# 令和2年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

【施設状況】 茶臼山公園(植物園口駐車場を除く)、茶臼山動物園城山分園、茶臼山自然植物園(恐龍公 グループ名称 園)、茶臼山マレットゴルフ場 ·般社団法人長野市開発公社 法人番号 9100005000010 指定管理者名 スポーツ課 所管課 202500 公園緑地課 151000 主 副 2840 茶臼山公園(植物園口駐車場を除く) 92442 茶臼山動物園城山分園 構成施設 茶臼山自然植物園(恐龍公園) 5645 3451 茶臼山マレットゴルフ場 施設分類 04 レクリエーション型 施設利用者圏域 02 広域施設 利用制適用区分 一部利用料金制 03 茶臼山動物園(キリン舎、ゾウ舎、レッサーパンダ舎などの各種獣舎、遊具、売店、便所、ふれあい広場、管理棟ほか) 城山分園(アシカ池、サル山、ペンギン舎などの各種獣舎、大型遊具、売店、便所、管理棟ほか) 施設概要 茶臼山自然植物園(童謡の森、若者ひろば、こどもオトギのひろば、遊歩道、ローラー滑り台、恐竜遊具、管理棟ほか) 茶臼山マレットゴルフ場(マレットゴルフ場18ホール、クラブハウス) 【動物園及び植物園】市民のレクリエーション、野外学習、教育などの場所であると共に、動物の種の保存、調査研究の場として設置した。 【マレットゴルフ場】生涯スポーツの観点から身近にスポーツレクリェーションに楽しめる場を提供し、市民の生きがい、健康づくりに貢献するため、市内初の山間地を利用した全面芝生のマレットゴルフ場を設置した。 施設設置目的 【動物園及び植物園】指定管理者の創意工夫に基づく積極的な管理運営により、施設ごとの社会的意義も深く認識しながら、常にその機能を十分発揮し、市民サービスの効果及び効率を向上させ、地域に根ざした施設となることを目指す。 【マレットゴルフ場】施設の適正は排行管理はもちるののこと、関連的な講座、イベントの開催といった積極的な事業実施により、施設の設 基本方針等 置目的である「市民の体位向上」「レクリエーションの普及」を図る。 ・動物の飼育、展示、イベント、調査研究 ・遊具の利用 主な実施事業 ・売店の運営(食料品、玩具等の販売)、自動販売機(飲料)の設置 ・施設の維持管理及び用具の貸出

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

# 【評価項目】

1 指定管理者の健全性

_	<u> </u>		の性土は									
	指定	管理者名	一般社団法人長	長野市開発公社	市開発公社 指定回数 3 回							
	指	定期間	定期間 平成28年4月1日 ~ 令和3年3月31日 5年 管理運営開始日 平成18年4月1							1日		
	指定管理者	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。							評価			
	者の健全性		があった場合に、 等を記入)									3

2 施設の有効活用 No. 83

/	2 旭改 日 初								
		利用区分等	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		茶臼山動物園入園者数	人	214,161	221,720	201,444	171,062	85%	
		城山分園入園者数	人	265,814	268,749	256,535	169,029	66%	
		茶臼山マレットゴルフ場利用者数	人	5,492	4,651	4,457	4,611	103%	
施討	<b>投利用状況</b>							#DIV/0!	
施設利用状況 (利用者数、件 数、稼働率など)								#DIV/0!	
安义、作	※関半なこ)							#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 【令和2年度】 新型コロナウィルス感染症拡大によ 新型コロナウィルス感染症拡大によ	り4月23日か	から5月15日まで(	23日間)茶臼山マレ	/ットゴルフ場休場 	<u>1</u>		
	区分	協定内容·指	定管理者提案	₹	追加	加事業、未実施事	業及び未実施の理由		
事業実施内	市指定事業	・動物の管理に関する業務 ・施設及び設備の運営維持管理に関する業務 ・利用料金の収受に関する業務 ・動物に関する各種申請業務 ・利用状況等報告業務 ・その他、施設の管理に関し、長野市が必要と認める業務 ・マレットゴルフ場の利用許可・取り消し・料金徴収・施設維持管理 ・自動販売機の設置運営							3
内容	自主事業	・ベビーカー貸し出し ・子供ZOOえさやりほか 各種イベン・売店での商品販売 ・動物園サポーター向けイベント(モ-(年各3回) ・職場体験、実習生受け入れ		イブニングズー) <i>の</i>		探検など各種ふれ	1あいイベント、職場体 ウイルス感染拡大防止		
向上	・昨年度に引き続き、茶臼山モノレール駅舎内の大型水槽の設置を継続し、生きた化石と呼ばれるオーストラリアハイギョなどを展示し、恐竜園との連携を図った。また、2階スペースでのプラレール展示および蝶の博物館展示を継続して行っている。・イベント情報及び新型コロナウィルス感染症影響による休園・イベント中止については、ホームページや広報ながのへの掲載、報道機関への投げ込み、SNS等により周知を図った。・動物の展示手法の工夫で誘客に取り組んだ。								

3 利用者評価

	区分	内容	評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート (2) 調査、会議等の内容 利用者アンケート用紙を園内に常時設置し、計284組(茶臼山:71組、城山:204組、マレット:9組)から回収した。 (3) 調査、会議等の結果 【茶臼山】①性別-男23人、女48人 ②来園数-1回目32人、2回目17人、3回目5人、4回目1人、5回目以上16人 ③年齢-10歳未満16人、10代20人、20代2人、30代16人、40代14人、50代2人、60代1人 ④お住まい-長野市内41人、上田市8人、千曲市3人、中野市2人、松本市6人、坂城町3人、御代田町1人、南箕輪村3人、木島平村1人、上越市3人 ⑤何で知ったか-ホームページ36人、SNS16人、新聞11人、雑誌1人、広報ながの7人、テレビ8人、中吊り広告2人、その他3人 ⑥誰と-家族66人、友人5人、一人で1人 ⑦印象-大変良い63人、まあまあ良い6人、普通2人 ⑧ 【城山】①性別-男80人、女124人 ②年齢-10歳未満50人、10代39人、20代22人、30代45人、40代21人、50代6人、60代6人、70代3人、80代2人、未記入7人 ③交通手段-自家用車153人、自転車8人、徒歩34人、電車4人、タクシー0人、バス2人、バイク0人、その他自動車2人、未記入2人 ⑥誰と-一人で11	
利用者評価	望 把握	人、家族と151人、友人42人、未記入3人 ⑥年間来園回数-0~5回138人、6~10回31人、11~15回4人、16~20回7人、21回以上10人、未記入7人 ⑦目的-動物見学120人、乗物24人、動物・遊具両方59人、散歩31人、その他6人、未記入7人 ⑧HP・FBを見た-全部14人、HPのみ61人、FBのみ9人、ツイッター14人、インスタグラム7人、ない105人、未記入15人 ⑨何で知ったか-広報ながの33人、HP・SNS37人、チラシ・ポスター4人、新聞関係(広告)4人、知人より10人、知らずに来園84人、その他7人、未記入24人 ⑩印象に残った動物-アシカ61人、ペンギン33人、ミニチュアホース3人、カメ5人、シカア人、サル16人、ワオキツネザル1人、ペリカン1、ウサギ5人、モルモット3人、ゴイサギ1人、リス1人、シシオザル3人、フラミンゴ2人、クジャク1人【マレット】①性別-男4人、女5人 ②年齢-40代1人、50代2人、60代3人、70代以上3人 ③何で知ったか-広報1人、知人の紹介5人、その他3人 ④初めての利用か-はい5人、いいえ4人 ⑤シーズン中に何回利用するか-1~5回5人、6~10回2人、11~15回0人、16回以上1人 ⑥何人で利用するか-1人・0人、2人・4人、3人・2人、4人・2人、5人以上・0人 ⑦コースの管理状態-大変良い5人、まあまあ良い2人、普通2人、良くない0人、悪い0人	4
	要望・苦情等利用者からの評価・	<ul> <li>(1) 良好とする評価</li> <li>【茶臼山】・サマーナイトZOOのイルミネーションが凝っていて良い・夜行性の動物が活発に動いているところが観察出来て良い・様々なアイデアで展示をしていて良い・珍しい動物を見ることが出来て良い</li> <li>【城山】これからも長く愛されると思う・無料で見学できることは素晴らしい・色々な動物がいて面白い</li> <li>【マレット】きれいに整備されていて気持ち良い・眺めが良い・受付の方が親切</li> <li>(2) 苦情・改善等の要望事項</li> <li>【茶臼山】サマーナイトZOO期間のイベントが少なくて残念だった</li> <li>【城山】遊具が古く安全かどうか不安</li> <li>【マレット】雪がなければ12月まで営業してほしい</li> </ul> <li>《対応措置》</li>	
		【茶臼山】・新型コロナウイルス感染拡大防止の為、現在ふれあいイベントや動物との接触を伴うことを中止している。感染拡大状況から再開の判断をし、再開時には積極的な広報を行い、誘客に努める。 【城山】年に2回、大型遊具法定点検を実施し、安全を確かめている。 【マレット】12月営業は利用者数が減少することから行っていない。	

事業収支										No. 83	<u>3</u>
			指定管理者収支	(令和2年度)		市の収支					
	$\setminus$	年度計画額 収支			支実績額	$\setminus$	令和2	2年度決算	令和元年周	度決算(前年度)	
	$\Box$	項目	金額	項目	金額		項目	金額	項目	金額	
		利用料金	66,168,000	利用料金	52,053,200		使用料	10,550	使用料	5,280	
	JD 7	指定管理料 委託料 販売収入等	396,422,000	委託料	396,422,000 17,359,850		雑(納付金)  行政財産目的外使用料 貸付料	3,000	雑(納付金) <sub>行政財産目的外使用料</sub> 貸付料	1,332,000	
	収入	その他収入	3,840,000	その他収入	3,656,214	歳入	その他		その他		
		計	493,112,000	計	469,491,264		計	13,550	計	1,337,280	
		人件費	271,793,000	人件費	262,606,070		指定管理料	396,422,000	指定管理料	396,281,000	
		設備管理費	43,432,000	設備管理費	38,985,670		委託料		委託料		
		備品購入費	6,968,000	備品購入費	6,702,723		需用費		需用費		
		修繕費	2,743,000	修繕費	1,747,426		役務費		役務費		
事業収支 (単位:円)		光熱水費	33,421,000	光熱水費	32,396,966		使用料·賃借料	443,605	使用料·賃借料	443,605	
		事業費	67,837,000	事業費	59,856,159		修繕費		修繕費		
	支出	事務経費	2,607,000	事務経費	2,790,609	歳出	工事請負費		工事請負費		
		本社経費	33,013,000	本社経費	33,931,285		備品購入費		備品購入費	743,736	
		その他	31,298,000	その他	29,762,826		その他		その他		
		計	493,112,000	計	468,779,734		計	396,865,605	計	397,468,341	
		収入	28,361,000	収入	25,681,072						
	白主 事業	支出	28,280,000	支出	25,310,259						
	778	自主事業損益	81,000	自主事業損益	370,813						
	損益		81,000		1,082,343	差引	-3	396,852,055		-396,131,061	
		人件費	比率【人件費(賃金	金等)/令和2	年度指定管理者事	業支出	出](支出に占る	める人件費の割合	<u>`</u>	56.0%	
	本	社経費が、計	画額と実績額で昇	異なる理由	計画額	は支出	出額を基に、実	2績は収入額を基	に算出してい	 るため	

5 管理運営全般 ※ すべて ✓ で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。 確認内容 チェック欄 評価 区分 1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか [茶臼山動物園]35人(34人)[正規19人(18人)、嘱託·臨時16人(16人)] [茶臼山恐竜園]4人(3人)[正規1人(1人)、嘱託·臨時3人(2人)] [城山動物園]19人(19人)[正規6人(6人)、嘱託·臨時13人(13人)] 配置実績 (うち市内雇用職員数) [茶臼山マレットゴルフ場])4人(3人)[正規1人(0人)、嘱託・臨時3人(3人)] ✓ 職員配置 2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか 3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか 管理運営全般 4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか 1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか **V** 平等利用 2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか 1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか **V** 経理 2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか 1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか 施設・備品の **√** 維持管理 2 備品は Ⅰ 種、Ⅱ 種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか 1日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか セルフモニタ リング等 **✓** 2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか

# 6 危機管理体制 ※ すべて v で、「3」。1ヵ所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、

6 1	危機管理体	は制 ※ すべて ▽ で、「3」。1ヵ所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、 <b>No</b> 評価理由欄に理由を記載してください。	8	3
	区分	確認内容	チェック欄	評価
		1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
合	安全対策	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか	✓	
機		3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
危機管理	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	<b>✓</b>	2
体制	防犯、防災	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		၁
ניקוי	対策	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
	緊急時対	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか		
	応、体制	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

# 7 地域連携

	7 *0*9/2011						
	地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営で あったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。						
	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由					
地域連携	・地元の会議に出席 ・地元在住者の積極的な雇用 ・動物の餌や備消品・原材料などを地元業者から購入 ・市内保育園・幼稚園の園児や小学校児童に教育の場を提供 ・地元商店会と連携しオリジナル商品の開発や販売	たがにもいたでは、小大が80万円である。	3				
	・長野市内事業者の商品を売店で販売						

# 【総合評価】

₹ 4140v										
	評価項	目	評価	得点		総合評価				
	指定管理者の健全性		3	6	合計得点	指定管理者の健全性				
	施設の有効活用		3	12	Пым.	地域連携 3 施設の有 効活用				
総合評	利用者評価		4	16		2				
評価	事業収支		4	16		危機管理利用者評				
	管理運営全般		3	6	68	体制 価				
	危機管理体制		3	6		管理運営 全般 事業収支				
	地域連携		3	6		<sub>= 世段</sub> 基準値				
	評価理由	・多くのイベニ 渦でも楽しん ・新型コロナ	「動物園】 多くのイベントを新型コロナウィルス感染防止のため中止せざるを得ない中で、ホームページやSNSでの情報発信し、来園 得でも楽しんでもらえるサービスを提供し、高評価の意見が多いことから、「利用者評価」は4とした。 新型コロナウィルス影響により利用料金収入減少で収支悪化・指定管理料補填が必要となる見込みの中で、委託・修繕等に 一部を職員が直接実施する事で支出を抑え、最終的に利用者数は減少したものの、収支をプラスに転換したことを評価し、「『 は4とした。							
			前年度からの課題	1	改善	善状況 改善案等(改善されていない場合)				
	7組み・改善案等 (施設所管課)	【動物園】特に 新すること。	こ恐竜園のホーム	ページを更	【動物園】恐竜園がすくリニューアルしも情報発信に努め	ホームページを見や し、動物園について めている。				
【施設共通】・新型コロナウィルス感染状況の動向を踏まえ、安全対策を継続しながらイベント等を実施すること。 次年度の目標・ 取組み等 (施設所管課) 「城山】・開園60周年事業としての取り組みを有効活用し、誘客に取り組むこと。 【マレット】・引き続き利用者増加に向けて取り組むこと。										
_					83-4					

83 【指定管理者自己評価】 No.

### 指定管理者自己評価

# (1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

#### ●「茶FI」「動物園」

▼CALCIAN MOMENTAL TO A STATE OF A STATE O

#### ■「城山動物園】

コロナ感染拡大防止の観点から中止としていた各イベントを、10月より充分な感染症対策を施しながら再開しました。ホームページのリニューアルを実施しました。SNSによる情報発 信にも努めました。大型遊具利用や売店商品購入でポイントを進呈、溜まったポイント毎に様々な特典と交換(又は体験)が出来る企画 [ポイントカード制度] を実施しました。大型遊具 の専門業者による定期点検や自主点検を実施し安全運行に務めました。

#### ●[茶臼山マレットゴルフ場]

→ンキーパーによる良質な芝生管理に努めると共に、団体予約を積極的に受け入れました。

#### ●[茶臼山植物園]

植栽管理、園内除草業務を直営化し、美観の保全励行に努め、環境整備された公園づくりに努めました。

### ② 業務の効率化に対する取組み

### ●「茶臼山動物園ほか]

- 茶臼山動物園職員が、マレットゴルフ場、恐竜園の事務及び作業を兼務し業務にあたり経費削減に努めました。
- ・保口山町が園・駅では、インバーコルン場、心・風図の事が及び下来でれかし来るにのにつませばいまた。 ・駐車場、通路など共有場所の章刈り、植栽剪定等を、区分けなく一体となって作業に取り組みました。 ・場内の補修、営繕など、人手を要する業務も協力して作業にあたりました。 ・広報チラシは「茶臼山一帯」として紹介し、1日遊べるエリアとして周知に取り組みました。 乗用草刈機、剪定器具などを共有で使用しております。

#### ●「城山動物園」

- 園内売店の問題点の改修(壁紙の張り替え・陳列方法・導線の変更)を職員で実施しました。

### ③ その他

# ●[茶臼山動物園、城山動物園]

- ・長野市茶臼山動物園整備基金の実施にあたり、「茶臼山動物園サポーター」に対し特別イベントを新型コロナウィルス感染症の対策を講じた企画立案し継続し て実行しました。
- ・特定動物飼養許可申請・BLによる動物交換など専門知識を要する一部の事務について公社職員が代行して対応しており、長野市と一体となって動物園管理 業務を遂行しております。
- ・種の保存事業として、スパールバルライチョウの試験的飼育を終了し、ニホンライチョウの飼育開始に取り組んでいます。また、市天然記念物である「皆神山の クロサンショウウオ産卵池」での調査研究と清掃活動、飼育下での保護増殖活動に取り組みました。
- ・地元の商店や業者と連携しオリジナル商品の開発及び販売、商店会による動物園イベント開催時の露店販売等地元活性化に取り組みました。

### (2) 指定管理者業務実施上の課題

# ●[茶臼山動物園]

施設全体の経年劣化による修繕及び工事箇所(駐車場含む)が増加。乳児が多いことから授乳室の併設の必要性。強風、湿雪等で特にニセアカシヤの倒木が多くなっているため対策と して計画的な伐採整備の必要性。売店面積拡大。南口の階段の凸凹による転倒事故の危険性。

### ●[城山動物園]

動物園周辺の整備計画において老朽化の進む施設の多い園自体の再整備の推進。獣舎並びに大型遊具の老朽化が進み、今後修繕費用の高騰等危惧される。利用者から園内トイレ洋 式化の要望多数。園内サクラの老木化による倒木の危険性があるため計画的な植え替えの必要性。

### [茶臼山植物園]

強風、湿雪等で特にニセアカ: ●[茶臼山マレットゴルフ場] :セアカシヤの倒木が多くなっているため対策として計画的な伐採整備の必要性。園内遊具の経年劣化等による事故の可能性。

ン時の頃からのレンタル用器具(スティック・ボール)のため、破損し使えないものが多く安全性に欠けるので新調していただきたい。

オ・

#### 評価基準 (3)総合評価

【A】計画や目標を大きく上回る【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者 自己総合評価



### ① 評価理由

# ●[茶臼山動物園、城山動物園]

●保日山朝物園、城山朝物園」 両動物園ともに、春の新型コロナウィルス感染拡大防止による45日間の閉園に始まり、1年を通し新型コロナウィルス感染症の影響が大きく、新型コロナウィルス感染症の対策を講じ たイベント等を行い誘客に努めましたが、今年度の入園者数・売上は前年度比を下回る結果になりました。 茶臼山は、前年度比では利用者数 △30,382人の約83%、売上 △ 4,771千円の約94%となりました。城山では、経費削減に努め、一部イベントの再開や、遊具利用促進に繋がる「ポイントカード制度」を実施、10月から12月中旬までは順調に回復し ましたが12月中旬の寒波襲来以降1月末まで、再び厳しい状況となりました。2月~3月は好天にも恵まれ、入園者・利用料共、前年を大きく上回りました。最終的な年度末対比では、 入場者数は 約87,500人減の65.9%、遊具利用料は 約313万円減の 80.1% と、上半期より減少率を縮める事が出来ました。結果的には、上半期の大幅減収分を取り戻す事は出 来ず、目標達成は叶いませんでしたが、コロナ禍の終息が見通せないこの状況下で、ここまで回復出来た事は、評価出来る事だと思います。

# ② 次年度以降の取組み

# ●[茶臼山動物園、城山動物園]

- SNSでの情報発信を強化し、誘客につなげる情報発信、プレスリリースを迅速に行い、マスメディアを最大限活用した情報発信に努めます。 ・ライオン舎の着工による南口の動線確保の問題ついて来園者に不便が生じないように長野市、施工業者と安全確保を第一に協議していく。 ・令和3年に開園60周年を向かえる城山動物園、これからも継続して地域の活性化を進め、地元に必要とされる施設を目指して行きます。

- 「茶臼山自然植物園」
- ・植栽管理、倒木処理などの環境整備に努め、美化活動を励行し綺麗で安全な公園管理を実施します。
- [茶臼山マレットゴルフ場]
- 良質な芝生管理、整備されたマレットコースの提供に継続して努めます。