## 平成29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28年度指定管理料(決算)			287,641千円			
平成29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。	仕様書に基づき適正に行われている。駐車場管理については、H28年度 に整備した監視モニターの活用によりスムーズな対応が取れるように なってきた。						
	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。	事業計画書のとおりに実施されている。						
	人員配置等の業務体制		事業計画書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尊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	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。						
		前年度と比較した利用者数・施設 稼動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 28・29年度を比較)		平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較 (H29-H28)		
			開館日数	314日	312日	313日	1日		
			利用者数						
			入園者数	771, 759人	797, 521人	838, 322人	40,801人		
施設利用状況に	施設利用状況								
	サービス向上等への取組状況	・ナイトZOOイベント夜の植物探検や女神のほほえみPRイベントなど植物園関連イベントの実施 ・謎解きイベントの企画、運営協力 ・二川駅〜東門間の道路清掃の実施							

関する事項	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。 (アンケート結果を数値化して回答)						
		意見箱等に寄せられた具体的な意 見		内容	対応			
	意見箱等		駐車場が空いてい い。	るのに入らせてくれな	障害者駐車場確保の為、駐車可能な設定台数が少なめに設定されているので、スペースが有っても満車の表示が出る。混雑時には状況に応じて設定を変更するように調整した。			
	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。 <b>全体を通じ、的確・丁寧に対応している。</b>						
管理経費等の収	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。	資金管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区別し適正に経理処理が行われている。					
		収支状況が収支計画書と乖離して いなかったか。	概ね収支予算書どおりの収支状況となっており、コスト縮減にも努め ている。					
			収入の部		支出の部			
	  経費等の収支状況		指定管理料	290, 894千円	指定管理事業費	288, 569千円		
	在食寺の収文状況   		利用料金収入					
			自主事業収入	1,340千円		1, 195千円		
			その他収入	207千円				
					収支差額	2,677千円		

## 指定管理者の自己評価

当協会では生息域の環境を再現した魅力溢れる展示を中心とした植物知識の探求や 園芸の普及啓発の場を提供しています。同時に植物とのふれあいを通じた幅広い活動や 四季の草花や花の彩りから得られる安らぎの場としても快適な時間を過ごして頂ける施 設を展開しています。また各門での接客や案内、迷子や落し物への早期対応、セグウェイ でのガイドツアー等サービスの充実した施設運営を心掛けています。

平成29年度の植物園では、女神のほほえみPRなど外部団体と協調し行事を行いました。またアフリカ園観察台や園内の空地に花畑を造成し景観向上にも努めました。

改札業務においてはのんほいサーキット夜間営業、トヨタカフェテリアプランの導入、のんほいFUNナイトRUN開催など新たな市の取り組みに対して来園者への窓口における案内や改札業務等の対応を的確に実施しました。駐車場では遠隔監視システムを活用し円滑な駐車場管理の向上に臨みました。園周辺及び二川駅からのアクセス歩道の美化活動も行っており来園者サービスに努めました。

また、けものフレンズイベントや謎解きイベントなど市と共同でイベントの企画・運営を実施し集客に取り組みました。

## 総合評価

指定管理業務全般としては概ね計画書どおり行われていた。

また、市と連携した新規イベントの企画・運営などこれまでの業務範囲にとらわれない集客への取り組みで来園者サービスの向上と入園者数増加に貢献した。

また駐車場の監視体制を強化するなど来園者に対するスムーズな誘導・案内への取り組みも図られている。

今後も更なる集客につながる魅力的な施設運営を主体的に進めていくことを求めていく。