

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4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					
指定管理者名	出資法人	指定期間				委託料総額 (単位:円)
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	68,496,667

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4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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
収入合計	383,823,225	369,878,378	139,581,163	140,022,341	181,230,791	
支出合計	394,868,049	374,016,666	164,279,695	182,375,983	244,365,777	
収支差額	△ 11,044,824	△ 4,138,288	△ 24,698,532	△ 42,353,642	△ 63,134,986	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
利用実績	226,412人	197,113人	78,365人	87,741人	128,101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4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4年度は、新型コロナウイルスによる臨時休園はなく、入園者数が昨年と比べて少しずつコロナ前の状況に戻ってきた。昨年に引き続き、感染症対策を徹底し、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4年度)

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、入場口やレストラン等での検温等、感染拡大防止策を徹底するとともに、昨年と比較してイベント規模を拡大するなど、旅行需要の回復を見据えながら利用促進に努め、利用者数は前年度比で46%の増加となった。一方、コロナ前の令和元年度と比較すると、利用者数は未だ回復途中であるため、引き続き講習会や常設教室等のサービス水準向上や、魅力あるイベントの企画・PR等により施設の利用促進を図ること。
また、利用者の安全性確保の観点から、日常点検等を徹底し、改善が必要な箇所については対策を行うこと。併せて、避難訓練等による従業員の危機管理意識向上に努めること。
定期評価結果については、上記のとおり利用促進を図るとともに、県産花きの魅力を発信する企画等、更なる集客や、花き生産の振興に努めること。

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4年度)

感染症拡大防止対策を徹底し、利用客が安心して楽しめるようにイベントを行った。
また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。
ブログやInstagramの更新により集客に努めた。また、ホームページには現在の開花状況が分かるように、花の写真を投稿した。毎月ブライダルフェアの実施やSNSへの投稿を行い、今後も継続して集客を行っていく。また、自主事業による新しいプランを検討し、より魅力を発信していく。

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4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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数	入園者数	226,412	197,113	78,365	87,741	128,101
	利用者数合計	226,412	197,113	78,365	87,741	128,101
	目標値	227,100	223,953	223,953	150,000	160,000
	実績/目標割合	99.7%	88.0%	35.0%	58.5%	80.1%
	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3年度については、新型コロナウイルスの影響を考慮し、過去5年間の実績の約80%に設定。				
利用率	稼働率等(利用率)	645人/日	584人/日	260人/日	274人/日	362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4年度) (単位:円)

県 トイレ改修及びウォシュレット取り付け等工事	5,934,512
県 周回道路修繕工事	1,991,000
管 プレハブ冷蔵庫 ガス補充、部品交換	250,800
管 芝刈り機、運搬車修理代	156,530
管 バロGM131 修理代 外30件	107,009

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4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	売上の24%	48,941	
3	随意契約	売上の30%	210,582	

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4年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入	A 収入額計	383,823,225	369,878,378	139,581,163	140,022,341	181,230,791
	施設利用料	64,783,800	69,998,860	30,368,200	35,796,880	51,106,150
	指定管理委託料					8,092,000
	追加委託料(感染症)		9,643,920	31,799,081	18,961,666	
	自動販売機収入	195,360	390,877	111,640	141,118	259,523
	商品売上	86,167,792	74,490,777	21,394,170	23,955,231	37,087,853
	花き売上	22,141,581	17,739,864	8,264,331	8,945,219	12,693,988
	飲食売上	194,531,012	186,076,090	44,689,241	45,364,367	71,820,577
	その他売上	16,003,680	11,537,990	954,500	657,860	170,700
	その他			2,000,000	6,200,000	
支出	B 支出額計	394,868,049	374,016,666	164,279,695	182,375,983	244,365,777
	人件費	89,768,237	101,283,834	62,859,877	67,855,244	84,584,020
	修繕費	4,879,360	3,542,323	2,163,591	1,433,791	1,660,877
	光熱水費	20,819,442	18,928,823	12,517,618	15,199,373	23,852,394
	仕入れ合計	142,238,893	131,023,536	31,225,276	38,748,252	60,489,074
	法定福利費	6,531,816	6,556,205	5,975,047	4,653,920	6,088,535
	福利厚生費	3,620,504	3,055,151	1,584,688	1,972,803	2,179,535
	旅費交通費	3,505,891	3,418,673	2,590,657	2,610,299	3,421,546
	賃借料	4,549,466	4,129,843	1,899,098	1,579,463	2,039,633
	保険料	745,760	1,305,450	945,200	775,440	692,760
	消耗品費	29,335,350	28,697,233	13,519,953	14,112,476	14,954,666
	広告宣伝費	24,533,707	22,799,353	10,183,264	12,425,523	14,895,203
	支払手数料	14,911,267	17,576,100	3,123,507	3,023,100	5,479,241
	著作権使用料	4,353,310	3,707,566	3,328,221	3,332,854	3,226,416
	催事費	808,137	260,000	85,000	70,000	100,000
	通信費	1,109,988	997,772	948,440	967,714	991,343
	租税公課	521,880	463,900	464,000	147,960	399,122
	管理諸費	583,200	749,716		47,300	
	その他	21,611,001	6,432,654	4,252,836	4,601,419	3,839,408
	外部委託費	20,440,840	19,088,534	6,613,422	8,819,052	15,472,004
	清掃業務	868,644	1,738,136	1,732,500	2,009,700	2,329,800
	警備業務	5,337,360	4,768,790	1,049,400	1,249,600	2,172,005
	保守点検業務	3,509,460	2,434,970	2,187,240	2,542,100	2,099,900
	廃棄物処理	2,009,080	1,409,218	528,528	668,052	706,464
	植栽業務	7,694,616	7,711,780	105,954	1,329,900	7,134,235
	集配業務	1,021,680	1,025,640	1,009,800	1,019,700	1,029,600
	外部委託比率	5.2%	5.1%	4.0%	4.8%	6.3%
	県への納付金					
収支差額(A-B)	△ 11,044,824	△ 4,138,288	△ 24,698,532	△ 42,353,642	△ 63,134,986	
一人当たりの収入額*	1,695.2	1,876.5	1,781.2	1,595.9	1,414.7	

* 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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
C 収入額計	40,264,653	7,425,464	248,600	1,019,223	7,726,897
D 支出額計	33,076,494	10,563,487	3,269,331	4,912,056	8,540,344
収支差額(C-D)	7,188,159	△ 3,138,023	△ 3,020,731	△ 3,892,833	△ 813,447

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4年度事業分)

6 自主事業の実施状況

	事業名	対象者	実施場所
1	ブライダル事業	一般	フラワー工房棟 屋外芝生
2			
3			
4			
5			

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4年度事業分)

8 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、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>業務仕様書及び事業計画等に基づき、法定点検や日常点検、必要に応じた修繕等、施設の維持管理業務が適切に実施されている。</p> <p>利用者の安全確保や災害時等の対応を念頭に、継続して各種訓練を実施すること。</p>
運営業務	<p>新型コロナウイルスの影響で、当面の間休業している店舗もあるが、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。</p> <p>毎年好評のアルプホルン演奏会、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>昨年に引き続き、新型コロナウイルスの影響で休業中の施設もあったが、利用者の増加に向けた集客や、昨年よりも大規模でのイベント等、満足度を向上するための企画を実施していた。</p> <p>今後は利用者の増加を見据え、団体・個人客ともにより質の高いサービスの提供に努めていくこととし、休業中の施設の再開等も検討していくこと。</p>
利用状況	<p>花の開花状況をHPに載せるなど、SNSを活用し広報を行った。また、ブログはほぼ毎日更新し、イベントやハイジの村園内のおすすめスポットなどを掲載した。</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>県産食材やエディブルフラワーを使用したメニューの提供等、利用者の満足度向上に取り組むとともに、様々なメディアを活用して情報発信し、利用促進に努めた。</p> <p>また、季節ごとの見所などを表示する多言語案内を設置し、海外利用客も含めて施設情報の発信を実施した。</p> <p>今後も、利用者数の増加に向けた魅力ある企画の提案や効果的な広報活動を実施すること。</p>
収支状況	<p>新型コロナウイルスが昨年と比べて落ち着き始め、入園者数も徐々に増えてきた。</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>グループ会社と連携した広報活動や人員配置等により経費削減を図りつつ、利用者の増加に伴う仕入れやサービスの強化に努めた。</p> <p>一方、利用者数はコロナ前ほどまでは回復しておらず、また利用者一人あたりの収入額が減少しているため、今後は収支状況の改善に向け、更なる集客やサービス提供に努めること。</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>昨年と比べて、結婚式のお問い合わせも増え、大人数での挙式披露宴も行った。また、フォトウェディングのモニター募集を行った。</p>	<p>コロナ禍においても継続的にブライダルフェア等のPRを実施し、自主事業の利用拡大が見られた。</p> <p>今後も季節ごとの花やロケーション等、施設の特徴を活かした企画を検討し、フラワーセンターの魅力向上及び更なる利用拡大に努めること。</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4年度事業分)

利用者満足度	施設全般の満足度では、91.9%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。	アンケート調査の結果、昨年と比較して各項目及び施設全般の満足度が向上し、アフターコロナを見据え、各種イベント・企画等に取り組んだ結果と見られた。 今後も、利用者の意見や要望を踏まえながら改善策を検討し、質の高いサービスの提供に努めること。
--------	---	--

9 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	コロナ禍で利用者の確保が難しい中、施設の利用促進を図るため、個人客・団体客を含む年間利用者数を評価指標とし、過去5年の実績から160,000人を目標に設定。 目標値は達成できなかったが、様々なメディアでの施設情報の発信や自主事業のPR等、施設の利用促進に努め、前年比で46%の増加となった。	実績が目標値を下回った要因として、回復傾向ではあるものの、未だコロナ禍の影響が続いたことが要因とみられる。 今後、更なる利用促進に向け、園内の植栽・イベント等のサービス向上に取り組むとともに、広報活動の強化や、インバウンドの取り込み等に努めること。
花きの生産の振興	県内花き生産の振興のため、植栽に使用する花苗等の仕入れ先について、県内割合80%以上を目標値として設定した。 目標値は達成できなかったが、仕様書に定める基準値を大きく超える78%となり、県内生産者組織との連携により、ラベンダーの株の更新や、大規模飾花用の花壇苗等、県内で生産された花きが多く利用された。	県内での生産が少ない又は生産されていない花などについては、県外から仕入れている状況であるため、生産者組織等との連携を深め、地消地産を念頭に県産花きの利用に積極的に取り組むこと。 併せて、利用者には県産花きの魅力を発信する企画を検討するなど、更なる花き生産の振興に努めること。
利用者の花きへの理解・関心の向上	利用者の花きへの理解・関心の向上を図るため、利用者アンケートにおける温室展示や花き販売、イベントについての満足度を評価指標とし、目標値は80%に設定した。 コロナ禍からの回復に伴う利用者数の増加を見据え、イベント開催規模の拡大や各種講習会等の実施により、実績値が87%と目標を達成した。	更なる理解・関心の向上を図るため、例年好評のイベント・講習会等を継続するとともに、ニーズやトレンドについて情報収集を行いながら企画・イベントを実施すること。 また、花の少ない時期やイベントの実施がない日などについても満足度を高めるため、常設の企画・体験等についても検討すること。

