

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

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"> ・事業計画のとおり事業を実施できており、評価の目安に基づきB評価。今期、取り入れた触れん土ファームでのチューリップの植栽展示や宝探しゲームは来園者に好評であり、引き続き、施設の魅力度向上に努めるよう指導している。 <p>< 2 収支状況 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支差額が16.7%であるため、評価の目安に基づきC評価。収支改善が図られているものの、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が42.6%であるため、D評価。下半期は10月の台風、2月の大雪などの天候要因により来園動機を阻害されるとともに、植栽展示（花の傷みや開花の遅れ）にも大きく影響を及ぼしたと考える。引き続き、閑散期を含めた集客対策を検討・実施していくよう指導している。 <p>< 4 利用者の満足度 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果のうち、施設全体の満足度の「非常に満足」・「満足」の割合が74.0%であるため、評価の目安に基づきB評価。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。 <p>< 5 苦情・要望等 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・特筆すべき要望等はなく、評価の目安に基づきB評価。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。意見・要望のほかに賛辞コメントも寄せられている。 <p>< 6 事故・不祥事等 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者監査での指摘に対して適切に対応しており、評価の目安に基づきC評価。園内での事故等の発生はない。 <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ていくよう指導している。

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（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）	花菜ガーデン集客イベント① イベント事業は、広報・プロモーション戦略のメイン戦略である『バラの見ごろを迎える時期の集客最大化』と連動をはかり、当該時期のイベントに注力して計画する。	<p>< 秋バライベント ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ローズマーケット（バラ苗の販売）の実施規模を拡大した。 ・新聞折込、JR藤沢・大船・横浜駅へのポスター掲示、薔薇の轍ガイドブック作成等、PRを充実させた。 ・バラ由来の様々なものを紹介するため、バラを使ったお菓子作り教室、バラのリースや香りづくりの教室、売店でのバラ関連商品の充実等につとめた。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	花菜ガーデン集客イベント② 閑散期の集客を底上げを図るために、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、その季節の見所のハナを周知しながら集客増を狙っていく。	・春の百花祭として、花菜ガーデン音楽イベントや地元FM局(湘南ナパサ)による生中継等を実施、園の認知度を高めることにつながった。また、キッズを対象として宝探しゲームを開催したところ200名もの参加者を迎えることができ、音楽プログラムや宝探しゲームなど今後の定番プログラムを得ることができた。
3 (指定管理業務)	ひらつか花アグリ関連イベント いちごフェアや周年祭といったひらつか花アグリ関連イベントを実施する。植物が少ない時期の入園者が見込めるため、ひらつか花アグリをより多くの方に周知し、利用促進につながるように、相互に工夫をはかるように努めていく。	<収穫祭イベント> ・花菜ガーデン内で農業分野のイベントとして、「野菜栽培」講座、シニア野菜ソムリエと県農業関係職員とのトークショーを開催した。 ・ひらつか花アグリ関係各所を巡る、クイズラリーを実施した。 <4周年イベント> ・JA共済主催のアンパンマンショーを実施することで集客増につながった。 <いちごフェア> ・いちご狩りレシートで駐車場無料を実施した。園内では、いちごデザート教室の開催と、レストランメニューにひらつかのいちごを使ったデザートを取り入れ、連携した活動を行った。
4 (指定管理業務)	季節の単発イベント 夏と冬の時期については、その時期深泥の植物のPRも行い、来園者に新たな植物の発見をしてもらうよう努める。	・11月に触れん土ファームを中心に園内各所に計7万球のチューリップ球根を植え、3月下旬から開花し始めた。次年度は、試験的に早咲きチューリップの導入による見どころづくりを計画している。
5 (指定管理業務)	農作物栽培展示事業計画 「医食農同源施策への協力」として神奈川県主催の料理教室・健康講座への栽培農作物の提供や栽培展示している各野菜の効能を謳うサインの設置をはかる。	・県医食農同源実施への協力の一環として、花菜ガーデンに栽培展示している農作物の効能を謳うサインの設置を行った。

(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		
10月	11月6日	11月13日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施を指導
11月	12月6日	12月13日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施を指導
12月	1月7日	1月14日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施を指導
1月	2月7日	2月14日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施を指導
2月	3月7日	3月14日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施、駐車利用件数把握業務の対応改善を指導
3月	4月7日	4月14日	○	○	—	有	集客対策の検討・実施、委託業務の履行確認の徹底を指導

※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 C

(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%
通年実績	10月	0	6,250	1,446	7,697	1	0	7,696
	11月	0	3,805	1,192	4,998	0	0	4,998
	12月	14,493	585	1,044	16,123	48,623	0	▲ 32,500
	1月	0	549	962	1,511	0	0	1,511
	2月	0	439	969	1,408	0	0	1,408
	3月	15,609	2,281	1,408	19,299	22,120	0	▲ 2,820
	下半期合計	30,102	13,912	7,024	51,039	70,745	0	▲ 19,706
	対収支計画比±	0.0%	▲ 74.8%	▲ 10.3%	① ▲ 45.2%	② ▲ 40.0%	③	▲ 16.7%
	通年合計	59,088	65,975	17,588	142,653	168,208	0	▲ 25,555
	対収支計画比±	0.0%	▲ 57.8%	▲ 9.5%	① ▲ 39.2%	② ▲ 28.3%	③	▲ 10.9%
参考	前年度 下半期実績合計	38,721	17,068	7,178	62,967	107,571		▲ 44,604
	対前年度 下半期実績比±				▲ 18.9%	▲ 34.2%		

※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	[参考] 上半期	下半期	通年	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（計画）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（収支計画支出額対比）	○	○	○	利用者実績が提案値の42.6%にとどまっており、収入年度計画額の59.2%を占める利用料金収入が計画額の25.2%となっているため、収支に大きな差が出ている。収支改善を図る取組みは進めており、支出は前年度同期対比で34.2%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)

今年度下半期利用者数が、
目標対比で

- 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
10月	18,952 人	24,448 人	77.5 %
11月	13,705 人	13,890 人	98.7 %
12月	2,750 人	2,043 人	134.6 %
1月	2,981 人	2,582 人	115.5 %
2月	2,171 人	3,207 人	67.7 %
3月	10,145 人	9,719 人	104.4 %
合計	50,704 人	55,889 人	90.7 %

	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	前年同期 対比
下半期計	50,704 人	55,889 人	119,260 人	① 42.6 %	② 90.8 %
上半期計	139,883 人	102,030 人	218,462 人	① 64.1 %	② 137.1 %
合計	190,587 人	157,919 人	337,722 人	① 56.5 %	② 120.7 %

※目標値の設定の有無

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

利用状況に関する確認等

確認項目	[参考] 上半期	下半期	通年	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比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、前年対比20.7%増のとおり、対策の成果が現れている。 下半期の減員は、10月の台風、2月の大雪など天候要因による影響が大きく、今後は3月に実施した音楽プログラムや宝探しゲームの活用、魅力度向上のための冬期の植栽などにより閑散期の集客を図っていく。
② 前年対比±5% (前年同期対比105%以上または95%以下)	○	○	○	

<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 B

(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	85	316	105	39	3	548	401 (74.0%)
〔参考〕 上半期結果	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 936 件

回収 560 件

回収率 59.8 %

*回答結果合計と回収件数の差は無回答分

※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 B

(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

下半期報告件数	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 下段：報告件数のうち所管 課受付分	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	45 (0)	46 (0)
〔参考〕上半期結果	11 (0)	1 (1)	5 (3)	2 (2)	114 (0)	133 (6)

苦情・要望等への対応

 該当なし

分野	概要	対応状況
施設・設備		
職員対応		
事業内容		
その他		

※ 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 C

(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。
 : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
 D

発生状況及び対応状況

該当あり

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
10月29日	監査事務局による指定管理者の監査において、収入事務について、平成24年4月1日の平塚市民感謝の日の入園料金の割引料金設定(指定管理者提案)をしているにもかかわらず、通常料金を徴収していたと指摘された。	指定管理者が平成24年度は10月6日から14日の平塚市制80周年記念ウィークに100円割引を実施することから、4月1日の平塚市民感謝の日は割引をしなくてもよいと誤認していたものであり、入園料金について指定管理者の関係規定の理解が不十分であったため。	割引相当額については指定管理者から対象者に還付することとし、平成25年11月14日に記者発表の上、園内掲示及びホームページ掲載を行い周知した。 料金設定を変更する場合の必要な手続きについて、関係規定の確認体制を徹底し、遺漏のないようにするとともに、割引料金の設定日について、事業計画書にすべて記載し、確実に実施することとした。

随時モニタリングの実施状況

該当あり

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
11月8日 (10月29日)	監査事務局による指定管理者の監査において、収入事務について、平成24年4月1日の平塚市民感謝の日の入園料金の割引料金設定(指定管理者提案)をしているにもかかわらず、通常料金を徴収していたとの指摘があった。 平成24年4月1日の利用料金徴収、料金設定等手続きに関する書類及び事実確認を行うため、随時モニタリングを実施した。	平成24年4月1日の入園料金徴収業務における平塚市民感謝の日の料金設定を適用せず、通常料金を徴収したことについて確認をした結果、平塚市民感謝の日の変更と誤認したこと、また、変更に必要な手続きの遺漏によるものであり、料金設定の手続きに係る認識不足、県・市との連絡調整不足が認められたため、次の改善要望事項について速やかに対応するよう指導した。 【改善要望事項】 入園料金の設定は事業者の提案に基づき定めるものであるが、設定(変更を含む)に当たっては、県・市との事前協議を経たのち、県の承認を要する事項であることを再認識し、必要な手続きに遅滞・遺漏のないよう、自らの再発防止策を実行し、有効に機能させるとともに、チェック体制を強化すること。
()		