

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23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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 (目標値)
利用者数	入園者	244,327	216,342	207,545	
	利用者数合計	244,327	216,342	207,545	
	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31万人を目標とする。			
	対21年度比	100.0%	88.5%	84.9%	126.9%
稼働率		—	—	—	—

## 4. 収支状況

単位:円、%

		平成22年度 (実績値)	平成23年度 (計画値)	平成23年度 (実績値)	平成24年度 (計画値)
収入	施設利用料	90,369,414	96,205,105	85,708,140	86,580,000
	指定管理者委託料	0	0	0	0
	その他	272,306,286	299,683,207	255,208,349	263,125,000
	収入合計(A)	362,675,700	395,888,312	340,916,489	349,705,000
支出	人件費	88,138,356	93,667,174	82,406,448	86,000,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	280,649,419	285,565,890	254,657,277	236,778,000
	(うち外部委託費)(B)	6,542,565	6,794,565	5,859,585	5,900,000
	支出合計(C)	368,787,775	379,233,064	337,063,725	322,778,000
収支差額(A-C)		-6,112,075	16,655,248	3,852,764	26,927,000
外部委託比率(B÷C)		1.8%	1.8%	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23年6月・8月、実施方法:来園者へのアンケート、回答数:319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	80.6%	11.3%	0.6%	7.5%
②花壇の植栽状況	71.5%	19.4%	0.3%	8.8%
③温室の展示状況	61.1%	21.0%	2.2%	15.7%
④イベントの内容	92.9%	5.1%	0.0%	1.9%
⑤施設全体	80.6%	11.3%	0.6%	7.5%
各項目の平均	77.3%	13.6%	0.7%	8.3%

利用者の意見	①トイレが汚かった。 ②もう少し日差しを避けれる場所があると良かった。
利用者の意見への対応	①時間帯別のトイレ点検を徹底するとともに、バラやラベンダーの切花を飾ること で見た目と花の香りでトイレ環境の改善を図った。 ②日差しを軽減するために、樹木の植栽等の対策を実施した。

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。	業務仕様書、業務計画書どおり適正に実施されている。
運営業務	業務仕様書等に基づき、適正に業務を執行した。 新たな花の祭り(ジャーマンアイリス祭り)の実施など充実に努めた。	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。 東日本大震災関係の節電対策への運営にも努めていた。
自主事業	概ね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。	概ね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。東日本大震災の影響による団体客数の減少が大きかった。	利用者数は、東日本大震災の影響等もあり、計画の67%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20万7千人で、様々な企画、運営により指定管理者制度導入前と比べて増加しているものの、東日本大震災の影響等もあり、目標の31万人には及ばなかった。利用者の満足度を高めるため県外から花き種苗の調達も行った。県産花きの使用割合は60%以上であり、目標(50%)は達成された。	
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誘客の強化を図るとともに、各種事業の充実に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、施設の持つ特性を發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)



