

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 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 1 6 1 2								
施設の概要	①敷地面積：26,423㎡ ②施設面積：17棟 6,397.16㎡ <table border="0" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black;">鑑賞大温室 1棟 2,225㎡</td> <td style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black;">倉庫棟 1棟 372㎡</td> </tr> <tr> <td style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black;">ホール棟 1棟 603㎡</td> <td style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black;">展示温室 3棟 738㎡</td> </tr> <tr> <td style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black;">マロニエフラワー館 1棟 352㎡</td> <td style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black;">生産温室 5棟 1,225㎡</td> </tr> <tr> <td style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black;">管理棟 1棟 421㎡</td> <td style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black;">その他 4棟 461㎡</td> </tr> </table>	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㎡
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 5 (2023) 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
				その他支出※1	12,671
	合計	154,000		合計	165,042
指定管理業務収支差額①		▲11,042			
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) ・花き類処分販売料 3,351千円 ・自動販売機設置収入 163千円 ・エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 1,400千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 9,438千円 ・退職給付引当金繰入額 3,233千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	130,558	指 定 管 理 ※2	事業費	16,509
	利用料金収入	11,492		管理運営費	33,802
	その他収入※1	4,994		人件費	84,833
				その他支出※1	5,733
	合計	147,044		合計	140,877
指定管理業務収支差額①		6,167			
自主事業		77,467	自主事業	67,871	
自主事業収支差額②		9,596			
収支差額 (①+②)		15,763			
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・花き類処分販売料 3,200千円 ・自動販売機設置収入 418千円 ・エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 1,376千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 2,279千円 ・退職給付引当金繰入額 3,454千円		

※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4(2022)年度 (前年度)	令和5(2023)年度
入園者数	入園者数	323,285人	347,161人
鑑賞大温室	入館者数	67,790人	75,690人
	うち有料入館者数	29,836人	31,087人
	観覧料金額	10,916,200円	11,538,740円
多目的ホール	利用日数	52.0日	54.5日
	利用料金額	575,600円	647,600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。
- ・秋バラが咲いている園内を散策しやすいよう、秋のおすすめバラマップを配付した。
- ・6月～2月の鑑賞大温室有料入館者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、フェイスブック、エックス、インスタグラムにより、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</p> <p>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 33% 女性 67%
年齢	10代12%、20代6%、30代12%、40代14%、50代16%、60代20%、70代以上20%
住所	来園者の62%が県内在住者であり、そのうち62%が県南部地域在住者である。 県外来園者の76%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65%を占めている。
来園回数	初めて来園する新規顧客は47%、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50% 良かった36% 普通14% あまり良くなかった0% 良くなかった0%
鑑賞大温室について	とても良かった67% 良かった30% 普通3% 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70% 良かった27% 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73% 良かった23% 普通4% 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59% 良かった36% 普通5% 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>・タネガチャ種類を増やして欲しい。</li> <li>・もっと青いバラをアピールした方が良い。</li> <li>・どこでもドアはずっとほしかった。</li> <li>・ピカクシダのお手入れ、もう少しお願いします。</li> <li>・蚊が多い。</li> <li>・夏はスポットクーラーがあるとありがたい。</li> <li>・クーポンは当日限りでなく延長して欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年、少しずつ増やしていきます。</li> <li>・秋に8号温室にて青バラのPRをしました。</li> <li>・季節によって変更しています。</li> <li>・夏と冬に剪定を実施しています。</li> <li>・入口で虫よけスプレーを貸出しています。</li> <li>・来年度は設置する計画をしています。</li> <li>・利用期間を翌月末までに延長しました。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎回すばらしい色彩です。感動です。</li> <li>・手入れが行き届いていて美しかった。</li> <li>・普段見られない（珍しい）植物が見られて良かった。</li> <li>・解説とスタッフさんのユニークなコメント！</li> <li>・大きな木の迫力があつた。</li> <li>・アジサイのドレスがとても素敵でした。</li> <li>・ポインセチアがすばらしい。</li> <li>・花手水がきれい。</li> <li>・クイズが楽しかった。顔はめパネルも楽しかったです。</li> <li>・楽しい写真のスポットが沢山あって笑えました。</li> <li>・シーズンで映えスポットが変わっていい。</li> </ul>	

## 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"> <li>・今年度の利用状況は、新型コロナウイルス感染症が5月8日に5類に移行したことで、企画展イベント開催など年間を通して通常営業することが出来た。</li> <li>・入園者増を目的にバラ園の品種数を県内最多の約600種まで増やし、園内を散策しやすいよう秋の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67名、秋55名の参加があつた。この結果、春と秋の入園者数は大幅に計画を上回り、バラでの集客に成果を上げた。</li> <li>・入館者増を図るため、企画展の充実と温室内植物の管理徹底、入館促進イベント開催に加え、SNSでの情報発信に注力し、7件の投稿で500RT以上を獲得した。フォロワー数は約8,800に倍増した。</li> <li>・来園者への夏場の高温対策として園内複数個所にミストの設置作業や、利用の多い藤棚下のベンチの天板や座面に腐食への対応として、当該部分を新しいものとの取り替え作業などを行い、利便性向上を図った。また、大花壇とバラ園の間のU字溝にグレーチングを設置し、安全対策を強化した。</li> <li>・昨年開花後、アガベが子株を付けたため、「多肉とサボ展」と合わせて「アカベの里親さん募集中～30年後にまた会いましょう～」(10/11～11/5)を行い、295株の子株を配布し入館促進に努めた。</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25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7講座28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>
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>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、ながか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。5/16とちテレ「植物園の大工さん」、10/27 Hi-Fi Un!corn ミュージックビデオ、11/9とちテレ「U字工事の旅！発見」などで紹介された。</li> <li>・栃木県誕生150年に合わせて夏の食虫植物展の期間中に子供無料キャンペーンを行った。また、150年記念企画展スタンプラリーなど、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、アジサイでドレスを仕立てた展示、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世界を創出し写真映えスポットを設置した展示等を行い、企画展の内容を充実させた他、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。</li> </ul>

## 2. 生産振興への寄与

- ・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45品種、1,160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。7/8からは球根販売も行った。
- ・ポインセチア展～#ファインダー越しの赤の世界～では、県内の生産者3名にスポット当て、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。
- ・お正月展では、県内生産者が生産した菊やディスバッド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。
- ・洋蘭展～和の空間でとちぎの蘭を楽しむ・弐～では、県内の生産者5名にスポット当て、洋ランの生産にかける思いやエピソードなどを、同じくパネルを用いて洋ランとともに展示した。
- ・県内で生産している花きのPRのため3回、6月（リンドウ）、10月（スプレーマム、スカシユリ、バラ）、1月（ディスバッドマム、オリエンタルユリ、カーネーション他）にホール棟で飾花展示を行った。

### 今後改善・工夫したい事項

- ・企画展は目的や対象を明確にし、使用する花の品種数を増やした迫力のある飾花やフォトスポットの設置、ストーリー性のある展示、体験体感出来る展示等、展示方法の工夫と内容の充実を図り、年8回開催する。なお、さらなる夏場の高温対策として第1、第2企画展示室にスポットクーラーを設置し、夏季の入館促進に努める。
- ・令和6年度は、第5期指定管理期間の1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、管理運営の取組をさらに充実させた上で、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。さらに、みかも山東エリアにある集客施設や関係団体等と連携した誘客と併せて、各種県有施設との連携によるイベント等を開催することに努め、本県の魅力発信に貢献できるよう取り組む。

### 1) 施設管理事業

- ①利用者目標 入園者350,000人、鑑賞大温室入館者（うち有料入館者）58,500人（30,000人）、開園日数308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 令和6年6月4日以降、季節変動の新たな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、県農業試験場が育成した「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7回程度開催する。
- ②バラ園の充実を図るため、フラワー館北側のスペースに新たなバラ園の整備に着手する。（令和8年度オープン予定）
- 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、小学校や福祉施設で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。
- ②花と苺のフェスティバルの開催に協力し、会場を県産花きで華やかに飾るとともに花の活用手法の提案を行うなど、花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、県が開発したアジサイやりんどうの展示・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、入園者数・大温室入館者数は増加し、コロナ禍前の平成30年と比べ入園者数は105.5%、大温室入館者数は121.9%となり、PRの効果が見られた。 また、職員の接遇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することで、若い方の入園が増加している。	A

		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。	
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、5年度は支出が上回ったが、自主事業とも収入が支出を上回っており、入園者増加に向けた取組やコスト低減の取組が積極的に行われた効果が現れていた。	A
	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。	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。	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ますか	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。	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。	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			

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、入園者数はコロナ禍前の99%まで回復し、鑑賞大温室の入館者数は109%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。

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。

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、近隣施設との連携や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。