

モニタリング結果報告書  
(令和6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     | http://www.kana-garden.com/            |                |     |
| 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<br>(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 ~ R12.3.31<br>(2009年) (2030年) | 施設所管課<br>(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B、利用者の満足度調査はS、収支状況はS評価となったため、3項目評価をAとした。</p> <p>利用状況については、事業者の新規感を打ち出したイベント事業により誘客が図られたが、夏の猛暑やこのことに因る秋バラの開花の遅れ等もあり目標達成率は97.7%となった。</p> <p>利用者の満足度調査については、上位2段階の割合が93.1%を占めS評価となった。</p> <p>収支状況については、マイナス収支の縮減率が61.42%となったことからS評価となった。</p>   |
| <p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況<br/>バラをはじめとする花きの栽培展示事業や農作物の収穫体験といった体験学習事業を行った。また、イベント事業では4年目を迎える歳時記イベントのブラッシュアップによる新規感の創出、夏季の水を使った企画や「昭和レトロなモノ展」等新しい取組が多数実施された。また3月には開園15周年の記念イヤーがスタートし、第一弾として謎解きイベント等が実施された。</p> <p>◆利用状況<br/>利用者数は目標達成率が97.7%となりB評価となった。前年度から64名の減とほぼ前年度と同等の利用状況となり、過去最高となった一昨年度、2番目となった昨年度に次ぐ3番目の実績となった。屋外施設のため天候の影響は大きく、梅雨入りが遅れたために当該時期の利用者数が例年に比べて伸びた一方、夏の猛暑の影響で秋バラの開花が遅れたため当該時期は期待していた集客に至らなかった。</p> <p>◆利用者の満足度<br/>調査項目の全体満足度において、上位2段階の回答割合が93.1%となったためS評価となった。</p> <p>◆収支状況<br/>マイナス収支の縮減率は61.42%となったためS評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等<br/>要望として、雑草が多い、花の種類を増やしてほしい、花きの名前プレートの整備等が寄せられた。</p> <p>◆事故・不祥事等<br/>4月23日に駐車場入口の発券機に利用者の自家用車が追突する事故が発生した。事業者が事故対応を行い5月9日に県が状況確認を行った。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況<br/>特になし。</p> <p>◆その他<br/>特になし。</p> |

3. 3 項目評価の結果

| 3 項目評価 | 利用状況      | 利用者の満足度   | 収支状況      | 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。<br><br>S：極めて良好<br>A：良好<br>B：一部改善が必要<br>C：抜本的な改善が必要 |
|--------|-----------|-----------|-----------|--|
|        | (項目 6 参照) | (項目 7 参照) | (項目 8 参照) |  |
| A      | B         | S         | S         |  |

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

| 月例業務報告<br>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           |  |
| 現地調査等の<br>実施状況                  | 実 施 頻 度      | 現地調査等の内容   |
|                                 | 毎月実施         | 指定管理者から提出された業務報告書及び現地の状況を確認した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。 |
| 意見交換等の<br>実施状況                  | 実 施 頻 度      | 意見交換等の内容   |
|                                 | 毎月実施         | 園内を巡回した際の植栽の状況や事業計画、実施事業の内容に係る調整、次年度計画等について協議を行った。         |
| 随時モニタリングにおける<br>指導・改善勧告等の<br>有無 | 有・無          | 指導・改善勧告等の内容  |
|                                 |              |  |

5. 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   |
|---|---|--|
| 展示事業<br>・花き栽培展示事業においてはこれまでの経験を活かし一層の魅力向上を図り、展示会事業では新規入園者の獲得、繁忙期以外のシーズンの来園者数の底上げを図っていく | 栽培展示事業については、春のバラに始まり、初夏のユリやヘメロカリス、冬期のアイスチューリップ、早春の球根ミックスと四季を通して展示を実施。展示会事業でも植栽展示が少ない3月にはラナンキュラスや椿の展示会を開催した。 | これまでの継続した事業の実施により、花き栽培展示事業、展示会事業ともに認知度が向上してきた。植物の展示は愛好家やファン層が構築され、集客の一助となっている。 |
| 体験学習事業<br>・気づき体験事業では稲作体験や収穫体験、クラフト体験等楽しみながら学ぶことのできる体験学習プログラムを実施し、農業理解の促進を図る           | 稲作体験では田植えや収穫、脱穀・粃摺りまで主だった作業体験を、その他にも年間を通して野菜や花きの収穫体験を実施した。  | 子どもの農業体験の場となっていることや、野菜でも一般的ではない珍しい品種が収穫できる等人気の事業となっていることから、更なる事業内容の充実を期待する。    |
| イベント事業<br>・春秋のローズフェスティバルを中心に集客を図るとともに、歳時記を感じられる装飾やイベントを実施しプラスワンの魅力度アップを図る             | 4年目を迎えた各歳時記イベントではそれぞれに新たな要素が付加され新規感を創出した。併せて「昭和レトロなモノ展」や「謎解き」等新しいイベントも開催された。                                | 事業者のもつノウハウがいかに発揮された事業運営が展開され、新規利用者及びリピーターの誘客が図られた。                             |

〔 参考：自主事業 〕

| 事業計画の主な内容                                     | 実施状況等   |
|---|---|
| 花菜ガイドの活動<br>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 | バラ園や薔薇の轍（わだち）について、それぞれのバラのもつ特徴や鑑賞ポイントについて紹介し、参加者の理解を深めた。                              |
| ガイドツアーの実施<br>園内の樹木や宿根草を紹介する活動                 | 季節に応じた植物の紹介を企画し実施し、参加者の植物に対する理解を深めた。  |
| レストラン、売店                                      | レストランでは季節ごとにメニューを開発し平塚産イチゴを使ったデザート等を提供した。売店では園芸に関連する商品や県内各地域の名産品等の他、平塚産米「はるみ」の販売を行った。 |

6. 利用状況

| 評価 | 《評価の目安》<br>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<br>※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。 |
|----|---|
| B  |   |

|       | 前々年度    | 前年度     | 令和6年度   |
|-------|---------|---------|---------|
| 利用者数※ | 226,338 | 212,673 | 212,609 |
| 対前年度比 |         | 94.0%   | 100.0%  |
| 目　標　値 | 220,106 | 218,790 | 217,505 |
| 目標達成率 | 102.8%  | 97.2%   | 97.7%   |

目標値の設定根拠：                    業務要求水準の20.7万人/年を越える数値で算出

利用者数の算出方法（対象）：                    入園者数

※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 \_\_\_\_\_

<備 考>

7. 利用者の満足度

|    |   |
|----|---|
| 評価 | 《評価の目安》<br>「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<br>※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                           |
|            | 窓口における通年及びイベント参加者によるアンケート実施 | 「満足」及び「どちらかといえば満足」が93.1%と高評価であった。 |

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容                      花菜ガーデンの印象についてお聞きます。全体満足度について。

実施した調査の配布方法                      直接配布                      回収数／配布数                      392    /    935    =                      41.9%

配布(サンプル)対象    入園者20名毎にアンケート依頼を実施

|                      | 満足    | どちらか<br>といえば<br>満足 | どちらか<br>といえば<br>不満 | 不満   | 合計  | 満足、不満に回答が<br>あった場合はその理由 |
|----------------------|-------|--------------------|--------------------|------|-----|-------------------------|
| サービス内容の総合<br>的評価の回答数 | 132   | 217                | 24                 | 2    | 375 | 無回答17名                  |
| 回答率                  | 35.2% | 57.9%              | 6.4%               | 0.5% |     |                         |
| 前年度の<br>回答数          | 268   | 430                | 42                 | 0    | 740 |                         |
| 前年度回答率               | 36.2% | 58.1%              | 5.7%               |      |     |                         |
| 回答率の<br>対前年度比        | 97%   | 100%               | 113%               |      |     |                         |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備 考>

8. 収支状況

|    |  |
|----|--|
| 評価 | 《評価の目安：収支差額の当初予算額がマイナスの施設》<br>(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  | その他収入の主な内訳  | 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 | 72,135 | 77,940 | 16,739 | 農業体験等<br>2,392<br>広告協賛<br>1,210<br>サービス事業<br>12,597 | 166,814 | 207,905 | -41,091 |              |
|       | 決算   | 72,135 | 86,671 | 18,328 | 農業体験等<br>4,036<br>広告協賛<br>1,210<br>サービス事業<br>13,082 | 177,134 | 185,966 | -8,832  | 78.51%       |
| 前年度   | 当初予算 | 75,109 | 81,361 | 17,116 | 農業体験等<br>3,583<br>広告協賛<br>1,210<br>サービス事業<br>12,323 | 173,586 | 210,148 | -36,562 |              |
|       | 決算   | 75,109 | 81,042 | 18,228 | 農業体験等<br>3,962<br>広告協賛<br>1,210<br>サービス事業<br>13,056 | 174,379 | 186,957 | -12,578 | 65.60%       |
| 令和6年度 | 当初予算 | 73,774 | 82,255 | 18,283 | 農業体験等<br>4,161<br>広告協賛<br>1,210<br>サービス事業<br>12,912 | 174,312 | 208,098 | -33,786 |              |
|       | 決算   | 73,774 | 81,059 | 19,239 | 農業体験等<br>4,919<br>広告協賛<br>1,210<br>サービス事業<br>13,110 | 174,072 | 187,108 | -13,036 | 61.42%       |

※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

|                             |       |        |
|-----------------------------|-------|--------|
| ※支出に納付金が含まれる場合、その内数 (単位:千円) |       |        |
| 令和6年度 /                     | 前年度 / | 前々年度 / |

|      |
|------|
| <備考> |
|------|

9. 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   | 0 件  | 駐車場の看板の向きがわかりづらい            |                   |
|       | 要望   | 1 件  |                             |                   |
| 職員対応  | 苦情   | 1 件  | スタッフに花の名前を聞いたところ、冷たい態度をとられた | 「今後のスタッフ指導」を電話で報告 |
|       | 要望   | 0 件  |                             |                   |
| 事業内容  | 苦情   | 1 件  | 雑草が多い                       | 改善策を今後検討する        |
|       | 要望   | 24 件 |                             |                   |
| その他   | 苦情   | 0 件  |                             |                   |
|       | 要望   | 0 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。

10. 事故・不祥事等      ☐ 該当なし

|     |   |
|-----|---|
| 発生日 | ①発生時の詳細な状況<br>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）<br>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）<br>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）<br>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）<br>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
|     | ① 4月23日に駐車場入口の発券機に入園者の自家用車が追突し、発券機及び機械保護用のテント等が破損した。<br>② 5月9日に県職員により確認を実施<br>③ 6月20日に発券機及び機械保護用のテント復旧、7月22日に看板の設置が完了<br>④ 無<br>⑤ 費用負担は事故当事者の保険<br>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。

11. 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。