

## 令和5年度 事業計画書

豊橋総合動植物公園 指定管理者  
公益財団法人 豊橋みどりの協会  
理事長 功刀由紀子

### I 基本方針

豊橋総合動植物公園は、自然をテーマとして施設エリア内に動物園、植物園、遊園地そして自然史博物館という4つの施設からなり、教育の場、展示の場、余暇の場、研究の場、自然保護の場として市民に親しまれています。そして当公園では、動植物との共生や歴史を学ぶ場の創出とともに、家族・友人・地域の憩いの場を創出するものとし、「思い出がくりかえし引き継がれる空間づくり」をコンセプトのもと、年間入園者数100万人を目指すプロジェクトが推進されています。

そこで当協会は、植物園等管理業務の遂行にあたっては、これまでの指定管理業務で培ったノウハウを十分に活かし、「魅力ある植物展示」「利用者サービスの満足度向上と集客」「管理運営経費の縮減」「市民とのパートナーシップ」に重点を置き管理運営に努めてまいります。

指定管理者としての期間満了を迎える令和5年度はこれまで以上に来園者の満足度の向上を目指します。

## Ⅱ 成果目標と自己評価

改札満足度、植物園立ち寄り率、植物園満足度の各項目に対して目標指標を設定し、定期的なアンケート調査を行い来園者の評価をいただきます。また園地管理業務については、ボランティアと協働した花壇管理等の実施回数を目標指標として設定し、併せて成果目標とします。

### 1 改札管理業務

#### (1) 改札満足度

評価方法：来園者サービス満足度アンケートの実施

対象者：退園者 300 名

場 所：中央門・東門出口

頻 度：年 2 回以上

確認事項：サービス（接客や改札業務）に対するの満足度

目 標 値：満足度 5 段階評価（5. 大変満足、4. 満足、3. 普通、2. やや不満、1. 不満）のうち、（4. 満足）以上の評価を初年度は 80%、令和 2 年度は 82%、令和 3 年度は 85%、令和 4 年度は 84% を目標としました。その結果は、令和元年度 81.9%、令和 2 年度 82.1%、令和 3 年度 84% でした。過去の実績と令和 4 年度の目標値を鑑み令和 5 年度は 85% を目指します。

そ の 他：評価理由を具体的にお聞きすることで、良質なサービスの提供に努めて参ります。

### 2 植物園管理業務

#### (1) 植物園立ち寄り率

評価方法：来園者立ち寄りアンケートの実施

対象者：退園者 300 名

場 所：中央門・東門出口

頻 度：年 4 回（季節ごと）

確認事項：当日の立ち寄り場所

目 標 値：植物園への立ち寄り率の目標を、初年度は入園者数 30% 以上、令和 2 年度 31%、令和 3 年度 33%、令和 4 年度は 34% としました。その結果は令和元年度 29.6%、令和 2 年度 36%、令和 3 年度 32.5% でした。過去の実績と令和 4 年度の目標値を鑑み令和 5 年度は 35% を目指します。

#### (2) 植物園満足度

評価方法：来園者満足度アンケートの実施

対象者：植物園利用者 300 名

場 所：植物園付近

頻 度：年 4 回（季節ごと）

確認事項：植物園に対するの満足度

目標値：満足度 5段階評価（5.満足、4.やや満足、3.普通、2.やや不満、1.不満）のうち、（4.満足）以上の評価を初年度は80%、令和2年度82%、令和3年度86%、令和4年度は87%を目標としました。その結果は、令和元年度84.6%、令和2年度91%、令和3年度91%でした。過去の実績と令和4年度の目標値を鑑み令和5年度は92%を目指します。

その他：評価理由を具体的にお聞きすることで、良質なサービスの提供に努めて参ります。

### 3 園地管理業務

評価方法：ボランティアと協働した花壇管理等実施回数

対象者：市民ボランティア

場所：園内各所

目標値：年5回程度

### 4 業務改善方法

#### （1）業務目標に対する従事者評価基準の設定とマニュアルの作成

お客様満足度に繋がる業務目標に対する従事者評価基準を設定し、マニュアルの作成を行います。従事者は業務目標に対する取組み自己評価を行い、統括リーダー等管理職が評価します。その過程で改善案を検討する行程を設け、従事者の意識を改善し、より良いサービスへと発展させます。

#### （2）ポジティブサービスアクションの実施

従事者に対し「お客様とスタッフとの良い関わりは一番のエンターテインメントになり得る」というビジョンを掲げ、他のテーマパークでの成功例を下にポジティブサービスアクション（積極的にお客様へ関わる姿勢）やコンシェルジュ制度を導入しお客様との積極的な関わりを促します。多くの項目での評価・各フェーズでの達成率を統括リーダー等管理職が評価し、日々の改善策を練り実践へと繋がります。

#### （3）業務改善の実施

目標を満たしていない場合は、業務改善策の提案を市へ提出し、承認を得た上で実施するとともに実施及び改善状況について市に報告するものとします。

### Ⅲ 改札管理業務 計画書

#### 1 管理運営方針

改札業務は、本施設を訪れたお客様を最初に出迎え、最後に見送るという、来園者が抱く施設の印象に大きく関わる重要なポジションである。入園の際には笑顔で明るい対応に心がけ、退園の際には感謝の気持ちを込めて見送ることで、来園者に『また来よう！』という気持ちを抱かせるような接客に努め、以下の業務に臨みます。

#### 2 業務の内容

##### (1) 中央・東・西各門の入園券売所での券売管理業務

- ① 入園券の発売及び在庫管理
- ② 入園料の集金及び集計
- ③ 入園券の半券回収などの改札業務
- ④ 改札所及びその周辺の清掃、火気取締り

##### (2) 遊具券売所での券売管理業務

- ① 遊具使用券の発売及び在庫管理
- ② 遊具使用料の集金及び集計

##### (3) 自動券売機(各門券売機及び遊園地券売機)の管理

- ① 自動券売機の金銭の徴収や設備機器等の維持管理（軽微な修繕 10 万円（消費税抜き）程度を含む）
- ② 券売機に付随する消耗品等の購入及び補充
- ③ 券売機プログラムの変更

##### (4) 駐車場の管理

- ① 開園、閉園の際の駐車場の開閉
- ② 予約バス駐車スペースの確保
- ③ 中央門観光バス乗務員休憩所の維持管理（軽微な修繕 10 万円程度を含む）
- ④ 駐車場使用料の集金及び集計と設備機器等の維持管理（軽微な修繕 10 万円（消費税抜き）程度を含む）
- ⑤ 混雑時における駐車車両の誘導・案内

必要に応じ警備員を手配し、駐車場のトラブルシューティングに取り組みます。

##### (5) 入園料、遊具使用料、駐車場使用料の徴収及び指定金融機関への納付

徴収した入園料、遊具使用料及び駐車場使用料は、徴収した日から最も近い金融機関の営業日までに納付します。

##### (6) 来園者に対する案内

- ① 来園者に対する動物園、自然史博物館、植物園、遊園地の近況及びイベント等の案内情報の収集、提供、発信のフロー化を行い、情報の共有化を図ります。

- ② 入園者に対する園内放送（イベント、迷子、退園誘導など）  
迷子・迷い人の探索に協力します。
- ③ 各門及びこの周辺に設置してある情報掲示板の管理
- ④ 園内のみならず周辺の観光・飲食施設情報など来園者サービスの向上に資する情報の効果的・積極的な提供
- ⑤ 来園者等からの苦情・要望や急病人への対応

(7) 落とし物管理

落とし物を受け取り、集計を行い、落とし主が特定できるものは早期対応を行います。

(8) セグウェイガイドツアーの管理・運營業務

- ① 予約の受付業務
- ② ガイドツアーの運営
- ③ セグウェイの適正な管理・保管（軽微な修繕 10 万円程度を含む）
- ④ アンケート調査による利用者動向の分析
- ⑤ 稼働率及び収益性向上のための企画・提案

(9) その他

- ① 改札のスタッフ名簿を作成し、発注者側に提出します。（表 1 - 1）

### 3 特記事項

(1) 人員配置

各門に配置する人員は、過去の実績を参考に計画を立て事業提案書および毎年度事業計画書において示し、配置数は繁忙、閑散に応じて最も経済的かつ効果的な配置となるよう計画します。（表 1 - 2・表 1 - 3）

また、駐車場の料金回収要員および警備員の配置についても、需要に応じて経済的かつ効果的になるよう配慮します。（表 1 - 4）予定外の需要にも対応できるよう組織内における部門間の応援体制も整えます。

(2) 開園日時の変更への対応

発注者の主催及び共催の行事などによる開園日及び開園時間の変更への対応については予め発注者と協議します。

(3) 業務マニュアルの作成

日常の定型業務から急病人等の臨時対応業務まで、すべてのスタッフが同レベルの来園者対応ができるよう作業マニュアルを作成しスタッフ全員に周知します。

(4) 閑散期や雨天時の業務時間の有効活用

閑散期や雨天時等に改札業務に従事する場合の業務時間の有効活用案を検討します。

#### 4 管理水準

- (1) 来園者の要望・苦情および急病人等には責任をもって迅速に対応します。
- (2) 年2回以上来園者の満足度アンケート調査を退園客向けに実施し、1回あたり300人以上から回答を獲得し、それぞれの業務に対する満足度を5段階（非常に良い、良い、普通、悪い、非常に悪い）で評価してもらいます。改札における接客・案内業務の満足度について指定管理者申請書において掲げたとおり目標ポイントを設定し、その数値を達成できるよう良質なサービスの提供及び業務改善に努めます。
- (3) 情報発信業務については、わかり易くかつデザイン性のあるチラシや看板の作成やSNS等を活用するなど、より効果の高い手法で実施します。

## IV 植物園管理業務 計画書

### 1 管理運営方針

植物園管理業務は、植物園を目当てに来園するお客様を増やすことを目的とし、集客力のある展示を行うとともに、当園の特性を踏まえた管理運営を行い、適切な管理水準を確保します。また、指定管理者として、一層の管理水準の向上と合わせて管理経費の縮減にも努めます。この基準に基づき管理運営することを原則としますが、より効率的効果的な管理運営方法がある場合は、市に提案し協議の上この基準を変更し、業務改善を行います。

### 2 業務の内容

#### (1) 植物の収集、栽培、保存、展示

- ① 展示エリアごとのテーマに沿った植物の展示を心がけ（「植物園展示植物の概要」（表2-1））、「植物園管理水準表」（表2-2）を目安に、最大の展示効果が発揮できるように保存、展示を行います。
- ② それぞれの植物の生理・生態的特徴、生育状況を十分に把握し、各個体に応じた管理を行うとともに、常に来園者の嗜好を捉え、新たなアイデアや試みを取り入れた植物展示を行います。
- ③ 地元の希少植物の保存・栽培を行い、絶滅危惧植物の生息域外保全にも取り組んで参ります。

#### (2) 施設及び設備の維持管理

- ① 運営に支障をきたさないよう施設及び設備維持に必要な管理、日常点検及び定期点検を行います。
- ② 設備管理については「設備管理水準表」（表2-3）を目安に、適正な運転管理がされるよう日常点検及び定期点検を行います。
- ③ 温室内「イベントのへや」の活用を積極的に図り、出展希望者の調整、展示計画の取りまとめを行います。
- ④ 植物園の温室及び屋外植物園は、常に清潔に保ち来園者が快適な時間を過ごせるよう園路、ガラスなどの清掃を行います。
- ⑤ 安全で快適な時を過ごすことのできる綺麗な植物園となるよう、施設の適切な維持管理を行います。
- ⑥ 水のピラミッド、大花壇噴水、屋外植物園せせらぎ、ボート池の水管理を適切に行い植物園の景観保持に努めます。ボート池の水管理においてはボートの運行と調整を行います。
- ⑦ 貴重な種や調達困難な種を栽培するために既存養生温室を有効活用します。
- ⑧ 植物管理に必要な作業環境を整え、資材、薬品などを適切に管理します。
- ⑨ 施設及び設備に修繕の必要が生じた場合は速やかに市に報告し、対応を協議します。なお、軽微な修繕（30万円程度）は指定管理料の範囲で行います。

- ⑩ 本施設を管理運営するために必要な資格者（1級造園施工管理技士、危険物取扱者）を配置すると共に管理運営のために必要な法定業務を実施します。

### （3）情報発信、普及・啓発

- ① 種名板を適切に管理し、来園者に対し見頃の植物を案内看板などで分かりやすく紹介します。
- ② イベント開催や花の見頃などの情報について、報道機関、雑誌などマスメディアに情報提供を行うとともに、SNSなどを活用した情報発信を行い、積極的なプロモーション活動に努めます。また写真など必要な資料提供を行います。
- ③ 市民や来園者に対し、緑化相談、講習会などを通して植物・園芸に関する知識・技術の普及・啓発に努めます。また、来園者に対し適宜（定期・随時）に植物解説サービスを行います。
- ④ 学校教育、生涯学習などには積極的に協力します。

### （4）その他植物園管理業務に付随するもの

- ① 公立植物園として（公社）日本植物園協会に加盟し、植物園の社会的責任を果たすよう努めます。
- ② 植物観察記録を記載するとともに、適宜、園内記録写真を撮影し保存します。また、植物台帳及び管理図面の更新を行います。
- ③ 植物園ゾーンの管理に関するもの全般を行います。

## 3 特記事項

### （1）人員配置

「植物園管理水準表」（表2-2）を目安に、管理が適切に行われるよう適宜人員配置を行います。

### （2）作業に関する事項

- ① 樹木の病虫害防除、施設・設備の修繕などの作業は、原則として休園日に行います。なお、開園日に行う日常管理等の作業は来園者の妨げにならないようにします。作業の内容によっては予告看板により来園者に注意を促します。
- ② 「市有施設における農薬・殺虫剤等薬剤適正使用ガイドライン」を遵守します。

## 4 管理水準

### （1）植物園管理目標

- ① 最低年4回（季節ごと）来園者の植物園への立寄り率および満足度を把握するためのアンケート調査を退園客向けに実施し、1回当たり300人以上から回答を得ます。アンケートではそれぞれのエリアに対しての満足度を5段階（満足、やや満足、普通、やや不満、不満）で評価してもらいます。植物園への立寄り率および満足度については事業提案書および毎年度の事業計画書において目標値を設定し、その数値を達成できるよう魅力の向上お



よび良質なサービスの提供並びに業務改善に努めます。

- ② 現状維持を目的とした維持管理を行うだけでなく、誘客効果の高い展示とすることと維持管理費節減を念頭に置き、維持管理とともに展示の更新を行います。
- ③ 公園の活性化、維持管理費の低減を図るためボランティアを育成し、協働した管理を積極的に取り入れていきます。
- ④ 植物愛好家団体や自主企画による植物に関連した魅力あるイベントの企画・運営を行います。

## (2) 業務従事者

- ① 業務実施においては1級造園施工管理技師等を配置し、施工管理、工程管理、安全管理について管理監督ができる現場責任者を定め業務遂行にあたります。
- ② 有能なデザイナー監修によるアドバイスを依頼し、当園が花の名所として世間に周知されるような植物展示に努めます。
- ③ 業務にあたる職員は、常に植物及び展示手法に関する幅広い知識と高度な技術の習得に努めるとともに、地域の生産者団体、自然保護団体、教育関係者などから植物園の魅力を向上させるよう情報収集し、創意工夫を凝らした維持管理を行います。

## V 園地管理業務 計画書

### 1 管理運営方針

本園は、昭和45年にオープンした豊かな自然林が残された西園（旧豊橋子供自然公園）、平成4年に旧営林署苗圃跡地の樹木を生かして整備された新園からなり、それぞれ多種多様な樹木、芝生地などにより緑豊かな園地が形成されていますが、園地管理業務では、豊橋総合動植物公園リニューアル計画、豊橋総合動植物公園景観基本計画に沿った維持管理を行うとともに、当園の特性を踏まえた適切な管理水準を確保します。

また、指定管理者として、管理水準の向上と合わせて管理経費の縮減にも努めます。この基準に基づき管理運営することを原則としますが、より効率的効果的な管理運営方法がある場合は、市に提案し協議の上この基準を変更し、業務改善を行います。

### 2 業務の範囲

園地管理水準表（表3-1）を基に、植物園・動物園放飼場を除く園地を対象とします。

#### (1) 日常管理

- ① 園地を定期的に見回り、枯枝、枯木、倒木、ハチ・病害虫発生状況、生育状態などを点検し、必要に応じ応急措置を講じます。また樹名板や園内に設置された灌水設備などの植栽関連施設についても巡回監視し、園内の景観保全に努めます。
- ② 植樹帯の根元周辺の除草、実生苗の除去、堆積土砂やゴミ等の除去を行います。

#### (2) 木本植物管理

- ① 広大な園地にふさわしい景観となるよう、風格のある大径木が生育するよう管理します。
- ② 建築物周辺や本園外周などにおいて、支障となる枝や枯れ枝等を、樹林、樹形を整えることを基本に、全体のバランスを考えて剪定します。
- ③ 樹林形成、施設管理、安全対策、景観形成などにおいて支障となる立木や枯木、倒木などは伐採処理を行います。なお、伐採の際には、切り口に配慮し、人がつかずいたりする危険のないよう配慮し、必要に応じ抜根します。
- ④ 低木類は、植栽された目的を的確に理解し、開花習性を考慮して景観に合わせた形に効果的に刈込みします。
- ⑤ 病害虫が発生した場合には、捕殺、剪定などによる物理的防除を基本とし、やむを得ない場合には来園者、近隣住民、動物に十分配慮し、部分的な薬剤散布にとどめます（定期的な薬剤散布は行わない）。また、予防のための薬剤防除は必要に応じて行います。
- ⑥ 枯死もしくは衰弱した植物がみられた場合、原因を速やかに究明し、新たな植物を補植いたします。

#### (3) 草本植物管理

- ① 多年草は、適正な生育となるよう必要に応じ手取除草、刈込、枯葉除去、施肥、灌水、株分け等を行います。

- ② エントランス、ゾーン、エリア等の各入口では、年間を通じて季節の花が来園者を楽しませるように、植替え、花柄摘み、手取除草、灌水等の管理を行います。
- ③ 園内には季節を象徴する草花を植栽し、来園者を楽しませます。この植栽では、最小の労力で効率的で最大の効果を発揮するよう創意工夫した計画立案および維持管理を行います。
- ④ イベント時には、必要に応じてプランター等による花の展示および維持管理を行います。
- ⑤ 病害虫が発生した場合には、捕殺、剪定などによる物理的防除を基本とし、やむを得ない場合には来園者、近隣住民、動物に十分配慮し、部分的な薬剤散布にとどめます（定期的な薬剤散布は行わない）。

#### (4) 園地管理

- ① 芝生広場は、休息や遊びの場所であるため快適な空間を提供できるよう適切な管理を行います。管理は、草取り、刈り込み、施肥、目土、エアレーションなどを効果的に施工し、来園者が園地で寝転ぶことが出来る空間を創出します。
- ② 緑豊かな園地を形成していても下草の管理をおろそかにしてはバランスを欠いてしまいますので樹木と下草の調和を図り、来園者の利用頻度、景観など場所の特性を考慮して必要に応じた頻度で除草を行います。園地除草では、除草剤による除草は行わず、草にあわせゴミ、枯れ枝等も合わせて取り除きます。

#### (5) その他園地管理業務に付随するもの

- ① 作業により発生した枝葉などは、チップ化、堆肥化し、リサイクルに努めます。また、展示終了植物の有効活用にも努めます。展示終了に伴い発生した土は再利用に努めます。なお、病害虫による枯死木については周辺地域へのまん延を防ぐため、適切な措置を講じます。
- ② リニューアル事業の進捗により、工事による管理不用区域や新たな管理区域の発生が想定される場合は、事前協議を行い市の意向を反映した対応をします。
- ③ 園地の植物管理に関するもの全般を行います。

### 3 特記事項

#### (1) 人員配置

「園地管理水準表」(表3-1)を目安に、管理が適切に行われるよう適宜人員配置を行います。

## (2) 作業に関する事項

- ① 木本植物管理及び園地管理の作業は、原則として休園日に行います。なお、開園日に行う日常管理等の作業は来園者の妨げにならないよう行います。
- ② 「市有施設における農薬・殺虫剤等薬剤適正使用ガイドライン」を遵守します。

## (3) 薬剤散布に対する基本指針

農薬管理指導士を配置し「市有施設における農薬・殺虫剤等薬剤適正使用ガイドライン」を遵守します。

## 4 管理水準

### (1) 園地管理目標

- ① 植物は、景観、来園者の安全、展示動物との調和、施設などに配慮し維持管理を目標とします。植栽帯は、遮蔽林・休養林などの目的に応じた管理を目標とします。
- ② 公園全体が植物園に準じた空間であるとの意識を持ち、自然史博物館ゾーン、遊園地ゾーン、動物園の各エリアが、それぞれの特色を持った魅力的な園地となるような維持管理を目標とします。なお、園地には植物園発生材の植栽、補植及び移植を率先して行い、効率的で効果的な維持管理を行います。
- ③ 公園の活性化、維持管理費の低減を図るためボランティアを育成し、協働した管理を積極的に取り入れます。

### (2) 業務従事者

- ① 業務実施においては1級造園施工管理技士等を配置し、施工管理、工程管理、安全管理について管理監督ができる現場責任者を定め業務遂行にあたります。
- ② 四季を通じて花と緑の中で来園者に対し心安らぐ憩いの空間を提供するために、景観に精通した専門家等を配置し業務遂行にあたります。
- ③ 業務にあたる職員は、園地管理において幅広い知識と技術の習得に努めるとともに、豊橋総合動植物公園の魅力向上を目的として情報収集し、創意工夫を凝らした維持管理を行います。

## VI その他

### 1 コインロッカー及びベビーカー貸し出し等来園者サービスの向上に資する自主事業

本園において行う自主事業については、公園利用者ニーズを的確に把握した魅力的なサービスの提案を目指します。またその収益見込み額を指定管理事業会計へ充当額する予算の作成を行い、指定管理料の縮減効果額を明確にします。(表4-1・2)

### 2 来園者サービスの向上又は公共施設としての公園の目的・機能を発揮するためのイベント実施

植物園等において実施するイベントについて企画・立案を積極的に行い、実施に向け豊橋市と協議を行います。なお年度事業計画書において年間イベント計画を提出し(表4-3)、来園者サービスの向上が期待でき、且つ参加料等により収益が見込めるイベントは自主事業として取り扱います。その収益見込み額及び指定管理事業会計への充当額を予算化し提示します。(表4-1)

### 3 開園業務に関する総合案内

以下の業務に取り組みます。

- (1) 電話による各種問合せ、パンフレットの送付及び苦情などの対応
- (2) 園内で発生した苦情対応、救急車要請などの緊急対応
- (3) 再入園制度の案内及び受付
- (4) その他来園者ニーズに対応した各種サービス及び情報の提供

### 4 防災対策及び開園時間外の緊急対応

以下の業務に取り組みます。

- (1) 豊橋市における防災対策、防災訓練などへの参加・協力
- (2) 開園時間外における緊急対応

## VII 共通事項

### 1 服装

本業務に従事する職員は、全業務若しくは業務毎に統一したユニホームと名札を着用します。

### 2 備品の管理

豊橋総合動植物公園指定管理者仕様書に示されているとおり物品管理簿を備え、購入・廃棄・移動等を年度毎報告いたします。