

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

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
 指定管理者 株式会社ハイジの村

1 指定管理者の推移

導入年度	平成18年度					委託料総額 (単位:円)
指定管理者名	出資 法人	指定期間				
株式会社 ハイジの村		H18.4.1	～	H21.3.31	3年	
株式会社 ハイジの村		H21.4.1	～	H26.3.31	5年	
株式会社 ハイジの村		H26.4.1	～	H31.3.31	5年	
株式会社 ハイジの村		H31.4.1	～	R5.3.31	4年	60,404,667

2 施設の概要

所在地	北杜市明野町浅尾2741
設置年月日	平成10年8月6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。
主な業務の内容	(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
主な施設内容 (定員等)	○敷地面積 約15.8ha ○建築延面積 3,681㎡ ○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 ○施設の内容 ・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)
備考 (改築工事等の状況、 一括管理施設等)	

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

年度 項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
収入合計	348,459,497	383,823,225	369,878,378	139,581,163	140,022,341	
支出合計	365,986,971	394,868,049	374,016,666	164,279,695	182,375,983	
収支差額	△ 17,527,474	△ 11,044,824	△ 4,138,288	△ 24,698,532	△ 42,353,642	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
利用実績	217,317人	226,412人	197,113人	78,365人	87,741人	入園者数
利用者満足度	◎	◎	◎	◎	◎	「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ◎:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満

5 運営目標の達成状況(令和3年度)

施設及び設備器具の維持保全にあたり、基本協定書・仕様書・事業計画等に基づき、専門業者による法定点検と職員による日々の定期点検を実施し、定期報告書を県に提出し確認を受けている。
令和3年度は、前年度同様に新型コロナウイルスの影響、臨時休園もあり、コロナ禍前と比較すると入園者数が大幅に減少した。そのような状況の中でも、感染症対策を徹底し、利用者に安心して過ごして頂けるよう努め、広報活動や可能なイベントの実施により集客を図った。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和3年度)

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、繁忙期の休園や集客に向けたイベント等の中止を余儀なくされたが、感染防止対策の徹底や休園中のSNSへの投稿など、再開後の利用促進に取り組み、前年度比では利用者数に増加が見られた。新型コロナウイルス感染症の感染状況に留意しつつ、講習会や常設教室等のサービス水準の向上に努めること。

施設の点検や消防訓練を行うとともに、利用者の安全を第一に、従業員の危機管理意識を日頃から高める取組みの推進に努めること。

定期評価結果では、花きの生産の振興や利用者満足度において一定の成果が見られるが、施設の利用促進や利用者への花きへの理解・関心の向上に向け、様々な世代に向けたPRや関係機関と連携したイベントの強化に努めること。

7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況(令和3年度)

毎年好評を得ているイベントなど、感染症拡大防止対策を徹底した上で開催し、利用客が安心して花を楽しむ場所を提供した。

利用者の安全確保に向けて、安全管理マニュアルの見直しを定期的に行うとともに、避難経路の確認や消火器の訓練等、安全性確保を重視した避難訓練を実施した。

パンフレットの配布やブログの更新により集客に努めた。また、ブライダルフェアの実施やSNSへの投稿等、自主事業による施設の魅力度向上・集客効果について、継続して検討・実施していく。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

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
 指定管理者 株式会社ハイジの村

1 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	令和3年度
利用者数	入園者数	217,317	226,412	197,113	78,365	87,741
	利用者数合計	217,317	226,412	197,113	78,365	87,741
	目標値	222,650	227,100	223,953	223,953	150,000
	実績/目標割合	97.6%	99.7%	88.0%	35.0%	58.5%
	目標値の設定方法	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。ただし、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で入園者が大幅に減少したため、令和3年度の目標値は新型コロナウイルスの影響を考慮して、過去5年間の実績の約80%に設定。				
利用率	稼働率等(利用率)	615人/日	645人/日	584人/日	260人/日	274人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	利用人数/営業日数				

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	
----------	--

3 補修工事等の状況(令和3年度) (単位:円)

県 鑑賞温室暖房設備交換工事	1,936,000
県 レストラン棟雨漏り修繕工事 外2件	2,951,520
管 花壇散水栓漏水 バルブ交換修理	173,800
管 搬入口鉄骨門扉修理	88,000
管 畑灌漏水修理 外31件	1,171,991

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件60万円未満の修繕等は指定管理者が実施
 *ただし、上記にかかわらず、県の承認により、指定管理者が修繕等を実施することができる。

4 自動販売機設置状況等(令和3年度) (単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
2	随意契約	売上額の24%	20,174	
3	随意契約	売上額の30%	120,944	

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	A 収入額計	348,459,497	383,823,225	369,878,378	139,581,163	140,022,341
	施設利用料	65,479,300	64,783,800	69,998,860	30,368,200	35,796,880
	指定管理委託料					
	追加委託料(感染症)			9,643,920	31,799,081	18,961,666
	自動販売機収入	455,835	195,360	390,877	111,640	141,118
	商品売上	84,859,552	86,167,792	74,490,777	21,394,170	23,955,231
	花き売上	16,644,727	22,141,581	17,739,864	8,264,331	8,945,219
	飲食売上	165,870,673	194,531,012	186,076,090	44,689,241	45,364,367
	その他売上	15,149,410	16,003,680	11,537,990	954,500	657,860
	持続化給付金(R2)・休業等要請協力金等(R3)				2,000,000	6,200,000
支出	B 支出額計	365,986,971	394,868,049	374,016,666	164,279,695	182,375,983
	人件費	87,685,006	89,768,237	101,283,834	62,859,877	67,855,244
	修繕費	5,764,771	4,879,360	3,542,323	2,163,591	1,433,791
	光熱水費	24,297,379	20,819,442	18,928,823	12,517,618	15,199,373
	仕入れ合計	129,802,836	142,238,893	131,023,536	31,225,276	38,748,252
	法定福利費	5,455,852	6,531,816	6,556,205	5,975,047	4,653,920
	福利厚生費	3,351,572	3,620,504	3,055,151	1,584,688	1,972,803
	旅費交通費	4,106,637	3,505,891	3,418,673	2,590,657	2,610,299
	賃借料	5,908,795	4,549,466	4,129,843	1,899,098	1,579,463
	保険料	762,920	745,760	1,305,450	945,200	775,440
	消耗品費	30,829,256	29,335,350	28,697,233	13,519,953	14,112,476
	広告宣伝費	25,468,197	24,533,707	22,799,353	10,183,264	12,425,523
	支払手数料	15,187,314	14,911,267	17,576,100	3,123,507	3,023,100
	著作権使用料	4,288,628	4,353,310	3,707,566	3,328,221	3,332,854
	催事費	250,000	808,137	260,000	85,000	70,000
	通信費	864,821	1,109,988	997,772	948,440	967,714
	租税公課	528,200	521,880	463,900	464,000	147,960
	管理諸費	552,474	583,200	749,716		47,300
	その他	2,043,411	21,611,001	6,432,654	4,252,836	4,601,419
	外部委託費	18,838,902	20,440,840	19,088,534	6,613,422	8,819,052
	清掃業務	273,240	868,644	1,738,136	1,732,500	2,009,700
	警備業務	5,549,551	5,337,360	4,768,790	1,049,400	1,249,600
	保守点検業務	4,183,704	3,509,460	2,434,970	2,187,240	2,542,100
	廃棄物処理	1,888,380	2,009,080	1,409,218	528,528	668,052
	植栽業務	5,922,347	7,694,616	7,711,780	105,954	1,329,900
	集配業務	1,021,680	1,021,680	1,025,640	1,009,800	1,019,700
	外部委託比率	5.1%	5.2%	5.1%	4.0%	4.8%
県への納付金						
収支差額(A-B)	△ 17,527,474	△ 11,044,824	△ 4,138,288	△ 24,698,532	△ 42,353,642	
一人当たりの収入額*	1,603.5	1,695.2	1,876.5	1,781.2	1,595.9	

* 収入額計÷利用者数(単位:円)

(参考)自主事業に係る収支状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
C 収入額計	30,534,894	40,264,653	7,425,464	248,600	1,019,223
D 支出額計	21,474,223	33,076,494	10,563,487	3,269,331	4,912,056
収支差額(C-D)	9,060,671	7,188,159	△ 3,138,023	△ 3,020,731	△ 3,892,833

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

7 評価結果

項目	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>法定点検、機械設備点検を適切に行い不具合があった場合には、速やかに修繕を行った。</p> <p>また、年2回の消防訓練では、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、通報訓練、消火器の使用訓練等、従業員の危機管理意識を高めた。</p>	<p>法定点検業務等施設の維持管理業務が、業務仕様書及び事業計画に基づき適切に実施されている。</p> <p>避難訓練や経路の確保等の安全管理については、取組みを継続して実施すること。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染防止対策を継続して徹底すること。</p>
運営業務	<p>新型コロナウイルスの影響で、休園、イベント自粛はあったが、常に感染症対策を行い、お客様に楽しんで頂ける工夫をした。毎年好評のアルプホルン演奏会、ラベンダースティック作り、ラベンダー摘み取り体験、ジェルキャンドル作りなど、季節ごとのイベントを実施した。園内の花を使った常設のドライフラワー体験教室を積極的にアピールし、体験教室を通して、花に親しむ場を提供できた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、休園やイベントの縮小等もあったが、感染防止対策を徹底しつつ、集客及び満足度向上に向けた企画・イベントを実施した。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染症の状況に留意しつつ、サービス向上に努めていくこと。</p>
利用状況	<p>8/12～9/12は臨時休園となり、利用客の大幅な減少はあったが、休園期間中にもハイジの村園内の様子、植栽(ひまわりなど)の開花状況などをブログで発信し、開園後にまたお客様に利用して頂けるよう努めた。</p> <p>飲食部門での感染症対策も徹底し、お客様に安心してご利用頂けるような環境を整えた。また、集客につなげるため、桔梗屋グループ直営店、関連企業、取引先企業などに、チラシやパンフレットを配布した。</p>	<p>コロナ禍で団体客の減少やサービスの縮小があったが、県産食材を使用した新メニューの開発等、創意工夫し、利用客の確保に取り組むとともに、飲食・イベント・植栽等、様々な情報を発信して利用促進に努めた。</p> <p>今後も、利用者数の回復に向けた魅力ある企画の提案や効果的な広報活動の検討を行うこと。</p>
収支状況	<p>新型コロナウイルスの影響により収入が減少し、夏休みの繁忙期に臨時休園したこともあり、支出の方が大幅に上回ってしまったが、出来る限りの経費削減に取り組んだ。</p> <p>広報活動による施設のアピールを行い集客につなげたり、桔梗屋グループとの協力体制により、従業員の雇用を継続しながらの人員配置見直しを行ったり、水道光熱費、消耗品等の無駄を無くすことに努めた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により赤字決算となったが、グループ会社との連携した広報活動など、経費削減を図りつつ利用者数の回復に積極的に取り組んでいた。</p> <p>今後、人出の増加を見据え、入園者数の回復に向けて各種イベント等のサービス水準向上に取り組むこと。</p>
自主事業	<p>ブライダルフェアの実施、SNS投稿、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た。</p> <p>新型コロナウイルスの影響で結婚式の延期をされたお客様も、感染対策を行ないながら少人数の挙式を行なったり、フォトウェディングを実施されたりした。</p>	<p>コロナ禍でブライダル事業による収益の確保は難しかったが、モニターの募集により、アフターコロナを見据えた利用の増加に取り組んでいた。</p> <p>また、オンライン企画等、コロナ禍においても利用しやすい事業が展開された。</p> <p>今後も施設の設置目的に沿い、サービスの向上につながる事業を積極的に提案すること。</p>
利用者満足度	<p>施設全般の満足度では、80.0%以上の利用者から「満足」「どちらかと言えば満足」との評価を頂いたが、お客様からのご意見を基に、さらに満足度を上げられるよう努めていく。</p>	<p>アンケート調査の結果、令和2年度と比較して満足度が高くなり、感染拡大防止対策を徹底しつつサービスの向上に取り組んだ結果と見られた。</p> <p>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>

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

8 施設所管課による定期評価結果

施策推進業務の内容	評価	改善内容
施設の利用促進業務	<p>団体客の確保が難しいコロナ禍においても、施設の利用促進を図るため、年間利用者数(個人)を評価指標とし、目標値を67,339人に設定した。</p> <p>目標値を達成できなかったが、植栽のインターネットへの掲載や、親会社広報でのブライダルの情報発信など、指定管理業務・自主事業の双方から施設の利用促進に努め、前年比では12%の増加となった。</p>	<p>実績が目標値を下回った要因として、個人客においても新型コロナウイルス感染症の影響が大きいと考えられることから、今後、評価指標の見直しを図る必要がある。</p> <p>併せて、園内の植栽・イベント等の魅力向上を図るとともに、SNSやグループ会社で連携した広報等で情報発信を行い、更なる集客に努めること。</p>
花きの生産の振興	<p>花きの生産の振興を図るため、園内の植栽、温室展示・花き販売についての満足度を評価指標とし、目標値を83%に設定した。</p> <p>効率的な人員配置等により各種植栽・展示の管理を徹底し、利用者満足度が高くなった。</p> <p>また、県産花きの展示企画を実施し、花きの魅力をPRすることにより花き産業の発展・需要拡大に貢献した。</p>	<p>更なる花きの生産振興を図るため、品目の特性を活かした植栽を各時期ごとに行う他、県産花苗の活用に努めること。また、県内の花き関係団体等と連携し、利用者に県産花きの魅力を効果的に発信するイベント・展示等の実施を検討すること。</p>
利用者の花きへの理解・関心の向上	<p>利用者の花きへの理解・関心の向上を図るため、花きに関する講習会等の参加者数を評価指標とした。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響による利用者減となり、目標値は達成できなかったが、例年好評を得ている講習会の継続や、毎月のドライフラワー教室の満足度向上を図り、利用促進に努めた。</p>	<p>実績が目標値を下回った要因として、新型コロナウイルス感染症の影響に伴うイベントの休止や利用者減の影響が考えられる。</p> <p>今後、SNS等を活用して広く周知を図るとともに、ガーデニングへの関心を集客につなげられるよう、アンケート結果を分析して満足度の高い講習会・イベント内容を検討する必要がある。</p>

