

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 96
ID 202502

【施設状況】

グループ名称	茶臼山動物園、城山分園、茶臼山自然植物園、茶臼山マレットゴルフ場								
指定管理者名	一般社団法人長野市開発公社				法人番号	9100005000010			
所管課	主	202500	公園緑地課	副	151000	スポーツ課			
構成施設	2840	茶臼山動物園							
		茶臼山動物園城山分園							
		茶臼山自然植物園							
	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	03	一部利用料金制
施設概要	茶臼山動物園（キリン舎、ゾウ舎、レッサーパンダ舎ほか各種獣舎、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、ペンギン舎ほか各種獣舎、大型遊具、売店、便所、管理棟ほか） 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）								
施設設置目的	動物園及び植物園は、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された。 マレットゴルフ場は生涯スポーツの観点から身近にスポーツレクリエ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。								
基本方針等	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。								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> 動物の飼育、展示、調査研究 遊具の利用、マレットゴルフ用具貸出 売店の運営（食料品、玩具、スポーツ用品等の販売）、自動販売機（飲料）の設置 								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、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

指定管理者名	一般社団法人長野市開発公社			指定回数	2 回	
指定期間	平成23年4月1日	～	平成28年3月31日	5年	管理運営開始日	平成18年4月1日
指定管理者の健全性	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
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	市が示した基本方針に沿い、サービス向上に努め地域に根ざした努力を行っている。財務状況や組織体制についても特に問題は見当たらない。				4

2 施設の有効活用

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		茶臼山動物園入園者数	人	217,652	226,300	198,230	227,789	115%	3
		城山分園入園者数	人	277,349	267,681	265,207	269,496	102%	
		茶臼山マレットゴルフ場利用者数	人	10,051	9,989	9,906	8,238	83%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 平成23年度は東日本大震災の影響もあり参考程度でしか考えられない。 城山分園については、駐車場不足問題があり入園者数が頭打ちの状況である。							
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> 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 施設利用に関する許認可手続業務 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 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 売店及び自動販売機の設置運営 動物説明機設置 ベビーカー貸し出し 指定管理者が運営する他施設との共通ポイントカード発行 動物園裏側探検隊ほか 各種イベント 							
サービス維持・向上の取組み(広報等)		ホームページ・広報ながの・報道機関への投げ込みによるイベントの周知のほか、指定管理者独自の総合パンフレットを作成し、市内各企業や公官庁へ配布し広く施設利用に努めている。また、県外の商業施設での写真展開催による宣伝も実施した							

3 利用者評価

		区分	内容	評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法		3
		(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122組から回収した。	
(3) 調査、会議等の結果	通年で回収箱を設置。自由記載方式で122組から回答を得た。			
利用者からの評価・苦情等	利用者からの評価	(1) 良好とする評価	キリンの餌やりが非常によかった。 自然に囲まれ気持ち良い動物園でした。レッサーパンダを近くで見れて触れて話を伺えて充実。日本でこちらだけかも。 スタッフの方が優しかった。 動物が見やすい工夫がされていて楽しかった。 モノレールも安くて、動物をたくさん見てよい動物園です。	3
		(2) 苦情・改善等の要望事項	ソウが1頭なのがいつもかわいそうに思います。 爬虫類の会場をもっと大きくしてもらいたい。 動物の赤ちゃんを抱っこして写真を撮るようなイベントをやってほしいです。 男子トイレにもベビーベットを設置していただきたい。子どもを連れてきたのですがオムツを替えるところがなくてこまりました。	
		《対応措置》	施設修繕などは可能な限り早期の対応をし、大規模な施設整備については再整備計画等の中で対応を検討する。 新規のイベントについて検討する。	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26年度決算（前年度）		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	74,373,000	利用料金	74,311,000	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	382,532,000	指定管理料	382,532,000		雑（納付金）	1,729,000	雑（納付金）	3,077,000
	委託料		委託料			行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
	販売収入等		販売収入等			その他		その他	
	その他収入	320,000	その他収入	262,996					
	計	457,225,000	計	457,105,996		計	1,729,000	計	3,077,000
支出	人件費	245,214,000	人件費	238,049,780	歳出	指定管理料	375,327,000	指定管理料	370,771,000
	設備管理費	44,348,000	設備管理費	43,266,553		委託料	3,680,507	委託料	3,884,670
	備品購入費	6,819,000	備品購入費	9,489,174		需用費		需用費	
	修繕費	11,478,000	修繕費	15,730,028		役務費		役務費	
	光熱水費	32,180,000	光熱水費	30,531,578		使用料・賃借料	460,570	使用料・賃借料	460,560
	事業費	62,006,000	事業費	61,889,365		修繕費		修繕費	
	事務経費	31,177,000	事務経費	33,648,029		工事請負費		工事請負費	
	本社経費		本社経費			備品購入費	1,728,000	備品購入費	1,519,873
	その他	24,003,000	その他	23,884,269		その他		その他	
	計	457,225,000	計	456,488,776		計	381,196,077	計	376,636,103
自主事業	収入	30,531,000	収入	32,766,276					
	支出	29,713,000	支出	29,597,827					
	自主事業損益	818,000	自主事業損益	3,168,449					
損益		818,000		3,785,669	差引	-379,467,077		-373,559,103	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） 52.1%									
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

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。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	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 配置実績（うち市内雇用職員数） 【茶臼山動物園】34名（正規18名、嘱託・臨時16名） 【茶臼山自然植物園】2名（嘱託・臨時2名） 【茶臼山マレットゴルフ場】2名（嘱託・臨時2名） 【城山分園】15名（正規6名、嘱託・臨時9名）	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
	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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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実行されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	☑	
	防犯、防災対策	☑	
1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか			
2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか			
緊急時対応、体制	☑		
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			
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

地域連携	評価
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。また、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。	3
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	
地元から可能な限り動物の餌を仕入れている。 地元の関係機関の会合に参加して情報を共有し協働での対応に心がけている。	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	4	8	<div style="text-align: center;"> <p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性 5 4 3 2 1 0</p> <p>施設の有効活用 地域連携 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制</p> <p>----- 基準値</p> </div>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	12	
事業収支	3	12	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	6	
地域連携	3	6	
合計得点			

評価理由

動物園については、施設の特性を活かした様々な事業を多く開催し、また、施設やイベントについて広く周知するため、様々な媒体を利用した広報活動が行われた。
茶臼山動物園では、スポットガイド等毎日のイベントやサマーナイトZoo、春と秋の動物園祭りなど季節に応じたイベントを行い、年間来園者数227,789人と歴代2番目の入園者数の記録となった。またサマーナイトZooにおいても歴代2番目の入場者数14,631人となった。
城山動物園では、お客も参加し楽しめるイベント（アシカの誕生日会、焼き芋大会）を引き続き企画し好評を得た。
全体を通して、指定管理者として概ね適切に管理運営にあたったと評価できる。屋外施設のため当日の天候や予報の影響を強く受けるため、利用者を増やすためのイベントの強化や広報活動等引き続き努力を求めたい。
指定管理者は、当該施設以外にも複数の指定管理施設の運営を請負っており、平成27年度決算においても総資本額約22億円、正味財産額約15億円と安定した経営状況であるため、「1 指定管理者の健全性」は「4」とした。
マレットゴルフ場の特色である傾斜面は手入れが難しい部分でもあるが、丁寧に芝・草が丁寧に刈られており、利用者から好評を得ている

取組み・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等 (改善されていない場合)
	自主事業等のイベントの充実を図るとともに、引き続き広域的な広報活動やマスメディアへの情報発信に力を入れ、入園者の増加に努める。 今後も連携を密に行い、安全確保に努めた管理が継続されるよう期待する。	人気のあるイベントについては毎月開催するなど、年間を通じての入園者数増加に向け努力した。 引き続き安全確保に努めた管理が行われた。	マレットゴルフ場 子供からお年寄りまで無理なく楽しめるスポーツであることから同敷地内にある動物園を訪れた人・団体へのアプローチ、公民館行事に取り入れてもらうなどの営業活動を行い利用者増に努めていきたい。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)

広域的な広報活動にも力を入れ新規の来園者の増加に勤めると共に、通常イベント・大規模イベント・期間限定イベントなどの更なる充実を図り、リピーターの確保にも力を入れる。
今後も連携を密に行い、安全確保に努めた管理が継続されるよう期待する。
マレットゴルフ場は、年間利用者数10,000人を目指し広報・営業活動に力をいれたい

指定管理者自己評価

A

(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

[4 施設共通]

- ・お客様との積極的なコミュニケーションを図ると共に、アンケート等により、ご要望、感想を聞きサービス向上に努めました。
- ・開発公社総合パンフレット「長野市公共施設ガイド」平成27年度版7万部を作成し、市内外各企業、官公庁等に配布し、茶臼山動物園他3施設を広く紹介し利用促進を図りました。

[茶臼山動物園、城山分園]

- ・スポットガイド等毎日のイベントやサマーナイトZoo、春と秋の動物園祭りなど季節に応じたイベントを行い入園者のサービスに努めました結果、年間来園者数227,789人と歴代2番目の入園者数の記録となりました。また茶臼山動物園のサマーナイトZooにおいても積極的な広報活動やイベント企画などにより歴代2番目の入場者数14,631人となりました。
- ・動物の誕生や搬入、イベントなどの情報を積極的に発信し、来園者が興味を湧く情報発信を行いました。
- ・フェイスブックやホームページなどを利用し、よりはやい情報の発信に努めました。
- ・「動物園写真展」の開催や、県外の路線バスへの広告の掲示等により近隣市町村や県外のお客様へのPR活動を展開しました。特に県内は松本方面、県外では新潟・関東・名古屋方面他、北陸新幹線延線に伴い、富山・石川方面にも公共施設ガイドと共に両動物園のパンフレットを道の駅他、関連各施設に設置をしてPR展開をしました。
- ・城山分園では隣接プールの開園時間延長にあわせての時間延長や身近な生き物展、アシカの誕生日会、秋の焼き芋大会等のお客様が楽しく参加できるイベントを行いサービスに努めました。
- ・茶臼山動物園では来園者サービス、教育普及の一環として、レクチャールームにおいて夏期企画展「ネズミ展」冬の特別展「バックヤード展」を行い、来園者の寒暖を和らげる場所としても利用してもらいました。
- ・3月に産まれた双子のアムールトラを最大限アピールし、誘客・サービスをしました。
- ・26年にアルパカのオスを入手し、人気動物の通年展示できるようにしたのに続きメスを購入し、繁殖を視野に展示を開始しました。
- ・28年の申年に向けサルに着ぐるみを購入し「ちやんだ丸チャッキー」と名したNHK大河「真田丸」を意識した記念撮影等来園者サービス新年の動物園アピールをしました。また子供向きの乗馬体験でも真田の鎧や武具をつけたポニーに乗馬してもらいサービスに努めました。
- ・植物園や動物園内での風倒木・枯木や枯れ枝の撤去など安全管理を行い、お客様の安全確保に努めました。
- ・城山分園では大型遊具法定検査の指摘事項による対策、自主点検の強化等お客様の安全確保に努めました。
- ・城山動物園では長野市内の小学校、幼稚園に乗り物遠足のパンフレットを配布し、大型遊具の利用促進に努めました。

[茶臼山マレットゴルフ場]

- ・当公社グリーンキーパー職員の派遣により、良質な芝生の維持に努め、お客様に満足のいくプレーが出来るように努めました。
- ・施設の周知と利用向上に努めました。

[植物園]

- ・利用者サービスの一環として夏期の日の長い期間において、駐車場の開場時間を延長しました。

② 業務の効率化に対する取組み

[4 施設共通]

- ・修繕箇所の補修、倒木の撤去、案内看板の作成等の対応をできるだけ外注に依頼せず職員による迅速な対応に努めると共に、経費の節減に努めました。
- ・2動物園間で一部飼料の共同購入、獣医師による動物診療の応援など共通する業務の効率化に努めました。
- ・ベンチや看板の補修やペンキを塗り、環境美化に努めました。

③ その他

- ・社会貢献の一環として、障害者の方とその家族を対象に夜間無料開園を行う「ドリームナイト アット ザ ZOO」の開催、また中高校生の職場体験学習や専門学校生、大学生の飼育実習の受け入れを行いました。
- ・釧路市動物園より借り受けた希少種アムールトラの雄との繁殖計画により平成27年3月に繁殖に成功し、2頭の仔がうまれました。
- ・動物園の主要目的である種の保存事業として、上野動物園ほか国内7園館と共同してニホンライチョウの保全を視野にスバルライチョウの飼育研究活動に取り組んでいます。
- ・長野市の天然記念物である「皆神山のクロサンショウウオ産卵池」のフィールドでの調査研究や市民ボランティアとの清掃活動、飼育下での保護増殖活動に取り組んでいます。
- ・2014年のマイマイガ大量発生を経験を元にマイマイガ発生抑制のため、駆除に尽力し、翌年来年の発生抑制に努めました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

[4 施設共通]

- ・5年間の契約であるにも関わらず、毎年査定があり指定管理料の減額があり得ること。
- ・自販機収入が市の収入となったため、指定管理側の収入が多大な減額になること。

[茶臼山動物園]

- ・開園から30年以上たち、施設の老朽が目立ち、補修箇所が多いこと。リニューアル計画が進んでいないこと。
- ・植物園上部が他の指定管理者になることから、細かな連携が必要となること。
- ・南口バス駐車場が使用不可となること。
- ・新駐車場開設により、誘導順位の工程がはっきりしないこと。また新駐車場と動物園の距離を考慮すると、シャトルバス等移動手段が必要なこと。
- ・園内の大木化、老化したアカシア等の植栽の倒木の危険性

[城山動物園]

- ・城山動物園周辺に於いても駐車場不足が解消されない、特に遠足等の大型バスの駐車場がなく、遠足利用の促進につながらない。
- ・大型遊具、獣舎等の老朽化が進み、故障や修繕箇所が目立ち始めたこと。
- ・桜の老木化が目立ち、桜の名所として植え替え等を図っていかなければいけないこと。
- ・茶臼山、城山も含め新規動物搬入を考えなければならない。

[茶臼山マレットゴルフ場]

- ・利用者からホールを増設を要望されており担当課と協議のうえ対応を図りたい。

(3) 次年度以降の取組み

[4 施設共通]

- ・ 開発公社総合パンフレット「長野市公共施設ガイド」を作成し、茶臼山動物園他3施設を紹介します。当社のノウハウを活かし広く周知宣伝を図り、利用者獲得に努めます。
- ・ 北陸新幹線開通にともない、北陸方面への周知やPR、また北陸方面関係園との協力などを図っていきます。
- ・ マスメディア、長野市広報、インターネットやライブカメラ、フェイスブックを活用した情報発信を積極的に行います。

[茶臼山動物園、城山分園]

- ・ 通常イベントやサマーナイトZoo・動物園祭りなどの大規模イベント及び季節のイベントのより一層の充実を図ります。
- ・ 動物園における裏側探検隊、動物工作会など教育普及活動を実施します。
- ・ 遊具の点検整備の充実を進め安全性を確保し、利用の促進を図ります。
- ・ 3月末に産まれたアムールトラやワオキツネザル、4月に搬入されるビントロングなどニューフェースの魅力を引き出し誘客を図ってまいります。
- ・ 地域とのつながりを大切にし、愛される施設になるよう努めてまいります。

[茶臼山自然植物園]

- ・ 園内の再整備への協力を努めます。

[茶臼山マレットゴルフ場]

- ・ 関係各機関との連絡調整を密にし、問題点及び情報の共有を図ります。

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る