

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	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
指定期間	H21. 12. 1 ～ H42. 3. 31
施設所管課	湘南地域県政総合センター（ ）

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

C

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

<p>< 1 管理運営等の状況 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「花のボリュームアップ」施策としてバラ園の拡張、春に好評であった三日月山花畑の夏期の追加実施、閑散期の集客対策として夏休み子どもイベントや夏の三日月山花畑での摘み取り体験の実施など、施設の魅力度向上に取り組むとともに、広報強化、団体・類似施設等との連携により施設の認知度向上を図り、良好な集客結果を残しており、A評価とした。 <p>< 2 収支状況 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支差額は10%未満であるため、評価の目安に基づきB評価となった。収支改善が図られているものの、年間で上半期の収入割合が高い計画のなかで、収入実績が計画額の64.7%、収支がマイナスであり、引き続き事業運営の安定化のため、経営の一層の合理化を進め、収支改善を図る取組みを進めていく必要がある。 <p>< 3 利用状況 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数の目標対比増減率が85%未満であるため、評価の目安に基づきD評価となった。施設の魅力度及び認知度向上を図る取組み及び春バラ開花ピーク期（5月）に好天に恵まれたことにより、前年度比で5月は69.4%増、上半期でも37.1%増の集客実績は評価できる結果であり、利用者実績は収入に大きく影響するため、引き続き、収支改善を図る取組みを進めていく必要がある。 <p>< 4 利用者の満足度 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・開園日に入園者20名毎にアンケートの依頼を実施している。アンケート結果のうち、施設全体の満足度は「非常に満足」・「満足」の割合が87%であり、A評価とした。（回答結果合計と回収数の差は無回答分です。） <p>< 5 苦情・要望等 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価の目安に基づきC評価となった。ご意見箱をレストランを含め園内に複数箇所設置し、利用者意見の把握に努めている。指定管理者に起因する苦情（電話対応）があったが、適切に対応しており、アンケートでの従業員満足度の「不満」・「非常に不満」の割合も0.42%と良い評価であり、引き続き、サービス向上に努められたい。 <p>< 6 事故・不祥事等 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場で車両の車止め接触事故があったが、他にトラブル等もないため、B評価とした。 <p>< 今後の方針等 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、集客対策及び事業運営の安定化のための収支改善を図る取組みを進めていくとともに、利用者からの要望・意見、利用状況の分析結果などを反映した取組みも検討し、施設運営の充実に努められたい。

1 管理運営等の状況

評価 **A**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 （指定管理業務）	花き栽培展示 前年度実施した「花のボリュームアップ」施策における三日月山播種工事、風ぐるま迷宮更新工事（バラ園増設）、薔薇の轍更新工事による園の魅力度向上を図る。	園内の三日月山において、春（3～5月）・夏（8～9月）にワイルドフラワーを植栽し集客に寄与した。夏のワイルドフラワーは「お花摘み体験」も実施した。 ・バラについては関東有数の品種数（1,100品種）と植栽エリアの拡大を図り、春バラ期間中は前年に対し良好な集客結果を残すことができた。 春バラ 5/18～6/30 77,286人（前年対比108.3%）

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	<p>情報提供 「情報提供の強化による園の認知度拡大と来園意向の喚起」を戦略とし、イベント情報やスクール情報を報道機関へ毎月提供し、メディアへの園情報の掲載を目指すとともに閑散期向けの施策として、平塚市内のミニコミ紙に園情報を毎月提供する。</p>	<p>タウンニュース平塚版第1面に毎月1回情報提供のスペースを確保し、園からの情報をスムーズに提供出来るようになった。 テレビなど各種メディアでの広報や「国際バラとガーデニングショー」への出展など、新たな販促施策の実施や販促媒体の活用を図り、大幅な集客増に繋がった。 5/09 NTVヒルナンデス放映 5/13 NHK首都圏ネットワーク放映 5/19 TVK「旬菜ナビ」放映</p>
3 (指定管理業務)	<p>イベント事業 メイン戦略である「バラの時期の集客」とともに閑散期の集客の底上げを図るため、夏・冬にも季節の単発イベントとして計画を検討するほか、イベントコンテンツをきっかけにその時期の見どころの花を周知しながら集客増を図っていく。</p>	<p>「夏休み子どもイベント」を企画・実施し、チラシを平塚市内各小学校長あてに送付(28校約14,000部)して、閑散期の集客底上げ施策とした。 また、田植え・稲刈り体験を前年より約1ヶ月早く実施し閑散期の集客イベントとして集客を図った。 夏休み子どもイベント:7/20~9/1 32講座 田植え体験イベント 5/5・6 80人 稲刈り体験イベント 9/7・8 67人</p>
4 (指定管理業務)	<p>開発品種等展示 医食農同源施策への協力の一環として、神奈川県育成の野菜を栽培展示するとともに、レストランのメニューに入れ込みポスター等で紹介のうえ販売する。</p>	<p>前年度3月に命名された、トマト新品種「湘南ポモロン」を温室で栽培し収穫体験を行うとともに、「平塚市緑化まつり」のイベントとして試食体験を実施した。また、自主事業でのレストランにおいてサラダやチーズ焼きのメニューを提供した。 収穫体験 4/20~6/23 緑化まつり試食数 2,098食 メニュー提供期間 4~5月</p>
5 (指定管理業務)	<p>周辺との連携 本年度は「第40回平塚市緑化まつり」の同時開催等を行い、市内にある植物園として市民に対し再周知を図り利用促進につなげる。 また、集客に繋がる連携や利用料金の設定等について積極的に取り組む。</p>	<p>平塚総合公園主催の緑化まつり(4/29・30)のイベントと連携し施設間のシャトルバスを運行して、花き園芸に関する各種体験や物産展などの連携イベントを開催した。 フラワーセンター大船植物園及び平塚市美術館と入園料割引などの連携を開始して、相互の集客向上や情報提供に寄与した。 緑化まつり期間中入園者数 3,360人 シャトルバス運行 4往復半 582人 施設連携入園者数 322人</p>

(2) 月例報告書による確認状況

報告月	受理日	確認通知日	確認方法			指導等の有無	備考(指導事項等)
			月報確認	現場確認	電話確認		
4月	5月7日	5月14日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施を指導
5月	6月7日	6月14日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施、植栽プレート適正設置を指導
6月	7月5日	7月12日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施を指導
7月	8月7日	8月12日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施、栽培農作物等適正管理、サービス事業収益充当額計算誤り再発防止を指導
8月	9月6日	9月12日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施、駐車場精算機操作誤り再発防止を指導
9月	10月7日	10月10日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施を指導

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月の7日まで

2 収支状況

評価 **B**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計		うち納付金	
募集時の県積算額 (参考)		—	—	—	—	—	—	—
年度計画	前年度	67,435	156,724	19,446	243,606	243,606	0	0
	上半期	28,713	101,382	13,135	143,232	116,799	0	26,432
	下半期	38,721	55,341	6,310	100,374	126,807	0	▲ 26,432
	今年度	59,088	156,190	19,433	234,713	234,713	0	0
	上半期	28,986	101,037	11,606	141,629	116,798	0	24,831
	下半期	30,102	55,153	7,827	93,083	117,914	0	▲ 24,831
上半期実績	4月	0	3,438	1,184	4,623	19	0	4,603
	5月	0	33,971	3,429	37,400	54	0	37,346
	6月	14,493	10,642	1,530	26,665	48,752	0	▲ 22,086
	7月	0	1,388	1,111	2,499	82	0	2,417
	8月	0	946	2,283	3,230	0	0	3,230
	9月	14,493	1,675	1,024	17,193	48,554	0	▲ 31,360
	上半期合計	28,986	52,063	10,564	91,613	97,463	0	▲ 5,849
	対収支計画比	0.0%	▲ 48.5%	▲ 9.0%	① ▲ 35.3%	② ▲ 16.6%	③	▲ 5.0%
参考	前年度 上半期実績合計	28,713	38,900	11,435	79,050	98,380		▲ 19,330
	対前年度 上半期実績比				15.9%	-0.9%		

※その他収入の内容 講座等参加費、複写代、広告収入、サービス事業収益充当額

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

*指定管理料は県が支払う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・支出額の年度計画は入札時(平成18年)の事業者提案額を記載

収支状況に関する確認等

確認項目	該当	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	○	収入年度計画額は入札時の需要推計に基づく利用料金収入見込額を含む提案時見込額で、利用者数が提案値を下回っているため、提案時見込額と収入実績に乖離が生じている。 平成24年度から平成26年度までを事業運営の安定化を図るための試行期間として、イベント・プロモーションの強化・花のボリュームアップなど、施設の魅力度・認知度向上に努め、収入増となるよう取組みを進めている。
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	○	支出年度計画額は入札時の維持管理運営費の提案額を記載している。 平成24年度から平成26年度までを事業運営の安定化を図るための試行期間として、経営の一層の合理化を進め、収支改善を図る取組みを進めているため、計画額比減となっている。
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	○	利用者実績が提案値の64.1%にとどまっており、収入年度計画額の71%を占める利用料金収入が計画額の51.5%となっているため、収支に差が出ている。収支改善を図る取組みは進めており、経営安定化試行期間前の平成23年度同期比で収入は37%増、支出は約16.7%減となっている。

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
 基本協定において、県が負担することとしている修繕費等：*のとおり

*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。

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期		
下半期		
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等
 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

3 利用状況

評価 **D**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

(目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で)

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

(入所施設等定員がある場合、定員比で)

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	11,607 人	9,980 人	116.3 %
5月	85,566 人	50,509 人	169.4 %
6月	28,004 人	29,747 人	94.1 %
7月	4,872 人	4,810 人	101.3 %
8月	3,717 人	2,967 人	125.3 %
9月	6,117 人	4,017 人	152.3 %
合計	139,883 人	102,030 人	137.1 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	139,883 人	102,030 人	218,462 人	① 64.1 %	② 137.1 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	139,883 人	102,030 人	218,462 人	▲ 36.0 %	37.1 %

※目標値の設定の有無

期間	設定している	その他の場合の期間	通年値を月値按分
基準	通年	その他の場合の基準	指定管理者提案値

利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	○	目標利用者数は入札時の需要推計に基づく事業者提案値で、提案値と実績に大きな乖離が生じているが、平成24年度から平成26年度までを事業運営の安定化を図るための試行期間として、春バラ期の集客最大化、花のボリュームアップ施策、閑散期の集客底上げを図るための対策を計画・実施し、前年度同期比のとおり、対策の成果が現れている。試行期間前の平成23年度同期比では84.8%の利用者増となっている。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	○	バラ園拡張による関東有数の品種数の維持、春に加え夏の三日月山花畑化や夏休み子どもイベントの実施による閑散期の集客対策、県・平塚市イベント・類似施設等との連携、広報強化などの対策を実施し、開園4年目を迎え、施設の魅力度及び認知度の向上が図られたためと推測。また、天候に左右される屋外展示施設であるため、最も集客が期待される5月に好天に恵まれたことも、大きな要因である。

<参考>

施設の最大利用可能人数

							合計
定員(1日あたりの延べ人数)							0
年間利用可能日数							
最大人数	0	0	0	0	0	0	0
半期	0	0	0	0	0	0	0

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **A**

(評価の目安)

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

－：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果	194	446	77	25	1	743	640 (87.0%)

※今年度の実施予定

上半期 回

下半期 回

その他 開園日に実施

※配布・回収件数

配布 1,392 件

回収 818 件

回収率 58.8% %

※実施方法

利用者等に配布

リストから選択

リストから選択

リストから選択

5 苦情・要望等

評価 **C**

(評価の目安)

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	11	1	5	2	114	133
下段：報告件数のうち所管課受付分	(0)	(1)	(3)	(2)	(0)	(6)

苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備		
職員対応	ハーブについて電話で問い合わせをした際に、ぞんざいな対応で不快な思いをしたとの苦情を県所管課フォームメールで受付	個人情報伏せ、園へ状況確認し、園から対応不手際のお詫びとハーブについての問合せへの回答を県からメールで送付（指定のメールアドレスへは不着）
事業内容		
その他	県イベントならびにローズフェスティバル開始に伴い駐車場が混雑し、県道62号線近くまで渋滞が発生した	園外周を周回させる対応や警備員の増員などの対応を行った

※ 指定管理者に起因するものは必ず記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

6 事故・不祥事等

評価 **B**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当なし

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等

随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
()		
()		
()		