

指定管理業務点検・評価シート（23年度事業）

平成24年6月15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：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：22人、非常勤職員、臨時職員、パート職員等：101人〔計123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
	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
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	381,314
増減		-5,011	-10,593	-1,380	-713	272	-1,619	1,784	-3,108	-4,784	1,984	-1,040	1,163	-23,045

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
	23年度		35,848	55,950	23,260	12,849	14,523	12,601	25,832	18,611	8,050	1,038	2,041	8,268
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	240,859
増減		-5,224	-6,794	-2,206	-1,865	-722	-1,640	1,238	-2,350	-2,661	621	-345	-40	-21,988

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		23年度	22年度	増 減	
収入	事業収入	施設利用料金収入	218,871	240,859	-21,988
		フラワートレイン等使用料収入	30,685	41,261	-10,576
		教室等参加料収入	20,905	19,109	1,796
		売店営業収入	226,523	156,647	69,876
		小 計	496,984	457,876	39,108
	事業外収入	施設管理運営受託事業収入	287,000	290,000	-3,000
		自動販売機等手数料収入	10,565	11,960	-1,395
		その他(雑収入・減免等補填金)	158	298	-140
		小 計	297,723	302,258	-4,535
	計		794,707	760,134	34,573
支出	人 件 費	274,826	262,201	12,625	
	管理運営費	145,126	141,894	3,232	
	事 業 費	337,400	344,273	-6,873	
	その他(固定資産取得)	443	66	377	
	計	757,795	748,434	9,361	
収 支 差 額		36,912	11,700		

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"> ○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
シャトルバスに花回廊のマークがなく、花回廊のシャトルバスであるかどうか分からない。	バスの前面には花回廊シャトルバスと表示していたが、側面には表示がなかったため、御意見を受けて、花回廊のシャトルバスを表示するマグネットを作成し、バスに取り付けることで対応しました。
シルバー割引制度を導入して欲しい。	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使用しています。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。
入場券を販売する窓口のガラスに張ってある黒いフィルムについて、入場券を販売する職員さんの顔が見えず、手先と声だけのようになっており、来園者の方からすると何となく不安に感じる。お客様をお迎えし、まず第一に園のイメージを感じる入場券を販売する窓口がこのような感じだと、せっかくのすばらしい園のイメージダウンになるのではと心配している。	券売所は日差しが強く、職員が目の不調を訴えるものや、お客様を直視できないという事態が発生しておりました。今まで色々な素材のフィルムや日よけ資材を試験し、現在の遮光性の強いフィルムに至っています。西日の厳しい季節や時間帯によってはさらにもう一枚フィルムを重ねて対応しています。フィルム以外の解決方法も検討しているところです。
花や木の名前がついていないものが多かったので付けて欲しい。花回廊に着くまでの看板が少なくもう少し分かりやすく増やして欲しい。	看板について、宗（生産振興課）に伝えました。宗担当者と相談し道路口有許可の更新時等に順次、精査していくこととします。名札について、開花しているもの実が付いているものには優先に取り付けてあります。今後も園としてできるだけわかりやすくします。
ドーム北館出口付近の食事案内看板に、店の場所や名前を書いてもらいたい。初めて来た人には分からない。	現地を確認したところ、看板が左右に分かれているので分かりにくかったと思われました。看板の両方に矢印を入れる方法で、分かりやすくいたしました。
ドーム内の清掃は、来園者の前でどうどうとやらないでほしい。また、プロムナード橋がさびしかった。	ドーム内の清掃について、来園者の少ない時間帯を心掛けているところですが、一部葉や花がらの落ちる頻度が高いものもありますので、日中の清掃も実施しています。今後も清掃は行いますが、作業によってお客様に不快感を与えないようあいさつや作業方法を検討しました。また、プロムナード橋については、コニファーが寒さ焼けをしていたことが原因と思われましたが天候の回復により色彩も戻りました。また、その後はビオラやチューリップの展示に切り替えを行いました。
園内に蜘蛛の巣がほうぼうにある。お金を出して人に見てもらおう為の園なので、蜘蛛の巣は処分されていないようで気持ち悪い。何とかして欲しい。	蜘蛛の巣の対応につきましては、自然の中にある公園ですので、駆除する方針ではございませんが、通り道・展示物等最低限の対応をすることとしています。

利用者からの積極的な評価

- ひさしぶりに来園したが、お土産屋やレストランなどが良くなってびっくりしました。
- 心がおちつく自然がいっぱいの落ち着いた環境です。管理は大変ですが、頑張ってください。
- どうやって揃えているのだろうと思うくらいたくさん種類があった。管理が行き届いて感心しました。
- 花火大会が近くで見られたのでとても迫力がありました。来年は家族みんなで見に来ます。
- 花の丘がとても素敵で写真を撮ってる人もたくさんおられて、いい雰囲気でした。
- 手入れが行き届いていて、とてもきれいでした。心が洗われました。
- スタッフの勤勉さと鳥取県を愛する心に感激しました。オリジナルの庭園です。ありがとうございました。
- らんのトンネルがとてもキレイでした。
- 祖母を連れてきたが、フラワートレインや車いすの貸し出しを利用して楽しめたのでよかったです。
- トレインのおじさんたちがニコニコとしていて気持ちがいいです。
- ハート形の花のところがとてもかわいくてキレイでした。
- 夏に来たが、白ヤギやカピパラに会えてよかった。 など

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〕

- 平成23年度はテーマを「あま〜いのはお好き!？」テーマカラーを「ピンク・赤」にして1年間を通して来園者をドキドキさせる甘い誘惑の花壇づくりを行った。
- 2 オランダキューケンホフ公園等との交流
 - 4月にキューケンホフ公園でのチューリップ「とっとり」命名式へ理事長、園長等が出席し、とっとり花回廊へのプレゼントが決定する等交流を深めた。
- 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の作成。
 - ・大手旅行会社への個人向け、団体商品造成。
 - ・時期に合わせて、山陽・山陰地域にテレビスポットCMを実施し春の集客を図った。新聞、折込、ラジオ等による広報のほか、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。
 - (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ショーやコンサート、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
 - 県民への花きに関する関心、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19回）を実施した。
 - ・平成23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。平成23年度には新たに7名が加わり27名の会員数となっている。
 - ・地域観光協会、観光関連協議会への参加。
 - ・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。
 - ・地元放送局と協力し大型コンサートを企画（台風により中止）。
- 7 友の会の充実
 - ・年会費の削減等により、友の会会員が4千人から6千5百人に増加。H24から法人会員制度を導入予定。

〔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13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。
- 東日本大震災、ETC1, 000円の廃止等による個人客の落ち込みへの対応。

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13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。 ○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の充実、「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るなど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。 ○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、地域の新聞・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にメニューの充実及び待ち時間の短縮をする等、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19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り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	○春の大雨、夏の猛暑、秋の台風によるイベントの中止、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、持ち返せず利用料収入が減少した。 ○しかし、売店・レストラン等の事業収入の増により、全体としては収入増となった。 ○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施設部分の持ち出しがある。
[職員の配置]	B	○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。 ○レストランの直営化に伴い、スタッフを増員した。 職員配置は概ね適正である。
総 括	B	○春の豪雨、夏の猛暑、秋の台風、冬の豪雪、ETC1,000円の廃止などの影響により、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。 ○レストランの充実など魅力ある施設づくりを行った結果、全体としては収入増となっており、利用者の落ち込みをカバーしている点は評価できる。 ○職員の増員などを図り、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。

利用料金(入園料)

(単位:円)

区 分		一般人等		小・中学生		小学生未満	
		4月～11月	12月～3月	4月～11月	12月～3月	4月～11月	12月～3月
個 人		1,000	700	500	350	無料	無料
団 体	10人以上	900	630	450	310	無料	無料
	20人以上	800	560	400	280	無料	無料
学 校 行 事		500	350	250	170	無料	無料
ムーンライト フラワー ガーデン	個 人	700	700	350	350	無料	無料
	10人以上	630	630	310	310	無料	無料
	20人以上	560	560	280	280	無料	無料
	学校行事	350	350	170	170	無料	無料