

## いしかわ動物園の平成24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 橋本 政人 |
| 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"> <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> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見箱の設置（延8通）、アンケートの実施</li> <li>・利用者ニーズの反映（解説版、点字パネルの更新）</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、車椅子の無料貸出</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>・動物園工房の開催(4月～3月、計12回)参加人数826人</li> <li>・自然クラブ(4月～3月、計5回)参加人数120人</li> <li>・裏側探検ツアー(4月～3月、計10回)参加人数164人</li> <li>・動物クイズラリー(4月～3月)参加人数6,310人</li> <li>・日曜トーク(4月～3月、計12回)参加人数314人</li> <li>・写生コンクール(4/1～4/23、中学生以下)参加人数670人</li> <li>・ドリームナイト・アット・ザ・ズー(8/11)参加人数668人(新規)</li> <li>・ナイト・ズー(8月～10月、計12回)参加人数39,800人</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・広報誌「アニマルアイズ」の配付（延6,000部）</li> </ul> <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"> <li>・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。</li> </ul> |
| 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"> <li>・使用許可の件数（（2）②参照）</li> <li>・使用料の収入実績（（3）参照）</li> </ul>  |
| 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） | 緊急時の対応・安全管理などの危機管理<br>・ 消防訓練、動物脱出防止訓練を実施した他、鳥インフルエンザ対応マニュアルも作成し同訓練にも参加した。<br>個人情報の管理状況<br>・ イベント等で得た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             | H 2 3 年度<br>(参考) | H 2 4 年度  | 前年度比   | 増減理由                                       |
|----------------|------------------|-----------|--------|--|
| いしかわ動物園利用者数(人) | 313,155 人        | 328,394 人 | 104.9% | コビトカバ導入効果、ナイト・ズーの好調、春休み期間中(3月)の来園者の増によるもの。 |

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 | 161,111,640 円 | 20,777,430 円 | 身体障害者手帳等保有者 7,266 人<br>プレミアムパスポート提示者 10,442 人<br>県民育児の日 2,187 人<br>学校行事による申請者 20,364 人<br>コビトカバ来園記念子ども招待 10,473 人 |
| ロッカー       | 51,900 円      |              |   |
| ベビーカー      | 665,200 円     |              |   |

（４）収支決算

(千円)

| 収入    |         | 支出   |         |
|-------|---------|------|---------|
| 管理料   | 225,949 | 人件費  | 207,045 |
| 利用料収入 | 161,829 | 消耗品費 | 14,202  |
|       |         | 光熱水費 | 49,379  |
|       |         | 飼料費  | 21,014  |
|       |         | 修繕費  | 10,617  |
|       |         | 委託料  | 31,407  |
|       |         | その他  | 45,165  |
| 合計    | 387,778 | 合計   | 378,829 |
| 収支差額  | 8,949   |      |         |

(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24年4月～25年月3月実施 有効回答数607件）

| 項目      | 回答    |       |      |    |
|---------|-------|-------|------|----|
|         | 良い    | 概ね良い  | やや悪い | 悪い |
| 利用者サービス | 63.2% | 36.6% | 0.2% | 0% |
| 施設の維持管理 | 68.1% | 31.1% | 0.8% | 0% |

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

| 年月      | 内容                       | 対応                      |
|---------|--------------------------|-------------------------|
| 平成24年6月 | 動物の種類を増やしてほしい。           | ユキヒヨウ、オニオオハシなどを導入。      |
| 平成24年6月 | アザラシのうみのステンレス手すりの角があぶない。 | 危険箇所の鋭角部をサンダー処理し、角を取った。 |

②事故、故障等

| 年月 | 内容                     | 対応     |
|----|------------------------|--------|
|    | 堆肥処理プラント脱臭槽の脱臭機能が低下した。 | 県費で改修。 |
|    |                        |        |

③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）   |
|-----------------------------------|----|--|
| 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。 | B  | <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、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。</li> <li>オニオオハシやユキヒヨウなど新規導入動物、トキやスバルバルライチョウ等の希少動物の情報をタイムリーに提供し、PRを行っている。</li> <li>動物学習センターで特別展示をタイムリーに開催しているなど、これらの取り組みにより、極めて良好なアンケート結果となっており、利用者も増加している。</li> </ul> |
| 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"> <li>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。</li> <li>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行い、アンケート結果も極めて良好であるが、点字ブロックの破損など行き届かない部分も若干ある。</li> </ul>  |

|                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
| 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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |
| 総合評価                          | B | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>  |

○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