

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和2（2020）年度

施設名	とちぎ花センター
施設所管課	農政部生産振興課
指定管理者	公益財団法人栃木県農業振興公社（法人番号 5060005007583）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	栃木市岩舟町下津原1612
施設の概要	①敷地面積：30,429㎡ ②施設面積：16棟 6,393㎡ 鑑賞大温室 1棟 2,225㎡ 用土棟格納棟 2棟 750㎡ ホール棟 1棟 603㎡ 展示温室 2棟 500㎡ マロニエフラワー館 1棟 352㎡ 生産温室 6棟 1,463㎡ 管理棟 1棟 421㎡ その他 2棟 79㎡
業務内容	①センターの施設の維持管理に関する業務 ②多目的ホールの利用の許可に関する業務 ③センターの運営に関する業務 ④前各号に掲げる業務に付帯する業務 ⑤その他 センター内食堂・花き販売所の運営等の自主事業に関する業務

2 収支の状況

令和2（2020）年度

（千円）

収入		支出			
指定管理 ※2	指定管理料	130,472	指定管理	事業費	13,446
	利用料金収入	4,584	指定管理 ※2	管理運営費	29,888
	その他収入※1	5,870		人件費	92,842
				その他支出※1	12,106
合計	140,926	合計		148,282	
指定管理業務収支差額①		▲7,356			
自主事業		64,334	自主事業	49,894	
自主事業収支差額②		14,440			
収支差額（①+②）		7,084			
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・花き類処分販売料 3,584千円			・租税公課費 9,070千円		
・園芸教室等収入 1,460千円			・退職給付引当金繰入額 3,036千円		
・自動販売機設置収入 826千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入		支出			
指定管理 ※2	指定管理料	135,700	指定管理	事業費	15,880
	利用料金収入	7,712	指定管理 ※2	管理運営費	35,248
	その他収入※1	6,015		人件費	91,443
				その他支出※1	11,091
合計	149,427	合計		153,662	
指定管理業務収支差額①		▲4,235			
自主事業		60,360	自主事業	47,994	
自主事業収支差額②		12,366			
収支差額（①+②）		8,131			
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・花き類処分販売料 3,660千円			・租税公課費 7,277千円		
・園芸教室等収入 1,500千円			・退職給付引当金繰入額 3,814千円		
・自動販売機設置収入 855千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
入園者数	入園者数	276,601人	221,295人
鑑賞大温室	入館者数	29,533人	26,374人
	うち有料入館者数	20,194人	11,467人
	観覧料金額	7,271,970円	4,195,510円
多目的ホール	利用日数	40.5日	36.0日
	利用料金額	439,900円	388,700円

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・3～5月まで無休営業とした。（ただし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和2（2020）年4月8日～5月15日まで休園） ・ホームページ、facebook、ツイッターにより開花情報やイベント情報を随時発信した。 ・県内の小学生に鑑賞大温室の無料招待券を配布した。

5 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"> ・利用者アンケート調査の実施 	
調査の方法	
指定管理者が入園者を無作為に抽出してアンケート調査を実施 毎月50人に実施し、年間600人から回答	
アンケート項目	結 果
性別	男性 35% 女性 65%
年齢	10代4%、20代4%、30代7%、40代9%、50代16%、60代35%、70代以上25%
住所	来園者の76%が県内在住者であり、そのうち62%が県南部地域在住者である。 県外来園者の83%が埼玉県・茨城県・群馬県在住者である。
来園目的	鑑賞大温室、大花壇、花の購入の順となっており、鑑賞大温室を目的とする来園者は64%を占めている。
来園回数	初めて来園する新規顧客は42%、4回以上のリピーターは36%を占めている。
大花壇について	とても良かった41% 良かった43% 普通16% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
鑑賞大温室について	とても良かった43% 良かった53% 普通4% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
企画展について	とても良かった52% 良かった41% 普通7% あまり良くなかった1% 良くなかった0%
職員の対応について	とても良かった42% 良かった42% 普通15% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
施設の管理状況について	とても良かった62% 良かった32% 普通6% あまり良くなかった0% 良くなかった0%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> 大きな多肉植物があるとよい。 写真撮影スポットを増やすともっと良い。 もう少し涼しくしてほしい。 試食会がないのが残念。 防虫対策（蚊）をしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ドームの砂漠室にもいくつかあるが、企画展等でも紹介していく。 企画展には毎回スポットを設置している。屋外にも設置について検討する。 ミストシャワーを設置している。 状況を見て再開する予定。 殺虫剤や蚊取り線香などで駆除している。また、虫よけスプレー、団扇を貸し出している。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> 近隣にこんな素晴らしい熱帯植物園があって驚いた。 ペットと一緒に楽しめるので良かった。 近くでリーズナブルに楽しめてありがたい。 癒される場所だと思う。気分がリフレッシュできた。 ツイッターとフェイスブックの投稿をいつも楽しみにしている。 種おみくじで何が出るか楽しみでわくわくした。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> コロナウィルス感染症対策を意識し、三密を避けたセンター運営に取り組み、利用者の安全・安心を心がけた。 企画展は、コロナ禍による休園のため9回の計画に対し7回の開催となった。人気の高い洋ラン展示やハンギングバスケット協会との連携展示により利用者の関心を高めるとともに、夏休みの食虫植物など子どもが興味を持つ素材を使った展示など、多様な企画を行った。また、インスタ映えするスポットを設けて拡散効果を図った。 今回初めての特別企画として、県産花きをふんだんに使った「県産花きの飾花展示」をこれまでに以上に規模を拡大して園内で3回、県庁で8回行い、品質の高い県産花きのPRを行った。 花のシーズンに合わせてイベントを4回開催した。コロナ禍のため、多くの花々を見て楽しめるイベントとして、秋のフラワーフェスティバルやフラワークリスマスなど来園者が密にならない様配慮しながら行った。 体験教室や花育教室は、土日を中心に感染症対策を徹底して園内開催したほか、出張講座として公民館や学童等でも実施した。内容は、草花を使った講座に加え、参加者が伸びている草木染やハーバリウムなどの人気講座を中心に行ったことにより好評であった。 小学校や社会福祉施設に鉢花を配布し、植物に親しむきっかけ作りと植物による癒しを提供した。 バラの管理を担う「ローズクラブ」と、大花壇や園内花壇の管理等を行う「とちはなクラブ」のボランティアの協力により園内管理を行い、いつ来ても美しい園内環境を心がけた。
集客のための取組と生産振興への寄与
<ul style="list-style-type: none"> 県内の小学生に無料招待券配布を行った。 75歳以上が割安で鑑賞大温室を年間利用できるシニアパスポートを継続した。 センターで人気の花「ヒスイカズラ」のほか、「アリストロキア サルバドレンシス(通称：ダースベーター)」や「トビカズラ」など希少で珍しい花の開花状況をマスコミ報道やインターネット配信によってPRし、集客に努めた。 生産者組織と連携した冬の鉢物や洋らん等の企画展示、本県で開発された「きらきら星」「パラソルロマン」等の展示販売などを通して、県産花きのPRに貢献した。 県産花きをふんだんに使った「県産花きの飾花展示」を盛大に行うため、季節ごとに各産地の花きを飾花し、県産花きの認知度向上に努めた。

今後改善・工夫したい事項	
(集客対策)	
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染症対策の励行、ウィズコロナを意識した集客企画を行う。 ・園内植物の開花情報をSNSを中心に発信するとともに、温室で人気の花「ヒスイカズラ」以外にも話題となる花が咲くよう植物の導入を計画する。また、バラ目当ての来園者が多いため、品種や株数を増やすなど更なる充実を図る。 ・旅行会社に対して花の情報を提供するとともに、団体客に短時間でできる体験メニューを提案するなどして、立ち寄り先になるよう積極的に売り込みを行っていく。また、団体をはじめ来園者の多くがみかも山公園駐車場を利用するので、公園からセンター入園口にわくわく感を出せるよう検討する。 ・マスコミによる広報は影響力が大きいため、マスコミに取り上げてもらえるような目新しさや話題づくりができるよう、アイデアを出しながら企画展やイベントを企画する。 ・ツイッターやインスタグラムなどSNSによるPR活動を積極的に行い、リアルタイムな情報を発信する。 	
(企画展)	
<ul style="list-style-type: none"> ・新しい品種展示やディスプレイ方法などを工夫し、目玉となる特徴を設け、興味を惹き付けるような企画展を行うとともに、ブームになっている植物をテーマにした企画にも取り組む。 ・近隣企業とのコラボ企画の実施について、検討を進める。 	
(イベント)	
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルス感染症の状況に対応した魅力あるイベントの企画運営を行う。 	
(体験)	
<ul style="list-style-type: none"> ・人気の高い講座については、希望者の多くが参加できるよう、平日の開催や回数等を工夫する。 ・出張講座については、可能な範囲で実施エリアを広げる。 	
(県産花きPR・生産振興)	
<ul style="list-style-type: none"> ・県で開発した新種の紹介や、花き関係団体と連携して県産花きを活用した企画展を開催する。 ・県産花きを使った飾花展示を積極的に行い、県産花きのPRによる県産花きの生産振興に努める。 ・農業試験場と連携した花き実証展示や切花のコンテナ栽培について取り組む。 ・県内で生産されている花の栽培展示について取り組む。 ・生産者の紹介、花の即売や講習会の開催など、生産者が消費者と交流できるよう引き続き支援する。 	

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか	多目的ホールの利用にあたっては、「多目的ホール利用規約」に基づき、一部の個人・団体に偏ることのないよう公平かつ適正に利用者を決定している。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	多目的ホールの使用許可にあたっては、条例、規則及び利用規約に基づき適正に手続きを行っている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	75歳以上が割安で鑑賞大温室を年間利用できるシニアパスポートを昨年に続き発行したことにより、施設利用者の高齢者の占める割合が高くなっている。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	県内生産者や企業・関係団体と連携して展示を行ったり、県が開発した「きらきら星」や「りりおとめ」をPRする等、花の生産振興を図っている。	B

	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	積極的な広報活動や工夫を凝らした企画展やイベントを実施した結果、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もありながら夏休み期間中の入園者・入館者は昨年度を上回っており、アンケートでも高評価を得られた。 また、接遇研修などに力を入れて取り組んでおり、職員対応評価も高い。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	毎月実施している利用者アンケートにより利用者ニーズを把握しており、企画展、鑑賞大温室について、いずれも「とても良かった」「良かった」が9割以上である。また、職員の対応についても、80%以上の利用者から「良かった」以上の評価を受けている。これらの結果から、利用者が満足していることが伺える。	A
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者から寄せられた意見・苦情に対しては可能な範囲で迅速に対応しており、概ね適切な対応がなされている。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設、設備、備品については定期的に点検を行い維持管理されており、利用者の安全を最優先とした安全管理がなされている。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	SNSを活用し、開花情報、企画展やイベントの案内など、タイムリーな情報をスピーディに発信している。 また、簡易な施設設備の修繕等は職員の自助努力により迅速に行われており、利用者の安全性・利便性や業務の効率性の向上が図られている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	専門的知識、技術を持つ資格者を配置するなど、適切な職員配置に基づいた管理・運営がなされている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	指定管理業務は支出が収入を上回っているが、自主事業の収入が支出を上回っており、全体としては収入が支出を上回っている。今後もコスト削減を図るとともに来園者の確保に努め、バランスのとれた収支になるように努められたい。	A
	③経費の縮減に取り組んできているか	展示資材・広報用ポスターの自主制作や日々の管理努力により経費の削減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	職員研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理に関するマニュアルに基づき、適切な管理体制を確保している。	C

	⑥県や関係機関との連携ができているか	県へは適宜報告がなされるほか、ながわ水遊園の指定管理者になっている利点を活かし、あらゆる面で連携協力を行っている。 また、生産者組織や近隣施設と連携し各種事業を実施している。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護に関するマニュアルに基づき適正になされている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する事務処理要領に基づき適正になされている。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	組織・職員レベルによる「自己評価」のほか、来園者アンケートによる「利用者評価」、外部委員による「第三者評価」を実施する等、ふさわしい評価がなされている。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	新型コロナウイルスの影響はあるものの、ほぼ計画どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	近隣観光施設と連携したイベントを実施したほか、社会福祉施設の利用者による園芸福祉活動の実施や栃木市及び佐野市内の小学生を鑑賞大温室に招待する等、様々な機会を通して地域連携を図っている。	A
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの分別、減量化を推進しており環境への配慮がなされている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	手指消毒、検温、混雑時の入館制限、混雑緩和や接触機会を削減するための進入路の一方通行化等、新型コロナウイルス対策がなされている。	B
総合的な評価			
<p>職員の経営努力により適切な施設管理運営がなされるとともに、創意工夫あふれる企画展示やイベントの実施など利用者の増加と満足度向上に努めている。</p> <p>また、地元の農産物やセンターの植物を使用した体験教室は需要も多く、利用者のニーズに対応した、かつセンターの魅力を存分に活かした取組であると評価できる。</p> <p>さらに、年間20万人を超える花好きが利用する施設の強みを活かし、生産者と消費者の架け橋となるべく各種事業に取り組んでいる点、近隣施設や地元の団体等と連携してイベントを開催したりサービスの提供に取り組むなど地域の活性化に寄与している点も評価に値する。</p> <p>今後は、来園者の約7割が50代以上という状況を鑑み、当該客層を重点とした事業を展開するとともに、新規利用者の開拓や幅広い年齢層の集客に努めてほしい。また、生産者とも連携しながらより一層魅力ある施設づくりに努めるとともに、周辺施設等と協働しさらなる地域の活性化にも努めてほしい。</p>			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。