

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成 30 (2018) 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 26 (2014) 年 4 月 1 日 ～ 平成 31 (2019) 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 1 6 1 2								
施設の概要	①敷地面積：30,429㎡ ②施設面積：16棟 6,393㎡ <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>鑑賞大温室 1棟 2,225㎡</td> <td>用土棟格納棟 2棟 750㎡</td> </tr> <tr> <td>ホール棟 1棟 603㎡</td> <td>展示温室 2棟 500㎡</td> </tr> <tr> <td>マロニエフラワー館 1棟 352㎡</td> <td>生産温室 6棟 1,463㎡</td> </tr> <tr> <td>管理棟 1棟 421㎡</td> <td>その他 2棟 79㎡</td> </tr> </table>	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㎡
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、自動販売機の設置等の自主事業に関する業務								

2 収支の状況

平成 30 (2018) 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	62,622	
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。

平成 29 (2017) 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	19,431
	利用料金収入	7,693		管理運営費	37,792
	その他収入※1	4,237		人件費	93,116
				その他支出※1	6,983
	合計	146,672		合計	157,322
指定管理業務収支差額①		▲10,650			
自主事業		63,044	自主事業	60,726	
自主事業収支差額②		2,318			
収支差額 (①+②)		▲8,332			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・花き類処分販売料 3,282千円 ・園芸教室等収入 955千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 4,034千円 ・退職給付引当金繰入額 2,949千円		

※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		平成 29(2017)年度 (前年度)	平成 30(2018)年度
入園者数	入園者数	333,791人	329,028人
鑑賞大温室	入館者数	50,228人	62,186人
	うち有料入館者数	19,223人	22,267人
	観覧料金額	6,988,020円	7,999,520円
多目的ホール	利用日数	64.0日	60.0日
	利用料金額	704,800円	653,400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。 ・昼のイベントに加え、「密林で肝試し」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）。 ・75歳以上の鑑賞大温室入館料を無料にした。 ・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。 ・ホームページ、facebook、ツイッターにより開花状況やイベント情報を随時発信した。

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 41% 女性 59%
年齢	10代5%、20代4%、30代9%、40代13%、50代23%、60代23%、70代以上23%
住所	来園者の51%が県内在住者であり、そのうち64%が県南部地域在住者である。
来園目的	県外来園者の81%が埼玉県・茨城県・群馬県在住者である。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69%を占めている。
来園回数	初めて来園する新規顧客は48%、4回以上のリピーターは24%を占めている。
大花壇について	とても良かった44% 良かった42% 普通13% あまり良くなかった1%
鑑賞大温室について	とても良かった51% 良かった41% 普通8% あまり良くなかった0%
企画展について	とても良かった46% 良かった40% 普通13% あまり良くなかった1%
職員の対応について	とても良かった64% 良かった31% 普通5% あまり良くなかった0%
施設の管理状況について	とても良かった44% 良かった42% 普通14% あまり良くなかった0%
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・花の少ない時期は入館料を割引してほしい。 ・入館料がもう少し安いとまた来たい。 ・イベントごとをいろいろやってほしい。 ・温室に鳥や蝶などを放してみたら良いと思う。 ・説明をしてほしいけれどスタッフがいない。 ・とちぎ花センターでしか見られない花や植物があるとよい。 ・四季折々の花が咲くようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・企画展等で満足してもらえるよう努力する。また、料金検討時の参考とする。 ・1年間有効のパスポートや回数券が割安となることを案内する。 ・努力していく。 ・植物への影響から本物は難しいので、フィギュア等の設置で対応している。 ・個別対応は困難なので、団体対応とするとともに、園内の表示を充実させる ・珍しい花や植物はたくさんあるので、表示等で解りやすくするとともに対外的にもPRしていく。 ・引き続き努力していく。

<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何度でも、足を運びたいような場所だと思った。次回、来るのが楽しみである。 ・手入れよく管理されているので、飽きずに見て回れた。 ・一つ一つの説明が解りやすく、とても楽しめた。また来たい。 ・珍しい植物が見られてよかった。 ・毎回来る毎に変化があり、とても楽しんでいる。 ・いつも工夫があって、新しい発見があり、楽しみに来ている。 ・温室や花壇を見るだけでなく、花の購入もできるのが良い。
--

6 指定管理者による自己評価

<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企画展は8回開催した。今年度は、「江戸時代から受け継がれる花達」のようにテーマを設定し、植物を見せるとともに、学びや発見をしながら楽しめる展示方法とした。特に、ざんねんな植物展やコケとシダ展など、今までに取り上げなかった内容で評価が高く、今までとは違った客層の入館者が目立った。 ・春のフラワーフェスティバルやローズフェスタなど年間8回のイベントを開催した。また、10月の秋のフラワーフェスティバルの開催期間を約1か月に拡大し、各種イベントを実施したところ、大幅な集客増につながった。さらに、3月には花と苺のフェスティバルの開催会場としてイベントを盛り上げた。 ・寄せ植えや草木染めなどの体験教室を年27回開催した。地元廃棄農産物を活用した草木染めやハーバリウム講座が特に好評であった。 ・子どもの頃から花に親しんでもらえるよう、栃木市内の小学生を対象に、花の種まきから苗を育ててプランターに植え付けるまでを体験する花育講座を開催した。 ・身近に感じられるセンターを目指し、とちはなちゃんクラブやローズクラブなどの県民ボランティアや社会福祉施設と協働で花壇の植え替えや植栽管理を実施した。
<p>集客のための取組と生産振興への寄与</p> <ul style="list-style-type: none"> ・積極的に旅行会社に広報をかけたことにより、団体の入館が増えた。 ・75歳以上の入館無料や栃木市及び佐野市内小学生への招待券配布を行った。 ・鑑賞大温室内で、オオオニバスに子どもを載せるイベントやコンサートなどを実施し、いつもとは違った温室を楽しんでもらった。 ・生産者組織と連携した冬の鉢物や洋らん等の企画展示・展示即売会、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、今年度初めて実施した生産現地見学ツアーでは、消費者は普段見ることのないハウスの見学ができ、生産者は消費者の反応を直に感じる事ができたことで両者から大変好評であった。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>(集客対策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続的に旅行会社やバス会社へのPRを行うとともに、他業種広報誌にPR広告の掲載を働きかける。 <p>(企画展)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来の企画展の発想にとらわれず、斬新な内容かつ興味を喚起するような内容の企画展を行う。 <p>(イベント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・春や秋など園内の花の見頃に合わせて特に重点的にイベントを企画する。 <p>(県産花きPR)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とちぎ花センターが生産者と消費者の架け橋となるよう、生産者の顔が見える企画展やイベントを開催する。 <p>(体験)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花を見るだけでなく、花を使用した「体験」ができることもとちぎ花センターの魅力であり、体験教室のみの団体利用も多いことから、旅行会社等へのPRを行うとともに、新メニュー（フレグランスハーバリウムやアロマセラピー等）も開拓していく。

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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	75歳以上の入館料を無料としており、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	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、中でも初めての取組である生産現場見学ツアーは、生産者・消費者両方から好評を得ている。 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、特に企画展示入館者数、園芸教室参加者数は前年度を上回っている。	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、鑑賞大温室の入館者数が前年度実績を大きく上回っている。 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、大花壇について、いずれも「とても良かった」「良かった」が85%以上である。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。	B
	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	支出が収入を大きく上回っている。今後はさらなるコスト削減を図るとともに集約力の確保に努め、バランスのとれた収支になるように努められたい。	D
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	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体制は確保されているか	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行く。	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通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	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、高齢者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	特になし	—

総合的な評価

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。

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、センターの魅力を活かした、かつ利用者のニーズに対応した取組であると評価できる。更に、近隣施設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。

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、新規利用者の開拓をはじめとした幅広い年齢層の集客に努め、より一層魅力ある施設づくりに努めるとともに、周辺施設と連携を図りさらなる地域の活性化にも努めてほしい。

※「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。