

モニタリング結果報告書 (平成29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~H42.3.31	施設所管課	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>3項目評価は「B」。利用者の満足度は高い評価を得ているが、季節により評価の差は大きい。入園者数は目標に達しておらず、引き続き、体験学習事業及び植栽面の充実を図り園の魅力アップに努めるとともに、事業者と連携、協力しながらイベント等を継続して取り組み、入園者増加につなげていく。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p><1 管理運営等の状況> 事業計画に基づき施設の維持管理、運営事業を展開した。 展示事業では、バラを中心とし3,280品種の植物を栽培。体験学習事業では、気づき体験事業として、週末と夏休みを中心に収穫体験、その他団体プログラムをいずれも業務要求水準を上回る回数を実施。イベント事業は、春秋のローズフェスティバルを開催すると共に、周辺施設と連携して秋の収穫祭、いちごフェアを実施。</p> <p><2 利用状況> 5月は入園者数が対前年比77%と激減。横浜市内で開催された全国都市緑化フェアの影響もあるのではないかと分析中。また、10月については近年例をみないほど雨天の日数が多くなり入園者減少となった。その結果、入園者数は対前年比87%、対計画比65%となり、評価はC評価となった。</p> <p><3 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」「どちらかといえば満足」の割合は89.5%と高く、評価はA評価となった。</p> <p><4 収支状況> マイナスの収支の縮減率は4.45%で、昨年度の38.25%と比較すると非常に小さくなりA評価となった。</p> <p><5 苦情・要望等> ・障害者手帳に顔写真がなかったため、「顔写真のない障害者手帳は減免不可」という減免基準に従い減免を拒否したため、苦情が発生。実際に顔写真がない障害者手帳があることが判明したため、「運転免許証等で本人確認できれば減免可」と運用基準を改定した。</p> <p><6 事故・不祥事> ・不祥事はなし。事故については、指定管理者にて速やかに適切な対応を行っている。</p> <p><7 労働環境の確保に係る取組状況> 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はなし。</p> <p><8 その他> 平成29年度の3項目評価についてはB評価とした。今後は利用者からの要望も踏まえ、植物展示の強化をしていき園の魅力アップを図る努力を引き続き求めていく。</p>	
3項目評価	
B	<p>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</p> <p>※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</p>

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2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
<イベント事業> 入園者獲得のため、バラシーズン以外の花き栽培展示に力をいれる。	秋から冬のチューリップの他、3月からはチューリップ、アネモネ等のミックス球根花壇を実施。併せてチラシを別途作成するなど、広報にも力を入れた。	ミックス球根花壇により、3月は開園以来の多い入園者数となり、実施効果が感じられた。
<イベント事業> 春と秋のローズフェスティバルを開催する。	各ローズフェスティバル期間中は、花に関する講演会やローズマーケット、バラ園のガイドツアー等のサブイベントを組み合わせて魅力向上に努めた。	春期は横浜市で開催された花のビックイベントの影響か、入園者数は大幅に減少した。 秋期は、土日の雨天率が高く入園者数減少。
<展示会事業> 園芸教室や農業講座と連動した展示を行う。	初めてランタンキュラス展を開催。非常に好評であった。	閑散期の開催でありながら、遠方からの入園者も有り好評であった。
<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。	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。特に夏休み期間中の収穫体験を充実させた。	気づき体験事業の実施回数が前年度より13%増加し、大勢が体験した。

[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を行う。	春秋のローズフェスティバル期間中、ボランティアでバラエリアのガイドを行った。

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	平成29年度
利用者数※	188,589	171,149	148,136
対前年度比		90.8%	86.6%
目標値	230,082	228,395	226,969
目標達成率	82.0%	74.9%	65.3%

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）： 入園口にてカウント

※ 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

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
A	

	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	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を実施	早春の花を期待する4月、晩秋の11月、初頭2月に不満足の影響率が高く、ある程度の花を期待していた時期に花がないことが「不満足」率を高める結果となった。

[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。 全体的満足度について。

実施した調査の配布方法 直接配布 回収数/配布数 733 / 2408 = 30.4%

配布(サンプル)対象 入園者

	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	196	442	69	6	713	満足：花がきれいだった 不満：花が少なかった
回答率	27.5%	62.0%	9.7%	0.8%		
前年度の回答数	235	474	60	4	773	
前年度回答率	30.4%	61.3%	7.8%	0.5%		
回答率の対前年度比	90.4%	101.1%	124.7%	162.6%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

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
A	

[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	マイナス収支の縮 減率 ※
前々 年度	当初 予算	63,531	86,009	17,960	農業体験・講座等 2,331 広告協賛 2,472 サービス 事業 13,157	167,500	202,264	-34,764	
	決算	63,531	75,596	17,724	農業体験・講座等 2,416 広告協賛 2,472 サービス 事業 12,836	156,851	177,673	-20,822	40.10%
前年 度	当初 予算	59,970	83,825	17,858	農業体験・講座等 2,267 広告協賛 2,484 サービス 事業 13,107	161,653	197,782	-36,129	
	決算	59,970	72,973	17,383	農業体験・講座等 2,680 広告協賛 2,160 サービス 事業 12,543	150,326	172,637	-22,311	38.25%
29 年度	当初 予算	75,626	85,712	17,775	農業体験・講座等 2,501 広告協賛 2,160 サービス 事業 13,114	179,113	212,658	-33,545	
	決算	74,602	60,324	16,826	農業体験・講座等 2,309 広告協賛 2,160 サービス 事業 12,803	151,752	183,803	-32,051	4.45%

※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

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件 件		
職員対応	対面 1 件 件	顔写真なしの障害者手帳だったため、減免基準にのっとり減免をお断りした。来場者はかなり立腹され、県へも抗議あり。	顔写真なしの障害者手帳が存在することが判明したため、運転免許証のようなものを一緒に提示することで減免可と、運用基準を改訂し、来場者に対して、入園料返金と粗品を持参して自宅に伺い謝罪した。
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

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）
H29. 4. 4	①駐車場入り口において、発券待ちの車両に後続車両が追突 ②事故発生時は園スタッフが対応。事故報告書及び添付写真にて確認後、4月10日のモニタリング時に確認。 ③車両の一部破損の他、園施設の発券機屋根ポール擦過傷、サインボード1基破損あり。けが人はなし。 ④無 ⑤追突した車の運転手が上記修繕費用支払い。 ⑥無
H29. 5. 16	①園から駐車場へ向かう歩道でつまづき転倒。頭部から出血あり。 ②近くにいた園スタッフが対応。事故報告書にて確認。 ③救急隊を要請し、病院にて6針縫ったが大事に至らなかった。 ④無 ⑤無 ⑥無
H29. 7. 24	①敷地内傾斜地の整地および造成作業中にバランスを崩し、コンボが横転。けが人なし。 ②事故報告書にて確認。 ③コンボのオイル漏れが発生したため、修理を行った。けが人はなし。今後、該当箇所の整地・造成作業は外部業者発注とした。 ④無 ⑤修理費用。園負担。 ⑥無
H29. 9. 19	①のうそう広場の除草作業による飛び石のため、隣接する一般住戸の窓ガラスが破損。 ②事故報告書により確認。 ③作業中には気づかず、住民の方からの連絡により確認。今後は除草作業の前に声かけをし、雨戸を閉めてもらう。不在時はスタッフが雨戸を閉める。 ④無 ⑤有。園が窓ガラス修繕費を負担。 ⑥無

※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・不祥事に関し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。