

いしかわ動物園の平成26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	(一財)石川県県民ふれあい公社 理事長 北村 修
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"> ・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。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来園者に対し、積極的に展示説明を行うなどしてコミュニケーションを図り、利用者ニーズを把握。 ・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 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者・高齢者に対し、車椅子の無料貸出
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"> ・動物園工房の開催(4月～3月、計12回)参加人数766人 ・ズーっと発見動物園(4月～3月、計4回)参加人数94人 ・裏側探検ツアー(4月～3月、計10回)参加人数144人 ・アニマルステージ(4月～3月、計12回)参加人数485人 ・写生コンクール(4/1～5/31、中学生以下)参加人数1,201人 ・ドリームナイト・アット・ザ・ズー(8/8) 荒天中止 ・ナイトズー(8月～10月、計13回)参加人数29,516人 ・動物総選挙「私のお気に入り総選挙」(7,558名が投票) <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・イベントチラシやポスターを関係機関等に配布。 ・ホームページ掲載、メールマガジン(月2回以上)の送付。 ・県内各地の宿泊施設等に年間数回パンフレット配布。 ・保育所や小学校にポスターやDVDを配布(約1,500部) ・広報誌「アニマルアイズ」の配付(延6,000部) <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"> ・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。
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)	<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 <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	H25年度 (参考)	H26年度	前年度比	増減理由
いしかわ動物園利用者数(人)	329,375人	325,889人	98.9%	例年集客が見込めるGWや夏休み期間の天候が恵まれなかった影響が如実に現れた。9月以降、動物総選挙などの話題が奏功し、回復したが前年を1.1%下回る結果となった。

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	157,650,980円	23,905,200円	身体障害者手帳等保有者 8,117人 プレミアムパスポート提示者 11,353人 県民育児の日 1,567人 学校行事による申請者 17,515人 招待者 11,827人
ロッカー	52,100円		
ベビーカー	673,000円		
合計	158,376,080円	23,905,200円	

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	232,404	人件費	217,617
利用料収入	157,650	消耗品費	11,452
その他収入	725	光熱水費	53,805
		飼料費	22,995
		修繕費	9,093
		委託料	33,978
		その他	52,522
合計	390,780	合計	401,462
収支差額	△ 10,682		

(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26年4月～27年月3月実施 有効回答数253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	59.0%	40.0%	1.0%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成26年4月 ～ 平成27年3月	駐車場から正面ゲートまでスロ ープが長くて大変です。	動物の基本的な構造の問題であり早 期に改善することは難しく、今後の 大規模施設改修時の課題といたしま す。
	動物の種類を増やしてほしい。	26年度はヤドクガエルやカメの新 種を導入し、「ツルたちの水辺」で もタンチョウやコウノトリなどの展 示を始めました。今後も新種導入に 努めます。
	子どものカピバラが見たい。	冬にカピバラの赤ちゃんが誕生し、 展示を始めました。
	キリンやシマウマが近くで見ら れるようにしてほしい。	餌カゴの設置場所を工夫し見やすく したいと思います。

②事故、故障等

年月	内容	対応
	特になし	

③その他報告事項など

<p>平成 26 年 9 月 24 日 カリフォルニアアシカのビターが急死</p> <p>死亡したビターは、12 年ぶりに繁殖に成功した仔アシカで、来園者のいたずらにより投げたプール底の小石を誤食し、麻酔による除去処置をした経緯があった。これにより、いたずら防止の呼びかけや観覧通路を立入禁止として対処していたところであった。今回の死亡原因は、呼吸不全で、解剖した結果、消化器官に小石は存在しなかった。</p>

(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"> ・ 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、接客向上に努めている。 ・ 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。 ・ ヤドクカエルやカメ、タンチョウやコウノトリなど新規導入動物、飼育動物の情報をタイムリーに提供し、PRを行っている。 ・ 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。 ・ 保育所や小学校にポスターやDVDを配布。
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"> ・ 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。 ・ 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を行い、アンケート結果も極めて良好である。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。

○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

--