

平成28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29年3月31日現在

1. 施設名等

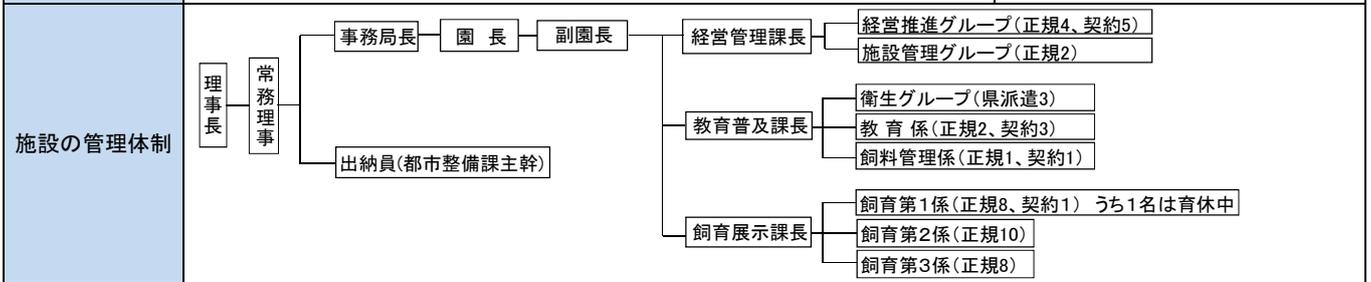
施設名 (設置年月日)	とべ動物園 (昭和63年4月1日)	所在地 電話 HP	伊予郡砥部町上原町240 089-962-6000 http://www.tobezoo.com/
----------------	----------------------	-----------------	---

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	



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
----------	---

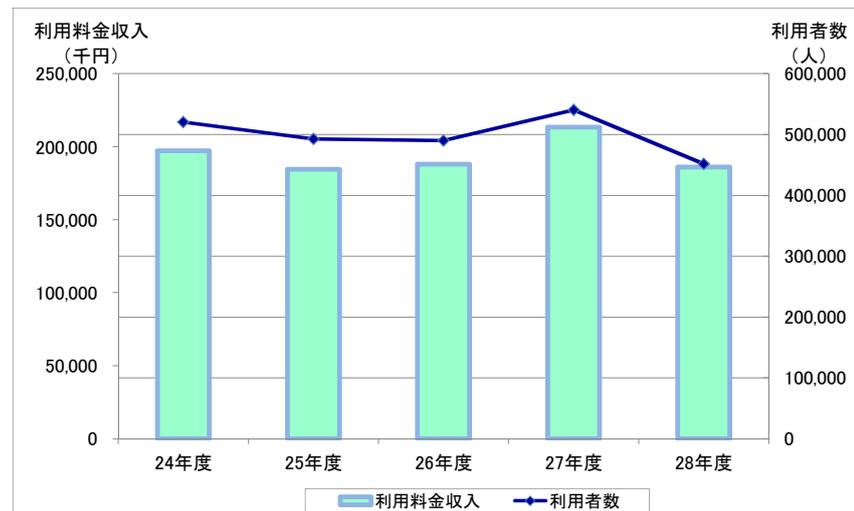
4. 指定管理業務に係る県の委託料

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
県委託料(千円)	312,481	312,481	350,881	350,881	350,881	350,881

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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度増減率
利用者数(人)	520,546	492,663	490,087	540,360	451,761	△ 16.4 %
利用料金収入(千円)	197,261	184,487	188,014	213,455	186,066	△ 12.8 %



(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)

好調であった27年度と比べ、28年度はシルバーウィークやゴールデンウィークの連休が少なかったこと、全般的な悪天候などで、入園者数は、約45万人にとどまり、対前年度△88千人(-16%)となった。

(利用料金収入)

入園者数の減少により対前年度△27,389千円(-13%)となった。

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、☆は平成28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28年度の内容	平成29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 <ul style="list-style-type: none"> ※アフリカゾウ舎の改修、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 ☆サポーターズデイの実施 ☆雨だつて暑くたつて動物園の拡大実施 	<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 <ul style="list-style-type: none"> ※ベ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(キーパスポートガイド他)や俳句大会などの新規イベントの実施

イ) 利用者からの声への対応状況(平成28年度)

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"> ・夏が暑いのは当たり前だが、涼しいところがあればうれしいです。 ・臭いところがあった。 ・手作りの掲示物が、学術的にもお話的にもとても面白かった。 ・満車時の駐車場誘導員の態度が不鮮明 ・駐車場が狭く、ドアが開けられなかった。 ・駐車場が遠い。 ・授乳室を使用したけど、お湯はない時間かかるし。 ・動物園に行くという子供がとても喜びます。同じ動物でも毎回違う発見を楽しんでいます。 ・少しずつ展示の方法も変えてきていて今後楽しみです。老朽化しているところもあると思うので、それを直したらよい。 	<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他を整備した。 ・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。 ・説明書きなどの表示物も見やすく工夫するとともに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. 平成28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>平成28年度は、指定管理業務とは別に県からの委託事業で、市内から園内ガイド付きの無料送迎バスを運行したほか、同じく県が業者に委託した動物園PRキャラバン隊事業にも協力した。また、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が、例年にない悪天候などで、入園者数は、約45万人にとどまり、対前年度-88千人(-16%)となった。</p> <p>このため、協会の当期収支差額は、13,000千円程度の赤字となり、大型遊具購入用の積立て約19,000千円を、運転資金に充てるため取り崩さざるを得なくなった。</p> <p>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による抜本的な収支改善が必要となっている。</p> <p>施設面では県と協議しながら計画的に改修を進めており、28年度はアフリカゾウ舎改修工事を実施した。これからも、老朽施設の計画的な改修が必要であるとともに、入園者確保のためには動物をより魅力的に見せるための工夫が必要であるため、施設の所有者である県に要望していきたい。</p> <p>また、動物園の魅力を広く知っていただくための広報や営業に力を入れていくとともに、今後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>	<ul style="list-style-type: none"> ・28年度の入園者数は、約45万人と前年度を大きく下回る結果となったが、これはアフリカゾウやジャガーなど人気動物の死亡が多かったことや、6月、9月の天候不良、8月の猛暑等によるものであるが、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。 ・委託事業である松山市内からの園内ガイド付き無料送迎バスについては、座席数に対する乗車率は約4割程度であったが、最終月の3月には約8割まで上昇し、アンケート結果からも好評な意見をいただいている。 ・なお、動物園の経営安定化のため、26年度から県からの管理委託料を増額しており、今後、入園者の増加を図る取組みが必要である。 ・29年度は新たな視点から集客に繋がる戦略を策定するため、総合プロデューサーや委員会を設置し、ハード・ソフト両面からこれまでにない仕掛けやアイデアを取りまとめることとしている。また、隣接する総合運動公園で開催される「えひめ国体・えひめ大会」での来県者に対し、動物園のPRを実施する。 ・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、きめの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。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

28年度の入園者数は、人気動物の死亡や悪天候や猛暑などの影響により、前年度を大きく下回ったが、豊富な経験と専門的知識に基づいて、安全で快適な動物の飼育・展示に努めるとともに、全国の他の動物園等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キリンやカリフォルニアアシカなどの人気動物の確保及び高い繁殖技術を活かし、カピバラやアカカワイノシシなどの繁殖を成功させていることは高く評価できる。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施設の魅力発信に取り組むことが求められる。