

# 指定管理施設・出資法人調査特別委員会 現地調査活動状況

1 日時 平成26年8月6日(水)

2 出席委員(11名)

|      |        |       |       |  |
|------|--------|-------|-------|--|
| 委員長  | 中村 正則  |       |       |  |
| 副委員長 | 水岸 富美男 |       |       |  |
| 委員   | 高野 剛   | 浅川 力三 | 桜本 広樹 |  |
|      | 清水 武則  | 保延 実  | 山下 政樹 |  |
|      | 木村 富貴子 | 高木 晴雄 | 永井 学  |  |

3 欠席委員 なし

4 調査先及び調査内容

(1) 【山梨県立フラワーセンター】(指定管理者:株式会社 ハイジの村)

調査内容(主な質疑)

問) 10ページ、主な業務実施内容に知事が必要と認める業務、知事が必要と認める実施基準とあるが、この実施基準に照らし合わせれば、色々な業務ができると思うが、その辺のことを詳しく教えてほしい。

答) 基本協定書に自主事業がある。委員の御質問はこれに当たる。これは設置目的を妨げず利用者の利便性向上に資することを目的として、指定管理者の責任と費用により実施する事業としている。事業を実施する場合には、県に対しあらかじめ自主事業計画書を提出し、県が認めた場合に事業を実施することとしている。

問) 出会いの場を作るような企画を是非進めていただきたい。知事が認めるとあるが、かなり前に、いろいろな衣装を着てくるのはだめだということがあった。いかにこの場所を県外の人に知ってもらえるかPRするのに、着飾って園内を歩くなどはよいと思ったが、個人的に残念だった。指定管理者になった意味、県は指導監督するわけだが、どこまでを任せるのかは一番肝心なところだと思う。

一番お願いしたいのは、花を愛するとか、施設をきちんと管理するといったことである。これは指摘があったようだが、基本的なことである。女性はトイレがきれいか、花が枯れていないか必ずチェックするので、今後頑張ってもらいたい。

アンケートの3番や5番の集計は出ているのか。

答) コスプレの関係については、設置管理条例8条に「利用の承認等」があり、利用するものは指定管理者の承認を受けなければならないという中に、公の秩序、善良の風俗に反する恐れがあると認められたときは利用できないという位置づけの中で、県としては遠慮願ったという経緯である。

トイレについては、フラワーセンターが平成10年に建てられた当時は全て和式のトイレを設置した。現在は外国や家族連れのお客が多く来られ、和式のトイレを使用したことがない方が、使用した時に汚してしまうということがあった。トイレの清掃回数を増やすなどして対応していたが、

今年度、県でもウォシュレットの洋式トイレに改修することになった。

花が枯れていて見苦しいということについては、入れ替えの時期になると前の花が枯れてきてしまうので、次の花の見頃などをホームページなどで周知し、利用して下さる方の期待に応えられるように指導等していきたい。

8月のアンケートで、ハイジの村を利用された目的について御回答いただいている。集計結果はお手元の資料にはないが、一番の目的はハイジのテーマ館であり、2番目に多いのは花と触れ合うとか遊具で遊ぶなどであった。

婚活については、必要性を大変感じている。既に、取引業者の従業員と当社の従業員を40名から60名ほど集めて、婚活とまではいかないが、知り合う場所をつくろうと実験的に行っている。県の施設なので、当社の責任で実験的に行い資料等を整え、県と協議したいということで進めている。

問) この地域の花き振興という部分で、指定管理の前は地域の農家の方たちを指導していたように記憶しているが、現在何種類くらいをフラワーセンターに納入しているのか。

答) 花きの種類については、正確には把握をしていない。フラワーセンターで植栽されている花は、主に花壇苗は、初夏から夏にかけてはペチュニア、マリーゴールドやサルビア、秋にかけてパンジーなど、県内の花きを2回ほど入れ替える。温室に飾られる花は、県ではシクラメンが主に使われ、冬から春にかけては胡蝶蘭やシンビジウムなどの洋ラン類を購入している。

花き振興ということで、県産花きの割合は購入額で約470万円、全体で75%を県産花きとしている。県産花きの消費拡大に向けて、県の花の生産者とフラワーセンター(ハイジの村)が連携しファーマーズマーケットを開催し、PR、販促などを実施している。

問) 指定管理になる前に、農家の人たちが今までどおりに買い上げてくれるか心配していたので、現状を聞きたい。

答) 県産花きについては、指定管理の植栽管理基準において、総使用量の概ね50%以上を県内で生産されるものとしているので、引き続き県産花きの購入、販売PR等進めていきたいと考えている。

問) 県営の施設なので、基本的には地域で作った花を、表に出してお見せしながら展開していくということか。

答) 県産花きの仕入れは、主に県産花き農家ということで、農業法人あるいは農家のものを購入している。またバラの苗等についても県産の苗を購入している。

問) 山梨県で開発したなごり雪とか、今積極的に取り組んでいるピラミッドアジサイとかを農家にかなり作ってもらっているが、ここでどのように展開されているか聞きたい。

答) 農業試験場で開発しているピラミッドアジサイや、富士北麓のなごり雪は、フラワーセンター等で販売している。

問) 経営が指定管理に変わったわけであるが、県立施設としての本来の目的がある。経営のイメージがあるが、うまくマッチングしてもらわないと。営利目的の施設ではないと思うが、どのように考

えているのか。

答) 確かに花きの生産振興に資することは大きな目的となっている。ピラミッドアジサイ等についても既にフラワーセンター内で販売もしている。今後も県産花きの販売促進あるいは、PR等ハイジの村とも協力しながら進めていきたい。

問) せっかく指定管理者も見えているのでお願いしたいが、地域の観光にも大変有益に活用していただいていることは承知しているが、元来この目的である部分も指定管理者のイメージとどのようにマッチングするかは分からないが、高冷地の花きについても一生懸命取り組んでおり、販売だけでなくどこかで見せていかないとならないと思うので、その辺を指定管理者としてどのように考えているか教えていただきたい。

答) 御指摘いただいたことについては十分承知している。ピラミッドアジサイはL壁花壇というところで植栽し展示をしている。植栽しただけでアピール度が足りないということは御指摘のとおりであるので、県外から来るお客様に地元の花だということをアピールすることが必要であると考えている。

問) 県も色々な花を開発し成功しているので、そういうコーナーが作れるかは分からないが、ここは県立施設である。ここにかかわる農家の方たちができるだけこの場を活用できるような方法をとっていただきたい。

答) 施設の設置目的に常に立ち返り、花き振興ということで地元の方と協力しながら県の花き振興に資するべく、今後指定管理者とも協議しながら展開していきたい。

問) フラワーセンターの役割、機能、県民の期待する目的、そういうものをしっかりと、そして指定管理者も言ったようにコミュニケーションをとっていかないと、本来の目的がおかしくなってしまうのでくれぐれも気を付けていく必要がある。

収支状況について、平成25年度と平成26年度で随分大きな差が出るわけだが、利益を上げていかなければならない中で、4カ月経った今日の段階での見通しはどうか。

答) 今年度については、4月のチューリップの生育が非常に遅れ集客が落ちたが、5月・6月は104%、106%と伸びている。ことしの特徴は、ハイジの村独自の営業活動が難しいので、旅行代理店の営業をしている桔梗屋と連携していることであり、既に団体客の予約が従来よりふえている。長期的な運営という中で、種まき、育成期、収穫期で考えると、今このフラワーセンターは育成期であろうと考えている。ここである程度必要な資本はかけて良い収穫ができるようにという考えでやっている。これが民間の考え方でないかと思うので、是非お任せいただきたいと思っている。

問) 5ページ、支出の光熱水費、平成23年度に比べると1000万円くらい、昨年度に比べると550万円くらい支出が膨らんでいる。これは外部要因があって仕方がない。ことしもこれが改善されるわけではないが、難しい経営のかじ取りをしなくてはならず御苦労されている部分も分かる。外部委託費の中で警備費、全体では大きな施設の割には少ないと思うが、ことしはどのくらい膨らみそうなのか。

答) 昨年度と同じ数字と見込んでいる。

問) 先ほどの指定管理者の話で、桔梗屋と連携を取りながら、さらに手広く営業しながら対応していくことで、是非赤字にならないようにしていただきたい。また、本来の目的をもって活性化を図り目的の31万人を何とか達成できるように御努力いただきたい。

答) 設置目的の趣旨を十分に踏まえ、また利用者もふえて県内の花き振興につながるように指定管理者と協力しながら今後とも進めていきたい。



山梨県立フラワーセンターの説明、質疑の様子

(2) 【山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンター】(指定管理者:公益財団法人 キープ協会)

調査内容(主な質疑)

問) パンフレットをいただいているが、私も小さい子供がおり、こういう自然環境へのプログラムにいろいろと参加させていただいている。このパンフレットを見た時に、いろいろなことができると思うが、ひとつひとつが大まかに表記されているので、例えば自然歩道のことや子供の足での所要時間など、具体的に示されていればもっと分かりやすい。事業はとても素晴らしいと思うので何か工夫が出来ないかと思うがいかがか。

答) いただいた御指摘は今後に活かしていきたい。補足すると、近年ではホームページ等で情報をご覧になる方が圧倒的にふえており、紙面での情報を少しスペースを絞った形で紹介しているが、ホームページだけで完結するものではないと思っているので、いただいた教示を参考に、当センターの魅力を発信できるように努力していきたい。

問) ホームページという話が出たが、利用状況のところでSNS等を活用してとあるので、そこからうまくリンクさせればもっとセンターの良さが伝わると思うので活用をお願いします。  
委託料が3700万円とあるが、この施設を県が直接管理していた時は、この施設にどのくらいの金額が投入されていたのか。

答) そのデータは持ち合わせていない。

問) 現在、こちらの施設が一生懸命行っている体験プログラムなどは、県が直接管理していた時には実施していたのか。

答) 平成6年にセンターができ、初めから(公財)キープ協会へ管理委託していたので、直接管理していたことはない。

問) 指定管理制度の原点は、直営でやらないで民間企業のアイデアをもって、委託料を少しでも下げ、そして新しいものが得られるというのが、指定管理制度の狙っているところのひとつである。今の指定管理者の皆さんが直営のそれを上回っているのかどうか。今まで直営でやっていなかったことを新しくやっていただいて、入館料もふえ県民や利用客が非常に喜んでいるのかどうかが大変になる。委託から指定管理者に変えて当局としてはどうなのか。

答) 指定管理者になり、毎年度事業計画を提出してもらい、承認のうえ事業を行っていて、こちらの意向も反映できるようになっており、毎年度新規事業等も行っているので指定管理の意というものは十分生かされていると考えている。

問) 収支差額がわずかであるが。

答) 事業報告をいただき出納決算を見ているので正しい数字である。

問) この施設は、日本でも先駆的な取り組みを行っている施設だと思っていたが、モニタリングの満足割合が67.4%である。これは指定管理の中でもかなり低い。通常80%くらいが満足とな

るが、なぜこのように低いのか。

答) アンケート結果だが、全体的に67.4%で、催し物事業は50.6%になっている。個々のプログラム、例えばガイドウォークについては非常に高い数字をいただいているわけだが、立ち寄りですぐにできる、例えば展示とかは評価が低いと考えている。

問) 先程、指定管理者が笹船のことなどさまざまな部分まで説明してくれたが、そこまで行き届いた作業をしているのに、満足度の割合が低いのは、どこに原因があると考えているのか。

答) 利用者のニーズに合ったというか、そういった事業を指定管理者には指導していきたい。

問) 事業内容や実施状況をチェックしているのか。

答) 事業計画、事業報告等をいただいている。また、アンケートの取り方になるが、プログラムごとのアンケートを取っているのので、それらも含める中でアンケート結果を出していきたい。

問) 指定管理者に聞くが、3700万円の指定管理料が県から支払われているが、今の体制の中で足りているのか。

答) 人件費等の変動があるが、指定管理者として受けているので、その額の中で何とか調整していこうということで運営している。近年、修繕費等が拡大している部分があり、そちらの部分は何とか人件費や他の科目も含めて調整する中で、来館者の安全面の確保、満足度を上げていくということで努力をしている。

問) ここは法人本体とは独立した運営をしているのか。

答) (公財)キープ協会とは独立した運営をしている。

問) ここに集まる学芸員等は素晴らしいと常々思っているが、ここは県営施設で、八ヶ岳南麓の地域活性化のためにも役立ってほしいと思っている。その辺の思いを聞かせてほしい。

答) 地域全体の活性化に貢献するというのがこのセンターの役割だと思っているので、指定管理の第3期がことしから始まるにあたり、八ヶ岳南麓地域の拠点となるうと考えた。それは環境教育の拠点であるとか地域活性化の拠点などであり、そういったことで、少しでも地域に恩返しができるようにと思っている。具体的には、国文祭でフットパスが話題となっており、北杜市のフットパスづくりの委員をさせていただいたが、そこで得たノウハウやつながりをもって、本年度からフットパスのイベントをセンターとして行うことにした。関係者の方に講師として関わっていただいたり、下見の時にお世話になったりと、地域の方と協働しながら地域に少しでも貢献させていただくことを始めている。今後もさまざまな御教示をいただきながらその辺に力を入れていきたいと思う。

問) 地域の人たちが、キープ協会の本来の在り方を含め、地域への貢献度、地域との連携が希薄だと多く指摘されているはずである。所管のみどり自然課長にそういった指導を的確に行っていただきたいと思うがどうか。

答) センターは八ヶ岳南麓地域の環境教育の拠点であるが、その活動を通じてこの地域の振興へ貢献するという大きな役割も負っていると思う。今後においても例えば地域と連携した取り組み、あるいは地域の情報を大いに発信していくような取り組みについて、指定管理者を指導していきたい。

問) 5ページ、支出のところ、昨年に比べると人件費マイナス70万円、平成23年度に比べると800万円くらいであり、マイナスとなった額が随分ふえているがその理由は何か。

答) 平成23年度は、フルタイムの臨時職員については賃金に計上し、平成24年度については、人件費に区分したのが、その理由である。

問) 1ページの3利用状況、平成23年度に比べて、1万2,000人、平成24年度に比べて1万人弱、来館者が減っているが主たる原因は何か。

答) これについて分析したところ、夏休みや連休の、長期休暇時に立ち寄られる方が減っている。一方、自然体験プログラム、講演会などは倍増している状況であった。目的を持って来る方がふえている。

問) 来館者がなぜ減っているのか、その辺は分析しているのか。

答) 八ヶ岳南麓地域に来られる方自体が近年減っている傾向にある。

問) 2ページの職員の接客態度、15.5%の方が不明で分からないという回答であるが、職員の皆さんが、ここに来てほしいという気持ちを持って取り組めるような指導を県がしているのか。

答) 職員の待遇については、キープ協会の方できちんとした研修を行っているが、この施設は、分かりやすい説明とか、利用者に接する部分が大事であるので、さらに指導をしていきたい。

問) キープ協会が指導しているとのことだが、県とキープ協会が連携を取りながら、ここの活性化のために効率的な指導をする必要があると思うが、どうか。

答) 利用者が減っている状況の中で、人への接し方、待遇、コミュニケーションの取り方などは、一番大事だと思うので、キープ協会と連携しながらしっかり指導していきたい。

問) 関連だが、素晴らしい場所であるにもかかわらず、来館者が少ないというのは非常に残念だが、学校や子供クラブなどへ来館の働きかけは行っているのか。

答) 県内の小学校には、県と連携し当センターのパンフレット等を送っている。地元の北杜市内の保育園、小学校に対しては、昨年度から開館記念行事をスタートし、これに合わせイベント等のパンフレットを送っている。

問) パンフレット等を送る取り組みによる来館の割合はどのくらいか把握しているのか。

答) アンケートに、それに関して記入する項目がないので正しい数字の把握はできていないが、昨年



度の開館記念行事(木の輪切りで名札を作るとか長いクッキーを作るとか)の際に、今回来館した理由を尋ねたところ、「保育園に届いた」「学校に届いた」という回答があったので、そういう数字を押さえていくことは、御指摘のとおり必要だと思う。

問) キープ協会という素晴らしい団体があり、そして県が控えている。公共であるためのサービスといたったしっかりしたものをバックボーンにしてもらいたい。この素晴らしい場所へはリピーターがもっと来るはずだと思うが、リピーターがどのくらいの割合か把握しているか。

答) リピーターについて、館全体のアンケートでは確認できないが、プログラム等の申し込み、特にガイドウォークなどの事前申し込みの際にお聞きする項目があり、その中でガイドウォークに参加したことがあるか、センターに来館したことがあるか聞いている。パーセントまではお伝えできないが、そういったことも今後押さえていきたい。

問) 小さい時にここに来て素晴らしいという感想を持てば、自分が大人になった時にその子供を連れてくるとか、小さな子供が来るということは、生涯を通じて何回もこの場所へ来ると思っている。山梨県という大きな中にはおもてなしもあり、皆さんの接客の努力をいただくことはしなければならぬが、ソフトクリームを食べに来るだけでなく、もっと県内外の子供たちにこのことを知らせる必要があるのではないか。

答) 御指摘、アドバイスも参考に、多くの県民の方にお越しいただけるように発信していきたい。  
今、全国的な傾向として自然体験、自然ふれあいの低年齢化が非常に進んでいる。現在、全国の仲間と幼児環境教育を推進するための研究会を立ち上げている。北杜市と連携する中で、市内全保育園を回ってプログラムづくりを行っている。これは園への貢献もあるが、こちらにも来てほしいという想いで行っているため、そういった事業を通し、センターへ多くの方に来ていただけるよう今後努力していきたい。



山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンターでの説明、質疑の様子



山梨県立八ヶ岳自然ふれあいセンター施設内を視察