

令和7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6年度指定管理料 (決算)	295,000 千円
令和7年度指定管理料 (決算見込)	297,000 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。 ・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6・7年度を比較)		R5年度	R6年度	R7年度	比較(R7-R6)
			開館日数	316日	313日	310日	▲3日
			利用者数				
			入園者数	966,789人	971,290人	1,040,549人	69,259人
			【要因分析】 駐車場エリアの拡張、様々なイベントの実施、ライオンの出産、SNSを活用した情報発信など園の魅力向上・発信を継続的にやってきたことが大きな要因と考えられる。				
	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。	・誕生日の来園者にドライフラワーブーケプレゼント ・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 ・温室内スコール・図書コーナーの改修				
	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（R7年度4回実施） ・各門スタッフの対応 満足（90.1%） ・温室の印象 満足（87.8%） ・大花壇の印象 満足（81.3%） ・屋外植物園の印象 満足（79.4%） 改札の対応は9割、その他の項目も来園者の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、引き続き、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）				
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容			対応	
「丁寧な接客」「笑顔が多かった」「優しく接してくれた。」			継続				
「季節に合わせた装飾がきれいだった」			試行錯誤し、更なる満足度向上に努める				
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。	「クイズラリーに参加したが、人だかりで参加できなかった」			クイズ掲示板の配置などの再検討		
		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	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	収支状況が収支計画書と乖離していなかった。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	297,000千円	指定管理事業費	296,278千円
			利用料金収入			
			自主事業収入	1,442千円	自主事業支出	1,215千円
その他収入	4,327千円					
		収支差額		5,276千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	「1 改札及び駐車場対応」「2 植物園及び園地の対応」「3 きめ細かな情報提供」を提案事業としており、各取組を継続実施と改善ができています。ポジティブサービスアクション（積極的に来園者へ関わる姿勢）を念頭に置いた接客に取り組んだ。その結果、来園者の満足度に繋がった（改札の対応満足度は90%越え）。また、新規に植物を使ったクラフト講座を開催するなど、来園者サービスの強化に取り組んでいる。
-----------------	---

当年度の対応方針	令和7年度においても、令和6年度と同水準、またはそれ以上の指定管理業務遂行を期待する。また、令和6年度より新たに始まった取り組みにおいては、令和7年度も継続実施・取り組みを充実させていき、課題の発見と改善を期待する。 特に以下の3つの取り組みを充実させていく 1 名豊道路開通による、西第2駐車場と西門の安心安全な管理 2 作業ボランティア組織・スポンサー制度など、地域を巻き込んだ取り組み 3 緑の中のヨガ教室など、新たな体験価値をもたらす取り組み
----------	--

指定管理者の自己評価	当協会は、来園者満足度の向上を成果目標としています。 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ました。また各入園門やピロティー通路での季節に合わせた装飾、クラフト講座の開催など来園者サービスに努めました。 植物園では植物および施設を適切に管理し、魅力的かつ効果的な植栽展示を行うとともに、植物生態系の保全に取り組みました。また魅力的なイベントや啓発効果の高い講座等を開催した他、温室内スコールのへや及び図書コーナーのリニューアルを実施し来園者の満足度を向上させるとともに教育普及を推進しました。 自己評価については、各業務についてチェックシートを利用し「個人の関心や意欲、態度」「思考や判断力、効果に至る過程」等を吟味し、「過程における努力」や「進歩の状況」も評価の対象としました。市との相互評価を取り入れることで良さや問題点の発見に留意し、上質なPDCAサイクルに取り組みました。
------------	---

総合評価	来園者への笑顔あふれる接客に加え、植物関連図書の展示拡張や大人向けの園芸講座を実施するなど、教育普及・啓発に取り組んでいた。 また、新たな取組として、動物園とのコラボイベント「ZOOとガーデン」を開催したほか、冬期（閑散期）に園内バス貸し切りツアーを実施するなど公園全体の魅力発信に努めていた。 さらに、ナイトZOOや特別企画展などの大型イベント実施に協力したほか、その他のイベントでは開園時間外の業務に職員を配置するなど、仕様書外業務にも積極的に取り組んでいた。
------	---

次年度の対応方針	園内アンケートからも、接客対応、園内植物の管理及び季節に合わせた装飾は好評のため、継続的に取り組むとともに、必要に応じて改良を加えていくことを期待する。 また、園の魅力向上につながる新たなイベント（既存のもののブラッシュアップも含む）やサービスを実施していただきたい。そのほか、植物園の専門性や特色を活かした取り組みにも期待する。 モニタリング会議を通して、現場の声や指定管理者としての意見を出していただき、サービス向上につながる取り組みをとともに検討していきたい。
----------	--