

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

1. 施設概要

施設名	花と緑のふれあいセンター		
所在地	平塚市寺田縄496番地1		
サイトURL	http://www.kana-garden.com/		
根拠条例	神奈川県立花と緑のふれあいセンター条例		
設置目的(設置時期)	花き園芸その他の農業を楽しむための情報提供施設(平成18年2月)		
指定管理者名	(株) かながわGAパートナーズ		
指定期間	H21.12.1 ~ R12.3.31 (2009年) (2030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、利用者の満足度調査はS、収支状況はS評価となったため、3項目評価をB評価とした。 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策に伴う4~5月の閉園及び1~3月の集客事業の中止により、当初予定していた事業の一部は実施できなかった。 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策による影響を大きく受け、利用者数は目標値を下回ったが、事業者の努力により6月以降は、月間の利用者実績が過去最高実績を記録した月もあり、年間利用者数の減少幅を抑制することができた。 また、集客事業を実施できない状況下であっても、利用満足度調査は「満足」・「どちらかと言えば満足」が大部分を占める結果となり、S評価となった。 収支状況は、入園料の減少はあったものの、経費の節減に努める中、閉園等の影響に伴う対応として、県との協議により指定管理料が増額されたことで、マイナス収支の縮減率が5.38%となり、S評価となった。 今後は魅力アップ対策事業として新たに整備したステージ及びフォトスポットを活用した取組やSNS等による園内紹介などで利用者の増加を図る。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策による閉園のため利用者数は大きく減少したが、一部集客事業が実施できない状況にあっても、主力商品であるバラを中心に植栽管理に注力したことで、園内を良好な状態で維持することができた。 4~5月の閉園及び1~3月の期間は集客事業を実施することはできなかったが、その他の期間は集客事業を実施することができた。 バラのイベントとしては秋の夜間開園を実施し、その他には10月のハロウィーンイベントや12月のアイスチューリップの展示を行うことで、集客が見込まれるバラの開花時期以外にも、利用者の来園を促進する取組を行った。</p> <p>◆利用状況 当該施設にとって、4~5月は年間利用者数の5割を占める期間であるため、閉園による利用者数の減少によって目標達成率は52.2%という結果となり、C評価となった。しかし、事業者の集客努力によって6月以降の利用者数実績は前年比162%と増加している。</p> <p>◆利用者の満足度 アンケート結果のうち、施設全体の満足度の「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合が91.9%となりS評価となった。</p> <p>◆収支状況 マイナスの収支の縮減率は101.48%となりS評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 苦情・要望はなかった。</p> <p>◆事故・不祥事等 事故・不祥事はなかった。</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項目評価	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 ※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
B	

3. 月例・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	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月1回	
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

4. 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
<展示事業> バラ以外の花き栽培展示にも力を入れていく。	早春のウメ、夏のハス、12月のチューリップ、早春のミックス球根など年間を通した展示を実施した。	継続した事業の実施により認知度が向上し集客に貢献している。
<集客事業> 春と秋のローズフェスティバル、ゴールデンウィークイベントを開催する。	春及び冬のイベントは実施できなかったが、秋のハロウィーンのイベントでは、ファミリー層が多く参加した。 秋は夕方に照明を活用したバラ展示を行った。	ハロウィーンイベントは幅広い年齢層への集客に寄与した。
<体験学習事業> 農作物の収穫体験等、楽しみながら学ぶことが出来る体験学習プログラムを実施する。	閉園及びイベントの中止で一部実施できなかったが、気づき体験事業として、田植え、稲刈り、野菜・花卉の収穫体験事業を実施した。	実施回数は減ったが、参加者には好評であった。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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
花菜ガイドの活動 バラエリアのガイドを通して、花菜ガーデン全体の魅力を伝えていく活動	閉園及びイベントの中止により回数は減ったが、参加人数や密にならないような対応により実施した。
樹木ガイドツアー開催	閉園及びイベントの自粛により回数は減ったが、秋に実施した。

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

5. 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	145,026	135,750	116,397
対前年度比		93.6%	85.7%
目標値	225,571	224,237	222,821
目標達成率	64.3%	60.5%	52.2%

目標値の設定根拠： 業務要求水準の20.7万人/年を超える数値で算出

利用者数の算出方法（対象）： 入園者数

※ 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

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※新型コロナウイルス感染症の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が利用状況に与えた影響

4月～5月の閉園により、年間利用者数は前年度比で85.7%に減少した。当該施設にとって、4～5月は年間利用者数の5割を占めるお客様が来園する期間であるため、閉園によって2か月の利用者数は前年比63,000人の減少となり、年間利用者数への影響が大きくなることが予想された。

しかし、事業者の努力によって6月から2月までの利用者数を前年の同期間よりも33,000人増加させ、閉園による利用者数の減少を補い、年間利用者数の減少を抑制した。

したがって、この施設は屋外施設としてコロナ禍での県民の憩いの場としての役割を果たした。

②令和2年度の対応状況

施設の再開にあたり、「新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」を作成して、ソーシャルディスタンスの確保、入園口での検温、手指消毒の実施、イベント実施時の入場制限、混雑時の動線誘導等を実施した。

1月からの緊急事態宣言から集客事業を中止したが、引き続き新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を行いながら開園した。

6. 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	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	窓口における通年アンケートおよびイベント等における参加者アンケート実施	「満足」及び「どちらかといえば満足」で91.9%となり高評価であった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 花菜ガーデンの印象についてお聞きします。全体満足度について。

実施した調査の配布方法 直接配付 回収数/配布数 696 / 1703 = 40.9%

配布(サンプル)対象 入園者20人名毎にアンケート依頼を実施

	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	175	420	50	2	647	無回答49件
回答率	27.0%	64.9%	7.7%	0.3%		
前年度の回答数	303	483	50	3	839	
前年度回答率	36.1%	57.6%	6.0%	0.4%		
回答率の対前年度比	74.9%	112.8%	129.7%	86.5%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の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が利用者満足度に与えた影響 <p style="text-align: center;">—</p>
②令和2年度の対応状況 <p style="text-align: center;">—</p>

7. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：マイナスの施設が該当 (収支差額の当初予算額－収支差額の決算額)／収支差額の当初予算額の比率（マイナス収支の縮減率）が S（優良）：5%以上 A（良好）：0%～5%未満 B（概ね計画どおりの収支状況である）：-15%～0%未満 C（収支差額の決算額の削減額が当初予算の85%未満）：-15%未満
S	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況				収入合計	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			収支差額	マイナス収支の縮減率 ※
前々年度	当初予算	94,220	83,057	17,600	農業体験・講座等2,324 広告協賛 2,160 サービス事業 13,117	194,877	230,489	-35,612	
	決算	94,220	55,497	16,337	農業体験・講座等1,913 広告協賛 2,160 サービス事業 12,264	166,054	200,502	-34,448	3.27%
前年度	当初予算	193,638	62,678	16,906	農業体験・講座等2,386 広告協賛 2,160 サービス事業 12,358	273,222	320,730	-47,508	
	決算	193,638	51,781	15,529	農業体験・講座等 1,712 広告協賛 1,620 サービス事業12,197	260,948	291,437	-30,489	35.82%
令和2年度	当初予算	77,880	63,107	16,471	農業体験等 2,138 広告協賛 1,650 サービス事業 12,683	157,458	206,308	-48,850	
	決算	106,689	36,682	26,855	農業体験等 1,801 広告協賛 1,540 サービス事業12,037 コロナ対策費等11,477	170,226	169,501	725	101.48%

※収支差額の当初予算額－収支差額の決算額/収支差額の当初予算額

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和2年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

令和2年度指定管理料は令和2年度の閉園に対する県補填額（28,809千円）を含む。

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の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が収支状況に与えた影響

—

②令和2年度の対応状況

—

8. 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	件		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	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。

9. 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）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※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。

10. 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。