

令和4年度指定管理者業務モニタリング評価表

| | |
|------------------|------------------------------|
| 施設名 | 豊橋総合動植物公園 |
| 所在地 | 豊橋市大岩町字大穴1-238 |
| 指定管理者 | 公益財団法人 豊橋みどりの協会 |
| 指定期間 | 平成31年4月1日より令和6年3月31日まで |
| 担当課 | 総合動植物公園 動植物公園 (0532-41-2186) |
| 令和3年度指定管理料(決算) | 278,000 千円 |
| 令和4年度指定管理料(決算見込) | 278,000 千円 |

| 項目 | | 基準 | 評価 | | | | |
|-----------------|---|--|---|----------|------------|-----------|--|
| 管理業務の実施状況に関する項目 | 維持管理業務の実施状況 | 仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。 | 仕様に基づいた施設の維持管理が行われている。 | | | | |
| | 自主事業等の実施状況 | 事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。 | 事業計画のとおりを実施されている。 | | | | |
| | 人員配置等の業務体制 | 仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。 | 事業計画のとおりに適正な人員配置がされており、園内で行われているイベント時にはスタッフを増員しスムーズな運営に協力的であった。また、労働環境は関係法令等が遵守され適正なものとなっている。 | | | | |
| | 職員研修の実施状況 | 事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。 | 指定管理者申請書に提案されている研修は実施された。 | | | | |
| | 個人情報保護の措置状況 | 協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。 | 協定書の個人情報保護規定に基づき、適正に個人情報が管理されており、職員に対する周知も徹底している。 | | | | |
| | 緊急時対応への取組状況 | 緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。 | 緊急時の連絡体制が整えられており、市と合同の防災訓練等も実施するなどの取組みがなされている。 | | | | |
| 施設利用の許可状況 | 利用者の公平な選考を確保しているか。 | 施設利用の許可は市が行っているため該当しない。 | | | | | |
| 施設利用状況 | 前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。 (利用状況を数値化して令和2・3年度を比較) | | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 比較(R4-R3) | |
| | | 開館日数 | 289日 | 314日 | 316日 | 2日 | |
| | | 利用者数 | | | | | |
| | | 入園者数 | 804,922人 | 960,167人 | 1,134,939人 | 174,772人 | |
| | | 【要因分析】 ゴールデンウィーク期間の盛況に加え、自然史博物館の特別企画展『ポケモン化石博物館』が好評を博したほか、夏の夜間開園イベント『ナイトZOO』も好調だったため、入園者数が増加した。 | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|----------------------|--|--|--------------|--|-----------|
| 施設利用状況に関する事項 | サービス向上等への取組状況 | 施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・誕生日を皆で祝おう！→お誕生日王冠プレゼント ・手話研修の開催（スタッフ教育） ・クールスポット及びウォーターサーバーの設置（夏期） ・定期入園券購入者へのオリジナルポストカードプレゼント ・オリジナル缶バッジ販売協力（ガチャガチャの設置、片付け） ・ポケットークによる外国人来園者への対応 ・入園者に対する検温 ・ナイトZOO前売券払い戻し対応 ・SNS等による情報発信 ・<u>コンシェルジュおすすめマップの新規作成・配布</u>（ポケモン化石博物館や紅葉を主な内容としたものなどを追加） ・<u>セグウェイ講習</u>（ゾウ主、ジブリ、インバウンドなど）協力 ・<u>中央管理事務所所有のミスト管理協力</u> ・<u>のんほい音声ガイドアンケート景品交換協力</u> ・<u>季節の装飾</u>（新規にこいのぼり、ハロウィン、クリスマスなど）を実施 ・<u>園内パンフレット不足分印刷</u> ・<u>「樹木医の植物ガイド」を新設</u> ・<u>温室内花飾りのへやのリニューアル改装</u> ・<u>外部での講演・講師等によるPR</u> ・<u>植物園の季節展示として新規に「コスモスの花手水」を実施</u> ・<u>聴覚障害をもつ方に向けた植物ガイド</u> | | | |
| | 利用者満足度調査結果 | 利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく） | <p>指定管理に関するアンケート調査（R4年度4回実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各門スタッフの対応 満足（88.33%）、どちらともいえない（11.59%）、不満（0.08%） ・温室の印象 満足（93.67%）、どちらともいえない（5.77%）、不満（0.56%） ・大花壇の印象 満足（92.79%）、どちらともいえない（6.88%）、不満（0.33%） ・屋外植物園の印象 満足（91.12%）、どちらともいえない（8.33%）、不満（0.55%） <p>アンケート結果 満足度は高くなっている。スタッフの対応に関しては不満の回答がないため、特に問題はないが、今後の課題として当たり前の接客に+αのおもてなしを付け加える。植物園に関しては満足度はすべて90%を超え、どちらともいえないも1割弱である中での、少数の不満を解消できるよう心がけていく。</p> | | | |
| | 意見箱等 | 意見箱等に寄せられた具体的な意見 | 内容 | 対応 | | |
| | | | 温室の変化を期待します | 花飾りのへやリニューアル | | |
| | | 券売機での購入の仕方がわかりにくい | スタッフが積極的に案内およびサポートを行った | | | |
| | | | | | | |
| 苦情・トラブルへの対応 | 利用者の苦情等への対応は適切であったか。 | 全体を通じ、的確・丁寧に対応している。 | | | | |
| 管理経費等の収支状況等 | 経費等の執行管理状況 | 資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。 | 資金管理は適正に行われており、経理内容についても明確化されている。 | | | |
| | 経費等の収支状況 | 収支計算書 | 収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。 | | 概ね収支予算通りに執行されている。また、収支差額についても予算時より縮減が図られている。 | |
| | | | 収入の部 | | 支出の部 | |
| | | | 指定管理料 | 278,000千円 | 指定管理事業費 | 283,401千円 |
| | | | 利用料金収入 | | | |
| | | | 自主事業収入 | 1,134千円 | 自主事業支出 | 1,050千円 |
| その他収入 | 3,984千円 | | | | | |
| | | | 収支差額 | -1,333千円 | | |

| | |
|-------------------|--|
| <p>指定管理者の自己評価</p> | <p>当協会は、「のんほいパークの来園者満足度の向上」を成果目標として設定し、改札ではお客様の要望を迅速かつ的確に把握して一人一人が来園者の満足を実現するおもてなしを行い、各入園門やピロティール通路では季節に合わせた装飾を行いました。温室をはじめとした植物園ではテーマに沿った植物の観賞ができるよう樹木や草花を管理するとともに、安全に散策できるよう施設等の維持管理を行いました。また魅力的なイベントを園内で開催するなど来園者の満足度を向上させるよう取り組みました。</p> <p>また一方で安全は第一考え、令和2年より続く新型コロナウイルスの感染対策を継続し、スタッフに感染者や濃厚接触者が発生した際には、豊橋市への速やかな報告、関連個所の除菌・消毒作業を行い、豊橋市と一体となった対応に臨みました。同時にのんほいパーク改札業務、植物園管理運営業務に遅滞、支障がでないよう業務継続計画(BCP)の作成を行い、イベントの開催時にはイベントの中止や延期、定員の見直し等の柔軟な対応を考慮し実施しました。</p> <p>具体的に改札業務においては、コンシェルジュおすすめマップの新版追加、ナイトZOO払い戻し対応、引き続き感染症対策として入園時の検温への協力、マスク着用の徹底、手指の消毒のお願い等に取り組みました。</p> <p>植物園・園地管理業務の植物展示においては、引き続き「食虫植物の花展」「孟宗竹の七夕飾り」等、新規に「コスモスの花手水」など特別展示やシーズナリティな展示に努めました。特に温室内では「花飾りのへや」を魅力的なフォトスポットとしてリニューアル改装しました。「野菜の収穫体験」、「スワッグづくりワークショップ」など多様なイベントを定期的に開催することで多様な主体に対する満足度の向上を図りました。教育・学習に関するニーズに対応するべく「樹木医の植物ガイド」を新設しました。校外学習・職業教育への協力を積極的に取組んだ他、外部での講演・講師を通じ普及啓発を推進し地域に貢献しました。</p> |
| <p>総合評価</p> | <p>指定管理業務については、概ね計画通りに事業が実施されていた。</p> <p>また、「お誕生日の王冠プレゼント」や市直営イベントへのアドバイスなど、各種園内サービスやイベントへの協力により入園者数の増加と満足度の向上に貢献したほか、自然史博物館の特別企画展を目的にした来園者への適切な案内にも大いに貢献した。</p> <p>さらに、みどりの協会スタッフに対して、動物や植物の知識を深めるための研修を自ら実施するなど、来園者サービスの向上に努め、園の魅力向上に貢献している。</p> <p>駐車場管理は、繁忙期の周辺道路の交通集中の緩和や周辺の民間駐車場との調整などに改善が見られるとともに、より良い手法の検討・実施を継続している。</p> |
| <p>次年度の対応方針</p> | <p>改札管理や植物園管理、園地管理といった従来の業務に加えて、繁忙期の駐車場の管理業務、及び来園者サービスの充実と満足度の向上による本園の魅力向上についても、実施内容とその結果・課題を月々のモニタリング評価を通じて把握し、魅力ある施設運営に取り組むことを期待する。</p> |