

指定管理業務点検・評価シート（29年度業務）

平成30年5月25日

施設名	鳥取県立とっとり花回廊	所在地	西伯郡南部町鶴田110
施設所管課名	農林水産部農業振興戦略監生産振興課	連絡先	0857-26-7281
指定管理者名	(一財)鳥取県観光事業団	指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日

1 施設の概要

設置目的	県民に花と緑あふれる憩いの場を提供するとともに、観光及び花き園芸の振興に資する。
設置年月日	平成11年4月18日（開園）
施設内容	○敷地面積：596,901.47㎡ ○建築面積：16,051.93㎡ ○施設内容：展望回廊、展示館等（フラワードーム、西館、北館、東館、南館、レストラン・管理棟 など） 庭園（水上花壇、花の谷、ハーブガーデン、霧の庭園、ヨーロッパンガーデン、花の丘 など） 駐車場、花きセンター ほか
利用料金	（別紙のとおり）
開園時間	○4月～11月：午前9時～午後5時 ○12月～1月：午後1時～午後9時 ○2月～3月：午前9時～午後4時30分 *ムーンライトフラワーガーデン、フラワーイルミネーション開催時は、午後9時閉園
休園日	○原則、毎週火曜日 *但し8/15、12/12、26、1/2、16、30、3/20、27については臨時開園した。

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	○植栽管理業務（植栽のデザイン企画・展示、植栽の管理） ○施設管理業務（清掃、警備、施設設備保守点検、備品の管理、施設設備の修繕 など） ○運営管理業務（受付・案内等、情報発信・広報宣伝、イベント業務、レストラン・売店等の運営、 無料シャトルバスの運行、その他利用者へのサービス提供・利用促進のための業務 など） ○交流・学習に関する業務（他施設・他団体との交流事業、学習・普及啓発活動、地域との連携 など）
---------	--

3 施設の管理体制

管理体制	正職員：19人、非常勤職員、準職員、臨時職員、パート職員等：94人〔計113人〕 【体制図等】 別紙のとおり
------	--

4 施設の利用状況

利用者数（人）		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	29年度		46,895	62,649	24,284	12,144	20,143	15,423	21,966	25,827	43,810	20,019	3,332	22,837
28年度		45,597	58,832	23,123	12,521	15,880	14,854	25,095	32,658	52,586	25,870	3,704	21,600	332,320
	増減	1,298	3,817	1,161	-377	4,263	569	-3,129	-6,831	-8,776	-5,851	-372	1,237	-12,991

利用料金収入（千円）		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	29年度		28,259	41,438	13,708	6,903	10,001	7,212	12,033	14,115	22,230	9,636	852	7,944
28年度		28,625	39,128	13,636	7,099	6,732	8,084	13,600	17,761	26,288	12,501	848	6,229	180,531
	増減	-366	2,310	72	-196	3,269	-872	-1,567	-3,646	-4,058	-2,865	4	1,715	-6,200

5 収支の状況

（単位：千円）

区分		29年度	28年度	増減
事業収入	施設利用料金収入	174,331	180,531	-6,200
	フラワートレイン等使用料収入	23,459	24,186	-727
	教室等参加料収入	20,417	21,285	-868
	売店営業収入	181,287	179,519	1,768
	小計	399,494	405,521	-6,027
収入	施設管理運営受託事業収入	360,874	360,874	0

事業外収入	県補助金・受託事業収入	42	1,741	-1,699
	自動販売機等手数料収入	12,354	12,834	-480
	その他（雑収入・減免等補填金）	1,122	1,603	-481
	小計	374,392	377,052	-2,660
	計	773,886	782,573	-8,687
支出	人件費	288,346	288,923	-577
	管理運営費	123,875	129,660	-5,785
	事業費	362,528	369,847	-7,319
	その他（固定資産取得）	0	0	0
	計	774,749	788,430	-13,681
収支差額		-863	-5,857	

6 労働条件等

確認項目	状況				備考	
	正職員	準職員	臨時職員	パート職員		
雇用契約・労使協定	労働条件の書面による提示	就業規則	労働条件通知書	労働条件通知書	労働条件通知書	※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況	有	有	有	有	※常時10人以上の労働者を起床する場合は作成、届出が必要
	労使協定の締結状況	36協定	36協定	36協定	36協定	※労働基準監督署長への届出が必要な協定の有無
労働時間	所定労働時間	8時間	8時間	8時間	8時間	※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	使用者の現認	使用者の現認	使用者の現認	使用者の現認	※タイムカード、ICカード、自己申告、使用者の現認などの別を記入
	休暇、休日の状況	休暇：年20日 休日：週当たり2日 その他：就業規則による	休暇：年17～20日 休日：週当たり2日 その他：就業規則による	休暇：年16～20日 休日：週当たり2日 その他：就業規則による	休暇：年1～20日 休日：週当たり2日 その他：就業規則による	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	264千円/月	166千円/月	144千円/月	91千円/月	※平均月額を記入
	最低賃金との比較	適	適	適	適	※適否を記入
	支払遅延等の有無	無	無	無	無	※有無を記入
安全衛生	一般健康診断の実施	年1回実施				
	産業医の選任	選任の要否：否	選任状況：選任なし			※規模の要件あり
	安全管理者の選任	選任の要否：否	選任状況：選任なし			※業種・規模の要件あり
	衛生管理者の選任	選任の要否：否	選任状況：選任なし			※規模の要件あり
	安全衛生推進者（衛生推進者）の選任	選任の要否：要	選任状況：取得者より選任			※業種・規模の要件あり

（参考）

- 労働基準監督署長への届出が必要な労使協定の例（労働基準法に基づくもの）
 - ・労働者の貯蓄金をその委託を受けて管理する場合（労働基準法第18条）
 - ・1ヶ月単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の2 就業規則に定めた場合には届出不要）
 - ・1年単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の4、第32条4の2ほか）
 - ・1週間単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の5）
 - ・時間外労働・休日労働（労働基準法第36条 いわゆる「36協定」）
 - ・事業場外労働のみなし労働時間制（労働基準法第38条の2 事業場外労働が法定労働時間内の場合には不要）
 - ・専門業務型裁量労働制（労働基準法第38条の3）

○各種管理者等の業種・規模に係る要件（労働安全衛生法に基づくもの）

種別	業種	規模（常時使用する労働者数）
産業医	全ての業種	50人以上
安全管理者	林業、鉱業、建設業、運送業、清掃業、製造業（物の加工業を含む。）、電気業、ガス業、熱供給業、水道業、通信業、各種商品卸売業、家具・建具・じゅう器等卸売業、各種商品小売業、家具・建具・じゅう器小売業、燃料小売業、旅館業、ゴルフ場業、自動車整備業及び機械修理業	50人以上
衛生管理者	全ての業種	50人～200人（1人選任）
		201人～500人（2人選任）
		501人～1,000人（3人選任）
		1,001人～2,000人（4人選任）
		2,001人～3,000人（5人選任）
		3,001人以上（6人選任）
安全衛生推進者	安全管理者と同じ	10人以上50人未満
衛生推進者	安全管理者の選任を要する業種以外の業種	10人以上50人未満

7 サービスの向上に向けた取組み

区分	取組み内容
開園時間	○ムーンライトフラワーガーデン、フラワーイルミネーション開催時は午後9時まで開園
休園日	○原則毎週火曜日を休園としているが、ムーンライトフラワーガーデン、フラワーイルミネーション開催期間中に7回臨時開園を行った。 また、年末年始（12月26日～12月31日）も臨時開園を行った。

その他	<p>展示。オランダ交流20周年を記念して、ハンギングバスケットを使用した空中庭園を企画。初夏はアントワネットの散歩道をバラやクレマチス、宿根草で展示。夏は江戸の夏祭りをアサガオ等の蔓性植物を櫓、屋台、屋形船と併せて展示。秋は花の恐竜が闊歩するイメージで菊の大トビアリーやシダ等原生植物を使用し展示。冬は恐竜のトビアリーにイルミネーション装飾して夜の恐竜の世界をパジャマ、ピオーラと併せて展示。四季折々の花とその時代に合わせた展示物で演出を行った。また、ゲート直後のテラス写真スポットでは直径4mの季節の花々を盛り込んだ花時計を設置し、大山とドームを借景に、お客様が記念撮影できる展示を行った。</p> <p>○11月23日から66日間にわたり「冬のフラワーイルミネーションinとっとり花回廊」と称し、過去最大150万球規模のイルミネーションイベントを実施。今回、デザインを一新し、フラワードームをメインに高さ21mのデジタルタワーを設置し、期間中約6万6千人の入園者となった。</p> <p>○ゴールデンウィークには、大道芸、オランダ体験、大根島ボタン展、夏休みには山陰初開催イベント、体験型イベントを開催し、いつ来ても楽しめるイベント構成としファミリー層の誘客を図るとともに、冬季のイルミネーションでは、地元食材を使った屋台村の開設や週末及び年末年始を中心に花火打ち上げなど魅力向上に努めた。</p> <p>○南部町民花火大会やふるさと盆踊りフェスティバル、大型コンサートなど、周辺地域、他団体・企業との協力によるイベントも実施し、集客促進を図った。</p>
-----	---

8 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	<p>○施設ホームページでの意見受付</p> <p>○施設内に設置する意見箱</p> <p>○施設窓口での意見受付</p> <p>○施設で行う利用者アンケート</p> <p>○県への「県民の声」による意見受付</p>
------------	--

利用者からの苦情・要望	対応状況
実家の母に連れてきてもらいたい楽しい半日を過ごしました。ただ、5歳と2歳の子供には退屈だったみたいで後半は帰りたいとぐずりました。老いた母が見守りが出来る子供のスペースがあればと思いました。	お子様向けのスペースとしては、北館4階の無料展望休憩所内にキッズコーナーを設けております。場所がわかりにくかったかもしれませんので、今後案内表示を増やしたいと思います。
鳥取県ならではの梨の花の通りを作るのはいかがでしょうか。	現在梨の木は北館前に樹齢100年を超えたヤマナシの木があります。またグレイスガーデンには梨の木が2本あります。ご意見を参考に検討させていただきます。
可能であれば車いすをゆりの館のあたりにも数台置いていただくと助かります。高齢者は、花の丘に登りたくてもしんどいですし。	ゆりの館は展示スペースが多く、車いす置き場の確保が難しいため、ドーム東側風除室、北館1階にそれぞれ2台ずつ置き場をつくりましたのでご利用ください。
トイレに荷物掛けがあるといいと思います。棒状のものはありますが、傘など落ちそうになり掛けにくいです。	荷物掛けの設置は以前から要望のある案件のため、取り付け場所や形状を検討します。園内全てのトイレでの対応は難しいため、試験的に一部のトイレで実施します。
園内を回る電車のアナウンスが英語もあればいいと思います。クルーズ船で外国人が訪れる機会も増えると思います。	花回廊の入園者も外国人が増えてきていますので、現在、英語版のトレイン案内の音声を作成する準備を進めています。貴重なご意見ありがとうございます。
とても手入れが行き届いて、とても気持ちが良いです。これだけ手と心が入った園はないと思います。ただ一つ、いつきてみてもほこりだらけというか、みすぼらしい大山山頂とかいう展示物。確かに風雨にさらされる所だけど、あれでは。ない方がましなのでは。これが大山山頂だと思ってほしくないし地元民は思うのです。	ご指摘のありました展示物は、東館内のジオラマのことだと思われます。確かに、経年による劣化により、また掃除が難しいこともあり、見た目があまりよくない状態になっておりますので、今とは違う内容の展示への改修を現在検討しております。
友の会会員です。昨年のクリスマスの入場券発売について、会員である私はスムーズに入場できましたが、窓口が少ないために入場券購入の列が長く、寒空に小さいお子さんも並んでおられ、今年はずっと臨時の窓口を増やされるとかスムーズに入場できる案を出して頂きたいと思っております。	昨年のクリスマスは通常の数倍となる4つの券売所を設けて販売業務に当たっていましたが、販売能力を大きく上回る来場者がありお客様をお待たせする事態となりました。券売所に並ぶ必要がない冬ギフトの事前販売の強化と、臨時券売所をいつでも設置できる体制をつくり、スムーズな入場券販売が出来るように努めてまいります。
ドームの中の階段付近が暗く、つまずいて転びそうなので灯りがあると良いと思いました。	ドーム内のイルミネーション演出のため例年より暗くしてはりましたが、階段に照明を追加しました。

利用者からの積極的な評価
<p>○正面玄関当たり一面今までになく花一杯でとても素敵でした。ドーム内では、花の咲く頃やこれからこの花が咲く、こんな面白い花があるなど色々説明していただき、とても有意義でした。</p> <p>○当園のトイレはいつ来ても「キレイ、セイケツ」で本当にうれしいです。係の方の顔を拝見したいです。</p> <p>○回廊は楽しめました。案内の方にも詳しく教えていただき助かりました。全体的に良かったです。</p> <p>○闇の迷路が思っていたよりスリルがあって面白かった。来年も是非行ってほしい。</p> <p>○久しぶりに訪問したらとても素敵だった。特に玄関に入った所から秋を感じレイアウトが良かった。また来ます。</p> <p>○玄関のコスモスとても素敵でした。やっぱり何度来てもいいですね。途中の木々、花などの説明参考になります。</p> <p>○イルミネーション最高にきれい。花火もすごかった。</p> <p>○正面玄関までのアプローチも素敵だったが、今日も一段とチューリップが美しく、とても和みます。とても楽しいひとときでした。</p>

9 指定管理者による自己点検

〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕	
1	<p>展示デザインの企画等の充実 展示テーマを「タイムスリップ」とし、春は中世のチューリップバブル時代に流行したとされる斑入り品種を展示。オランダ交流20周年を記念して、ハンギングバスケットを使用した空中庭園を企画。初夏はアントワネットの散歩道をバラやクレマチス、宿根草で展示。夏は江戸の夏祭りをアサガオ等の蔓性植物を檜、屋台、屋形船と併せて展示。秋は花の恐竜が闊歩するイメージで菊の大トピアリーやシダ等原生植物を使用し展示。冬は恐竜のトピアリーにイルミネーション装飾して夜の恐竜の世界をバンジー、ピオラと併せて展示。四季折々の花とその時代に合わせた展示物で演出を行った。また、ゲート直後のテラス写真スポットでは直径4mの季節の花々を盛り込んだ花時計を設置し、大山とドームを借景に、お客様が記念撮影できる展示を行った。</p> <p>2 オランダキューケンホフ公園等との交流 オランダキューケンホフ公園との交流が20年を迎えるのに合わせ、記念展示を花の谷（キューケンホフコーナー）で行った。 ドームギャラリーではこれまでの交流の歴史やキューケンホフ公園の魅力を紹介するパネル展示を行ったほか、レストランではオランダに因んだ料理を春限定新メニューを提供した。</p> <p>3 施設の利用促進活動の充実 (1) 広報、営業活動 ・周辺宿泊施設、観光施設、道の駅へ、イベントチラシ・ポスターと入園割引券の配置を行い、山陰周遊客の誘客に努めた。 ・南部町、米子市、松江市及び安来市、蒜山の観光施設とのセットプランを作成し、共同セールスを行った。 ・台湾や韓国などへ観光施設・宿泊施設と連携しての協同セールスを行い、また、海外旅行会社FMツアー対応での園内PR等を行いインバウンド客の誘客に努めた。クルーズ船オプションツアーの誘致に向けた営業を行った。 ・引き続き専任のスタッフを置きブログ・フェイスブックなどSNSを活用した情報発信に取り組んだ。 ・地元ケーブルテレビ番組へ定期出演し、旬の情報を発信した。また地元の新聞・情報誌へのコラム連載などを積極的に行い、無料広報による情報発信の充実に取り組んだ。</p> <p>(2) イベント ・年間を通して、著名な園芸家を招いての講演会や、初心者でも気軽に参加できるガーデニング体験など花にまつわるイベントを行うとともに、最新の品種や珍しい品種が集まる花の展示会も多く開催することで、来園者の満足度向上を高めるとともに花き園芸振興の拠点施設としての役割も担った。 ・GWには大道芸ステージショー・回遊ショー、オランダ体験、大根島ボタン展など、夏休みには山陰初開催イベント・体験型イベントを開催しつつも楽しめるイベント構成とし、ファミリー層の誘客を図った。また花を鑑賞するだけでなく、季節の花にあわせてお茶の提供（ばらカフェ）、花をモチーフにしたワークショップの実施、季節の花のガイドツアーなど、ゆったりと園内を楽しめる雰囲気作りを行った。</p> <p>4 学習・普及啓発活動 ・県民への花きに対する関心、理解を深めてもらうため園芸教室、講演会、ハンギングバスケット・コンテナ展などの開催及び県内園芸愛好家（団体）の展示会を開催した。</p> <p>5 県内花き生産者（団体）の指導、育成 ・栽培農家の花壇苗生産の目的意識を高め、生産・栽培技術の向上のため、生産者を招いての視察会の開催や生産者巡回（年16回）を実施した。 ・平成29年度植替え花壇植栽のうち99%県内生産農家の苗を使用した。</p> <p>6 地元自治体、地域との連携 ・「とっとり花回廊ボランティアガイドの会」を受け入れ、土・日・祝祭日を中心に個人客への園内ガイドを行った。 ・米子市観光協会、伯耆町観光協会、南部町観光協会、観光関連協議会へ参加した。 ・皆生温泉観光センター前の花壇づくりへの協力、南部町との協力により進入路の草刈り等を実施した。 ・鳥取県内のイルミネーションイベントについて、共同PRを行った。</p>

〔現在、苦慮している事項〕	〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕
○開園19年を経過し、各種機器・設備の劣化が進み故障や修繕箇所が多く修繕費が増えている。	
○ウィンターイルミネーションについてデザインを一新し実施したが、入園者の増加につながらなかった。要因を分析するとともに積極的なPR等を行い、一層集客促進に努める必要がある。	

10 施設所管課による業務点検

項目	評価	点検結果
<p>〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕</p> <p>○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○事故の防止措置、緊急時の対応</p>	3	<p>○設備の定期点検、年次点検は計画的に実施されている。 ○開園以降18年が経過し、各種機器、設備の劣化が進行（劣化の状態を予測した上での予防保全が必要） ○保安警備、清掃等は計画どおり実施されている。 ○事故等対応マニュアルに従って適切に対応されている。</p>
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <p>○利用の許可 ○適正管理に必要な利用者への措置命令 ○利用料金の徴収、減免の実施</p>	3	<p>○許可基準に従い適正に対応されている。 ○利用者への措置命令及び施設からの退去命令は特になし。 ○利用料金の減免について、減免事項に従い適正に行われている。 ○入園券管理（使用済みチケット半券の確認等）は適正に行われている。</p>
<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <p>○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作</p>	3	<p>○来園者に対する受付案内（接遇）は概ね適正に行われている。 ○ベビーカーなど、備品貸し出し及び管理は適正に行われている。</p>
<p>〔利用者サービス〕</p> <p>○開館時間、休館日、利用料金等 ○利用者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○利用者意見の把握・対応</p>	3	<p>○年間を通じたテーマ設定による植栽展示の充実、「南部町民花火大会」や「南部町盆踊り大会」への協力など、他のイベントとの共催等で集客促進を図っている。 ○ウィンターイルミネーションの規模を150万球規模で実施しており、冬季のみどころとするなど、来園者ニーズに合ったイベントを実施した。 ○専任のスタッフを配置しブログやフェイスブックなどを活用した情報発信を行うとともに、地元の新聞・情報誌へのコラム連載など、無料</p>

		<p>広報による情報発信の充実に取組んだ。</p> <p>○今後増加が見込まれる外国人観光客の受入を促進するため、免税対応POSシステムを導入し、免税店を開設している。</p> <p>○生産者を招いての園内視察及び研修会</p> <p>○生産者への巡回指導(年16回)</p> <p>○植え替え花壇用苗県内産99%使用</p> <p>○園芸教室、講演会、ハンギングバスケット展の実施 など</p> <p>⇒県民の花きに対する関心、理解を深めてもらうための園芸教室の開</p> <p>催等による学習・普及活動や、県内の花壇苗生産者の指導・育成等を実施しており、花回廊の設置目的である花き園芸の振興への取組みとしては概ね評価できる。</p>
〔県内花きの振興〕	3	
○植え替え花壇苗の調達		
○県内花き生産者の指導・育成		
○学習・普及啓発活動		
〔収入支出の状況〕	3	<p>○バス料金改定による団体ツアーの減少等により入園者は減少傾向であるが、150万球規模のウインターイルミネーションで期間中約6万6千人の入園者があったものの、年間入園者数は前年に比べ約1万3千人減少した。</p>
〔職員の配置〕	3	<p>○各業務ごとに適正な職員の配置を行っている。</p> <p>○植栽管理の充実や来園者へのサービス提供ができる体制となっており、職員配置は概ね適正である。</p>
〔会計事務の状況〕	3	<p>○利用券の管理及び毎月の確認等、適正に実施されている。</p> <p>○会計処理等についても、概ね適切に処理されている。</p>
○不適正事案や事故等の有無		
○業務報告書(月次)における内部検査結果		
○利用料金等に係る適正な会計事務 (利用券、利用券管理簿の管理など)		
○必要な規程類の整備 (会計規程、協定書等で整備が定められている規程など)		
〔関係法令の遵守状況〕	3	<p>○関係法令に沿い、適切に対応されている。</p> <p>○県内発注については、県内に受託者がいない場合を除き、適切に行っている。</p>
○関係法令に係る行政指導等の有無等		
・労働関係法令 (労働基準、労働安全、障がい者雇用等)		
・環境関連法令 (大気、水質、振動、廃棄物等)		
・その他の法令		
○県内発注(鳥取県産業振興条例)		
〔県の施策への協力〕	4	<p>○障がい者就労施設へは、概ね協定書どおりの発注を行っている。</p> <p>○植栽管理業務等、シルバー人材センターへ多額の発注を行っている。</p>
○障がい者就労施設への発注		
総 括	3.1	<p>○バスツアー料金の改定などの影響等により、入園者が減少したが、イベントの開催や中四国(日帰り圏内)を中心に営業活動を積極的に行っている。</p> <p>○植え替え花壇用苗については、県内産を99%利用し、生産者への指導も積極的に行うなど、県内の花き振興に努めている。</p> <p>○来園者に対するサービスの向上は図られている。</p> <p>⇒効率的な管理運営が行われていると評価できる。</p>

- 《評価指標》5：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画・目標を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。
- 4：協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。
- 3：おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。
- 2：協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。
- 1：協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。
- ※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。