

モニタリング結果報告書 (令和3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～R5.3.31 (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。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置の発令によって、集客事業及び広報活動を自粛した期間があったため、利用者数は目標値を下回ったことからC評価とした。 しかし、事業実施可能な期間には季節の植物を活かした集客事業を実施するなどの事業者努力により、月間の利用者数が指定管理制度導入後で過去最高を記録した月もあり、令和元年度を超える実績となった。 また、満足度調査の結果からは、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、満足度調査の回答のうち「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（計画△約48千人）ため、収入が計画より減少して収支比率が94.02%となり、B評価とした。 今後は、新型コロナウイルス感染症に係るイベント及び飲食物の提供に関する自粛が解除されたことから、集客事業及びこれらに係る広報活動を積極的に行い、利用状況の向上が見込めると考えられる。</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 新型コロナウイルス感染症に係る自粛要請が緩和された時期には、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、世界のひょうたん展等の取組を行うことで集客に努めた結果、令和元年度実績と比較して利用者数は136%となった。 しかし、新型コロナウイルス感染症に係る対応として、集客事業及び広報活動の自粛を行った期間があったことから計画目標値には及ばず、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お声があることから、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94.02%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。 また、園内植物の名札を整備する要望があり、これについては順次古いものを更新し、新規設置を進めて対応している。</p> <p>◆事故・不祥事等 園内での利用者の事故が4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	

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の確認を行った。
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・ <input checked="" type="radio"/> 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。 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検討を行い、改善計画を作成した。 また、樹木の維持管理も適正に行った。	ハナショウブは専門家のアドバイスを受けて改善計画を作成した。 次年度以降、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。	昨年度に続き、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。
(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	新型コロナウイルス感染症に係る措置によって、広報活動を行えない期間があったが、ハスの早朝開園、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、正月の展示会等の毎年恒例の企画に加えて、地域のコレクターと連携したひょうたん展を新たに実施するなど新規企画に取り組んだ。 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。	新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴い集客事業及び広報活動を自粛した期間があったが、事業実施可能な時期には企画を実施した。 また、新規の展示会を実施するなどして利用促進に取り組んでいる。
(4) 地域と連携した魅力ある施設づくり	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。	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。

※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
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。

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 ※施設の特性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3年度
利用者数※	168,717	140,190	191,641
対前年度比		83.1%	136.7%
目標値	210,000	230,000	240,000
目標達成率	80.3%	61.0%	79.9%

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

新型コロナウイルス感染症に係る対応としての閉園は実施していないが、令和3年10月24日までは集客事業及び広報活動の自粛要請期間があり、来園者数の減少の要因となった。

②令和3年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症に係る対応を継続しつつも、地元企業と連携した広報活動やこれまでの実施していた恒例となる事業に加えて新規の企画を実施するなどして、利用促進を図った。

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。 自粛期間中のイベントや展示会の開催を望む声があり、秋以降はSNSやHPなどを活用して告知に努めている。 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 1,362 / 1,362 = 100.0%

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	797	562	3	0	1,362	
回答率	58.5%	41.3%	0.2%	0.0%		
前年度の回答数	872	675	22	0	1,569	
前年度回答率	55.6%	43.0%	1.4%	0.0%		
回答率の対前年度比	105.3%	95.9%	15.7%			

(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 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
②令和3年度の対応状況 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「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：0円の施設が該当 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	99,260	56,708	0	-	155,968	155,968	0	
	決算	100,179	37,454	0	-	137,633	155,855	-18,222	88.31%
前年度	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%
令和3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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位:千円)
令和3年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>

<p>【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)</p> <p>①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照</p> <p>②令和3年度の対応状況 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照</p>

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	34 件	樹名板の設置を充実してほしい。 子ども向け遊具を設置してほしい。	樹名板について、古いものの更新や、新規設置など順次対応している。 遊具等設置はできないが、子どもも楽しめるイベントを行っていく旨を回答し理解を求めている。
	要望	57 件		
職員対応	苦情	1 件	展示会のスタッフの態度が悪い。	接遇の向上に努める。
	要望	0 件		
事業内容	苦情	22 件	イベント時の席数が少ない。 イベントや講習を開始してほしい。	新型コロナウイルス感染症に係る対策として座席数を減らしている旨を回答し、理解を求めている。 秋まではPR等を自粛していたため、それ以降はHP等での周知を行った。
	要望	38 件		
その他	苦情	4 件	マスクをしていない利用者がいる。	
	要望	0 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6日	①腹痛となり、救急車で搬送 ②4月8日にメールで報告を受け、4月15日に現地確認を実施 ③なし ④なし ⑤なし ⑥なし
4月15日	①グリーンハウス内で転倒し、頭部にけがをしたため救急車で搬送 ②4月15日に報告を受け、同日に現地確認を実施 ③縁石に注意の看板を設置 ④なし ⑤なし ⑥なし
7月28日	①駐車場にてサイドミラーを柱にぶつけ、ミラー破損 ②7月28日に報告を受け、8月12日に現地確認を実施 ③なし ④なし ⑤なし ⑥なし
12月3日	①駐車場にて転倒し、怪我をしたため、救急車で搬送 ②12月16日に報告を受け、同日に現地確認を実施 ③なし 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。