

【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	10003	一般社団法人長野市開発公社					
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体育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	施設の適正な維持管理はもちろんのこと、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、種の保存、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。		3

2 施設の有効活用

No. 94

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
	茶臼山動物園入園者数	人	230,610	217,652	226,300	198,230	88%	3
	城山分園入園者数	人	294,116	277,349	267,681	265,207	99%	
	マレットゴルフ場利用者数	人	9,426	10,051	9,989	9,906	99%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
						#DIV/0!		
<p>(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。 茶臼山動物園については、5月の連休、お盆、土日祝日などで天候に恵まれなかった(予報含む)ことに加え、マイマイガの大量発生による報道により敬遠されるなどの要因もあり、入園者数が大幅に減少した。 城山分園については、天候に恵まれなかったことも要因であるが、駐車場不足問題があり入園者数が頭打ちの状態である。</p>								
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「長野市公共施設ガイド」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

No. 94

利用者評価	区分	内容		評価
	利用者要 望・苦情等 からの評価	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 【茶臼山動物園】 利用者アンケート用紙を園内に常時設置し回収した。 【城山分園】 11月のやきいもイベント開催時の整理券配布時にアンケート用紙を配布し回収(回収率100%) 【マレットゴルフ場】 一般利用者 (3) 調査、会議等の結果 【茶臼山動物園】 通年 223名 自由記載方式 【城山分園】 やきいもイベント 134名 指定項目及び自由記載方式 【マレットゴルフ場】 11名 指定項目及び自由記載方式	
利用者からの評価		(1) 良好とする評価 【茶臼山動物園】 入園料が安い。動物の種類が多い。ゾウが見れる動物園でよかった。レッサーパンダがよかった。ゆっくり見れた。子供が楽しめてよい。動物に直接触れるなどふれあいの場があり良い。 【城山分園】 入園料が無料で良い。遊具もあり遊園地みたい。市街地から近くたくさん遊べる。トイレがきれい。動物とのふれあえて良い。いろいろ動物がそろっていい。 【マレットゴルフ場】 ・景観も良く芝の管理がよくされていて良いと思います。これからも利用したいです。 (2) 苦情・改善等の要望事項 【茶臼山動物園】 毛虫が多かった。坂道が多い。坂道でベビーカーの移動が大変。動物の種類を増やしてほしい。 年間パスポートを作ってほしい。ランチ・軽食販売をしてほしい。見せ方に工夫を。遊園地がほしい。 【城山分園】 駐車場の増設。遊具数の増設。行動展示の設置。大型動物の導入。動物数や種類を増やす。ふれあい広場の拡充。 【マレット】 もうコース出来る様お願い致します。・コース脇の階段を何とかしてもらいたい。 <<対応措置>> 【茶臼山動物園・城山分園】 施設修繕などは可能な限り早期の対応を実施している。 小型遊具の更新は安全面を考慮しつつ使用不能になった物から更新している。 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。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	75,048,000	利用料金	66,638,390	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	377,976,000	指定管理料	377,976,000		雑（納付金）	3,077,000	雑（納付金）	5,266,000
支出	委託料		委託料		歳出	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	331,819					
	計	453,344,000	計	444,946,209		計	3,077,000	計	5,266,000
自主事業	人件費	241,467,000	人件費	229,713,796		指定管理料	377,976,000	指定管理料	351,361,000
	設備管理費	46,324,000	設備管理費	42,326,194		委託料	3,884,670	委託料	3,843,040
損益	備品購入費	6,506,000	備品購入費	7,029,386		需用費		需用費	
	修繕費	11,289,000	修繕費	9,578,968		役務費		役務費	
	光熱水費	32,160,000	光熱水費	32,497,127		使用料・賃借料	460,560	使用料・賃借料	460,560
	事業費	60,909,000	事業費	59,169,829		修繕費		修繕費	
	事務経費	30,913,000	事務経費	32,752,935		工事請負費		工事請負費	248,400
	本社経費		本社経費			備品購入費	1,519,873	備品購入費	730,275
	その他	23,776,000	その他	26,059,961		その他		その他	
	計	453,344,000	計	439,128,196		計	383,841,103	計	356,643,275
	収入	30,307,000	収入	27,307,399					
	支出	29,545,000	支出	26,298,933					
	自主事業損益	762,000	自主事業損益	1,008,466					
	損益	762,000		6,826,479	差引	-380,764,103		-351,377,275	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									52.3%
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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
セルフモニタリング等	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	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 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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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	3	6	<div style="text-align: center;"> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</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、来園者が減少する冬期に借用して人気を博したアルパカを入手し1年を通じて展示できるようにしたり、干支の動物であるヒツジを購入して種類を増やし写真撮影会を催すなど集客に努めた。また、初めてハクバサンショウウオの繁殖に成功し日本動物園水族館協会から表彰されるなど、動物園の設置目的のひとつである種の保存活動にも成果をあげている。 城山動物園では、お客も参加し楽しめるイベント（アンカの誕生日会、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。

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、入園者数の増加に努める。 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。	新たにフェイスブックを開設してより早い情報発信に心がけ努力した。 引き続き安全確保に努めた管理が行われた。	集客に向けての努力は見受けられるが、入園者数は減少に転じている。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
当日の天候や予報に来園者数が左右されやすく、土日を含め大小連休やお盆などに集客が見込めない場合もある。大規模イベント・季節イベントの外に、通常イベントの更なる充実を図るなど、年間を通じての入園者数増の向け、平日の来園者数を増やすように努める。 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。

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26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、アシカ誕生イベント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。
- ・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。
- ・フェイスブックを新たに開設して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として、レクチャールームにおいて夏期企画展「夜の動物たち」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。
- ・24年25年と冬期間借り受けていたアルパカを入手し、1年通して展示できるようにしました。
- ・27年の未年に向け新しい種類のヒツジを購入し、記念撮影等来園者サービス、動物園アピールをしました。
- ・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

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めました。
- ・日本の動物園水族館で2013初めてハクバサンショウウオの繁殖に成功し、日本動物園水族館協会より表彰されましたことがメディアに大きくとりあげられました。
- ・2014大発生したマイマイガの駆除に尽力し、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。

〔茶臼山動物園〕

- ・慢性的な駐車場不足が新駐車場新設の遅延により、駐車場不足解消に至っていないこと。また新駐車場と動物園の距離を考慮すると、シャトルバス等移手段が必要なこと。

〔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。
- ・大型遊具の老朽化が進み、故障が目立ち初めたこと。
- ・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ねばいけないこと。

〔茶臼山マレットゴルフ場〕

- ・利用者からホールの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、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、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]

【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