指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書
（総合結果）

施設名	神奈川県立大船フラワーセンター		
指定管理者名	アメニス大船フラワーセンターグループ		
施設所管課（事務所）	農政課	（ ）	
指定期間	R５．４．１（2023年） ～ R10．３．31（2028年）	評価期間	R５（2023）年度 ～ R７（2025）年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準
A	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

評価理由及び今後の対応

指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、園内の植栽管理は適切に行われており、四季を通じて花き等を観賞できる魅力の維持が適切に行われていることを確認した。また、受付業務や園内清掃といった施設の維持管理も適切に行われていた。

施設の利用状況については、令和５年、７年と入園者数20万人を超え堅調に推移している。利用者満足度調査においても、総合的評価において常に高評価を多数獲得しており、利用者の立場に立った対応の結実が見られる。近年の気候変動による開花時期の変動にも柔軟に対応し、双頭蓮が開花した際は臨時開園を行う等開花状況を鑑賞できる機会提供を行った。また、新品種の確保を積極的に行い、ショクダイオオコンニャクやダイヤモンドリリー、ベトナム産のツバキの他、ハスは300品種を保有する等、植物に関する知識の普及に努めた。

このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行うことが望ましい。

指定管理者制度による管理の有効性	有	無

１　サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	□指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか □委託した業務は適切に実施されているか	A	□植栽管理事業、展示・セミナー事業等の指定管理業務は、植物の維持・充実と学習機能の発展を目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。 □業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	□施設の維持管理（清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等）は事業計画どおり実施されているか	A	□清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。 特に保守点検業務については、施設の老朽化に伴い作業が増加しているが、適切に対応している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	□地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか □地域企業等への業務委託を行っているか	A	□サポーター活動グループの構築など積極的に実施している。鎌倉みどりのレンジャー活動と連携し園内管理を行っている。 □指定管理者が行う業務委託のうち、園内樹木管理、駐車場管理、及び浄化槽清掃について地域企業に委託している。

評価結果	評価区分
A	Ｓ：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でＢ、ＣがなくＳが半数以上※） Ａ：協定等に定める水準どおり　（項目別評価でＢ、ＣがなくＡが半数以上※） Ｂ：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でＢが１つ以上） Ｃ：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でＣが１つ以上）

２　施設の利用状況

	Ｒ５年度	Ｒ６年度	Ｒ７年度	３か年平均
目標値 （指定管理者提案値） 設定方法：　ア	200,000　人	220,000　人	230,000　人	216,667　人
利用者数	210,431　人	199,414　人	201,774　人	203,873　人
対目標値（数） ※下段は率	10,431　人 105　％	△　20,586　人 91　％	△　28,226　人 88　％	対目標値（率） 94.1　％

※目標値の設定方法　　ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分
B	利用者数と目標値を比較して（３か年平均） Ｓ：110％以上 Ａ：100％以上～110％未満 Ｂ：　85％以上～100％未満 Ｃ：　85％未満 （女性自立支援施設と県営住宅等において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。）

確認の視点	施設の利用状況についての評価
□事業の広報・ＰＲは効果的に実施されているか □自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか □利用促進に向けた取組は適切か	□紙媒体やSNS等を利用して幅広くPRしている。また、ラジオやテレビで生中継を行うなど、積極的な情報提供によって報道による発信力を活用した効果的な施設の魅力発信を行っている。 □園の目的に沿った植物に親しむための素材の販売や、イベント及び講習会に合わせた季節の商品を販売している。また、見頃の植物に関連した商品展開を行うなど工夫を行っている。 □植物に親しむ場として単に植物を鑑賞するだけでなく、夏のハスの開花時期に合わせた早朝開園、バラの開花時期や夕涼みの時期に合わせた夜間開園、ガイドツアーの実施に、クイズラリーや講習会といった取組を行うことで、植物の新たな魅力の発信を行っている。

３　利用者満足度の状況

	Ｒ５年度	Ｒ６年度	Ｒ７年度	３か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合（サービス内容の総合的評価に係る設問） ※上段：割合、下段：回答者数	98.2 %	97.5 %	98.8 %	98.1　%
	1,562 人	1,160 人	1,073 人	

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
S	「満足」（上位２段階の評価）と答えた割合が（３か年平均） Ｓ：　90%以上 Ａ：　70%以上～ 90%未満 Ｂ：　50%以上～ 70%未満 Ｃ：　50%未満　又はＳ～Ｂにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上

確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
□調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か □利用者満足度向上に向けた取組は適切か	□本館入口にアンケート及び回収箱を設置し、利用者の意見等を随時受付可能な体制を整えている。 □把握内容を職員で共有し対応方法について話し合われている。 　担当職務にとらわれず多くの職員で入園者受付等の業務を分担することによって、職員同士が園内の問題について常に共通認識を持ち、コミュニケーションの活性化が図られ、利用者に対する接遇の質の向上につながった。また、全職員に対して手話研修を行うなど、利用者満足度の向上に努めている。

４　苦情・要望等への対応

	年月	意見の内容	対応状況
施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	Ｒ５年６月	樹木のネームプレートを増やしてほしい	随時古いものの交換、及び新規設置対応
	Ｒ６年６月	池の水が汚い	池の土壌除去を実施
	Ｒ７年６月	花の開花情報をSNSで発信してほしい。	HPの他、XとInstagramにて毎週見頃の植物の発信を行っている。
	Ｒ７年10月	枯葉が多いため清掃してほしい。	清掃頻度を高めた。また、夏季等対応が追い付かない時期には、順次除草を予定している旨のプレートを設置し、利用者理解に努めた。

確認の視点	苦情・要望等への対応についての評価
□積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか □把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか □苦情・要望等への対応は適切か	□アンケートにより利用者の苦情及び要望の把握に努めている。 □苦情及び要望があった際には、すぐに園長まで報告し職員全体で情報共有した上で、対応方法を検討する仕組みが確立されており、実際に苦情があった際には、これに沿って迅速かつ適切な対応が行われている。 □把握した苦情・要望については、園の状況と照らし合わせて丁寧に対応方針を検討し、利用者の視点にたった対応がなされている。

５　事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生年月日	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）
	令和５年４月27日	①よろけた利用者が隣にいた利用者に掴まろうとしたところ、掴まれた利用者が転倒 ②4月27日に報告を受け、5月18日に現地確認 ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し
	令和５年５月９日	①高齢女性が、第一展示場の階段を下りたあたりで躓き、腰などを痛めて立てなくなったため、救急車を要請し搬送 ②5月9日に報告を受け、5月18日に現地確認 ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し
	令和５年５月12日	①高齢男性が菖蒲園付近で転倒し、顔、鼻、顎、肘を損傷 ②5月12日に報告を受け、5月18日に現地確認 ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し
	令和５年５月25日	①高齢男性が第一展示場の階段で躓き転倒し、顔、両手の擦り傷と頭部打撲し、救急車を要請し搬送した。 ②5月25日に報告を受け、6月15日に現地確認 ③大事には至らなかった旨、家族から報告あり ④無し ⑤無し ⑥無し
	令和５年５月29日	①高齢男性が売店で急な腰痛により歩行困難となり、本人の要望で救急車を要請し搬送 ②5月29日に報告を受けた ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し
	令和５年６月８日	①高齢女性がレストハウスで談笑中に椅子を後ろに下げた際に、椅子が植栽桝に入り転倒。 ②6月8日に報告を受け、7月13日に現地確認 ③椅子は植栽箇所から遠ざけて設置 ④無し ⑤無し ⑥無し
	令和５年11月16日	①幼児（１歳）がエントランス通路歩行中に躓き転倒して口内を切った。母親の依頼で救急車を要請し搬送。 ②11月16日に報告を受け、当日現地確認 ③後日来園時に大事に至らなかったとの報告あり。 ④無し ⑤無し ⑥無し

事故・不祥事等の概要と対応状況	令和６年３月13日	①委託業者による本館北東側外周部植栽地（来園者立入禁止区域）の剪定作業中、剪定枝を下すためのロープがずれ、隣接設置してある公衆電話のガラスを破損。 ②3月14日に報告を受け、当日現地確認。 ③無し ④無し ⑤委託業者による物損事故であり、業務委託契約書に基づき委託業者による損害賠償 ⑥無し
	令和６年５月３日 令和６年５月10日	① 来園者が駐車場内のソーラールーフの下に駐車しようとしたところ、柱に自家用車をぶつけた ② ５月３日及び10日に報告があり、５月16日に現地確認 ③ 防止対策として、指定管理者に柱に目印を付ける応急処置を施してもらい、後日ソーラールーフ事業者による防止対策を実施した ④無し ⑤無し ⑥無し
	令和６年５月４日	① 高齢の来園者が植栽石塀に座ろうとしたところよろけて柱に頭を打ち出血 ② ５月４日に報告があり、５月16日に現地確認 ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し
	令和６年７月31日	① 来園者が熱中症の症状を訴えたため、救急車を要請し搬送 ② ７月31日に報告があり、電話で状況を確認 ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し
	令和７年４月21日	①高齢の利用者が駐車場に向かう途中、よろけてケヤキの木に頭をぶつけ頭部を打撲。意識ははっきりしていたが、救急車を要請し搬送 ②4月22日に報告を受け、5月14日に現地確認 ③無し ④無し ⑤利用者がエントランス脇でバランスを崩して転倒した怪我であり、園の瑕疵等はないことを確認 ⑥無し

事故・不祥事等の概要と対応状況	令和７年４月29日	①車いすの利用者がエントランス階段部で車いすごと転倒し頭部を打撲。ご家族の方が車いすから手を離したところ動き出し転倒したもの。後頭部を打撲し意識はあるが、救急車を要請し搬送 ②4月29日に報告を受け、5月14日に現地確認 ③無し ④無し ⑤ご家族が車いすから手を離したところ、車いすが動きエントランス階段で転倒した怪我であり、園の瑕疵等はないことを確認 ⑥無し
	令和７年８月３日	①当園敷地外の山崎跨線橋交差点付近で、高齢女性が自転車に乗り信号待ちをしている際に、落枝が発生し前頭部と右手を打撲。消防署と警察に連絡をして、救急車を要請し搬送 ②8月3日に報告を受け、8月21日に現地確認 ③ケガは回復し、後遺症はなし。現場周辺の道路側に出ている枝の剪定対応 ④無し ⑤費用負担あり。指定管理者が施設賠償責任保険により負担 ⑥無し
	令和７年11月20日	①フラワーセンター職員が仮設ベンチの石の座椅子部分を退けようとした際にバランスを崩し、鼻骨部分をベンチの下部にしていたプランターにぶつけ打撲。目の間の鼻部分の打撲・擦り傷を負い、救急車を要請し搬送 ②11月20日に報告を受け、当日現地確認 ③無し ④無し ⑤費用負担あり。指定管理者が労災保険により負担 ⑥無し

確認の視点	事故・不祥事等への対応についての評価
□事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか	□事故発生時に現場で対応すべきマニュアルが職員で共有されている。
□事故・不祥事等発生時の対応は適切か	□事故発生時にはマニュアルに沿って迅速かつ適切な対応が行われている。落枝事故については、園内各所の樹木剪定を迅速に行い再発防止に努めたほか、負傷者に対してはその後数か月にわたり経過を確認するなど、きめ細やかな対応を行った。

６　収支状況

単位：千円

	【参考】Ｒ４年度			Ｒ５年度			Ｒ６年度		
収入	138,742 (157,219)			157,872 (153,645)			152,167 (158,355)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	94,376 (94,376)	44,366 (62,843)	0 (0)	106,755 (106,755)	49,389 (46,890)	1,728 (0)	106,755 (106,755)	44,653 (51,600)	759 (0)
支出	163,033 (157,219)			157,056 (153,645)			153,315 (157,370)		
収支差額	△ 24,291 (0)			816 (0)			△ 1,148 (985)		

	Ｒ７年度			累計			
収入	155,965 (160,745)			466,004 472,745			
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	
	110,443 (106,755)	45,522 (53,990)	0 (0)	323,953 (320,265)	139,564 (152,480)	2,487 0	
支出	156,841 (159,040)			467,212 (470,055)			
収支差額	△ 876 (1,705)			△ 1,208 (2,690)			収入合計／支出合計比 99.7%

※(　)内は収支計画額。令和７年度は速報値

評価結果	評価区分
B	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

確認の視点	収支状況についての評価
□収入増加に向けた取組の内容は適切か □経費節減に向けた取組の内容は適切か	□利用料金収入の増加に向けて、新品種の導入やＰＲなど行っている。より多くの集客を目指し、珍しい植物の開花にも力を入れており、無加温下で育ったヒスイカズラや双頭蓮等、利用者が花きの魅力を感じることができる植栽展示を行った。季節の植物を活用したワークショップや歳時記イベント等にも力を入れた。 □施設の事業に対して、グループ企業のもつ専門的なノウハウを活用することで経費を節減することができている（相鉄グループの施設整備点検、日比谷花壇による広報、公園協会による園内管理）。

7　業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	□管理運営にあたって適切な人員が配置されているか □人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	□植物管理は他施設での経験者を採用する等の適切な人員配置が行われている。 □グループ企業の研修への参加等人材育成に取り組んでいる。
	□労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		□代表企業が行う研修に参加する等の取組によって労働環境に対する意識の向上を図っている。
コンプライアンス、社会貢献	□指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか □環境への配慮は適切か □障害者雇用等の状況は適切か	A	□法令違反等の事故は発生していない。 □発生材の堆肥化・園内利用などゴミの減量化に取り組んでいる。 □職場実習合同面接会等での採用を図っている。
個人情報保護	□個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か □個人情報の取扱いは適切か	A	□個人情報保護についての方針を示すとともに、研修を実施している。 □取り扱いは適正であり、漏洩等の事故は発生していない。

評価結果	評価区分
A	Ｓ：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でＢ、Ｃがなく Ｓが半数以上※） Ａ：協定等に定める水準どおり　（項目別評価でＢ、Ｃがなく Ａが半数以上※） Ｂ：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でＢが１つ以上） Ｃ：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でＣが１つ以上）