

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	公園内はよく見回りがなされていて公園内のゴミは少ない。陳情対応も素早くなされており、職員による園内の見回りを強化していた。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	7回					
											増減理由等	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回は動物園職員で実施。落ち葉時期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	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	1回					
											増減理由等	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をしている。週7日間中、週1日は動物園職員が清掃。週6日間、シルバー人材センターに清掃委託。南部SCとも連携しながら行っている。							
		●	●	●				●(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は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回					
											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、必要に応じてその都度剪定してもらっている。経費削減の為、動物園職員も剪定を行っている。悪天候の日とその翌日には安全管理のため必ず動物園職員が点検作業を行っている。今年度も職員1名が樹木に関する研修会に参加した。							
									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	1回					
											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実施。休園日には年度途中から公園点検チェックリストを利用しながら行っている。							

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						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										
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	40000 アクセス	40000 アクセス	5	昨年度に引き続き、目標数を大きく上回り、努力の成果が見られる。また、外部のSNSを活用しての発信もなされており、動物園のPRにつながった。SNSを活用した連携については、区もホームページなどで協力していきたい。	5										
									実績	21071 アクセス	42707 アクセス	44108 アクセス															
									増減理由等	電話での問い合わせの際は、説明後にHPも拝見して頂くようお願いを続けている。アクセス数は例年増加している。その他にもGoogleマップの管理、来年度にはTwitterを開設予定。																	
									●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	(5) ブログ 更新回数				2回/月	目標	2回	2回	2回	5回	5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、工夫がみられる。	5
																			実績	9回	9回	9.7回					
																			増減理由等	HP・ブログの周知やイベント等告知の為。年間116回更新、月平均9回更新。昨年度に比べ更新回数は増加している。							
		●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	(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	動物の紹介はもちろん、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、さらに工夫を重ねてほしい。	5										
									実績	3.9回	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ている。また地域の来園者の方からクイズを作成してもらい掲示もしている。																	
		●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	(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	-	R4は開催休止だが、代替えの防災イベントは大変にぎわい、消防署だけでなく家政大や福祉施設などにも協力してもらい、今後の公園まつりにつなげられるイベントとなったことは評価したい。	-										
									実績																		
								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。代替えイベントとして防災イベントを両園で行った。防災イベント2回イベント参加人数 本園2,985人 分園1,325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					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
							②ヒツジの毛刈り(開催数、来園数)	2回	目標	/	2	2	2	2	-	R4は開催休止のため、評価対象外。しかし、ブログに毛刈りショーの動画をアップしたりするなど、工夫して誰もが見やすいようにしたことは評価したい。	-
							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、毛刈りの様子を記録し、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。								
							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	R4年度もコロナ禍のため、年2回から1回の実施に変更。申し込みも定員を超えており、教室終了後のアンケートでも高い評価を得ていた。 (1回/年で評価し、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	50人				
								実績	25人	25人	26人						
								増減理由等	コロナ禍のため、年2回から1回の実施に変更。申し込みも毎回定員を超えており、教室終了後のアンケートでも高い評価を頂いていた。								
							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	5	当初コロナ禍のため整理券を配布し人数制限を行っていたが、緩和によって制限を解除し、できる限り多くの来園者に楽しんでもらえる様になった。そのため参加数が目標値を大きく上回った。コロナ禍での対応、その後の緩和への対応が適切に行われ利用者の満足度につながった。	5
							250人	目標	250人	250人	250人	500人	500人				
								実績	195人	419人	600人						
								増減理由等	当初コロナ禍の為人数制限をして実施していたが、緩和によって制限を解除し、できる限り多くの来園者に楽しんでいただけるよう時間いっぱい行った。								
							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	10回	5	コロナ禍のため、ミニイベントの定員を減らして、ヤギのショーを毎回追加するなど、来園者が楽しめるよう、工夫を凝らしている。昨年より参加者数が増えたものの、目標に達しなかった事は、引き続き今後の課題である。しかし、話題作り、来園者増につながったことは、評価したい。	4
							1,250人	目標	1,250人	1,250人	1,250人	1,250人	1,250人				
								実績	1,274人	1,091人	1,189人						
								増減理由等	コロナ禍の為ミニイベントの定員を減らした。代わりに、ヤギのショーを毎回追加で実施。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	SDGSの推進	1年目	2年目				3年目	4年目	5年目
							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	36回	36回	5	東板橋公園の親子乗馬やツリークライミング、徳丸ヶ原公園のヤギパトロールなどのイベントについて、例年どおり好評であった。令和4年度は、ロボットプログラミングや東板橋図書館読み聞かせ、区制施行90周年イベント「るか記念撮影」など、たくさん新規イベントを行い、評判が良かった。動物とのふれあいイベントなどは評判が良いので、コロナによる制限も解除されたことから、引き続き区民や利用者へ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もらいたい。	5
							500人	目標	450人	500人	500人	1250人	1250人				
								実績	24289人	752人	2746人						
								増減理由等	本園 親子乗馬:9回実施、148組296名 親子ポニー教室:2回実施、20名 馬車:7回実施、256組、512名 大人乗馬:4回実施、71名 ツリークライミング:1回実施、17名 高齢者乗馬:2回実施、5名 親子動物クラブ:1回実施、9名 板橋ポニーキャンプ:1回実施、23名 リクガメふれあい:4回実施、225名 ヤギ散歩:1回実施、20名 るか記念撮影:2回、1059名 東板橋図書館読み聞かせ:7回、179名 ロボットプログラミング:1回、22組44名 分園 羊毛工作:1回実施、23名 ヤギパト:8回実施、67名 花壇作り:8回実施、57名 公園クイズラリー:1回実施、144名 その他 地域防災課イベント 東板橋公園スタンプラリー 北区青少年ウォークラリー 板橋消防署防災イベント								
					●●●	(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	84回	84回	5	キッチンカーは毎月出店し、区内新規業者の出店も加わったことで、昨年利用者人数に対して3倍以上になるなど、来園者や公園利用者の認知度が上がり、評判も良かった。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	10910人	10910人			
								実績	142人	3345人	12944人						
								増減理由等	キッチンカーは毎月出店。区内新規業者の出店も加わり、来園者、公園利用者の認知度も上がっている。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					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		
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	120人	150人	150人	150人	150人	5	こども動物クラブは、とても評判が良く、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。	5		
									実績	59人	175人	175人							増減理由等	こども動物クラブの新規受付を再開、登録数は定員175名に達した。公園ボランティア育成事業については家政大学の授業受け入れ、防災イベントでの協働プログラムの実施などを行った。
							(10)公園活動団体等の受入れ	団体数	5団体	目標	4団体	5団体	5団体	6団体	6団体					5
			実績	2団体	6団体	12団体						増減理由等	花壇関連の区民団体が2団体、その他以前より利用頂いている若者サポートセンター、区内の俳句、写真団体、コロナで中止していたフリースクールの受け入れ再開、またロボットプログラミングや消防署主催のイベント等数件新たな団体をを受け入れた。							
運営 【重点項目】 公園の特色を活かした運営				●	●	●	(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	6回	6回	3	催事等への出張出展は、出張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、この事業とは別に本園でのプレーパークイベント実施をめざしていることは、評価したい。	1		
									実績	0回	4回	4回							増減理由等	コロナウィルスの影響により今年度10回予定していた事業が中止になったため。区立施設の出張出展を3回実施。東板橋図書館、赤塚植物園(グリーンフェスタ)、板橋区立中央図書館。また、東板橋公園での将来的なプレーパークイベント実施を目指し、池袋本町公園プレーパークへの出張を実施。
							(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
			東板橋公園	28,023	37,792	22,290							実績	376,085	597,242	637,010			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	
					●		●	(13)動物展示	展示数	7種類	目標	7種類	7種類	7種類	9種類	9種類	5	目標値を大幅に上回っている。動物たちの状態にも配慮しながら、ヤギの草屋根のぼ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。	5
					●	●	●	(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	128,200人	128,200人	4	モルモット抱っこ・ポニー引馬はコロナ禍での休園・プログラムの休止がなく、目標値を大きく超えた利用者数であったことは評価できる。えさやりに関しては、当初コロナ対策として混雑する土日開催を見送っていたこともあり目標数に達成しなかった。また、来園者数が多い曜日には、プログラムの開始時間を早めるなど、コロナ対策を行ったことも評価したい。	4
								ヤギ・ヒツジえさやり	107,700人	目標	85,000人	107,700人	107,700人	98,900人	98,900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				
										増減理由等	コロナ禍の影響での休園、プログラムの休止がなかった為、目標値に近い数値まで利用者が増えた。土日、祝日など来園者数が多い曜日には、プログラムの開始時間を早め、コロナ対策を行った。								
						●	●	(15)団体利用	一般	450団体	目標	375団体	450団体	450団体	124団体	124団体	3	コロナ禍のため、遠足などのイベント中止が多く、団体利用の利用者数は少なくなったため、目標値より大幅に減となった。前年度から出張先の拡大を行った事で、認知度が上がり、訪れる障がい児者施設も増えてきたと思われる。この取組も引き続き行ってみたい。	3
								高齢者	14団体	目標	10団体	14団体	14団体	3団体	3団体				
								障がい児者	36団体	目標	30団体	36団体	36団体	12団体	12団体				
										実績	7団体	15団体	21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	4団体	14団体				
										実績	2団体	0団体	5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	63人	63人				
										実績	58人	21人	77人						
										増減理由等	コロナ禍の遠足、イベントの中止が多く受け入れ数は少なくなっているものの、後期になるにつれ利用団体数は戻ってきていた。また、リニューアル後に出張ふれあいの福祉施設も利用可能になった為、ハーモニセンター独自のクラウドファンディングなどで出張先の拡大を行った事で認知度が上がり障がい児者施設も増えたと思われる。					(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。)			

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	
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	評価	評価理由	評価				
					●●		(16)自動販売機	設置数	6台	目標	4台	6台	6台	6台	6台	5	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の。このまま継続してもらいたい。	5
										実績	7台	8台	8台	8台	8台			
										増減理由等	変更なし							
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	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で高評価を得られた。アンケートの意見でも職員に対する肯定的意見が多く、満足度は非常に高い。スタッフの対応に感謝の声も多く高く評価したい。 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。 今後もよりよい運営につながれるように、アンケートの内容などを精査し工夫を重ねていってもらいたい。	5
								接遇満足度	80%	目標	80%	80%	80%	90%	90%			
										実績	98.82%	98.50%	98.5%					
								総合満足度	80%	目標	80%	80%	80%	90%	90%			
										実績	98.82%	97.90%	98.2%					
										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991件中976件頂いた。(未記入9件)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。毎年アンケートを受けて、区と協議して問題点や要望に沿って改善している。							
		●					(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ともに訓練ができたのは良かった。	5
										実績	2回	2回	各園1回ずつ					
										増減理由等	3月に両動物園、公園にて来園者の方の協力を頂きながら実施。							

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						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			
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	評価	評価理由	評価						
		●	●	●				(19)職員研修	動物関連	1回	目標	1回	1回	1回	1回	1回	5	コロナウイルス感染症の影響で、すべての研修をオフライン研修に切り替えたりと、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していたことを評価したい。 事業者内の交換研修を行うなどの工夫が見られた他、区が主催した樹木管理の研修に参加するなど、前向きに取り組まれている。	5	
										実績	1回	4回	8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	3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	3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	1回							
										増減理由等	全ての研修をオフライン研修に切り替えた。特に馬に関する研修については力を入れて行い、部内のもの、団体内のもの、宿泊を伴うもの、自主的に外部団体へ出張して行ったものもあった。上記以外にも多くの研修を行っている。									
		●						(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%	80%	80%	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ることから次年度からは目標値を見直す。	4	
										実績	84%	85%	86.7%							
									増減理由等	区内業者(13社) ・徳丸ヶ原公園 秋山造園 ・東板橋公園 池田園 ・東板橋公園 MFL ・徳丸ヶ原公園 東京サニテーション ・大成運輸 ・石原商店 ・リーバス ・シルバー人材サービス ・板橋獣医師会 ・勇建設 ・榎本コンクリート工業 ・小谷管工 ・アルソック 区外業者(2社) ・HP関連業者 ・乗用馬削蹄業者										
第2 計 (120満点)												114		111						