

分析・評価

【苦情分類件数】

共通事項		管理運営		維持管理		霊園関係	
分類事項	件数	分類事項	件数	分類事項	件数	分類事項	件数
接遇	1	ホームレス	0	施設	8	霊園管理	
動物・犬	1	スポレク	0	(遊具含む)	0	施設維持管理	
動物・その他	0	占用	0	草地	4	樹木	
その他	3	露天	0	樹木	7	募集	
		催し物	8	農薬関係	0	外人区	
		不法駐車	0	清掃	5	管理料	
		喫煙	0	工事	0	承継手続き	
		売店・駐車場	8	その他	10	個人情報	
		その他	6			その他	

【要望分類件数】

共通事項		管理運営		維持管理		霊園関係	
分類事項	件数	分類事項	件数	分類事項	件数	分類事項	件数
接遇	0	ホームレス	0	施設	25	霊園管理	
動物・犬	0	スポレク	0	(遊具含む)	0	施設維持管理	
動物・その他	0	占用	0	草地	4	樹木	
その他	0	露天	0	樹木	23	募集	
		催し物	10	農薬関係	0	外人区	
		不法駐車	0	清掃	0	管理料	
		喫煙	0	工事	0	承継手続き	
		売店・駐車場	18	その他	5	個人情報	
		その他	10			その他	

【分析・評価内容】

・苦情要望に関しては、昨年と比較して件数が減り、讚美の声が増えました。しかしながら毎年頂く苦情・要望で多いのが「樹名板」に関してのもので「もっと沢山の木に付けてほしい」「名前が消えて見えない」などの内容のものが多くありました。樹名板に関しては少しずつですが、新しい樹名板を取り付けておりました、今後も継続的に取り換えていくことで改善してまいります。また今年度増えた要望としまして「子供の遊具を置いてほしい」という内容のものでした。コロナ禍で小さなお子様連れの家族の来園が増え、子供を遊ばせるための遊具があると嬉しいとかボール遊びや縄跳びなどをさせたいという声が多くなりました。今件につきましては、当園には貴重な植物が多くあり、それらを傷つける可能性があるものは禁止とさせて頂いておりますと説明をしてご理解とご協力を頂いております。植物園としての魅力を多くの人に理解して頂くとともに、子供も喜んでいただけるイベントや装飾でファン層の拡大を目指していきたく思います。

○ 事業収支

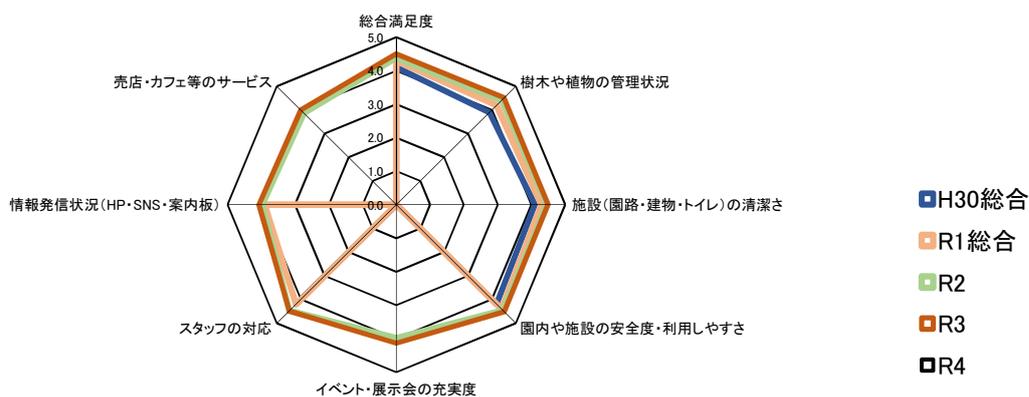
(単位：円)

区分		予算	決算	差額	
収入	指定管理料	96,352,870	96,352,870	0	
	利用料金収入	61,162,000	42,407,650	-18,754,350	
収入計		157,514,870	138,760,520	-18,754,350	
支出	人件費（給与、各種手当、法定福利費、日々雇用賃金等）	常勤職員	73,060,000	65,754,932	-7,305,068
		非常勤職員	5,526,000	14,634,938	9,108,938
		人件費計	78,586,000	80,389,870	1,803,870
	事務費	旅費	90,000	142,891	52,891
		通信運搬費	560,000	503,707	-56,293
		消耗品等	8,940,000	3,143,373	-5,796,627
		印刷製本費	4,420,000	4,107,540	-312,460
		広告宣伝費	840,000	801,365	-38,635
		賃借料	3,529,000	466,968	-3,062,032
		役務費	2,582,000	291,646	-2,290,354
		事業費	6,857,000	9,426,702	2,569,702
		研修費	150,000	0	-150,000
		事務費計	27,968,000	18,884,192	-9,083,808
	管理費	光熱費	7,000,000	6,279,457	-720,543
		燃料費	360,000	431,454	71,454
		修繕費	2,900,000	594,203	-2,305,797
		清掃委託	3,774,000	9,044,585	5,270,585
		保守点検・委託料 （清掃委託を除く）	12,362,455	12,976,354	613,899
		租税公課・雑費	84,882	0	-84,882
		管理費計	26,481,337	29,326,053	2,844,716
直接経費計		133,035,337	128,600,115	-4,435,222	
一般管理費		10,160,000	5,562,459	-4,597,541	
小計		143,195,337	134,162,574	-9,032,763	
消費税（10%）		14,319,534	13,416,257	-903,276	
支出計		157,514,870	147,578,831	-9,936,039	
収支		0	-8,818,311	-8,818,311	

○ 利用者アンケート調査結果

指定管理者名	アメニス大船フラワーセンターグループ			
施設名	大船フラワーセンター	指定期間	2018.4.1～2023.3.31	
実施期間	対象者	回答数	実施方法	備考
2021/4/1～2022/3/31	利用者	1,744件	依頼による自由記入	8段階評価

項目	H30総合	R1総合	R2	R3	R4
総合満足度	4.1	4.3	4.4	4.5	
樹木や植物の管理状況	3.9	4.2	4.4	4.5	
施設（園路・建物・トイレ）の清潔さ	4.1	4.3	4.5	4.5	
園内や施設の安全度・利用しやすさ	4.2	4.4	4.5	4.5	
イベント・展示会の充実度			4.0	4.1	
スタッフの対応	3.9	4.2	4.5	4.5	
情報発信状況（HP・SNS・案内板）		3.9	4.0	4.1	
売店・カフェ等のサービス			3.9	4.0	



〔特記事項〕

令和2年度よりアンケート集計の項目を2項目増やし、合計8項目の評価としました。

【分析、評価、改善策、今後の対応方針等】

・R3年度総合評価としましては、全ての項目で前年を上回ることができました。

コロナ禍で多くの施設で様々な制限がある中、屋外で自然が多く、密になることの無い当園は、安全安心な場所として、家族で来園する人が増えました。同伴者構成比では前期+4.6%アップの63.6%と高い数字を残しました。また来園頻度で「初めて」という人も25.3%と前期+3.7%アップしました。多くの讃美の声を頂いた中でも、「初めて来ましたがとても良かったです！これから季節ごとに来ます」など嬉しい声を頂いております。一方苦情要望も少なからず頂いており、その中でも多いのが「樹名板」と「子供の遊具」に関してのものでした。「樹名板」に関しては3月から少しずつ新しいものに変えており、これからも継続して交換をしてまいります。「子供の遊具」に関しては、貴重な植物を植えている「植物園」ということをご理解いただき、小さなお子様も楽しめる展示やイベントを