

平成27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28年3月31日現在


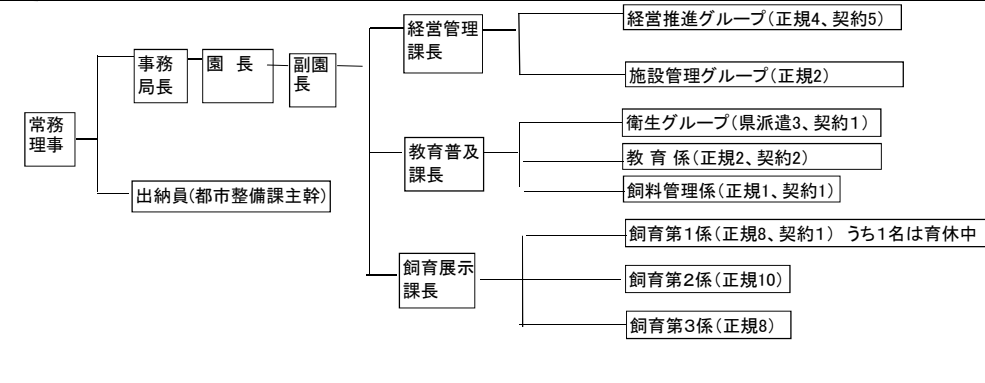
1. 施設名等

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 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利用に係る料金の收受に関する業務 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、附属施設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)	
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	

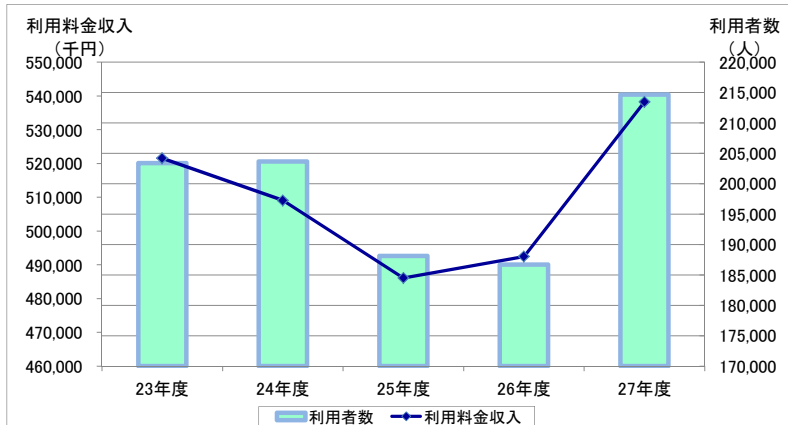
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
県委託料(千円)	312,481	312,481	312,481	350,881	350,881	350,811

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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	対前年度増減率
利用者数(人)	520,073	520,546	492,663	490,087	540,360	10.3 %
利用料金収入(千円)	204,206	197,261	184,487	188,014	213,455	13.5 %



(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)
開園日や夜の動物園の開催日拡大、イベントの拡充、広告宣伝活動などに取り組むほか、シルバーウィークや週末の天候が良い日が増えたことやレッサーパンダ、チンパンジー、カピバラなどの動物の誕生もあり、入園者数は、約54万人、前年度と比べて10%、約5万人増加した。

(利用料金収入)
利用者数の増加により、入園料収入や駐車場収入が増加した。

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、☆は新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

平成27年度の内容	平成28年度の内容(予定含む)
<ul style="list-style-type: none"> ○夜の動物園の開催回数増加(年8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を例年同様実施 ○開園日の増加(臨時開園日:年間12日) ○年間パスポートや各種割引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 ○動物園の魅力やPRするトークイベントを園外で開催 【新たな取組み】 ☆動物園モーニングツアーとして、開園前の動物園の様子を見学してもらった。 ☆アラスカ動物園との交流 	<ul style="list-style-type: none"> ○夜の動物園の開催回数増加(年8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 ○コンビニでの前売り入園券販売 ○動物の魅力やPRするトークイベントを園外で開催 【予定】 ☆施設設備の改修・更新 <ul style="list-style-type: none"> ※アフリカゾウ舎の改修、ペンギン舎の観覧席屋根設置、連絡バス進入路の拡張 ☆来園者無料送迎事業 ☆障がい者を対象としたドリームナイトアットザズーの実施 ☆サポーターズディの実施 ☆雨だって暑くたって動物園の実施

イ) 利用者からの声への27年度の対応状況

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
<ul style="list-style-type: none"> ○持っていた傘を修理してくれて大変助かった。 ○ライオンの赤ちゃんに会えなかった。 ○チンパンジーに水をかけられた。 ○砥部焼のスプーンが品切れで残念だった。 ○ヤマアラシの毛がほしい。 ○ヤブイヌが亡くなって大変悲しい。 ○リスザルの飼い方について知りたい。 ○白いオタマジャクシが見たい。 ○ヤギはいますか。 ○クロサイの視力について。 ○アフリカゾウの家族に会いたい。いつ行っても会えるか。 ○ロードバイク駐輪用スタンドがほしい。 ○ホワイトタイガーの死亡が悲しすぎる。 ○動物の写真を撮るのに柵が邪魔である。柵なしガラスにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 25年度にアフリカゾウ舎の増設要望があったことも考慮し、28、29年度には旧アジアゾウ舎でアフリカゾウを飼育できるように通路を整備する予定である。 ・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。合わせて、空き獣舎がないようにする。 ・動物の動きが見えるようなイベントを今後も実施する。 ・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. 27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>27年度の動物園の状況は、26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、広告宣伝活動などに取り組んだ。シルバーウィークや週末の天候が良い日が増えたことや、レッサーパンダ、チンパンジー、カピバラなどの動物の誕生もあり、入園者数は、約54万人、前年度と比べて10%、約5万人の増となった。</p> <p>このため、入園料収入や収益事業の売上げが増加し、経費節約にも努めた結果、当期収支差額は19,415千円の黒字となった。</p> <p>とはいえ、厳しい状況に変わりがなく、今後とも、天候等に左右されない安定した入園者の確保、県からの管理委託料の増額など抜本的な収支改善が必要となっている。</p> <p>また、世界最大の旅行口コミサイト「トリップアドバイザー」では、人気観光スポット2015の動物園部門ランキングで、国内5位。アジアで13位の評価をもらった。</p> <p>今後とも来園者へのきめ細かいサービスの提供、動物の充実、施設整備や職員の資質向上に努め、公益活動をより推進し、とべ動物園がより県民や県外の方にも愛される施設となるよう努力していきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・27年度の入園者数は、約54万人と3年ぶりに50万人を回復したが、これは集客時期に天候に恵まれたことによるものだけでなく、指定管理者がフリーディングローンを活用してチンパンジーやカピバラなどの人気動物を確保するとともに、高い繁殖技術を生かし当該動物の繁殖に取り組んだ成果でもある。 ・なお、動物園の経営安定化のため、26年度は県からの管理委託料を大幅に増額しており、入園料収入等の増加により同協会の収支は大幅な黒字となった。 ・28年度は、入園者確保策として、ソフト面では、新たに動物デコレーションバスを購入し、同バスを活用し、松山市内観光地からの無料送迎を行うほか、着ぐるみを帯同したPRキャラバン隊を県内外の集客施設に派遣することとしている。また、ハード面では、アフリカゾウの餌やり体験ができる園路整備や、ペンギン観覧席の屋根の設置、連絡バス利用者の負担軽減のため、入口近くに停留所を移設するなどの施設改修を予定している。 ・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であるように努めている。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>27年度の入園者数は、前年度を大きく上回ったが、これは天候に恵まれたことによるものだけでなく、豊富な経験と専門的な知識に基づいて、安全で快適な動物の飼育・展示に努めるとともに、全国の園館とのネットワークを活用したフリーディングローンによるチンパンジーやカピバラなどの人気動物の確保及び高い繁殖技術を生かしたこれら人気動物の繁殖成功などによるものであり、高く評価できるものである。今後も入園者数の維持増大を図るため、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提供や施設のPR強化などに取り組むことが求められる。</p>
