

# モニタリング結果報告書 (令和元年度)

## 1. 施設概要

施設名	神奈川県立大船フラワーセンター		
所在地	鎌倉市岡本1018		
サイトURL	<a href="http://www.fcofuna-kanagawa.jp/">http://www.fcofuna-kanagawa.jp/</a>		
根拠条例	神奈川県立大船フラワーセンター条例		
設置目的(設置時期)	観賞植物等の収集展示を行うことにより県民に花き園芸及び植物に関する知識の普及を図るとともに、植物に親しむ場を提供する施設として昭和37年7月開園。		
指定管理者名	アメニス大船フラワーセンターグループ		
指定期間	H30. 4. 1 ~ R5. 3. 31 (2018年) (2023年)	施設所管課 (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>利用状況はC、利用者の満足度調査はS、収支状況はB評価となったため、3項目評価はB評価となった。事業計画に沿って事業が実施され、利用者数は目標値を下回ったが、これはリニューアルオープン2年目で入園者が落ち着いたことに加えて、9月と10月の台風、10月の降雨などの天候不順、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のための休園が影響している。</p> <p>新しいイベントや展示植物の導入により利用満足度調査は、満足・どちらかと言えば満足が大部分を占め、S評価となった。収支状況は、入園料収入の減少により、収支比率が88.31%となり、B評価となった。</p> <p>来年度以降も、事業の充実により入園者の増加を図るとともに、自主事業による収入増を図る。今後も引き続き集客に努め、サービス向上を心掛けながら、より満足いただけるよう取り組む。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 新型コロナウイルス感染拡大防止対策のための休園により入園者数に大きな影響があったが、事業計画に基づき、管理運営を実施しており、園内の植栽管理や施設の維持管理などは良好であった。また、接客など、お客様対応に重点を置いたため、利用者の評価は高くなっている。春や夏には早朝や夜間開園等の利用促進のための取組も積極的に行い集客を図った。</p> <p>◆利用状況 リニューアルオープン2年目であり昨年度比で入園者数が落ち込んだ月があった。加えて新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、早春の入園者増が見込まれる3月の開園日が8日間と大幅に減少したため、利用者数が目標達成率80.3%となり、C評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 「満足」、「どちらかと言えば満足」が90%以上を占めたため、S評価となった。特に、職員の接遇については、評価が高くなった。</p> <p>◆収支状況 新型コロナウイルス感染拡大防止対策のための休園により入園料収入が大幅に減少したが、この時点では開園予定等が明確でなかったため、施設管理は開園時と同様に行ったため支出の変更はほとんどなくマイナスとなり、収支比率が88.31%となったためB評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 植物を楽しむ施設であるため、植物の紹介、名前の表示に対する苦情、要望が多くなったが、HPやSNSの活用、園内表示の改善を行った。</p> <p>◆事故・不祥事等 園内での転倒事故が2件報告されたが、迅速な対応が行われた。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし</p> <p>◆その他 特になし</p>	
3項目評価	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 ※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
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
	月一回月例モニタリングを実施	
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
(1) 保有植物の維持・充実及び四季を通じて花き等を観賞できる魅力の維持	シャクヤク、ハナショウブ、バラ等メインとなる植物の適切な管理を行うとともに、花壇等に季節の花を植栽し来園者に観賞の場を提供した。また樹木の維持管理も適正に行った。	新たに花バスの種類と株数を増やし夏の展示を充実させた。 台風被害後の対応を的確に行った。
(2) 施設の維持管理 ①保守点検業務 ②清掃業務 ③警備業務 ④受付業務	設備の保守点検や清掃、警備など計画に定められたとおり実施し、施設の維持管理を行った。 インフォメーションを設置し、入園者に対する案内等を行った。	接客は、研修を行い対応は徹底されていたため、利用満足度調査でも、高い評価が得られている。
(3) 利用促進のための取り組み ①イベント、セミナー、展示会の実施 ②広報・PR活動の実施	ホームページやイベント情報のチラシの作成、SNSによる情報発信を積極的に行った。 イベント、セミナー、展示会等を行った他、コンサートやワークショップを実施し、集客を図った。	季節のコンサートや植物を題材としたワークショップなど来園者に好評であった。
(4) 地域と連携した魅力ある施設づくり	地域の展示を希望する団体と連携した展示会や、地域と連携したボランティアを行った。 鎌倉市のイベントでの花の装飾に協力を行った。	地域の会議に出席して連携を図っている。また鎌倉市公園協会が地域連携を担当することで、地域の状況を把握しながら事業が実施されている。

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等
大船カフェ	軽食、甘味等の提供を実施。季節に応じたメニューなどの工夫を行っている。
花売店	季節の花苗や花鉢を販売。
インフォメーション売店	インフォメーションコーナーでグッズや飲み物等の提供を行っている。

## 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。
C	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。

	前々年度 (直営)	前年度	令和元年度
利用者数※	96,677	238,778	168,717
対前年度比		247.0%	70.7%
目標値	120,300	200,000	210,000
目標達成率	80.4%	119.4%	80.3%

目標値の設定根拠： 前年度実績はリニューアルオープンによる大幅な増加と評価し、前年度目標から10,000人増とした。

利用者数の算出方法（対象）： チケットの購入数および入園口でのカウント

※ 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≫ 「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	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	上半期と下半期の2回 総合満足度 樹木の刈込の管理等 施設の清潔さ 安全・安心 職員の接遇	接遇に対する評価が高く、利用満足度の総合評価は高くなった。植栽に対する評価は「満足」が約50%「やや満足」が40%であり、季節感のある展示の指導に力を入れたい。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容

植物園の管理運営状況を総合的に見て

実施した調査の配布方法 聞き取り調査 回収数/配布数 603 / 603 = 100.0%

配布(サンプル)対象 来園者

	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	318	193	21	0	532	他無回答等71件
回答率	59.8%	36.3%	3.9%	0.0%		
前年度の回答数	288	131	34	7	460	
前年度回答率	62.6%	28.5%	7.4%	1.5%		
回答率の対前年度比	95.5%	127.4%	53.4%	0.0%		

(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：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
B	

[ 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 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算								
	決算								
前年度	当初予算	102,518	53,450	0	0	155,968	155,968	0	
	決算	102,518	54,249	0	0	156,767	148,975	7,792	105.23%
令和元年度	当初予算	99,260	56,708	0	0	155,968	155,968	0	
	決算	100,179	37,454	0	0	137,633	155,855	-18,222	88.31%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和元年度 / 前年度 / 前々年度 /

<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	苦情	83 件	・植物名の表示が無い、劣化している（苦情）	・ラベルの設置
	要望	44 件		
事業内容	苦情	12 件	・HPの内容、見づらい（苦情）	・HP、SNSによる開花情報、イベントの周知
	要望	51 件		
その他	苦情	4 件	・見たかった花が終わっていた（苦情）	・HP、SNSによる開花情報の周知
	要望	7 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 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）
4月12日	①高齢の男性がつまずき転倒した。救急車を要請し応急処置を受けて、帰宅 ②4月12日に報告を受け確認。現場確認は4月15日に実施 ③本人から報告なし。原因となる施設の不良無 ④無 ⑤無 ⑥無
2月23日	①高齢の男性が階段で転倒した。救急車により病院に搬送、検査治療終了後に帰宅 ②2月25日に本人帰宅確認後の報告を確認。現地確認は3月13日に実施 ③本人から報告なし。原因となる施設の不良無 ④無 ⑤無 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・不祥事につい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。