

令和6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	令和6年4月1日より令和11年3月31日まで
担 当 課	総合動植物公園 動植物園（0532-41-2186）
令和5年度指定管理料 （決算）	278,000 千円
令和6年度指定管理料 （決算見込）	295,000 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。	事業計画のとおりに実施されている。 ・コインロッカー及びベビーカー貸し出し ・植物関連イベントの開催、特別展示及び季節感のある展示				
	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り組みがなされている。				
施 設 利 用 状 況 に 関 す る 事 項	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5・6年度を比較）		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)
			開館日数	316日	313日	311日	▲2日
			利用者数				
			入園者数	1,134,939人	966,789人	971,290人	4,501人
	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。	【要因分析】 名豊道路開通記念として3月に実施した、こども無料キャンペーンが来園者増加の大きな要因であった。				
			・誕生日の来園者にドライフラワーブーケプレゼント（新規） ・自然史博物館研修 ・新券売機（入園）使用方法研修 ・動物園研修 ・駐車場精算機研修（新機械） ・手話研修 ・応急手当指導員再講習 ・セグウェイインストラクター取得講習 ・Webチケットによる入園対応 ・セグウェイガイドツアー ・樹木医の植物ガイド ・植物園での各種イベント・講座 ・改札および植物園での各種季節展示・装飾				
	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）	指定管理に関するアンケート調査（R6年度4回実施） ・各門スタッフの対応 満足（87.7%）、どちらともいえない（12.2%）、不満（0.1%） ・温室の印象 満足（82.2%）、どちらともいえない（16.9%）、不満（0.9%） ・大花壇の印象 満足（79.4%）、どちらともいえない（19.6%）、不満（1%） ・屋外植物園の印象 満足（78.3%）、どちらともいえない（20.6%）、不満（1.1%） どの項目も来園者の8割近くが満足している結果であった。全ての不満に応えることは現実的ではないため、不満・クレームのうち上位20%を優先し、解決を図ることを期待する。（パレートの法則）				

