

様式2(指定管理者施設)

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22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	花き農水産課
所在地	山梨県北杜市明野町浅尾2471	設置年月日 (改築年月日等)	平成10年8月6日
管理方式	指定管理者((株)ハイジの村、平成18年4月1日～)		
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)	敷地面積約10ha、フラワー工房、レストラン、フラワーマーケット、展望塔、鑑賞温室		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用の承認に関する業務</li> <li>○施設及び設備器具の維持保全に関する業務</li> <li>○花きの植栽、展示及び提供に関する業務</li> <li>○花きに関する講習会及び催しの実施に関する業務</li> <li>○その他知事が必要と認める業務</li> </ul>		

2. 類似施設・近隣施設

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

3. 利用状況

単位: 人、%

		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度 (目標値)
利用者数	入園者	272,969	244,327	216,324	
	利用者数合計	272,969	244,327	216,324	
	目標値	310,000	310,000	310,000	310,000
	目標値設定の考え方	施設の規模等に基づく当初目標、その後の実績、管理者の努力目標などをもとに、入園者数31万人を目標とす			
	対20年度比	100.0%	89.5%	79.2%	113.6%
稼働率		—	—	—	—

## 4. 収支状況

単位:円、%

		平成21年度	平成22年度 (計画値)	平成22年度 (実績値)	平成23年度 (計画値)
収入	施設利用料	100,508,684	107,184,000	90,369,414	96,205,105
	指定管理者委託料	0	0	0	0
	その他	326,043,121	341,287,100	272,306,286	299,683,207
	収入合計(A)	426,551,805	448,471,100	362,675,700	395,888,312
支出	人件費	100,333,742	104,330,000	88,138,356	93,667,174
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	325,829,542	325,046,500	280,649,419	285,565,890
	(うち外部委託費)(B)	5,701,220	4,600,000	6,542,565	6,794,565
	支出合計(C)	426,163,284	429,376,500	375,330,340	379,233,064
収支差額(A-C)		388,521	19,094,600	-12,654,640	16,655,248
外部委託比率(B÷C)		1.3%	1.1%	1.7%	1.8%
利用者一人当りの経費		0	0	0	0

## 5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成22年6月・8月、実施方法:来園者へのアンケート、回答数:340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
①整備状況	82.7%	9.9%	6.2%	1.2%
②花壇の植栽状況	76.1%	19.7%	1.5%	2.7%
③温室の展示状況	55.9%	32.9%	4.4%	6.8%
④イベントの内容	82.7%	9.8%	6.2%	1.3%
⑤施設全体	90.3%	5.9%	2.1%	1.8%
各項目の平均	77.5%	15.6%	4.1%	2.8%

利用者の意見	①トイレの清掃が不十分で、石鹸のないトイレがあった。 ②毎年バラの季節に来園するが、今年は開花が遅れていて残念だった。
利用者の意見への対応	①トイレの管理体制を再確認し、開園中の定期的な清掃・点検の徹底を図った。 ②ホームページでの開花情報をこまめに更新するよう改善した。

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	業務仕様書等に基づき、適正に業務を執行した。 経年による設備・機械等の老朽箇所を補修し、施設の適正な維持管理に努めた。 <small>計画停電では混乱なく対応できた</small>	業務仕様書、業務計画書どおり適正に実施されている。 計画停電時も適切な施設管理が行われた。
運営業務	業務仕様書等に基づき、適正に業務を執行した。 花壇の管理については、新品目の植栽など花壇の充実に努めた。	定期報告書及び現地確認の結果、適正に実施されている。 夏期・冬期の夜間営業の実施など、利用者のサービス向上に努めている。
自主事業	計画どおり各事業を実施した。 事業ごとの実施結果を検証し、必要な見直しをしていく。	計画どおり適正に実施されている。
利用状況	計画どおり開園した。 利用者数は目標を下回った。夏季の利用者数の減少が大きかったことから、猛暑の影響等が考えられた。	利用者数は、計画の70%の達成率となった。 目標達成に向けて、PRや利用者サービスの向上が図られる事業の検討を進めること。
収支状況	利用者数の減少に伴い、収入は計画を下回った。 支出については、経費の節減に努め前年度と比較して大きく減少した。	経費の節減に取り組み支出の減少に努めている。
利用者満足度	対応可能な要望等には早急に対応し、利用者サービスの向上に努めた。	調査結果から、利用者は概ね満足していると考えられる。 意見や要望を踏まえ、引き続き利用者サービスの向上に努めること。
運営目標の達成状況	入園者数は21万6千人で、様々な企画、運営により指定管理者制度導入間と比べて増加しているものの、目標の31万人には及ばなかった。 県産花きの使用割合は積極的な使用により80%以上となり、目標(50%)は大きく達成された。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種業務は管理業務仕様書、事業計画書等に基づき適正に実施されていた。</li> <li>利用者の満足度も高かった。</li> <li>関係機関と連携したPRの強化を図るとともに、各種事業や施設管理の点検により、利用者数の増加に努めること。</li> </ul>	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の意見や要望には迅速に対応しながら、施設の持つ特性を発揮できる施設運営を行っていく。</li> <li>引き続き魅力ある植栽やイベントを行い、利用者サービスの向上に取り組んでいく。</li> </ul>	

7. 管理体制(組織図)

