

いしかわ動物園の平成23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) (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・質問を聴取し、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"> ・日曜ひろばの開催(4月～3月、計12回)参加人数907人 ・自然クラブ(4月～3月、計6回)参加人数112人 ・裏側探検ツアー(4月～3月、計12回)参加人数171人 ・動物クイズラリー(4月～3月)参加人数6,061人 ・日曜トーク(4月～3月、計12回)参加人数381人 ・写生大会(4/1～4/25、中学生以下)参加人数694人 ・ナイト・ズー(8/13,14)参加人数7,707人 ・ナイト・ズー(8/20,21)参加人数3,325人 ・ナイト・ズー(8/27,28)参加人数9,659人 ・ナイト・ズー(9/17)参加人数1,217人 ・ナイト・ズー(9/24)参加人数5,066人 ・ナイト・ズー(10/8)参加人数6,223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。 ・雑誌広告やフリーペーパーに広告掲載 ・秋の連休前にのとじま水族館・ふれあい昆虫館とともにチラシを石川県内へ新聞折込を実施 ・イベントチラシやポスター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」の発行(年4回、延6,000部) ・県内各地の宿泊施設等に年間数回パンフレット配布

	・公社運営各施設にパンフレット等を設置
使用の許可に関する業務	使用許可、使用料の徴収、納入 <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	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。 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。 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。 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。
（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 <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	H22年度	H23年度	前年度比	増減理由
いしかわ動物園利用者数(人)	325,075 人	313,155 人	96.3%	GW など日並びの関係で入園者が落ち込んだが、夏場のナイトズー一等が好評であり、昨年並に回復した。ただ、冬場の天候不順（雪や寒さ）が響き前年より減少した。

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	150,835,140 円	13,587,270 円	身体障害者手帳等保有者 7,010 人 プレミアムパスポート提示者 9,353 人 県民育児の日 1,582 人 学校行事による申請者 20,364 人
ロッカー	51,600 円		
ベビーカー	603,100 円		

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	229,832	人件費	205,419
利用料収入	156,109	光熱水費	48,380
		修繕費	10,201
		その他	110,013
合計	385,941	合計	374,013
収支差額	11,928		

(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23年4月～24年月3月実施 有効回答数366件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	54.6%	45.4%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	60.9%	38.1%	1.0%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
23年5月	ふれあいタイムを長くし、自由にふれあえるようにしてほしい	混雑時は困難だが、お客様が少ない日は長くふれあえるよう配慮した。
23年10月	カバの施設が閉まって残念	カバ施設を改修し、コビトカバ導入を準備（H24導入済）
23年11月	ベビーカーの輪の回転が重い	不良車の有無をチェックし、修繕不能車は新車に更新した

②事故、故障等

年月	内容	対応

③その他報告事項など

シロテテナガザル舎リニューアル（視点場改善）

(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"> ・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。 ・コビトカバ舎やシロテテナガザル舎の改修などを適時に資料提供し、PRを行っている。 ・日曜トーク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。	C	<ul style="list-style-type: none"> ・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が、経年劣化による点字ブロック・点字サインの破損がみられる。
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"> ・「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。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・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

特になし
