

指定管理業務点検・評価シート（25年度事業）

平成26年7月17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	農林水産部農業振興戦略監生産振興課	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、ヨーロピアンガーデン、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 *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12/17、12/24、1/2、2/25、3/18、3/25の火曜日については臨時開園した。 ○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：96人〔計115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
	25年度		46,687	63,407	36,127	15,060	21,772	20,599	32,748	25,641	34,363	9,496	6,244	22,176
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	28,399	353,467
増減		-7,202	-10,127	2,943	-4,605	-2,081	43	-4,576	-1,524	12,829	3,748	-2,372	-6,223	-19,147

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
	25年度		29,912	37,598	21,484	8,677	11,182	12,532	18,213	15,531	16,685	5,980	2,391	6,293
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	202,420
増減		-4,129	-10,037	1,942	-2,734	-1,288	470	-4,288	-2,231	6,272	3,717	-609	-3,027	-15,942

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		25年度	24年度	増 減	
収入	事業収入	施設利用料金収入	186,478	202,420	-15,942
		フラワートレイン等使用料収入	32,653	28,827	3,826
		教室等参加料収入	21,653	21,853	-200
		売店営業収入	188,153	207,860	-19,707
		小 計	428,937	460,960	-32,023
	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	4,466	3,541	925
		自動販売機等手数料収入	9,904	10,117	-213
		その他(雑収入・減免等補填金)	506	480	26
		小 計	301,876	301,138	738
計		730,813	762,098	-31,285	
支出	人件費	257,308	268,634	-11,326	
	管理運営費	149,218	143,607	5,611	
	事業費	288,597	315,744	-27,147	
	その他(固定資産取得)	0	443	-443	
	計	695,123	728,428	-33,305	
収 支 差 額		35,690	33,670		

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	○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	○全国的なイベントである全国植樹祭、全国都市緑化とっとりフェア、エコツーリズム国際大会の3大イベントをPRするとともに、グリーンウェイブの中心としての役割を担った。 ○新品種チューリップ「とっとり」を世界初公開し、話題性のあるイベントを実施した。 ○年間を通して著名な園芸家を招いて講演会や花にまつわるイベント、最新の品種が集まる展示会を行い、来園者の満足度を高めた。また夏は水の遊び場を開設し猛暑対策を行ったほか、夜間開催するショーなど夜に特化したイベントや、子どもたちが自然に親しめるような体験イベントを行った。 ○バーガーフェスタ鳥取県予選、南部町民花火大会、なんぶだんだんまつりなど、周辺地域団体との連携によりイベントを誘致した。 ○ウィンターイルミネーションを山陰一の規模に拡充し、花と光の演出で冬季の見どころとするとともに、開催日も増やした。

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
<p>悠仁さまのおしるしの木である「こうやまき」の場所の案内板がわかりづらい。矢印の下などにあと何メートル等の案内が書かれているとわかりやすいのではないかと。</p>	<p>メートル表示等参考にさせていただきます。現状の看板は、わかりやすい表示に改めます。</p>
<p>今年は例年に比べ、よくわからない気候のせいか花があまりきれいではなかった。演出も地味で、全体的に華やかさがなかった。全体の配色も、なんだかごちゃごちゃですっきりしないように思える。こんな花回廊は初めてです。また、小さい子どもと楽しめる空間が欲しいと思った。去年、その前の年はとても楽しかった。クレマチスの時期、ユリの時期を楽しみにしています。</p>	<p>今年は「メロディ」をテーマに展示を進めさせていただいております。楽器やガゼボが黒色なので地味な印象になったのかもしれませんが。チューリップも早くから一度に咲き始め、展示することに傾注し、配色に対する配慮がうすくなっていた可能性があります。ご指摘については、真摯に受け止めております。お子様の楽しめる空間についても、積極的に検討してまいりたいと存じます。</p>
<p>車椅子等が入口にしかなく、各館等に置いてもらえると助かります。途中で歩けなくなったり、しんどくなったときにいいと思います。急病の人の対応にもなると思います。</p>	<p>手入れや点検等の管理上、各館への設置は難しいですが、必要な場合は職員が車椅子を持って駆けつけますので、入口（西館）に置いてあることと、連絡先の掲示を各館にしていきたいと思います。</p>
<p>充実していると思ったが、紹介する本が不十分。花回廊の内容を盛り込んだ有料の本が必要。「大山の植物」でも良いので、ここで販売すべきと思う。もっと入園者を増やす工夫が必要では？入園者が増えれば、植物の名札も充実すると思う。このままでは、今後継続していくが大変だと思う。</p>	<p>今後の参考にさせていただきます。入園者を増やす工夫については、引き続き検討を重ねてまいりたいと存じます。</p>
<p>北館から花の谷に降りる時、草が通路に生い茂って通れない。結婚式があって、いいものを見ることができて良かった。バラ園のところで作業着の人があいさつをしてくれて大変良かった。ほかの所でもあいさつしてもらって嬉しかった。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。すぐに確認したところ、入口付近の草が伸びており、アジサイの枝が道にせり出しておりました。早急に刈り払い、整備いたしました。</p>
<p>園内を全面禁煙にして欲しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。喫煙場所については、受動喫煙防止の観点から園内においては5カ所に絞り込み、喫煙ハウス等で対応しております。現在は移行期間中であり、来年度からは園内を全面禁煙とする方向で調整しております。</p>
<p>西館2階のマッサージ機をもっと眺めの良い場所に移してはどうか。そのほうが心が安らぐと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。設置場所については、いろいろなご意見をいただいております。より良い設置場所を検討いたします。</p>
<p>とっとり花回廊は、全国でも数少ない借景豊かな庭園だと思います。特に、花の谷は花回廊のなかでも一番自然豊かな場所だと思います。先日私が花の谷を回る間に一人も出会いませんでした。水引草が今を盛り到大変美しく、輝いていました。また、まゆみの木も園内の小さなものと違い、大木に花が一杯ついて見事でした。観光客目当ての企画ばかりに囚われず、若い人々の散歩道などでもっと上手に花の谷を活用して欲しいと思います。また、水上庭園は、せっかくの見せ場が水なので、水草を増やすなど水をテーマにしたほうがメリハリがでて良いと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。花の谷の活用についてですが、春は「キューケンホフコーナー」としてオランダから送られたチューリップが咲く大変な人気スポットとなりますが、その他の季節は自然林を活かした環境の中で、ゆっくりと散策を楽しんでいただくゾーンとなります。それを寂しいと感じられる方もいらっしゃるかもしれませんが、3月はカタクリやスイセン、夏季はカノコユリ、秋はコマユミの紅葉など季節ごとに見どころがありますので、それをサイン表記で誘導するなど、多くの方に歩いていただけるよう案内を充実させる方向で検討いたします。また、水上花壇の水の活用についてでございますが、水上花壇は、花壇の花をメインにご覧いただくことを主として設計されております。そのため、花壇内の草花の生育環境を考え、水量を少なくしていることでスイレンの生育が抑制されてしまっているようです。もっと充実した形でスイレンをご覧いただけるように、栽培方法を工夫して、水場ならではの楽しみを創出してまいりたいと存じます。</p>
<p>ハーブ園のブタの置物（3匹）が汚れているので、かわいそうです。</p>	<p>ご意見をいただきましてありがとうございます。ご指摘のとおり汚れておりましたので、3体とも洗浄し、置物の下にはパークチップを敷いて泥はねしないように対策いたしました。うち1体につきましては、前足が折れておりましたので倉庫で修繕しております。もうしばらくお時間をちょうだいできればと存じます。</p>
<p>西館のソフトクリーム売店が、ドーム側から入ったときに全然見えないため、奥まで入らないとあるかないかがわからない。ドーム側入口に売店に関する案内看板・旗などがあるといいのではないかと。</p>	<p>ご意見をいただきましてありがとうございます。ご指摘をいただいた内容をふまえ、3月の営業再開時より旗などを増やしましてご案内を拡充いたします。</p>

利用者からの積極的な評価

- 毎年来ています。いつ来てもきちんと整備され、違う花の演出を見られて喜んでいきます。来年もまた来ます。
- 定年後全国を車中泊でドライブしているものです。米子自動車道は何回通ったかわかりません。しかし、とっとり花回廊のことは全く知りませんでした。本当に素晴らしく、日本中どこにも負けないと思いました。15万坪200億円をかけて完成したのに鳥取県だけでは大変でしょうが、これからもぜひ頑張ってください。入場料等すべてリーズナブルでした。また、孫を連れて行かせていただきます。中で働く人々も明るく感じがよかったです。家内もそばでありがとうといっております。
- 寄せ植え鉢に花の名前が書いてあったり、回廊に説明書が貼ってあったりしたのがよかったです。
- 思ったよりユリが素晴らしく。あちこち行ったがどこのユリ園よりも行き届いていた。
- 池にアジサイが浮かべてあり、アイデアに！！帰ってしてみようかな！
- 聞いていたよりとても綺麗で、何よりゲートをくぐってすぐの花の広場がとても綺麗でした。
- とっても素晴らしくベランダでも参考にさせて頂こうと思えました。ハイビスカス、家にもありますがまた違った面を見せて頂きました。
- はじめてイルミネーションを見ました。とてもすてきでした。もっと大勢の方に見ていただきたいものです。貴園にうかがっていつも思うのですが、トイレが清潔で気持ちよく使えます。皆様頑張ってください。
- スタッフの皆さんのあいさつがうれしい。
- 毎年、何回かの山陰旅行の時、立ち寄らせていただいております。今回も皆生温泉・境港の旅で立ち寄りました。楽しませてもらっております。また次回夏場に参ります。

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等の充実

平成25年度はテーマを「メロディー花と緑の旋律」とし、一年を通じて楽器や音符をモチーフに音楽を意識した展示や企画を行った。季節ごとにリズム感が異なるように春にはクラシックをイメージしてハンドメイドのピアノやハーブを展示し、夏は夏祭りをイメージした櫓に太鼓を飾ったり、屋台で風鈴を鳴らしたりと常にどの季節でも音楽が感じられる展示を行った。

また、平成25年度の鳥取県主要施策であった「とっとりグリーンウェイブ」と連携し、全国植樹祭、全国都市緑化フェアエコツーリズム国際大会2013 in ととりの主催事と歩調を合わせて事業を展開した。

5月26日の植樹祭ではメイン会場となるとともに、天皇皇后両陛下に花回廊のご視察を賜り、ユリとバラの庭は大変好評をいただいた。9月21日からの都市緑化フェアではサテライト会場としてキクなどの特別展示を開催し、10月20日のエコツーリズム国際大会のツアー受入など、とっとりグリーンウェイブの一翼を担うことができた。
- 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リップ「とっとり」について、世界初となる一般公開を行った。また平成24年度秋に引き続き、園芸ショップで球根の一般販売を行った。
- 3 施設の利用促進活動の充実
 - (1) 広報、営業活動
 - ・宿泊施設や松江市及び安来市の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及び団体向け商品の造成・販売を行った。
 - ・昨年から継続して行っているクルーズ船オプションツアーの営業や、クルーズ船寄港に合わせた境港と花回廊間のシャトルバスの運行など、クルーズ客の誘致に努めた。
 - ・第64回全国植樹祭を記念した特別展示「全国植樹祭記念の庭」を一般公開し、誘客を行った。
 - ・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。
 - ・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
 - ・年間を通して、著名な園芸家を招いての講演会や花にまつわるイベント、最新の品種が集まる展示会を行い、来園者の満足度向上を高めるとともに花き園芸振興の拠点施設としての役割も担った。
 - ・また、夏は夜間のショーなど夜に特化したイベントや、子どもたちが自然に親しめるような体験イベントも行った。
 - ・冬場の集客対策としてイルミネーションの規模を30万球に倍増させ、花と光の演出で冬季の見どころとなった。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
 - ・県民への花きに対する関心、理解を深めてもらうため園芸教室、講演会、ハンギングバスケット・コンテナ展などの開催及び県内園芸愛好家（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16回）を実施した。
 - ・平成25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
 - ・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サテライトイベントの実施や、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を行い、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15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15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、減免事項に従い適正に行われている。 ○入園券管理(使用済みチケット半券の確認等)は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	○年間を通したテーマ設定による植栽展示の充実、「なんぶ町民花火大会」や「とっとりバ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。 ○ウインターイルミネーションの規模を倍増し、冬季のみどころとするなど、来園者のニーズに合わせたイベントを実施した。 ○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。また、専任のスタッフを配置しブログやフェイスブックなどを活用した情報発信を行うとともに、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及び研修会(年2回) ○生産者への巡回指導(年16回) ○植え替え花壇用苗県内産99%使用 ○園芸教室、講演会、ハンギングバスケット展の実施 など ⇒県民の花きに対する関心、理解を深めてもらうための園芸教室の開催等による学習・普及活動や、県内の花壇苗生産者の指導・育成等を実施しており、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。
[収入支出の状況]	B	○春の低温・天候不良、夏の猛暑や大雨などの影響により入園者が減少した。イベントやウインターイルミネーション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、夏の猛暑や大雨などの影響により、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。なお、ウインターイルミネーションの充実により、冬季の入園者数は増加している。 ○平成25年度の鳥取県主要施策であった「とっとりグリーンウェイブ」と連携し、全国植樹祭、全国都市緑化とっとりフェア、エコツーリズム国際大会2013inととりの主催事と歩調を合わせて事業展開した。 ○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。

■とっとり花回廊 組織体制図(H25. 4. 1)

とっとり花回廊		
115人		
◎	19	準 18
□	1	臨 32
△	1	パ 44

- ◎: プロパー職員
- : 嘱託、OBなど
- △: 非常勤職員等(産業医含む)
- 準: 準職員
- 臨: 臨時職員
- パ: パート職員

