

モニタリング結果報告書 (令和4年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川県立大船フラワーセンター		
所在地	鎌倉市岡本1018		
サイトURL	https://www.fcofuna-kanagawa.jp/		
根拠条例	神奈川県立大船フラワーセンター条例		
設置目的(設置時期)	観賞植物等の収集展示を行うことにより県民に花き園芸及び植物に関する知識の普及を図るとともに、植物に親しむ場を提供する施設として昭和37年7月開園。		
指定管理者名	アメニス大船フラワーセンターグループ		
指定期間	H30. 4. 1 ~ R 5. 3. 31 (2018年) (2023年)	施設所管課 (事務所)	農政課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>※新型コロナウイルス感染症や原油価格高騰が3項目評価（利用状況、利用者満足度、収支状況）に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p> <p>利用状況はC、利用者の満足度はS、収支状況はBと評価したため、3項目評価をB評価とした。 利用状況は、利用者数が目標値に対して78.5%となったことからC評価とした。 しかし、ハスをテーマにした夏の早朝開園やバラのライトアップに伴う秋の夜間開園など季節の植物の魅力を活かした企画によって集客を図り、利用者実績は前年度を超える結果となった。 また、満足度調査では、園内の植栽、施設の清掃及び職員の対応について、利用者から高い評価を得ており、回答のうち「満足」及び「どちらかと言えば満足」が大部分を占める結果となったことから、S評価とした。 収支状況については、利用者数が目標に達しなかったため（計画△約54千人）、収入が計画より減少し、収支比率が85.10%となったことからB評価とした。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 適切な植栽管理によって、四季を通じて花きを鑑賞できる施設の運営が行われていた。 また、地域連携については、花き愛好家団体による展示会の実施及び園内管理作業のボランティアの活用に加えて、地元公共交通機関を活用した施設の広報活動、地元養護学校を受け入れた福祉関連事業に取り組むなど、地元との連携の輪を広げることができた。</p> <p>◆利用状況 季節の植物に合わせた早朝・夜間開園、ハロウィーンイベント、早春のウメ、サクラ等の取組を行い、メディアに取り上げられたこともあり、前年度実績と比較して102%となったものの、利用者数は目標値に対して78.5%となったことから、C評価とした。</p> <p>◆利用者の満足度 満足度調査結果では、利用者満足度調査における総合満足度の項目において、「満足」及び「どちらかと言えば満足」が90%以上を占める結果となったことからS評価とした。 また、アンケートでは、植栽、施設の清掃及び季節に合わせた装飾に対する賛美の意見があることから、事業者の努力が評価されていたことがわかる。</p> <p>◆収支状況 収支比率が85.1%となりB評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 以前から当該施設に対しては、子どもの遊ぶスペース及び遊具の設置を求める意見が寄せられているが、当施設は植物園であることから、子どもも楽しめる展示や講習会を実施する旨を回答して理解を求めている。</p> <p>◆事故・不祥事等 園内での利用者の事故が3件報告されたが、迅速な対応により処理された。 園内での作業スタッフの事故が1件報告されたが、迅速な対応により処理された。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし</p> <p>◆その他 特になし</p>

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう。 S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要
B	C	S	B	

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	
現地調査等の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	毎月実施	指定管理者から提出された業務報告書及び現地の状況を確認した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	毎月実施	園内を巡回した際の植栽の状況、事業計画、実施事業の内容に係る調整、次年度計画等について協議を行った。
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容

5. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
(1) 保有植物の維持・充実及び四季を通じて花き等を観賞できる魅力の維持	シャクヤク、バラ、ハス等の主な保有植物の適切な管理を行うとともに、四季を通じて花きを鑑賞できる施設運営を行った。 また、育成状況に課題が生じたハナショウブについては、植栽方法及び品種の維持管理について改善計画に基づいて管理を実施している。 また樹木の維持管理も適正に行った。	ハナショウブは改善計画に基づき、品種維持の取組が行われている。 次年度以降に展示としての改植等を進めていく。
(2) 施設の維持管理 ① 保守点検業務 ② 清掃業務 ③ 警備業務 ④ 受付業務	設備の保守点検や清掃、警備など計画に定められたとおり実施し、施設の維持管理を行った。	3月12日までは、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策としての入口検温、アルコール消毒を実施した。

<p>(3)利用促進のための取組 ①イベント、セミナー、展示会の実施 ②広報・PR活動の実施</p>	<p>ハス開花時期の早朝開園、夏の植物の夜間開園、秋バラの夜間開園、ハロウィーンイベント及び正月の展示会等の毎年恒例の企画に加えて、冬季のクリスマスローズ展やラナンキュラス展等、来園者の少ない時期の集客に取り組んだ。 また、地元公共交通機関と連携した広報活動を実施するなど、より効果的な広報を模索して実施した。</p>	<p>年間を通じた集客のため、来園者の少ない時期のイベントや広報に取り組んでいる。 また、地元公共交通機関との連携に取り組み、地域への広報手段として活用している。</p>
<p>(4)地域と連携した魅力ある施設づくり</p>	<p>地域の展示を希望する団体と連携した展示会や、地域と連携したボランティアによる園内管理を行った。 また、令和4年度に開園60周年を迎えたことから、地元関係団体等を招いた記念式典を行った。</p>	<p>サポーター活動を組織し園内管理作業を行った。 NPO法人鎌倉みどりのレンジャーと連携し園内管理作業を行った。 鎌倉市公園協会が地域連携を担当することで、地域の状況を把握しながら事業が実施されている。</p>

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
大船カフェ	軽食、甘味等の季節に応じたメニューを提供するなどの工夫を行っている。
花売店	季節の花苗や花鉢を販売した。
インフォメーション売店	インフォメーションコーナーにてグッズ、飲み物等の提供を行っている。

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 利用状況

評価	≪評価の目安≫ 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特徴から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和4年度
利用者数※	140,190	191,641	196,198
対前年度比		136.7%	102.4%
目標値	230,000	240,000	250,000
目標達成率	61.0%	79.9%	78.5%

目標値の設定根拠： 事業計画書

利用者数の算出方法（対象）： チケットの購入数および入園口でのカウント

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

- ①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
- ②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

7. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
S	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	上半期と下半期の年2回 総合満足度 樹木の刈込の管理等 施設の清潔さ 安全・安心 イベント・展示会 職員の接遇	丁寧な対応を心掛けており、職員の接遇に対する評価は高い評価を維持している。 また、植物の管理状況は毎年評価が上がり、年間を通した事業者の努力が伺える。 上記の配架・回収したアンケートを上半期と下半期に集計した。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 植物園の管理運営状況を総合的に見て

実施した調査の配布方法 配架 回収数/配布数 1344 / 1345 = 99.9%

配布(サンプル)対象 来園者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	753	501	5	0	1259	
回答率	59.8%	39.8%	0.4%	0.0%		
前年度の回答数	797	562	3	0	1362	
前年度回答率	58.5%	41.3%	0.2%	0.0%		
回答率の対前年度比	102%	96%	180%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
②令和4年度の対応状況 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

8. 収支状況

評価	≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫ 収入合計／支出合計の比率が、S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
B	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	97,737	59,475	0	-	157,212	157,212	0	
	決算	122,086	31,887	5,022	コロナ対策費5,022	158,995	162,074	-3,079	98.10%
前年度	当初予算	96,353	61,162	0	-	157,515	157,515	0	
	決算	96,353	42,408	0	-	138,761	147,579	-8,818	94.02%
令和4年度	当初予算	94,376	62,843	0	-	157,219	157,219	0	
	決算	94,376	44,366	0	-	138,742	163,033	-24,291	85.10%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

9. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	苦情	14 件	主にトイレが狭い、ベンチが少ない等の施設に対する要望	園内数か所あるトイレの紹介やコロナ禍で減らしたベンチの設置を検討する。
	要望	16 件		
職員対応	苦情	2 件	スタッフの入園口での対応に関する苦情	職員間で情報を共有して、今後の対応を行う。
	要望	0 件		
事業内容	苦情	15 件	自主事業やイベント実施内容に係る意見	指定管理の更新に合わせて、自主事業の見直しを実施する。
	要望	28 件		
その他	苦情	39 件		
	要望	41 件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
4月5日	①園内トイレ階段で転倒し、頭部を損傷 ②4月5日に報告を受け、4月14日に現地確認 ③なし ④なし ⑤なし ⑥なし
5月22日	①本館にて具合が悪くなり、救急車により搬送 ②5月22日に報告を受け、6月16日に現地確認 ③なし ④なし ⑤なし ⑥なし
7月10日	①ピクニックグラウンドにて、植木の下枝によって怪我 ②7月11日に報告を受け、7月14日に現地確認 ③注意喚起のPOPの設置及び下枝の選定を実施 ④なし ⑤なし ⑥なし
10月24日	①園内作業中にスタッフが、頭部に怪我 ②10月27日に報告を受け、11月17日に現地確認 ③複数名で作業を行う及びヘルメットの着用の必要性を確認し、スタッフ全体への周知を実施 ④なし ⑤なし ⑥なし

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。