

5 収支の状況

(単位：千円)

| 区 分 | | 19年度 | 18年度 | 増 減 | |
|---------|-------------|-----------------|---------|---------|---------|
| 収入 | 事業収入 | 施設利用料金収入 | 254,820 | 272,731 | -17,911 |
| | | フラワートレイン等使用料収入 | 42,816 | 44,950 | -2,134 |
| | | 教室等参加料収入 | 15,073 | 24,467 | -9,394 |
| | | 売店営業収入 | 155,497 | 159,389 | -3,892 |
| | | 小 計 | 468,206 | 501,537 | -33,331 |
| | 事業外収入 | 施設管理運営受託事業収入 | 290,000 | 290,000 | 0 |
| | | 自動販売機等手数料収入 | 12,642 | 13,146 | -504 |
| | | その他(雑収入・減免等補填金) | 306 | 46 | 260 |
| | | 小 計 | 302,948 | 303,192 | -244 |
| | 計 | | 771,154 | 804,729 | -33,575 |
| 支出 | 人 件 費 | 252,052 | 247,651 | 4,401 | |
| | 管理運営費 | 148,926 | 146,374 | 2,552 | |
| | 事 業 費 | 325,550 | 336,115 | -10,565 | |
| | その他(固定資産取得) | 840 | 2,235 | -1,395 | |
| | 計 | 727,368 | 732,375 | -5,007 | |
| 収 支 差 額 | | 43,786 | 72,354 | | |

6 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 | ゴールデンウィーク期間中は午後7時まで開園(導入前：午前9時から午後5時) |
| 休園日 | 12月から3月の毎週火曜日休園(導入前)を、年始と3月末2週の火曜日は開園日(導入後)とした。 |
| その他 | 夏休みの家族向けイベントやクリスマスイルミネーションなど来園者の高いニーズに合わせたイベントの充実を図った。 |

7 利用者意見への対応

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

| 利用者からの苦情・要望 | 対 応 状 況 |
|----------------------------------|--|
| 季節(花の多い時期少ない時期)によって入場料金を設定してほしい。 | 冬季から春先におきましては降雪もあり、室内以外は花の種類も少ないことから、入園料を安く設定しています。その他の季節につきましては、園内全体にわたり、季節季節の花々を植栽及び展示して楽しんでいただけるよう努めているところです。今後とも入園者のかたに満足していただけるよう引き続き魅力ある植栽・展示に努めていきたいと思っております。 |
| 体験メニューや飲食をもっと充実させて欲しい。 | 体験メニューについては「花はなカレッジ」で年間を通した寄せ植えの教室や動植物の観察会などを実施しています。また、春と秋にはNHK趣味の園芸でおなじみの有名講師による4週連続公開講座など、体験・参加型のメニューを実施しています。飲食に関しては地産地消のメニューやフェスティバル開催時にはメインの花にちなんだメニューなどを用意しています。今後とも入園者のかたの御意見を参考に改善していきたいと思っております。 |
| 見どころの道順があればうれしい。 | 四季それぞれに園内の見どころが変わりますが、入園者のかたの見学時間の参考にさせていただければと30・60・90・120分の4コースを作成することとしています。 |
| 身体障害者割引があるが、高齢者割引も考えてほしい。 | 身体障害者の割引については、身体障害者の社会参加や県が推進する施策に対応して減免を行っていますが、高齢者割引については、現在のところ考えていません。入園料はご来園のお客様に対して十分に満足していただくため、園内の植栽管理、コンサート・体験教室等の充実を図ることに使用しています。今後とも入園料に見合うだけの価値あるフラワーパークを維持・発展させていくために一層努力していきます。 |

| |
|--|
| 利用者からの積極的な評価 |
| <p>私がかっている中で花が一番きれいなところが花回廊です。これからきれいな花を咲かせてください。屋根付きの回廊は大正解です。雨の日でも十分楽しめました。鳥取県にもこんな素晴らしいところがあり有難いと思います。大切にしましょう。ランを育てている人の思い入れを感じる事ができた。うわさの皇帝ダリアを初めて見ました。感動です。ボランティアガイドのスタッフが親切に対応してくれた。フラワートレインが楽しかった。イルミネーションを見に家族で来ました。非常にきれいで感動しました。 など</p> |

8 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〕 |
| <p>園芸教室：「花＊はな＊カレッジの充実、NHK趣味の園芸講師でもある矢澤秀成トップマネージャーによる近隣小学校での育種寺子屋を開催した。参加小学校は初年度の3校から8校に増え、多くの小学生に植物のすばらしさを伝えることができた。</p> <p>また、多くの講演会を行い、定員を超える人気講座も多数あった。</p> <p>さらに、春（4月）と秋（10月）に4週連続有名講師を招いての講演会を開催し、ブランドイメージの向上と集客増加につなげた。</p> <p>花壇：ボーダー花壇を花色や葉色を重視したカラーボーダー花壇にリニューアルし、見る楽しさを拡大させた。</p> <p>イベント：冬にも花が楽しめるようピオラ展やクリスマスローズ展などの催事を行い、集客に努めた。</p> <p>また、夏休みの家族向けのイベントやクリスマスイルミネーションなど、花以外の催事についても充実させ集客を図った。</p> <p>広報：前年度に引き続き、複数回契約やコストも含めたコンペの実施など、費用対効果の高い広報に努め、節減部分についてはプロ野球公式戦の球場広告や有名園芸誌への誌面広告などに充てて全国的な知名度の向上による長期的な集客を図った。</p> <p>また、春シーズンの集客が例年減少傾向にあったため、平成20年度春に向けたTVスポットCMを増やし、新年度に備えた。</p> <p>営業：観光事業団営業担当シニアマネージャーをとっとり花回廊本務とし、前年度に引き続き日帰り圏内の旅行会社への営業、フロント会社との共同セールスを行い送客を促進した。</p> <p>また、大阪に関西営業本部長を配置、関西エリアの企業へのPRも継続しているほか、地域連携の営業活動として観光連盟、観光協会などの県外共同PR、地元観光施設と共同商品の提案、近隣情報ステーションへのパンフレット、イベントチラシの配置を行った。</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〕 |
| <p>開園9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。</p> <p>花壇のリニューアル、新たな見どころづくり。</p> <p>平成21年度に迎える開園10周年記念事業</p> |

9 施設所管課による業務点検

| 項目 | 評価 | 点検結果 |
|--|----|--|
| 〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕 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 | B | 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9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。 |
| 〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕 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 | B | 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は、減免事項に従い適正に行われている。 |
| 〔その他管理施設の管理に必要な業務〕 利用受付・案内 附属設備・備品の貸出し 利用指導・操作 | B | 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が、入園券販売窓口での障害者とその介助者に対する対応への苦情が年1回は寄せられる現状を考慮し、職員が常に来園者の立場にたった対応ができるよう徹底することが必要。ベビーカーなど、備品貸出し及び管理は適正に行われている。 |
| 〔利用者サービス〕 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 | B | ゴールデンウィーク期間中の開園時間延長（19:00まで）、ムーンライトフラワーガーデン開催時の開園時間（21:00まで）等、利用者の視点に立った運営は評価できる。プロ野球公式戦の球場広告や有名園芸誌への誌面広告など全国へ向けての知名度向上策は今後の集客促進に期待が持てる。また、春シーズンの集客が例年減少傾向にあることへの対応として、春シーズンに向けたTVスポットCMの活用などは有効。（H20.4月実績前年比約5千人増）利用者意見は、幅広く把握しているが、一部対応が遅延しているものが見受けられる。 |

| | | |
|--|----------|--|
| <p>〔県内花きの振興〕</p> <p>植え替え花壇苗の調達</p> <p>県内花き生産者の指導・育成</p> <p>学習・普及啓発活動</p> | <p>B</p> | <p>生産者を招いての園内視察(年2回) 生産者への巡回指導(年10回程度) 植え替え花壇用苗県内産99%使用 園芸教室、講演会、育種寺子屋の実施 など 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。特に地域の小学校へ出向いて児童一人一人が世界でひとつだけの花を作る授業(育種寺子屋)は、花き園芸振興への裾野の広げる効果的な方法</p> |
| <p>〔収入支出の状況〕</p> | <p>B</p> | <p>前年に比べ事業費が減になっているが、広告宣伝費に経費を傾斜配分するなど、費用対効果を考慮した収支バランスとなっている。利用料収入の減要因である集客数の減を挽回する方策が必要</p> |
| <p>〔職員の配置〕</p> | <p>B</p> | <p>観光事業団営業担当シニアマネージャを花回廊本務として配置 大阪に関西営業本部長を配置し、関西エリア企業へPR 花の魅力向上のための園芸チームに傾斜した職員配置 など 職員配置は概ね適正である。</p> |
| <p>総 括</p> | <p>B</p> | <p>施設の管理運営に係る収支は縮小傾向にあるが、来園者に対するサービスの向上は図られている。 効率的な管理運営が行われていると評価できる。 「花」の魅力で集客を図る施設として、入園者動向についての徹底した分析を行い、さらなる「花」の魅力向上策が必要 入園者数が減少傾向にある。</p> |

《評価指標》A：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。

B：おおむね協定書の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。

C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み又は改善される見込みである。

D：協定書の内容に対し、不適切な事項が認められ、大いに改善を要する。