

## いしかわ動物園の平成25年度管理状況

施設所管課	観光戦略推進部観光振興課
指定管理者	(財)石川県民ふれあい公社 理事長 橋本 政人
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日

### (1) 管理業務の実施状況

業務内容	具体的な業務の実施状況
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"> <li>・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て、接遇の向上に努めた。</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・HPでお問い合わせアドレスを掲載し、動物園や動物についての意見・質問を徴収し、速やかに返答するとともに利用者ニーズに添った運営を実施</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者・高齢者に対し、車椅子の無料貸出</li> </ul>
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"> <li>・動物園工房の開催(4月～3月、計12回)参加人数645人</li> <li>・ズーっと発見動物園(4月～3月、計4回)参加人数98人</li> <li>・裏側探検ツアー(4月～3月、計10回)参加人数176人</li> <li>・どうぶつランド(4月～3月、計12回)参加人数572人</li> <li>・写生コンクール(4/1～4/16、中学生以下)参加人数1,050人</li> <li>・ドリームナイト・アット・ザ・ズー(8/9)参加人数975人</li> <li>・ナイト・ズー(8月～10月、計13回)参加人数39,909人</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビCM、新聞雑誌広告のほか、マスコミへのこまめな情報提供を適宜実施。</li> <li>・広報誌「アニマルアイズ」の配付(延6,000部)</li> </ul> <p>周辺地域、関係機関との連携・協力の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元能美市の観光施設、環境ボランティア団体と連携しながらイベント企画を実施。</li> </ul>
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"> <li>・使用許可の件数(2)②参照)</li> <li>・使用料の収入実績(3)参照)</li> </ul>
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ち、動物の糞も園内で処理しエコ堆肥としてリサイクルを図った。</p> <p>保守点検：施設の安全かつ良好な状態を維持する為、定期的に各種点検整備を実施した。</p> <p>警備：警備会社による機械警備のほか、職員による夜間警備見回りを毎日実施した。</p> <p>小規模修繕：機能維持に必要な重要設備の小修繕を適宜実施した。</p>

（その他知事が必要と認める業務）	緊急時の対応・安全管理などの危機管理 ・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 個人情報の管理状況 ・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

指標	H24年度 (参考)	H25年度	前年度比	増減理由
いしかわ動物園利用者数(人)	328,394人	329,375人	100.3%	ユキヒヨウの来園や夏場のナイトゾウの好評や、暖冬の影響もあり、微増ではあるが前年より増加した。

②使用許可等の状況

	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	162,231,260円	25,800,455円	身体障害者手帳等保有者 7,748人 プレミアムパスポート提示者 11,602人 県民育児の日 619人 学校行事による申請者 17,655人 ユキヒヨウ来園記念子ども招待 11,827人
ロッカー	57,700円		
ベビーカー	651,800円		

（４）収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	225,949	人件費	220,873
利用料収入	162,231	消耗品費	12,008
その他収入	710	光熱水費	50,972
		飼料費	22,627
		修繕費	10,070
		委託料	28,988
		その他	47,701
合計	388,890	合計	393,239
収支差額	△ 4,349		

(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25年4月～26年3月実施 有効回答数318件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	55.0%	45.0%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	58.5%	41.5%	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25年4月 ～ 平成26年3月	動物の種類を増やして欲しい	25年度はアブラドルリクガメ、コビトカイマンを新規導入しましたが、今後もさらに増やす予定です。
	ナイト・ズーを増やしてほしい。	25年度も開催回数を増やしましたが、26年度もさらに増やします(14回開催)。
	休憩用のイスが少ない。	園内緑地を利用して休憩用長ベンチを16基増設しました。
	雨の日でもぬれない休憩所を増やしてほしい。	繁忙期には大型テントを臨時設置し、テーブルやイスも配置して臨時休憩所にしました。

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成25年4月	いしかわ動物園ホームページの改ざん。	専門家に調査、駆除を依頼。駆除後はセキュリティーの強化を図った。万一の場合の対応について早期公表に努め被害拡大を防ぐ

③その他報告事項など

--

(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組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、展示施設の改善や動物ガイドに生かすなど利用者ニーズに応えた運営に努めている。</li> <li>・コビトカイマンやポニーなど新規導入動物、トキやスバルバルライチョウ等の希少動物の情報をタイムリーに提供し、PRを行っている。</li> <li>・動物学習センターで特別展示をタイムリーに開催しているなど、これらの取組みにより、極めて良好なアンケート結果となっており、利用者も増加している。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内は常に清潔に保たれており、仕様書等に基づき適切な管理がなされている。</li> <li>・小規模な修繕は、専門的な知識・ノウハウを蓄積して指定管理者自らが行い、アンケート結果も極めて良好である。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修・講習にも積極的に参加している。</li> <li>・非常時の連絡体制や危機管理マニュアルも定められ、安全対策が適切である。</li> <li>・個人情報に関する指針を定め、職員に周知徹底をはかっており、適切な情報管理が行われている。</li> </ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、今後も専門的な知識やノウハウを活かしてより効率的な動物園運営が期待される。</li> </ul>

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

(7) 助言・指摘事項