

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）年4月1日～令和11（2029）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：17棟 6,397.16㎡ 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 3棟 738㎡ マロニエフラワー館 1棟 352㎡ 生産温室 5棟 1,225㎡ 管理棟 1棟 421㎡ その他 4棟 461㎡
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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	143,730	指 定 管 理 ※2	事業費	16,109
	利用料金収入	12,944		管理運営費	36,688
	その他収入※1	6,508		人件費	120,262
	合計	163,182		その他支出※1	8,578
指定管理業務収支差額①	▲18,455	合計	181,637		
自主事業	70,868	自主事業	64,254		
自主事業収支差額②	6,614				
収支差額（①+②）	▲11,841				
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	2,779千円		・租税公課費	3,409千円
	・体験・受託事業収入	3,581千円		・退職給付引当金繰入額	4,266千円
	・自販機設置収入	148千円		・受託事業費	903千円

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	136,900	指 定 管 理 ※2	事業費	18,635
	利用料金収入	12,186		管理運営費	32,301
	その他収入※1	4,914		人件費	101,435
	合計	154,000		その他支出※1	12,671
指定管理業務収支差額①	▲11,042	合計	165,042		
自主事業	67,549	自主事業	63,065		
自主事業収支差額②	4,484				
収支差額（①+②）	▲6,558				
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	3,351千円		・租税公課費	9,438千円
	・自動販売機設置収入	163千円		・退職給付引当金繰入額	3,233千円
	・エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金	1,400千円			

※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5(2023)年度 (前年度)	令和6(2024)年度
入園者数	入園者数	347,161人	293,080人
鑑賞大温室	入館者数	75,690人	46,795人
	うち有料入館者数	31,087人	34,133人
	観覧料金額	11,538,740円	12,418,900円
多目的ホール	利用日数	54.5日	43.5日
	利用料金額	647,600円	495,500円

### 4 サービス向上に向けた取組

- ・3～5月GWまで無休営業を行った。
- ・春バラ秋バラが咲いている園内を散策しやすいよう、春と秋のおすすめバラマップを配付した。
- ・鑑賞大温室有料入館者（GWを除く）を対象として花販売所、カフェで利用できる期間限定の割引券を配付した。
- ・県内の小学生に、鑑賞大温室の無料招待券を配付した。
- ・ホームページ、Facebook、X、Instagramにより、園内情報や開花情報、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	
<p>・利用者アンケート調査の実施</p> <p>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</p>	
アンケート項目	結 果
性別	男性 35% 女性 65%
年齢	10代14%、20代6%、30代11%、40代13%、50代13%、60代21%、70代以上22%
住所	来園者の63%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。 県外来園者の77%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76%を占めている。
来園回数	初めて来園する新規顧客は45%、4回以上のリピーターは30%を占めている。
大花壇について	とても良かった47% 良かった35% 普通16% あまり良くなかった2% 良くなかった0%
鑑賞大温室について	とても良かった64% 良かった30% 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68% 良かった29% 普通3% 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68% 良かった29% 普通3% 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53% 良かった40% 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"> <li>バナナとかパパイヤを食べてみたい。</li> <li>大花壇のどこでもドアがなくなった。</li> <li>コイに少しでもエサやりができれば楽しいです。</li> <li>滝が流れていませんでした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>バナナについて、機会があれば検討したいと思います。なお、温室で実ったミラクルフルーツについては、イベント時にミラクルフルーツ体験を行いました。</li> <li>大花壇は春(マリーゴールド)・夏(ブルーサルビア)・秋(ビオラ)を中心に年3回デザインを変えて植栽しています。ピンクのドアはデザインによって設置しないこともありますのでご理解ください。今年度は夏および秋に設置しました。</li> <li>餌は開園前にあげています。その後の餌やりは池の水質悪化になるため、実施は控させていただきます。</li> <li>9月14に復旧しました。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>見たことのない植物がたくさんあった。 ・ヒスイカズラ初めて見ました。また見に来ます。</li> <li>毎回、ポップがカワイイ。 ・手書きの案内がわかりやすかった。</li> <li>xの更新を楽しみにしています。 ・期待以上だった。 ・コメントが面白かった。</li> <li>トムテ探しが楽しかった。 ・サボサンタがかわいかった。</li> <li>蚊取線香が良かった。 ・ヒスイカズラのたねが見れて良かった。</li> <li>花や草の説明が多くて良かった。 ・雑草レシピがおもしろかった。</li> <li>食虫植物が面白く展示されていて、子供も楽しんでいた。</li> <li>いつも企画展のレイアウトがすばらしい。</li> </ul>	

## 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"> <li>7月～9月の3カ月間、第1企画展と第2企画展にスポットクーラーを設置し入館者に対する夏場の高温対策を行った。</li> <li>大温室のヤシコーナーの落葉が入館者へ接触することを防止するため、支柱とワイヤーを設置し、入館者への安全対策を行った。</li> <li>入園者増を目的にフラワー館北側スペースに新たなバラ園の整備を開始した。また、園内を散策しやすいよう春と秋にバラマップを作成した。また、春と秋には来園者に楽しんでいただくため全国的にも珍しいローズシャワーのイベントを行い春61名、秋41名の参加があった。この結果、5月の入園者数は計画を上回り、バラでの集客に成果を上げた。</li> <li>SNSでの情報発信に注力し、7/12にXフォロワー1万人を達成し、1万人達成記念キャンペーンとしてネットワークプリントや、ドームに入館したフォロワーにオリジナルお菓子をプレゼントした。Xフォロワー数はR5 8,837からR6 10,898、Instagram R5 2,279からR6 2,653と増加した。</li> <li>季節の寄せ植え、ハーバリウム作りなど、体験教室を年20回開催した。バラの管理や草木染、生産者による講座等専門的に学べる内容の講座「とちはなカレッジ」を6講座24回開催した。子供を対象として花にふれあうきっかけづくりとなる「花育教室」を第3日曜日の家庭の日に5回開催した。（いずれの講座も開催回数は計画通り）</li> </ul>
<p>集客のための取組と生産振興への寄与に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <p>1. 集客のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>双方の認知度向上を図るため、なかがわ水遊園と連携して県内の小学生に無料招待券を配付するなど広報活動に取り組んだ。</li> <li>各メディアから依頼された撮影に積極的に対応するとともに、各メディアにイベント等の情報提供を行った。5/14テレ朝グッドモーニング「アジサイ展」、5/25NHKおはよう日本「アジサイ展」、7/8NHK630「雑草たべてみた展」、9/17下野新聞1面「大花壇」、1/11NHK首都圏情報「新春に咲くドームの花」などで紹介された。</li> <li>各種施策関連キャンペーンをHPやSNSなどで情報発信することで多くの県民に対しPRを行った。</li> <li>鑑賞大温室は企画展のテーマと対象を明確にし、アジサイで天の川を表現、食虫植物をモチーフにオリジナルヒーローで表現した展示、ポインセチアで赤の壁を設置した展示等を行い企画展の内容を充</li> </ul>

- 実させた他、ミカモンジャロコーヒー試飲会、ドームツアー等入館促進イベントを積極的に行った。
2. 生産振興への寄与
- ・4月のイベントには県内生産者による蘭の即売会および育て方の講話を行った。
  - ・県内の生産者と種苗会社の協力により、5月下旬～7月上旬にかけて25品種、990株のスカシユリの栽培、展示を行った。また、展示したスカシユリを「スカシユリ総選挙」と題して、来園者に人気投票を実施し、その結果を生育状況等とともに生産者に提供した。7/27からは球根販売も行った。
  - ・ポインセチア展～冬を彩る聖なる花～では、県内の生産者3名にスポットを当て、ポインセチアの生産にかける思いやエピソードなどを、パネルを用いてポインセチアとともに展示した。
  - ・新春の華展では、県内生産者が生産したディスプレイマムを使った花手水を展示し県内花き生産者のPRを行った。
  - ・県内で生産している花きのPRのため年3回、5月（スプレーマム他）6月（リンドウ）、10月（ディスプレイマム他）ホール棟で飾花展示を行った。

#### 今後改善・工夫したい事項

- ・企画展はテーマと対象者を明確にして、使用する花の品種数を揃え、インパクトを与える飾花、フォトスポットを設置し、ストーリー性のある展示、体験体感出来る展示など、展示方法、内容を充実させて年6回開催する。また、大温室やバラを中心に植物管理を適切に行い、最も入館者数に表れるメディアへの情報提供および固定ファンを拡大するためHPやSNSによる情報発信をこれまで以上に力を入れていく。
- ・令和7年度は、第5期指定管理期間の2年目として、これまでの実績をもとに、「花の生産振興と花とのふれあいによる心豊かな人づくり」の実現のため、これまでの管理運営の取組を充実させた上で本県花き産地や生産者を支える拠点施設として生産振興を図るとともに、花文化の創出・定着に向けて、花を活用した心の豊かさを提案し、普及啓発と消費拡大に取り組む。

#### 1) 施設管理事業

- ①利用者目標 入園者320,000人、鑑賞大温室入館者（うち有料入館者）38,500人（30,500人）、開園日数310日。
- ②施設管理 計画的な施設の管理運営や、施設の管理費の節減に配慮した維持管理を行う。
- ③利用料金 季節変動の料金体系に変更する。

#### 2) 生産振興事業

- ①県産花きの飾花PRや生産者による栽培講座、即売会を行うとともに、県農業研究センターが育成した「アジサイ」や「リンドウ」の新品種の展示PRを行う。また、種苗会社や生産者と連携して「ユリの展示栽培」を行い、生産者が品種選定の参考とするための情報を提供する。
- ②生産者と消費者の交流イベントの開催や、新たな担い手育成支援を行う研修の場を提供する。

#### 3) 普及促進事業

- ①とちぎの花のPRを図るとともに、季節感や話題性のある企画展を年6回程度開催する。
- ②フラワー館北側のスペースに新たなバラ園（秘密の花園）の開園及び維持管理を行う。
- ③「みかも自然の家」との連携を図り、子供達が体験できる講座を提供する。
- ④園内の植物管理は、ボランティアの熱心な活動に支えられているため、園内でのポスター掲示やSNSを活用した会員募集を行い、会員数の拡大を図る。会員に対しては、定期的に植物管理についての技術的講習を行い、管理技術の向上を図る。
- ⑤企画展やイベント毎に、紙ベースの広報と、SNSを使った情報提供を行う。

#### 4) 受託事業

- ①ジャパンフラワー強化プロジェクト推進事業では、県内産の高品質な鉢花や切花を活用し、一般消費者が花に親しむきっかけづくりや、花の持つ多様な効果を学習する活動に取り組み、県産花きの普及促進に努める。

## 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	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。	B
	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。	B
	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発行しているほか、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、車いすを配置する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、展示したスカシユリの人気投票結果と生育状況等を生産者に提供する等、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	入園者数、入館者数は減少したものの、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、Xのフォロワー1万人を達成するなど、PRの効果が見られた。	B
	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、「期待以上だった」「花や草の説明が多くてよかった」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対応しており、概ね適切な対応がなされている。	B
	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、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。	B
	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、利用料金の見直しにより料金収入が増加する等の改善に取り組んでいる。	B
	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。	A
	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。	B
	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。	B
	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、なかか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。	B
	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。	B
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	ほぼ計画どおり実施されている。	B
	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を行う等、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。	B
	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）	新型コロナウイルス感染対策が緩和されたが、引き続き、手指消毒を設置し、感染対策を継続している。	B
総合的な評価			
<p>猛暑の影響やイベント開催方法の変更等により、入園者数に減少が見られたものの、SNSを積極的に活用したスピーディーな情報発信や創意工夫あふれる企画展やイベントの実施などにより、利用料金収入は昨年度の108%に増加した。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結果と評価できる。</p> <p>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。</p>			

利用者の6割が県内在住者、また、50代以上が約6割であることから、引き続き、近隣施設との連携を強化するほか、SNS等の情報発信を積極的に活用し、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、開園30年が経過し、施設が老朽化する中、県産花きを中心とした花きの魅力発信や、生産者や関係機関・団体、近隣施設と連携をより一層図り、花の拠点施設として、更なる魅力ある施設づくりに努めてほしい。

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。