

令和3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2年度指定管理料(決算)	272,675,695 円
令和3年度指定管理料(決算見込)	278,000,000 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	事業計画書等に依り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	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2・3年度を比較)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)	
			開館日数	317日	289日	314日	25日
			利用者数				
入園者数	962,840人	804,922人	960,167人	155,245人			
【要因分析】 令和3年度は前年度と異なり、一年を通して通常どおり開園できたため、入園者数が増加した。							

施設利用状況に関する事項	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！→お誕生日王冠のプレゼント ・手話研修の開催（スタッフ教育） ・クールスポット及びウォーターサーバーの設置（夏期） ・定期入園券購入者へのオリジナルポストカードのプレゼント ・ナイトZOO探検キット他の景品の準備協力 ・オリジナル缶バッチの販売協力（ガチャガチャの設置、片付け） ・外国人への対応の為にポケットークを導入 ・コンシェルジュおすすめマップの配布 ・入園者全員検温の実施 ・プッシュ式消毒を感知式消毒器に変更 ・遊園地券売機ひさしの設置 ・ナイトZOO前売券払い戻し対応 ・季節の装飾（七夕、正月、イースターなど）の実施 ・スクールへのやをハロウィンやクリスマスの展示に利用 ・六角堂のひさしに風鈴を吊るし、涼を演出 ・温室内のバナナの収穫の様子を公開し、食体験を実施 ・「ランのへや」を「着生植物のへや」へ変更 																									
	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（R3年度4回実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各門スタッフの対応 満足（86.58%）、どちらともいえない（13.42%）、不満（0%） ・温室の印象 満足（91.69%）、どちらともいえない（8.06%）、不満（0.25%） ・大花壇の印象 満足（90.95%）、どちらともいえない（8.8%）、不満（0.25%） ・屋外植物園の印象 満足（90.28%）、どちらともいえない（9.39%）、不満（0.33%） <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、特に問題はないが、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90%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>																									
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>温室スクールのへやが暗くて怖い</td> <td>ライトやプロジェクションライトを設置し、雷の音を消した。</td> </tr> <tr> <td>花や植物の雑貨を販売してほしい</td> <td>地元で活躍するハンドメイド作家によるポタニカルマルシェを開催した。</td> </tr> <tr> <td>遊具券売機の画面に日が当たり、購入時に画面がみえない。</td> <td>遊園地券売機にひさしを設置した。</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	温室スクールのへやが暗くて怖い	ライトやプロジェクションライトを設置し、雷の音を消した。	花や植物の雑貨を販売してほしい	地元で活躍するハンドメイド作家によるポタニカルマルシェを開催した。	遊具券売機の画面に日が当たり、購入時に画面がみえない。	遊園地券売機にひさしを設置した。																	
	内容	対応																										
温室スクールのへやが暗くて怖い	ライトやプロジェクションライトを設置し、雷の音を消した。																											
花や植物の雑貨を販売してほしい	地元で活躍するハンドメイド作家によるポタニカルマルシェを開催した。																											
遊具券売機の画面に日が当たり、購入時に画面がみえない。	遊園地券売機にひさしを設置した。																											
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。	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	<table border="1"> <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>278,000千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>282,326千円</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>944千円</td> <td></td> <td>874千円</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>1,624千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">収支差額</td> <td>-2,632千円</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	282,326千円	利用料金収入				自主事業収入	944千円		874千円	その他収入	1,624千円			収支差額			-2,632千円
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	278,000千円	指定管理事業費	282,326千円																						
			利用料金収入																									
自主事業収入	944千円			874千円																								
その他収入	1,624千円																											
収支差額			-2,632千円																									

<p>指定管理者の自己評価</p>	<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観賞ができるよう樹木や草花を管理するとともに、安全に散策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を向上させるよう取り組みました。</p> <p>また一方では安全を第一に、前年度より続く新型コロナウイルス渦の中で、新型コロナウイルスには誰もが感染する可能性があるという認識をもち、スタッフに感染者や濃厚接触者が発生した際には、豊橋市への速やかな報告、関連個所の除菌・消毒作業を行い、豊橋市と一体となった対応に臨みました。同時にのんほいパーク改札業務、植物園管理運営業務に遅滞、支障がでないように業務継続計画(BCP)の作成を行い、イベントの開催時にはイベントの中止や延期、定員の見直し等の柔軟な対応を考慮し実施しました。</p> <p>具体的に改札業務においては、コンシェルジュおすすめマップ配布、ナイトZOO払い戻し対応、遊園地の券売機に対するクレームに対応するためのひさしの設置、さらには前年度に引き続き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等に取り組みました。</p> <p>植物園・園地管理業務の植物展示においては、継続的に「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。特にスコールのへやと温室へ続くトンネルでは来園者ニーズを捉えハロウィンやクリスマスに装飾し音楽を流し、施設の新たな活用に取り組みました。また温室内ランのへやを着生植物のへやとしてリニューアルし目新しい展示を開始しました。新しいイベントとして、地元のクラフト作家による展示即売会「ボタニカルマルシェ」、ワークショップ「はっぱの学校」を開催し、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>
<p>総合評価</p>	<p>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。</p> <p>また、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するとともに、新型コロナウイルスをはじめとした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、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駐車場との調整などについて、より良い手法の検討・実施を継続して求めていく。</p>