

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	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	入園者数	217,317	226,412	197,113	
	利用者数合計	217,317	226,412	197,113	
	目標値	222,650	227,100	219,845	221,502
	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。			
	対平成29年度比		104.2%	90.7%	
利用率		615人/日	645人/日	584/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	64,783,800	81,770,000	69,998,860	67,426,750
	指定管理者委託料			9,643,920	
	その他	319,039,425	313,143,000	290,235,598	311,445,149
	収入合計(A)	383,823,225	394,913,000	369,878,378	378,871,899
支出	人件費	89,768,237	89,568,000	101,283,834	92,794,993
	県への納付金				
	管理運営費	305,099,812	306,789,000	272,732,832	290,575,102
	うち外部委託費(B)	20,440,840	19,170,000	19,088,534	18,380,241
	支出合計(C)	394,868,049	396,357,000	374,016,666	383,370,095
収支差額(A-C)		△ 11,044,824	△ 1,444,000	△ 4,138,288	△ 4,498,196
外部委託比率(B÷C)		5.2%	4.8%	5.1%	4.8%
一人当たりの収入額		1,695.2		1,876.5	

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:平成31年4月～令和2年3月まで 実施方法:来場者へのアンケート 回答数:1,161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	60.4%	30.8%	6.1%	2.7%
園内の植栽について	58.1%	30.4%	8.6%	2.9%
温室展示や花き販売につ	49.7%	40.5%	7.0%	2.8%
イベントについて	47.3%	37.8%	10.4%	4.5%
施設全般の満足度	57.9%	32.5%	7.3%	2.3%

利用者の意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展望塔からの眺めが綺麗だった。 ・イルミネーションが綺麗でした。 ・スイスのお花屋さんのセンスが良い雑貨が多くて大好きです。 ・子供が楽しめるイベントがありGood。 ・トイレをこまめに掃除してほしい <p>【従業員対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの人が親切でした。 ・スタッフの対応が親切で良かったです。 ・ご案内が不親切。 <p>【園内のお花について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チューリップが素敵でした。 ・バラがとても綺麗でした。 ・とても花が綺麗で心も体もいやされました。
利用者の意見への対応	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレが汚れているという意見に対し、清掃の回数を増やして清潔な状態を保つよう努力した。 <p>【従業員対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・比較的好意的な意見の中にも、まだまだ対応が良くないという意見もあり、お客様へのあいさつ、笑顔での対応を徹底するよう、教育を今後も行っていく。 ・意見を頂戴した際、全スタッフに共通事項として伝達し、全員で改善をしていくようにしている。 <p>【園内の花について】</p> <p>チューリップやバラなどの景観を非常に評価していただいた。 冬などのお花が咲いていない季節には冬のイルミネーションやプロジェクションマッピング、いちご狩りなどの体験を主としてお客様の満足度を高める努力を行っている。</p>

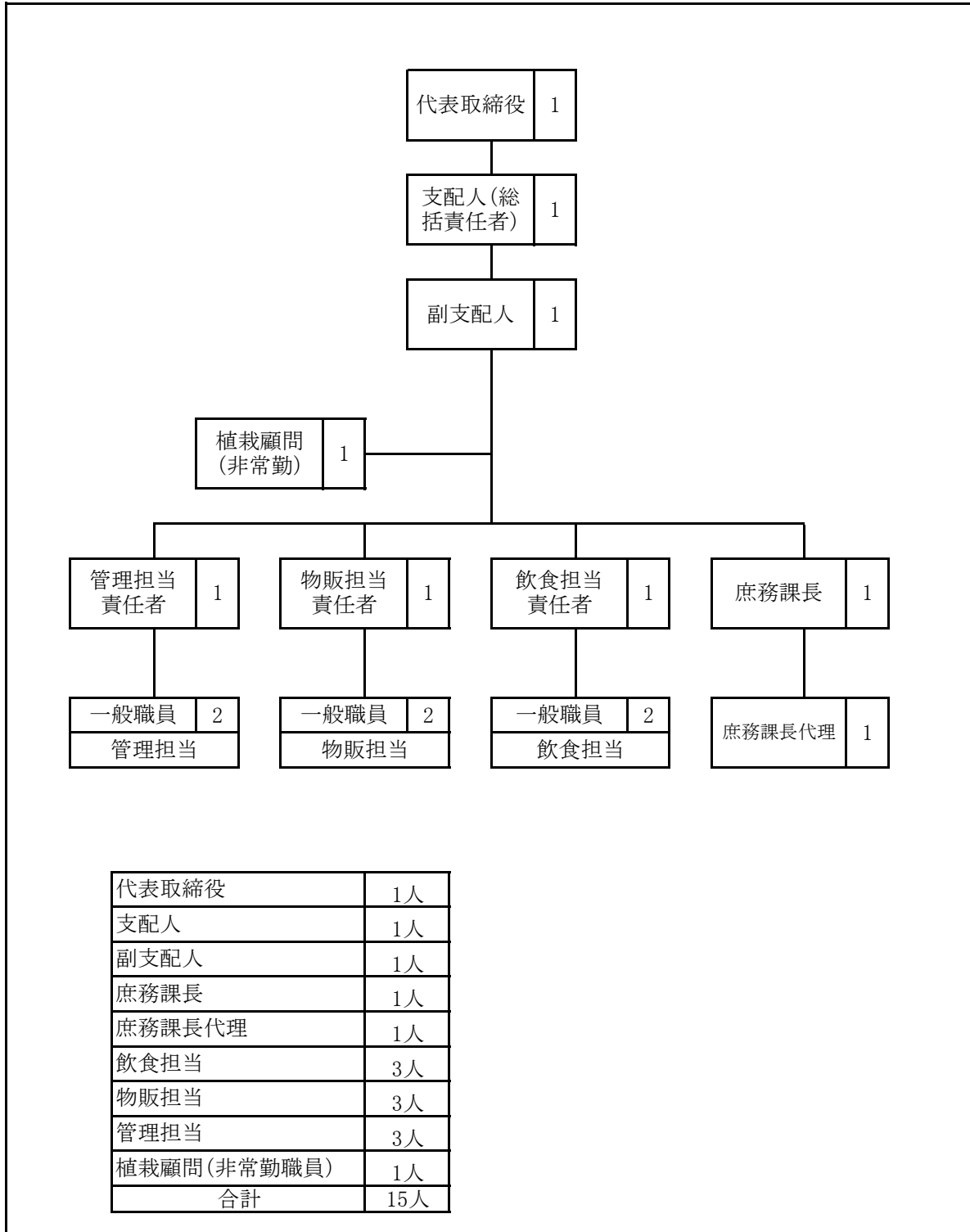
6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>令和元年度も法定点検、機械設備点検を行い不具合が見つかったときは速やかに修理を行った。</p> <p>また、年2回行う消防訓練では、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た。</p>	<p>法定点検業務等施設の維持管理業務が、業務仕様書、事業計画に基づき適切に実施されている。</p> <p>また、利用者が多くなる繁忙期は、警備員を配置し誘導するなど、利用者の利便性にも配慮がなされている。</p> <p>避難経路の確保や訓練などの安全管理については、日頃から職員一人ひとり自覚も必要であることから、取り組みを継続して実施すること。</p> <p>加えて、施設の再開に向け感染症拡大防止対策の徹底を図ること。</p>
運営業務	<p>今年も好評なアルプホルン演奏体験やジェルキャンドル作り、ドライフラワー手作り体験等を実施した。また、昨年度より始めたモイストポプリというハーブクラフト手作り体験は好評をいただき、ドライフラワー体験だけでなく、幅広く楽しんでいただくことが出来た。また、ハーバリウムという園内のお花を使用した手作り体験を、団体のお客様へも誘致の一つとして行った。</p>	<p>業務仕様書、業務計画書に基づき適正に実施されている。</p> <p>花の少ない冬場を中心として、利用者の満足度を向上させる取り組みについて、引き続き研究を行い、効果的なものは導入していくこと。</p>
利用状況	<p>メディア露出だけでなく、HPやSNSなどを活用した広報を行っている。特にブログ、インスタグラムはほぼ毎日更新し、山梨県立フラワーセンターの旬な花々やイベントを中心に掲載した。また、桔梗屋グループ直営店等関連企業や取引先等をパンフレット、チラシの配布場所とし集客活動に努めた。</p>	<p>幅広く積極的なPR活動を行い、利用者の増加につなげている。</p> <p>今後も効果的な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など、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>昨年度に比べ、夏の時期のサンフラワーフェスティバルからの誘客が弱かったこと、10月の台風の影響と年度末の新型コロナの影響による団体予約のキャンセルと休園影響で、入園者数と売り上げともに伸び悩んだ1年となった。来年度も新型コロナの影響を免れないと予想し、支出見直しを徹底と顧客満足度を上げる努力を行うことで、少しでも売上増加の手段を行っていく。</p>	<p>収支差額は改善しているものの、支出が上回る状況が続いていることから、支出の削減を図ること。特に人件費が膨らんでいるので、適正な人員配置を行うなど人件費の削減に努めること。</p> <p>なお、支出の見直しについては、利用者へのサービス水準の維持や安全確保を考慮して取り組むこと。</p>
自主事業	<p>毎月行うブライダルフェアや、SNSでの情報拡散、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ている。今年度末に起こった新型コロナの影響で、予定されていたブライダルが延期するなど厳しい状況となった。</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、見通しができない状況にある。</p> <p>今後も、施設の設置目的に沿い、新たな利用者確保につながる事業実施に努めること。</p>

利用者満足度	<p>施設全般の満足度で、90.4%の利用者から「満足」「どちらかと言えば満足」との評価をいただいた。さらに高評価を頂く為努力していく。一方で9.6%の利用者が何らかの不満を感じており、満足度の維持・向上に努めていく。</p>	<p>アンケート結果により、利用者は概ね満足していると考えられる。 今後も、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>
運営目標の達成状況	<p>施設及び設備器具の維持保全にあたり、基本協定書や仕様書、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、結果については定期報告書を県に提出し確認を受けている。 当施設の運営目標は、入園者数と植栽に使う県産花きの割合をもって、達成状況を把握している。 令和元年度の入園者数は197,113人で、1年をとおした各種イベントの開催や体験教室、企画展など多様な催しによる集客や、団体ツアー客の誘致活動を積極的に行ったが、昨年度より29,299人ほど減少した。これは新型コロナウイルス感染拡大防止のための県からの要請を受けて、2月29日から臨時休館したことが大きな要因の一つと考えられる。 植栽に使う県産花きの割合は、96.9%で、目標の50%を大幅に超えて達成した。</p>	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<p>概ね事業計画どおり指定管理業務を実施しており、集客に向けた企画にも創意工夫がみられ、総合的な利用者満足度も高い評価を得ている。 新型コロナウイルス感染拡大防止のための県からの要請を受け、臨時休館したことによる利用者の減少があったが、関係機関と連携した効果的なPRや、誘客方法の強化を図ると共に、花のイベントや講習会、体験など各種事業の充実や利用者サービスの向上に努めること。 加えて、施設の再開に向け感染症拡大防止対策の徹底を図ること。 また、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とともに、職員の日頃からの防災・防犯意識の向上に努めること。</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>企画事業については、引き続き利用者へのアンケート調査等を参考に、サービスの質の向上に努めていく。このために、担当者間の企画会議においてPDCAの視点を強化した検討を行っている。 有料施設の利用者数の減少は、既存利用者の高齢化が大きな原因と推測される。このため、主要利用者を念頭においたDMによるPRのほか、新規利用者開拓のための若者向けのイベントを開催する予定。 大規模災害を想定しマニュアルを大幅に見直し、利用者の安全性確保を重視した避難訓練を実施した。利用者の安心・安全確保のため、定期的開催する職員ミーティングにおける職員の意識付けや防犯体制の強化を図り、施設巡回を1日1回から2回に増加した。</p>	

7 管理体制(組織図)

平成31年4月1日現在



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「どちらかといえは満足」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。</p> <p>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

