

令和2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～令和6年3月31日
担当課	総合動植物公園 動植物園(0352-41-2186)
令和元年度指定管理料(決算)	278,000千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	272,676千円

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いるが、駐車場管理においては効率性に課題がみられる。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元・2年度を比較)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)	
			開館日数	314日	317日	289日	▲28日
			利用者数				
入園者数	858,357人	962,840人	804,922人	▲157,918人			
【要因分析】		令和2年度は、新型コロナウイルスの感染拡大による臨時休園の影響で、入園者は15万人強減少した。					
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。	<p>継続</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「誕生日を皆で祝おう！」の実施</li> <li>・手話研修への開催(スタッフ教育)</li> <li>・結婚記念セグウェイガイドツアーの開催</li> <li>・クールスポット及びウォーターサーバーの設置(夏期)</li> <li>・定期入園券購入者にオリジナルポストカードのプレゼント</li> </ul> <p>新規</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オリジナルトートバッグ、カレンダー販売協力</li> <li>・ナイトZOO探検キット景品準備協力</li> <li>・オリジナル缶バッジ作成協力</li> <li>・わごころプロジェクトへの参加</li> <li>・けものフレンズコラボイベント協力</li> <li>・季節の装飾の実施</li> <li>・ハロウィン手作りマスクでの来園者対応</li> <li>・外国人への対応のためポケットク導入</li> </ul>					

施設利用状況に関する事項	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。（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（R2年度3回実施）より】 ・各門スタッフの対応 満足(85.9%)、どちらともいえない(14.0%)、不満(0.1%) ・温室の印象 満足(88.6%)、どちらともいえない(11.4%)、不満(0%) ・大花壇の印象 満足(87.2%)、どちらともいえない(12.7%)、不満(0.1%) ・屋外植物園の印象 満足(87.8%)、どちらともいえない(12.2%)、不満(0%)			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			食体験のようなイベントを開催してほしい	「ミラクルフルーツの食体験」や「オリジナル七味をつくるう」など食をテーマにて植物イベントを実施した。		
			蝶を飛ばしてほしい	12月～2月にかけて放蝶されたオオゴマダラに餌やりを行いました。		
果樹園もあるといいと思う	ハイビスカスのへやを果樹のへやへの変更を行った					
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。	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たか。	概ね収支予算通りに執行されている。			
		収支計算書	収入の部	支出の部		
			指定管理料	272,676千円	指定管理事業費	278,337千円
			利用料金収入			
			自主事業収入	744千円	自主事業支出	739千円
その他収入	2,949千円					
		収支差額	-2,707千円			

指定管理者の自己評価	<p>当協会は「思い出がくりかえし引き継がれる空間づくり」をモットーに、のんほいパーク100万人プロジェクトの達成に向け、市と歩調を合せた施設の管理運営に努めて参りました。植物園や園地においては指定管理者として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」に重点を置いた管理を行ってまいりました。特に令和2年度はコロナ渦のなかでの動植物公園のあり方について考えさせられた年でもありました。</p> <p>改札業務においては、「わごころプロジェクト」への参加」「のんほいオリジナルマグカップの販売」「オリジナル缶バッチ作り」等イベント開催実行委員会主催の行事や販売にも積極的に協力して参りました。中央第2駐車場の利用料金自動徴収とすることや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、来園者サービスの充実に努めました。さらに感染症対策として入園時の検温への協力、マスク着用の徹底、手指の消毒のお願いなど新たな業務に取り組みました。</p> <p>植物園・園地管理業務においては、著名なキク科植物研究者である富山県中央植物園の中田政司園長の指導の下、葦毛湿原にて豊橋湿原保護の会（外部団体）が採取したミコシギク（絶滅危惧種）の域外栽培に取り組みました。植物展示においては「食虫植物のお花見」「のんほいパークの七夕」等特別展示やシーズンリティな展示に努めました。また温室内ハイビスカスのへやを果実のへやとしてリニューアルしました。その際には園内の軽食売店とコラボして期間限定商品を販売するなど園内の活性化にも取り組みました。生物多様性の意義の発信や希少植物の保全、学校・社会教育等、植物園における社会的義務のみにとらわれることなく、植物園を目当てに来園してくれるような集客力のある運営を行いました。</p>
------------	--

総合評価	<p>指定管理業務については、4月～5月の休園の影響を除き、おおむね計画通りに事業が実施されていた。新型コロナウイルスの感染拡大による感染症対策を徹底し、安心・安全な園の運営に貢献した。</p> <p>一方で、繁忙期における駐車場管理について、効率的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>
------	---