

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27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
指定管理者	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)	敷地面積 約10ha 建築延面積 3,681m ² 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)		
主な業務内容	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		

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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 (目標値)
利用者数	入園者数	206,948	194,663	214,017	
	利用者数合計	206,948	194,663	214,017	
	目標値	310,000	210,000	220,000	218,280
	目標値設定の考え方及びその理由	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、入園者数31万人を目標とした。		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25年度比	-	94.1%	103.4%	105.5%
利用率	586人/日	551人/日	606人/日	618人/日	

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成26年度	平成27年度 (計画値)	平成27年度 (実績値)	平成28年度 (計画値)
収入	施設利用料	65,790,046	67,000,000	70,439,382	71,000,000
	指定管理者委託料	0	0	0	0
	その他	210,166,978	224,000,000	243,336,669	281,400,000
	収入合計(A)	275,957,024	291,000,000	313,776,051	352,400,000
支出	人件費	59,223,826	64,800,000	84,748,762	82,200,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	231,713,820	225,200,000	233,430,048	281,290,000
	うち外部委託費(B)	15,221,099	13,500,000	16,016,257	10,000,000
支出合計(C)	290,937,646	290,000,000	318,178,810	363,490,000	
収支差額(A-C)	14,980,622	1,000,000	4,402,759	11,090,000	
外部委託比率(B÷C)	5.2%	4.7%	5.0%	2.8%	
利用者一人当たりの経費					

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期：平成27年8月～平成28年3月 実施方法：来場者へのアンケート 回答数：973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・整備について	56.9%	34.0%	5.8%	3.3%
園内の植栽について	46.0%	34.0%	15.5%	4.5%
温室展示や花き販売について	40.3%	44.7%	10.6%	4.4%
イベントについて	46.3%	35.4%	11.1%	7.2%
施設全般の満足度	49.5%	38.9%	7.6%	4.0%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・初めてバラの時期に来ましたが、種類も本数も多く見応え充分でとても楽しめました。 ・バラがとてもきれいでした。昨年、引き続き今年も訪れました。また来年も来ます。 ・トイレをきれいをお願いします。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・より美しいバラを見て頂くために、バラの植栽本数を増やしたり、ガーデンへ出るまでの中庭にもツルバラを増やし、園内のイメージアップにつなげた。 ・お客様への積極的な声掛けや園内の案内を行うことにより、お客様の満足度を高められるよう努めた。 ・園内の清掃は、清掃スタッフだけではなく、従業員全員で協力して行った。

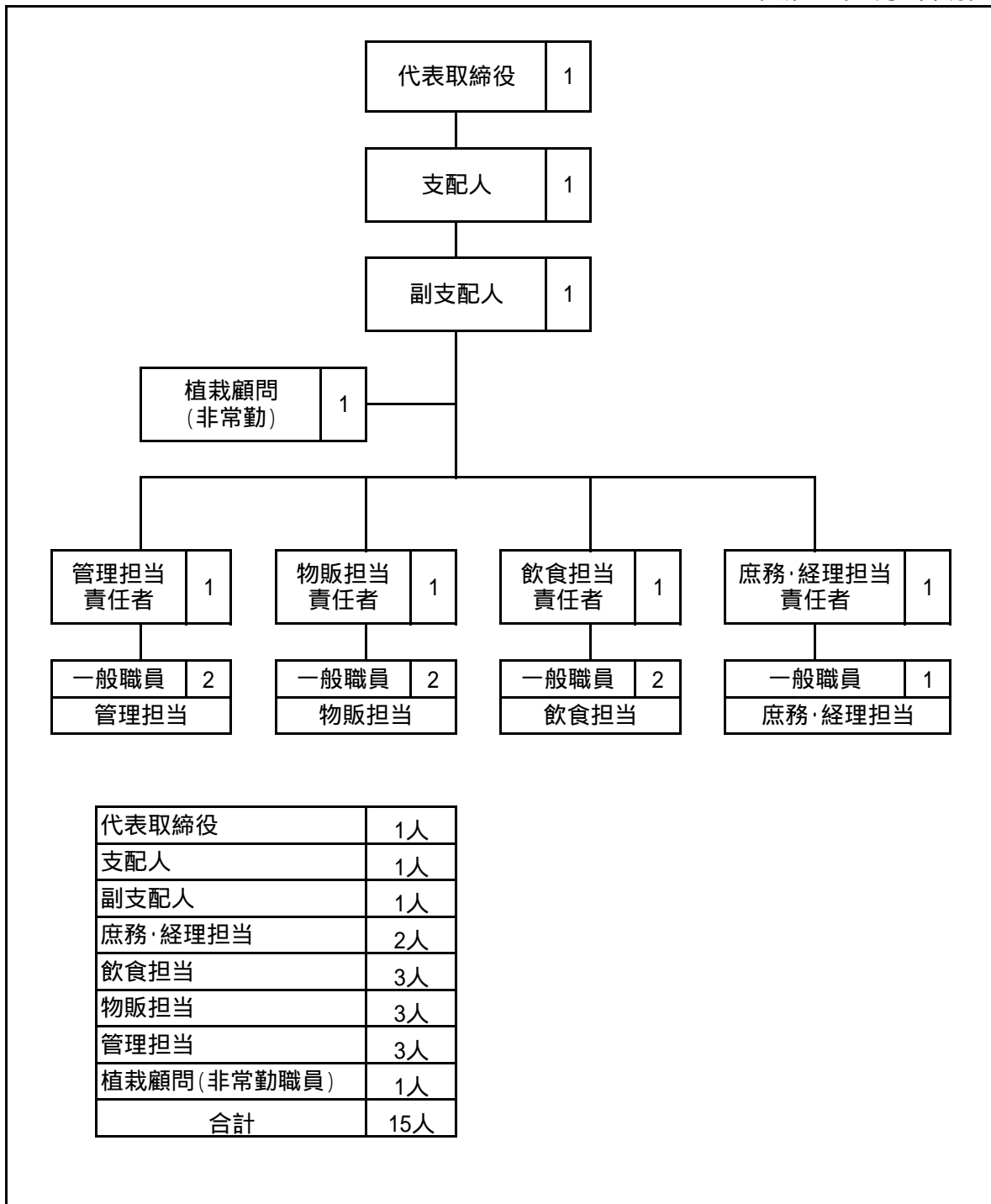
6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理は、ほぼ計画通り実施した。施設内は、全従業員で床、ガラス、トイレ清掃、園内のごみ拾い等を行い環境美化に努めた。 植栽については、年間を通じ、県産花きを中心とした植栽の充実や除草等により、美しい花壇づくりに努めた。また、バラの増殖をはじめ、新しい庭を作り施設の充実を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務仕様書、業務計画書等に基づき適正に実施されている。 園内清掃や施設の保持など環境整備に努めている。 利用者の立場に立った園内管理に努めている。
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 概ね業務計画に沿って運営ができた。 イベントについても毎月実施するとともに、その季節に合わせた花の体験教室を開催した。特に後藤みどり先生によるバラの講座などは定期的で開催し、受講者からも好評であった。 バラの時期にはバラのライトアップ、明野サンフラワーフェスに合わせた早朝営業、冬季のキャンドルナイトなど、お客様が飽きないような新しい演出に取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期報告書及び現地確認の結果、適正に実施されている。 明野サンフラワーフェスに合わせた早朝営業や夏期・冬期の夜間営業、休園日の変更など、利用者のサービス向上に努めている。
利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 食事と入園料をセットにしたツアーを企画し、旅行会社への営業強化を図ったことで、年間を通じたツアー客の誘致が実施でき、入園者数の増加が図られた。 	<ul style="list-style-type: none"> 旅行会社への営業努力により、入園者数が前年度に比べ約1割増加した。
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ツアー客の誘致により、前年度に比べ収入額が1割増加した。 節電など経費の削減をおこなったが、ツアー客の増加に対応するため、人件費が増加した。 	<ul style="list-style-type: none"> 経費の節減に努めているものの、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。
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 概ね計画通り実施できた。 バラの最盛期には、期間限定でセグウェイ園内ガイドツアーの特別コースを設定し、セグウェイを活用したバラの観賞イベントを開催した。また、バラの花を使ったプチブーケづくりなども開催した。 団体様向けのお食事も、メニュー内容を充実させ、繁忙期には一般のお客様向けにも提供するなど、売上を増加させる工夫をした。 	<ul style="list-style-type: none"> 概ね計画どおり適正に実施されている。 新しいイベントの開催やメニューの充実など売上げ増加に努力している。
利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> 利用者から「バラがとてもきれいだった」など「満足」「どちらかといえば満足」が8割を占め、概ね満足していると考えられる。しかし、お客様が多い時期は特に園内の清掃、整備に対する不満があった。 	<ul style="list-style-type: none"> 調査結果から、利用者は概ね満足していると考えられる。 年2回の調査から毎月調査を実施し、利用者の声を聞いている。 意見や要望を踏まえ、引き続き利用者サービスの向上に努めること。

<p>運営目標の達成状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度の入園者数は214,017人で、年間を通した各種イベントの開催や体験教室、旅行会社とのタイアップによるツアー客の誘致などなど集客に努めたが、目標値とした22万人に対し、97%の達成率であった。 ・県産花きの使用割合は、76%であり、目標(50%)は達成された。
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各種業務は管理業務仕様書、事業計画書等に基づき適正に実施されていた。 ・利用者の満足度も高かった。 ・関係機関と連携したPR、誘客の強化を図るとともに、花のイベントなど各種事業の充実やサービス向上により、利用者数の増加に努めるよう指導した。
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・県や市の観光協会等との連携や各種マスメディアの利用、ホームページの充実により広報宣伝に努めた。 ・利用者の意見や要望には迅速に対応しながら、施設の持つ特性を発揮できる施設運営を行った。 ・引き続き魅力ある植栽やイベントを行い、利用者サービスの向上に取り組んだ。

7 管理体制(組織図)

平成27年4月1日現在



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28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
指定管理者	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)	敷地面積 約10ha 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)		
主な業務内容	(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		

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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	入園者数	194,663	214,017	218,895	
	利用者数合計	194,663	214,017	218,895	
	目標値	210,000	220,000	218,280	222,650
	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26年度比		109.9%	112.4%	114.4%	
利用率		551人/日	606人/日	620人/日	628/日

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成27年度	平成28年度 (計画値)	平成28年度 (実績値)	平成29年度 (計画値)
収入	施設利用料	70,439,382	71,000,000	69,312,960	71,000,000
	指定管理者委託料				
	その他	243,336,669	281,400,000	246,605,202	281,400,000
	収入合計(A)	313,776,051	352,400,000	315,918,162	352,400,000
支出	人件費	84,748,762	82,200,000	85,455,085	82,200,000
	県への納付金				
	管理運営費	233,430,048	281,290,000	249,742,129	281,290,000
	うち外部委託費(B)	16,016,257	10,000,000	14,879,064	10,000,000
支出合計(C)	318,178,810	363,490,000	335,197,214	363,490,000	
収支差額(A-C)	4,402,759	11,090,000	19,279,052	11,090,000	
外部委託比率(B÷C)	5.0%	2.8%	4.4%	2.8%	
利用者一人当たりの経費					

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成28年4月～平成29年3月まで 実施方法:来場者へのアンケート 回答数:1,705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	59.9%	32.5%	5.4%	2.2%
園内の植栽について	54.3%	33.6%	8.6%	3.5%
温室展示や花き販売につ	48.0%	40.8%	8.3%	2.9%
イベントについて	44.9%	38.2%	11.7%	5.2%
施設全般の満足度	55.3%	35.0%	7.0%	2.7%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・遊具がやや古く、使用できない遊具もあるため修繕等して欲しい。 ・平日も少しイベントをして欲しい。 ・雑草がもう少しなくなると良いと思います。 ・レストランの料理が冷めていたので改善して欲しい。 ・高低差が大きい施設で、足が弱い方には歩くのが大変なことから、園内にもっとベンチを設置するなど休憩するところが欲しい。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・遊具については、随時、点検等を実施し安全に使用できるよう対応していく。修繕の必要な遊具については、平成29年度中に修繕することとしている。 ・平日のイベントについては、ドライフラワー体験などを通年で行ない、来園者の希望に応えていく。 ・雑草の除草については、植栽スタッフの作業工程を見直すなど、効率的に作業を進めるとともに、一部機械化をすることで対応する。 ・レストランについては、繁忙時間帯での適切な人員配置により、スムーズな配膳に努める。また、料理機器の更新により、料理の品質向上に努める。 ・休憩場所については、園内にベンチを増やすなど利便性の向上に応えていく。

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>点検業務等施設の維持管理は、計画通り実施した。施設内は、全従業員で床、ガラス、トイレ清掃、園内のごみ拾い等を行い環境美化に努めた。</p> <p>植栽については、年間を通じ、県産花きを中心とした植栽の充実や除草等により、美しい花壇づくりに努めた。</p>	<p>業務仕様書、業務計画書等に基づき適正に実施されている。</p> <p>園内清掃や施設の保持など環境整備に努めている。</p> <p>引き続き、利用者の立場に立った園内管理に努めること。</p>
運営業務	<p>概ね業務計画に沿って運営ができた。イベントについても毎月実施するとともに、その季節に合わせた花の体験教室を開催した。特に後藤みどり先生によるバラの講座などは定期的で開催し、受講者からも好評であった。</p> <p>冬季の集客に向け、関連会社が実施している「莓狩りツアー」に当施設を新たに組み入れるなど、施設利用の向上に努めた。</p>	<p>定期報告書及び現地確認の結果、適正に実施されている。</p> <p>夏期・冬期の夜間営業、休園日の変更など、利用者のサービス向上に努めている。</p> <p>今後もイベントの開催や新たな事業を実施するなど、利用者のニーズに対応した運営業務に努めること。</p>
利用状況	<p>HPをはじめ、新聞広告やテレビコマースを活用した広報を行うとともに、旅行会社への営業強化により、入園者数は増加している。</p> <p>子供を対象にしたスイスの伝統的なお祭り「スイスの花祭り」は好評を博し、県外から参加される親子連れも多くなった。</p> <p>特に新企画の莓狩りツアーが好評で、1月～3月の来園者数は、前年に比べ約41%上昇した。</p>	<p>旅行会社への営業努力により、入園者数は2年連続増加している。</p> <p>今後、県内利用者やリピーター確保に向け、引き続き、効果的なPRや情報発信に努めること。</p>
収支状況	<p>集客のための広報宣伝費やそれに伴う経費が増加した。</p> <p>ツアー客の増加に対応した、無駄のない人員配置に努力したが、人件費の削減に大きな成果は出なかった。</p>	<p>経費の節減に努めているものの、人件費が膨らんでいるので、引き続き、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>今後は広告料増額に対する費用対効果を測定し、継続又は他の手法の検討を行うこと。</p>
自主事業	<p>概ね計画通り実施できた。</p> <p>ハイジの村の素晴らしいロケーションを活かした結婚式の提案により、県内だけでなく、県外のお客様にも好評を得ている。</p> <p>平成28年度は8組のカップルが婚礼を執り行った。</p>	<p>概ね計画どおり適正に実施されている。</p> <p>ブライダル事業については定着が図られ、挙式数も前年度並みとなっている。</p> <p>引き続き、利用者ニーズにあった新しい事業の企画立案に努めること。</p>

利用者満足度	<p>利用者から「全体的に花やバラがきれいだった」など「満足」「どちらかといえば満足」が約8割を占め、概ね満足していると考えられる。しかし、一部、花の手入れ等に関し「どちらかといえば不満」「不満」との回答があったため、更なる満足度の向上に努めていく。</p>	<p>調査結果から、利用者は概ね満足していると考えられる。 利用者の意見や要望を踏まえ、引き続きサービスの質の向上に努めること。</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当たり、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おり、平成28年度の入園者数は218,895人で、年間を通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ツアー客の誘致活動を積極的に行い、前年度に比べ約5,000人ほど増え、目標値を上回った。 県産花きの使用割合は77.3%であり、目標(50%)は達成された。</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、集客に向けた新たな企画を立案するなど創意工夫が見られ、総合的な利用者満足度も高い評価を得ている。 関係機関と連携したPR、誘客の強化を図るとともに、花のイベントなど各種事業の充実やサービス向上により、利用者数の増加に努めるよう指導した。 相模原市の障害者支援施設の痛ましい事件を受け、防犯体制の強化や対応マニュアルの作成等、利用者の安心・安全の確保に関する対応を速やかに実施するように指示した。</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>県や市の観光協会等との連携や各種マスメディアの利用、ホームページの充実により広報宣伝に努めた。 利用者の意見や要望には迅速に対応しながら、施設の持つ特性を發揮できる施設運営を行った。 魅力ある植栽やイベントを行い、利用者サービスの向上に取り組んだ。 利用者の安心・安全確保のため、非常放送設備を更新し防犯体制の強化を図るとともに、施設巡回数を1日1回から2回に増やした。</p>	

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

