

公の施設の指定管理者における業務状況評価

令和3年7月9日

施設名	高知県立のいち動物公園	所管課	土木部 公園下水道課
-----	-------------	-----	---------------

1 施設の概要

指定管理者名	公益財団法人 高知県のいち動物公園協会	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日
施設所在地	高知県香南市野市町大谷738		
事業内容	<p>1. 施設の運営に関する業務 (1)施設等の利用に関する業務 (2)施設等の利用料金の徴収 (3)動物の飼育、展示、繁殖業務 (4)動物の保護、調査研究業務</p> <p>2. 施設等の維持管理に関する業務 (1)施設等保守管理業務 (2)清掃業務 (3)植栽管理業務 (4)警備業務</p> <p>3. 公園全般に係るその他の業務 (1)公園の利用案内 (2)利用促進のための企画等の実施 (3)周辺市町村・団体等との協力、連携 (4)県民やボランティア等との協働事業の推進 (5)公園に関する情報の提供 (6)公園に関する要望及び苦情の処理 (7)緊急対応体制の確立</p> <p>4. 物品の管理</p>		
施設内容	<p>○ 面積、施設・設備名、定員、開館時間、休館日、主な料金など</p> <p>面積(管理区域)16.3ha 開館時間:9:30~17:00 休園日:月曜日(祝日の場合はその翌日)、12月27日~1月1日 入園料:大人470円(年間1,570円) 18歳未満・高校生以下・高知県長寿手帳を持参の方は無料</p>		
職員体制	常勤職員:26人 非常勤職員:8人 契約社員:7人 合計:41人		

2 収支の状況

単位:千円

		令和元年度(決算)	令和2年度(決算)	令和3年度(予算)
収入	県支出金	411,355	402,918	410,459
	使用料・手数料	34,978	26,766	24,894
	その他		183	1,543
	収入計 (a)	446,333	429,867	436,896
支出	事業費	0	0	0
	管理運営費	226,076	212,973	218,462
	人件費	220,257	216,894	218,434
	その他			
	支出計 (b)	446,333	429,867	436,896
収支差額 (a)-(b)		0	0	0

3 利用状況

	令和元年度(実績)	令和2年度(実績)	令和3年度(目標)
①年間利用者数(単位:人)	191,391	144,310	200,000
②利用者意見等の反映	○ 利用者アンケート等の実施状況(時期・方法・回答数・調査結果等)		
	<ul style="list-style-type: none"> ・入園者が多いイベント開催時や繁忙期にアンケートを実施している。 ・第三者委員会からの提言。 ・SNSやトリップアドバイザーのコメントや口コミによる意見。 		
	○ 利用者意見等を踏まえた対策		
③その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートを良い点・要望・苦情などに分類し職員間で共有するとともに要望や苦情についてはPDCAサイクルにより取り組みしている。 ・SNSを活用し動物園の情報をより拡散する工夫をするなど、新たな入園者確保に努めている。 ・入園者数を毎日確認し、分析することでイベント等の実施効果の検証に活かしている。 		
	○ その他		

4 令和2年度業務評価

項 目	状 況 説 明
①適正な管理運営の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書、仕様書及び事業計画に基づく適正な運営管理が実施された。 ・マンドリルの出産飼育等により多くの種で繁殖を成功させるなど成果を収めているだけでなく、愛称募集企画により集客増にも取り組んでいる。 ・ヒヤリハット報告制度を活用して事故防止に取り組んでいる。 ・外部団体との連携や地域との協働を活発に行い、相互の利用促進に努めている。 ・第三者機関からの提言を活かし、情報発信に努めている。 ・新型コロナウイルス感染症対策においても、迅速に対応している。
②利用者サービスの維持向上	<ul style="list-style-type: none"> ・年間企画イベント27、月間企画イベント10、展示企画イベント6の計43の企画イベントを実施。 ・身体的弱者(乳幼児等)連れの利用者に配慮し、冷房施設のある場所の園内表示やキッズスペースを確保している。
③利用実績	<ul style="list-style-type: none"> ・入園者数は、新型コロナウイルス感染症対策で一部施設の閉鎖や事業の中止により、目標の17万人を下回る結果となった。 ・イベント時の広報を県外に向けても行っており、また、ホームページやSNSを通じた情報発信も効果を上げている。
④収支の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減のための取組も行っている。
総合評価	<p style="text-align: center;">A</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書、仕様書及び事業計画書に基づく適正な管理運営業務が実施されたと認められる。 ・施設の清掃、職員の対応、工夫など、来園者からの評価が高い。 ・様々な媒体を活用して情報発信を行い、活発な広報活動を行っている。 ・インターネットの旅行サイト「トリップアドバイザー」の動物園・水族館ランキングにおいて、2年連続1位となるなど、対外的な評価も高い。

- 【評価の目安】
- A: 仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われたもの
 - B: おおむね仕様書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われたもの
 - C: 仕様書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要なもの
 - D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要するもの