

平成30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26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	総合動植物公園部 動植物公園(0352-41-2186)
平成29年度指定管理料(決算)	290,894千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	290,894千円

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。																									
施設利用の許可状況	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や施設稼働率についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して平成29・30年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>比較(H30-H29)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>312日</td> <td>313日</td> <td>314日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="5"></td> </tr> <tr> <td>入園者数</td> <td>797,521人</td> <td>838,322人</td> <td>858,357人</td> <td>20,035人</td> </tr> </tbody> </table>						平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)	開館日数	312日	313日	314日	1日	利用者数						入園者数	797,521人	838,322人	858,357人	20,035人
				平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)																					
			開館日数	312日	313日	314日	1日																					
利用者数																												
入園者数	797,521人	838,322人	858,357人	20,035人																								
【要因分析】 平成30年度は、夜間開園(ナイトZOO)を拡充するとともに、天候にも恵まれ入園者は約2万人増加した。																												
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"> <li>・ポジティブサービスインタラクシオン研修の実施</li> <li>・中国語、韓国語、ポルトガル語、手話研修への受講</li> <li>・ボルネオ保全プロジェクトの運営協力</li> <li>・園外セグウェイ体験会(ものづくりフェア)、結婚記念セグウェイガイドツアーの開催</li> <li>・中学校向け出前講座の実施</li> </ul>																										
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(H30.12.24実施)より】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各門スタッフの対応 満足・やや満足(81.2%)、普通(18.5%)、やや不満・不満(0.3%)</li> <li>・温室の印象 満足・やや満足(91.8%)、普通(7.8%)、やや不満・不満(0.4)</li> <li>・屋外植物園の印象 満足・やや満足(84.5%)、普通(13.4%)、やや不満・不満(2.1)</li> </ul>																										

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応			
		観葉植物やサボテンなどを増やしてほしい	サボテンの部屋のレイアウトを変更し、魅力アップに取り組んだ			
		花きや種子の配布をしてほしい	花壇の植替えの際、状態が良いものを提供している			
温室内に休憩スペースがほしい	温室に隣接する憩いの部屋を案内					
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。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	290,894千円	指定管理事業費	306,547千円
			利用料金収入			
			自主事業収入	1,316千円	自主事業支出	1,164千円
その他収入	13,411千円					
		収支差額	-2,090千円			

指定管理者の自己評価	<p>当協会では植物園や公園地において「様々な植物の生息域の環境を再現した魅力あふれる展示・四季の草花の彩りを生かした心潤う展示」をテーマに、知識の探求や園芸の普及啓発及び来園者が植物とのふれあいを通して幅広い活動を行える場を提供して参りました。同時に安らぎの場として快適な時間を過ごせるような施設展開を心掛けました。指定管理者として培ったノウハウを充分活かしつつ、改札、植物園、植栽管理におけるファシリティマネジメントにも取り組み豊橋市の第5次総合計画の戦略計画に掲げられている「100万人プロジェクト」の達成に向け、市と歩調を合せ管理運営に臨みました。</p> <p>具体的には改札業務においては、各門での接客や案内の充実、迷子や落し物への早期対応、セグウェイガイドツアーの充実のため利用者プレゼントや園外PR活動等、サービスの充実した施設運営を心掛けました。園周辺及び二川駅からのアクセス歩道の美化活動も継続的に行っており来園者サービスに努めました。また「なぞときイベント」「ナイトZOO探検キット」「ボルネオ保全プロジェクト」「のんほいオリジナルマグカップの販売」等イベント実行委員会主催のイベントにも積極的に協働して参りました。</p> <p>植物園・植栽管理においても、引続きど根性ひまわりプロジェクト・女神のほほえみPRなど外部団体と協働して行事を行いました。またアフリカ園観察台や園内の空地にナノハナ畑を造成し景観向上にも努めました。さらに改札同様「園内クリスマスの装飾」「イースターエッグの装飾」等イベント実行委員会主催のイベントと協働して参りました。</p>
------------	---

総合評価	<p>おおむね計画書通りに事業が実施されており、職員研修等の実施など来園者の満足度向上に向けた取り組みも行われている。また、園外イベントへの出展や出前講座を通じて、動植物公園のPRにも取り組んでいる。</p> <p>一方で、繁忙期における駐車場管理について、スムーズな誘導案内や周辺道路の交通集中緩和、周辺駐車場との調整などに課題がみられるので、改善に向けた検討・実施を求めていく。</p>
------	---