

# 令和4年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	観光課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日
施設種別	文教施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	大分市高崎山自然動物園						
	所在地	大分市大字神崎字ウト3078番地の20						
	設置目的	瀬戸内海国立公園高崎山動物園事業の実施により自然環境の保護及び動物の愛護に関する市民意識の高揚を図るとともに、市民に多様な憩いと集いの場を提供することにより健全な余暇の活用に資すること。						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	自然動物園開園：昭和28年3月 高崎山おさる館：平成16年3月						
	名称	一般財団法人 大分市高崎山管理公社						
	代表者名	理事長 久渡 晃						
指定管理業務の内容	所在地	大分市大字神崎字ウト3098番地の1						
	①管理施設の使用許可に関する業務 ③管理物件の維持管理に関する業務 ⑤動物園の猿に関する業務 ⑦猿被害対策に関する業務 ⑨入園客の誘致、情報発信、自然環境保護、動物愛護に関する意識の高揚のための啓発に関する業務 ⑩経営・管理に関すること	②管理施設の使用に係る利用料金の徴収、還付に係る業務 ④大分市高崎山自然動物園の利用者に対するサービス業務 ⑥猿被害に関する業務 ⑧管理施設の安全管理に関する業務						
	料金体系	一般入園料：大人 520円 高校生 520円 小人 260円 小学生未満 無料 団体入園料(30名以上)：大人 420円 高校生 370円 小人 210円 小学生未満 無料 ※大分市内の中学生・小学生は無料						
利用料金制	未導入	選定方法			任意指定			
指定期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日 (1年間)			導入年度	平成16年度			
利用者数 (単位：人)		R3年度 目標④		200,000		達成率 ①/④	75%	
15年度② (直営時)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	15年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
265,160	287,136	231,345	216,572	107,536	149,834	▲ 115,326	42,298	
管理運営経費の削減額 (直営比較時) (単位：千円)								
直営時 管理運営経費 (b)	前指定期間 最終年度R2年(c)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度(a)	直営時(初年度)比較 (a) - (b)	前指定期間比較 (a) - (c)	
276,584	315,200	276,009	277,000	315,200	322,257	45,673	7,057	
利用者満足度 (%)		満足	やや満足	配置職員数 (人)	導入1年目	令和3年度		
		76.6	11.9		35	43		

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント	
1	施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組
(1)	施設の設置目的の達成
	①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。
	②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。
	③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。
	【実績】 令和3年度入園者数(目標) 200,000人 令和3年度入園者数(実績) 149,834人 目標未達成(令和2年度：107,536人、令和元年度：216,572人) 令和3年度の年間入園者数は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため4月・5月に休園した令和2年度と比較すると約1.4倍となった。令和2年度に引き続き新型コロナウイルスの影響を受けたものの、感染者数が少ない時期における入園者数は令和2年度を上回った。 7月30日には高崎山ではメスザルとして初めて群れのトップになった「ヤケイ」の就任式を行い、国内だけでなく海外からも取材を受けて世界的に話題となるなど、積極的な情報発信を行い、入園客誘致を行った。
(2)	利用者の満足度
	①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
	②サービスの質や量は向上しているか。
	③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。
	④利用者への情報提供が十分になされたか。
	【実績】 利用者アンケートの結果、「満足」「やや満足」の割合は88.5%。昨年度の89.7%からわずかに減少したものの、高い水準で推移している。 仕様書で定めている「利用者の『やや満足』以上の割合80%以上」を達成している。 (実施方法：園内2か所にアンケート用紙を毎年設置。回答数676件)

2	効率性の向上等に関する取組
(1)	経費の低減等
	①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。
	②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
	③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。
	【実績】 指定管理料は30年度以降増加傾向にある。 施設運営に支障がない範囲での節電など、可能な範囲で経費削減に取り組んでいる。 再委託が行われた業務は原則入札を行っており、経費は適正な水準となっている。
(2)	収入の増加
	①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。
	【実績】 令和3年度入園料収入 45,874,720円(令和2年度：37,910,953円) 令和3年度グッズ販売収入 1,565,980円(令和2年度：1,227,614円) 新型コロナウイルス感染対策を行いつつ、毎年恒例となっている出産第1号ザルの名前「アマビエ」の発表や、高崎山無料の日およびTNZ選抜総選挙を実施し、入園客誘致に努めた。 指定管理者の自主事業として作成した「高崎山トレーディングカード」がSNS上で話題となり、様々なメディアで紹介された。
3	公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組
(1)	施設の管理運営の実施状況
	①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。
	②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。
	③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。
	【実績】 各種研修に職員を派遣するなど、人材育成は適切に行われている。 地元住民をパート契約職員に雇用するよう努めている。 雇用期間中に中途退職するパート契約職員の補充に苦慮している。
(2)	法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など
	①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。
	②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。
	③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。
	④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。
	⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
	⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。
	【実績】 関係法令・協定書等は遵守されており、適正な管理が行われている。 安全対策についても適正に行われており、園内事故が発生した場合も各種対応マニュアルに沿って適切に対応している。 高崎山おさる館の避難訓練をR4.1.14に実施し非常災害へ備えた。

### 【総合評価】

#### 【所見】

年間入園者数は新型コロナウイルスの影響もあり目標の200,000人に達しなかったものの、「ヤケイ」や「高崎山トレーディングカード」など話題になっている情報を積極的に発信し誘客を行った。多数のメディアに取り上げられており、一定の効果があったと見込まれる。また、利用者アンケートでは高い満足度を得ていることから、おおむね適切に管理運営がなされていると評価する。

#### 【今後の対応】

令和4年度から、市が直接管理運営を行っている。