

## いしかわ動物園の平成19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	財団法人石川県民ふれあい公社 理事長 粟原 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>・他施設(のとじま水族館・ふれあい昆虫館)との交流研修を実施し、他館のサービスを実体験することで接遇向上に繋がった。</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、利用者ニーズを把握。</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。</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</li> <li>・雨天時に傘の貸出</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>・アニマルトークの開催(4月～3月、計12回)参加人数84人</li> <li>・自然クラブ(4月～3月、計6回)参加人数155人</li> <li>・裏側探検ツアー(4月～3月、計12回)参加人数198人</li> <li>・動物クイズラリー(4月～3月)参加人数5,511人</li> <li>・写生大会(4/1～4/28、中学生以下)参加人数764人</li> <li>・ナイト・ズー(7/28,29)参加人数6,136人</li> <li>・ナイト・ズー(8/13,14)参加人数13,465人</li> <li>・ナイト・ズー(8/25,26)参加人数12,676人</li> <li>・夏休み工作教室(8/4,11,18,25)参加人数137人</li> <li>・カバの日本一長寿を祝う会(9/17)参加人数121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>・夏休み期間に新聞折込チラシを配付。</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	使用許可、使用料の徴収、納入 ・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た。 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た。 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。
（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。 ・個人情報の漏洩に注意し厳重に管理。

（２）いしかわ動物園の利用状況

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 8 年度	H 1 9 年度	前年度比	増減理由
いしかわ動物園利用者数（人）	321,882 人	319,485 人	99.3%	ナイトズー等のイベント定着により前年並みを確保

（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	168,773,900 円	12,594,080 円	身体障害者手帳等保有者 6,244 人 プレミアムパスポート提示者 9,314 人 県民育児の日 729 人 その他 19,818 人
ロッカー	68,000 円		
ベビーカー	783,400 円		

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	262,001	人件費	238,559
利用料収入	168,774	光熱水費	51,127
その他収入	852	修繕費	12,648
		需用費	20,734
		飼料費	19,020
		役務費(広告宣伝費等)	13,266
		委託料	30,593
		その他	21,875
合計	431,627	合計	407,822
収支差額	23,805		

(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)  
利用者アンケート結果、評価、苦情、要望

年月	内容	対応
特になし		

事故、故障等

年月	内容	対応
特になし		

その他報告事項など

特になし
------

( 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。	B	・HPで、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。 ・積極的な広報活動、ナイトズー等のイベント定着により、利用者は前年度とほぼ同数となった。
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	・施設内は常に清潔に保たれており、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。 ・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。
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	・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を実施した。
その他、必要と認める事項(例:苦情処理、個人情報保護)	B	・個人情報の漏洩に注意し厳重に管理している。
総合評価	B	・動物の飼育等の専門的なノウハウを活かした施設の管理運営がなされている。

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

--