

# モニタリング結果報告書 (平成28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~H42.3.31	施設所管課	湘南地域県政総合センター

## 2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>利用状況の評価結果がC評価、利用者の満足度の評価結果がS評価、収支状況の評価結果がS評価となったことから、平成28年度の3項目評価はB評価とした。利用者の満足度は高い評価を得ているが、入園者数は目標に達していない。引き続き、体験学習事業の充実や植栽の展示を強化し、花と農をより楽しんでいただけるよう園の魅力アップに努め来園者の増加に繋げていきたい。また、収支のバランスを安定していけるように、経営の合理化を図っていきたい。</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; 事業計画に基づき施設の維持管理、運営事業を展開した。展示事業として、中心コレクションであるバラ(約1,300品種)をはじめとし、3,280品種の植物を栽培している。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(152回1,411名)、その他団体プログラム(49回、865名)を実施した。イベント事業は、春秋のローズフェスティバル、春の百花祭を開催すると共に、周辺施設と連携した連絡会「ひらつか花アグリ」で秋の収穫祭、いちごフェアを計画通り実施した。当施設は県施策に協力する事が求められる中で、イベント開催時に県主催の農業講座や生活支援ロボット展示会等を実施し、県施策の広報も行った。修繕更新は窓部遮断フィルム貼付工事を行いエネルギー効率の改善を図った。</p> <p>&lt;2 利用状況&gt; 秋期の天候不順、また近隣の大型施設の開業等による入園者数の不振が影響し、昨年度比9.8%減となったため、C評価とした。引き続き魅力度向上に努めるよう支援している。</p> <p>&lt;3 利用者の満足度&gt; 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」の割合が91.7%であるためS評価とした。入園者20名毎にアンケートの依頼をしているが、小さなお子様連れの方はお断りをされることが多いと分析。多くの利用者に回答をしてもらえるようにライブラリーでも積極的にアンケートへの協力依頼を行っている。</p> <p>&lt;4 収支状況&gt; マイナスの収支の縮減率は38.25%で、収支差額は前年度より好転し、S評価とした。建物の屋根を水道水で冷却することにより冷房効果を上げ、エネルギーの効率化と経費削減を図った。経営の合理化と入園者増につながる取組をバランス良く実施するよう引き続き指導している。</p> <p>&lt;5 苦情・要望等&gt; ・わたしの提案で声が寄せられたが、園内にタクシー会社の電話番号を掲示し早急に対応を行った。また園内ではご意見箱等を設置し、利用者の意見の把握に努めている。</p> <p>&lt;6 事故・不祥事&gt; ・不祥事はなし。事故については、指定管理者により速やかに適切な対応を行っている。</p> <p>&lt;7 労働環境の確保に係る取組状況&gt; 県による監査、労働監督基準監督署からの指摘事項はなし。</p> <p>&lt;8 その他&gt; 平成28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求めている。</p>	
3項目評価	<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>
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 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・ <input checked="" type="radio"/> 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 ]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<イベント事業> 第3のピークとして、4月上旬から5月GWまでの各種イベントを開催する 文化展『和紙の華咲くアート展』を開催	4月チューリップの開花にあわせ富山からチューリップ博士を招きガイドツアーを開催した。また、GWの集客をはかるため作家5名の共同展示会を開催した。	4月期は前年度を上回る入園者数となり、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	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。	春期は前年度を上回る入園状況であった。 秋期は、近隣大型商業施設のオープンと重なった影響か、前年度を大幅に下回ってしまった。(前年10月比約60%)
<展示会事業> 園芸教室や農業講座と連動した展示を行う	ダイヤモンドリリーやクリスマスローズ等、魅力度の高い展示会と同テーマの講演会等を同時開催した。	閑散期の開催でありながら、遠方からの来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 ]

事業計画の提案内容	実施状況等
初級園芸福祉士養成講座の開催 日本園芸福祉普及協会と連携し、初級園芸福祉士養成講座を開催する。	15名の受講者を対象に4日間の講座を開催した。
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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
C	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	204,983	188,589	171,149
対前年度比		92.0%	90.8%
目標値	202,686	230,082	228,395
目標達成率	101.1%	82.0%	74.9%

目標値の設定根拠： 業務要求水準20.7万人を超える実績を目途

利用者数の算出方法（対象）： 入園者入口にてカウント（入園者）

[ 参考：最大利用可能人数/年 ]

	平成26年度	平成27年度	平成28年度			合計
定員						
年間利用可能日数	343	338	338			
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 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
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、イベント等の参加者アンケート	県指定管理者モニタリングアンケートに基づき実施。前年度に引き続き「満足」と回答を得た割合は90%以上と高い満足度を得ている。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 大項目：花菜ガーデンの印象についてお聞きします。 小項目：全体の印象について

実施した調査の配布方法 入園者に直接配布 回収数/配布数 808 / 2723 = 29.7%

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	235	474	60	4	773	-
回答率	30.4%	61.3%	7.8%	0.5%		
前年度の回答数	233	654	34	1	922	
前年度回答率	25.3%	70.9%	3.7%	0.1%		
回答率の対前年度比	120.3%	86.4%	210.5%	477.1%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：職員の対応状況 ]

質問内容 大項目：花菜ガーデンの印象についてお聞きします。 小項目：従業員について

実施した調査の配布方法 入園者に直接配布 回収数/配布数 808 / 2723 = 29.7%

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
職員の対応状況の回答数	227	473	13	0	713	-
回答率	31.8%	66.3%	1.8%	0.0%		
前年度の回答数	195	515	14	1	725	
前年度回答率	26.9%	71.0%	1.9%	0.1%		
回答率の対前年度比	118.4%	93.4%	94.4%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：その他 ]

-
---

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
S	

[ 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	78,254	70,598	18,451	農業体験・講座等 2,822 広告協賛 2,484 サービス事業 13,145	167,303	217,548	-50,245	
	決算	78,254	73,673	17,861	農業体験・講座等 2,412 広告協賛 2,472 サービス事業 12,977	169,788	191,694	-21,906	56.40%
前年度	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%
28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 2,160 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%

※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

28年度 /	前年度 /	前々年度 /
--------	-------	--------

(単位:千円)

<備考>

[ 参考：県が支出した修繕工事費 ]

※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
H29.2	497	車イス使用者駐車場・区画のカラー塗装等(497千円)

(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： \_\_\_\_\_ 千円以上 )

※「神奈川県みんなのバリアフリー街づくり条例」等に基づく修繕工事

[ 参考：資本的な収入及び支出等の状況 ]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

## 8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	メール	1 件	タクシーの利用をしたが、園内にはタクシー会社の電話番号の表示もなく、ロータリー内にも入ってこれず車道で乗ることになり、高齢者と一緒に来園をしたが、とても不便な思いをした。（わたしの提案）	ロータリーは各種車両の乗降に供するために用意しているが、繁忙期の時期であり臨時バスの停車や団体利用者の乗降と重なってしまったことによりタクシーがロータリー内に進入することができなかった事情の説明、タクシー会社の電話番号を園内に掲示するよう対応を行ったことと共にご不便をおかけしてしまっただ謝罪をメールにてお送りした。
		件		
職員対応		件	該当なし	
事業内容		件	該当なし	
その他		件	該当なし	

※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）
H28. 5. 14	①駐車場出口精算機前にてスタッフが先頭車両の精算対応を行っていたところ、それとは別のスタッフが、待ち時間を短縮するため、2番目に並んでいた当該当事者から先に駐車券を受け取ったことで、当該当事者は精算が完了したと勘違いをし車両を発進。先頭車両通過直後のタイミングと重なり精算機のバーが下りて、当該当事者車両と接触をした。 ②事故発生時は園のスタッフが対応。所管課は事故報告書の写真にて状況を確認。5月31日、モニタリングの際、精算機の状況を確認。事故当時破損してしまった精算機バーは既に修理済。 ③当該当事者車両の前方右側フロント部ボディに擦過傷。けが人はなし。 ④無 ⑤無（契約の保険内容の確認をしたうえ、保険会社の方から当該当事者に連絡をし、車両の修理代金をお支払いさせていただき旨説明。当該当事者より、少し擦れただけの傷であったため修理をされないため、請求はしないとの連絡があった。） ⑥無
H28. 10. 31	①H28. 10. 31に消費期限に誤りがあった弁当を売店にて販売。（誤表記：消費期限 H28. 10. 30 正：消費期限 H28. 10. 31）購入をされたお客様より指摘があり判明。判明後、店頭にある全ての弁当販売を中止した。 ②H28. 10. 31 事業者からの電話連絡により発生の原因や状況を確認。 ③閉園時間まで、園の出口及び売店店頭で告知を行った。また監視カメラの映像の確認をし、園内で弁当を購入されたお客様を探した。その後もHPで告知を継続した。（12月未まで）保健所にも連絡を行い①被害の可能性がほぼないこと②実際の消費期限より長い表記ではないこと③該当のお客様を探す努力をしていること④納入の際に事業者においても消費期限を確実に確認をする再発防止策を打ち出したことから、花菜ガーデンに「注意」のみ行うという回答を得た。 ④無 ⑤原因は、H28. 10. 31に製造・販売した弁当を弁当納入業者が誤って10. 30の消費期限表示を貼付し納入。事業者の方でも消費期限確認手順が不十分であったため発生。19個分購入者があり、事業者から事情を説明し、返金を申し出たが、7個分については返金を辞退された。 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。