

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 | S D G S 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  | 公園内はよく見回りがなされていて、区職員が確認した際もゴミが少なくきれいだった。来園者が多いとどうしてもゴミも増えてしまうが、ボランティアの協力も得ながらうまく運営されている。落ち葉の時期は大変だが引き続きこのペースで清掃活動を行ってほしい。 | 5  |   |
|  |              |         |           |           |          |        |                    |          |             |                 |         | 実績             | 7回   | 7回 |     |     |  |    |   |  |   |
|  |              |         |           |           |          |        |                    |          |             | 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  | 清掃以外にも点検が日に何回も行われており、清潔な状態が保たれている。公園トイレは建物が古く、印象が悪くなりがちだが、南部SCとも協力しながら引き続き対応をお願いしたい。                                      | 5  |   |
|  |              |         |           |           |          |        |                    |          |             | 実績              | 1回      | 1回             |      |    |     |     | 増減理由等<br>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。週7日間のうち動物園職員が1日間行い、週6日間は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   | 2回 | 5   | 樹木剪定は業者委託以外に動物園スタッフもできる範囲で対応していて、ナラ枯れが疑われる樹木に対しての対策も行っている。安全管理の面で特に危険な枯れ枝やヤゴなどは今後も気を付けて見てほしい。区職員が見回った際に立ち枯れが疑われる樹木があったので、業者と協議し対応願いたい。 | 5 |
|  |              |         |           |           |          |        |                    |          |             |                 |         |                |      | 実績 | 3回  | 3回  |  |    |   |  |   |
|  |              |         |           |           |          |        |                    |          | (3)その他      | 点検(各公園)         | 1回/日    | 目標             | 1回   | 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公園を利用できるよう努められている。  | 5  |   |
|  |              |         |           |           |          |        |                    |          |             |                 |         |                | 実績   | 1回 | 1回  |     |  |    |   |  |   |

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 | 利用促進<br>【重点項目】<br>公園の特色を活かした運営 | ●       | ●         | ●         |          |        | (4) ホームページ                 | 閲覧数             | 10,000<br>アクセス   | 目標   | 5000<br>アクセス   | 8000<br>アクセス   | 9000<br>アクセス | 10000<br>アクセス | 10000<br>アクセス | 5   | 目標数を大きく上回り、努力の成果が見られる。公園利用者アンケートでは、ホームページが「見づらい」等の意見もあったが、その都度検討し対応されている。引き続き利用者側の視点に立ち改良を重ねてもらいたい。 | 5 |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            |                 |  | 実績   | 21071<br>アクセス  | 42707<br>アクセス  |              |               |               |   |   |   |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            |                 |  | 増減理由等  | 当初電話での問い合わせが多かったが、HPも拝見して頂くようにお声掛けを続けた。アクセス数が急激に増え、今年度で42707件アクセス数に到達した。アンケートの意見を元に改良を重ねている。 |                |              |               |               |   |   |   |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            |                 |  | 目標   | 2回   | 2回             | 2回           | 2回            | 2回            |   |   |   |
|  |                                |         | ●         | ●         | ●        |        | (5) ブログ                    | 更新回数            | 2回/月   | 目標   | 2回   | 2回             | 2回           | 2回            | 2回            | 5   | ブログの更新はまめに行われており、内容もタイムリーで、動物園スタッフならではの情報や写真が掲載されており、工夫が見られる。                                       | 5 |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            |                 | 実績   | 9回   | 9回   |                |              |               |               |   |   |   |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            |                 | 増減理由等  | イベント等告知やHP・ブログの周知の為。年間110回更新、月平均9回更新。  |  |                |              |               |               |   |   |   |
|  |                                |         | ●         | ●         | ●        |        | (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   | 動物の紹介だけでなく、クイズを掲示して答えをスタッフに聞くように誘導したりと、来園者とコミュニケーションが取れる工夫もされている。今後は季節ごとの動物の様子を掲示するなど、更に工夫を重ねてほしい。  | 5 |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            |                 | 実績   | 3.9回   | 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。その他に動物の生態や、クイズなどを各所に展示した |  |                |              |               |               |   |   |   |
|  |                                |         | ●         | ●         | ●        | ●      | (7) イベント<br>※物販・出張<br>出張以外 | ①公園まつり(開催数、来園数) | 1回   | 目標   |  | 1回             | 1回           | 1回            | 1回            | -   | R3は開催休止のため評価対象外   | - |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            | 11,200人         | 目標   |  | 11,200人  | 11,200人        | 11,200人      | 11,200人       |               |   |   |   |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            |                 | 実績   |  | -  | -              |              |               |               |   |   |   |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            |                 | 増減理由等  | 今年度も中止となった。代替イベントとして防災イベントを両園でおこなった。   |  |                |              |               |               |   |   |   |
|  |                                |         | ●         | ●         | ●        | ●      | ②ヒツジの毛刈り(開催数、来園数)          | 2回              | 目標   |  | 2  | 2              | 2            | 2             | -             | R3は開催休止のため評価対象外<br>コロナのため普段どおりにできなかったが、毛刈り体験イベントを行いSNSで配信するなど工夫されていた。 | -   |   |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            | 7,080人          | 目標   |  | 7,080人   | 7,080人         | 7,080人       | 7,080人        |               |   |   |   |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            | 実績              |  | -  | -  |                |              |               |               |   |   |   |
|  |                                |         |           |           |          |        |                            | 増減理由等           | 中止の際の代替案として、本園で家族での毛刈り体験を行った(1回8人参加)。その様子を記録し、動画にて配信した。動画についてはブログにURL、掲示板にQRコードを貼り、来園者が見やすい工夫を行った。 |  |  |                |              |               |               |   |   |   |

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  |                           |                    |                   |  | 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 | S D G S 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<br>【重点項目】<br>公園の特色を活かした運営 | ●●●●●   | (7)イベント<br>※物販・出張<br>出展以外 | 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   | 5   | コロナによる経費削減のため1回分だけ計上し、回数を減らしての開催となった。乗馬や飼育体験など、学びながら5日間かけて行うイベントであり、こども達は充実した経験ができた様だった。<br><br>(1回/1回で評価し、アンケートの意見が好評だったため5とする) | 5  |     |  |     |
|  |                                |         |                           |                    | 50人               | 目標   | 50人  | 50人      | 50人         | 50人    |      |   |  |    |     |  |     |
|  |                                |         |                           |                    |                   | 実績   | 25人  | 25人      |             |        |      |   |  |    |     |  |     |
|  |                                |         |                           |                    |                   | 増減理由等  | コロナ禍により、年2回から1回の実施に変更。申し込みも毎回定員を越えており、教室終了後のアンケートでも高い評価をいただいていた。 |          |             |        |      |   |  |    |     |  |     |
|  |                                |         |                           |                    | 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   | 回数は下回ったが、419人の参加があり、目標人数は上回っていた。コロナ禍でも工夫しながら、多くの参加者を受け入れられた事は評価したい。普段やっていない分園での開催は、地域の活性化にも繋がる。引き続きコロナに気を付けながら、運営方法の改良も含め、定期的に行ってほしい。<br><br>(コロナによる影響で回数減であったが、参加人数は大きく上回ったため、5とする) | 5   |
|  |                                |         |                           |                    |                   | 250人   | 目標   | 250人     | 250人        | 250人   | 250人 |   |  |    |     |  |     |
|  |                                |         |                           |                    |                   | 実績   | 2050人  | 419人     |             |        |      |   |  |    |     |  |     |
|  |                                |         |                           |                    | 増減理由等             | コロナ禍のため人数制限をしておいた実施となった。ソーシャルディスタンス、手指の消毒のために職員を多く配置した。緊急事態宣言のため1回中止、中止分の代替えとして区立施設での催事への出張出展を行った。 |  |          |             |        |      |   |  |    |     |  |     |
|  |                                |         |                           | 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    | 5    | コロナ禍で制限がありやむを得ない所はあったが、目標人数に届かなかったことは今後の課題である。代替でヤギのショーを行いSNSでも発信するなど工夫が見られたことは評価したい。冬の閑散期に来客数を増やすための企画であるが、動物園の周知にもある程度効果があった。 | 3  |    |     |  |     |
|  |                                |         |                           |                    | 1,250人            | 目標   | 1,250人   | 1,250人   | 1,250人      | 1,250人 |      |   |  |    |     |  |     |
|  |                                |         |                           |                    |                   | 実績   | 1353人  | 1091人    |             |        |      |   |  |    |     |  |     |
|  |                                |         |                           |                    | 増減理由等             | コロナ禍のためミニイベントの定員、実施時間を減らした。代わりに追加で毎回ヤギのショーを実施。目標人数には到達しなかったが、話題作り、来園者増にはつながった。                     |  |          |             |        |      |   |  |    |     |  |     |

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  |           |           |          |        | 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                        | S D G S 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<br>【重点項目】<br>公園の特色を活かした運営 |         |           |           |          |        | (7)イベント<br>※物販・出張<br>出展以外 | ⑥上記以外<br>のイベント<br>(開催数、<br>参加数) | 24回         | 目標    | 20回  | 24回            | 24回  | 24回  | 24回  | 5   | 東板橋公園のツリークライミングや徳丸ヶ原公園のヤギのクリーンパトロールなど、新しいイベントを行い評判が良かった。コロナ禍で思う様に人を集められない中でも、新しい事に挑戦するなどの意欲が見られた。<br>防災イベントは初めての開催であり、当初もっと多くの団体と協働で行う予定だったが、コロナで実現できず残念だった。<br>動物とのふれあいイベントなどは評判が良いので、引き続きコロナの様子を見ながら区民や利用者に寄り添ったイベントを開催し、地域活性化や集客数の増加につなげてほしい。<br><br>(人数は集計不可な防災イベントを含めない数) | 5 |
|  |                                |         |           |           |          |        |                           |                                 | 500人        | 目標    | 450人   | 500人           | 500人 | 500人 | 500人 |     |  |   |
|  |                                |         |           |           |          |        |                           |                                 |             | 増減理由等 | コロナ禍のため5月～9月のイベントは中止。イベントによっては定員を減らしての実施となった。<br><br>本園<br>親子乗馬:6回実施、133組266名。<br>親子ポニー教室:1回実施、8名。<br>馬車:4回実施、164組、328名。<br>大人乗馬:2回実施、43名。<br>ツリークライミング:1回実施、12名。<br>高齢者乗馬:1回実施、4名。<br>親子動物クラブ:1回実施、11名。<br>防災イベント 1回実施<br><br>分園<br>羊毛工作:1回実施、17名。<br>ヤギパト:7回実施、31名。<br>花壇作り:7回実施、32名。<br>防災イベント:1回実施 |                |      |      |      |     |  |   |
|  |                                |         |           |           | ●●●      |        | (8)物品販売<br>(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  | 5   | キッチンカーが土日を中心に出店でき評判も良かった。種類増の要望も多いので今後検討してほしい。グッズ等の販売についても種類を増やすなど検討願いたい。  | 5 |
|  |                                |         |           |           |          |        |                           | 購入者数                            | 500人        | 目標    | 350人   | 500人           | 500人 | 500人 | 500人 |     |  |   |
|  |                                |         |           |           |          |        |                           |                                 |             | 増減理由等 | キッチンカーはコロナ禍により出店を見合わせた時期もあったが、概ね行えた、来年度に向けて区内新規業者の選定も完了。お土産用の物品販売は通年行った。   |                |      |      |      |     |  |   |

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  |           |           |          |        | 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         | S    | D   | G    |                |      |       | S   | の   | 推  | 進   |
| 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<br>【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  | 120人 | 150人           | 150人 | 150人  | 150人  | 4   | こども動物クラブについては、評判も良く、こども達の居場所づくりにもなっている。こども達の成長につながるプログラムや運営ができており、引き続き工夫を重ねながら行ってほしい。また、学生ボランティアの受け入れも積極的に行われている。  | 5   |
|  |                                      |         |           |           |          |        |                        |                  | 実績   | 59人 | 175人 |                |      |       | 増減理由等   |     |  |   |
|  |                                      | ●       | ●         | ●         |          |        |                        | (10)公園活動団体等の受け入れ | 団体数  | 5団体 | 目標   | 4団体            | 5団体  | 5団体   | 5団体   | 5団体 | 5  | 公園全体で色々な団体を積極的に受け入れており評価できる。過去に動物園を利用した経験からボランティア活動をやりたいて思ってくれる方もいて、スタッフの日々の丁寧な対応がこのような活動に繋がる手助けになっている。 |
|  |                                      |         |           |           |          |        |                        | 実績               | 2団体  | 6団体 |      |                |      | 増減理由等 | 花壇関連の区民団体、若者サポートセンター、区内の俳句、写真団体の受け入れを実施。昨年度おこなっていたフリースクールの受け入れはコロナ禍のため中止となった。毎週金曜日公園清掃を行う幼稚園の受け入れを行っている。また青山大学、慶応義塾大学の大学生ボランティアの活動を受け入れた。 |     |  |   |
|  |                                      | ●       | ●         | ●         |          |        | (11)催事等への出張出展(区立施設を含む) | 回数               | 12回  | 目標  | 10回  | 12回            | 12回  | 12回   | 12回   | 3   | 催事等への出張出展は出展依頼側の費用負担やコロナ禍もあり、開催が難しい面があった。今後は状況を見ながらになるが、もっと積極的にPRを行う必要がある。また、この事業とは別に出張ふれあい事業を福祉施設や保育園などで計10回行っておりその点は評価したい。<br><br>(ココロネ板橋は事業報告時漏れ。また、利益の還元で行った2回分は除いた回数) | 1   |
|  |                                      |         |           |           |          |        |                        |                  | 実績   | 0回  | 4回   |                |      |       | 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  |  |           |          |        | 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                | S D G S 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<br>【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 | 5        | <p>コロナで一時的に休園になったり、通常プログラムも通年で行えなかった中でも、来園者が増えたことは評価したい。<br/>SNSの活用やイベントの開催などはもちろん、日頃のスタッフの丁寧な対応も評価され、リピートする人が増えているのではないかと引き続き対応願いたい。</p> <p>(コロナの影響により約1ヶ月間休園した。月平均で目標値を上回っているため評価は5とする)</p> | 5   |   |
|  |   |         |  |           |          |        |                    |                         |             | 東板橋公園    | 28,023   | 37,792   |          |          |          |          |   |   |   |
|  |   |         |  |           |          |        |                    |                         |             | こども動物園   | 173,613  | 364,772  |          |          |          |          |   |   |   |
|  |   |         |  |           |          |        |                    |                         |             | 徳丸ヶ原公園   | 7,508    | 10,636   |          |          |          |          |   |   |   |
|  |   |         |  |           |          |        |                    |                         |             | 高島平分園    | 166,941  | 184,042  |          |          |          |          |   |   |   |
|  |   |         |  |           |          |        |                    |                         |             | 実績       | 376,085  | 597,242  |          |          |          |          |   |   |   |
|  |   | 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が、昨年度の同時期比においても実績増となっている。また板橋こども動物園本園のリニューアルオープン後初めてフルオープンとなり、目標値の基準となる1年間になった。 |           |          |        |                    |                         |             |          |          |  |          |          |          |          |   |   |   |
|  |   | ●       |  |           |          |        |                    | (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   | <p>目標値を大幅に上回っている。動物達の状態にも配慮しながら、ヤギの草屋根登りなど見せ方にも工夫がなされていて、来園者が楽しめるようになっている。</p>  | 5 |
|  |   |         |  |           |          |        |                    |                         |             |          | 実績       | 14種類   | 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<br>本園:ケヅメリクガメ<br>分園:セイセイインコ、カメ、シカ、金魚、ドジョウ、メダカ、コイ |          |          |          |          |   |   |   |
|  |   | ●       |  |           |          |        |                    | (14)経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 | 4   | <p>コロナの影響で動物園の休園があり、経常プログラムも一時中止になってしまった。特にヤギ・ヒツジのえさやりはほとんど実施できなかった。実績数は下がってしまったが、開催出来た割合で以下の通り算出し、目標を達成できていたため評価は5とする。</p> <p>人数制限や場所分けなどコロナ対応も適切に行われていた。</p> <p>モルモット抱っこ 開催日数 約5割<br/>87,632人×2=175,264人&gt;目標値<br/>ヤギ・ヒツジのえさやり 開催日数 約1割<br/>11,658人×10=116,580人&gt;目標値<br/>ポニー引馬 開催約8割<br/>目標値達成済み</p> | 5 |
|  |   |         |  |           |          |        |                    |                         |             |          | 実績       | 40466人   | 87632人   |          |          |          |   |   |   |
| 目標   | 85,000人   |         |  |           |          |        |                    |                         |             |          | 107,700人 | 107,700人   | 107,700人 | 107,700人 |          |          |   |   |   |
| 実績   | 24988人  |         |  |           |          |        |                    |                         |             |          | 11658人   |  |          |          |          |          |   |   |   |
| 目標   | 19,000人   |         |  |           |          |        |                    |                         |             |          | 27,700人  | 27,700人  | 27,700人  | 27,700人  |          |          |   |   |   |
| 実績   | 9200人   |         |  |           |          |        |                    |                         |             |          | 31021人   |  |          |          |          |          |   |   |   |
| 増減理由等  | コロナウィルスの影響で、動物園の休園、一部プログラム休止や人数制限を設けたため、昨年度の同時期比においても実績減となっているものもある。来園者数が多い時期には、モルモット抱っこ広場を2つに分けたり、プログラムの開始時間を早めたりして、コロナ対策を行った。 |         |  |           |          |        |                    |                         |             |          |          |  |          |          |          |          |   |   |   |

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    |              |                |  |        | 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 | S      | D      | G      |  |   |    |
| 区の求めるサービス水準  |                              |           |              |                |  | 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<br>【重点項目】<br>公園の特色を活かした運営 | ●●        | (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>学校や保育園の遠足などがそもそも行われず、動物園も休園等があったため、団体受け入れは大幅減となった。密を避けるためにはやむを得なかった。</p> <p>また、障がい者の団体申し込みからポニー乗馬に繋げていくことに課題を感じる。今後も積極的な周知及び受け入れに取り組んでほしい。区としても協力していきたい。</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、中間値の3とする)</p> | 3  |
|  |                              |           |              | 高年齢者           | 14団体   | 目標     | 10団体               | 14団体     | 14団体   | 14団体   | 14団体   |  |   |    |
|  |                              |           |              | 障がい児者          | 36団体   | 目標     | 30団体               | 36団体     | 36団体   | 36団体   | 36団体   |  |   |    |
|  |                              |           |              | うち、障がい者ポニー乗馬利用 | 11団体   | 目標     | 8団体                | 11団体     | 11団体   | 11団体   | 11団体   |  |   |    |
|  |                              |           |              | 障がい者ポニー乗馬利用人数  | 190人   | 目標     | 150人               | 190人     | 190人   | 190人   | 190人   |  |   |    |
|  |                              |           |              | 増減理由等          | コロナ禍のため、一部プログラムの受け入れを休止していたこと、団体でのイベントの中止などにより、目標値に達しなかった。障害児者のポニー乗馬については、コロナ禍の為に人数を分けて参加してもらった。そのためには団体人数に至らない数での受け入れが多かった。 |        |                    |          |        |        |        |  |   |    |
|  | ●●                           | (16)自動販売機 | 設置数          | 6台             | 目標   | 4台     | 6台                 | 6台       | 6台     | 6台     | 5      | <p>台数を増やし、種類も飲み物以外にアイスやお菓子などを置き、利用者のニーズに応えられている。売り切れた場合の対応などにも工夫が見られた。暑い時期などに補充を増やしたり、ニーズに応じて種類を見直すなど柔軟に対応してほしい。</p> | 5   |    |
|  |                              |           | 増減理由等        | 徳丸ヶ原公園に1台追加。   |  |        |                    |          |        |        |        |  |   |    |
|  | 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  | <p>公園利用者アンケートの結果では、総合評価で職員の接遇及び施設満足度共に高い評価を得られた。アンケートの意見でも肯定的な意見が多く、満足度は高いと思う。スタッフの対応に感謝の声も多く評価したい。意見や要望についても速やかに対応できており、すぐに対応が難しいものについては、区と情報共有ができた。今後もより良い運営に繋がられるようアンケートの内容について精査して欲しい。</p>                  | 5  |
|  |                              |           |              | 接遇満足度          | 80%  | 目標     | 80%                | 80%      | 80%    | 80%    | 80%    |  |   |    |
|  |                              |           |              | 総合満足度          | 80%  | 目標     | 80%                | 80%      | 80%    | 80%    | 80%    |  |   |    |
|  |                              |           |              | 増減理由等          | 接遇満足度の評価が非常に高く、5段階での評価にて、とても良い・良いの評価を1000件中985件頂いた。7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   |        |                    |          |        |        |        |  |   |    |

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     | S D G S 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 | その他          | ●       |           |           |          |                    | (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   | 各公園でそれぞれ来園者と共に訓練ができたのは良かった。   | 5 |
|   |              |         |           |           |          |                    |  |              |   | 実績    | 2回  | 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。防災訓練の一環として防災イベントも実施。防災イベントでは図書館、福祉園、消防署との協働イベントであったが、協働は中止になってしまった。当団体本部ボランティアが多数協力者として参加。 |                |      |    |  |     |   |   |
|   | ●            | ●       | ●         |           |          |                    | (19)職員研修   | 動物関連         | 1回  | 目標    | 1回  | 1回             | 1回   | 1回 | 1回   | 4   | コロナウイルス感染症の影響で一部中止となったが、前回モニタリングで提案した、リモート研修を行ったことなど評価したい。今後も柔軟に対応し、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。 | 5 |
|   |              |         |           |           |          |                    |  |              |   | 実績    | 1回  | 4回             |      |    |  |     |   |   |
|   |              |         |           |           |          |                    |  | 接遇(障がい者理解含む) | 1回  | 目標    | 1回  | 1回             | 1回   | 1回 | 1回   |     |   |   |
|   |              |         |           |           |          |                    |  |              |   | 実績    | 1回  | 1回             |      |    |  |     |   |   |
|   |              |         |           |           |          |                    |  | 個人情報・危機管理    | 1回  | 目標    | 1回  | 1回             | 1回   | 1回 | 1回   |     |   |   |
|   |              |         | 実績        | 2回        | 2回       |                    |  |              |   |       |   |                |      |    |  |     |   |   |
|   |              |         |           | 雇用関連      | 1回       | 目標                 | 1回   | 1回           | 1回  | 1回    | 1回  |                |      |    |  |     |   |   |
|   |              |         |           |           |          | 実績                 | 0回   | 0回           |   |       |   |                |      |    |  |     |   |   |
|   |              |         |           |           |          | 増減理由等              | コロナウイルスの影響につき、一部中止。リモートでの研修体制を活用し、目標値に達している。雇用関連は中止。 |              |   |       |   |                |      |    |  |     |   |   |
| ●   |              |         |           |           | (20)外部委託 | 区内企業発注率(区内企業/外注件数) | 90%  | 目標           | 90%   | 90%   | 90%   | 90%            | 90%  | 4  | 区内業者に競争できる業種は適切に発注できている。区内業者に発注できない業務もあり、目標値の見直しについて検討が必要。 | 4   |   |   |
|   |              |         |           |           |          |                    |  | 実績           | 84%   | 85%   |   |                |      |    |  |     |   |   |
|   |              |         |           |           |          |                    |  | 増減理由等        | 区内業者(11社)<br>・徳丸ヶ原公園 樹木剪定業者<br>・東板橋公園 公園清掃業者<br>・東板橋公園 樹木剪定業者<br>・徳丸ヶ原公園 公園清掃業者<br>・産業廃棄物処理業者<br>・再生資源物運搬業者<br>・不燃ごみ運搬業者<br>・シルバー人材サービス<br>・板橋獣医師会<br>・工事業者 2件<br><br>区外業者(2社)<br>・HP関連業者<br>・乗用馬削蹄業者 |       |   |                |      |    |  |     |   |   |

第2 計(120満点)

112

111