

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3（2021）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：26,423㎡ ②施設面積：16棟 6,265㎡ 鑑賞大温室 1棟 2,225㎡ 倉庫棟 1棟 372㎡ 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 3棟 329㎡
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3（2021）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	130,472	指定管理※2	事業費	14,235
	利用料金収入	7,671		管理運営費	31,225
	その他収入※1	7,693		人件費	94,303
	合計	145,836		その他支出※1	12,930
指定管理業務収支差額①	▲6,857	合計	152,693		
自主事業	72,608	自主事業	58,929		
自主事業収支差額②	13,679				
収支差額（①+②）	6,822				
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 4,503千円 ・自動販売機設置収入 838千円 ・休業協力金 2,352千円			・租税公課費 9,459千円 ・退職給付引当金繰入額 3,471千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2（2020）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	130,472	指定管理※2	事業費	13,446
	利用料金収入	4,584		管理運営費	29,888
	その他収入※1	5,870		人件費	92,842
	合計	140,926		その他支出※1	12,106
指定管理業務収支差額①	▲7,356	合計	148,282		
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 ・園芸教室等収入 1,460千円 ・自動販売機設置収入 826千円			・租税公課費 9,070千円 ・退職給付引当金繰入額 3,036千円		

※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2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
入園者数	入園者数	221,295人	268,336人
鑑賞大温室	入館者数	26,374人	24,897人
	うち有料入館者数	11,467人	18,668人
	観覧料金額	4,195,510円	6,960,400円
多目的ホール	利用日数	36.0日	50.5日
	利用料金額	388,700円	578,200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。 ・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 31% 女性 69%
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70%が県内在住者であり、そのうち60%が県南部地域在住者である。
来園目的	県外来園者の86%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64%を占めている。
来園回数	初めて来園する新規顧客は37%、4回以上のリピーターは32%を占めている。
大花壇について	とても良かった46% 良かった39% 普通14% 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57% 良かった41% 普通2% 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38% 普通9% 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52% 良かった32% 普通16% 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60% 良かった33% 普通7% 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"> ・花センターの存在をもっと大々的にPRしてほしい。 ・ホテル祭りを開催してほしい。 ・暑い。 ・防虫対策（蚊）をしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・HP, SNS 等で常に情報発信をしていきたい。 ・関係機関と連携をとりながら、状況を見て再開していきたい。 ・ミストシャワーを設置している。 ・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"> ・園内に花がたくさんきれいに咲いていて見ごたえがある。 ・季節ごとに来園したい。 ・初めて来たが想像以上に素晴らしくて感動した。 ・ツイッターを見て興味をひかれ初めて来たが楽しかった。 ・種おみくじがとても良いアイデアで楽しめる。 ・管理が大変だと思うが頑張してほしい。 ・ねこ店長のしままるがかわいい。 	

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8回の開催となった。人気の高い洋ラン展や東京オリンピックにあわせて花リンピック展を開催した。また、コロナ禍で外出自粛が求められたなか、インドアでの癒しを与えてくれるような植物の飾り方の提案をした展示をし、利用者に関心を高めるとともに、多様な企画展を行った。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。 ・県産花きをふんだんに使った「県産花きの飾花展示」を園内で5回、道の駅で2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よう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1回当たりの定員を少なくして、午前午後の2回開催し参加者を確保した。内容は、草花を使った講座に加え、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、「ブラックキャット」や「ドンベア」など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「エンジェルリング」「プリンセスリング」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"> ・コロナ感染症対策を行い、ウィズコロナを意識した企画を行う。 ・園内植物の開花情報をSNSを通じて発信するとともに、温室で人気の花「ヒスイカズラ」や温室でしか見られない花にも焦点をあて、マスコミ等に情報を発信していく。また、550種類のバラおよび増設したローズガーデンのPRを行い、バラの季節の来園者を増やしていく。 ・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、隣接するみかも山公園の来園者に花センターも利用してもらえよう、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および、温室でのちょっとした情報を提供し続ける。 ・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。 ・県内の有名陶器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、生産者と消費者の交流の場を提供していく。 	

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	鑑賞大温室等の園内施設については、条件など設けることなく、平等利用が確保されている。また、多目的ホールの利用にあたっては、利用規約に基づき、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、70代以上の利用者の割合は全体の約20%で推移している。また、障害者の方なども安心してゆっくり園内を見られるよう、車いす1台を増やすなど配慮がなされている。	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	県内生産者や関係団体と連携して展示を行ったり、県が開発したアジサイ「エンジェルリング」や「プリンセスリング」の展示・販売を行う等、花の生産振興を図るとともに、暮らしの中での植物の取り入れ方や花飾りを提案し、家庭でも花とふれあえるよう取り組んでいる。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	SNSを活用した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防止のため夏休み期間は臨時休園となったが、コロナ禍前の令和元年と比べ入園者数は97%、大温室入館者数は84%まで回復しておりPRの効果が見られた。 また、職員の接客研修に力を入れて取り組んでおり、アンケート結果でも職員対応の評価も高い。	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、「見応えがあった」「家族で楽しめた」「癒された」等の意見もあり、利用者に満足してもらっ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することで、コロナ禍でも利用者数の維持がなされている。 また、企画展や季節のイベントにおける園内の装飾など、利用者により楽しんでもらえるよう職員の創意工夫が随所に見られた。	A
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、自主事業における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。	B
	③経費の縮減に取り組んでいるか	展示資材・広報用ポスターの自主制作や簡易な施設設備の修繕を職員が行うなど、自助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正になされている。	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県内の小学校へ鑑賞大温室の招待券を配布する等、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

近年の新型コロナウイルス感染症拡大の影響により入園者・入館者数が減少傾向にあったが、入園者数はコロナ禍前と同程度まで回復し、SNSを積極的に活用したスピーディーな情報発信や広報活動の成果と評価できる。また、創意工夫あふれる企画展やイベントの実施など、利用者の声を聞き、ニーズに的確に対応した事業を展開し利用者の増加及び満足度向上に努めている。

さらに、生産者や関係団体と連携した事業や、近隣施設とのコラボ企画などを実施し、県産花きの生産振興や消費拡大、地元の地域活性化にも寄与した取組を行っていると評価する。

今後は、利用者の約7割が50代以上かつ約6割がリピーターであるという現状を鑑み、当該客層を重点とした事業を展開するとともに、新規利用者の開拓と幅広い年齢層の集客に努めてほしい。また、引き続き、生産者や関係団体、近隣施設と連携しながら、花の拠点施設としてさらに魅力ある施設づくりにつとめてほしい。

※「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。