

指定管理業務点検・評価シート（21年度事業）

平成22年9月16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：21人、非常勤職員、臨時職員、パート職員等：82人〔計103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
	21年度		60,514	85,502	41,496	24,472	34,428	34,919	43,625	31,048	16,905	5,182	8,027	23,672
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
増減		-9,984	4,960	5,668	2,011	5,839	9,324	4,080	-4,035	1,487	1,954	-2,206	1,600	20,698

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
	21年度		42,072	61,842	27,014	14,776	18,007	22,663	25,927	20,165	7,931	1,896	2,774	10,351
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
増減		-7,094	1,786	3,068	263	106	9,198	183	-2,849	350	-474	-1,722	1,210	4,025

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		21年度	20年度	増 減	
収入	事業収入	施設利用料金収入	255,418	251,393	4,025
		フラワートレイン等使用料収入	45,112	45,125	-13
		教室等参加料収入	21,849	15,334	6,515
		売店営業収入	168,099	165,676	2,423
		小 計	490,478	477,528	12,950
	事業外収入	施設管理運営受託事業収入	295,000	290,000	5,000
		自動販売機等手数料収入	12,448	12,990	-542
		その他（雑収入・減免等補填金）	285	182	103
		小 計	307,733	303,172	4,561
	計		798,211	780,700	17,511
支出	人 件 費	248,174	248,025	149	
	管理運営費	138,131	145,658	-7,527	
	事 業 費	342,644	325,634	17,010	
	その他（固定資産取得）		23	-23	
	計	728,949	719,340	9,609	
収 支 差 額		69,262	61,360		

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	<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
場内に流れる音楽についてレストランやドーム内で流すのはいいが、遊歩道で常に流すのはやめてほしい。木々や花々を愛でて鳥の声を聞くのが花回廊のあるべき姿だと思う。	園内放送に関しては、音楽があつて心がはずむといった意見も頂戴しております。お客様にご指摘いただいたことを踏まえ、音量を抑えるなど、対応していきたいと思ひます。
園のバリアフリーはハード面についての充実はあるものの、逆に人の対応に不満を感じる部分がありました。フラワートレインは身体の不自由な人にとって園内を見渡せる機会であり、誘導体制の配慮に欠けると感じました。受付で車椅子を置けば普通の人と同じ対応になり、あまり意味を成すものでなかったように思ひます。別枠を設けるとか対策をするべきだと思ひます。	貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘のとおり、車椅子の方の乗降方法や、気配り、心遣いなどソフト面で多くの課題がございます。職員教育をして、お客様目線での接客を心がけてまいります。
夏休みの企画の宝探しはなかなかのものでした。でも参加賞があるにせよ少々500円は高い気がします。300円くらいで子供たちが参加しやすいようにして欲しいです。他の子供達が園内を探し回っている光景もかわいくて楽しく見させてもらいました。	参加費用に関しましては、制作、印刷費などの経費面の問題もあり値下げは難しいと思ひます。但し、次回以降宝探しの内容や参加賞の景品、スタッフの対応などお客様に満足をしていただけるよう努力していきたいと思ひます。
今までサティの駐車場を利用して花回廊の無料送迎バスを利用してきたが、サティの駐車場が有料化になり無料シャトルバスの利用が困難になった。提携して花回廊を利用する人は何時間か無料になるようにしたら利用が増えると思ひます。	シャトルバスについては、基本的に車での来園ができない方がJRやバスなど公共交通機関を利用して米子駅まで来られた際の交通手段として運行しております。現時点では、米子駅前簡易駐車場（ビッグシップ前立体駐車場）との提携は考えていませんのでご了承ください。

<p>パースデーパスポートの利用について、現在は誕生日及びその前後3日間となっているが、来援出来ない人もいると思うので次回からは「その月」に変更されたらみんなが利用できると思います。</p>	<p>もともと誕生日当日の特典としていたものを、会員様の要望から誕生日当日と前後3日間有効とさせていただいております。特典内容も充実させていることもあり、現時点で誕生日にすることは考えておりません。ご了承ください。</p>
---	---

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。 ○初めて来園しましたがとても素晴らしいスケールの大きな癒しの花園でした。大山もくっきり見えてうれしかったです。 ○バラに囲まれたムーンライトコンサートが良い雰囲気、素晴らしい照明の中で素晴らしかったです。 ○花火大会がとても良かった。毎年、花回廊で開催して欲しいです。(夏開催) 花火が良かった。雪景色にマッチしていた。(冬開催) ○トレインスタッフのお姉さんが優しく対応してくれました。ありがとうございました。子供達が大喜びでした。 ○すごく綺麗なランに圧倒されました。ランのトンネル、ウエディングドレスがとても良かったです。 ○ユリがこんなにたくさんの種類があるとは思わなかった。 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>○平成21年度で花回廊は10周年を迎え記念式典やメインの花である「ユリを語るフォーラム」などを開催した。 ○オランダキューケンホフ公園との交流。 ヤンセン理事長を招聘し、「ユリを語るフォーラム」で特別参加。 両園の今後の友好な交流を図るため、姉妹公園の締結の運びとなる。 ○地元南部町の夏の風物詩である「なんぶ町民花火大会」を初めて花回廊で開催。 人気のムーンライトフラワーガーデンとコラボレーションで、夏の夜空を彩った。(参加者、約6,200人) ○秋の恒例となった、山陰放送との共催による「大山ミュージックリゾート」を開催。(入園者、約3,000人) 他団体・企業等との協力によりイベントを実施し、集客促進を図った。 ○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種子屋を開催した。参加小学校は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。 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。 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。 ○山陰花めぐり協議会で、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・連携事業を展開。(花回廊園長が会長)。 ○広報：山陰、山陽地域を対象にテレビスポット広告を実施し、春の集客を図った。 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。高速道路割引による集客エリアの広域化に対応し、秋には兵庫県にも拡大しPRを実施した。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組んだ。 ○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。日帰り圏を中心とした旅行会社への営業を行った。 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も継続。</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11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。 ○花壇のリニューアル、新たな見どころづくり。 ○指定管理者の更新に対する体制整備。</p>	

9 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</p> <p>○施設の保安警備、清掃等</p> <p>○事故の防止措置、緊急時の対応</p>	B	<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11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。 ○鳥取県版環境管理システム(TEAS)の登録に向けた取り組みを開始し環境に配慮した管理を目指している。</p>
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <p>○利用の許可</p> <p>○適正管理に必要な利用者への措置命令</p> <p>○利用料金の徴収、減免</p>	B	<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は、減免事項に従い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> <ul style="list-style-type: none"> ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作 	B	<ul style="list-style-type: none"> ○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>〔利用者サービス〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○「なんぶ町民花火大会」の開催など、他のイベントとの共催を図り集客促進を図っている。 ○山陰、山陽を対象にテレビスポット広告を実施し、春の集客を図った。 ○高速道路割引による集客エリアの広域化に対応し、秋には兵庫県にもPRを拡大し、集客を図った。 ○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組んだ。
<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"> ○開園10周年事業もあったが、他のイベントとの共催など、入園者の増加が図られている。 ○開園10周年記念として、5ヶ月間の友の会会員を実施し、会員の増加と入園者の増加を図った。売店営業収入も増額し、収入全体は増額している。 ○植栽管理などに経費を傾斜配分し、施設の魅力アップを図ると共に、広告宣を増やして広域的に集客を図った。 ○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"> ○副園長を配置。チーム制から部課制に組織改正し、責任意識の強化を図り組織体制の強化を図った。また、職員を4名増員し、お客様の対応体制の強化を図っている。 <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"> ○10周年の記念事業などもあるが、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。 ○職員の増員などを図り、管理体制の強化を図っている。 ○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組んでおり、評価できる。 ○県外へのPRにも力を入れ集客に努めている。 ○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、
 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。