

平成26年度 指定管理者制度モニタリング結果報告書

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親しむための情報提供施設(平成18年12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

総合評価	総合的な評価の理由と今後の対応
C	<p>&lt;1 管理運営等の状況&gt; 事業計画の通り事業を実施できており、評価A。今期は花のボリュームアップを図っており、入園者増につながっている。引き続き魅力度向上に努めていただくよう指導している。</p> <p>&lt;2 収支状況&gt; 収支差額は前年度より好転したが、評価C。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いただくよう指導している。</p> <p>&lt;3 利用状況&gt; 利用者数は年々増加傾向にあり、取組の成果が反映されてきている。しかし、提案時の目標に対して61%にとどまっております評価C。引き続き効果的な集客対策を実施いただくよう指導している。</p> <p>&lt;4 利用者の満足度&gt; アンケート結果の内、施設全体の満足度の「満足」「どちらかと言えば満足」の割合が94.9%であるため、評価S。開園日に入園者20名毎にアンケート依頼を実施している。</p> <p>&lt;5 苦情・要望等&gt; ・苦情、要望はあるが、その都度適切に対応されている。ご意見箱等を設置し、意見の把握に努めている。</p> <p>&lt;6 事故・不祥事&gt; ・特筆すべき事故は発生していない。</p> <p>&lt;今後の方針&gt; 今年度契約変更を行い、利用料金シーズン制の導入、入園目標の修正を行った。新たな要件が加わった中で、さらなる園の魅力アップを図る努力を求めて行く。</p>
S : 極めて良好な管理運営状況 A : 良好な管理運営状況 B : 一部改善が必要な管理運営状況 C : 抜本的な改善が必要	

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	なし
現場確認	実施日	特記すべき事項等があった場合はその内容
	月2回	なし
随時モニタリング指導・改善勧告等の有無	有	指導・改善勧告等の内容
	無	

#### 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
春・GWイベント 「ゴールデンウィークは花菜ガーデンで楽しもう！」をテーマに、春バラ期間まで切れ目無い集客を目指してイベントを開催。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体験教室、作品販売等の実施</li> <li>・風船プレゼント、宝探しゲームなど、常時参加メニューを用意</li> <li>・平塚市緑化祭り会場とのシャトルバス運行</li> <li>・県育成トマト「湘南ポモロン」の試食会</li> <li>・平塚市友好都市物産ブースの展開</li> <li>・鯉のぼり装飾</li> </ul>	春チューリップが新聞に掲載されたこともあり、前年度の2倍近い入園者数であった。来年度もこの時期の取組に期待する。
ローズフェスティバル～春・秋～2014 各ローズフェスティバルが集客の最大期のため、広報にも力を集中して実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・期間中の早朝開園</li> <li>・平塚駅からの直行バス運行</li> <li>・バラ園ガイドツアーの実施</li> <li>・キッチンカー、ローズマーケットを設置</li> <li>・バラ専門家講演会の開催</li> <li>・新ガイドマップの作成・配布等、広報の強化</li> </ul>	特に春バラ期間中は好天にも恵まれ、昨年以上の入園者であった。交通渋滞への対応もスムーズになってきている。今後も最大の対応を期待する。
夏キッズイベント 「キッズ集まれ!!夏休み子どもイベント 花菜ガーデンで夏遊び」をテーマに、子供達をターゲットに実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水遊びエリア、収穫体験を毎日実施</li> <li>・各種体験教室の開催</li> <li>・田んぼ生物観察会等</li> </ul>	閑散期ではあるが、2割程度入園者増で、効果のあるイベントであったと思われる。
いちごフェア2015 いちご収穫体験農園との連携イベントを開催。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体験農園、ファーマーズマーケットと施設間連携割引の実施</li> <li>・冬の収穫祭と題して、いちごの試食・紹介イベントを実施</li> </ul>	はじめて実施した冬の収穫祭には家族連れの参加が多く、幅広い年齢層を対象にすることが出来た。
農作物の栽培展示 花のボリュームアップと施設の一部更新を実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バラ園の拡張、ハナモモ補植/新植、クレマチス園更新、サルビア園更新の4区画で更新工事を実施。</li> <li>・冬咲きチューリップの栽培、イングリッシュブルーベルの新植等、花菜ガーデンの魅力アップを図った。</li> </ul>	植栽の充実が図られ、今後の集客増に期待する。

##### [ 参考：自主事業 ]

事業計画の提案内容	実施状況等
花菜ガイドの運営 来園者のニーズに合わせた園内のガイドを行う「花菜ガイド」の活動を支援する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・春バラ、秋バラフェスティバル期間中、毎日園内ガイドを実施。</li> <li>・OJT、事前講義等を実施</li> </ul>
園芸福祉講座の実施 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。	4日間の講座を37名が受講した。

## 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	

	〔参考〕直営／管理委託／指定管理※2	前々年度	前年度	平成26年度
利用者数※1		157,919	190,587	204,983
対前年度比			120.7%	107.6%
目標値	〔目標値設定根拠〕	338,876	337,722	336,699
目標達成率	業務要求水準20.7万人を超える実績を目標	46.6%	56.4%	60.9%

〔参考：最大利用可能人数〕

						合計
定員						
年間利用可能日数	343					
最大人数※1	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※1 原則は人数だが、施設の状況等により変更は可能。単位を変更した場合はその理由

※2 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

## 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
S	

満足度調査の実施内容	協定等に定めた調査内容	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。春と秋のローズフェスティバルの影響で満足と回答した割合が増加した。

実施した調査の配付方法 窓口で配架 回収数／配付数 1,719 / 3,136 = 54.8%

配付(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
総合満足度の回答数	358	984	65	5	1,412	
回答率	25.4%	69.7%	4.6%	0.4%		
前年度の回答数	305	799	64	4	1,172	
回答率の対前年度比	97.4%	102.2%	84.3%	103.8%		

(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
C	

[ 指定管理業務 ]

(単位：千円)

	[参考] 直営／管理委託 ／指定管理※	前々年度	前年度	平成26年度	備考
(1) 収入					
〔参考〕年度計画		229,485	220,605	243,848	
指定管理料		67,435	59,089	78,254	
利用料		55,969	65,976	73,673	
その他収入		6,417	5,107	4,884	
合計		129,821	130,172	156,811	
対前年度比			100.3%	120.5%	
対 計画比		56.6%	59.0%	64.3%	
(2) 支出					
〔参考〕年度計画		239,856	234,713	258,348	
支出額		205,952	168,209	191,694	
(内 納付金 )					
対前年度比			81.7%	114.0%	
対 計画比		85.9%	71.7%	74.2%	
(3) 収支					
〔参考〕年度計画					
収支差額		-76,131	-38,037	-34,883	
対前年度比			50.0%	91.7%	
収入合計／支出合計の比率		63.0%	77.4%	81.8%	

※ 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

※  の欄は記入不要。

[ 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)
なし		

( 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： \_\_\_\_\_ 円以上 )

[ 参考：資本的な収入及び支出等の状況 ]

	金額(千円)	内 容(金額)
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	電話	1 件	冬咲きチューリップが見頃ということで来園したが、倒れていたり、花卉が開いてしまっているものが大半であり、入園料を返金して欲しい。	霜の影響で、チューリップが一時的に倒れていることがある旨を説明。園の体験価値は冬咲きチューリップ以外にもあり、一度入園された後の返金はしていないことを、電話説明。
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	手紙	1 件	HPのスタッフブログを見ていたら、蛇の写真が掲載されていて驚いた。蛇が苦手であり気分が悪くなった。	表題に【蛇の画像があります】と注意喚起し「次に進む」をクリックすると画像を含む本文へ遷移する仕組みにしていたが一部の機種で表題頁と本文頁が連続して表示される事象を確認したため当該ブログを削除した。
		件		

※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。

## 9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等)
なし			

※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。