

いしかわ動物園（施設名）の平成21年度管理状況

施設所管課	観光交流局 交流政策課
指定管理者	(財)石川県県民ふれあい公社 理事長 酒井 幸一
指定期間	平成21年4月1日～平成24年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務（仕様書、事業計画）の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入)
使用する者への利便の提供に関する業務	<p>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員間の意見交換等を行うことで、情報を共有するとともに、展示内容の説明向上を図るなどし、接遇の向上に努めた。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの実施（延498通） ・ご意見箱の設置（延87通） ・利用者ニーズの反映（休憩場所（テント）の増設など） <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者・高齢者への車椅子の貸出 ・雨天時における傘の貸出
利用の促進に関する業務	<p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アニマルトークの開催（4月～3月、計12回）参加人数171人 ・自然クラブ（4月～3月、計6回）参加人数142人 ・裏側探検ツアー（4月～3月、計12回）参加人数185人 ・動物クイズラリー（4月～3月）参加人数3,024人 ・写生大会（4/1～4/24、中学生以下）参加人数748人 ・ナイト・ズー（8/8,9）参加人数6,160人 ・ナイト・ズー（8/15,16）参加人数11,353人 ・ナイト・ズー（8/22,23）参加人数9,763人 ・ナイト・ズー（8/29,30）参加人数9,241人 ・ナイト・ズー（10/11）参加人数5,218人 ・夏休み工作教室（8/1,8,15,22,29）参加人数200人 ・カバの日本一長寿を祝う会（9/21）参加人数150人 <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・GW期間、ナイトズー、秋の行楽期間にテレビCM、新聞広告を実施。 ・イベントチラシを関係機関等に配付。 ・ホームページ掲載、メールマガジン（月2回）の送付 ・広報誌「アニマルアイズ」の配付（年4回、延6000部）
使用の許可に関する業務	<p>使用許可、使用料の徴収、納入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用許可の件数（（2）②参照） ・使用料の収入実績（（3）参照）

施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<p>清掃：良好な環境及び美観の維持に心がけ、「エコ動物園」として施設の快適な空間を保った。</p> <p>保守点検：施設の安全かつ良好な状態を維持する為、日常巡回点検を実施。</p> <p>警備：開園時間内については、施設内を適宜巡回し、夜間については、機械警備により異常発生時に速やかに対応できる体制を整えた。</p> <p>小規模修繕：消防設備、給排水等、ポンプ修繕等を実施し、施設の保全に努めた。</p>
(その他知事が必要と認める業務)	<p>緊急時の対応・安全管理などの危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いしかわ動物園消防防災計画等による年2回の消防訓練の実施や事故発生等による緊急時対応についての職員教育の実施。 ・個人情報の漏洩に注意し厳重に管理。

(2) 施設の利用状況

①利用指標（（設定している場合）利用人数、稼働率などの数値目標）

指標	H20年度 (参考)	H21年度	前年度比	増減理由
いしかわ動物園利用者数(人)	315,769人	365,044人	115.6%	リニューアルした「ネコたちの谷」が好評を得たことやナイトズーを9回に増加したことなどにより、昨年を大幅に上回る開園以来2番目の利用者数となった。

②使用許可等の状況

施設名	許可件数	不許可件数	不許可理由

(3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

	収入額	減免額	減免理由
いしかわ動物園入園料	185,109,990円	14,008,650円	身体障害者手帳等保有者 6,844人 プレミアムパスポート提示者 10,919人 県民育児の日 2,224人 学校行事による申請者 22,551人
ロッカー	70,700円		
ベビーカー	734,300円		

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	266,103	人件費	252,563
利用料収入	185,110	光熱水費	49,026
その他	805	修繕費	22,472
		その他	99,169
合計	452,018	合計	423,230
収支差額	28,788		

(5) その他、県が必要と認める事項（管理の実態を把握するために必要な事項）

①利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（平成21年4月1日～22年3月31日実施 有効回答数498件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	62.2%	36.5%	1.3%	0.0%
施設の維持管理	73.5%	26.5%	0.0%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成21年6月	喫煙場所を縮減して欲しい	5箇所から2箇所に縮減
平成22年7月	雨や日差しを凌げるテントを増設して欲しい	エントランスホールに仮設テントを設置

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成21年4月18日	オランウータンが空中散歩中に落下し、園内に逃走した。	来園者の安全を図るため、ただちに園内放送を流し、来園者を園外に緊急避難させた。また、全職員を招集し、園路を封鎖するなど捕獲体制をとり、麻酔銃を使って捕獲した。事故後は、施設の見直しの検討を図るため、当面の間は空中散歩施設を休止とした。

③その他報告事項など

中学生以下無料開放を実施 ネコたちの谷リニューアル式典（4/11）、開館10周年記念（10/10）
--

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見（工夫、改善点）
①サービスの維持・向上や利用促進に向けた取り組みが行われているか。	A	・ アンケートやホームページで動物園についての意見・質問を聴取し、利用者ニーズに応えた運営に努めている。 ・ 話題性のあるトキや猛獣舎のリニューアル等には適切なPRを行うほか、ナイトズーなど独自の取り組みにより、入園者は前年度を大きく上回っている。 ・ 動物教室等を積極的に開催するなど、教育普及活動の公的役割が評価できる。
②施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	・ 園内の清掃は常に行き届いており、「エコ動物園」としてのイメージが保たれている。 ・ 消防設備や給排水施設等の修繕を実施し、施設の保全に努めている。
③適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	B	・ 「いしかわ動物園消防防災計画」等に基づき、年2回の訓練を実施しているとともに、事故発生時の緊急対応について職員教育を実施している。
④その他、必要と認める事項（例：苦情処理、個人情報保護）	B	・ 個人情報に注意し、厳重に管理している。
総合評価	B	・ 動物飼育展示の専門的なノウハウを活かした施設の運営管理がなされている。

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を上回っている
- B（良）：仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C（可）：仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っている

○総合評価

- A（優）：適正であり、優れた実績をあげている
- B（良）：適正である
- C（可）：概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D（不可）：改善が必要である

(7) 助言・指摘事項