

# 指定管理業務点検・評価シート（24年度事業）

平成25年6月11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	(一財)鳥取県観光事業団	指定期間	平成23年4月1日～平成28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、ヨーロッパアンガーデン、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	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 ＊ムーンライトフラワーガーデン開催時は、午後9時閉園
休園日	○4月～11月まで：無休 ○12月～3月まで：毎週火曜日 ＊但し12/18、12/25、1/1、2/26、3/19、3/26の火曜日については臨時閉園した。 ○年末年始等：12月26日～12月31日

## 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：99人〔計118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
	24年度		53,889	73,534	33,184	19,665	23,853	20,556	37,324	27,165	21,534	5,748	8,616	28,354
23年度		55,491	78,166	38,073	21,962	26,656	20,727	41,753	28,588	17,063	3,447	6,055	20,288	358,269
増減		-1,602	-4,632	-4,889	-2,297	-2,803	-171	-4,429	-1,423	4,471	2,301	2,561	8,066	-4,847

  

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
	24年度		34,041	47,635	19,542	11,411	12,470	12,062	22,501	17,762	10,413	2,263	3,000	9,320
23年度		35,848	55,949	23,260	12,849	14,503	12,601	25,831	18,611	8,050	1,038	2,041	8,270	218,851
増減		-1,807	-8,314	-3,718	-1,438	-2,033	-539	-3,330	-849	2,363	1,225	959	1,050	-16,431

## 5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		24年度	23年度	増 減	
収入	事業収入	施設利用料金収入	202,420	218,851	-16,431
		フラワートレイン等使用料収入	28,827	30,595	-1,768
		教室等参加料収入	21,853	20,904	949
		売店営業収入	207,860	226,440	-18,580
		小 計	460,960	496,790	-35,830
	事業外収入	施設管理運営受託事業収入	287,000	287,000	0
		県受託事業収入	3,541	0	3,541
		自動販売機等手数料収入	10,117	10,565	-448
		その他(雑収入・減免等補填金)	480	158	322
		小 計	301,138	297,723	3,415
計		762,098	794,513	-32,415	
支出	人件費	268,634	274,821	-6,187	
	管理運営費	143,607	144,264	-657	
	事業費	315,744	329,458	-13,714	
	その他(固定資産取得)	443	443	0	
	計	728,428	748,986	-20,558	
収 支 差 額		33,670	45,527		

## 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(通常は午後5時開園) ○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月は原則毎週火曜日を休園としているが、期間中に6回臨時開園を行った。 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。 ○グリーンウェーブの年を記念し、元旦にPRイベントを実施するとともに、冬のイルミネーションを従来のクリスマスに加え、初めて1月にも開催した。 ○ホームページを改定し、ブログ・フェイスブックなどSNSを活用した情報発信や、地元の新聞、情報誌へのコラム連載などを積極的に行うなど、情報発信の充実に努めた。

## 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
園内はすばらしいが、来園途中にももう少し花が欲しい。	現在は沿道にヒペリカムを植栽して管理していますが、ボリュームアップについては園内の管理を優先させていただいております。
板張りの回廊に灰皿を置くのは危険ではないか？ 早急に撤去をすべき。	現地を確認したところ、近くに他の灰皿もあり、灰皿利用者の利便性も確保できると思われたため、回廊上の灰皿は全て撤去いたしました。なお、撤去後の箇所には、近くの灰皿を案内する表示を行いました。
西館と北館の間にイスが一つもないので設置をして欲しい。健常者ではない者で回廊を休憩しながら歩いて回っているが、西館と北館の間だけベンチがなくて苦労している。	西館と北館の間の回廊は地上との高低差が大きい箇所であり、ベンチに登って遊ぶ子どもなどが手すりを乗り越えないように撤去をしています。ただし、ご指摘のとおりベンチの間隔が空きすぎているので、高低差がそれほど高くない場所を選んでベンチを移動しました。
フラワートレインに乗ったが、到着して降りる時に、ブレーキがかかっていなかったのか、車両が動き転びそうになった。運転手の安全面は大丈夫か？	状況を確認したところ、到着後にブレーキは踏んでいたが、ギアをニュートラルに入れずにクラッチを踏んで静止していたところ、靴がすべってしまいガクンと動いたとのことでした。対策として、運転手への指導を行うとともに停車後すぐにギアをニュートラルに入れるよう運転席に注意喚起の表示を行いました。
ユリの花粉が服について取れなくなった。人に触れそうな箇所だけでも花粉をとっておくか、注意書きをしてはどうか？	園内では、ユリの自然の姿をご覧いただくため、花粉は残したままで展示をしております。東館ゆりの館では注意書きと花粉をとるためのガムテープを設置していますが、西館やレストラン前などにも設置を検討させていただきます。
これだけの施設なのだから、ウォシュレット式のトイレにしてください。	施設改善の要望として、県へ伝えさせていただきます。
ライトアップがしょぼすぎる。もっとライトを増やすなどした方が良い。	当園の夏場の夜間照明は、世界的な照明デザイナーである石井幹子氏による、光と陰を組み合わせたデザインとなっております。そのため、クリスマスイルミネーションなどと比べるとライトアップが足りなく感じられる方もおられます。今後は、誤解されにくい広報のやり方や、テラスの企画展示部分のライトアップを増やすなど、検討させていただきます。
会員カードを作る場所が遠いので、総合案内所に近いところで手続きできると助かります。	現在も総合案内所で会員カードの受付を行っておりますが、混雑時には管理事務所を案内しております。総合案内所はスペースも狭く他の案内業務も行っているため、混雑具合を見ながら対応させていただいておりますので、ご了承ください。
シャトルバスの待合所にいたら、掃除の人が何も言わずに掃除をはじめた。一言も断り無しで掃除を始めるのは失礼なことではないか？ 待っている客への気遣いの無さは問題ではないか？	お客様のおられる箇所の清掃については、掃除を始める前に一声掛けるか、時間をずらしてお客様がおられなくなってから清掃にかかることとしております。今回については、かけ声が小さかった等の理由が考えられますので、はっきりとお客様に伝わるように声がけをするよう指導いたしました。

利用者からの積極的な評価

- 何時もすてきなお花を見せていただいております。
- 花もよく手入れが行き届きすばらしい一言につきます。天国にいるようでした。
- 回廊や園内各所に多くの椅子が置かれています。ゆったりと過ごすことが出来て喜んでおります。
- とても面白かったです。花で動物をつくっているのはいいと思いました。
- 5月に来たときに比べたら暑いのと花が少なかったけど仕方ないかな。
- それでも、どこも暑いからそれに比べたら快適な空間がたくさんあってよかったです。
- 子どもたちは「ニ、カブト、ムシ」のふれあい体験もあって楽しめました。ぜひ来年も動物たちを呼んで欲しいです。
- お花の世話をしている人たちも「こんにちは」と言ってくれて、とても楽しく見ることができました。
- お花もかわいくで大満足です。花回廊大好きです。
- いつきても花々の美しさに心が癒やされます。お手入れも大変かと思いますが、これからも花回廊を鳥取県の代表観光地として大切に守ってってください。
- 梨のソフトクリームが大変美味しくて忘れられない味でした。
- いつもくるたびにわくわくします。スタッフさんたちもとてもやさしいです。
- ランの花がすばらしかったし、よい香りがしました。また来たいです。

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〕

- 1 展示デザインの企画と植栽の充実
  - 平成24年度はテーマを「カラフルガーデンへ ようこそ!」とし、「色」を意識した展示や企画を行った。テーマカラーを「緑・青・黒・赤・黄」のオリンピック五輪カラーとし、春は緑、夏は青・・・と季節ごとにメインカラーを変え、国(原産地)毎に分けた展示や競うことを意識した企画を行った。
- 2 オランダキューケンホフ公園等との交流
  - キューケンホフ公園との友好交流の証として命名された新品種チュエリッブ「とっとり」をオランダより一括購入し、鳥取県と共同して地域への提供、イベントへの活用とあわせ、花回廊園芸ショップで一般販売を行った。
- 3 施設の利用促進活動の充実
  - (1) 広報、営業活動
    - ・周辺宿泊施設や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。
    - ・大手旅行会社への個人向け、団体商品の造成・販売を行った。
    - ・従来行っていた山陰・山陽地域に加えて関西エリアへも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の告知、花のみどころ情報の発信に努めた。
    - ・テレビCMに連動し、ホームページを改定し、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。
  - (2) イベント
    - ・春と秋の花の多い時期に有名園芸講師を招いた公開講座や講演会、花にまつわるイベントを行い、来園者の満足度向上を図った。また、夏は夜間のショーなど夜に特化したイベントや秋には花の丘を会場にしたコンサート、冬にはLED電球によるクリスマスイルミネーションを実施した。さらに、なんぶ町花火大会など他団体・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。
- 4 学習・普及啓発活動
  - ・県民への花に関する関心、理解を深めてもらうため、園芸教室、有名講師による講演会、ハンギング、バスケット・コンテナ展、県内花き生産者(団体)の展示会を開催した。
- 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(年2回)や生産者巡回(年12回)を実施した。
  - ・平成24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。
- 6 地元自治体、地域との連携
  - ・花回廊ボランティアガイドの会として、土、日、祝祭日を中心にガイド活動を実施した。平成24年度末時点での会員数は24名となっている。
  - ・地域観光協会、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。
  - ・全国都市緑化フェアのイベントの実施や、マスコットキャラクターによるPRの受け入れを積極的に行い、イベントの機運醸成に協力した。

〔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14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。
- 平成21年度以降年々入園者が減少しており、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。

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14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。 ○入園券の不適切な管理(未使用入園券の廃棄)が平成23年度に確認されたため、平成24年度に外部による第三者委員会を設置し、入園券管理も含めた組織全体の管理運営体制の見直しや再発防止に取り組んでいる。
[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	○年間を通したテーマ設定による植栽の充実、「なんぶ町民花火大会」や「とっとりパーガーフェスタ鳥取県予選大会」の開催など、他のイベントとの共催を図るなど集客促進を図っている。 ○山陰、山陽及び関西エリア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。 ○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り組んだ。 ○レストランは、地元食材を活かした和食を中心としたメニューの充実やイベントに対応し営業時間を延長するなど、充実を図っている。
[県内花きの振興] ○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	○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12回) ○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
[収入支出の状況]	B	○春の低温・天候不良、夏の猛暑などの影響により入園者が減少した。イベントの充実を図って集客に努めたが、持ち返せず利用料収入が減少した。 ○入園者の減少に伴い、売店・レストラン等の事業収入も減少し、収入額は前年を下回ったが、経費削減に努め、収支としてはプラスをキープしている。
[職員の配置]	B	○組織体制の見直しを行い、各業務ごとに適正な職員の配置を行った。 ○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。
総 括	B	○春の低温・天候不良、夏の猛暑などの影響により、入園者が減少したが、イベントの開催や県外へのPRにも力を入れ営業努力を行っている。 ○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。 ○職員体制の見直しを行い、管理体制の強化を図っている。 ○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。

《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。