

指定管理業務点検・評価シート（20年度事業）

平成21年8月6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	農林水産部生産振興課	連絡先	0857-26-7281
指定管理者名	(財)鳥取県観光事業団	指定期間	平成18年4月1日～平成23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：回廊、レストラン管理棟、フラワードーム、西館、北館、東館、南館、花きセンター、峠の茶屋、変電所、木の館、杉の館 ほか
利用料金	（別紙のとおり）
開館時間	午前9時～午後5時 * ゴールデンウィーク期間中：午前9時～午後7時 * 1月～3月まで及び12月：午前9時～午後4時30分
休館日	○4月～11月まで：無休 ○12月～3月まで：毎週火曜日 * 年末年始等／12月26日～12月31日、1月1日～3日の間の火曜日並びに3月の最終週と最終前週の火曜日を除く毎週火曜日

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	○施設設備の維持管理（花壇等の植栽管理を含む。） ○展示物の保全 ○入場券に関すること ○利用者の応接 ○利用促進及び施設の設置目的を達成するための事業
---------	--

3 施設の管理体制

管理体制	正職員：20人、非常勤職員、臨時職員、パート職員等：79人〔計99人〕 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
	20年度	70,498	80,542	35,828	22,461	28,589	25,595	39,545	35,083	15,418	3,228	10,233	22,072	389,092
19年度	64,707	70,999	39,024	20,709	24,080	25,102	35,518	32,947	16,442	4,158	6,517	20,632	360,835	
増減	5,791	9,543	-3,196	1,752	4,509	493	4,027	2,136	-1,024	-930	3,716	1,440	28,257	

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
	20年度	49,166	60,056	23,946	14,513	17,901	13,465	25,744	23,014	7,581	2,370	4,496	9,141	251,393
19年度	47,188	67,288	28,785	15,955	16,774	15,533	30,489	25,396	5,303	1,943	5,631	12,446	272,731	
増減	1,978	-7,232	-4,839	-1,442	1,127	-2,068	-4,745	-2,382	2,278	427	-1,135	-3,305	-21,338	

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		20年度	19年度	増 減	
収入	事業収入	施設利用料金収入	251,393	254,820	-3,427
		フラワートレイン等使用料収入	45,125	42,816	2,309
		教室等参加料収入	15,334	15,073	261
		売店営業収入	165,676	155,497	10,179
		小 計	477,528	468,206	9,322
	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	12,990	12,642	348
		その他（雑収入・減免等補填金）	182	306	-124
		小 計	303,172	302,948	224
	計		780,700	771,154	9,546
支出	人 件 費	248,025	252,052	-4,027	
	管理運営費	145,658	148,926	-3,268	
	事 業 費	325,634	325,550	84	
	その他（固定資産取得）	23	840	-817	
	計	719,340	727,368	-8,028	
収 支 差 額		61,360	43,786		

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） ムーンライトフラワーガーデン開催時は午後9時まで開園
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。 なお、年末年始については12月26日～12月31日を休園とした。
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を充実させると共に、冬にも花が楽しめるようピオー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。

7 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ○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
連休が例年どおりのイベントだとあまり面白くありません。子供連れでも楽しめる広場とか、夏の屋台のような楽しく美味しく安く楽しみたいです。	イベントや売店メニューなど、これまでの良い部分を残しつつ、季節にあった催事やメニューなど、更に検討していきたいと考えております。花の施設として花の充実を第一に、子供から大人まで楽しめるフラワーパークとして、さらに魅力あるものとなるように努力いたします。
水上花壇の池が汚れている	水上花壇などの汚れ対策につきましては、浄化能力のある微生物を利用するなど種々試しておりますが、生き物がいる池は薬品を使用した洗浄ができないこと、また微生物が活発な時期であるため、汚れる周期が早く対応できず苦慮しているところです。今後清掃時期をずらすなど対応していきたいと考えております。
園内案内で何人か常設配置するとか職員が見回りをするとか必要だと思います。また8月は花が少なくこの時期はフラワートレインの乗車を無料にするなどリピーターを確保するようなサービスが必要だと思います。	園内案内につきましては、土日祝日を中心にボランティアガイドを配置して、現在の身頃の花の紹介や、園内を同行案内させていただいております。花の少ない時期のサービスにつきましては、お客様ご指摘の事も含めて検討させていただきます。
友の会会員継続しなくても何年以内に友の会に再入会の場合は会員料を4000円と継続扱いにしてもらえたらうれしい。	4月1日からは10周年記念キャンペーンとして、5ヶ月間2000円で会員になれるお得なキャンペーンを実施しており、5ヵ月後には継続料4000円で1年間何年度でも入園できます。

利用者からの積極的な評価
<p>○スタッフの方々が一生懸命手入れをしている姿に感動した。他のフラワーパークに比べて数段上の管理がされていると感じた。</p> <p>○花の丘の写真を雑誌で見て来た。実際に素晴らしかった。真っ赤なサルビアは圧巻でした。</p> <p>○年々花が増えているようで来るのが楽しみ。</p> <p>○毎年来ますが花の種類が多く花も元気がいいので、私たちも元気をもらっている気持ちになります。</p> <p>○ムーンライトフラワーガーデンがきれいだった。予想以上にイルミネーションが綺麗で感動した。</p> <p>○ゴミの無い綺麗に整った園で花に囲まれ命の洗濯をさせていただいた。</p> <p>○ラン展示会では珍しいお花を見させていただきました。</p> <p>○雪の大山をバックに花とのコントラストがすばらしい。 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9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>○山陰花めぐり協議会が3月に発足。島根県の花をテーマにした観光4施設と松江市で構成し、花をテーマにした観光振興・連携事業を21年度より展開。花回廊園長が会長に就任。</p> <p>○南部町誘致によるNHK夏期巡回ラジオ体操の園内での実施により全国への情報発信（参加者1500人）</p> <p>○BSS共催による大山ミュージックリゾートの開催。（入園者5200人）</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：山陰、山陽に向けてテレビスポットCMの効果により4、5月の入園者数が1割増となった。その他の時期においても、折り込みチラシを中心にイベント告知、花の見どころ情報の発信に努めた。また、地元新聞・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組んだ。</p> <p>○営業：フロント会社との連携強化による共同セールスを行い、メディア系旅行会社を中心とした募集旅行の設定強化を図った。</p> <p>日帰り圏を中心とした旅行会社への営業を行った。</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、観光協会などとの県外共同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10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。 ○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。
〔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。 ○山陰、山陽に向けてテレビスポットCMの効果により4、5月の入園者数が1割増となった。その他の時期においても、折り込みチラシを中心にイベント告知、花の見どころ情報の発信に努めた。また、地元新聞・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組んだ。(H20.4月実績 前年比 約5千人増)

<p>〔県内花きの振興〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 	B	<ul style="list-style-type: none"> ○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 <p>⇒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>	B	<ul style="list-style-type: none"> ○イベントとの共催により、入園者の増加が図られている。利用料収入は減額しているが、売店営業収入が増額し、収入全体は増額している。 ○長期リースの終了などにより前年に比べ事業費が減っているが、全体として21年度の開園10周年に向けて植栽管理などに経費を傾斜配分し、施設の魅力アップに経費をつかって将来的な費用対効果を考慮した収支バランスとなっている。
<p>〔職員の配置〕</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> ○前年と大きく変更は無い。 ○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 <p>職員配置は概ね適正である。</p>
<p>総 括</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> ○入園者数が減少傾向にあったが、他施設との連携や、イベントの共催などにより、入園者数も増加傾向にある。 ○管理運営に係る収支は縮小傾向にあるが、花の魅力アップのための経費を増額するなど、施設の魅力アップにも取り組んでおり、評価できる。 ○来園者に対するサービスの向上は図られている。 <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》 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。