

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29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"> ○敷地面積 15.8ha ○建築延面積 3,681㎡ ○建物の構造 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・センタープラザ(建物施設) ・ガーデンエリア(花壇、芝生広場、屋外トイレなど) ・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) 		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> (1)利用の承認に関する業務 (2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務 (3)花きの植栽、展示及び提供に関する業務 (4)花きに関する講習会及び催しの実施に関する業務 		

2 類似施設・近隣施設

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

3 利用状況

単位：人、%

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度 (目標値)
利用者数	入園者数	214,017	218,895	217,317	
	利用者数合計	214,017	218,895	217,317	
	目標値	220,000	218,280	222,650	227,100
目標値設定の考え方及びその理由		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27年度比			102.3%	101.5%	
利用率		606人/日	620人/日	615人/日	

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成28年度	平成29年度 (計画値)	平成29年度 (実績値)	平成30年度 (計画値)
収入	施設利用料	69,312,960	71,000,000	65,479,300	71,000,000
	指定管理者委託料				
	その他	246,605,202	281,400,000	282,980,197	281,400,000
	収入合計(A)	315,918,162	352,400,000	348,459,497	352,400,000
支出	人件費	85,455,085	82,200,000	87,685,006	82,200,000
	県への納付金				
	管理運営費	249,742,129	271,290,000	278,301,965	271,290,000
	うち外部委託費(B)	14,879,064	10,000,000	18,838,902	10,000,000
支出合計(C)		335,197,214	363,490,000	365,986,971	363,490,000
収支差額(A-C)		△ 19,279,052	△ 11,090,000	△ 17,527,474	△ 11,090,000
外部委託比率(B÷C)		4.4%	2.8%	5.1%	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29年4月～平成30年3月まで 実施方法:来場者へのアンケート 回答数:1,281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	54.1%	33.6%	6.9%	2.7%
園内の植栽について	51.7%	30.0%	10.6%	3.4%
温室展示や花き販売について	42.5%	39.3%	10.2%	2.2%
イベントについて	34.6%	32.9%	11.8%	6.2%
施設全般の満足度	48.0%	34.9%	8.5%	2.3%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・園内での喫煙はやめてほしい。 ・遊具(ターザンロープ)を直して欲しい。 ・トイレが古いので新しくしてほしいと思いました。 ・ドライフラワーをもっとたくさん使って欲しい。購入もしたいです。 ・花の季節によって満足度が左右されます。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・喫煙所を屋外に設け、分煙対策を実施している。 ・ふれあい広場の遊具は、平成29年度に修理し安心して使用できる状態にした。 ・トイレの清掃方法を見直したほか、週1回清掃強化日を設定した。 ・ドライフラワー体験を平日も開催し、利用者の満足度向上を図った。 ・花のない冬期はクリスマス夜間特別イベントを開催するなど、利用者の満足度向上を図った。今後も、園内花壇の植栽を強化し、利用者の満足度を高めていく。

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>平成29年度も法定点検、機械設備点検を行い不具合が見つかったときは速やかに修理を行った。また、見直した防災マニュアルを使い、建物内における利用者の避難経路を確認し、安全性確保を重視した避難訓練を実施した。</p> <p>平成29年度は、レストランで夕方不審火が発生したため、施設巡回の回数を増やして園内警備を強化した。</p>	<p>業務仕様書、業務計画書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>平成29年度は不審火の発生などもあったことから、今後も利用客の安全確保に向けた園内管理に努めること。</p>
運営業務	<p>概ね業務計画に沿って運営ができた。今年も好評なジェルキャンドル作り、ドライフラワー手作り体験等を実施した。特にドライフラワー手作り体験は平日も行き、昨年以上の集客につながっている。</p> <p>その他の企画事業も事業計画どおり実施し、合計1,704名の参加者があった。</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>花とふれあう講座の回数増加や、冬期の夜間営業など、利用者のサービス向上に努めている。</p> <p>今後も、1年をとおして花を楽しめる花壇や温室の植栽管理、イベントの開催、新たな講座・講習会の実施など利用者のニーズに対応した運営業務に努めること。</p>
利用状況	<p>HPやSNSを活用した広報を行っている。特に平成29年度はInstagramを活用し、フラワーセンターの旬な花々を中心に掲載した。また、関連企業(桔梗屋グループ直営店等)や取引先等にパンフレット、チラシをおき、配布するなど集客活動に努めたが、昨年度に比べ利用者が約1,500人減少した。特に12月、1月の利用者数が落ち込んだことから、来年度は特に冬場の集客に力を入れない。</p>	<p>積極的な広報・宣伝活動を行い、センターのPRを実施し、利用者の確保に取り組んでいる。</p> <p>しかし、冬期の入場者数が減少し、昨年よりも利用者数が減少していることから、1年をとおして集客確保できる取組や、効果的な情報発信に努めること。</p>
収支状況	<p>平成28年度に比べ平成29年度は団体食事客が34,297人から55,989人と大幅に増加し、飲食売上も増加した。しかし、それに伴う仕入れや消耗品等の増加、警備を強化するための業務委託費の増加など、支出も増加した。来年度は支出見直しを行い適正な運営に務める。</p>	<p>商品や飲食を中心に売上が増加したものの、経費も増加している。</p> <p>利用者へのサービス維持や安全確保も行いながら、増加傾向にある経費の見直しと節減に努めること。</p>
自主事業	<p>指定管理施設受託以降、10年間実施している自主事業の参加者が、延べ5,000人を超えた。</p> <p>当該指定期間開始から、新たに7事業を開始している。</p> <p>指定管理業務では対象となりにくい若年層向けの事業を平成28年度から開始し、新たな顧客層の拡充につながった。</p>	<p>概ね計画どおり適正に実施されている。</p> <p>事業の実施効果も確認しながら、利用者へ質の高いサービス提供や利用者確保につながる新しい事業の企画立案に努めること。</p>
利用者満足度	<p>施設全般の満足度で、82.9%の利用者から「満足」「どちらかと言えば満足」との評価をいただいた。さらに高評価を頂く為努力していく。一方で10.8%の利用者が何らかの不満を感じており、満足度の維持・向上に努めていく。</p>	<p>アンケート調査結果より、利用者は概ね満足していると考えられる。</p> <p>利用者の意見や要望をふまえ、引き続き、質の高いサービスの提供に努めること。</p>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>施設及び設備器具の維持保全にあたり、基本協定書、事業計画等に基づき、専門業者による法定点検及び職員による日々の定期点検を実施し、結果については定期報告書を県に提出し確認を受けている。</p> <p>当施設の運営目標は、入園者数と植栽に使う県産花きの割合をもって、達成状況を把握している。</p> <p>平成29年度の入園者数は217,317人で、1年をとおした各種イベントの開催や体験教室、企画展など多様な催しによる集客や、団体ツアー客の誘致活動を積極的に行ったが、冬場の利用者数が減少したことから前年度より1500人ほど減少し、目標値をやや下回った。</p> <p>植栽に使う県産花きの割合は、91.4%で、目標(50%)を大幅に超えて達成された。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>概ね事業計画どおり指定管理業務を実施しており、企画事業にも創意工夫が見られ、総合的な利用者満足度も高い評価を得ている。</p> <p>関係機関と連携した効果的なPRや、誘客方法の強化を図るとともに、花のイベントや講習会、体験など各種事業の充実や利用者サービスの向上により、利用者数の増加に努めるよう指導した。</p> <p>また、フラワーセンターの個人情報の保護に関する要綱を、指定管理者と協議の上整備し、アンケート調査等不特定多数の個人情報の取扱について徹底するよう指導した。</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、SNSやホームページの充実により広報宣伝に努めた。</p> <p>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た。</p> <p>体験講座の回数増加や1年をとおしたイベントの実施により、利用者サービスの向上に取り組んだ。</p> <p>利用者の安心・安全確保のため、防災マニュアルに沿った避難訓練の実施や、施設巡回数の増加による防犯体制の強化を図った。</p>

7 管理体制(組織図)

平成29年4月1日現在

