

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(令和元年度事業分)

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 食糧花き水産課
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> </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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度 (目標値)
利用者数	入園者数	217,317	226,412	197,113	
	利用者数合計	217,317	226,412	197,113	
	目標値	222,650	227,100	219,845	221,502
	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。			
	対平成29年度比		104.2%	90.7%	
利用率		615人/日	645人/日	584/日	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成30年度	令和元年度 (計画値)	令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)
収入	施設利用料	64,783,800	81,770,000	69,998,860	67,426,750
	指定管理者委託料			9,643,920	
	その他	319,039,425	313,143,000	290,235,598	311,445,149
	収入合計(A)	383,823,225	394,913,000	369,878,378	378,871,899
支出	人件費	89,768,237	89,568,000	101,283,834	92,794,993
	県への納付金				
	管理運営費	305,099,812	306,789,000	272,732,832	290,575,102
	うち外部委託費(B)	20,440,840	19,170,000	19,088,534	18,380,241
	支出合計(C)	394,868,049	396,357,000	374,016,666	383,370,095
収支差額(A-C)		△ 11,044,824	△ 1,444,000	△ 4,138,288	△ 4,498,196
外部委託比率(B÷C)		5.2%	4.8%	5.1%	4.8%
一人当たりの収入額		1,695.2		1,876.5	

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31年4月～令和2年3月まで 実施方法:来場者へのアンケート 回答数:1,161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	60.4%	30.8%	6.1%	2.7%
園内の植栽について	58.1%	30.4%	8.6%	2.9%
温室展示や花き販売につ	49.7%	40.5%	7.0%	2.8%
イベントについて	47.3%	37.8%	10.4%	4.5%
施設全般の満足度	57.9%	32.5%	7.3%	2.3%

利用者の意見	<p><b>【施設・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・展望塔からの眺めが綺麗だった。</li> <li>・イルミネーションが綺麗でした。</li> <li>・スイスのお花屋さんのセンスが良い雑貨が多くて大好きです。</li> <li>・子供が楽しめるイベントがありGood。</li> <li>・トイレをこまめに掃除してほしい</li> </ul> <p><b>【従業員対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの人が親切でした。</li> <li>・スタッフの対応が親切で良かったです。</li> <li>・ご案内が不親切。</li> </ul> <p><b>【園内のお花について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チューリップが素敵でした。</li> <li>・バラがとても綺麗でした。</li> <li>・とても花が綺麗で心も体もいやされました。</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>・トイレが汚れているという意見に対し、清掃の回数を増やして清潔な状態を保つよう努力した。</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も、まだまだ対応が良くないという意見もあり、お客様へのあいさつ、笑顔での対応を徹底するよう、教育を今後も行っていく。</li> <li>・意見を頂戴した際、全スタッフに共通事項として伝達し、全員で改善をしていくようにしている。</li> </ul> <p><b>【園内の花について】</b></p> <p>チューリップやバラなどの景観を非常に評価していただいた。 冬などのお花が咲いていない季節には冬のイルミネーションやプロジェクションマッピング、いちご狩りなどの体験を主としてお客様の満足度を高める努力を行っている。</p>

## 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>令和元年度も法定点検、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。</p> <p>また、年2回行う消防訓練では、利用者の施設内における避難経路、安全性確保を重視した避難訓練を実施した。</p>	<p>法定点検業務等施設の維持管理業務が、業務仕様書、事業計画に基づき適切に実施されている。</p> <p>また、利用者が多くなる繁忙期は、警備員を配置し誘導するなど、利用者の利便性にも配慮がなされている。</p> <p>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。</p> <p>加えて、施設の再開に向け感染症拡大防止対策の徹底を図ること。</p>
運営業務	<p>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を実施した。また、昨年度より始めたモイストポプリというハーブクラフト手作り体験は好評をいただき、ドライフラワー体験だけでなく、幅広く楽しんでいただくことが出来た。また、ハーバリウムという園内のお花を使用した手作り体験を、団体のお客様へも誘致の一つとして行った。</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>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。</p>
利用状況	<p>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、インスタグラムはほぼ毎日更新し、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た。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
収支状況	<p>昨年度に比べ、夏の時期のサンフラワーフェスティバルからの誘客が弱かったこと、10月の台風の影響と年度末の新型コロナの影響による団体予約のキャンセルと休園影響で、入園者数と売り上げともに伸び悩んだ1年となった。来年度も新型コロナの影響を免れないと予想し、支出見直しを徹底と顧客満足度を上げる努力を行うことで、少しでも売上増加の手段を行っていく。</p>	<p>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、支出の削減を図ること。特に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。</p> <p>なお、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。</p>
自主事業	<p>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、また親会社である桔梗屋の自社広報でも告知し、ブライダルを考えている若年層向けへの情報発信を継続的に行っている。今年度末に起こった新型コロナの影響で、予定されていたブライダルが延期するなど厳しい状況となった。</p>	<p>ブライダルについては、新型コロナウイルスの影響が大きく、見通しができない状況にある。</p> <p>今後も、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努めること。</p>

利用者満足度	<p>施設全般の満足度で、90.4%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9.6%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>
運営目標の達成状況	<p>施設及び設備器具の維持保全にあたり、基本協定書や仕様書、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。 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。 令和元年度の入園者数は197,113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、昨年度より29,299人ほど減少した。これは新型コロナウイルス感染拡大防止のための県からの要請を受けて、2月29日から臨時休館したことが大きな要因の一つと考えられる。 植栽に使う県産花きの割合は、96.9%で、目標の50%を大幅に超えて達成した。</p>	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<p>概ね事業計画どおり指定管理業務を実施しており、集客に向けた企画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。 新型コロナウイルス感染拡大防止のための県からの要請を受け、臨時休館したことによる利用者の減少があったが、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努めること。 加えて、施設の再開に向け感染症拡大防止対策の徹底を図ること。 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>	
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>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。 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。 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31年4月1日現在

