

様式2(指定管理者施設)

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21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	山梨県北杜市明野町浅尾2471	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)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、レストラン、フラワーマーケット、展望塔、鑑賞温室		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用の承認に関する業務</li> <li>○施設及び設備器具の維持保全に関する業務</li> <li>○花きの植栽、展示及び提供に関する業務</li> <li>○花きに関する講習会及び催しの実施に関する業務</li> <li>○その他知事が必要と認める業務</li> </ul>		

2. 類似施設・近隣施設

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

3. 利用状況

単位: 人、%

		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度 (目標値)
利用者数	入園者	306,855	272,969	244,327	
	利用者数合計	306,855	272,969	244,327	
	目標値	343,000	310,000	310,000	310,000
	目標値設定の考え方	前年度実績の10%増を目標とする。	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設定	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設定	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設定
	対19年度比	100.0%	89.0%	79.6%	101.0%
稼働率		—	—	—	—

4. 収支状況

単位:円、%

		平成20年度	平成21年度 (計画値)	平成21年度 (実績値)	平成22年度 (計画値)
収入	施設利用料	96,941,912	115,000,000	100,508,684	107,184,000
	指定管理者委託料	0	0	0	0
	その他	271,891,953	293,270,000	326,043,121	341,287,100
	収入合計(A)	368,833,865	408,270,000	426,551,805	448,471,100
支出	人件費	103,869,130	112,000,000	100,333,742	104,330,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	280,703,074	286,490,000	325,829,542	325,046,500
	(うち外部委託費)(B)	4,545,900	4,600,000	5,701,220	4,600,000
	支出合計(C)	384,572,204	398,490,000	426,163,284	429,376,500
収支差額(A-C)		-15,738,339	9,780,000	388,521	19,094,600
外部委託比率(B÷C)		1.2%	1.2%	1.3%	1.1%
利用者一人当りの経費		0	0	0	0

5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成21年5月~22年3月、実施方法:来園者へのアンケート、回答数:986人
-------	---

単位: %

調査項目	満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
①整備状況	79.3%	14.3%	2.8%	3.5%
②花壇の植栽状況	70.9%	22.8%	2.2%	4.0%
③温室の展示状況	63.7%	28.0%	3.8%	4.4%
④イベントの内容	90.3%	6.4%	1.5%	1.8%
各項目の平均	76.1%	17.9%	2.6%	3.4%

利用者の意見	①バラの品種名がわかりにくかった。購入したくても名前がわからない。 ②売場によって従業員の態度が悪かった。 ③お土産の品数を増やしてもらいたい。
利用者の意見への対応	①バラの品種名の表示を改善するとともに、バラ苗の販売を行った。 ②従業員教育の徹底(OJT教育、ロールプレイングの導入『役割演技法』) ③お土産の品数を増やすとともに、バラの花や県産果実を原料にしたジャム、オリジナル菓子など内容の充実を図っている。

## 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	業務仕様書等に基づき、適正に業務を執行した。 経年による老朽箇所を補修し、施設の適正な維持管理に努めた。	業務仕様書、業務計画書どおり適正に実施されている。
運営業務	業務仕様書等に基づき、適正に業務を執行した。 花壇の管理については、除草作業の徹底を図るとともに、植栽量を増やすなど花壇の充実にも努めた。	定期報告書及び現地確認の結果、適正に実施されている。 バラを中心とした植栽の充実や、夏期・冬期の夜間営業の実施など、利用者のサービス向上に努めている。
自主事業	計画どおり各事業を実施した。 事業ごとの実施結果を検証し、必要な見直しをしていく。	計画どおり適正に実施されている。
利用状況	計画どおり開園した。 有料入園者数は増加したが、全利用者数は目標を下回った。8月の利用者数の減少が大きく、高速道路の割引制度の影響等が考えられる。	利用者数は、計画の79%の達成率となった。 目標達成に向けて、PRや利用者サービスの向上が図られる事業の検討を進めること。
収支状況	植栽費・広告宣伝費などは増加したが、全体的に経費の節減に努めた。	管理運営上必要な経費が増加しているが、適正な人員配置を図るなど経費節減に努めている。
利用者満足度	バラの評価が高く、また、イルミネーションの評判もよかった。満足度も高く、利用者は満足しているものと思われる。	調査結果から、利用者は概ね満足していると考えられる。 意見や要望を踏まえ、より一層利用者サービスの向上が図られるよう、必要な改善策を検討すること。
運営目標の達成状況	入園者数は、利用者サービスが図られるよう様々な企画、運営により、指定管理者制度導入間と比べて増加しているものの、目標には及ばなかった。 県産花きの使用率については、積極的な使用により目標は大きく達成された。 これらのことから、運営目標は概ね達成された。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種業務は適正に実施され、利用者の満足度も高かった。</li> <li>・入園者数は前年より減少したものの、指定管理者制度導入前と比べて121%と増えている。</li> <li>・植栽については、県産花きの積極的な活用やバラの植栽本数の増加など充実が図られている。バラの植栽は今後も増加させる計画となっているので、花がら摘みなど適正な管理に努めること。</li> <li>・入園者数の目標達成のため、関係機関と連携したPRの強化を図るとともに、各種事業の実施についても、より一層の利用者サービスの向上に努めること。</li> </ul>	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・花壇の管理について、職員の配置の見直し等を行い、円滑な改植作業やバラの適切な管理に努めている。</li> <li>・県観光部等と積極的に連携し、PR活動に取り組んでいる。</li> </ul>	

7. 管理体制(組織図)

