

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

1. 施設概要

施設名	花と緑のふれあいセンター		
所在地	平塚市寺田縄496番地1		
サイトURL	http://www.kana-garden.com/		
根拠条例	神奈川県立花と緑のふれあいセンター条例		
設置目的(設置時期)	花き園芸その他の農業を楽しむための情報提供施設(平成18年2月)		
指定管理者名	(株)かながわGAパートナーズ		
指定期間	H21.12.1 ~ R12.3.31 (2009年) (2030年)	施設所管課 (事務所)	農政課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>
<p>利用状況はB、利用者の満足度調査はS、収支状況はS評価となったため、3項目評価をA評価とした。 新規事業として新たに整備されたステージの活用やファミリー層向けのイベントの実施により、計画目標値には達しなかったものの利用者数は過去最高実績となったことから、利用状況をB評価とした。 また、利用満足度調査は「満足」及び「どちらかと言えば満足」が大部分を占める結果となったことから、S評価とした。 収支状況は、利用者の増加により利用料金収入等が計画を上回り、マイナス収支の縮減率が90.27%となったことから、S評価とした。 今後は、ステージ及びフォトスポットを活用した取組やSNS等による園内紹介など広報活動を積極的に行い利用者の増加を図る。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <ul style="list-style-type: none">◆管理運営等の状況 バラをはじめとする季節の花木の植栽管理を行い、年間を通じて園内を良好な状態に維持することができた。 また、新型コロナウイルス感染症に係る対応として、広報活動等を実施できない期間があったが、来園された方を対象として、広報活動を行わずに季節に合わせた企画を実施した。◆利用状況 事業者の工夫により令和元年度(令和2年度は臨時閉園あり)と比較して、利用者数は154%と増加している。 計画目標値には達しなかったものの、利用者の屋外施設のニーズを捉えた事業者の集客努力がリピーター及びファミリー層の確保につながり、利用者数を大きく伸ばした。 年度を通じた利用者数は過去最高実績となる209,481人であり、利用状況はB評価とした。◆利用者の満足度 利用者満足度調査のうち、全体満足度の項目において「満足」及び「どちらかといえば満足」の割合が96.8%となりS評価となった。◆収支状況 マイナスの収支の縮減率は90.27%となりS評価となった。◆苦情・要望等 苦情・要望はなかった。◆事故・不祥事等 事故・不祥事はなかった。◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし。◆その他 特になし。

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう。 S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要
	A	B	S	

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	毎月実施	指定管理者から提出された業務報告書及び現地の状況を確認した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	毎月実施	園内を巡回した際の植栽の状況、事業計画、実施事業の内容に係る調整、次年度計画等について協議を行った。
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	有	指導・改善勧告等の内容
	無	

5. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p><展示事業> バラ以外の花き栽培展示にも力を入れていく。</p>	<p>特に植物が少ない閑散期となる冬の期間の展示事業について、12月にはアイスチューリップの展示及びクリスマス装飾を実施し、2月にはこれまでより展示スペースを拡充したクリスマスローズ展を開催した。</p>	<p>冬のコンテンツを拡充すべく行ったクリスマスローズ展は、これまでより規模を拡大して開催したことが利用者者に好評であった。 また、令和4年の夏に向けた植栽管理としてハスの生育を行っており、新たな集客が期待できる。</p>
<p><集客事業> 新たに整備したステージ等を活用したイベントを実施する。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症に係る措置によって、広報活動を行えない期間があったが、来園された方を対象とした季節の企画を実施した。 なお、集客事業の実施に係る規制が緩和された時期には季節に合わせた企画とこれに係る広報を実施し、集客を図った。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策によって一部事業及び広報活動ができない期間があったが、安全対策を講じた上で、実施可能な事業を着実に行ったことで、リピーター及びファミリー層の確保につながった。</p>
<p><体験学習事業> 農作物の収穫体験等、楽しみながら学ぶことができる体験学習プログラムを実施する。</p>	<p>気づき体験事業として、田植え、稲刈り、野菜・花きの収穫体験事業を実施した。</p>	<p>屋外での取組として、参加者に好評であった。</p>

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
<p>花菜ガイドの活動 バラエリアのガイドを通して、花菜ガーデン全体の魅力を伝えていく活動</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって、広報活動を自粛した期間は事前告知等を行わず、その日の利用者に対して声がけをして実施した。</p>
<p>樹木ガイドツアー開催</p>	<p>事業を中止した期間があったが、参加人数を減らして事業を実施した。</p>

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 利用状況

評価	<<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
B	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	135,750	116,397	209,481
対前年度比		85.7%	180.0%
目標値	224,237	222,821	221,430
目標達成率	60.5%	52.2%	94.6%

目標値の設定根拠： 業務要求水準の20.7万人/年を超える数値で算出

利用者数の算出方法（対象）： 入園者数

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

7. 利用者の満足度

評価	<<評価の目安>> 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	窓口における通年アンケート及びイベント等における参加者アンケート実施	「満足」及び「どちらかといえば満足」で96.8%となり高評価であった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 花菜ガーデンの印象についてお聞きします。全体満足度について。

実施した調査の配布方法 直接配付 回収数/配布数 954 / 3053 = 31.2%

配布(サンプル)対象 入園者20人名毎にアンケート依頼を実施

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	372	498	27	2	899	無回答 55人
回答率	41.4%	55.4%	3.0%	0.2%		
前年度の回答数	175	420	50	2	647	
前年度回答率	27.0%	64.9%	7.7%	0.3%		
回答率の対前年度比	153.0%	85.3%	38.9%	72.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

8. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：マイナスの施設が該当 (収支差額の当初予算額－収支差額の決算額)／収支差額の当初予算額の比率（マイナス収支の縮減率）が S(優良)：5%以上 A(良好)：0%～5%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：-15%～0%未満 C(収支差額の決算額の削減額が当初予算の85%未満)：-15%未満
S	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況				収入合計	支出	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の主な内訳			収支差額	マイナス収支の縮減率 ※
前々年度	当初予算	193,638	62,678	16,906	農業体験・講座等2,386 広告協賛 2,160 サービス事業 12,358	273,222	320,730	-47,508	
	決算	193,638	51,781	15,529	農業体験・講座等 1,712 広告協賛 1,620 サービス事業 12,197	260,948	291,437	-30,489	35.82%
前年度	当初予算	77,880	63,107	16,471	農業体験等 2,138 広告協賛 1,650 サービス事業 12,683	157,458	206,308	-48,850	
	決算	106,689	36,682	26,855	農業体験等 1,801 広告協賛 1,540 サービス事業 12,037 コロナ対策費等 11,477	170,226	169,501	725	101.48%
令和3年度	当初予算	80,119	65,845	16,477	農業体験等 2,201 広告協賛 1,648 サービス事業 12,628	162,441	218,333	-55,892	
	決算	80,163	77,437	28,321	農業体験等 3,228 広告協賛 1,462 サービス事業 12,693 リスク負担金 10,938	185,921	191,359	-5,438	90.27%

※収支差額の当初予算額－収支差額の決算額/収支差額の当初予算額

※支出に納付金が含まれる場合、その内数	(単位:千円)
令和3年度 /	前年度 /
	前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
②令和3年度の対応状況 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

9. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。