

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書  
(総合結果)**

施設名	神奈川県立大船フラワーセンター		
指定管理者名	アメニス大船フラワーセンターグループ		
施設所管課(事務所)	農政課 ( - )		
指定期間	H30. 4. 1 (2018年) ~ R5. 3. 31 (2023年)	評価期間	H30 年度 ~ R2 年度 (2018) (2020)

**指定管理者制度による管理運営状況の総合評価**

評価	評価基準
<b>A</b>	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
<b>評価理由及び今後の対応</b>	
<p>指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、園内の植栽管理は適切に行われており、四季を通じて花き等を観賞できる魅力の維持が図られており、また、受付業務や園内清掃といった施設の維持管理も適切に行われていた。施設の利用状況については、令和元年度の天候不順や令和2年度の新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたことにより、入園者数が目標値に達しなかったが、利用者満足度調査については、年を追うごとに高評価の割合が増加した。また、令和2年7月以降は平成30年度実績を超える入園者数となった。以上のことから、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。</p> <p>今後、新型コロナウイルス感染症の収束に合わせ、コロナ禍において自粛せざるを得なかったイベント等の集客事業の積極的な実施により、施設の利用状況の向上が見込めると考えられる。</p> <p>このため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行うこととする。</p>	
<b>指定管理者制度による管理の有効性</b>	(有) 無

**1 サービス向上に向けた取組の実施状況**

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 「県民に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していくための施設として運営を行う。」とした基本方針に基づき運営されている。 <input type="checkbox"/> 業務実績報告書及び現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 清掃、保守点検業務、受付業務、警備業務等は、月例報告及び現地調査により計画どおりに実施されていることを確認している。 特に保守点検業務については、施設の老朽化に伴い作業が増加しているが、適切に対応している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> サポーター活動グループの構築など積極的に実施している。鎌倉みどりのレンジャー活動と連携し園内管理を行っている。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が行う業務委託のうち、駐車場管理及び園内樹木管理について地域企業に委託している。
評価結果	<b>評価区分</b>		
<b>A</b>	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

## 2 施設の利用状況

	H30年度	R元(H31)年度	R2年度	3か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	200,000 人	210,000 人	230,000 人	213,333 人
利用者数	238,778 人	168,717 人	140,190 人	182,562 人
対目標値(数) ※下段は率	38,778 人	△ 41,283 人	△ 89,810 人	対目標値(率)
	119 %	80 %	61 %	85.6 %

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定  
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
<b>B</b>	利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S: 110%以上 A: 100%以上～110%未満 B: 85%以上～100%未満 C: 85%未満	社会福祉入所施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 紙媒体やSNS等を利用して幅広くPRしている。また、テレビや新聞への積極的な情報提供によって、報道による発信力を活用した効果的な施設の魅力発信を行っている。 <input type="checkbox"/> 園の目的に沿った植物に親しむための素材の販売や、イベント及び講習会に合わせた季節の商品を販売している。 <input type="checkbox"/> 植物に親しむ場として、単に植物を鑑賞するだけでなく、夏のハスの開花時期に合わせた早朝開園、ガイドツアーの実施に、クイズラリーや講習会といった取組を行うことで、植物の新たな魅力の発信を行っている。	

## 3 利用者満足度の状況

	H30年度	R元(H31)年度	R2年度	3か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段: 割合、下段: 回答者数	91.1 % 419 人	96.1 % 511 人	98.6 % 1,547 人	96.7 %

※ 複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
<b>S</b>	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S: 90%以上 A: 70%以上～90%未満 B: 50%以上～70%未満 C: 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 上半期と下半期の年2回集計し、利用者を対象に配架したアンケートを声掛けして回収する方法で行っている。 <input type="checkbox"/> 把握内容を職員で共有し対応方法について話し合われている。担当職務にとらわれず多くの職員で入園者受付等の業務を分担することによって、職員同士が園内の問題について常に共通認識を持ち、コミュニケーションの活性化が図られ、利用者に対する接遇の質の向上につながった。 また、感染症拡大防止対策によるトラブルが心配されたが、職員の丁寧な対応により問題は起きていない。	

#### 4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	H30年4月	園内の案内表示がわかりづらい	案内表示を更新した。
	R1年5月	花の名前のプレートを増やしてほしい	表示の掠れたものの更新と新規設置を行っている。
	R2年7月	ベンチが少ない	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による対応のため、来園者への説明など丁寧に行い理解を求めた。
	R2年7月	イベントを再開してほしい	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による対応のため、来園者への説明など丁寧に行い理解を求めた。
	R2年11月	HPの更新を増やしてほしい	定期的な更新に努める
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか  <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか  <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> アンケートにより利用者の苦情及び要望の把握に努めている。  <input type="checkbox"/> 苦情及び要望があった際には、すぐに園長まで報告し職員全体で情報共有した上で、対応方法を検討する仕組みが確立されており、実際に苦情があった際には、これに沿って迅速かつ適切な対応が行われている。  <input type="checkbox"/> 開花時期の確認や、近年では新型コロナウイルス感染症感染防止対策による制限についての要望等が増えているが、丁寧な説明を心掛け理解を求めている。	

## 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生年月日	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）
	平成31年4月12日	①高齢の男性がつまづき転倒した。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備無 ④無 ⑤無 ⑥無
	令和2年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備無 ④無 ⑤無 ⑥無
	令和2年10月28日	①芝生広場前で子供(3歳)が転倒、口内を切る。救急車にて搬送 ②11月5日に報告を受け確認。同日に現場確認を実施 ③本人から報告なし。原因となる施設の不備無 ④無 ⑤無 ⑥無
	令和2年11月5日	①エントランスで成人(85歳)が転倒、頭部を打撲、救急車にて搬送 ②11月5日に報告を受け確認。同日に現場確認を実施 ③本人から報告なし。原因となる施設の不備無 ④無 ⑤無 ⑥無
	令和2年11月5日	①レストハウスで成人(78歳)が意識を失う。救急車にて搬送 ②11月5日に報告を受け確認。同日に現場確認を実施 ③本人から報告なし。原因となる施設の不備無 ④無 ⑤無 ⑥無
	令和2年11月8日	①園内ベンチで動けない方がいると報告、休んだのち帰宅 ②11月16日に報告を受け確認。同日に現場確認を実施 ③本人から報告なし。原因となる施設の不備無 ④無 ⑤無 ⑥無
<b>確認の視点</b>		<b>事故・不祥事等への対応についての評価</b>
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか		<input type="checkbox"/> 事故発生時に現場で対応すべきマニュアルが職員で共有されている。
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 事故発生時にはマニュアルに沿って迅速かつ適切な対応が行われている。

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】H29年度			H30年度			R元(H31)年度		
	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
収入	—			156,767 (155,968)			137,633 (155,968)		
内訳	—	—	—	102,518 (102,518)	54,249 (53,450)	0 (0)	100,179 (99,260)	37,454 (56,708)	0 (0)
支出	—			148,975 (155,968)			155,855 (155,968)		
収支差額	—			7,792 (0)			△ 18,222 (0)		
	R2年度			累計					
収入	158,995 (157,212)			453,395 (469,148)					
内訳	127,108 (97,737)	31,887 (59,475)	0 (0)	329,805 (299,515)	123,590 (169,633)	0 (0)			
支出	162,074 (157,212)			466,904 (469,148)					
収支差額	△ 3,079 (0)			△ 13,509 (0)			<b>収入合計／支出合計比</b> 97.1%		

※( )内は収支計画額。令和2年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>B</b>	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 利用料金収入の増加に向けて、新品種の導入やPRなど行っている。また、より多くの集客を目指し、季節の植物を活用した事業としてハロウィーンのおばけカボチャ展示や最寄り駅の商業施設と連携した母の日のイベント等を実施した。  <input type="checkbox"/> 施設の事業に対して、グループ企業のもつ専門的なノウハウを活用することで経費を節減することができている（相鉄グループの施設整備点検、日比谷花壇による広報、公園協会による園内管理）。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか  <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 植物管理は他施設での経験者を採用する等の適切な人員配置が行われている。  <input type="checkbox"/> グループ企業の研修への参加等人材育成に取り組んでいる。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 代表企業が行う研修に参加する等の取組によって労働環境に対する意識の向上を図っている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 法令違反等の事故は発生していない。  <input type="checkbox"/> 発生材の堆肥化・園内利用などゴミの減量化に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 職場実習合同面接会等での採用を図る。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 取り扱いは適正であり、漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
<b>A</b>	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		