

指定管理業務点検・評価シート

平成19年9月27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：49人 (計70人)					
	園長 トップマネージャー	総務管理チーム シニアマネージャー 営業・企画チーム シニアマネージャー 販売チーム シニアマネージャー	マネージャー マネージャー マネージャー マネージャー マネージャー	スタッフ スタッフ スタッフ スタッフ スタッフ スタッフ スタッフ	スタッフ スタッフ スタッフ スタッフ スタッフ スタッフ スタッフ スタッフ	事務スタッフ 1 管理スタッフ 1 クリーニングスタッフ 4 エスコートスタッフ 6 営業スタッフ 1 販売スタッフ 4 園芸スタッフ 7 園芸スタッフ 1 園芸スタッフ 4 園芸スタッフ 20

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
	18年度		60,692	82,851	40,718	22,172	25,968	21,924	41,732	33,138	11,262	5,153	11,947	26,321
17年度		72,832	91,539	39,947	22,520	31,216	23,862	42,378	32,631	7,082	5,238	7,953	23,496	400,694
増減		-12,140	-8,688	771	-348	-5,248	-1,938	-646	507	4,180	-85	3,994	2,825	-16,816

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
	18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
17年度		56,846	73,996	29,595	16,890	20,059	17,930	30,786	23,925	3,371	1,926	3,511	11,791	290,626
増減		-9,658	-6,708	-810	-935	-3,285	-2,397	-297	1,471	1,932	17	2,120	655	-17,895

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		18年度	17年度	増 減	
収入	事業収入	施設利用料金収入	272,731	290,626	-17,895
		フラワートレイン等使用料収入	44,950	36,402	8,548
		教室等参加料収入	24,467	27,756	-3,289
		売店営業収入	159,389	159,289	100
		小 計	501,537	514,073	-12,536
	事業外収入	施設管理運営受託事業収入	290,000	341,806	-51,806
		自動販売機等手数料収入	13,146	14,493	-1,347
		その他(雑収入・減免等補填金)	46	31,130	-31,084
		小 計	303,192	387,429	-84,237
	計		804,729	901,502	-96,773
支出	人件費	247,651	313,991	-66,340	
	管理運営費	146,374	155,058	-8,684	
	事業費	336,115	368,662	-32,547	
	その他(固定資産取得)	2,235	1,166	1,069	
	計	732,375	838,877	-106,502	
収 支 差 額		72,354	62,625	10,729	

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	新たな見所づくりや利用者に優しい展示の工夫、花回廊ボランティアガイドの養成・活用、園芸・体験教室の充実等を行った。

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
入園料をもっと安くしてほしい。	とっとり花回廊では、ご来園のお客様に対して十分に満足して頂くため、植栽管理、コンサート・体験教室等のイベントなどの充実を図っており、皆様から頂いた入園料で運営しているところです。 また、友の会の入会費(または継続会費)につきましては、入園料が無料になるだけでなく、園内ショップの割引、会報誌の配布(花回廊の情報提供)、ポイントカードでの特典など様々なサービスに使用しております。 この入園料や入会費(また継続会費)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今後とも一層努力していきたいと思っております。
花の名前をもっと大きく目立つように置いて欲しい。	できる限り対応するようにしていますが、景観上の問題もありますので、表示の大きさや数に気を付けながら表示していきたいと思っております。
夜間開園の時に水上花壇にもライトがもっとあればよかった。	とっとり花回廊のムーンライトフラワーガーデンは、世界的照明デザイナーである石井幹子さんのデザインによる景観照明となっています。「月明かり」をイメージした夜間庭園となっており、昼間の花木の景観とは異なる趣を演出しますが、照度が不足して足元が危険であるような場合には、照明の追加を検討したいと思います。
園内にあるランの販売をしてほしい。	フラワーショップで販売しているランについては、以前園内に展示している大鉢を含めた様々なものを販売した結果に基づいて仕入を行っています。値段的にも手頃で売れ筋を提供できるようにしていますが、再度お客様の意見を取り入れながら改善していきます。また、ショップに置いていない花についてもその時の季節の花であれば注文を受け付けますので、お気軽にお問い合わせください。

利用者からの積極的な評価
<p>いつも違った花を見ることができるとまた来たい。 四季折々の花の手入れが毎回きちんと整っており、職員のかたたちの努力がよくわかる。 園内作業スタッフの対応がよかった。 夜のライトアップがきれいだった。 花の丘のサルビアがよかった。 無料のシャトルバスがとてもありがたい。 他の所にはない、もう一度来てみたいと思わせる技がある。 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。 など</p>

8 指定管理者による自己点検

<p>〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕</p> <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花回廊園芸チームトップマネージャーによる近隣小学校での育種寺子屋、園芸の管理ポイントを解りやすく説明する公開講座の実施。 日本植物園協会総会の実施：平成18年5月コンベンションセンターにて開催、花回廊での懇親パーティー、園内見学実施により全国的知名度とブランドイメージの向上につながった。 イベント：NHKの趣味の園芸で活躍する知名度の高い講師を招いたイベントによるブランドイメージの向上と集客増効果。 広報：チラシ広告の契約見直しによるコストダウンまた短期納期化することにより広報機会が増えた。 営業：旅行会社、フロント会社の営業機会増により募集ツアーの設定が増え、後半ツアー催行増加が見られた。</p>
<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> <p>開園8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。</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8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、職員全員が園内イベントや花に関する情報などをより正確に来園者に提供できる仕組みづくりが必要 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 個人情報保護、情報公開 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。 旅行業者及び関西エリア企業への営業活動、観光連盟及び観光協会などの県外共同PRなど積極的なPR活動が行われている。また、トップマネージャー自身が登場する新聞・TVなどを通し、花回廊の知名度とブランドイメージの向上が期待できた。 個人情報の不適正な取扱いが見られた。職員に対する個人情報保護意識向上のための研修等が必要
〔収入支出の状況〕	B	職員給料のカット及び委託業務の複数年契約化により委託料の節減が図られ、適正な収支バランスとなっているが、利用料収入の減要因である集客数減を挽回する方策が必要
〔職員の配置〕	B	花の魅力を向上させるため、園芸チームに傾斜した職員配置となっており、概ね適正な体制である。
総 括	B	施設の管理運営に係る経費節減が図られている。 「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

《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。