

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27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 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
指定管理者	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"> <li>○敷地面積 約10ha</li> <li>○建築延面積 3,681㎡</li> <li>○建物の構造 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</li> <li>○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・センタープラザ(建物施設)</li> <li>・ガーデンエリア(花壇、芝生広場、屋外トイレなど)</li> <li>・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)</li> </ul> </li> </ul>		
主な業務内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用の承認に関する業務</li> <li>2. 施設及び設備器具の維持保全に関する業務</li> <li>3. 花きの植栽、展示及び提供に関する業務</li> <li>4. 花きに関する講習会及び催しの実施に関する業務</li> </ol>		

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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 (目標値)
利用者数	入園者数	206,948	194,663	214,017	
	利用者数合計	206,948	194,663	214,017	
	目標値	310,000	210,000	220,000	218,280
	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31万人を目標とした。 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25年度比	-	94.1%	103.4%	105.5%
利用率	586人/日	551人/日	606人/日	618人/日	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成26年度	平成27年度 (計画値)	平成27年度 (実績値)	平成28年度 (計画値)
収入	施設利用料	65,790,046	67,000,000	70,439,382	71,000,000
	指定管理者委託料	0	0	0	0
	その他	210,166,978	224,000,000	243,336,669	281,400,000
	収入合計(A)	275,957,024	291,000,000	313,776,051	352,400,000
支出	人件費	59,223,826	64,800,000	84,748,762	82,200,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	231,713,820	225,200,000	233,430,048	281,290,000
	うち外部委託費(B)	15,221,099	13,500,000	16,016,257	10,000,000
	支出合計(C)	290,937,646	290,000,000	318,178,810	363,490,000
収支差額(A-C)	△ 14,980,622	1,000,000	△ 4,402,759	△ 11,090,000	
外部委託比率(B÷C)	5.2%	4.7%	5.0%	2.8%	
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27年8月～平成28年3月 実施方法:来場者へのアンケート 回答数:973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・整備について	56.9%	34.0%	5.8%	3.3%
園内の植栽について	46.0%	34.0%	15.5%	4.5%
温室展示や花き販売について	40.3%	44.7%	10.6%	4.4%
イベントについて	46.3%	35.4%	11.1%	7.2%
施設全般の満足度	49.5%	38.9%	7.6%	4.0%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初めてバラの時期に来ましたが、種類も本数も多く見応え充分でとても楽しめました。</li> <li>・バラがとてもきれいでした。昨年、引き続き今年も訪れました。また来年も来ます。</li> <li>・トイレをきれいをお願いします。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・より美しいバラを見て頂くために、バラの植栽本数を増やしたり、ガーデンへ出るまでの中庭にもツルバラを増やし、園内のイメージアップにつなげた。</li> <li>・お客様への積極的な声掛けや園内の案内を行うことにより、お客様の満足度を高められるよう努めた。</li> <li>・園内の清掃は、清掃スタッフだけではなく、従業員全員で協力して行った。</li> </ul>

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。また、バラの増殖をはじめ、新しい庭を作り施設の充実を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>園内清掃や施設の保持など環境整備に努めている。</li> <li>利用者の立場に立った園内管理に努めている。</li> </ul>
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね業務計画に沿って運営ができた。</li> <li>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バラの講座などは定期的に開催し、受講者からも好評であった。</li> <li>バラの時期にはバラのライトアップ、明野サンフラワーフェスに合わせた早朝営業、冬季のキャンドルナイトなど、お客様が飽きないような新しい演出に取り組んだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期報告書及び現地確認の結果、適正に実施されている。</li> <li>明野サンフラワーフェスに合わせた早朝営業や夏期・冬期の夜間営業、休園日の変更など、利用者のサービス向上に努めている。</li> </ul>
利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>食事と入園料をセットにしたツアーを企画し、旅行会社への営業強化を図ったことで、年間を通じたツアー客の誘致が実施でき、入園者数の増加が図られた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行会社への営業努力により、入園者数が前年度に比べ約1割増加した。</li> </ul>
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>ツアー客の誘致により、前年度に比べ収入額が1割増加した。</li> <li>節電など経費の削減をおこなったが、ツアー客の増加に対応するため、人件費が増加した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経費の節減に努めているものの、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。</li> </ul>
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね計画通り実施できた。</li> <li>バラの最盛期には、期間限定でセグウェイ園内ガイドツアーの特別コースを設定し、セグウェイを活用したバラの観賞イベントを開催した。また、バラの花を使ったプチブーケづくりなども開催した。</li> <li>団体様向けのお食事も、メニュー内容を充実させ、繁忙期には一般のお客様向けにも提供するなど、売上を増加させる工夫をした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね計画どおり適正に実施されている。</li> <li>新しいイベントの開催やメニューの充実など売上げ増加に努力している。</li> </ul>
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者から「バラがとてもきれいだった」など「満足」「どちらかといえば満足」が8割を占め、概ね満足していると考えられる。しかし、お客様が多い時期は特に園内の清掃、整備に対する不満があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査結果から、利用者は概ね満足していると考えられる。</li> <li>年2回の調査から毎月調査を実施し、利用者の声を聞いている。</li> <li>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。</li> </ul>

<p>運営目標の達成状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度の入園者数は214,017人で、年間を通した各種イベントの開催や体験教室、旅行会社とのタイアップによるツアー客の誘致などなど集客に努めたが、目標値とした22万人に対し、97%の達成率であった。</li> <li>・県産花きの使用割合は、76%であり、目標(50%)は達成された。</li> </ul>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<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、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よう指導した。</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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た。</li> <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た。</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だ。</li> </ul>

7 管理体制(組織図)

平成27年4月1日現在

