

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26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	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	指定管理者(株式会社ハイジの村、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)	敷地面積:約10ha フラワー工房:641㎡ レストラン:361㎡ 展望塔:238㎡ 鑑賞温室:779㎡ フラワーマーケット:707㎡		
主な業務内容	利用の承認に関する業務 施設及び設備器具の維持保全に関する業務 花きの植栽、展示及び提供に関する業務 花きに関する講習会及び催しの実施に関する業務 その他知事が必要と認める業務		

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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 (目標値)
利用者数	入園者数	206,823	206,948	194,663	220,000
	利用者数合計	206,823	206,948	194,663	220,000
	目標値	310,000	310,000	210,000	220,000
	目標値設定の考え方及びその理由	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。	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。	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21万人を目標とする。	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22万人を目標とする。
	対24年度比	100.0%	100.1%	94.1%	106.4%
	稼働率	113.0%	113.0%	113.0%	113.0%

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成25年度	平成26年度 (計画値)	平成26年度 (実績値)	平成27年度 (計画値)
収 入	施設利用料	65,046,200	77,945,000	65,790,046	67,000,000
	指定管理者委託料	0	0	0	0
	その他	224,710,065	295,670,000	210,166,978	224,000,000
	収入合計(A)	289,756,265	373,615,000	275,957,024	291,000,000
支 出	人件費	57,186,042	70,000,000	59,223,826	64,800,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	241,788,949	294,437,000	231,713,820	225,200,000
	うち外部委託費(B)	13,317,262	13,000,000	15,221,099	13,500,000
	支出合計(C)	298,974,991	364,437,000	290,937,646	290,000,000
収支差額(A-C)		9,218,726	9,178,000	14,980,622	1,000,000
外部委託比率(B÷C)		4.5%	3.6%	5.2%	4.7%
利用者一人当たりの経費					

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期：平成26年6月、実施方法：来園者へのアンケート、回答数：33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
この施設を利用してどのよう に感じましたか。	48.0%	45.0%	7.0%	0.0%
パストラルガーデンは いかがでしょうか	50.0%	43.0%	7.0%	0.0%
バラの回廊と周辺のバラ はいかがですか。	65.0%	28.0%	7.0%	0.0%
中庭のバラの花苗市 はいかがでしたか。	41.0%	52.0%	7.0%	0.0%
各項目の平均	51.0%	42.0%	7.0%	0.0%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に花やバラがとてもきれいでした。 ・空気も良く美しく外国へきたようです。是非また来たい。 ・何度か来ているが、今回はあちこち雑草や手入れされていない花達を見るのが残念だった。 ・花が少なかった。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・園内の花をきれいに保ち、リピーターを増やすため、植栽スタッフだけではなく、各売り場のスタッフが分担、協力して除草や花がらの手入れなどを行った。 ・入園口受付やトイレなどの施設に園内の花を飾るなど、どこにいても花とふれあれる空間づくりに努めた。

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>施設の維持管理は、ほぼ計画通り実施した。施設内は、全従業員で床、ガラス、トイレ清掃、園内のごみ拾い等を行い環境美化に努めた。</p> <p>植栽については、年間を通じ、県産花きを中心とした植栽の充実や除草等により、美しい花壇づくりに努めた。</p>	<p>業務仕様書、業務計画書等に基づき適正に実施されている。</p> <p>園内清掃や施設の保持など環境整備に努めている。</p> <p>利用者の立場に立った園内管理に努めている。</p>
運營業務	<p>概ね業務計画に沿って運営ができた。</p> <p>イベントについても毎月実施するとともに、その季節に合わせた花の体験教室を開催した。特に後藤みどり先生によるばらの講座などは定期的で開催し、受講者からも好評であった。</p> <p>夏季の台風の影響でお客様が減少したため、冬季の夜間営業は例年より期間を延長するなど、集客に努めた。</p>	<p>定期報告書及び現地確認の結果、適正に実施されている。</p> <p>夏期・冬期の夜間営業の延長や休園日の変更など、利用者のサービス向上に努めている。</p>
自主事業	<p>概ね計画通り実施できた。</p> <p>お子様の健やかな成長を願う「スイスの花祭り」という初めてのイベントを行い、県外から参加される親子連れもいて好評だった。</p> <p>ブライダルは、平成25年度8件だったが、平成26年度は13件と、ブライダルフェアを実施するなど挙式件数を増やした。</p>	<p>概ね計画どおり適正に実施されている。</p> <p>新しいイベントの開催やブライダル件数を増やすなど集客に努めている。</p>
利用状況	<p>旅行会社への営業強化により、年間を通しツアー（食事と入園料のセット）で訪れるお客様を増やしたが、8～9月の台風の影響もあり、昨年度より入園者数は減少した。</p>	<p>営業努力により、集客に努めたが、天候不順や台風の影響で入園者数が減少し、前年度に比べ94%となった。</p>
収支状況	<p>節電や、無駄のない人員配置など経費削減に努めたが、夏期のトップシーズンに天候が悪く、入園者数が減ったことと、お土産などの商品の売上げが伸びず、収入減となった。</p>	<p>経費の節減に努めてはいるものの、収入が減少しているため、商品等の売上げ向上に努めること。</p>
利用者満足度	<p>利用者から「全体的に花やバラがきれいだった」など「満足」「どちらかといえば満足」が9割を占め、概ね満足していると考えられる。しかし、一部、花の手入れ等に関し「どちらかといえば不満」との回答があった。</p>	<p>調査結果から、利用者は概ね満足していると考えられる。</p> <p>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。</p> <p>アンケート調査の回答数が少ないため、毎月定期的に調査を行うこと。</p>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>平成26年度の入園者数は194,663人で、年間を通した各種イベントの開催やドライフラワー体験教室、コンテナガーデンコンテストなどの企画展など多様な催しによる集客に努めたが、目標値とした21万人に対し、93%の達成率であった。県産花きの使用割合は70%以上であり、目標(50%)は達成された。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>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。利用者の満足度も高かった。 関係機関と連携したPR、誘客の強化を図るとともに、花のイベントなど各種事業の充実やサービス向上により、利用者数の増加に努めること。</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>県や市の観光協会等との連携や各種マスメディアの利用、ホームページの充実により広報宣伝に努めていく。 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。 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。</p>

7 管理体制(組織図)

平成26年4月1日現在

