

# 指定管理業務点検・評価シート（22年度事業）

平成23年9月21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：86人〔計107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
	22年度		60,502	88,759	39,453	22,675	26,384	22,346	39,969	31,696	21,847	1,463	7,095	19,125
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	409,790
増減		-12	3,257	-2,043	-1,797	-8,044	-12,573	-3,656	648	4,942	-3,719	-932	-4,547	-28,476

  

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
	22年度		41,072	62,744	25,466	14,714	15,245	14,241	24,594	20,961	10,711	417	2,386	8,308
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	255,418
増減		-1,000	902	-1,548	-62	-2,762	-8,422	-1,333	796	2,780	-1,479	-388	-2,043	-14,559

## 5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		22年度	21年度	増 減	
収入	事業収入	施設利用料金収入	240,859	255,418	-14,559
		フラワートレイン等使用料収入	41,261	45,112	-3,851
		教室等参加料収入	19,109	21,849	-2,740
		売店営業収入	156,647	168,099	-11,452
		小 計	457,876	490,478	-32,602
	事業外収入	施設管理運営受託事業収入	290,000	295,000	-5,000
		自動販売機等手数料収入	11,960	12,448	-488
		その他(雑収入・減免等補填金)	298	285	13
		小 計	302,258	307,733	-5,475
	計		760,134	798,211	-38,077
支出	人 件 費	262,201	248,174	14,027	
	管理運営費	141,894	138,131	3,763	
	事 業 費	344,273	342,644	1,629	
	その他(固定資産取得)	66		66	
	計	748,434	728,949	19,485	
収 支 差 額		11,700	69,262		

## 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カーテン開催時は午後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。 レストランの改修を行い、地元食材を活かした和食を中心にメニューの充実を図り、食事でも楽しんでいただける施設となった。

## 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"> <li>○施設ホームページでの意見受付</li> <li>○施設内に設置する意見箱</li> <li>○施設窓口での意見受付</li> <li>○施設で行う利用者アンケート</li> <li>○県への「県民の声」による意見受付</li> </ul>
利用者からの苦情・要望	対 応 状 況
シルバー割引なし。普通第3セクター及び民間は必ず割引していると思う。リピーター増加を推進するためにも割引は必要だと思う。	いただいた入園料をお客様に満足していただくための植栽管理やイベント等の充実にご利用しています。今後も入園料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一層の努力をしていきます。
鳥取県はどうしてそんなにペットを頑なに拒否するのでしょうか？いろいろと大きな場所に行きますが、ほとんどペットOK、あるいはゲージに入れ込めばOKというのが多いのにどうしてなのでしょう？	多くの植物園ではペット等動物を連れての入園は出来ないところが多いのが現状です。 園内植物の保全、温室等屋内施設における安全・衛生の確保等の理由です。園内では管理事務所にてペットゲージを設置し、ペットをそちらに入れていただきお客様だけお入りいただくようお願いしております。ご了承いただきますようお願い致します。
花回廊へ来る途中の案内看板が少ないと思いました。	道路の案内看板につきましては、お客様からの提言があるり、わかりやすい表示をするよう心掛けておりますが、再度点検して不十分などところにつきましては改善を行うようにいたします。
フラワートレインですが、乗り降り自由のチケットを発行し、数カ所で降りられるようにすれば楽しいのではないのでしょうか。	以前途中下車の試験運行を実施したことがあります。その結果として、①新たな停車場での乗降客が少ないこと、②新たな停車場から乗車される方の席の確保が困難であること、などの問題があり実現に至らなかったという経緯があります。
2月26日のレストランのリニューアルオープンで、待てども待てども注文品が出てきません。こんな状況でしたら、注文する時おおよその待ち時間をちょっと教えて欲しかった。	多くのお客様にご利用いただいたのですが、店としての準備不足とお客様へ提供時間をお伝えする等の配慮が欠けており大変ご迷惑をおかけ致しました。今後このようなことが無いよう、職員一同業務に取り組み、日々改善してまいります。

利用者からの積極的な評価
<p>○回廊を歩いていても近くにも遠くにもきれいな花があって良かった。</p> <p>○花のドレスなどを作って記念写真スポットを設けてあって良いと思った。</p> <p>○ボランティアの方が見所を教えてくださいましたので助かりました。</p> <p>○花はもちろん美しく、手入れが行き届き楽しませていただきました。特に感じたのは手洗いの清潔さに気持ちが癒されました。</p> <p>○花火大会が最高でした。子供たちも大喜びでした。是非来年も花回廊で花火をしてください。</p> <p>○至る所にいすが設置してあり、ゆっくりと休憩しながら園内の花を堪能しました。</p> <p>○イルミネーションと花火がすごくきれいでした。</p> <p>○広大な敷地に数え切れないほどの花、管理・維持・育成・手入れ・お世話をされている従業員全ての方に心から敬意を表します。</p> <p>本当に素晴らしい施設です。 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>○6月にオランダキューケンホフ公園のヤン・セン理事長ほか5名の理事を招き、姉妹公園の締結を行った。</p> <p>姉妹公園調印の記念に新品種チューリップに「Tottori (トットリ)」という名前をつける提案をいただいた。</p> <p>○西館テラス植栽拡充のため、立体感ある大鉢を導入し、年間ボリュームある展示と、年間統一したテーマでデザインし植栽を行った。</p> <p>○夏場にハイビスカス展を1ヵ月以上のロングランで開催し、ハイビスカスの魅力の発信を行った。</p> <p>○とっとり花回廊のファン・理解者である友の会会員について、10周年記念キャンペーンを行ったり、平成23年3月から友の会会費の見直しを行い、職員による入会キャンペーンを行ったりと会員数の増加に努め、22年度終了時の会員数約5,000名と増加。</p> <p>○高速道路料金割引により、増加しつつある3～4時間圏内の関西、四国などの地域へのTV露出(サンテレビ情報番組・CM)、新聞折込等を実施し集客に努めた。</p> <p>○山陰中央新報に毎週連載するなど、地元の新聞・情報誌へのコラム掲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。</p> <p>○個人客向けの宿泊施設とのセットプラン、旅館組合・米子市観光協会との信金キャラバン、観光施設(足立美術館・由志園等)との共同商品の提案、フロント会社との共同セールスにより、メディア募集旅行の設定 (らんまつりでは足立美術館とのセットプランで約3,000人の集客)</p> <p>○大山王国との共催で、「夏至祭コンサート」を園内で初開催。「南部町民花火大会」では実行委員として運営に協力。BSSとの共催で「大山ミュージックリゾート」等を開催した。</p> <p>○長年の懸案事項であったトイレの改修を行い、地元食材を活かした和食メニューを中心に、鳥取県や花回廊らしさを提供した。</p> <p>○県内花き生産者の指導・育成のため、生産者を招いての視察会や、年間19回の実産者巡回を行い、栽培農家における花壇苗生産の目的意識を高め、さらに生産や栽培技術の向上を促した。</p> <p>○花*はな*カレッジを開催し、学習機会を提供している。22年度参加者は約4,500人。</p> <p>○「皆生温泉にぎわい創出事業」の一環として、花回廊花壇の設置、花作り研修会の開催等の支援を行っている。</p> <p>○小学校の花壇づくりの支援を行っている。</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12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>○リニューアルしたレストランの運営の定着。</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。</p> <p>○開園以降12年を経過し、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)</p> <p>○保安警備、清掃等は計画どおり実施されている。</p> <p>○事故等対応マニュアルに従って適切に対応されている。</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。</p> <p>○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。</p> <p>○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> <p>○利用受付・案内</p> <p>○附属設備・備品の貸出し</p> <p>○利用指導・操作</p>	B	<p>○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。</p> <p>○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>
<p>〔利用者サービス〕</p> <p>○開館時間、休館日、利用料金等</p> <p>○利用者へのサービス提供・向上策</p> <p>○施設の利用促進</p> <p>○利用者意見の把握・対応</p>	B	<p>○「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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○レストランの改修を行い、地元食材を活かした和食を中心にメニューの充実を図り、食事でも楽しんでいただける施設となった。</p>

<p>〔県内花きの振興〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○植え替え花壇苗の調達</li> <li>○県内花き生産者の指導・育成</li> <li>○学習・普及啓発活動</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>○生産者を招いての園内視察(年2回)</li> <li>○生産者への巡回指導(年10回程度)</li> <li>○植え替え花壇用苗県内産99%使用</li> <li>○園芸教室、講演会、育種寺子屋の実施 など</li> </ul> <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"> <li>○夏の猛暑、冬の豪雪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、持ち返せず収入も減少した。</li> <li>○レストランの改修など、前向きな投資を行い魅力ある施設作りを行った。○花回廊の単年度収支としては治まっているが、観光事業団全体では当市部分の持ち出しがある。</li> <li>○収入減に伴い、支出も調整し費用対効果を考慮した収支バランスとなっている。</li> </ul>
<p>〔職員の配置〕</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>○園芸に技術顧問を配置すると共に、スタッフも増員して植栽管理の充実を図った。(全体で4名増員)</li> </ul> <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"> <li>○夏の猛暑、冬の豪雪などの影響により、入園者が減少し収入も減少したが、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。</li> <li>○レストランの改修など、前向きな投資を行い魅力ある施設作りを行い評価できる。</li> <li>○職員の増員などを図り、管理体制の強化を図っている。</li> <li>○来園者に対するサービスの向上は図られている。</li> </ul> <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。