

いしかわ動物園の平成27年度管理状況

施設所管課	観光戦略推進部観光振興課
施設管理者	(一財)石川県県民ふれあい公社
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日

1 サービス向上・利用促進に向けた取組

項 目	実施内容
(1) サービス向上・利用促進	<p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動物園工房の開催(4月～3月、計12回)参加人数806人 ・ズーっと発見動物園(4月～3月、計4回)参加人数86人 ・裏側探検ツアー(4月～3月、計10回)参加人数188人 ・動物ランド(4月～3月、計10回)参加人数436人 ・写生コンクール(4/1～5/31、中学生以下)参加人数934人 ・ドリムナイト・アット・ザ・ズー(8/7)参加人数1,153人 ・ナイト・ズー(8月～10月、計16回)参加人数47,670人 <p>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員間の意見交換等を行うことで、情報を共有するとともに、展示内容の説明向上を図るなどして、接遇の向上に努めた。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来園者に対し、積極的に展示説明を行うなどしてコミュニケーションを図り、利用者ニーズを把握。 ・HPでお問い合わせアドレスを掲載し、動物園や動物についての意見・質問を徴収し、速やかに返答するとともに利用者ニーズに添った運営を実施 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者・高齢者に対し、車椅子の無料貸出
(2) 広報活動	<p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレビCM、新聞雑誌広告のほか、マスコミへのこまめな情報提供を適宜実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・イベントチラシやポスターを関係機関等に配布。 ・ホームページ掲載、メールマガジン(月1回以上)の送付。 ・県内各地の宿泊施設等に年間数回パンフレット配布。 ・保育所や小、中学校、児童学童クラブに年数回チラシを配布 ・広報誌「アニマルアイズ」の配付(延6,000部) ・公社運営各施設に相互にパンフレット等を設置

2 施設の利用状況

(1) 利用指標

指標	H26年度 (参考)	H27年度	前年度比	増減理由
利用者数	325,889人	344,344人	105.7%	ナイトズーを16回開催し、過去最高の入場者数であった。また、新施設「カメたちの広場」をシルバーウィークにオープンしたことや、アムールヒョウ、ナマケモノ、アルパカ等の新たな動物を導入して、魅力アップの向上を図ったことにより、対前年比を5.7%上回る結果となった。

(2) 利用者アンケート結果（平成27年4月～平成28年3月実施 有効回答数275件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	59.0%	40.0%	1.0%	0.0%
施設の維持管理	59.0%	40.0%	1.0%	0.0%

3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 清掃	良好な環境及び美観の維持に心がけ、「エコ動物園」として施設の快適な空間を保ち、動物の糞も園内で処理しエコ堆肥としてリサイクルを図った。
(2) 設備保守点検	施設の安全かつ良好な状態を維持する為、定期的に各種点検整備を実施した。
(3) 植栽維持管理	良好な環境及び美観の維持に心がけている
(4) 警備	警備会社による機械警備のほか、職員による夜間警備見回りを毎日実施した。
(5) 小規模修繕	消防設備、給排水等、中水設備修繕等を実施し、施設の保全に努めた。

4 管理運営体制

項目	実施内容
(1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ・安全衛生会議を開催（月1回）し、事故・事件の防止対策及び処置を強化 ・いしかわ動物園消防防災計画等による年2回の消防訓練の実施や事故発生等による緊急時対応についての職員教育の実施
(2) 個人情報の管理状況	個人情報の漏洩に注意し厳重に管理

5 収支状況

(1) 使用許可等の状況

(単位：件)

項目	許可件数	不許可件数	不許可理由
該当なし			
合計	0	0	

(2) 使用料の収入実績（利用料金の収入及び減免の状況）

(単位：円)

項目	収入額	減免額	減免理由
入園料	166,341,820	25,398,070	8,908人：身体障害者手帳等保有者 12,748人：プレミアムパスポート提示者 1,894人：県民育児の日 15,527人：学校行事による申請者 13,939人：招待者
ロッカー	45,200		
ベビーカー	689,500		
合計	167,076,520	25,398,070	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	232,404	人件費	226,551
利用料収入	166,342	消耗品費	10,712
その他	735	光熱水費	52,127
		飼料費	23,368
		修繕費	11,126
		委託料	31,452
		その他	52,446
合計 ①	399,481	合計 ②	407,782
収支差額 ①－②	-8,301		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成27年4月 ～ 平成28年3月	コースが長すぎて大変。 近回りのコースを設けてほしい。	トキ工事で通行止めになっている夢 つり橋経由の近回りコースは工事が 終了すれば通行が可能となる。
	動物の種類を増やして欲しい	27年度はフタユビナマケモノやア ルパカを導入しました。今後も新種 導入に努めます。
	手虫がいるので駆除してほしい	駆除を行っていますが、こまめに監 視に努める
	コアラやゴリラを飼育してほしい	個体の確保や施設の面で難しいが今 後の課題としたい

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
	特になし	

8 その他報告事項など

特になし

9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) サービス向上・利用促進の取組	B	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間の意見交換等を行うことで、情報を共有するとともに、展示内容の説明向上を図るなどして、接客向上に努めている。 ・アンケートやホームページで動物園についての意見・質問を聴取し、展示施設の改善や動物ガイドに生かすなど利用者ニーズに応えた運営に努めている。 ・フタユビナマケモノやアルパカなど新規導入動物、飼育動物の情報をタイムリーに提供し、PRを行っている。 ・GW期間、ナイトズー、秋の行楽期間にテレビCM、新聞広告を実施。 ・保育所や小学校にチラシ、ポスターを配布。
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内は常に清潔に保たれており、仕様書等に基づき適切な管理がなされている。 ・小規模な修繕は、専門的な知識・ノウハウを蓄積して指定管理者自らがを行い、アンケート結果も極めて良好である。
(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修・講習にも積極的に参加している。 ・非常時の連絡体制や危機管理マニュアルも定められ、安全対策が適切である。 ・個人情報に関する指針を定め、職員に周知徹底をはかっており、適切な情報管理が行われている。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、今後も専門的な知識やノウハウを活かしてより効率的な動物園運営が期待される。

○ 評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○ 総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

10 助言・指摘事項