

令和2年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	土木部道路都市局都市整備課
------	---------------

令和3年3月31日現在

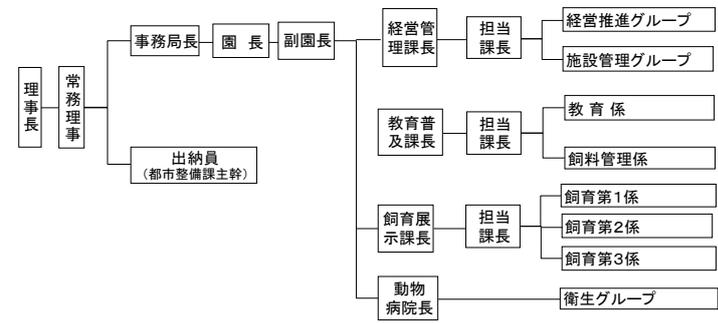
1. 施設名等

施設名 (設置年月日)	とべ動物園 (昭和63年4月1日)	所在地 電話 HP	愛媛県伊予郡砥部町上原町240 089-962-6000 http://www.tobezoo.com/
----------------	----------------------	-----------------	--

2. 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人 愛媛県動物園協会	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日 (5年間)
--------	-----------------	------	--------------------------------

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	県民が動物とふれあい、豊かな心を助長させるとともに、動物の知識を得て動物愛護の精神を学ぶ教育の場として、また憩いや潤いを提供する場として設置	施設の外観 
施設内容	主要施設 ○ 獣舎…カンガルー・ワラビー舎ほか35棟 ○ 管理施設…管理事務所ほか14棟 ○ 便益施設…便所ほか8棟	
指定管理者が行う業務	①運営に関する業務 ②愛媛県立都市公園条例第6条の規定による公園の利用の禁止又は制限に関する業務 ③利用の許可に関する業務 ④利用に係る料金の収受に関する業務 ⑤利用者への便宜の供与に関する業務 ⑥利用の促進に関する業務 ⑦施設、附属設備及び備品の維持管理に関する業務 ⑧その他好事が定める業務	
施設の管理体制		
利用料金等	利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> 採用している <input type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容)	
開館日・開館時間	毎週月曜日(月曜日が休日の場合は、翌平日)及び12月29日から1月1日までを除き開園 午前9時から午後5時まで	

4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

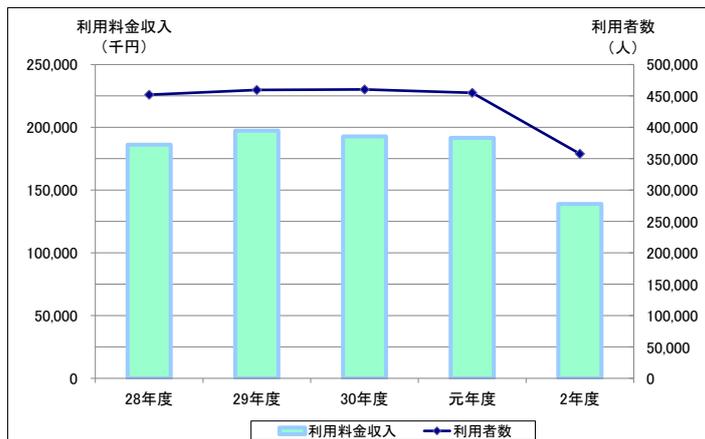
年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
県委託料(千円)	350,881	350,881	341,388	372,383	371,212	371,212

※新型コロナウイルス感染症拡大に伴う利用料金収入等の減少による委託料の増額: 58,701千円(令和2年度実績)

5. 施設の利用状況

(1) 施設の利用者数と利用料金収入

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度増減率
利用者数(人)	451,761	459,384	460,308	454,888	357,693	△ 21.4 %
利用料金収入(千円)	186,066	197,291	192,663	191,602	138,886	△ 27.5 %



(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)
対前年度 ▲21.4%
新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う臨時休園(4/14~5/10)による減員

(利用料金収入)
対前年度 ▲27.5%
新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う臨時休園(4/14~5/10)による減収

6. サービスの質向上に向けた取組み

ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は令和2年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

令和2年度の内容	令和3年度の内容(予定含む)
<p>新型コロナの状況を踏まえ事業実施、方法や回数等の見直しや感染対策を行ったうえで実施した。</p> <p>○夜の動物園の開催、動物の誕生会ほかの事業の実施</p> <p>○移動動物園や講師派遣などによる動物の知識及び愛護思想の普及活動</p> <p>○年間パスポートや各種割引制度、コンビニでの前売り販売などの入園料金のサービス、こどもの城及び総合運動公園との駐車料金の連携サービスの継続</p> <p>☆ジップライン運行開始に伴う、こどもの城側でのジップライン+動物園入園券のセット販売</p> <p>☆休園日に実施するガイド事業「TokuBEZoo」の開催(3回/R2年度)</p> <p>☆県が実施するアシカ舎改修の計画作成に参画(R3.6月リニューアルオープン)</p> <p>☆県が実施する3Dアート動物園事業に参画し(R2.9月オープン)</p> <p>☆県が整備する「とべもりジップライン」の運行に関する協力</p>	<p>新型コロナの状況を踏まえ、事業実施方法や回数等の見直しや感染対策を行ったうえで実施する。</p> <p>○夜の動物園の開催、動物の誕生会ほかの事業の実施</p> <p>○移動動物園や講師派遣などによる動物の知識及び愛護思想の普及活動</p> <p>○年間パスポートや各種割引制度、コンビニでの前売り販売などの入園料金のサービス、こどもの城及び総合運動公園との駐車料金の連携サービスの継続</p> <p>○ジップライン運行開始に伴う、こどもの城側でのジップライン+動物園入園券のセット販売</p> <p>○休園日に実施するガイド事業「TokuBEZoo」の開催(3回/R2年度)</p> <p>○県が実施する3Dアート動物園事業に参画し、R3.9月オープン予定</p> <p>○県が整備する「とべもりジップライン」の運行に関する協力</p> <p>☆有料ガイド事業の拡充</p> <p>☆こどもの城及び総合運動公園との新たな連携事業</p> <p>☆園内での市町特産品等物販事業(ふるさとおやつマルシェ)</p> <p>※県が実施するサル・ヒヒ舎改修計画作成への参画</p>
<p>利用者からの評価や苦情・要望の主な内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休憩所のベンチが古い。 ・スタッフの飼育裏話が聞きたい。 ・サルをもっとゆったりとした空間で飼育してほしい。 ・園内がきれい、気持ち良かった。 	<p>利用者からの苦情・要望への主な対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県に要望し整備をしていきたい。 ・職員が通常行ふスポットガイドの他、特別有料ガイド、動物園ボランティアによるガイドを実施する。 ・動物にとって快適な空間となるように、県とともにサル・ヒヒ舎改修計画の作成に着手した ・臨時休園期間に職員が、除草、清掃等の環境整備に努めた。引き続き来園者に喜んでもらえるように努める。

7. 令和2年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
<p>令和2年度は、コロナ禍における活動制限がある中、感染対策を講じたうえで各種イベント(プレミアムガイドや夜の動物園、キリンやライオンの仔の命名式等)を実施したほか、SNSの活用や動物関連のTV番組への協力等を通じて積極的な広報活動を行い認知度の向上と入園者の増加に努めた。その結果、利用者の満足度は高評価を頂いており、来園者アンケートでは、動物の展示満足度86%、職員の勤務態度99%、設備の状況77%と、ほぼ8割以上の支持を得ている。</p> <p>一方で、4月14日～5月10日の臨時休園や外出自粛要請等の影響に伴い、入園者数は357,693人(対前年度△97,195人(△21%))となり、目標としていた年間49万人には届かなかった。</p> <p>また、入園者数の減少に伴い利用料収入も減少し138,886千円と前年度と比較すると52,716千円の減少となった。指定管理者として施設管理等にかかる経費の節約に努めたものの、動物の飼育にかかる費用は削減することができない等動物園ならではの事情があるため、県からの追加委託料58,701千円を受けても赤字となり、大型バス購入積立資金池33,745千円を取り崩すこととなった。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症の状況によっては運営への影響は避けられないものと思われるが、その時々の情勢に配慮しながら、新たなガイド事業等の収益活動を行うとともに、オンラインショップの拡充、商標権使用の対価や広告料の徴収による安定した収入の確保を図るほか、県の協力を得ながら動物の生態に配慮した施設改修を実施し、入園者の確保や利用者の満足度を高める動物園づくりに努めたい。</p>	<p>県が実施したイルミネーション、とべズーリアム(石村嘉成展)等の事業に加えて、介護老人保健施設や小学校への移動動物園、ふれあいキャラバン隊による小動物とのスキンシップ及び実物教育活動等を通じて県民から愛される施設づくりに取り組んでいる。</p> <p>また、プリーディングローンや交換による動物の搬入、高い飼育技術を活かしたライオンやキリンの繁殖などの話題づくりに取り組み、SNSを用いたプロモーションによって、県内需要の掘り起こしに努めている。</p> <p>このほか、来園者に対してアンケートでは高評価を得ているが、それに満足することなく、利用者の生の声を運営の改善や更なる満足度の向上に活用している。</p> <p>令和2年度は来園者増加が期待されていたものの、前年度末に発生した新型コロナウイルス感染症による臨時休園や外出自粛等の影響により、過去10年間では最も少ない来園者となっている。来園者数の挽回に向けて、今後も引き続き集客拡大や教育研究など多方面の強化を継続するとともに、新しい生活様式に配慮しながら動物に関する専門的な知識を最大限に活用したサービスの提供が求められる。</p>

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>とべ動物園では令和元年度に策定された「とべ動物園まじめ行動計画」をもとに魅力向上に取り組んでいたものの、新型コロナウイルスの影響により年間入園者数は過去10年間では最も少ない数字となった。</p> <p>指定管理者である愛媛県動物園協会においては、非常に高い飼育技術を活かした動物の繁殖や、新たな動物の導入を積極的に行っており、県民に愛される施設運営を確実に実施できている点において高く評価できる。</p> <p>令和2年度は「とべ動物園まじめ行動計画」に基づいた魅力向上に加えて、新たにえひめこどもの城・総合運動公園を加えた「3施設ネットワーク協議会」による周遊性の向上と利用者の拡大に努めていたが、新型コロナウイルス感染症の影響によって利用者数増加に繋がられなかった。この傾向は今年度以降も続くと考えられ、魅力向上のための取り組みは継続しつつも、県内外の情勢を見極めつつ慎重に事業実施に取り組んでいく必要がある。</p> <p>また、協会の財務状況は他の指定管理者と比較しても決して良好とは言えず、より効果の高いSNS戦略のほか、収益確保に向けた有料ガイドやオンラインショップの拡充など、収益性をより重視した、既成の価値観に囚われない柔軟な事業実施を期待する。</p>
