

モニタリング結果報告書 (令和5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	https://www.fcofuna-kanagawa.jp/		
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。(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	R5.4.1 ~ R10.3.31 (2023年) (2028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
利用状況はA、利用者の満足度はS、収支状況はAとなったことから、3項目評価をAにした。利用状況については指定管理者の適切な施設の管理運営に加えて、テレビ番組の影響による植物園への関心の高まり等もあり、利用者数が目標値に対して105.2%となりA評価となった。利用満足度調査では、上位2段階の回答割合が98.1%となったためS評価となった。収支状況は収支比率は100.52%となりA評価となった。今後施設内の蛍光灯をLEDに交換していく等管理費の節減を図る。
<各項目の詳細説明> ◆管理運営等の状況 適切な植栽管理により、四季を通して花きを鑑賞できる施設運営が行われた。地域連携については、花き愛好団体による展示会の実施及び園内管理作業でのボランティアの活用に加えて地元公共交通機関と連携したイベントの実施、地元特別支援学校生徒の実習として受け入れた福祉関連事業に取り組むなど、地元との連携の輪を広げることができた。指定管理者が企画し、関係機関や地元自治会等と一体的な防災訓練及び救急訓練を実施するなど、地元との連携した取組を実施した。 ◆利用状況 テレビ番組の影響による植物園に対する関心の高まりや、ハスの展示において非常に珍しい双頭蓮が開花したこと等で集客が伸びた結果、施設の利用者数の目標達成率は105.2%となり、A評価となった。前年度対比でも利用者数が107.3%とプラスとなった。利用者実績は指定管理を開始した平成30年度に次ぐ2番目の実績となった。 ◆利用者の満足度 利用者満足度調査における総合満足度の項目において、上位2段階の回答割合が98.1%となったためS評価となった。また、アンケートでは植物管理や清掃状況、安全性や職員の接遇等の項目で満足度が高い結果となっており、総合満足度につながっていると推察される。 ◆収支状況 収支状況では、収支比率は100.52%となりA評価となった。 ◆苦情・要望等 自主事業のカフェにおいて増席の要望が寄せられている。コロナ禍で席数を減らした経過があり、状況をみて回復させることを検討する。 ◆事故・不祥事等 園内での利用者の事故が7件報告されたが、迅速な対応により処理された。 委託業者による作業中の事故が1件報告されたが、迅速な対応により処理された。 ◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし ◆その他 特になし

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の 満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。
A	A	S	A	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

4. 定期・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	
現地調査等 の実施状況	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 指導・改善勧告等の 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
(1) 保有植物の維持・充実及び四季を通じて花き等を鑑賞できる魅力の維持	シャクヤク、バラ、ハス等の主な保有植物の適切な管理を行うとともに、四季を通して花きを鑑賞できる施設運営を行った。 また、育成状況に課題が生じたハナショウブについては、植栽方法及び品種の維持管理について改善計画に基づいて管理を実施している。 また樹木の維持管理も適正に行った。	ハナショウブは改善計画に基づき管理作業が進められており、改植したエリアについては開花状況も良好である。
(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、警備等は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。	園内の清掃業務等はよく行き届いており、利用者の満足度調査でも高い評価となっている。
(3) 利用促進のための取組 ① イベント、セミナー、展示会の実施 ② 広報・PR活動の実施	ハス開花時期の早朝開園や夏の夜間開園の実施、開花植物の少なくなる時期の季節や歳時にあわせたイベントや展示会等を年間を通して企画実施し集客に取り組んだ。 また、地元公共交通機関と連携した広報活動や各新聞社への折り込みチラシの活用等、より効果的な広報を模索して実施した。	ひょうたん展の充実や夜間開園での鎌倉ブランドの食を導入した新たな企画等に取り組み集客に努めた。併せて、子ども向けの工作イベントを企画することで、ファミリー層への訴求も図った。
(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による園内管理を行った。 第60回神奈川県菊花大会を神奈川県菊花連盟の協力のもと開催した。 指定管理者が主体となって関係機関及び周辺自治町内会等と防災（避難）訓練を実施した。	サポーター活動を組織するとともに、NPO法人鎌倉みどりのレンジャーと連携し園内管理作業を行う等、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、甘味等の季節やイベントに応じたメニューを提供する等の工夫を行った。
花売店	季節の花苗や花鉢を販売した。
インフォメーション売店	インフォメーションコーナーにおけるグッズや飲み物等を販売した。

6. 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 ※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）。
A	

	前々年度	前年度	令和5年度
利用者数※	191,641	196,198	210,431
対前年度比		102.4%	107.3%
目 標 値	240,000	250,000	200,000
目標達成率	79.9%	78.5%	105.2%

目標値の設定根拠： 事業計画書

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

<備 考>

7. 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	

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
	上半期と下半期の2回 総合満足度 樹木の刈込の管理等 安全・安心 イベント・展示会 職員の接遇	植物の管理状況や清掃状況、安全性や職員の接遇等の項目で満足度が高い結果となっており、総合満足度につながっていると推察される。

[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 配架 回収数／配布数 1815 / 1823 = 99.6%

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	909	653	28	1	1591	
回答率	57.1%	41.0%	1.8%	0.1%		
前年度の回答数	753	501	5	0	1259	
前年度回答率	59.8%	39.8%	0.4%			
回答率の 対前年度比	96%	103%	443%			

(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0円の施設≫ 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
A	

[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	96,353	61,162	0	-	157,515	157,515	0	
	決算	96,353	42,408	0	-	138,761	147,579	-8,818	94.02%
前年度	当初予算	94,376	62,843	0	-	157,219	157,219	0	
	決算	94,376	44,366	0	-	138,742	163,033	-24,291	85.10%
令和5年度	当初予算	106,755	46,890	0	-	153,645	153,645	0	
	決算	106,755	49,389	1,728	原油価格 高騰1,728	157,872	157,056	816	100.52%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和5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	カフェの座席数増加への要望。	今後増席対応を検討する。
	要望	11 件		
職員対応	苦情	0 件		
	要望	0 件		
事業内容	苦情	2 件	植物プレートの設置と明確な記名の要望。	随時、古いプレートは交換し未設置の植物には設置する対応を行っている。
	要望	10 件		
その他	苦情	4 件		
	要望	9 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 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）
R5. 4. 27	①よろけた利用者が隣にいた利用者に掴まろうとしたところ、掴まれた利用者が転倒。 ②4月27日に報告を受け、5月18日に現地確認。 ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し
R5. 5. 9	①高齢女性が、第一展示場の階段を下りたあたりで躓き、腰などを痛めて立てなくなったため、救急車を要請し搬送。 ②5月9日に報告を受け、5月18日に現地確認。 ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し
R5. 5. 12	①高齢男性が菖蒲園付近で転倒し、顔、鼻、顎、肘を損傷。 ②5月12日に報告を受け、5月18日に現地確認。 ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し
R5. 5. 25	①高齢男性が第一展示場の階段で躓き転倒し、顔、両手の擦り傷と頭部打撲し、救急車を要請し搬送した。 ②5月25日に報告を受け、6月15日に現地確認。 ③大事には至らなかった旨、家族から報告あり。 ④無し ⑤無し ⑥無し
R5. 5. 29	①高齢男性が売店で急な腰痛により歩行困難となり、本人の要望で救急車を要請し搬送。 ②5月29日に報告を受けた。 ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し
R5. 6. 8	①高齢女性がレストハウスで談笑中に椅子を後ろに下げた際に、椅子が植栽柵に入り転倒。 ②6月8日に報告を受け、7月13日に現地確認。 ③椅子は植栽箇所から遠ざけて設置。 ④無し ⑤無し ⑥無し

R5. 11. 16	①幼児(1歳)がエントランス通路歩行中に躓き転倒して口内を切った。母親の依頼で救急車を要請し搬送。 ②11月16日に報告を受け、当日現地確認。 ③後日来園時に大事に至らなかったとの報告あり。 ④無し ⑤無し ⑥無し
R6. 3. 13	①委託業者による本館北東側外周部植栽地(来園者立入禁止区域)の剪定作業中、剪定枝を下すためのロープがずれ、隣接設置してある公衆電話のガラスを破損。 ②3月14日に報告を受け、当日現地確認。 ③無し ④無し ⑤無し ⑥無し

※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。