

事務事業実施状況及び経営状況 評価シート（令和3年度分）

団体名	一般財団法人 静岡市動物園協会	所管課	日本平動物園
基本理念	「多くの方に学び、楽しんでいただける魅力的な動物園の実現を目指して」を基本理念とし、園との連携強化による集客増、ボランティア組織への支援等による学びの環境整備、受託事業及び収益事業における利用者満足度の向上を図る。		

《経営計画書 取組状況》

1 事業面における取組状況等

項目	評価指標		H30	R1	R2	R3	R4	
1	愛護教育・環境教育の推進	(1)ボランティア登録人数	目標	—	100人	100人	100人	100人
			実績	107人	109人	107人	107人	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
		(2)ふれあい動物園ボランティアの活動回数	目標	—	146回	146回	146回	146回
			実績	143回	153回	0回	0回	
			進捗状況	—	達成	未達成	未達成	
		(3)体験イベント・教育普及事業の実施件数	目標	—	45回	45回	45回	45回
			実績	40回	45回	27回	23回	
			進捗状況	—	達成	未達成	未達成	
	(3-2)ツアーガイドの実施件数	目標	—	51回	51回	51回	51回	
		実績	38回	49回	19回	31回		
		進捗状況	—	ほぼ達成	未達成	未達成		
	取組状況達成に向けた課題等	・前年度と同様に新型コロナウイルスの影響で、ふれあい館の閉鎖により活動できず、イベントや教育普及事業も半数程度の実施となった。ツアーガイドへの学校からの申込みやミニツアーガイドは増えたものの達成には及ばなかった。令和4年度はふれあい事業の再開などもあり目標達成を目指す。						
関係課意見	教育普及事業の実施には、ボランティアの積極的な活動による支援が不可欠であり、当園における「教育・環境教育」の促進のため、今後も継続的、積極的な教育普及事業の実施に努めていただきたい。							
項目	評価指標		H30	R1	R2	R3	R4	
2	レクリエーション機能の充実 (1)包括委託業務の適正な実施(売改札)	1)売改札の管理運営に関する意見要望件数	目標	—	25件	24件	23件	22件
			実績	—	4件	3件	2件	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
		1-2)売改札業務に対する利用者満足度	目標	—	70%	71%	73%	74%
			実績	—	81%	88%	82%	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
取組状況達成に向けた課題等	・利用者満足度(アンケート回答「満足」)は高い水準を保っており、意見要望(苦情等)もシルバー料金の無料対応に関する要望であり、園窓口における接客サービスは良好と考えており、今後も同様に取り組んでいく。							
関係課意見	コロナ禍における感染予防対策に加え、適切な接客対応と適時来園者の声に対する改善検討を行っているが、引き続き来園者目線での親切丁寧な質の高いサービスの提供に努めていただきたい。また、入園時の減免に係る諸事項の周知は現在も行っているが、適切な対応に向け、協会と情報共有を図っていく。							

	項目	評価指標		H30	R1	R2	R3	R4
3	レクリエーション機能の充実 (1-2) 包括委託業務の適正な実施(駐車場)	2) 駐車場で管理者の責めに帰する事故発生件数	目標	—	0件	0件	0件	0件
			実績	0件	0件	0件	0件	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
		2-2) 駐車場の管理運営に関する意見要望件数	目標	—	25件	24件	23件	22件
			実績	—	2件	6件	2件	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
		2-3) 駐車場業務に対する利用者満足度	目標	—	70%	71%	73%	74%
			実績	—	72%	81%	68%	
			進捗状況	—	達成	達成	ほぼ達成	
	取組状況 達成に向けた課題等	・意見要望は、駐車場への進入(信号右折)に関するものであり、適切な園運営のため来園者への説明には懇切丁寧な対応が求められる。利用者満足度は、「満足」68%であるが、「やや満足」25%を併せれば一定の理解を得られていると考える。今後も目標達成に向けて取り組んでいく。						
関係課意見	コロナ禍における感染予防対策に加え、分かりやすく適切な車両誘導等により、駐車場で事故の発生はなかったが、今後もより一層の安全管理等の徹底による事故発生防止と、親切丁寧な質の高い接客対応に取り組み、来園者サービスの向上に努めていただきたい。特に、GW等繁忙期における臨時駐車場の管理及び駐車待ちの状況把握など、円滑な駐車場管理に努めていただきたい。							
	項目	評価指標		H30	R1	R2	R3	R4
4	レクリエーション機能の充実 (1-3) 包括委託業務の適正な実施(遊戯施設)	3) 遊戯施設での管理者の責めに帰する事故発生件数	目標	—	0件	0件	0件	0件
			実績	0件	0件	0件	0件	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
		3-2) 遊戯施設の管理運営に関する意見要望件数	目標	—	25件	24件	23件	22件
			実績	—	3件	4件	0件	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
		3-3) 遊戯施設業務に対する利用者満足度	目標	—	70%	71%	73%	74%
			実績	—	75%	84%	74%	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
	取組状況 達成に向けた課題等	意見要望0件は、日頃の安全管理の徹底や丁寧な接客対応の成果と考えるが、今後も利用者満足度の向上とともに積極的に取り組んでいきたい。						
関係課意見	コロナ禍における感染予防対策に加え、遊戯施設利用者への丁寧な接客対応と事故発生防止の対応をしているが、今後も事故発生防止を徹底し、より一層の親切丁寧な質の高い接客対応に取り組み、来園者サービスの向上に努めていただきたい。							

	項目	評価指標		H30	R1	R2	R3	R4
5	レクリエーション機能の充実 (1-4) 包括委託業務の適正な実施(清掃)	4)トイレ、休憩所等の清潔さに対する満足度	目標	—	71%	71%	71%	71%
			実績	—	78%	84%	70%	
			進捗状況	—	達成	達成	ほぼ達成	
		4-2)園内清掃の管理運営に関する意見要望件数	目標	—	25件	24件	23件	22件
			実績	—	0件	0件	0件	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
		4-3)園内清掃に対する利用者満足度	目標	—	70%	71%	73%	74%
			実績	—	82%	85%	77%	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
	取組状況 達成に向けた課題等	・意見要望は0件であるが、トイレや園内等の清掃に対する満足度についてはまだ改善の余地があると考えるので、今後も来園者が気持ちよく過ごせるような環境の整備に取り組んでいきたい。						
	関係課意見	コロナ禍における感染予防対策に加え、来園者が気持ちよく過ごせるよう園内清掃に取り組んでいるが、今後も来園者が快適に利用できるよう、利用者目線のきめ細やかな清掃を行い、清潔な施設提供に努めていただきたい。						
	項目	評価指標		H30	R1	R2	R3	R4
6	レクリエーション機能の充実 (2) 飲食、物販のサービス提供	1)お土産の品揃えの満足度	目標	—	46%	48%	50%	52%
			実績	—	53%	67%	58%	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
		1-2)売店客単価(対有料入園者)	目標	—	329円	335円	341円	347円
			実績	341円	368円	392円	387円	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
		2)レストハウスのメニュー満足度	目標	—	46%	48%	50%	52%
			実績	—	60%	70%	66%	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	
	2-2)食堂客単価(対有料入園者)	目標	—	118円	120円	122円	124円	
		実績	121円	118円	87円	91円		
		進捗状況	—	達成	未達成	未達成		
	2-3)食品に係る事故や異物混入の発生件数	目標	—	0件	0件	0件	0件	
		実績	0件	0件	0件	0件		
		進捗状況	—	達成	達成	達成		
取組状況 達成に向けた課題等	・食品の安全管理について引き続き事故発生ゼロに取り組む。売店のお土産や食堂メニューの満足度は目標を達成しているが、売店客単価は堅調な一方、食堂客単価はコロナ等による大幅な売上減少が影響し未達成が続いているため、顧客ニーズ等を踏まえ更なる改善と抜本的な見直しを検討していく。							
関係課意見	土産物や食事メニューの充実は、来園者が施設に望むサービスの一つであるため、オリジナル商品の開発や既存商品のラインナップの見直しなどを引き続き行い、利用者満足度及び収益のさらなる向上を図っていただきたい。また、収益確保のためのコスト削減を意識的に行うほか、食品ロスへの配慮(SDGs 12.つくる責任、つかう責任)にも努めていただきたい。							

## 2 経営面における取組状況(組織・人材・財政面等)

項目	評価指標		H30	R1	R2	R3	R4		
1	経営基盤の確立 (1)財政的な基盤	収益事業の経常収支	目標	—	22,534千円	25,658千円	28,898千円	32,201千円	
			実績	16,670千円	△4,534千円	△11,708千円	4,486千円		
			進捗状況	—	未達成	未達成	未達成		
		当期一般正味財産増減額	目標	—	△2,704千円	△2,457千円	△2,205千円	679千円	
			実績	△4,095千円	△19,805千円	274千円	17,137千円		
			進捗状況	—	未達成	達成	達成		
	取組状況 達成に向けた課題等	・収益事業は、令和2年度と同様に、臨時休園(8/20～9/30)による影響があったが、国等からのコロナ助成金等による補填などのほか、経費全般の削減に取り組んだ結果、収支の目標値は達成しなかったものの、正味財産の大幅な増が実現できた。今後はコロナ助成金等が見込めないため、売上増と経費削減による経営改善の徹底を図る。							
	所管課意見	令和3年度も臨時休園があり、その影響を受けたと思われるが、経費節減などの実施により協会事業の運営については一定の改善効果はあったと考える。引き続き、経営基盤の安定化に取り組むほか、他園の収益事業を調査研究し、好事例の導入や新たな商品開発などにも積極的に取り組んでいただきたい。なお、事業の実施にあたっては、園との十分な調整を行うこと。							
	2	経営基盤の確立 (2)人材的、組織的な基盤	Off-JT実施回数	目標	—	3回	4回	4回	4回
				実績	1回	4回	4回	6回	
進捗状況				—	達成	達成	達成		
組織の見直し			目標	—	1回	1回	1回	1回	
			実績	0回	1回	1回	0回		
			進捗状況	—	達成	達成	未達成		
取組状況 達成に向けた課題等		・Off-JTは、研修先や内容を拡充するなど、人材育成の強化に引き続き努めていく。組織の見直しは、事業推進のための係再編や働き方改革に伴う職制の導入(会計年度職員等)が一段落したが、今後も定年延長の検討などに伴う組織体制の見直しに取り組む。							
所管課意見		スタッフのスキルアップ及び良好な運営に必要な研修受講を積極的に実施されたい。また、来園者満足度向上の観点からも、特に接客・電話対応などのカスタマー対応に重視した研修に注力されたい。							

## 3 団体の経営状況の総括

・平成28年度から令和元年度まで4期連続収支赤字という状況を踏まえ、経営基盤の確立を最優先課題として取り組んできたが、国等からのコロナ助成金等の活用もあり、令和2年度に引き続き、令和3年度も黒字化を達成した。その結果、運営資金積立資産を復活させるなど、経営状況は着実に改善の方向を示しており、今後も引き続き経営努力を重ねることにより、安定的かつ持続可能な事業運営を確立する。

## 4 今後の方針／新たな課題 など

・経営計画については、設定した各評価指標を組織目標と位置付け、人事評価における個人目標にも活用している。次期経営計画(R5～8)の策定にあたっては、経営状況等の様々な課題を解決すべく、現計画の指標について必要な見直しを行い、経営基盤の確立を図る。

※経営計画書の見直しが必要な場合には、その理由とともにその旨記載してください。

## 5 市への要望・意見

・協会が実施している公益目的事業(市外郭団体としての非営利事業)、受託事業(包括的委託による園内管理事業)、収益事業(市の許可による物販・飲食事業)について、常に園事業との連携や情報共有に努めているが、更なる来園者サービスの向上や入園者誘致の推進などに向けて、一体的な動物園運営や協働体制の確立に取り組んでいきたい。

## 6 パートナーとしての市の取組(所管課記載)

- ・動物園の魅力を高め、来園者増に向けた取り組み。
- ・園の安定的な経営と園内施設の安全確保のための取り組み。
- ・継続的かつ重点的な愛護教育、環境教育の推進。
- ・同団体との定期的な情報共有や園運営等に関する意見交換など。
  - 園協会連絡会、イベント会議などの開催(1回/月)。
  - 施設修繕等についての要望による予算化対応。
  - 誘客促進に係る営業活動やイベント開催、オリジナルグッズ等の商品開発など収益強化のための助言・指導・監修など。

## 7 所管課による総合評価・意見(所管課記載)

同団体の経営計画書(平成31年3月策定)による各事業の取組状況は概ね良好で、入園者の満足度なども目標を達成しており、来園者サービスや同団体の自主性・自立性の向上に対する一定の評価と捉えられるが、現状の成果に甘んじることなく更なる来園者サービス等の向上に努めていただきたい。

入園者数については、コロナ禍以前の水準には回復していないが、昨年度と比較して増加傾向にあり、今後、行動制限の緩和などによる経済活動の活発化が見込まれることから、「新しい生活様式」「ウィズ(アフター)コロナ」を見据えた経営の健全性・安定性の確保に向けた園との協働体制の一層の強化に取り組んでいただきたい。

一方で、一般財団法人化に伴う公益目的支出計画の終了により、ふれあい事業への公益事業が縮小している。コロナの影響等により収益事業が厳しい状況ではあるが、当園管理業務の契約先として、公益事業割合を高めていくことが不可欠である。市内有数の観光施設としての発展のため、パートナーシップによる協働体制の確立に向けた更なる連携が必要であることから、まずは同団体の財政的基盤を立て直す取組に注視しながら、必要な指導及び支援を行っていくこととする。