷地面積 約15.8ha ○建築延面積 3,681㎡ ○建物の構造 <ul style="list-style-type: none"> ・鉄筋コンクリート造り(一部鉄骨造り) 地上1階建、地上1階・地下1階建、地上2階・地下1階建、地上3階・地下1階建 ○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・センタープラザ(建物施設) ・ガーデンエリア(花壇、芝生広場、屋外トイレなど) ・園外エリア(駐車場、屋外トイレ、直売所、アプローチ道路など) 		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> (1)利用の承認に関する業務 (2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務 (3)花きの植栽、展示及び提供に関する業務 (4)花きに関する講習会及び催しの実施に関する業務 		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	
------------------------------	--

3 利用状況

単位:人、%

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	入園者数	226,412	197,113	78,365	150,000
	利用者数合計	226,412	197,113	78,365	150,000
	目標値	227,100	223,953	223,953	150,000
	目標値設定の考え方及びその理由	過去5年間の実績、管理者の努力目標などをもとに、入園者数の目標とした。ただし、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で入園者が大幅に減少したため、令和3年度の目標値は新型コロナウイルスの影響を考慮して、過去5年間の実績の約80%に設定する。			
	対平成30年度比		87.1%	34.6%	66.3%
利用率		645人/日	584人/日	260人/日	427人/日

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	施設利用料	69,998,860	67,426,750	30,368,200	47,038,970
	指定管理者委託料				
	その他	299,879,518	311,445,149	109,212,963	226,884,077
	収入合計(A)	369,878,378	378,871,899	139,581,163	273,923,047
支出	人件費	101,283,834	92,794,993	62,859,877	75,078,138
	県への納付金				
	管理運営費	272,732,832	290,575,102	101,419,818	203,320,192
	うち外部委託費(B)	19,088,534	18,380,241	6,613,422	15,571,273
	支出合計(C)	374,016,666	383,370,095	164,279,695	278,398,330
収支差額(A-C)		△ 4,138,288	△ 4,498,196	△ 24,698,532	△ 4,475,283
外部委託比率(B÷C)		5.1%	4.8%	4.0%	5.6%
利用者一人当たりの収入額		1,876.5		1,781.2	

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	実施時期:令和2年5月22日～令和3年3月まで(4月1日～5月21日臨時休館) 実施方法:来場者へのアンケート 回答数:664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
園内の清掃について	50.0%	30.4%	11.4%	8.2%
園内の植栽について	41.5%	32.0%	17.9%	8.6%
温室展示や花き販売について	40.9%	39.2%	13.4%	6.5%
イベントについて	37.2%	32.1%	17.6%	13.1%
施設全般の満足度	46.1%	33.9%	11.0%	9.0%

利用者の意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バラの花が綺麗だった。 ・イルミネーションがきれいでした。 ・BGMが良かった。 ・ドライフラワーの体験教室が楽しかった。 ・雑草が多い。 ・花が少なくて残念だった。 <p>【動物の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヤギの皮膚が炎症していて、かわいそうだった。
利用者の意見への対応	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響で休園していた期間が長く、雑草処理、園内整備について間に合っていないご意見が多かったので、雑草処理を重点的に行った。 ・花が少なくなる時期には、ハロウィンイベントやイルミネーションなどを楽しんで頂けるように園内の装飾に力を入れたり、通年のイベントであるドライフラワー体験教室も積極的にご案内をした。 <p>【動物の管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヤギは、体にハエなど虫が付いた部分を角で引っ搔いてしまい怪我をしていたため、かかりつけの獣医に診てもらい、薬の塗布などを行って対処した。

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>法定点検、機械設備点検を適切に行い不具合があった場合には、速やかに修繕を行った。</p> <p>また、年2回の消防訓練では、利用者の施設内における避難経路、安全性確保を重視した避難訓練を実施し、従業員の危機管理意識を高めた。</p>	<p>法定点検業務等施設の維持管理業務は事業計画に基づき適切に実施されている。</p> <p>避難訓練等は実施回数だけでなく、内容を重視し、常時検証・適正化を図るとともに、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底すること。</p>
運営業務	<p>新型コロナウイルスの影響で、休園、イベント自粛はあったが、感染症対策を行い、お客様に楽しんで頂ける工夫をし、毎年好評のアルプホルン演奏会、ラベンダースティック作り等を実施した。園内の花を使った常設のドライフラワー体験教室を積極的にアピールし、昨年の1.5倍以上の数のお客様にご利用頂いた。体験教室を通して、花に親しむ場を提供できた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、休園やイベント中止もあったが、感染防止対策を徹底しつつ、イベントは規模を縮小したが、内容を充実させ開催するなど、利用者の満足度向上に努めた。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染症の感染状況に留意しつつ、利用者の満足度を向上させる取り組みについて研究を行い、効果的なものは導入していくこと。</p>
利用状況	<p>利用客の大幅な減少はあったが、休園期間中にハイジの村園内の様子をYouTubeで公開したり、HPやSNSなどを活用した広報を行った。</p> <p>飲食部門での感染症対策も徹底し、お客様に少しでも安心してご利用頂けるようにした。また、桔梗屋グループ直営店、関連企業、取引先企業などに、チラシやパンフレットを配布し集客に努めた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症のため、積極的な集客ができない状況であったが、創意工夫し、利用客の確保に取り組んだ。</p> <p>引き続き、コロナ禍で団体客の集客が見込めない状況が続くことも踏まえ、個人客、ファミリー客向けに、効果的なPR活動を行うとともに、利用者の満足度を向上させるサービスの導入など、コロナ禍での利用者の増加につながる取り組みを実施すること。</p>
収支状況	<p>新型コロナウイルスの影響により収入が減少し、支出の方が大幅に上回ってしまったが、広報活動による施設のアピールを行い集客に努めたり、出来る限りの経費削減に取り組んだ。</p> <p>桔梗屋グループ全体との協力体制により、従業員の雇用を継続しながらの人員配置見直しを行ったり、水道光熱費、消耗品の無駄を無くすことを徹底した。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症のため、大幅な赤字決算となってしまったが、効率的な人員配置等による人件費の削減等にも積極的に取り組んでいた。</p> <p>入園者数の回復には時間を要すると思われるため、利用者へのサービス水準の維持や安全確保を考慮しつつ、経費の節減、収入の確保に、迅速かつ大胆に取り組むこと。</p>
自主事業	<p>ブライダルフェアの実施、SNS投稿、来園者への積極的なアピール、また親会社である桔梗屋の自社広報でも告知し、ブライダルを考えている若年層向けへの情報発信を継続的に行った。</p> <p>新型コロナウイルスの影響で結婚式の延期が相次いだが、お客様のニーズに合わせ、ハイジの村の立地を生かしたロケーションフォトのご案内に力を入れた。</p>	<p>ブライダルについては、新型コロナウイルスの影響が大きく、収益の確保の見通しができない状況にあった。</p> <p>今後も、アフターコロナを見据え、施設の設置目的に沿い、新たな利用者の確保につながる事業の実施に努めること。</p>
利用者満足度	<p>施設全般の満足度では、80.0%の利用者から「満足」「どちらかと言えば満足」との評価を頂いたが、お客様からのご意見を基に、さらに満足度を上げられるよう努めていく。</p>	<p>アンケート調査の結果から、利用者は概ね満足していると考えられるが、新型コロナウイルスの影響により、休業している園内施設、サービスもあり、例年に比べると満足度は低くなっている。</p> <p>今後も、新型コロナウイルスの感染防止対策を徹底しつつ、利用者の意見や要望を踏まえた改善を行い、質の高いサービスの提供に努めること。</p>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>施設及び設備器具の維持保全にあたり、基本協定書・仕様書・事業計画等に基づき、専門業者による法定点検と職員による日々の定期点検を実施し、定期報告書を県に提出し確認を受けている。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルスの影響による休園もあり、入園者数の大幅な減少を免れることができなかった。休園期間が長かったことにより、例年通りの園内整備が出来ていない部分もあり、利用者満足度の「満足」及び「どちらかといえば満足」の合計が80.0%と、例年より下がったと考えられる。</p> <p>ただ、利用客が減少する中でも、広報活動や可能なイベントの実施により集客に努めた。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、休園や集客に向けたイベント等の中止も余儀なくされ、入園者数は大幅な減少となったが、総合的な使用者満足度では一定の評価を受けている。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止対策の徹底を図るとともに、大規模災害も想定するなど、安全管理マニュアルについては、定期的に見直すこと。また、職員の日頃からの感染防止対策及び防災・防犯意識の向上に努めること。</p> <p>更に、植栽内容の見直しやイベントの実施方法の工夫など収支に見合った事業運営に努めるとともに、新型コロナウイルスの感染状況に留意しつつ、関係機関と連携した効果的なPRや誘客方法の強化に努めること。</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>感染症拡大防止対策を引き続き徹底して行い、利用客が安心して過ごせる場所を提供した。また安全管理マニュアルの見直しを定期的に行い、従業員間での情報共有を行う時間を増やした。</p> <p>利用者へのアンケート調査等を参考に、植栽内容、園内全体のイベント装飾などは従業員が意見を出し合い、少しでもお客様の満足度を上げられるよう工夫した。また従業員の各売り場間の応援体制を整え、無駄のない人員配置に努めた。集客のため、今後もSNS発信など効果的な広報活動を継続していく。</p>

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

