

# モニタリング結果報告書 (2018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     | <a href="http://www.kana-garden.com/">http://www.kana-garden.com/</a> |                       |                    |
| 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<br>(2009年)   | ～ R12.3.31<br>(2030年) | 施設所管課<br>(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>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、入園者数が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、抜本的な対策も視野にいれ、入園者数の増加に取り組む必要がある。</p>  |   |
| <p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>&lt;1 管理運営等の状況&gt;<br/>事業計画に基づき施設の維持管理、運営事業を展開した。<br/>展示事業では、バラを中心とし3,280品種の植物を栽培。体験学習事業では収穫体験、その他団体プログラムについて、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、ゴールドンウィークイベントの他、周辺施設と連携して秋の収穫祭、いちごフェアを実施した。</p> <p>&lt;2 利用状況&gt;<br/>年間で最も入園者を見込んでいる5月の入園者数が、横浜市内で開催された「ガーデンネックレス横浜」の影響もあり、対計画年比54.1%と厳しい結果となったため、年間入園者数は対前年比97.9%、対計画比64.3%にとどまり、C評価となった。</p> <p>&lt;3 利用者の満足度&gt;<br/>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92.2%と高く、評価はS評価となった。</p> <p>&lt;4 収支状況&gt;<br/>マイナスの収支の縮減率は3.27%でA評価となった。</p> <p>&lt;5 苦情・要望等&gt;<br/>・園内放送の夜間誤作動による苦情あり。夜間はアンプ電源を切ることを徹底した。</p> <p>&lt;6 事故・不祥事&gt;<br/>・事故が1件発生。</p> <p>&lt;7 労働環境の確保に係る取組状況&gt;<br/>県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はなかった。</p> <p>&lt;8 その他&gt;<br/>平成30年度の3項目評価についてはB評価としたが、今後の事業継続のためには、抜本的対策を講じることで入園者数を増加させることが喫緊の課題となっている。</p> |   |
| 3項目評価   | <p>S : 極めて良好<br/>A : 良好<br/>B : 一部改善が必要<br/>C : 抜本的な改善が必要<br/>※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> |
| 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<br>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・ <b>無</b>  | 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><br>バラ以外の花き栽培展示にも力を入れていく。                     | ウインターチューリップ、3月からのチューリップ、アネモネ等のミックス球根花壇を実施した。        | ウインターチューリップ、ミックス球根花壇の認知度が徐々に上がってきており、集客に寄与している。       |
| <イベント事業><br>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。      | ゴールデンウィークイベント期間中は子ども向けイベントを多数実施するとともに、子ども料金をフリーとした。 | 春期は昨年を引き続き、競合イベントである「ガーデンネックレス横浜」の開催により、入園者数は大幅に減少した。 |
| <体験学習事業><br>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。               | 園芸教室の申し込み方法を抽選方法にしたことにより、各教室の需要度が明らかになった。             |

##### [ 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<br>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。 |
| 樹木ガイドツアー開催  | 月1回、樹木ガイドツアーを新しく開催した。                  |

#### 5. 利用状況

| 評価 | 《評価の目安》<br>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     | 2018年度  |
|-------|---------|---------|---------|
| 利用者数※ | 171,149 | 148,136 | 145,026 |
| 対前年度比 |         | 86.6%   | 97.9%   |
| 目標値   | 228,395 | 226,969 | 225,571 |
| 目標達成率 | 74.9%   | 65.3%   | 64.3%   |

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>><br>「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<br>※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 | ミックス球根花壇を実施した3月から7月までは概ね満足度が高く推移した。暑さで花がなくなる夏期の対策が必要。また本来は秋バラで満足度が高くなるはずの10月が、秋バラの開花遅れの影響もあり満足度が低くなってしまった。バラ以外の花の充実による満足度向上が必須である。 |

[ 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 625 / 2029 = 30.8%

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<br>といえば<br>満足 | どちらか<br>といえば<br>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 | 180.8 | 476.2              | 53                 | 3     | 713 |                     |
| 回答率              | 25.4% | 66.8%              | 7.4%               | 0.4%  |     |                     |
| 前年度の回答数          | 196   | 442                | 69                 | 6     | 713 |                     |
| 前年度回答率           | 27.5% | 62.0%              | 9.7%               | 0.8%  |     |                     |
| 回答率の対前年度比        | 92.2% | 107.7%             | 76.8%              | 50.0% |     |                     |

(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<br>(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（マイナス収支の削減率）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<br>の主な内訳                                 | 収入合計    | 支出      | 収支差額    | マイナス収支の削減率 ※ |
| 前々年度   | 当初予算 | 59,970 | 83,825 | 17,858 | 農業体験・講座等<br>2,267 広告協賛 2,484<br>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<br>2,680 広告協賛 2,160<br>サービス事業 12,543  | 150,326 | 172,637 | -22,311 | 38.25%       |
| 前年度    | 当初予算 | 75,626 | 85,712 | 17,775 | 農業体験・講座等 2,501<br>広告協賛 2,160 サービス<br>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<br>広告協賛 2,160 サービス<br>事業 12,803 | 151,752 | 183,803 | -32,051 | 4.45%        |
| 2018年度 | 当初予算 | 94,220 | 83,057 | 17,600 | 農業体験・講座等<br>2,324 広告協賛 2,160<br>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<br>1,913 広告協賛 2,160<br>サービス事業 12,264  | 166,054 | 200,502 | -34,448 | 3.27%        |

※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  該当なし

| 分野    | 報告件数 | 概要                       | 対応状況              |
|-------|------|--------------------------|-------------------|
| 施設・設備 | 1 件  | 夜間に園内放送が誤操作により流れたことについて。 | 原因及び対策について説明し、謝罪。 |
| 職員対応  | 件    |                          |                   |
| 事業内容  | 件    |                          |                   |
| その他   | 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<br>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）<br>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）<br>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）<br>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）<br>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）  |
|-------|--|
| 4月30日 | ①園内放送システムが夜間誤作動し、近隣住民から停止要請があった。<br>②花菜ガーデン職員が警備会社に電話にて指示し、停止させた。<br>③不法侵入等について確認した。<br>④翌朝、周辺住民が花菜ガーデンへ来園し、苦情及び説明を求められたため、原因及び対策について説明、謝罪し理解を得た。また自治会長にも電話にて謝罪した。<br>⑤夜間は放送設備のアンブ電源をオフにし、再生機との接続ケーブルを抜くことを徹底する。<br>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。