

平成30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
------	---------------

平成31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	伊予郡砥部町上原町240 089-962-6000 https://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 type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) 0		
	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		

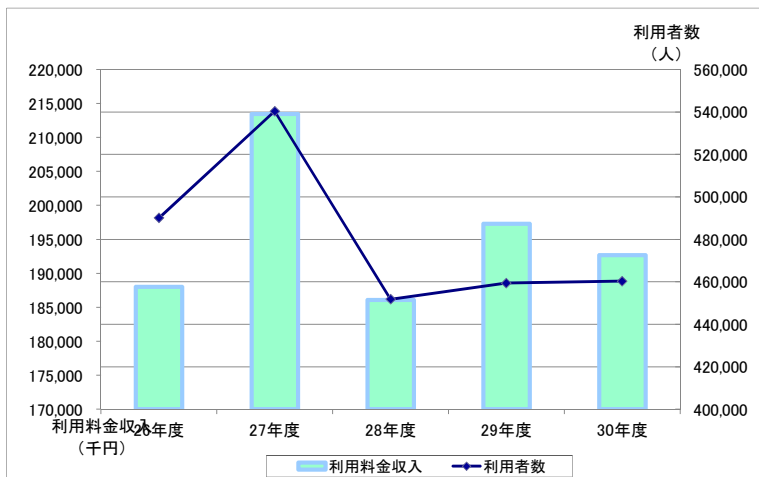
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
県委託料(千円)	350,881	350,881	350,881	350,881	341,388	372,383

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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	対前年度増減率
利用者数(人)	490,087	540,360	451,761	459,384	460,308	0.2%
利用料金収入(千円)	188,014	213,455	186,066	197,291	192,663	△2.3%



(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)	0.00%
(利用料金収入)	0.00%

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30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30年度の内容	平成31年度の内容(予定含む)
<p>○夜の動物園の開催、動物の誕生会他の事業の実施</p> <p>○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</p> <p>○無料送迎事業の実施</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>○Zooタイム1130(キーバースポットガイド他)等ガイドイベントの実施</p> <p>○広報・営業班による広報活動。(道後飛鳥乃温泉でのイベント参加等)</p> <p>☆海外技術研修員の受入れ。</p> <p>☆平成30年7月豪雨による被災地の児童・生徒の心のケアとして無料送迎・無料入園やガイドの実施。</p> <p>☆開園30周年記念行事の実施。開園記念セレモニーや年4回の記念講演会の開催、記念誌発行、県との共同イベントの開催等。</p> <p>☆天皇陛下御在位30年慶祝行事として一日無料開放</p>	<p>○ボランティアセンターの設置。</p> <p>○愛媛大学、松山大学と連携した地域活性化促進事業の実施。</p> <p>○GW時の開園時間延長、夜の動物園の開催、動物の誕生会他の事業の実施</p> <p>○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。</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>○動物の魅力PRするトークイベントを園外で開催</p> <p>○施設設備の改修・更新 ※アシカ舎改修</p> <p>○しろくまピース20歳記念行事</p> <p>礎部町成人式への出席、記念講演会。記念グッズ作成配布、思い出写真展等</p>

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 バンダ、ラクダ、コアラ、ゴリラ ・イベントに関して 動物とのスキンシップ ガイドツアーや飼育員のお話 夜の動物園の開催 ・施設に関して 避暑スペース、ベビールームの充実、子どものプレイルームがほしい。 <p>○その他メールなどでの評価等 スナックハウスの温気が酷い。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・ZOOタイム1130の実施で飼育員による説明や動物の動きが見えるような解説が好評の事から、今後も継続する。</p> <p>・休憩用ベンチや冷房の効いた建物を引き続き、県へ更新・増設依頼する。</p> <p>・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、誠実な対応に努めている。</p>

7. 平成30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>30年度は、開園30周年記念イベントを初めとするイベントの充実を行い、入園者増・収入増に取り組んできたが、猛暑の影響や豪雨災害による外出意欲の低下、風評被害等により、7月から12月まで10%以上の減となった。1月以降好天に恵まれ回復傾向に転じたものの、最終的には昨年並みの約46万人となった。</p> <p>収支面では、積極的に節約に努めたものの、光熱水費の単価増、退職者の退職金支出増もあり、職員の一時金カットも実施したが、協会の当期収支差額は、積立金15,000千円取り崩したうえで14,000千円程度の赤字となった。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と更なる節約に努めるが、光熱水費の単価増や飼料費の単価増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引き続き要望していきたい。</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>・30年度の入園者数について、7月の豪雨災害や猛暑の影響により夏場の集客が例年より少なかったが、開園30周年記念グッズの発売や季節ごとの記念講演、グランピングやイルミネーションなど数多くのイベントを実施し、PRに努めた結果、約46万人と前年度をやや上回る結果となった。ただ、過去10年間を振り返ると、3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>・31年4月にとべ動物園まじめ行動計画(R元～R3年度)を取りまとめたところであり、元年度以降もハード・ソフト両面から来園者の満足度を高める取組みを実施していく。具体的にはアシカ舎の改修等の獣舎整備や30年度に行ったソフト事業をさらに充実させるなど、持続可能な動物園を目指し、指定管理者らと連携しながら数多くの魅力的な施策を打ち出していく。</p>

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

30年度の入園者数は、7月豪雨災害や猛暑等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、過去数年間を振り返ってみると減少傾向であることに変わりはない。

一方で、30年度はビューマやペンギンなど数多くの動物の繁殖に成功し、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。