

## いしかわ動物園の平成20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 栗原 正一
指定期間	平成18年4月1日～平成21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"> <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> <li>・他館(のとじま水族館)との交流研修を実施し、他館のサービスを体験することで接遇向上に繋げた。</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、利用者ニーズの把握に努めた。</li> <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した。</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、車椅子の貸出しを行った。</li> <li>・雨天時に傘の貸出しを行った。</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>・アニマルトークの開催(4月～3月、計12回)参加人数113人</li> <li>・自然クラブ(4月～3月、計6回)参加人数157人</li> <li>・裏側探検ツアー(4月～3月、計12回)参加人数222人</li> <li>・動物クイズラリー(4月～3月)参加人数3,718人</li> <li>・写生大会(4/1～4/25、中学生以下)参加人数574人</li> <li>・ナイト・ズー(7/26,27)参加人数4,386人</li> <li>・ナイト・ズー(8/13,14)参加人数10,311人</li> <li>・ナイト・ズー(8/23,24)参加人数7,542人</li> <li>・ナイト・ズー(10/12)参加人数5,564人</li> <li>・夏休み工作教室(8/2,9,16,23,30)参加人数234人</li> <li>・カバの日本一長寿を祝う会(9/15)参加人数150人</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・イベントチラシを関係機関等に配付。</li> <li>・ホームページ掲載、メールマガジン(月2回)の送付</li> <li>・広報誌「アニマルアイズ」の配付(年4回、延6000部)</li> </ul>

使用の許可に関する業務	( 2 ) のとおり
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"> <li>・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。</li> <li>・個人情報の漏洩に注意し厳重に管理。</li> </ul>

( 2 ) 施設の利用状況

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	H 1 9 年度 ( 参考 )	H 2 0 年度	前年度比	増減理由
入園者数 ( 人 )	319,485	315,769	99 %	

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

施設名	収入額 ( 円 )	減免額 ( 円 )	減免理由
入園料	162,713,780	14,359,010	学校行事、プレミアムスポーツ、身障者等
ロッカー	61,200		
ベビーカー	734,000		
計	163,508,980	14,359,010	

## (4) 収支決算

(千円)

収 入		支 出	
管理料	259,305	人件費	250,026
利用料収入	162,714	光熱水費	57,606
その他	795	修繕費	10,512
		委託料	28,177
		使用・賃借料	6,100
		飼料費	19,341
		広告宣伝費	5,839
		消耗品費	11,257
		その他	13,566
合計	422,814	合計	402,424
収支差額	20,390		

## (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)

利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果(H21.1月~H21.3月実施 有効回答数356件)

項 目	回 答				
	良い	概ね良い	普通	やや悪い	悪い
利用者サービス	50.6%	45.8%	-	3.6%	0.0%
施設の維持管理	54.0%	46.0%	-	0.0%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応

## 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成20年7月	チンパンジーの逃走	ただちに緊急閉園するとともに緊急捕獲体制をとり、麻酔銃、吹き矢により眠らせて捕獲収容した。 再発防止のため、職員に厳重注意するとともに、飼育マニュアルの遵守徹底と飼育実務研修を強化した

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)
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	<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、利用者ニーズに応えた運営に努めている。</li><li>各動物の生態や時事のトピックスをこまめにパネル展示したり、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。</li></ul>
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>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。</li><li>消防や給排水設備等の修繕を実施し、施設の保全に努めている。</li></ul>
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>「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。</li></ul>
その他、必要と認める事項(例:苦情処理、個人情報保護)	B	<ul style="list-style-type: none"><li>個人情報の漏洩に注意し、厳重に管理している。</li></ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"><li>動物飼育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。</li></ul>

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

--