

令和5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31年4月1日より令和6年3月31日まで
担当課	総合動植物公園 動植物公園 (0532-41-2186)
令和4年度指定管理料(決算)	278,000 千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	278,000 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。	ベビーカー貸出事業など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。	接遇研修「分かりやすい話し方」、救命講習(AED)など、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4・5年度を比較)		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)
			開館日数	314日	316日	313日	▲3日
			入園者数	960,167人	1,134,939人	966,789人	▲ 168,150人
		【要因分析】 夏の酷暑により他の屋外観光・娯楽施設と同様、7月～9月の集客に大きな影響を受けたものの、夏の夜間開園イベント『ナイトZOO』が好調で過去最多を記録し、年間入園者数が過去3番目に多かったが、自然史博物館の特別企画展『ポケモン化石博物館』の影響を大きく受けた令和4年度よりは入園者数が減少した。					
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"> ・Webチケット講習（新規） ・手話研修 ・Webチケットによる入園対応（新規） ・コンシェルジュマップを随時更新し来園者に配布 ・屋外植物園の一部を「ゆり園」としてリニューアル（新規） ・「設楽の巨木展」を後援し設楽町観光協会と連携したプロモーション（新規） ・東愛知新聞月刊特集ページへの取材協力（新規） ・中学校の教員研修での講師（新規） ・豊橋市中央図書館での園芸講座の講師（新規） ・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)	<p>指定管理に関するアンケート調査(R5年度4回実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各門スタッフの対応 満足(86.1%)、どちらともいえない(13.7%)、不満(0.2%) ・温室の印象 満足(86.4%)、どちらともいえない(12.9%)、不満(0.7%) ・大花壇の印象 満足(86.0%)、どちらともいえない(13.6%)、不満(0.4%) ・屋外植物園の印象 満足(85.9%)、どちらともいえない(13.5%)、不満(0.6%) <p>アンケート結果 満足度は高くなっている。スタッフの対応に関しては不満の回答がないため、特に問題は無いが、今後の課題として当たり前の接客に+αのおもてなしを付け加える。植物園に関しては満足度はすべて85%を超え、どちらともいえないも1割弱である中での、少数の不満を解消できるよう心がけていく。</p>					

		内容	対応																									
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	「看板のない植物の看板をぜひお願いします。」	樹名板の増設																									
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。																									
			<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">278,000千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td style="text-align: right;">280,200千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td style="text-align: right;">1,024千円</td> <td>自主事業支出</td> <td style="text-align: right;">961千円</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">3,882千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">収支差額</td> <td colspan="2" style="text-align: right;">1,745千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	278,000千円	指定管理事業費	280,200千円	利用料金収入				自主事業収入	1,024千円	自主事業支出	961千円	その他収入	3,882千円			収支差額		1,745千円	
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	278,000千円	指定管理事業費	280,200千円																						
			利用料金収入																									
自主事業収入	1,024千円	自主事業支出	961千円																									
その他収入	3,882千円																											
収支差額		1,745千円																										

指定管理者の提案事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・誕生日に王冠のプレゼント ・動植物講座 植物編(新規) ・動植物講座 動物編(新規) ・企画展示「みんなで作ろう！楽しいひな祭り」の実施(新規) ・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 <p>など、指定管理者申請書に提案されている事業が適切に実施された。</p>
-----------------	--

当年度の対応方針	改札管理や植物園管理、園地管理といった従来の業務に加えて、繁忙期の駐車場の管理業務、及び来園者サービスの充実と満足度の向上による本園の魅力向上についても、実施内容とその結果・課題を月々のモニタリング評価を通じて把握し、魅力ある施設運営に取り組むことを期待する。
----------	--

指定管理者の自己評価	<p>当協会は、「のんほいパークの来園者満足度の向上」を成果目標として設定し、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、各入園門やピロティエ通路では季節に合わせた装飾を行いました。温室をはじめとした植物園ではテーマに沿った植物の鑑賞や学びの体験ができるよう樹木や草花を適切かつ効果的に管理するとともに、安全に散歩できるよう施設等の維持管理を行いました。また魅力的なイベントを園内で開催するなど、来園者の満足度や立ち寄り率を向上させるよう取り組みました。</p> <p>改札業務においては、感染症法上5類とされたコロナウイルス対策としてアルコール除菌などを継続して行いました。またコンシェルジュおすすめマップの継続的な更新と配布、セグウェイガイドツアーでのきめ細かなサービス等を通じてお客様の利便性や満足度を向上させました。</p> <p>駐車場管理業務では適切な誘導やトラブル対応により繁忙日の円滑な駐車場利用の提供に貢献しました。</p> <p>植物園管理業務においては屋外植物園の一部リニューアルを、また新規の企画展示を含めた多様なイベント・展示を実施しました。夏季の夜間開園時に実施したナイトジャングルでは、当協会が施工した温室内のイルミネーション等によりコストを削減しながら満足度・認知度の向上に成功しました。</p> <p>また植物園では校外学習、職業教育、教員研修などに積極的に協力するとともに、外部での講師を通じ市民への啓発や植物園の認知度向上に努めました。</p> <p>園地管理業務においても植栽の適切な管理を行うとともに、市の植栽イベントに協力して新たに魅力的な植栽を追加するなど、園内の花とみどりについて魅力の向上に貢献しました。</p>
------------	--

総合評価	指定管理業務については、概ね計画通りに事業が実施されていた。また、「お誕生日の王冠プレゼント」や市直営イベントへのアドバイスなど、各種園内サービスやイベントへの協力により入園者数の増加と満足度の向上に貢献したほか、ナイトZOOでの植物園温室のライトアップではデザインや演出に知識や技能を発揮し、貢献した。さらに、みどりの協会スタッフに対して、動物や植物の知識を深めるための研修を継続して自ら実施するなど、来園者サービスの向上に努め、園の魅力向上に貢献している。駐車場管理は、繁忙期の周辺道路の交通集中の緩和や周辺の民間駐車場の調整など滞りなく実施されているほか、より良い手法の検討も継続している。
------	--

次年度の対応方針	改札管理や植物園管理、園地管理といった従来の業務に加えて、指定管理者申請書に提案されている自主事業の適切な実施と繁忙期の駐車場の管理業務、及び来園者サービスの充実と満足度の向上による本園の魅力向上についても、実施内容とその結果・課題を月々のモニタリング評価を通じて把握し、魅力ある施設運営に取り組むことを期待する。
----------	---