

平成29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
------	---------------

1. 施設名等


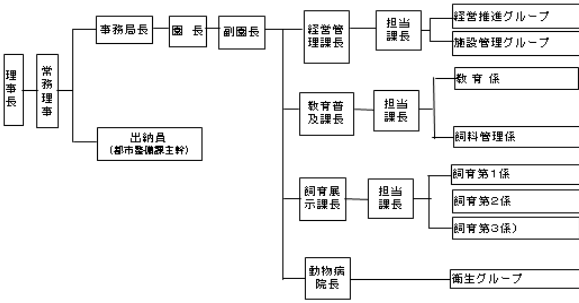
平成30年3月31日現在

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	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26年4月1日 ~ 平成31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その他知事が定める業務	
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 checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) 平成29年4月1日から、下記記載分について改定実施。その他は据え置き。○個人:(大人)460円→500円 (高校生・高齢者)	
開館日・開館時間	毎週月曜日(月曜日が休日の場合は、開園)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	

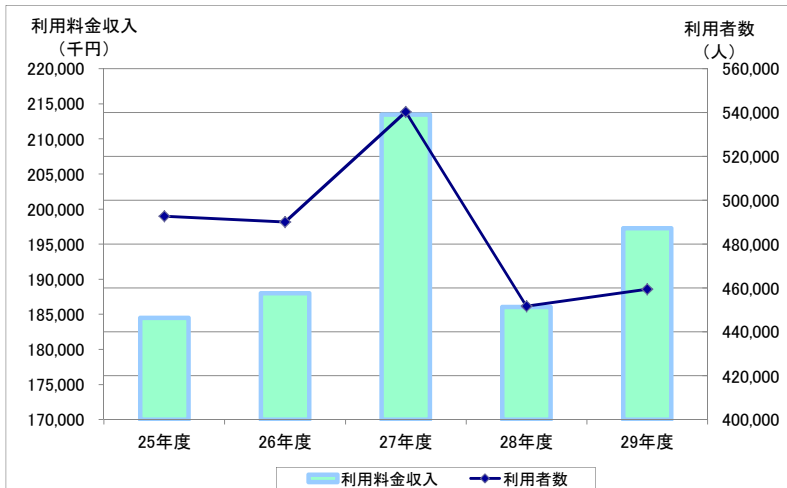
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
県委託料(千円)	312,481	350,881	350,881	350,881	350,881	341,388

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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	対前年度増減率
利用者数(人)	492,663	490,087	540,360	451,761	459,384	1.7%
利用料金収入(千円)	184,487	188,014	213,455	186,066	197,291	6.0%



(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)
—

(利用料金収入)
入園料、駐車料金の一部改定による増収

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、☆は平成29年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

平成29年度の内容
○夜の動物園の開催回数増加(年9回実施)、動物の誕生会他の事業の実施
○移動動物園、サマースクールなどによる動物の知識及び愛護思想の普及活動の実施
○開園日の増加
○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、こどもの城及び運動公園との駐車料金の連携サービスの継続
○動物の魅力をPRするトークイベントを園外で開催
○施設設備の改修・更新
※ペンギン舎の観覧席屋根設置、連絡バス進入路の拡張
☆広報・営業班の設置
☆Zooタイム1130(キープアスポットガイド他)や俳句大会などの新規イベントの実施

平成30年度の内容(予定含む)
○夜の動物園の開催時季拡充(春も実施)、動物の誕生会他の事業の実施
○移動動物園、サマースクールなどによる動物の知識及び愛護思想の普及活動を例年同様行う。
○開園日の増加
○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、こどもの城及び運動公園との駐車料金の連携サービスの継続
○動物の魅力をPRするトークイベントを園外で開催
○施設設備の改修・更新
※ゾウ舎改修、レッサーパンダ舎渡り橋設置工事
☆30周年記念行事
講演会、記念グッズ作成配布、思い出写真展、記念誌発行等

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
アンケートで集まった利用者からの要望他は、次のとおりであった。
・動物に関して 飼育動物の繁殖、動物展示の工夫 見たい動物 パンダ、ゴリラ、コアラ、トカゲ
・イベントに関して ガイドツアーや飼育員による説明、動物とのスキンシップ 平日イベント、誕生日イベント、飼育イベント
・施設に関して 避暑スペース、場内移動カート、えさをあげやすいようにしてほしい。
その他メールなどでの評価等 ピースに会えてよかった。動物愛にあふれる動物園でした。

利用者からの苦情・要望への主な対応状況
・施設の改修や修繕については、今後も県と協議しながら計画的に進めていきたい。
・フリーディングローンなどを活用して動物の貸し借りを実施し、繁殖につなげるように努めている。
・飼育員による説明や動物の動きが見えるようなイベントを今後も実施する。
・休憩用ベンチを引き続き、更新・増設するほか、場内移動手段は検討課題である。
・以上のほか、利用者からの苦情や要望を受け、施設の改善や職員の親切、丁寧な対応など意識改革を図り、誠実な対応に努めた。

7. 平成29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>29年度は、国体等開催による休園や駐車場の利用制限と台風等悪天候の影響を受けて、10月の入園者数が減少したが、28年度に引き続き、開園日や夜の動物園の開催日拡大、イベントの拡充の他、新設した広報・営業班による広報宣伝活動など入園者の増加に取り組んだ結果、入園者数は、約46万人、対前年度8千人の増(+2%)となった。</p> <p>収支面では、協会の当期収支差額は、9,600千円程度の赤字であり、今後もソフト面を中心とした動物園の魅力の向上による入園者の確保に努めるが、協会職員の高齢化等による支出増の圧力が高まっていることから、県からの管理委託料の増額などによる抜本的な収支改善が必要となっている。</p> <p>また、動物園の魅力向上のためには、減少している動物の導入や老朽化した施設の改良が欠かせないことから、県に対し、県が設立したとべ動物園魅力向上戦略検討委員会の検討結果を踏まえ、とべ動物園魅力向上基金を有効活用したハード面中心の利用者の満足度を高める動物園づくりを要望していきたい。</p> <p>今後も来園者アンケートや電子メールなどの利用者の声に真摯に耳を傾け、県民に愛され、多くの県外客にも利用される魅力ある動物園づくりに向けて県当局と協力しながら、努力を続けていきたい。</p>	<p>・29年度の入園者数について、10月度がえひめ国体・えひめ大会開催による利用制限や天候不順等の影響により、前年同月比50%を下回る結果であったが、年間を通してみると、約46万人と前年度を約8千人上回る結果となった。ただ、過去10年間を振り返ると、2番目に少ない入園者数となっており、今後も入園者の増加を図る取組みが必要である。</p> <p>・指定管理者においては、多彩なイベントの実施、フリーディングローンを活用した人気動物の確保、高い繁殖技術を活かした動物繁殖にも積極的に取り組んでいる。また、来園者からの意見には、迅速かつ誠意をもって、真摯に対応するなど、きめ細かいサービスを心掛けており、県内外の利用者から愛される動物園づくりに努めている。</p> <p>・29年度末には、第3回とべ動物園魅力向上戦略検討委員会を開催し、ハード・ソフト両面からのとべ動物園の魅力向上策について、最終報告書に取りまとめた。</p> <p>・30年度はとべ動物園30周年を迎える記念年であり、昨年設置した総合プロデューサーからの意見を踏まえ、ソフト面を中心にこれまでにない様々なイベントの開催や記念グッズの販売を行う等、30周年を盛り上げると同時に、来園者の満足度を高める取組みを実施していく。また、園内全域においてWi-Fiを整備するとともに、魅力的な動物の導入や獣舎整備等のハード事業についても検討を進めていく予定である。</p>

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

29年度の入園者数は、えひめ国体・えひめ大会の開催に伴う休園や駐車場利用制限による大きな減少要因があったものの、前年度との比較ではやや増加した。ただし、過去数年間を遡ってみると減少傾向であることに変わりはない。

一方で、年度末にはサーバルキヤットが誕生し、人工哺育による生育を成功させる等、高い繁殖技術を有していることは高く評価できる。

また、来園者向け園内イベントを数多く開催したり、移動動物園や飼育実習等の教育事業推進等により、園内外において広く活動をしている。

今後は入園者数の増大を図るため、展示動物の充実にも努めるとともに、話題性のあるイベントの実施や広報強化、動物園の魅力向上のための取組みを強化していくことが求められる。