

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川県立大船フラワーセンター		
所在地	鎌倉市岡本1018		
サイトURL	https://www.fcofuna-kanagawa.jp/		
根拠条例	神奈川県立大船フラワーセンター条例		
設置目的(設置時期)	観賞植物等の収集展示を行うことにより県民に花き園芸及び植物に関する知識の普及を図るとともに、植物に親しむ場を提供する施設として昭和37年7月開園。		
指定管理者名	アメニス大船フラワーセンターグループ		
指定期間	H30. 4. 1 ~ R 5. 3. 31 (2018年) (2023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C、利用者の満足度調査はS、収支状況はB評価となったため、3項目評価をB評価とした。 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策に伴う4～6月の閉園及び1～3月の集客事業の中止により、当初予定していた事業の一部は実施できなかった。 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策による影響を大きく受け、利用者数は目標値を下回ったが、事業者の努力により6月以降は、月間の利用者実績が過去最高を記録した月もあり、年間利用者数の減少を抑制することができた。 また、集客事業を実施できない状況下であっても、利用満足度調査は「満足」・「どちらかと言えば満足」が大部分を占める結果となり、S評価となった。 収支状況は入園料の減少はあったが、閉園等の影響に伴う対応として、県との協議により指定管理料が増額されたことで収支比率が98.1%となり、B評価となった。 今後、新型コロナウイルス感染症の収束に合わせ、コロナ禍において自粛せざるを得なかったイベント等の集客事業の積極的な実施により、施設の利用状況の向上が見込めると考えられる。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策による閉園のため利用者は大きく減少したが、一部集客事業が実施できない状況にあっても、植栽管理に注力したことで、園内を良好な状態で維持することができた。 実施可能な時期に行った集客事業としてハスの開花に合わせた早朝開園や秋のバラの夜間開園等、季節の植栽に合わせた取組を積極的に行い集客を図った。</p> <p>◆利用状況 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策のため、年間入園者数のおよそ5割を占める4月～6月の閉園により、利用者数は目標達成率61.0%となり、C評価となった。 しかし、再開園後の7月～2月の利用者数は事業者の努力により前年度比150%と増加している。</p> <p>◆利用者の満足度 アンケート結果のうち、施設全体の満足度の「満足」及び「どちらかと言えば満足」が90%以上を占める結果となったことからS評価となった。 特に、職員の接遇についての評価が高くなった。</p> <p>◆収支状況 県との協議により指定管理料が増額されたことで収支比率は98.1%となり、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策に伴う集客事業の中止や施設設備の使用方法に関する要望があったが、コロナ禍における対応であることを説明し理解を求めた。</p> <p>◆事故・不祥事等 園内での利用者の事故が4件報告されたが、迅速な対応により処理された。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし</p> <p>◆その他 特になし</p>	
3項目評価	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 ※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
B	

3. 月例・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	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月一回の月例モニタリングを実施	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・ 無	指導・改善勧告等の内容

4. 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
(1) 保有植物の維持・充実及び四季を通じて花き等を観賞できる魅力の維持	シャクヤク、ハナショウブ、バラ等メインとなる植物の適切な管理を行うとともに、花壇等に季節の花を植栽し来園者に観賞の場を提供した。 また樹木の維持管理も適正に行った。 閉園期間に、園内花壇の土壌消毒を実施した。また、高所の枯れ枝伐採など優先して実施した。	新たに花バスの種類と株数を増やし夏の展示を充実させた。 ナラ枯れによる枯死について適切に対応した。 閉園にあわせて通常行いにくい作業を実施できた。
(2) 施設の維持管理 ①保守点検業務 ②清掃業務 ③警備業務 ④受付業務	設備の保守点検や清掃、警備など計画に定められたとおり実施し、施設の維持管理を行った。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の導入を行った。	接客は、研修を行い対応は徹底されていたため、利用満足度調査でも、高い評価が得られている。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を適切にできた。
(3) 利用促進のための取組 ①イベント、セミナー、展示会の実施 ②広報・PR活動の実施	ホームページやイベント情報のチラシの作成、SNSによる情報発信を行った。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策により、春及び冬の集客事業は原則として中止したが、夏から秋のイベント、セミナー、展示会等を行った他、コンサートやワークショップを実施し集客を図った。 < 4月～6月 > 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため閉園 展示会 中止26回 実施1回 講座 中止21回 実施0回 < 7月～12月 > 展示会 中止4回 実施23回 講座 中止12回 実施33回 < 1月～3月 > 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため集客事業を（一部）中止 展示会 中止7回 実施9回 講座 中止18回 実施0回	緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置に伴い一部事業は計画通りに実施できなかったが、夏から秋にかけて実施した集客事業については好評であった。

(4) 地域と連携した魅力ある施設づくり	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策により活動回数は減少したが、地域の展示を希望する団体と連携した展示会や、地域と連携したボランティアによる園内管理を行った。	サポーター活動を組織し園内管理作業を行った。 NPO法人鎌倉みどりのレンジャーと連携し園内管理作業を行った。 鎌倉市公園協会が地域連携を担当することで、地域の状況を把握しながら事業が実施されている。
----------------------	---	---

※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
大船カフェ	軽食、甘味等の提供を実施。季節に応じたメニューなどの工夫を行っている。 閉園等により減収となった。
花売店	季節の花苗や花鉢を販売した。 閉園等により減収となった。
インフォメーション売店	インフォメーションコーナーにてグッズや飲み物等の提供を行っている。 閉園等により減収となった。

※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、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

5. 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	238,778	168,717	140,190
対前年度比		70.7%	83.1%
目標値	200,000	210,000	230,000
目標達成率	119.4%	80.3%	61.0%

目標値の設定根拠：

事業計画書

利用者数の算出方法（対象）：

チケットの購入数および入園口でのカウント

※ 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

<p>【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)</p>
<p>①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響 4月～6月の閉園により、年間利用者数は前年度比で83.1%に減少した。 当該施設にとって、4～6月は年間利用者数の5割を占めるお客様が来園する期間であるため、閉園によって3か月の利用者数は前年同月比81,162人の減少となった。 しかし、再開後の7月～2月の利用者数は、ハスの開花に合わせた早朝開園や秋のバラの夜間開園等の集客努力もあり、前年度比で150%の36,108人の増加となり年間利用者数の減少は抑制された。 したがって、当該施設はコロナ禍での県民の憩いの場としての役割を果たしたと評価できる。</p>
<p>②令和2年度の対応状況 施設の再開にあたり、「新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」を作成して、ソーシャルディスタンスの確保、入園口での検温、手指消毒の実施、園内への注意喚起放送、イベント実施時の入場制限、混雑時の動線誘導等を実施した。 1月からの緊急事態宣言から集客事業を中止したが、引き続き新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を行いながら開園した。</p>

7. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B (概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイ ナスが生じている)：85%未満
B	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況					支出の状況	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	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	102,518	53,450	0	-	155,968	155,968	0	
	決算	102,518	54,249	0	-	156,767	148,975	7,792	105.23%
前年度	当初予算	99,260	56,708	0	-	155,968	155,968	0	
	決算	100,179	37,454	0	-	137,633	155,855	-18,222	88.31%
令和2年度	当初予算	97,737	59,475	0	-	157,212	157,212	0	
	決算	122,086	31,887	5,022	コロナ対策費 5,022	158,995	162,074	-3,079	98.10%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和2年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対応として、県との協議により指定管理料が増額(24,349千円)された。

【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

-

②令和2年度の対応状況

-

8. 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	苦情	81 件	ベンチが少ない。 休憩できる場所が少ない。 トイレが狭い。 貸し出しのベビーカーを利用したい。	新型コロナウイルス感染症感染防止対応のため理解を求めた。 入園口トイレが狭いため、他トイレの利用をお願いした。 今後、要望が続くようであれば、導入を検討する。
	要望	72 件		
職員対応	苦情	0 件	初来園者に園内の説明をしてほしい。	パンフレットを使用して説明した。
	要望	1 件		
事業内容	苦情	20 件	イベントを再開してほしい。 閉園に対するパスポートの期間を延長してほしい。 開園時間を延長してほしい。	新型コロナウイルス感染症感染防止対応のため理解を求めた。 延長対応について説明した。 ハスの早朝開園やバラの夜間開園など季節により実施した。
	要望	33 件		
その他	苦情	27 件	HPの開花状況の更新を増やしてほしい。 物販を増やしてほしい。	週1回実施、春などは週2回更新をおこなった。 季節感のある商品の導入を実施した。
	要望	8 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。

9. 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）
10月28日	①芝生広場前で子供(3歳)が転倒、口内を切る。救急車にて搬送 ②11月5日に報告を受け確認。同日に現場確認を実施 ③本人から報告なし。原因となる施設の不備無 ④無 ⑤無 ⑥無
11月5日	①エントランスで成人(85歳)が転倒、頭部を打撲、救急車にて搬送 ②11月5日に報告を受け確認。同日に現場確認を実施 ③本人から報告なし。原因となる施設の不備無 ④無 ⑤無 ⑥無
11月5日	①レストハウスで成人(78歳)が意識を失う。救急車にて搬送 ②11月5日に報告を受け確認。同日に現場確認を実施 ③本人から報告なし。原因となる施設の不備無 ④無 ⑤無 ⑥無
11月8日	①園内ベンチで動けない方がいると報告、休んだのち帰宅 ②11月16日に報告を受け確認。同日に現場確認を実施 ③本人から報告なし。原因となる施設の不備無 ④無 ⑤無 ⑥無

※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。

10. 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。