

要求水準・目標値(評価指標)

視点	評価項目	評価指標	いくとびあ食花4施設	食と花の交流センター	食育・花育センター	動物ふれあいセンター	こども創造センター	実績	評価	評価コメント
市民	入場者数	いくとびあ食花4施設の来場者数 : 155万人以上/年	○					1,611,754人	A	指標を大きく上回った
	団体利用	食と花の交流センター : 利用団体360団体以上/年	○					304回	C	指標を下回った
		食育・花育センター : 利用団体560団体以上/年			○			449回	C	指標を下回った
		動物ふれあいセンター : 利用団体590団体以上/年				○		487回	C	指標を下回った
		こども創造センター : 利用団体440団体以上/年					○	435回	C	指標を下回った
	体験と学習	団体体験プログラムの実施: 400回以上/年	○					393回	C	指標を下回った
	交流の拡大	交流イベント : 8回以上/年	○					16回	A	指標を大きく上回った
	多彩な事業展開	食・花・こども・動物分野のコラボ事業の実施 : 年130回以上/年	○					201回	A	指標を大きく上回った
	食育・花育の推進	料理教室等の開催 : 年100回以上/年 (主催・共催・委託を含む)			○			156回	A	指標を大きく上回った
		園芸講座等の開催 : 80回以上/年 (アトリウムでの開催を含む)			○			94回	A	指標を大きく上回った
	食と花のプロモーション	企画イベント : 130回以上/年		○	○			5回	C	指標を下回った
	譲渡事業の推進	・市に収容された犬の譲渡率: 70%以上/年 ・市に収容された猫の譲渡率: 39%以上/年					○	・市に収容された犬の譲渡率: 90.0% ・市に収容された猫の譲渡率: 41.2%	A	犬の指標が大きく上回ったためAとした
広報の充実	・HPの情報更新 : 50回以上/年 ・アクセス件数 : 39万回以上/年	○					・HPの情報更新 : 259回 ・アクセス件数 : 405,597回	A	指標を大きく上回った	
利用者の満足度	利用者のアンケートで「満足」が85%以上	○					97.90%	A	指標を大きく上回った	
財務	適正な財政運営	収支計画に基づく収入の確保及び費用の執行	○					指定管理収支が赤字	C	指定管理収支が赤字なためCとした
	適正な財務管理	財務マニュアルの作成及び収支状況の記録	○					適正に実施	B	指標通り
業務	安心・安全の確保	・防災訓練: 年2回以上実施 ・防災マニュアル及び安全管理マニュアルの作成	○					・防災訓練: 2回 ・マニュアル作成済	B	指標通り
	コンプライアンスの徹底	職員へのコンプライアンス研修受講 : 1回以上/年	○					10	A	指標を大きく上回った
	市内産業の貢献	・再委託する場合の市内事業者への再委託及び資材等の市内事業者(店舗)等からの調達率 : 90%以上	○					90%	B	指標通り
	関係団体・地域との調整	関係機関・地域との連絡調整会議の実施 : 各1回以上/年		○				1回	B	指標通り
	市民協働の推進	ボランティアの受入れ : 延べ800人/年以上	○					770人	C	指標を下回った
		市内の動物関係団体等との連携事業 : 6回以上/年				○		5回	C	指標を下回った
	社会貢献	市内の子ども創作・体験活動に関する個人および団体等との連携事業 : 200回以上/年					○	172人	C	指標を下回った
施設の稼働	施設内の各種作業についての障がい者の受付 : 延べ50人/年以上	○					12人	C	指標を下回った	
	施設の稼働	年間休館日数 : 24日以内/年	○					食と花の交流センターは14日、食育・花育センター、動物ふれあいセンター、こども創造センターは21日	A	指標を大きく上回った
人材	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	○					適正に実施	B	
	業務の理解度と習得度	職員の業務研修 : 1人あたり2回以上/年	○					2.4回	B	指標通り
	市内雇用の貢献度	市内住居者の雇用率 : 90%以上	○					95%	A	指標を大きく上回った
	支援者の育成	支援者研修会の実施 : 12回以上/年					○	10回	C	指標を下回った

## 指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

### ■ 食と花の交流センター

食と花の交流センター全体の平成30年度の来場者数は597,529人(前年度比+159,337人:136.4%)と増大した。内部部門ではガーデンの日中が無料になったことで花畑が230,546人(前年度比+166,181人:358.2%)と増大した。イルミネーションは19,262人(前年度比-7,610人:71.7%)と減少したが、これは夏の異常気象が大きく影響したものと考えられている。レストランの来場者数は、59,867人(前年度比+226人:100.4%)と前年度並みであったが、ステーキプランを取り入れたことにより客単価がアップ、結果として、売上高(前年度比110.4%)は増加した。直売所の来場者数も、287,854人(前年度比+540人:100.2%)と前年度並みであったが、売上高(前年度比109.7%)は増加した。直売所では、毎月イベントを開催し、新しいブランド米新之助の販売や、越後姫などの新潟にゆかりのある商品の販売が好調だったことが要因と考えられる。視察件数は前年度と同数で5件、団体件数は目標値を下回り304件、前年度に比しても減少した(前年度比-240件:55.9%)。特に12月～3月の団体数が少なかったことが要因と考えられる。今年度から始めた花とみどりの展示館の施設利用許可数は31件、コンサートの利用などで順調に推移した。食と花のプロモーション企画については大幅に目標値を下回る結果となった。しかし、交流イベントは前年度同様16件を実施、コラボ事業の推進、快適な空間の提供、外部団体との連携事業(消防署、アクアマリンふくしま等)に取り組み、好評を得た。次年度についても、新潟の食と花の魅力のPRを念頭に広報を充実させて各種誘客活動に取り組むとともに、いくとびあ食花を一体的に生かした企画、回遊性を向上させる企画を検討・実施し、各種目標値の達成に努める。

### ■ 食育・花育センター

食育・花育センターの入場者数は395,233人(前年度比-19,332人:95.3%)で前年度を下回った。4月、5月の入場者数が特に少なかったことが要因と考えられる。しかしながら、月別を比較すると年間12ヶ月の内、8ヶ月は前年度を上回る入場者数を獲得できた。団体利用については、449団体(前年度比+63団体:116.3%)、15,598人(前年度比1,301人:109.1%)で前年度を上回ったが、目標値には大きく届かなかった。上記団体数の内、約30%は保育園・こども園の利用、以下小学校、特別支援学校・適応指導教室と続き、学校関係の利用が約60%を占めている。学校関係団体以外の団体が約40%あることから、幅広い層からの需要があると考えられ、リピーターへのアプローチもさることながら潜在的な利用者の獲得に努めたい。団体体験プログラムについては、料理教室等、園芸教室等とも目標値を大きく超えた回数を開催し、食育・花育の推進が図られたものとする。尚、園芸相談も本年度は大きく伸びており、4,480回(前年度比+876件:124.3%)の相談を受け付け、対応した。上記各種講座や、当施設の各種事業や催事、いくとびあ食花各施設の魅力を周知・拡散させるべく、HPでの情報発信に努め、HPの更新回数は273回、アクセス件数も405,597回と目標値を大きく超える数値であった。その他、アンケート結果において、接遇満足度は99%、施設への満足度も93%と高い数値を得るとともに、来場者のけが・事故等が0件であったことは、来場者目線での各種施策が功を奏したものと考える。次年度においては、①安心・安全な施設運営のための「日常点検の徹底及び迅速な修理」②食育・花育の一層の充実を図るための「研修の充実を通じた職員の資質向上」と「団体体験プログラムの充実」、③いくとびあ食花全体の来場者を増やすための「関係機関・団体との連携」、「隣接する地域の団体・機関との連携」、「4施設間の連携強化」に努め、目標値の達成を目指す。

### ■ 動物ふれあいセンター

動物ふれあいセンターの入場者数は356,454人(前年度比+24,610人:107.4%)と増大した。本年度は小雪の影響で2月の伸びが大きかったこともあるが、新たなイベント作りや効果的な広報が出来ていたと考える。団体利用に関しては目標値を下回り487団体、前年度に比しても減少した(前年度比-55団体:89.9%)。学校や団体などに団体プログラム内容を改めて説明する事、利用しやすい環境づくりが必要だと考える。体験と学習に関しては、当施設単体では目標を達成、次年度以降も目標達成出来る様に魅力ある団体イベントをしていきたい。譲渡の推進については、スタッフによる飼育環境の整備と対象動物の育成もさることながら、保健所との柔軟かつ円滑な連携により犬、猫ともに目標値を大きく上回るとともに、前年度同様高い譲渡率を達成できた。その他、誘客活動として、キラキラガーデンを使用したコラボ企画の推進、いくとびあ食花全体でのイベント(8大イベント)への積極的な取り組みを行うとともに、広報活動として、HPのタイムリーな情報更新、プレスリリースに注力し、HPにおいてはアクセス件数が大きく伸びていると考える。次年度においても、施設の魅力アップ、各種プログラムやイベントの魅力アップに努め、より多くの入場者の獲得に努めるとともに、各種目標値の達成に努める。

### ■ こども創造センター

こども創造センターの利用者数は262,538人(前年度比-5,527人:97.9%)と微減であった。年間を通して見ると、前期は連続で2～9%前年度を下回り、後期は逆に連続で3～20%前年度を上回った。また、校園の長期休暇にあたる8月が最も利用者数も多く、続いて3月および5月となることが開館以来常態化している。また、利用の平均値は1日平均770人(前年度比98%)、平日平均444人(前年度比92%)、休日平均1,349人(前年度比101%)となり、平日の利用者の若干の減少が見られた。その要因としては、平日の団体利用の微減が影響したものと考えられる。当施設単体の要求水準がある団体利用、市民協働の推進、支援者の育成についてはそれぞれわずかに目標値には達しなかったが、以下、特記事項とし当施設の取組、結果、課題等を記載する。体験事業の開催回数は述べ4,024件、参加者は延べ88,363人とどちらも前年度を上回り、前年度以上に長時間滞在の利用や複数回来館での継続・発展的な利用が増加している。課題としては、小学生・中学生・高学年向けの企画とその見せ方、あそびのひろばでの常設事業の増加を挙げ、次年度以降対応する。その他他団体の事業、サポーター、サポーターズとの共催事業にも注力しており、共催団体の事情により実施数は増減するが、安定的に当施設と共催する団体も獲得できている。今後行政、各種団体との連携を強化しつつ、共催事業の新規獲得にも注力する。施設の満足度は97%、接遇の満足度は94%と比較的高評価をいただいている。施設の特長として、どうしてもけがの発生も懸念されるが、本年度は軽度なものが16件と前年度31件を大幅に下回った。いずれの結果も、仕様書以上の施設点検、巡回の実施、定期的な職員への研修、お客様から頂戴した要望やご意見への真摯な対応が評価されたものとする。課題としては、アンケートのサンプル数の増加を挙げ、対応をしていくとともに、満足度100%、けが・事故0件を目指し、施設の管理運営に取り組む。以上、各種具体的な課題解決に取り組むとともに、新潟市の行政施策の実現、当施設の設置意義の達成を目指し、「遊び」「学び」「憩い」「集い」「交流」などのキーワードのもと、総合的・効果的な事業展開を進めたい。

## 所管課による総合評価(所見)

各施設の設置目的や実施計画に基づいた適切な管理運営が行われている。いくとびあ食花4施設の来場者数は1,611,754人となり、目標を大きく上回ったことを高く評価する。交流イベントの充実や各施設のコラボイベントなど、指定管理者の努力による多彩な事業展開が、来場者の増につながったものと思われる。また、来場者満足度も97.90%と目標を大きく上回っており、日ごろの職員の接遇や、来場者が楽しめるよう創意工夫を凝らした企画の実施などによって、高い評価につながったものと考えられる。運営収支については、自主事業収入の減などにより予算を下回る結果となったものの、経費の節減などに努めたことで収支の改善が図られたことを評価する。今後もより一層各施設間の連携を強化し、施設の特長を生かした多様な事業展開を推進するとともに、来場者が安心して安全に利用できる施設運営を継続し、多くの方に満足していただける施設となるよう取り組んでいただきたい。