

令和3年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	土木部道路都市局都市整備課
------	---------------

1. 施設名等

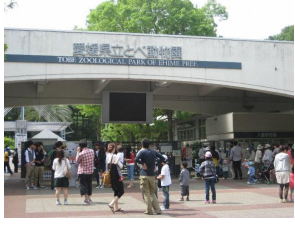
令和4年3月31日現在

施設名 (設置年月日)	とべ動物園 (昭和63年4月1日)	所在地 電話 HP	愛媛県伊予郡砥部町上原町240 089-962-6000 https://www.tobezoo.com/
----------------	----------------------	-----------------	---

2. 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人 愛媛県動物園協会	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	(5年間)
--------	-----------------	------	-----------------------	-------

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	県民が動物とふれあい、豊かな心を助長させるとともに、動物の知識を得て動物愛護の精神を学ぶ教育の場として、また憩いや潤いを提供する場として設置	施設の外観 
施設内容	主要施設 ○ 獣舎…カンガルー・ワラビー舎ほか35棟 ○ 管理施設…管理事務所ほか14棟 ○ 便益施設…便所ほか8棟	
指定管理者が行う業務	①運営に関する業務 ②愛媛県立都市公園条例第6条の規定による公園の利用の禁止又は制限に関する業務 ③利用の許可に関する業務 ④利用に係る料金の收受に関する業務 ⑤利用者への便宜の供与に関する業務 ⑥利用の促進に関する業務 ⑦施設、附属設備及び備品の維持管理に関する業務 ⑧その他知事が定める業務	
施設の管理体制		
利用料金等	利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> 採用している <input type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容)	
開館日・開館時間	毎週月曜日(月曜日が休日の場合は、翌平日)及び12月29日から1月1日までを除き開園 午前9時から午後5時まで	

4. 指定管理業務に係る県の委託料(年度別協定締結額)

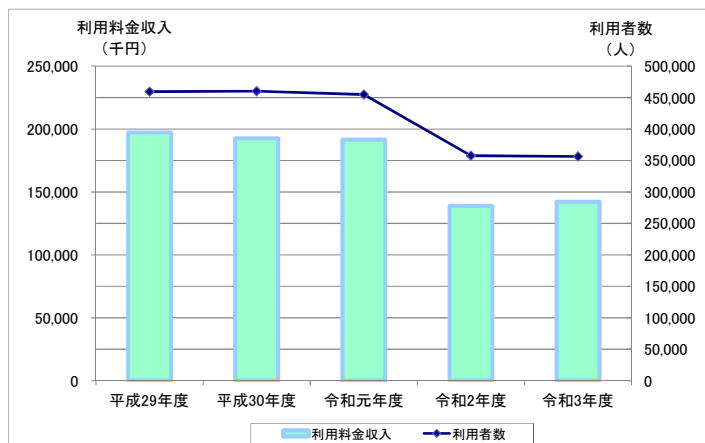
年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
県委託料(千円)	350,881	341,388	372,383	371,212	371,212	371,212

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、上記とは別に委託料を増額: 87,238千円(令和3年度)、58,701千円(令和2年度)

5. 施設の利用状況

(1) 施設の利用者数と利用料金収入

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年度増減率
利用者数(人)	459,384	460,308	454,888	357,693	356,479	△ 0.3 %
利用料金収入(千円)	197,291	192,663	191,602	138,886	142,223	2.4 %



(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)	
(利用料金収入)	

6. サービスの質向上に向けた取組み

ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は令和3年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

令和3年度の内容	令和4年度の内容(予定含む)
<p>以下の活動について、新型コロナウイルスの状況を踏まえ、事業実施方法や回数等の見直しや感染対策を行ったうえで実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○夜の動物園の開催、動物の誕生会ほかの事業の実施 ○移動動物園や講師派遣などによる動物の知識及び愛護思想の普及活動 ○年間パスポートや各種割引制度、コンビニでの前売り販売などの入園料金のサービス、こどもの城及び総合運動公園との駐車料金の連携サービスの継続 ○ジップラインの運行に伴う、こどもの城側でのジップライン+動物園入園券のセット販売 ○休園日に実施するガイド事業「TokuBEZoo」の開催(4回/R3年度) ○県が実施する3Dアート動物園事業に参画し、R3追加オープン ○県が整備する「とべもりジップライン」の運行に関する協力 ○県が実施するイルミネーション事業に関する協力 <p>☆有料ガイド事業の拡充「トコロジスト養成講座」(5回/R3年度) ☆ジップライン運行1周年記念グッズの販売 ☆園内での市町特産品等物販事業(ふるさとおやつマルシェ) ※県が実施するサル・ヒツ舎改修計画作成への参画</p>	<p>以下の活動について、新型コロナウイルスの状況を踏まえ、事業実施方法や回数等の見直しや感染対策を行ったうえで実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○夜の動物園の開催、動物の誕生会ほかの事業の実施 ○移動動物園や講師派遣などによる動物の知識及び愛護思想の普及活動 ○年間パスポートや各種割引制度、コンビニでの前売り販売などの入園料金のサービス、こどもの城及び総合運動公園との駐車料金の連携サービスの継続 ○ジップラインの運行に伴う、こどもの城側でのジップライン+動物園入園券のセット販売 ○休園日に実施するガイド事業「TokuBEZoo」の開催(6回予定/R4年度) ○県が整備する「とべもりジップライン」の運行に関する協力 ○県が実施するイルミネーション事業に関する協力 ○県が実施するふれあいキャラバン隊事業に協力 ○有料ガイド事業「トコロジスト養成講座」の実施 ☆獣医師体験などの新たな有料ガイド事業の拡充(2回予定) ☆こどもの城及び総合運動公園との新たな連携事業 ☆R3年度に誕生したカバの仔の誕生日会およびそのライブ配信 ☆フリーディングローンや交換による動物の搬入により一層努める ☆県が実施するSDGs学習プログラム事業に協力 ※県が実施するサル・ヒツ舎改修計画作成への参画

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<ul style="list-style-type: none"> ・特定の来園者に対する苦情 ・レストランが混み合うためパンや弁当の販売をして欲しい ・駐車スペースを拡充して欲しい 	<ul style="list-style-type: none"> ・HPや掲示により理解と協力を求めた。 ・園内観覧中の飲食に関する来園者のニーズに応えるため、県内9市町の特産物販とPRを実施した。

7. 令和3年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
<p>令和3年度の年間入園者は356,479人で、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮しない計画で掲げた目標50万人には約144千人及ばなかった。</p> <p>ただし、新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、臨時休園明けなどは平年を大幅に上回る入園者を得た月もあった。</p> <p>今後は新型コロナウイルス感染症対策を行いながら開園するが、施設運営への影響を避けられないため、対応策を県とともに検討していきたい。</p> <p>また、ピースフルタイムや獣医師体験などのガイド事業を拡充し、入園者の確保および収入の増加に取り組むこととし、魅力ある施設の維持のため県とともに施設改修計画をまとめたい。</p> <p>引き続き来園者アンケートや電子メールなどの利用者の声に真摯に耳を傾け、県民に愛され、多くの県外客にも利用される魅力ある動物園づくりに向けて県と協力しながら、努力を続けていきたい。</p>	<p>令和3年度は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う計約70日の臨時休園が行われたものの、休園日ガイド・園長独占ガイドの新規開催やオンラインショップの充実といったウィズコロナの動物園のあり方を視野に入れた収益事業を実施し、収支改善に努めた点は評価できる。</p> <p>また、介護老人保健施設や小学校への移動動物園、ふれあいキャラバン隊による小動物とのスキンシップ及び実物教育活動等を通じて県民から愛される施設づくりに取り組んでおり、来園者の更なる満足度の向上を図っている。</p> <p>令和4年度においても、とべもりエリアとしての施設間連携を強化するほか、3年度に実施した新規収益事業のさらなる充実を図ることで安定した収益増加を図り、法人運営の安定化に努めていただきたい。</p>

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>指定管理者である愛媛県動物園協会においては、非常に高い飼育技術を生かした動物の繁殖や、新たな動物の導入を積極的に行っており、県民に愛される施設運営を確実に実施できている点において高く評価できる。</p> <p>令和3年度は、令和元年度に策定された「とべ動物園まじめ行動計画」をもとに魅力向上に取り組むとともに、とべもりエリアの周遊性の向上と利用者の拡大に努めたものの、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う計約70日の臨時休園が影響し、年間入園者数は過去10年間で令和2年度に次ぐ2番目に低い数字となった。</p> <p>今後は、感染状況の落ち着きに伴うニーズの変化に一早く対応するため、県内外の情勢を注視しながら、事業実施に取り組んでいく必要がある。また、協会の財務状況は他の指定管理者と比較しても決して良好とは言えず、より効果の高いSNS戦略のほか、収益確保に向けた有料ガイドやオンラインショップの拡充など、収益性をより重視した、既成の価値観に囚われない柔軟な事業実施を期待する。</p>
