

いしかわ動物園の平成22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) (新規事業に関しては、新規であることが分かるよう記入)
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り接遇の向上に努めている。 <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ななどコミュニケーションを図り利用者ニーズを把握している。 ・HPから意見、質問を聴取し速やかに返答するとともに利用者ニーズに沿った運営を実施している。 <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
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"> ・サンデースクールの開催(4月～3月、計12回)参加人数139人 ・自然クラブ(4月～3月、計6回)参加人数126人 ・裏側探検ツアー(4月～3月、計12回)参加人数198人 ・動物クイズラリー(4月～3月)参加人数1,863人 ・写生大会(4/1～4/23、中学生以下)参加人数729人 ・ナイト・ズー(8/8)参加人数1,854人 ・ナイト・ズー(8/14,15)参加人数5,042人 ・ナイト・ズー(8/21,22)参加人数6,179人 ・ナイト・ズー(8/28,29)参加人数7,927人 ・ナイト・ズー(9/19)参加人数4,395人 ・ナイト・ズー(10/9,10)参加人数3,481人(1回増) <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回以上)の送付 ・広報誌「アニマルアイズ」の配付(年4回、延6,000部) ・デカめもりあるばむ配布(1,000部)(新規) ・県内各地の宿泊施設等に年間数回パンフレット配付 ・おかえりなさいトキコンサート(7/4)200名(新規)
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ている。</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ている。</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、施設の保全に努めている。</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を実施。 ・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	H21年度 (参考)	H22年度	前年度比	増減理由
いしかわ動物園利用者数(人)	365,044人	325,075人	89.1%	夏休み期の猛暑、1月の大雪により減少

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	162,379,720円	14,008,740円	身体障害者手帳等保有者 6,813人 プレミアムパスポート提示者 9,408人 県民育児の日 4,123人 学校行事による申請者 21,993人
ロッカー	59,900円		
ベビーカー	640,800円		

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	260,873	人件費	234,088
利用料収入	163,080	光熱水費	49,005
		修繕費	13,220
		その他	107,949
合計	423,953	合計	404,262
収支差額	19,691		

(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22年4月～23年月3月実施 有効回答数400件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	54.3%	41.6%	3.8%	0.3%
施設の維持管理	65.0%	32.6%	2.2%	0.2%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
22年5月	遠足など団体で利用できる休憩場所等（日陰や急な雨の場合）がほしい	パイプテントを増設し対応
22年6月	授乳室を増やしてほしい	レストラン棟1階に授乳コーナーを設置
22年11月	冬期間、暖のとれる休憩所があればいい	エントランスの休憩場所に透明な幕を張り臨時休憩所としたほか、冬期間閉鎖しているレストランの一部を休憩所として解放

②事故、故障等

年月	内容	対応

③その他報告事項など

8月5日	カバのデカばあちゃん死亡
9月19日	「デカばあちゃんのお別れ会」の開催
9月19日～20日	「デカめもりある展」開催

(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、授乳室や休憩場所を工夫するなど利用者ニーズに応えた運営に努めている。 ・ カバの死亡やトキの話題などを適時に資料提供しPRを行っている。 ・ サンデースクール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

特になし