

モニタリング結果報告書

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

施設所管課 湘南地域県政総合センター

(平成 23 年度 下半期)

管理運営状況総括

1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえ、判定してください）

D

<判定理由>事業計画に基づき、維持管理・運営を行ったが、利用状況が悪く、収支状況についても改善が必要であるため。

A：提案を上回る取組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。

B：提案どおりに取組みを実施し、良好な管理運営状況である。

C：提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。

D：提案どおりに取組みを実施していない。また、提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

2 月例報告書によるモニタリングの概況

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4日	11月10日	○	○	—	有	集客対策、枯死植物の植替え対応及び施設栽培の初期病害虫防除対策等
11月	12月5日	12月9日	○	○	—	有	集客対策及び枯死植物の植替え対応等
12月	1月5日	1月10日	○	○	—	有	集客対策、枯死植物の植替え対応及びホームページでの提供情報の更新等
1月	2月7日	2月14日	○	○	—	有	集客対策及び管理図書の確認状況の報告等
2月	3月7日	3月14日	○	○	—	有	集客対策等
3月	4月6日	4月13日	○	○	—	有	集客対策等

3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績又は今後の見込みを記載してください。

<提案内容の概要>

① 展示事業

- ・展示会については、できるだけ多くの関係者が集い、ともに実施することで情報発信や誘客につながるよう、企業や関係者との連携による事業展開を図る。

② 体験学習事業

- ・気づき体験事業は子どもたちが楽しみながらいのちの素晴らしさ、尊さを学び、理解できる様々な気づき体験学習プログラムを実施する。
- ・園芸教室は栽培技術の基礎や暮らしの中での園芸の楽しみ方などに関する講座を実施する。農業講座は本県農業の状況の理解につながる講座や農産物を中心とした食に関する講座等を実施する。

③ イベント事業

- ・園芸文化の普及や農業の理解促進のために、季節ごとに集客性の高い魅力的なイベントを開催する。
- ・農業に関する理解の促進と本センター全体の活性化のために、「ひらつか花アグリ」や地域との連携によるイベントを開催する。

④ その他

- ・広報の新規ルートの開拓や積極的なリリース活動を行うとともに、「県のたより」への掲載についても県と調整しながら実施する。
- ・地域の活動団体との積極的な連携や地域と密着した利用方法の推進により集客を図る。
- ・「ひらつか花アグリ」全体のPRのため、センターと「農の体験・交流の場」が一体となったイベント等を行う。
- ・災害事故が発生した場合に被害を最小限度に食い止める適切な対応を行う。

<実施状況>

① 展示事業：展示会実施 9 回

- ・自主展示事業の実施（12月～2月）
企業協力等により作成した木工遊具や絵本を展示する「みんなのプレイルーム」の屋内での開催が、お子様連れの家族に好評だったため、期間を延長し集客をはかった。

② 体験学習事業：学校プログラム実施 52 回(3,220 人)、一般団体プログラム実施 9 回(196 人)、土日等有料プログラム実施 225 回(1,579 人)、園芸講座 20 回(312 人)、農業講座 23 回(364 人)

- ・米のプログラムのパッケージ化（11月）
米に関する体験の一連の作業を整理して、学校プログラムにおいては幼稚園から中学生まで年齢を問わない体系を確立することができ、稲刈り体験では多くの利用を受け付けることができた。
- ・イベント、周辺との連携による講座の開催（3月）
2周年記念イベントに合わせて各種の園芸講座を開催し盛況となった。また、いちご狩り園の収穫物を利用したババロア作りも実施して周辺との連携も図った。

③ イベント事業：イベント実施 24 回

- ・秋の集客イベントの拡大（10～11月）
来園者数：28,606 人（前年度：25,439 人）
来園者の増加を目指し、秋のイベント期間を5日間延長し、ローズマーケット、地ビールフェア、あつめ市などのサブイベントも充実させた結果、前年度を上回る来園者を迎えた。
- ・集客イベントの企画・実施（3月）
来園者数（3月中旬）：2,790 人（地震発生のため前年比較対象外とします）
JA 共済によるアンパンマンショーを開催に伴って駐車場無料としたところ、前後の日曜日の4倍以上の803人が入場し、集客効果とともに知名度向上にも貢献した。

④ その他：

- ・積極的なPR活動の実施
認知度の向上を図るため、県広報番組等のメディアを活用したPR、県と提携しているコンビニエンスストアや百貨店、高速道路事業者主催イベントでの周知など、県の施策等も活用して、積極的に広

報活動を実施した。

・閑散期の集客努力

1月から飲食業の許可を取り、七草粥やおしろこ、けんちん汁の無料配布を行い、閑散期における集客に努力した。

・周辺との連携

いちご狩り利用者に対する駐車場料金の無料化、けんちん汁の具材のJA直売所（あさつゆ広場）から無償提供、大型駐車場でのJA共済主催のアンパンマンショーの開催など、「ひらつか花アグリ」との連携を図った。

・10月からの秋バラの季節を前に、台風15号による被害が甚大であったが、速やかに仮復旧工事を実施し、樹木への被害、オータムローズフェスティバルへの影響を最小限にとどめることができた。

4 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収入額				支出額	収支差額
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	233,067 (238,321)	56,324 (60,858)	157,283 (157,988)	19,459 (19,474)	233,067 (238,321)	0 (0)
下半期 予算額	90,148	28,293	55,539	6,315	116,664	△26,516
10月	8,156	0	6,842	1,314	0	8,156
11月	6,737	0	5,354	1,383	365	6,372
12月	15,656	14,015	566	1,074	58,340	△42,684
1月	1,521	0	515	1,006	168	1,353
2月	1,728	0	694	1,034	4	1,724
3月	17,761	14,278	1,837	1,645	59,489	△41,727
今年度 半期計	51,562	28,293	15,811	7,457	118,367	△66,804
前年度 同期計	53,226	30,303	15,739	7,183	119,236	△66,010

* 指定管理料：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・その他収入の年間・下半期予算額：入札時(平成18年)の事業者提案による見込額を記載

- 1 指定管理者の収入を記載してください（県の収入である「使用料」は含みません。）。
- 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載してください。

収支状況に関する意見等

- ① 年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載してください。
- ② 今年度半期計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し詳細に記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載してください。また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載してください。
- ③ 今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比30%以上プラス又はマイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載してください。

<意見等>

①③該当なし

②サービスの対価のうち、施設の維持管理・運営費については、入札時に提案された維持管理・運営費から同じく提案の利用料金等収入見込額(利用料金+その他収入)を差し引いたものが県の支払額となっている。利用料金等収入見込額が約75%を占める維持管理・運営費の年間予算額をもとに事業を計画・実施しているが、入園者数や駐車台数が提案時の見込みを大幅に下回り、利用料金収入(入園料金+駐車場利用料金)実績が提案時見込額の約28%にとどまっているため、収支に大きな差が出てしまっている。10、11月はオータムローズフェスティバル、地ビールフェア、あつめ市などのイベント実施により、昨年度を上回る集客となったが、12月以降は、週末の悪天候、異常低温による植物の凍霜被害・開花の遅れなどが集客に響き、イチゴ狩り組合との連携、開園2周年記念イベントを実施するも、集客・収入増につながらなかった。

<参考>

本施設について県が支出した(する)修繕費等

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。

施設の状況をよりの確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載してください。
- 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載してください。
- 修繕等の一覧がある場合は、参考にご提供くださるようお願いします。

	金額	工事箇所・内容
上半期	0円	
下半期	2,279,505円	台風15号の暴風雨により被害を受けた植栽(樹木倒木多数)、施設屋根(一部破損)、ビニール温室(倒壊)、外周フェンス(傾斜)、パーゴラ・オベリスク(傾斜)等の復旧。事業者負担3,992,678円
総額	2,279,505円	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

	内容	金額(千円)
収入の状況	追加劣後ローン(5/30(株)グリーンランドアーツ)	165,000
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)

収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載してください。
 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載してください。
 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載してください。

5 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	20,650人	20,635人	0.1%
11月	16,600人	14,303人	16.1%
12月	3,073人	3,598人	△14.6%
1月	2,576人	3,099人	△16.9%
2月	2,993人	3,877人	△22.8%
3月	7,115人	7,531人	△5.5%

	目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度上半期計	219,915人	75,707人	81,360人	△65.6%	△6.9%
今年度下半期計	120,054人	53,007人	53,043人	△55.8%	△0.1%

利用状況に関する意見等

- ① 今年度上(下)半期計の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由及び対応策を分析し記載してください（特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載してください）。
- ② 目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載してください。
 なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ませんが、次回以降は記入してください。

<意見等>

① 該当なし

②10、11月はオータムローズフェスティバル、地ビールフェア、あつめ市などのイベント実施により昨年度を上回る集客となったが、12月以降は、子どもが室内で遊べる展示会事業「みんなのプレイルーム」が寒い時期に好評を得たものの、週末の悪天候、異常低温による植物の凍霜被害・開花の遅れなどが集客に響いた。イチゴ狩り組合との連携・開園2周年記念イベントなどを実施するも、イチゴの不作や天候に恵まれず、集客につながらなかったが、メディアに取り上げられ、認知度向上、今後の集客につながると考えている。

6 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）*利用者満足度調査分を除く

	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
合計	1 (0)	4 (1)	11 (2)	1 (0)	42 (0)	59 (3)

7 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなど、特に注意すべき場合に記載してください。

分野	概要	対応状況
施設・設備	・ 冬場に花が少ない	花のボリュームアップを検討
	・ 屋外水飲み、手洗い場の冬期閉栓	水道管の凍結破裂防止のため、屋外水栓は閉栓せざるを得ない。案内サインを設置し、近くのトイレの手洗い等で対応。
職員対応	・	
	・	
	・	
事業内容	・	
	・	
	・	
その他	・	
	・	
	・	

8 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載してください。

なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出してください。

発生日	事故の概要	指定管理者の対応状況	原因・問題点 (指定管理者の課題を含む)
3月3日	シャボン玉イベントに参加の子供が、手洗い場で転倒し後頭部を強打	子供は救急車で病院へ搬送、イベントを中止し、状況の確認、点検を実施。 大事には至らなかったが、経過観察の状況確認のためご家族に連絡等を行った。	水、洗剤等を扱う場合の対応、また小さい子供が参加する場合の対応について注意を払う。

9 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載してください。

実施日 (事故発生日)	対応者等	経緯・調査内容	調査結果(指定管理者の課題の有無等を含む)
月 日 (月 日)	【該当なし】		

10 下半期の所見等

2～9の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載してください。

指定管理者	オータムローズイベント期間は週末の悪天候による影響が大きく、集客に課題を残した。次年度は、イベント内容の拡充、広報・プロモーションの強化により、当該期間中の集客最大化をはかりたい。 いちご狩り組合との連携はメディアに取り上げられ、花菜ガーデンの認知向上に貢献した。花による魅力に乏しい季節であることから、次年度は更に「いちご」での周辺連携を強化し、集客増の一助としたい。 尚、入園者の傷病が発生したことから、安全を第一にプログラムを提供すること、および傷病発生時の対応フローなど、万が一の状況において適切に対処できるよう運営体制を強化する。
施設所管課	屋外施設であるため、週末の悪天候、異常低温による植物の凍霜被害・開花の遅れなどが集客に影響した。今後も引き続き、効率的な運営・集客対策に取組み、収支の改善に努める必要がある。モニタリングにおいては集客対策、枯死植物の植替え、施設栽培の初期病害虫防除、ホームページでの提供情報の更新等への対応を指示し、広報の工夫・強化、植栽の工夫・ボリュームアップにより、施設の認知度・魅力度の向上を図っていくこととした。既に次年度の集客に向け三日月山への新たな植栽に着手している。