

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30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
管理方式	(株)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15.8ha</li> <li>○建築延面積3,681㎡</li> <li>○建物の構造 <ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄筋コンクリート造り(一部鉄骨造り)</li> <li>地下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> </ul> </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	<ul 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> </ul>		

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (目標値)
利用者数	入園者数	218,895	217,317	226,412	
	利用者数合計	218,895	217,317	226,412	
	目標値	218,280	222,650	227,100	219,845
	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28年度比		99.3%	103.4%	
利用率		620人/日	615人/日	645人/日	

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成29年度	平成30年度 (計画値)	平成30年度 (実績値)	令和元年度 (計画値)
収入	施設利用料	65,479,300	71,000,000	64,783,800	81,770,000
	指定管理者委託料				
	その他	282,980,197	281,400,000	319,039,425	313,143,000
	収入合計(A)	348,459,497	352,400,000	383,823,225	394,913,000
支出	人件費	87,685,006	82,200,000	89,768,237	89,568,000
	県への納付金				
	管理運営費	278,301,965	271,290,000	305,099,812	306,789,000
	うち外部委託費(B)	18,838,902	10,000,000	20,440,840	19,170,000
	支出合計(C)	365,986,971	353,490,000	394,868,049	396,357,000
収支差額(A-C)		△ 17,527,474	△ 1,090,000	△ 11,044,824	△ 1,444,000
外部委託比率(B÷C)		5.1%	2.8%	5.2%	4.8%
利用者一人当たりの経費		1,603.5		1,695.2	

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期:平成30年4月～平成31年3月まで 実施方法:来場者へのアンケート 回答数:1,141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
園内の清掃について	54.1%	31.0%	5.2%	2.6%
園内の植栽について	51.7%	30.3%	8.9%	2.7%
温室展示や花き販売について	47.7%	37.1%	7.1%	1.7%
イベントについて	34.6%	31.2%	8.9%	4.1%
施設全般の満足度	48.0%	34.6%	5.9%	2.3%

利用者の意見	<p><b>【施設・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・遊具がたくさんあって楽しかった。</li> <li>・プロジェクションマッピングが良かったです。</li> <li>・犬を連れて食事できる場所がもう少し増えれば良いと思います。</li> </ul> <p><b>【従業員対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者にやさしい。</li> <li>・セグウェイのスタッフさんのアドバイスが最高で楽しく乗ることができました。</li> <li>・パン屋のスタッフさんで冷たい対応の人がいた。</li> </ul> <p><b>【園内の花について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お花の見頃を知らせてほしいです。</li> <li>・冬の季節は花が少ないので代わりに見物できるものがほしい。</li> <li>・お花とてもきれいでした！</li> <li>・全体的に素晴らしかったです。チューリップの足元にパンジーを植えて花壇を色どり良く見せる工夫、ハイジの要素も適度に盛り込まれ、園内をゆっくり歩いて周りたくなる。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<p><b>【施設・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新企画のプロジェクションマッピングが好評で、来年度の集客にもつなげていきたい。</li> <li>・衛生上の問題があり、犬と一緒に食事ができる箇所は限定しているが、食事メニューの充実を図り利用者にもできるだけ満足していただくよう努めた。</li> </ul> <p><b>【従業員対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・比較的好意的な意見の中に、まだまだ対応が冷たいなどの意見もあり、今後も従業員の接客教育を強化し来園者の満足度を向上させる。</li> <li>・また、意見を頂戴した時にスタッフに伝達し、接客の改善を行った。</li> </ul> <p><b>【園内の花について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートにあるように82.0%の方が「満足」「どちらかといえば満足」のご意見をいただいたが、この結果に満足せず、より良い花々を来園者に提供していきたい。</li> <li>・ブログの開花状況だけでなく、HPのトップページに開花状況の項目をつくり、より開花状況を分かりやすくした。</li> <li>・モイストポプリという新たなハーブクラフト手作り体験を行う事で、冬のお花が少ない頃にもお客様に楽しんでいただけるようにした。</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	平成30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おこなった。 また、見直しを行った防災マニュアルにより、利用者の建物内における避難経路、安全性確保重視した避難訓練を実施した。	業務仕様書、業務計画書に基づき適正に実施されている。 避難経路の確保や訓練などの安全管理については、日頃から職員一人ひとり自覚も必要であることから、取り組みを継続して実施すること。
運営業務	今年も好評なアルプホルン演奏体験やジェルキャンドル作り、ドライフラワー手作り体験等実施した。また、平成31年2月より新たにモイストポプリというハーブクラフト手作り体験も行い、平日に行っているドライフラワー体験だけでなく、幅広くお楽しみいただき昨年以上の集客があった。 その他の企画事業も事業計画どおり実施し、合計1,146名の参加者があった。	業務仕様書、業務計画書に基づき適正に実施されている。 花の少ない冬場を中心として、利用者の満足度を向上させる取り組みについて、引き続き研究を行い、効果的なものは導入していくこと。
利用状況	メディア露出だけでなく、HPやSNSなどを活用した広報を行っている。特にブログ、Instagramはほぼ毎日更新し、山梨県立フラワーセンターの旬な花々やイベントを中心に掲載した。また、桔梗屋グループ直営店等関連企業や取引先等をパンフレット、チラシの配布場所とし集客活動に努め、昨年度に比べ9,095人増加した。	幅広く積極的なPR活動を行い、利用者の増加につなげている。 今後も効果的なPR活動を行うとともに、利用者の満足度を向上させるサービスなど、利用者の増加につながる取り組みを実施すること。
収支状況	平成29年度に比べ平成30年度は来園者数が217,317人から、226,412人と増加した。このことにより収入額合計も約3536万円ほど増収したが、それに伴う仕入れ、消耗品等の増加、また、団体客増加から警備業務委託費増加などにより支出も増加した。来年度は支出見直しを行い適正な運営を行う。 また、1月など冬の来客数が伸び悩む時期は暖房費などコストの管理などにも気を配り、余計なコストがかかりすぎないように努めていきたい。	収支差額は改善しているものの、支出が上回る状況が続いていることから、支出の削減を図るとともに、支出の見直しについては、利用者へのサービス水準の維持や安全確保を考慮して取り組むこと。
自主事業	毎月行うブライダルフェアや、SNSでの情報拡散、来園者への積極的なアピール、またバスツアーで企画として行ういちご狩りツアーなどにより、指定管理業務では対象となりにくい若年層向けへの情報発信を継続的に行っていること等から認知が広がり、年々来客数が増加している。	概ね計画どおりに実施され、成果が上がっている。 今後も、事業の実施効果を確認しながら、施設の設置目的に沿い、新たな利用者確保につながる事業実施に務めること。
利用者満足度	施設全般の満足度で、82.6%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8.2%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。	アンケート結果により、利用者は概ね満足していると考えられる。 今後も、利用者の意見や要望を踏まえた改善を行い、質の高いサービスの提供に努めること。

<p><b>運営目標の達成状況</b></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30年度の入園者数は226,412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。またイチゴ狩りツアーも好評をいただき、冬場の利用者数も増加できたことなどから、昨年度より9,095人ほど増加した。</p> <p>植栽に使う県産花きの割合は、88.4%で、目標(50%)を大幅に超えて達成された。</p>
<p><b>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</b></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みられ、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共に、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こと。</p> <p>また、大規模災害も想定するなど、安全管理マニュアルについては定期的に見直すとともに、職員の日頃からの防災・防犯意識の向上に努めること。</p>
<p><b>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</b></p>	<p>企画事業については、引き続き利用者へのアンケート調査等を参考に、サービスの質の向上に努めていく。このために、担当者間の企画会議においてPDCAの視点を強化した検討を行っている。</p> <p>有料施設の利用者数の減少は、既存利用者の高齢化が大きな原因と推測される。このため、主要利用者を念頭においたDMによるPRのほか、新規利用者開拓のための若者向けのイベントを開催する予定。</p> <p>簡易授乳者スペースの設置について利用者から要望があり、県の指示の基、適正な手続きを経た上で、要望から2ヶ月で設置した。</p> <p>大規模災害を想定しマニュアルを大幅に見直し、利用者の安全性確保を重視した避難訓練を実施した。利用者の安心・安全確保のため、定期的開催する職員ミーティングにおける職員の意識付けや防犯体制の強化を図り、施設巡回を1日1回から2回に増加した。</p>

7 管理体制(組織図)

平成30年4月1日現在

