

第2 経営方針に基づく具体的な行動(サービス水準)

評価項目	事業の目標と具体的な取組							一次評価(指定管理者による自己点検)					二次評価(所管課による評価)											
	区分	具体的な目標						指定管理者目標値・実績値(経過)					評価	評価理由	評価									
		衛生状態の保持	近隣住環境への配慮	安全確保と予防保全	施設認知度の向上	賑わいの創出	便益性の向上	地域社会への貢献	SDGSの推進	1年目	2年目	3年目				4年目	5年目							
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	維持管理	●●●					●(1)清掃	屋外(各公園)	2回/週	目標	2回	2回	2回	2回	2回	5	毎日の清掃を行っていることに加え、前回評価の際に提案したブロックごとに分けた清掃を実施していることを評価する。アンケートによる利用者の評価も概ね良好で、目立ったごみの散乱などは両公園見受けられなかった。落ち葉は例年陳情が多いため、今後も状況を見ながら臨機に対応していただきたい。	5						
									増減理由等	指定事業開始直後の為、安全管理と衛生状態の保持を重視し、清掃を毎日行った。受託事業者1回、他6回は動物園職員。落ち葉時期の12月には受託事業者の清掃回数を週2回に増加した。休園日などに集中して清掃をするブロックを決めて清掃を行った。														
								屋内・公園トイレ(東板橋公園)	1回/日	目標	1回	1回	1回	1回	1回	5	毎日清掃と点検を各1回ずつ実施し、衛生状態と安全面の確保に努めている。トイレの清潔さは施設自体の印象や利用のしやすさに大きく関わるため、引き続きこまめな清掃・点検をお願いしたい。	5						
									増減理由等	指定事業開始直後の為、安全管理と衛生状態の保持を重視し、午前に清掃、午後に点検を行い、必要があればその都度清掃している。11/7からシルバー人材に委託。														
								●●●						●(2)樹木管理	剪定(各公園)	2回	目標	2回	2回	2回	2回	5	指定管理者自ら剪定等の作業を行っており、早急な対応ができています。また、日常点検により、日々、樹木の状況を確認していることを評価する。一方、キノコが生えているなど弱っている木が見受けられた。専門的な視点を要することもあるので、造園事業者と連携を図りながら維持管理していただきたい。樹木管理は、公園の安全管理の面でも非常に重要であるため、今後とも状況に応じた対応を期待する。	5
																増減理由等	委託業者によって東板橋公園は6月、12月、3月に1回ずつ剪定、9月にナラ枯れ等伐採、。徳丸ヶ原は6月、12月、3月に1回ずつ剪定、9月にポプラの木を剪定した。動物園職員によって東板橋公園では6月1回、10月1回剪定を行った。							
	●●●						(3)その他								点検(各公園)	1回/日	目標	1回	1回	1回	1回	5	状況に応じて点検回数を増やし、利用者が安心・安全に施設を利用できるよう工夫を図っている。実地調査時に徳丸ヶ原公園の木柵が一部抜けていたため指定管理者に報告。速やかに復旧したことを確認した。	5
									増減理由等	毎朝行っている。土日など利用者が多い時には昼食時にも行っている。														

第2 経営方針に基づく具体的な行動(サービス水準)

評価項目	事業の目標と具体的な取組						一次評価(指定管理者による自己点検)					二次評価(所管課による評価)						
	区分	具体的な目標					区の求めるサービス水準	指定管理者目標値・実績値(経過)					評価	評価理由	評価			
		衛生状態の保持	近隣住環境への配慮	安全確保と予防保全	施設認知度の向上	賑わいの創出		便益性の向上	地域社会への貢献	SDGSの推進	1年目	2年目				3年目	4年目	5年目
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	利用促進 【重点項目】 公園の特色を活かした運営	●	●	●			(4) ホームページ	閲覧数	10,000 アクセス	目標	5000 アクセス	8000 アクセス	9000 アクセス	10000 アクセス	10000 アクセス	5	リニューアルオープンを経て、当初の想定を大きく超えるアクセス数に到達している。新型コロナウイルス感染症の状況が落ち着いた瞬間にはさらに閲覧者が増えると想定されるため、引き続き分かりやすい情報の発信や、ブログなどによる魅力の発信に力を入れていただきたい。	5
										実績	21071 アクセス							
										増減理由等	6月からの開設でのアクセス数。6月から9月の3ヶ月間で3,790件。オープン後にアクセス数が急激に増え、今年度で21,071件アクセス数に到達した。							
			●	●	●		(5) ブログ	更新回数	2回/月	目標	2回	2回	2回	2回	2回	5	更新頻度が高く、イベントの報告や動物の紹介など、内容も親しみやすいものである。コロナ禍でイベント等も少ないが、日常の照会など今後とも工夫して魅力の発信に努めていただきたい。	5
									実績	9回								
									増減理由等									
			●	●	●		(6) 施設掲示板	更新回数(各公園)	2回/月	目標	2回	2回	2回	2回	2回	5	動物クイズを出題するなど、内容を工夫している様子が伺えた。情報発信だけでなく、日頃来園者がその場で見て楽しめるように、季節感等も意識しながら活用していただきたい。	5
									実績	3.9回								
									増減理由等	当施設のイベント等の告知や、区からの掲示物を月2回以上適宜貼り換え、適切な情報発信を行っている。月の平均が3.9回更新。								
			●	●	●	●	(7) イベント ※物販・出張 出展以外	①公園まつり(開催数、来園数)	1回	目標		1回	1回	1回	1回	-	R2は開催休止のため評価対象外	-
										実績								
							②ヒツジの毛刈り(開催数、来園数)	11,200人	目標		11,200人	11,200人	11,200人	11,200人	-	R2は開催休止のため評価対象外	-	
									実績									
								増減理由等										
							2回	7,080人	目標		2	2	2	2	-	R2は開催休止のため評価対象外	-	
									実績									
								7,080人	目標		7,080人	7,080人	7,080人	7,080人	-	R2は開催休止のため評価対象外	-	
								実績										
								増減理由等										

第2 経営方針に基づく具体的な行動(サービス水準)

評価項目	事業の目標と具体的な取組						一次評価(指定管理者による自己点検)					二次評価(所管課による評価)							
	区分	具体的な目標					区の求めるサービス水準	指定管理者目標値・実績値(経過)					評価	評価理由	評価				
		衛生状態の保持	近隣住環境への配慮	安全確保と予防保全	施設認知度の向上	賑わいの創出		便益性の向上	地域社会への貢献	SDGSの推進	1年目	2年目				3年目	4年目	5年目	
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	利用促進 【重点項目】 公園の特色を活かした運営				●●●●●		③ポニー教室(開催数、参加数)	2回	目標	2回	2回	2回	2回	2回	3	感染対策を十分に行った上で3月に開催できたことはよかった。5日間の中で内容も充実し、飽きないようなものとなっており、子どもたちの満足度も高い様子が伺えた。今後の参加者の増加にも繋がるように、今回の状況を踏まえて内容等を適宜検討していただきたい。 (指定管理者の責めに帰さない事由での中止を考慮し1回/1回で評価する。)	5		
									実績	1回									
								50人	目標	50人	50人	50人	50人	50人					
									実績	25人									
									増減理由等	板橋こども動物園の草屋根改良工事により開園が延期になったため初回は中止。目標回数の減少。3月に1回実施。									
									④分園ポニー引馬(開催数、参加数)	5回	目標	5回	5回	5回	5回	5回	5	回数及び人数は、代替事業を含んだ数。分園引馬自体は、2回の開催で目標値の80%近くを達成しており、より多くの人を受け入れようとする姿勢を評価する。 また、中止となった分を指定管理者のアイデアにより、東板橋地域への還元効果を創出できたことを評価する。天候に左右される事業でありながら、1回あたり平均500人以上もの利用者がいたのは、指定管理者の技術力の結果といえる。	5
									実績	6回									
								250人	目標	250人	250人	250人	250人	250人					
									実績	2,050人									
									増減理由等	板橋こども動物園の草屋根改良工事により馬の搬入時期が後ろ倒しとなったため、4回中止。中止分4回の代替として東板橋公園でふれあい事業を実施した。7月に2回586人、8月に2回1,269人の参加があった。コロナ禍のため整理券を配布し、人数制限をかけた。分園ミニイベントの代替として1回追加し、2月と3月に各1回実施、参加者195名。									
	⑤分園ミニイベント(開催数、参加数)	10回	目標	10回	10回	10回	10回	10回	3	感染症対策をしながら、できる範囲での開催に努めていた。内容も多様で、各参加者の多さからも利用者の反応の良さが推察される。回数を減らしながらも目標人数を上回ったことは、イベント内容の魅力や情報発信の結果によるものであり、評価する。 (指定管理者の責めに帰さない事由での中止を考慮し8回/8回で評価する。)	5								
	実績	8回																	
1,250人	目標	1,250人	1,250人	1,250人	1,250人	1,250人													
	実績	1,353人																	
	増減理由等	12月~2月で8回実施、コロナ禍のため密になりやすいイベントが3回が中止となった。実施したイベントは対策をしながらの開催となった。実施回数は減ったものの、目標人数には到達した。																	

第2 経営方針に基づく具体的な行動(サービス水準)

評価項目	事業の目標と具体的な取組						一次評価(指定管理者による自己点検)					二次評価(所管課による評価)								
	区分	具体的な目標					区の求めるサービス水準	指定管理者目標値・実績値(経過)					評価	評価理由	評価					
		衛生状態の保持	近隣住環境への配慮	安全確保と予防保全	施設認知度の向上	賑わいの創出		便益性の向上	地域社会への貢献	SDGSの推進	1年目	2年目				3年目	4年目	5年目		
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	利用促進 【重点項目】 公園の特色を活かした運営																			
		⑥上記以外のイベント(開催数、参加数)	24回	目標	20回	24回	24回	24回	24回	24回						5	目標値を大きく上回っている。「④分園ポニー引馬」の代替事業を含めた実績。当初に計画した内容以外にも、区民が楽しんでもらえるよう単発の事業を行うことで創意工夫を図った様子が伺える。特に徳丸ヶ原公園では、動物園の敷地から出て公園スペースでヤギやカメのエサやりを実施したことを評価する。東板橋公園のふれあいも人気の高さが人数からも確認できる。エサやり休止の代わりに放し飼い時間を伸ばすなど、区民サービスを維持する姿勢が感じられた。盛大な事業だけでなく、小さな事業でも回数を重ねることで地域の活性化に繋がることを期待する。	5		
			500人	目標	450人	500人	500人	500人	500人	500人										
			実績	24,289人																
		増減理由等	本園 土日、祝日に東板橋公園でのふれあい事業を行った。内容はモルモットふれあいヤギ人参加、カメふれあい。 8月に8回実施、参加者4,235人。 9月に9回実施、参加者5,357人。 10月に7回実施、参加者4,829人。 11月に11回実施、参加者8,084人。 12月に1回実施、参加者925人。 親子乗馬、1回実施、20組40名参加 親子ポニー教室、1回実施、6組12名参加。 馬車、1回実施、40組80名参加。 大人乗馬は雨天中止。 分園 6月ヤギの公園ニンジンあげ 1回 182名 7月ラジオ体操&花壇作り 3回 31名 8月カメのエサやり 3回 207人 9月ラジオ体操&花壇作り 4回 100人																	
		(8)物品販売(自動販売機は除く)	出店回数	10回	目標	7回	10回	10回	10回	10回					3				回数及び人数は、自前の出店とキッチンカーを合計した数。リニューアルオープン延期や新型コロナウイルス感染症の影響により、キッチンカーの出店回数は少なくなってしまったものの、出店した際は非常に賑わっていた。物販販売は徐々に種類を増やしており、指定管理者の努力が伺えた。公園・動物園の魅力伝える一助となるよう今後も検討を続けていきたい。(指定管理者の責めに帰さない事由での中止を考慮し評価は5とする。)	5
			購入者数	500人	目標	350人	500人	500人	500人	500人	500人									
			実績	1,285人																
		増減理由等	12月8日のオープン後は、毎日物販販売を行った。12月にキッチンカーを4回出店、その後はコロナ禍により出店を見合わせた。																	

第2 経営方針に基づく具体的な行動(サービス水準)

評価項目	事業の目標と具体的な取組							一次評価(指定管理者による自己点検)					二次評価(所管課による評価)						
	区分	具体的な目標					区の求めるサービス水準	指定管理者目標値・実績値(経過)					評価	評価理由	評価				
		衛生状態の保持	近隣住環境への配慮	安全確保と予防保全	施設認知度の向上	賑わいの創出		便益性の向上	地域社会への貢献	SDGSの推進	1年目	2年目				3年目	4年目	5年目	
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	協働 【重点項目】 公園を協働で運営していく持続可能な仕組みづくり				●	●	●	(9)ボランティアの育成	登録人数	150人	目標 実績	120人 59人	150人	150人	150人	150人	3	リニューアルオープン延期や新型コロナウイルス感染症の影響により事業開始の延期はやむを得ないものであった。前回評価時のオープン後数か月の登録者数を踏まえると、登録を再開した際には人数が大きく増えると見込まれる。(指定管理者の責めに帰さない事由での中止を考慮し評価は5とする。)	5
					●	●	●	(10)公園活動団体等の受入れ	団体数	5団体	目標 実績	4団体 2団体	5団体	5団体	5団体	5団体	3	ボランティアの育成同様、受け入れの中止はやむを得ない判断であった。引き続き状況を見ながらはなるが、積極的に受け入れを検討し、地域住民とのつながりを増やしてほしい。(当項目は新型コロナウイルス感染症の影響を数値化できないため、中間値3の評価とする。)	3
				●	●	●	●	(11)催事等への出張出展(区立施設を含む)	回数	12回	目標 実績	10回 0回	12回	12回	12回	12回	-	各所で催事が縮小中止となる中で、実績値が0回だったのはやむを得ないとする。新型コロナウイルス感染症が終息しだい、積極的な出張出展を期待する。(当項目は新型コロナウイルス感染症の影響による社会情勢を考慮し評価から除外する。)	-
											増減理由等	コロナウィルスの影響により今年度中止。							

第2 経営方針に基づく具体的な行動(サービス水準)

評価項目	事業の目標と具体的な取組						一次評価(指定管理者による自己点検)					二次評価(所管課による評価)						
	区分	具体的な目標					区の求めるサービス水準	指定管理者目標値・実績値(経過)					評価	評価理由	評価			
		衛生状態の保持	近隣住環境への配慮	安全確保と予防保全	施設認知度の向上	賑わいの創出		便益性の向上	地域社会への貢献	SDGSの推進	1年目	2年目				3年目	4年目	5年目
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	運営 【重点項目】 公園の特色を活かした運営				●		(12)利用者	利用者数	600,000人	目標	500,000人	600,000人	600,000人	600,000人	600,000人	3	新型コロナウイルス感染症の影響で、新たな管理運営の方法を模索した1年であったと伺える。その中で、施設内の感染拡大防止に努めたことを評価する。 利用者数については、目標値には届かないまでも、リニューアルオープン以降大きく数を伸ばしたことを評価する。大きく情勢が良くならない中で、コロナ禍だからこそできることや、提供できるサービスなどを引き続き検討していただきたい。 以下の考え方に基づき、評価は5とする。 【12月オープン(延期)】 173,613人÷4ヵ月=43,400人/月 【8月にオープンできていたら】 43,400人×8ヵ月=347,200人+分園166,941人>500,000人	5
										実績	376,085							
				●		●	(13)動物展示	展示数	7種類	目標	7種類	7種類	7種類	7種類	7種類	5	目標値を大幅に上回っている。 ヤギの草屋根やこどもの目線に合わせたポニー展示など、趣向をこらしていることを評価する。 また、区の財産以外に、指定管理者が自主展示している魚類等は、小さな子どもに人気があり利用者のニーズを捉えている。	5
								7種類	実績	14種類								
										増減理由等	両園共通:ポニー(大型、ミニチュア含む)、ヤギ、ヒツジ、モルモット、うさぎ、リス 本園:ケヅメリクガメ 分園:セイセイインコ、カメ、シカ、金魚、ドジョウ、コイ、メダカ							

第2 経営方針に基づく具体的な行動(サービス水準)

評価項目	事業の目標と具体的な取組						一次評価(指定管理者による自己点検)					二次評価(所管課による評価)											
	区分	具体的な目標					区の求めるサービス水準	指定管理者目標値・実績値(経過)					評価	評価理由	評価								
		衛生状態の保持	近隣住環境への配慮	安全確保と予防保全	施設認知度の向上	賑わいの創出		便益性の向上	地域社会への貢献	SDGSの推進	1年目	2年目				3年目	4年目	5年目					
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	運営 【重点項目】 公園の特色を活かした運営	●	●	●	(14) 經常ふれあいプログラム(団体利用含む)	モルモット抱っこ	135,100人	目標	110,000人	135,100人	135,100人	135,100人	135,100人	3	<p>前回評価時と比較すると、グランドオープン後に全てのプログラムにおいて大きく数を伸ばしているが、休止期間があったことにより、目標値には届かない実績となった。しかし、実施できた期間から考えると、1日あたりに非常に多くの人の利用があったことが確認できる。</p> <p>指定管理者には、開催時には密にならないように工夫をしていただいたが、今後とも状況に応じ柔軟な対応を続けていただきたい。以下の考え方に基づき、評価は3とする。指定管理期間10カ月のうち、プログラム実施日数はおおよそ5割。よって人数を倍にして目標値との割合を算出する。</p> <p>【モルだっこ】 40,466人 × 2 / 110,000人 = 73.6%</p> <p>【エサやり】 24,988人 × 2 / 85,000人 = 58.8%</p> <p>【ポニー引馬】 9,200人 × 2 / 19,000人 = 96.8%</p> <p>【平均】76.4%</p>	3							
						ヤギ・ヒツジえさやり	107,700人	目標	85,000人	107,700人	107,700人	107,700人	107,700人										
						ポニー引馬	27,700人	目標	19,000人	27,700人	27,700人	27,700人	27,700人										
								実績	40466人														
								実績	24988人														
								実績	9200人														
								増減理由等	コロナウィルスの影響で、一部プログラム休止したため、昨年度の同時期比においても実績減となっている。また板橋こども動物園の開園が、草屋根改良工事のため、当初予定から延期になったことにより、目標値より実績が下回っている。														
								●	(15) 団体利用	一般	450団体	目標	375団体				450団体	450団体	450団体	450団体	3	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、目標値に届かなかったことはやむを得ないと思われる。</p> <p>少しずつ新規の団体での来園を増やしていくことで今後の流れも作りやすいため、新型コロナウイルス感染症が終息したい、積極的な周知、受け入れに取り組んでほしい。</p> <p>区としても、団体利用数の向上のために、協力していく。</p> <p>(当項目は新型コロナウイルス感染症の影響を数値化できないため、中間値3の評価とする。)</p>	3
								実績		39団体													
								目標		10団体	14団体	14団体	14団体				14団体						
								実績		0団体													
								目標		30団体	36団体	36団体	36団体				36団体						
								実績		7団体													
								目標		8団体	11団体	11団体	11団体				11団体						
								実績		2団体													
		目標	150人	190人	190人	190人	190人																
		実績	58人																				

第2 経営方針に基づく具体的な行動(サービス水準)

評価項目	事業の目標と具体的な取組						一次評価(指定管理者による自己点検)					二次評価(所管課による評価)				
	区分	具体的な目標					区の求めるサービス水準	指定管理者目標値・実績値(経過)					評価	評価理由	評価	
		衛生状態の保持	近隣住環境への配慮	安全確保と予防保全	施設認知度の向上	賑わいの創出		便益性の向上	地域社会への貢献	SDGSの推進	1年目	2年目				3年目
								増減理由等	高島平分園では、コロナウィルスの影響で一部プログラム休止したため、昨年度の同時期比においても実績減となっている。また板橋こども動物園の開園が、草屋根改良工事のため、当初予定から延期になったことにより、目標値より実績が下回っている。							
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	運営 【重点項目】公園の特色を活かした運営				●●	(16)自動販売機	設置数	6台	目標	4台	6台	6台	6台	6台	5	5
									実績	7台						
			増減理由等	6月2台(飲料) 7月2台(飲料) 11月3台(飲料1台、軽食1台、アイス1台)												
	その他				●●	(17)利用者アンケート	サンプル数	1,000件	目標	850件	1,000件	1,000件	1,000件	1,000件	5	5
		実績	850件													
		目標	80%	80%	80%	80%	80%									
		実績	98.82%													
		目標	80%	80%	80%	80%	80%									
		実績	98.82%													
		増減理由等	5段階での評価にて、とても良い・良いの評価を850件中840件頂いた。9月に上半期のアンケートを、3月に下半期のアンケートを実施 接遇満足度は職員の対応のみ。													
		●				(18)防災訓練	実施回数(各公園)	1回	目標	1回	1回	1回	1回	1回	5	5
									実績	2回						
		増減理由等	3月に各動物園、公園にて来園者の方の協力をいただきながら実施。													

第2 経営方針に基づく具体的な行動(サービス水準)

評価項目	事業の目標と具体的な取組						一次評価(指定管理者による自己点検)					二次評価(所管課による評価)							
	区分	具体的な目標					区の求めるサービス水準	指定管理者目標値・実績値(経過)					評価	評価理由	評価				
		衛生状態の保持	近隣住環境への配慮	安全確保と予防保全	施設認知度の向上	賑わいの創出		便益性の向上	地域社会への貢献	SDGSの推進	1年目	2年目				3年目	4年目	5年目	
		●	●		●		(19)職員研修	動物関連	1回	目標 1回	実績 1回	1回	1回	1回	1回	1回	4	新型コロナウイルス感染症の影響により、各所で研修や講演が中止になったところである。今後は、これまでの形態に捉われずリモートなどにより、職員のスキルアップや雇用環境の向上に向けた取り組みを図りたい。(雇用関連研修は受講できなかったが、指定管理者の責めに帰さない事由での中止を考慮し4回/4回で評価する。)	5
							接遇(障がい者理解含む)	1回	目標 1回	実績 1回	1回	1回	1回	1回	1回				
							個人情報・危機管理	1回	目標 1回	実績 2回	1回	1回	1回	1回	1回				
							雇用関連	1回	目標 1回	実績 0回	1回	1回	1回	1回	1回				
									増減理由等	コロナウィルスの影響につき、一部中止。									
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	その他					●	(20)外部委託	区内企業発注率(区内企業/外注件数)	90%	目標 90%	実績 84%	90%	90%	90%	90%	90%	4	達成率は94%。区内事業者に競争できる業種は適正に発注できている。よって、目標値が高かったものと判断する。中間年で目標値の見直しを図りたい。	4
									増減理由等	区内業者(11社) ・徳丸ヶ原公園 樹木剪定業者 ・東板橋公園 公園清掃業者 ・東板橋公園 樹木剪定業者 ・徳丸ヶ原公園 公園清掃業者 ・事業系一般廃棄物処理業者 ・産業廃棄物運搬業者(不燃) ・産業廃棄物運搬業者(動物) ・シルバー人材サービス ・板橋獣医師会 ・板橋こども動物園 工事業者 ・機械警備 区外業者(2社) ・HP関連業者 ・乗用馬削蹄業者									
第2 計(120満点)											97			108					