

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	135,700	指定管理 ※2	事業費	15,880
	利用料金収入	7,712		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） ・花き類処分販売料 3,660千円 ・園芸教室等収入 1,500千円 ・自動販売機設置収入 855千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 7,277千円 ・退職給付引当金繰入額 3,814千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	134,742	指定管理 ※2	事業費	15,304
	利用料金収入	8,653		管理運営費	38,518
	その他収入※1	3,332		人件費	92,895
				その他支出※1	10,717
	合計	146,727		合計	157,434
指定管理業務収支差額①			▲10,707		
自主事業			64,645		
自主事業収支差額②			2,023		
収支差額（①+②）			▲8,684		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・花き類処分販売料 2,104千円 ・園芸教室等収入 1,228千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 7,278千円 ・退職給付引当金繰入額 3,439千円		

※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	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
入園者数	入園者数	329,028人	276,601人
鑑賞大温室	入館者数	62,186人	29,533人
	うち有料入館者数	22,267人	20,194人
	観覧料金額	7,999,520円	7,271,970円
多目的ホール	利用日数	60.0日	40.5日
	利用料金額	653,400円	439,900円

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> 平成 31 (2019) 年 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 3 月 6 日～24 日は休館) 昼のイベントに加え、「ホテルまつり」など開園時間を延長した夜のイベントも開催した。(6 月、8 月、10 月) ホームページから体験教室の参加申込みをできるようにシステム化した。 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。 夏休み期間中、栃木市及び佐野市の小学生を鑑賞大温室に無料招待した。 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新設した。

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 31% 女性 69%
年齢	10 代 3%、20 代 4%、30 代 10%、40 代 15%、50 代 15%、60 代 26%、70 代以上 27%
住所	来園者の 66%が県内在住者であり、そのうち 65%が県南部地域在住者である。 県外来園者の 74%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 43%、4 回以上のリピーターは 28%を占めている。
大花壇について	とても良かった 45% 良かった 38% 普通 16% あまり良くなかった 1% 良くなかった 0%
鑑賞大温室について	とても良かった 54% 良かった 40% 普通 6% 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 50% 良かった 42% 普通 8% あまり良くなかった 0% 良くなかった 0%
職員の対応について	とても良かった 67% 良かった 29% 普通 4% 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 41% 良かった 49% 普通 10% 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"> ・冬でも暖かい温室で花を見られることなどをメディアでもっとPRしてほしい。 ・展示にもう少し工夫があるとよい。 ・花やサボテンの種類を増やしてほしい。 ・体験教室の種類を増やしてほしい。 ・花センターの入口や体験教室の場所がわかりにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・開花情報、イベントや企画展の案内など、今以上に情報発信に努める。 ・満足いただけるよう努力する。 ・中小花壇に種類を増やせるよう計画する。 ・いろいろなメニューの中からニーズのあるものを開催する。 ・園内看板やアナウンスで周知する。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・季節ごとにいろいろな花を楽しめる。植物が好きになった。いろいろな季節に来てみたい。 ・職員の説明を聞きながら、見たことのない木の育ち方を知ることができた。 ・子どもと体験教室に参加できて楽しかった。また参加したい。 ・今後もいろいろなイベントを期待している。 ・ツイッターとフェイスブックがおもしろい。 ・ドームの説明板が良かった。 	

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"> ・企画展は9回開催した。県産花きの飾花、ハンギングバスケット協会との連携展示、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、季節を先取りした展示など多様な企画で行った。中でも花をたくさん飾る企画展は人気がある。 ・花のシーズンに合わせて主なイベントを7回開催した。地元観光協会と共催で開催した「ホテルまつり」や夏の肝試しは人気があり多くの来園者があつた。 ・体験教室や花育教室は土日を中心に園内で開催したほか、出張講座として公民館や学童等でも実施した。草木染やハーバリウムなどの人気講座は対前年度比で開催回数140%、参加者は125%に伸びている。受講者以外からの注目度も高いことから、花センターの植物で作った草木染やハーバリウムを企画展として展示した。また、HPから受講申込みができるようにシステム化し、利用が広がっている。 ・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づく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を得て園内管理を行った。
集客のための取組と生産振興への寄与
<ul style="list-style-type: none"> ・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の新設や栃木市及び佐野市内小学生への招待券配布を行った。 ・子どもの利用増を図るため、仮装して参加する夜のイベント「ハロウィンキャンドルナイト」を初めて開催した。 ・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。また、後継者組織「花DAN」などの生産者による即売会や育て方講座など、消費者との交流イベントを開催した。生産者からは消費者の反応を直に感じることで良かった、消費者からは生産者から直に育て方を教わることで良かった、と両者から大変好評であった。
今後改善・工夫したい事項
<p>(集客対策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園内植物の開花情報を発信するとともに、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の充実を図る。 ・旅行会社に対して花の情報提供をするとともに、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アピールする。また、団体をはじめ来園者の多くが

<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>(企画展)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しい品種展示やディスプレイの仕方などでの目玉やウリを設け、興味を惹き付けるような内容の企画展を行う。また、コケシダなど、密かな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。 <p>(イベント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来のイベントに加え、令和2年度は9月の4連休に体験を中心とした新たなイベントを開催する。 <p>(体験)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハーブを主体としたアロマを取り入れた講座など、新しいメニューを検討する。また、出張講座のエリアを広げる。 <p>(県産花きPR)</p> <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。 <p>(生産振興)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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んでいく。 ・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新設し、施設利用者に占める高齢者の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	<p>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「パラソルロマン」をPRする等、花の生産振興を図っており、中でも生産者による即売会や育て方講座等の交流イベントは、生産者・消費者両方から好評を得ている。</p> <p>また、企画展示、イベント、大花壇植栽、園芸教室等の実施により花の普及促進を図っており、特に専門的知識の習得希望者を対象にしたとちはなカレッジは、体験教室のニーズを捉えてハーバリウムをメニューに加えたことで参加者数が前年度を上回っている。</p>	A

	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、例年は真夏と冬季には入園者・入館者が減少するが、前年度を上回る入園者・入館者を確保できている。特に11月は顕著である。 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、96%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、おおむ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、技術を持つ有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ますか	県へは適宜報告がなされるほか、なか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切になされている。	C
5. その他	①施設の特性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>来園者数及び来館者数が例年より少なかったのは、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2～3月のイベントの中止や休館等の影響である。</p> <p>日頃より、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30万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。