

令和元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)
平成30年度指定管理料(決算)	290,894千円
令和元年度指定管理料(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。 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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>313日</td> <td>314日</td> <td>317日</td> <td>3日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>入園者数</td> <td>838,322人</td> <td>858,357人</td> <td>962,840人</td> <td>104,483人</td> </tr> </tbody> </table> <p>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平成30・令和元年度を比較)</p> <p>【要因分析】 令和元年度は、リニューアル事業による魅力増や、園内イベント・夜間開園の拡充とともに、天候にも恵まれ入園者は約10万人強増加した。</p>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	313日	314日	317日	3日	利用者数					入園者数	838,322人	858,357人	962,840人	104,483人
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																	
	開館日数	313日	314日	317日	3日																	
利用者数																						
入園者数	838,322人	858,357人	962,840人	104,483人																		
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"> ・「誕生日を皆で祝おう！」の実施 ・中国語、韓国語、ポルトガル語、手話研修への開催(スタッフ教育) ・ボルネオ保全プロジェクトの運営協力 ・結婚記念セグウェイガイドツアーの開催 ・クールスポット及びウォーターサーバーの設置(夏期) ・ナイトZOOにおいて、リアルナイトジャングルを開催 ・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 																					
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) <ul style="list-style-type: none"> 【指定管理に関するアンケート調査(R1.7月、R2.3月実施)より】 ・各門スタッフの対応 満足(87.1%)、どちらともいえない(12.9%)、不満(0.0%) ・温室の印象 満足(83.9%)、どちらともいえない(15.6%)、不満(0.5%) ・大花壇の印象 満足(82.5%)、どちらともいえない(17.0%)、不満(0.5%) ・屋外植物園の印象 満足(83.0%)、どちらともいえない(16.8%)、不満(0.2%) 																					

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応			
		花の情報をもっと知りたい	日本植物園協会と連携し、樹名板にNHK趣味の園芸の図鑑（花情報）に繋がるQRコードを掲示し、より詳しい植物情報を提供した。			
		ガイドさんの解説が聞きたい	冬季以外の毎週末及び祝日にボランティアガイドによる解説を行っている。			
	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計画している。				
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	278,000千円	指定管理事業費	284,182千円
			利用料金収入			
			自主事業収入	1,276千円	自主事業支出	1,140千円
その他収入	4,795千円					
		収支差額	-1,251千円			

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。一方植物園や公園地においては「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、来園者が植物を通して幅広い活動を行える場を提供して参りました。また指定管理者として培ったノウハウを十分に活かし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。</p> <p>改札業務においては、具体的に「誕生日を皆で祝おう」や定期入園券購入者への特典等各門での接客や案内の充実、結婚記念セグウェイガイドツアーの開催等ガイドツアーの充実、クールスポット及びウォータサーバーの設置、中央第2駐車場の利用料金自動徴収化等、利用者サービスの向上を図りました。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の充実に努めました。また「ボルネオ保全プロジェクト関連物の販売」「のんほいオリジナルマグカップの販売」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。</p> <p>植物園・園地管理業務においては、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、植物園を目標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。具体的には豊橋湿原保護の会（外部団体）と協力し絶滅危惧植物の生息域外保全に取り組み、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「早朝開園 ハスの開花の観察会」や「トロピカルフルーツ釣り」等植物園独自イベントを実施すると共に、32,000人以上の利用者のあった「リアルナイトジャングル」等イベント開催実行委員会と協働したイベントを盛大に開催しました。</p>
------------	---

総合評価	<p>指定管理業務については、おおむね計画書通りに事業が実施されていた。夏期にはクールスポットやウォータサーバーを設置し来園者サービスに努め、ナイトZOOでは目玉となるリアルナイトジャングルを大温室で開催し、入園者数増と来園者の満足度向上に貢献した。</p> <p>また、駐車場管理については、中央第2駐車場の利用料金自動徴収化により改善が図られた。今後は、混雑時の開放駐車場の調整や、繁忙期の周辺駐車場との調整誘導、周辺道路の交通集中緩和などの更なる改善に向けた検討・実施を求めていく。</p>
------	--