

年度評価シート

課名 動物指導センター

施設の名称	静岡市動物愛護館	指定管理者名	一般社団法人静岡県動物保護協会
1 履行状況			
<p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>清掃業務、機械警備業務については第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。また、施設の衛生管理・維持修繕も指定管理者により適切に行われている。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和3年度の利用者数(来館者数)は8,946人(大人6,548人、小人2,398人)で、前年度の8,471人と比較すると約6%増加した。令和2年度に新型コロナウイルス感染症の影響によりイベントを中止・縮小したものが、令和3年度は一部事業再開等したため、最終的に年間利用者数は目標値に届かなかったものの、令和2年度の減少を幾分は回復できた。令和4年度は新型コロナウイルス感染症の動向を注視しつつ、引き続き感染症対策に十分配慮したうえで、事業を進めていく。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>動物愛護思想の普及啓発に関する事業、動物の適正飼育に関する事業、不幸な動物を増やさないための事業、動物指導センターが実施する事業への参画等、動物愛護館の施設管理に関する事業を実施した。</p> <p>また、イベント事業については、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、教育の場としての体験学習(インターンシップ)は、令和2年度に実施できなかった(0校)ものが、令和3年度は5校(9人)を受入れ、ネコを知ろう(ボランティアによる猫の譲渡会)の参加者も令和2年度に比べ増加しており、事業計画に基づき適正に実施されている。</p> <p>主な事業の参加者数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しつけ方教室 29人(前年度 41人) ・ワンちゃんプールで遊ぼう 129人(前年度242人) ・ネコを知ろう(ボランティアによる猫の譲渡会) 206人(前年度130人) ・体験学習(インターンシップ)受入れ 9人(前年度 0人) ・犬・猫の譲渡 犬 2頭、猫58頭(前年度犬 0頭、子ネコ 61頭) ・飼育相談など 3,844件(前年度3,896件) 			
2 市民(利用者)からの意見・要望の内容とその対応状況の評価(クレーム対応 等)			
<p>利用者からの意見・要望等に対しては概ね適切な対応がとられており、市民により保護された猫をふれあい動物として受け入れるなど即時の対応が困難な事例にも前向きに取り組んでおり、良好な対応がなされているといえる。</p> <p>また、動物指導センターの朝礼には、動物愛護館の職員が毎日参加することで情報共有や連携を図っており、その結果、市民対応についても、動物指導センターと一丸とな</p>			

り対応できている。そのほか、イベント毎に講師、関係者、参加者から意見を聞く等、意見要望を積極的に取り入れる体制が整えられている。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で予定していた5つのイベントが中止となったこともあり、アンケートの人数がやや少なかつたものの、満足度調査結果は良好で適正に運営されているといえる。

(1) 利用者満足度調査

イベントに参加した施設利用者に対しての満足度調査を行った。

今年度調査を実施したのは、「子ども絵画教室（2日間開催）」と「犬なんでも相談室（3日間開催）」の参加者だったが、24人のアンケート回答者全員が「満足」との回答があり、イベント参加者にとって高評価となる事業運営がなされている。

そのほか無作為に抽出した愛護館利用者に対するアンケート結果は次のとおり。

施設に対する満足度 満足71%、やや満足14%、不満足0%、その他15%

(14件の回答中未回答1件)

職員の対応に対する満足度 満足71%、やや満足14%、不満足0%、その他15%

(14件の回答中未回答1件)

希望する事業内容

- ・シャンプーの仕方教室

施設への要望

- ・「ワンちゃんプールで遊ぼう」をこれからもやってほしい。

(2) 市民アンケート

当該施設利用者限定していない市民一般を対象としたアンケートは実施していないため、今後検討が必要である。

(3) その他の調査

施設利用者に対して窓口アンケートを通年行い、要望等を把握している。このデータは、次年度のイベント等を開催する参考にするとともに、施設の修繕等の参考にもしている。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり執行されており良好である。なお、令和2年度は若干の支出超過が見られたものの、令和3年度は支出超過額が縮小しており、また、令和4年度は予算を増額したことから、今後も安定した業務運営が行える見込みである。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

施設利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、令和2年度に比べ微増し、イベント事業等についても新型コロナウイルスの影響を受けつつも事業計画に基づき適正に実施されている。

このようなことから、今後も引き続き、感染予防対策を十分に講じた運営方法等について検討していく必要がある。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。