

モニタリング結果報告書

施設 県立花と緑のふれあいセンター
 指定管理者 株式会社かながわGAパートナーズ
 施設所管課 湘南地域県政総合センター

(平成23年度 上半期)

管理運営状況総括

今期の指定管理者の管理運営状況（1～9の結果を踏まえ、判定してください）

D

A：提案を上回る取組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。

B：提案どおりに取組みを実施し、良好な管理運営状況である。

C：提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。

D：提案どおりに取組みを実施していない。また、提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考（確認事項等）
4月	5月6日	5月10日	現地確認・業務月報等で定期モニタリング確認項目を確認、改善要望事項4件
5月	6月3日	6月10日	現地確認・業務月報等で定期モニタリング確認項目を確認、改善要望事項2件
6月	7月5日	7月8日	現地確認・業務月報等で定期モニタリング確認項目を確認、改善要望事項5件
7月	8月5日	8月10日	現地確認・業務月報等で定期モニタリング確認項目を確認、改善要望事項2件
8月	9月5日	9月9日	現地確認・業務月報等で定期モニタリング確認項目を確認、改善要望事項3件
9月	10月5日	10月7日	現地確認・業務月報等で定期モニタリング確認項目を確認、改善要望事項3件

2 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

（指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績又は今後の見込みを記載する。）

<提案内容の概要>

① 展示事業

・展示会については、屋外展示以外の花きや品種等の解説、栽培の仕方、暮らしの中での楽しみ方などの情報展示を行い、花と緑の総合的な拠点としての魅力を発信する。イベント事業や花き愛好者団体による展示会を組み合わせ、年間を通じた展示会の連続性に配慮する。

② 体験学習事業

・子どもたちが楽しみながらいのちの素晴らしさ、尊さを学び、理解できる様々な気づき体験学習

プログラムを実施する。

③ イベント事業

・園芸文化の普及や農業の理解促進のために、季節ごとに集客性の高い魅力的なイベントを開催する。

④ その他

・広報の新規ルートの開拓や積極的なリリース活動を行うとともに、「県のたより」への掲載についても県と調整しながら実施する。
・地域の活動団体との積極的な連携や地域と密着した利用方法の推進により集客を図る。
・事業の基本コンセプトに基づき、園内をひとつの家庭に見立て、アットホームな雰囲気で見学や様々な体験事業ができるように、スタッフもひとつの景ととらえるとともにホスピタリティあふれる接客を目指す。

<実施状況>

① 展示事業：展示会実施 9 回

・企業協賛による展示会実施（8月）

夏休みの自由研究をテーマに、企業協賛による展示会を初めて実施し、効果的・効率的な運営を行った。

② 体験学習事業：学校プログラム実施 40 回(1,844 人)、一般団体プログラム実施 8 回(199 人)、土日等有料プログラム実施 331 回(2,073 人)

・学校等利用促進活動の実施（6月）

農業体験学習プログラムへの参加や遠足等による学校利用を促進するため、市町村教育委員会による教員研修会に参加するなどし、学校関係者への認知度向上に努めた。

③ イベント事業：イベント実施 12 回

・春の集客イベントの拡大（4～6月）

来園者数（5月中旬から6月中旬）：40,522 人（前年度：32,818 人）

来園者の増加を目指し、春のイベント期間を前年度よりも長期にわたって設定し、春バラのピーク時には前年度を上回る来園者を迎えた。

・新規イベントの企画・実施（9月）

来園者数（9月中旬）：3,389 人（前年度：2,113 人）

集客の増加と認知度拡大を目的として、当初計画していなかった新たな子ども向けイベント（降雪ショー）を企画・実施し、子ども連れの集客を図った。

④ その他：

・積極的なPR活動の実施

認知度の向上を図るため、県広報番組等のメディアを活用したPR、県と提携しているコンビニエンスストアや百貨店、高速道路サービスエリアでの周知など、県の施策等も活用して、積極的に広報活動を実施した。

・県内集客施設との広域連携（9月）

入園者の増加につなげるため、9月から箱根の美術館との相互利用連携を開始した。

・スタッフは入園者に積極的に挨拶・声掛けを行うなどしており、アンケートにおいても、スタッフの対応は親切・丁寧と評価されている（上半期計 24 件）。

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収 入 額				支出額	収支差額
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	233,067 (238,321)	56,324 (60,858)	157,283 (157,988)	19,459 (19,474)	233,067 (238,321)	0 (0)
上半期予算 額	142,919	28,031	101,744	13,143	116,402	26,516
4月	4,940	0	3,597	1,343	0	4,940
5月	18,575	0	13,404	5,170	0	18,575
6月	22,148	14,042	6,571	1,534	58,357	△36,209
7月	2,274	0	1,146	1,128	0	2,274
8月	1,972	0	883	1,088	0	1,972
9月	16,945	13,988	1,915	1,041	58,315	△41,369
今年度 半期計	66,857	28,031	27,520	11,305	116,673	△49,816
前年度 同期計	74,067	30,303	32,392	11,371	125,346	△51,278

* 指定管理料：サービスの対価のうち、施設の維持管理・運営費及び修繕・更新費を記載

* 利用料金・その他収入の年間・上半期予算額：入札時(平成18年)の事業者提案による見込額を記載

- 1 指定管理者の収入を記載する(県の収入である「使用料」は含まない)。
- 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ①年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載する。
- ②今年度半期計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し詳細に記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
- ③今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比30%以上プラス又は、マイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載する。

<意見等>

①該当なし

②サービスの対価のうち、施設の維持管理・運営費については、入札時に提案された維持管理・運営費から同じく提案の利用料金等収入見込額(利用料金+その他収入)を差し引いたものが県の支払額となっている。利用料金等収入見込額が約75%を占める維持管理・運営費の年間予算額をもとに事業を計画・実施しているが、入園者数や駐車台数が提案時の見込みを大幅に下回り、利用料金収入(入園料金+駐車場利用料金)実績が提案時見込額の約27%にとどまっているため、収支に大きな差が出てしまっている。春は大震災により外出を控える傾向の影響が残り、夏は雨・台風・猛暑など天候に左右され、思うように入園者数が伸びなかった。

③該当なし

<参考>

本施設について県が支出した(する)修繕費等

不可効力による合理的な増加費用及び損害について、サービスの対価のうちの各事業年度の施設等整備の割賦代金及びこれに係る支払利息相当額及び保険で補てんされない施設の維持管理・運営費相当額の合計の100分の1までは事業者負担、上記の額を超える部分は県の負担とすることと特定事業契約で定めている。

施設の状況をよりの確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 1 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載する。
- 2 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載する。

	金額	工事箇所・内容
上半期	0円	
下半期	—	
総額	0円	

(今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

	内容	金額(千円)
収入の状況	追加劣後ローン(5/30 株がリーゾンドアーツ)	165,000
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)
		(期首)
		(期末)

収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。

支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。

積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容(施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等)、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
4月	10,262人	16,131人	△36.4%
5月	33,071人	33,363人	△0.9%
6月	17,832人	17,240人	3.4%
7月	4,109人	5,733人	△28.3%
8月	3,389人	4,013人	△15.5%
9月	7,044人	4,880人	44.3%

	目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度上半期計	219,915人	75,707人	81,360人	△65.6%	△6.9%
今年度下半期計	120,054人	—人	53,043人	—%	—%

* 目標利用者数：入札時(平成18年)の事業者提案による入園者推計を記載

利用状況に関する意見等

- ①今年度上(下)半期計の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由及び対応策を分析し記載する。(特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載する。)
- ②目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載する。
なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ないが、次回以降は記入する。

<意見等>

①該当なし

②5月は昨年度と同程度の入園者数となったが、4月から5月上旬にかけては大震災により外出を控える傾向の影響が残り、入園者数が昨年同期の58%にとどまり、年間でもっとも集客を見込んでいるスプリングローズフェスティバル(4/29～6/19)で入園者数を伸ばすことができなかった。また、屋外展示施設であるため、6月下旬からの暑さに加え、7月の台風6号、9月の台風12・15号、週末の悪天候など、気象条件により入園者数が大きく左右された。開園して2年目であり、今後の植物の生長に期待しつつ、9月には子ども向けに降雪イベントを実施するなど、集客努力を図っている。

5 苦情・要望等の状況

受付件数(うち施設所管課受付分) * 利用者満足度調査分を除く

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
4月	0(0)	1(0)	0(0)	0(0)	1(0)	2(0)
5月	1(0)	0(0)	0(0)	0(0)	10(0)	11(0)
6月	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	5(0)	5(0)
7月	0(0)	0(0)	2(1)	1(1)	3(0)	6(2)
8月	0(0)	1(1)	1(0)	0(0)	2(0)	4(1)
9月	0(0)	0(0)	4(0)	1(1)	3(0)	8(1)
合計	1(0)	2(1)	7(1)	2(2)	24(0)	36(4)

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

（類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなど、特に注意すべき場合に記載する。）

分野	概要	対応状況
施設・設備	・植物プレートへの植物名の記載について、字が小さい、日本名も記載してほしい。	個体のサインに関しては、文字を大きくするとサイン自体が大きくなってしまい、対応は難しい。現在ロケーションの状況にあったエリアサインや、個体サインでもアピールすべきサインなどメリハリをつけたサイン計画を検討中。
	・	
職員対応	・	
	・	
事業内容	・花が少ない、運営に工夫が必要。	ボリューム感のある植栽、魅力ある施設への工夫など事業者と県で検討中。
	・	
その他	・木陰がほしい。	開園して2年目のため、植物の生育を待ちつつ、夏期の暑さ対策は別途対応済。
	・	

7 事故や不祥事等の発生状況

（利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、県庁改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。）

発生日	概要・対応状況等
月 日	【該当なし】
月 日	
月 日	
月 日	

8 随時モニタリングの実施状況

〔 事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。 〕

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日		【該当なし】	
月 日			

9 上半期の所見等

〔 1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。 〕

<p>指定管理者</p>	<p>春期、スプリングローズフェスティバルでは多くの来園者を迎え、5月21日（土）に入園者数の記録（2010年5月3日 2,790人）を更新（3,096人）した。</p> <p>夏期は園内にミスト扇風機を設置、花菜ガーデンに日陰を設け、当期よりチャペックの家を休憩所として開放、水遊びエリアを新設するなど暑さ対策を講じリピーターの確保に努めた。</p> <p>9月は、オータムローズフェスティバルのプレイイベントとして「花菜ガーデンに雪が降る」を実施、当日を含め、9月全体でも前年度を大きく上回る入園者数を記録した。一方で、9月21日の台風15号による被害は甚大であり、安全面を最優先とした復旧作業に全力を尽くした。</p> <p>「薔薇の轍」は高い評価を頂いていることから、引き続き期間イベントとして定着させ集客力を高めると同時に、お客様のご要望の多い花のボリュームアップについて積極的に企画し、実現させていくことで満足度の向上につなげ、集客の底上げに努めたい。</p>
<p>施設所管課</p>	<p>震災の影響が残る中、春薔薇・子供向けのイベント、夏の暑さ対策等の実施により、台風等の天候に左右されながらも、5月以降については昨年度を若干上回る集客を確保することができた。</p> <p>さらなる園の魅力アップに向け、花のボリュームアップや植物プレートなどの園内サインの工夫を図るよう指示するとともに、園内の除草、ホームページの情報更新、植物や農作物の病虫害防除や生育不良への対応を指示した。</p> <p>体験学習や園芸・農業講座の実施状況は好調であるが、全体の入園者・駐車台数が見込みを大幅に下回り、駐車場の有料利用率も低く、利用料金収入実績が提案時見込額の約27%にとどまっているため、収支状況については早急に改善しなければならない問題であり、事業者との協議を行っている。</p> <p>県としても、県広報紙等によるPR、県と提携しているコンビニエンスストアや百貨店、高速道路サービスエリアでの周知の機会を提供するなど積極的な広報活動を支援しており、今後も事業者と協力して、園の認知度の向上を図っていく。</p>