

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 | 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 | 毎日清掃されているため、公園内に目立ったゴミはなかった。また、陳情の多い落ち葉の時期については清掃回数を週2回に増やし、徹底した清掃が行われている。ブロックごとに集中的に清掃を行う工夫も見られた。 | 5 | |
| | | | | | | | | | | 実績 | 7回 | 7回 | 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。 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | ●(2)樹木管理 | 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 | 清掃以外にも点検を行っており、清潔な状態が保たれていた。今後もシルバー人材センターや南部土木SCと連携を図りながら、清掃、点検の徹底をお願いしたい。 | 5 |
| | | | | | | | | | | | 実績 | 1回 | 1回 | 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、午前清掃、午後点検を行い、必要があればその都度清掃をしている。週7日間で、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。 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | ●(3)その他 | 剪定(各公園) | 2回 | 目標 | 2回 | 2回 | 2回 | 2回 | 2回 | 5 | 委託業者による剪定のほか、職員が対応可能なものは職員が対応しており、危険個所や陳情に対し、迅速な対応ができています。引き続き、園内の点検により安全管理を徹底していただきたい。 | 5 |
| | | | | | | | | | | | 実績 | 3回 | 3回 | 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5月、9月、3月に1回ずつ、徳丸が原は4月・7月・11月・2月・3月剪定。各園年最低3回、そして必要に応じてその都度剪定を依頼している。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。 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | ●(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 | 利用者の状況に応じて回数を増やしたり、点検票を活用する等、日々の点検がしっかり行われている。引き続き、安全な公園管理に努めていただきたい。 | 5 | |
| | | | | | | | | | | | 実績 | 1回 | 1回 | 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お昼時にも実施。休園日には点検表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 | 5,000 アクセス | 8,000 アクセス | 9,000 アクセス | 40,000 アクセス | 40,000 アクセス | 5 | アクセス数が目標値を大幅に上回り、年々増えている。X(旧Twitter)で動物の様子やイベント情報を投稿し、興味を持ってもらいHPへ誘導する等、努力や工夫が見られる。今後もこども動物園の魅力発信に力を入れていただきたい。 | 5 |
| | | | | | | | | 実績 | 21,071 アクセス | 42,707 アクセス | 44,108 アクセス | 80,344 アクセス | 87,754 アクセス | | | | |
| | | | | | | | | 増減理由等 | コロナ禍も明け、行動制限が緩和されたためかアクセス数は2倍近く増加している。また、X(旧Twitter)のアカウントを開設し、そこからHPへの誘導も行っている。 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | 2回/月 | 目標 | 2回 | 2回 | 2回 | 5回 | 5回 | | | |
| | | | | | | | | | 実績 | 9回 | 9回 | 9.7回 | 7.8回 | 7.8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94回更新、月平均約8回更新。昨年度に比べ更新回数は減っているが、代わりにX(旧Twitter)の投稿回数を増やしている。 | | | | | | | | |
| | | ● | ● | ● | | | (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 | 掲示板の更新回数が増えている。園内にはクイズの展示も見られ、クイズを通して来園者の方とスタッフの交流が行われている様子が窺われた。今後も、わかりやすく、見やすい掲示物を心がけていただきたい。 | 5 |
| | | | | | | | | 実績 | 3.9回 | 3.9回 | 3.9回 | 3.9回 | 5.2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。 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | 1回 | 目標 | | 1回 | 1回 | 1回 | 1回 | | | |
| | | | | | | | | | 実績 | | | | 1回 | 1回 | | | |
| | | | | | | | | 11,200人 | 目標 | | 11,200人 | 11,200人 | 11,200人 | 11,200人 | | | |
| 実績 | | | | 10,914人 | 18,360人 | | | | | | | | | | | | |
| 増減理由等 | 昨年は雨天交じりの天気だったが、今回は晴天の中での開催。昨年同様関係団体に出展を依頼し、仲宿商店街から2店舗、板橋区獣医師会、板橋警察署、三園福祉園、家政大学等多くの方にご協力頂いた。また、運営に当たり板橋区役所の方々や当団体のボランティアや他現場の応援などの協力を頂き、自前の人員だけでも50人超で対応が出来た。予想をはるかに上回る多くの方々に来園頂き、大盛況で終えることが出来た。 | | | | | | | | | | | | | | | | |

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 | |
| | | | | | | | ②ヒツジの毛刈り(開催数、来園数) | 2回 | 目標 実績 | | 2回 | 2回 | 2回 | 2回 | 2回 | 4 | より多くの方が見られるよう、実施を午前・午後の2回に分ける工夫がされていた。また、毛刈りの間はクイズを出して会場を盛り上げる等、観客を飽きさせない工夫があった。人気のイベントなので、今後もより多くの方が楽しめるように、工夫を重ねていただきたい。 | 4 | |
| | | | | | | | | 7,080人 | 目標 実績 | | 7,080人 | 7,080人 | 7,080人 | 7,080人 | 7,080人 | | | | |
| | | | | | | | 増減理由等 | | | | 東板橋公園、徳丸ヶ原公園にてそれぞれ一回づつ実施。イベントの定着化や1年に1度ということから両園共に広場に人が溢れる程だったので、本園では実施を日に2回に分けるなどの工夫を行った。 | | | | | | | | |
| | | | | ● | ● | ● | ③ポニー教室(開催数、参加数) | 2回 | 目標 実績 | 2回 1回 | 2回 1回 | 2回 1回 | 2回 1回 | 2回 2回 | 4 | 年2回の実施に復帰し、アンケート結果でも評価が高く、多くの参加者に楽しんでもらえるイベントとなった。今後も満足度の高いイベントを提供していただきたい。 | 4 | | |
| | | | | | | | | 50人 | 目標 実績 | 50人 25人 | 50人 25人 | 50人 26人 | 50人 25人 | 50人 49人 | | | | | |
| | | | | | | | 増減理由等 | | | 今年度から2回開催に復帰。2回続けての参加者もいる等、教室終了後のアンケートでも高い評価を頂いた。 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | ④分園ポニー引馬(開催数、参加数) | 5回 | 目標 実績 | 5回 2回 | 5回 4回 | 5回 5回 | 5回 5回 | 5回 5回 | 5 | 利用者も増えており、分園の人気イベントであることが窺える。今後も魅力を発信し、より多くの方が参加できるようお願いしたい。 | 5 | | |
| | | | | | | | | 250人 | 目標 実績 | 250人 195人 | 250人 419人 | 250人 600人 | 500人 572人 | 500人 698人 | | | | | |
| | | | | | | | 増減理由等 | | | 一度の開催につき毎回平均100人前後の利用者に楽しんでいただいた。多い時では150人程の利用者がおり、分園のイベントとして多くの方に参加頂いている。 | | | | | | | | | |
| | | | | | | | ⑤分園ミニイベント(開催数、参加数) | 10回 | 目標 実績 | 10回 7回 | 10回 10回 | 10回 10回 | 10回 10回 | 10回 10回 | 5 | 定員を廃止したことにより参加者数が増えている。ヤギのショーを行う等、より多くの参加者に楽しんでいただき、飽きさせないような工夫がされている。 | 5 | | |
| | | | | | | | | 1,250人 | 目標 実績 | 1,250人 1,274人 | 1,250人 1,091人 | 1,250人 1,189人 | 1,250人 1,627人 | 1,250人 1,648人 | | | | | |
| | | | | | | | 増減理由等 | | | コロナ禍も明け、ミニイベントの定員を廃止した。その結果、より多くの参加者に楽しんでいただくことができ目標人数を上回った。ミニイベントの後は隔週でヤギのショーも開催しており、来園者に楽しんでいただく工夫をしている。 | | | | | | | | | |

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 |
| | | | | | | | 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 | 年間を通して多くのイベントを開催し、実績を残している。イベントに参加することで子ども動物園の魅力を知ってもらい、来園者数の増加に繋がれると良いと思う。参加者が何度でも足を運びたいよう、内容にも工夫を凝らし、次年度に活かしていただきたい。 | 5 |
| | | | | | | | 500人 | 目標 | 450人 | 500人 | 500人 | 1,250人 | 1,250人 | | | | |
| | | | | | | | | 実績 | 24,289人 | 752人 | 2,746人 | 3,501人 | 2,976人 | | | | |
| | | | | | | | | 増減理由等 | 本園 親子乗馬:10回実施、206組412名 親子ポニー教室:2回実施、14名 馬車:7回実施、248組、496名 大人乗馬:3回実施、53名 ツリークライミング:1回実施、16名 高齢者乗馬:1回実施、3名 親子動物クラブ:2回実施、17名 板橋ポニーキャンプ:1回実施、18名 リクガメふれあい:8回実施、384名 ナイトズー:1回実施、97名 るか記念撮影:1回、946名 東板橋図書館読み聞かせ:9回、185名 親子リトミック:1回、6名 分園 羊毛工作:1回実施、39名 ヤギ/バト:7回実施、63名 花壇作り:8回実施、58名 公園クイズラリー:1回実施、111名 焚火イベント:1回実施、31名 その他 板橋警察署交通課イベント:1回実施、27名 くるくるパーク 板橋消防署防災広報 | | | | | | | | |

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 | |
| | | | | | ● | ● | ● | (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 | 4 | 購入者数は昨年度より減っているが、出店は定着化している。キッチンカーの出店により、利用者の便益性を図り集客に繋げる効果が期待できるため、新規開拓を検討してほしい。 | 3 |
| | | | | | | | | 購入者数 | 500人 | 目標 | 350人 | 500人 | 500人 | 10,910人 | 10,910人 | | | | |
| | | | | | | | | | | | 実績 | 142人 | 3,345人 | 12,944人 | 6,756人 | 5,451人 | | | |
| | | | | | | | | | | | 増減理由等 | キッチンカーは毎月出店。出店が定着化している。その為、来園者、公園利用者の認知度も上がり、リピーターも増加している。お土産用の物品販売は通年行った。屋台のカプト食品の出店数が減少した為、購入者数は減った。 ※キッチンカー計70回、物販年12回計算 1日に2店舗出店の場合は其々1回ずつ計算 | | | | | | | |
| 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 | 子ども動物クラブについては、すぐ定員が埋まってしまう人気の事業となっている。その他、協働プログラムの実施等、関係団体と連携を図りながら行われている。 | 5 |
| | | | | | | | | | | 実績 | 59人 | 175人 | 175人 | 185人 | 185人 | | | | |
| | | | | | | ● | ● | ● | | | 増減理由等 | 子ども動物クラブの新規受付と、増加した定員185名も継続中。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、ズーパークフェスタでの協働プログラムの実施等を行った。 | | | | | | | |
| | | | | | | ● | ● | ● | (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 | 様々な活動団体の受け入れを行っており、地域との交流や賑わい創出に貢献している。これからも地域とのつながりを意識し、受入れを行っていただきたい。 |
| | | | | | | | | | | 実績 | 2団体 | 6団体 | 12団体 | 9団体 | 7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、専門学校、警察署、ブリッジフォースマイル(就労支援)、公園清掃の幼稚園などの受け入れ継続を計7団体行う。高齢者団体など一部足が遠のいた団体もあった。 | | | | | | | | |
| | | | | | ● | ● | ● | (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 | 6回 | 6回 | 5 | 出張出展により、子ども動物園のことを知り足を運んでくれる利用者も増え、認知度向上につながっている。また、交流のある団体への出張についても地域との連携を深める良い機会となるので、続けていただきたい。 | 5 |
| | | | | | | | | | | 実績 | 0回 | 5回 | 4回 | 11回 | 10回 | | | | |
| | | | | | | | | | | | 増減理由等 | コロナウィルスの影響により年度10回予定していた事業が中止になったため、目標回数の見直しを継続。区立施設の出張出展を2回実施。東板橋図書館、赤塚植物園(グリーンフェスタ)。また、動物の診療を担っている獣医師会からの依頼で区民祭、ズーパークフェスタなどでお手伝いにも来て頂いている家政大学のイベントにも参加。その他にご好評を頂き、川口市のララガーデンの出展出展は去年を上回り6回の実施に至った。 | | | | | | | |

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 | |
| 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 | 4 | 利用者については若干の減少傾向にあるが、屋外施設のため、気候の影響は仕方ない部分もある。引き続きイベントやプログラムの内容を工夫し、利用者にまた来たいと思ってもらえるような丁寧な対応を心がけていただき、PR方法等検討して欲しい。 | 4 | |
| | | | | | | | | | | 東板橋公園 | 28,023人 | 42,731人 | 22,290人 | 6,555人 | 6,686人 | | | | |
| | | | | | | | | | | こども動物園 | 173,613人 | 375,123人 | 397,496人 | 370,683人 | 373,889人 | | | | |
| | | | | | | | | | | 徳丸ヶ原公園 | 7,508人 | 11,599人 | 8,163人 | 5,310人 | 6,914人 | | | | |
| | | | | | | | | | | 高島平分園 | 166,941人 | 184,042人 | 209,061人 | 196,492人 | 190,003人 | | | | |
| | | | | | | | | | | 実績 | 376,085人 | 613,495人 | 637,010人 | 579,040人 | 577,492人 | | | | |
| | | | | | | | | | | 増減理由等 | コロナ禍終息の影響で他動物園もプログラムを開始した為、各月利用者の減少傾向が見られた。ハイシーズンの伸びが思わしくないのに加え、夏季の猛暑も影響していると思われる。しかし、11月と3月のズーパークフェスタなどイベントの実施月は利用者の増加が多く見られた為、次年度も力を入れたいと思う。公園利用者はカウント方法を変えた為減少している。 | | | | | | | | |
| | | | | | | ● | | (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 | 個体数が維持されており、動物の飼育、管理が行き届いている。展示方法も、動物の名前を紹介したり、利用者が楽しめる工夫が行われている。 | 5 |
| | | | | | | | | | | 実績 | 8種類 | 11種類 | 11種類 | 11種類 | 11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:セキセイインコ、カメ、シカ、魚 | | | | | | | |
| | | | | | | ● | ● | (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 | 若干の人数減は見られるが、アンケートでもふれあいプログラムを楽しみにしてる人が多く、好評である。混雑時も開園時間を早める等柔軟に対応いただいていることは評価したい。今後も混雑時の対応については、検討を続けてほしい。 | 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 | | | | |
| | | | | | | | | | | 実績 | 24,988人 | 11,989 | 99,141 | 104,553人 | 105,036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 | 9,005人 | 31,121人 | 32,234人 | 27,551人 | 27,218人 | | | | | |
| | | | | | | | | | 増減理由等 | 全体的な利用者減少により若干の人数減が見られた。春秋のハイシーズンの伸びが悪かったため、コロナ禍終息により遠出などをする人が増えてきた事が予想される。土日祝日など来園者が多い時には引き続き開園時間を少し早めるなど来園者サービスと工夫を続けていきたい。 | | | | | | | | | |

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 |
| その他 | ●● | | | | | | (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 | 5 | 周知や出張事業により認知度の向上を図り、団体数が増加したことについては、指定管理者の努力の結果である。継続して、新規団体へのアプローチをお願いしたい。 | 5 |
| | | | | | | | | 実績 | 39団体 | 83団体 | 136団体 | 120団体 | 141団体 | | | | | |
| | | | | | | | | 高齢者 | 14団体 | 目標 | 10団体 | 14団体 | 14団体 | 3団体 | 3団体 | | | |
| | | | | | | | | 実績 | 0団体 | 1団体 | 1団体 | 8団体 | 4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 | 18団体 | 29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 | 4団体 | | | | | | | | | | |
| | 実績 | 2団体 | 0団体 | 5団体 | 7団体 | 7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 | 89人 | 83人 | | | | | | | | | | | | |
| | 増減理由等 | 施設改修とコロナ禍により途切れていた団体利用が、今回の指定管理期間にて行われた周知や出張事業により、少しづつではあるが認知度の向上に伴い増加してきた。福祉施設は着実に増えてきているので、高齢者施設へ向けてもアプローチを考えていきたい。 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ●● | | | | | | (16)自動販売機 | 設置数 | 6台 | 目標 | 4台 | 6台 | 6台 | 6台 | 6台 | | | |
| 実績 | 7台 | 8台 | 8台 | 8台 | 8台 | | | | | | | | | | | | | |
| 増減理由等 | 変更なし | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ●● | | | | | | (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 | 接遇満足度の高さは、スタッフの日頃の努力の結果であるため評価したい。アンケートでもほとんどが肯定的なものであった。要望や問題点については、対応可能なものについてはすぐ対応いただき、改善へとつなげていただいた。今後もアンケート結果を活かし、更なる満足度アップに繋げていただきたい。 | 5 | |
| 実績 | 850件 | 1,000件 | 1,000件 | 1,000件 | 1,000件 | | | | | | | | | | | | | |
| 接遇満足度 | 80% | 目標 | 80% | 80% | 80% | 90% | 90% | | | | | | | | | | | |
| 実績 | 98.82% | 98.50% | 98.5% | 98.20% | 98.70% | | | | | | | | | | | | | |
| 総合満足度 | 80% | 目標 | 80% | 80% | 80% | 90% | 90% | | | | | | | | | | | |
| 実績 | 98.82% | 97.90% | 98.2% | 98.30% | 98.80% | | | | | | | | | | | | | |
| 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・良いの評価が98.7%に上った。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。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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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 |
| | | | ● | | | | (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 | 来園者に協力いただき、実際に避難誘導や動物の離散防止を行い実践的な訓練を行っている。訓練で出た意見や反省点を共有し、緊急時に落ち着いて対応できるよう続けていただきたい。 | 5 |
| | | | | | | | | 実績 | 2回 | 2回 | 各園1回ずつ | 各園1回ずつ | 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。 | | | | | | | | | |
| | | | | ● | ● | | ● | (19)職員研修 | 動物関連 | 1回 | 目標 | 1回 | 1回 | 1回 | 1回 | 5 | 年間を通じて各種研修が行われている。今後も職員の知識やスキル向上を図るため、計画的に実施していただきたい。 | 5 |
| | | | | | | | | | 接遇(障がい者理解含む) | 1回 | 目標 | 1回 | 1回 | 1回 | 1回 | | | |
| | | | | | | | | | 個人情報・危機管理 | 1回 | 目標 | 1回 | 1回 | 1回 | 1回 | | | |
| | | | | | | | | | 雇用関連 | 1回 | 目標 | 1回 | 1回 | 1回 | 1回 | | | |
| | | | | | | | | | 実績 | 1回 | 4回 | 8回 | 5回 | 3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% | 80% | 80% | 5 | 可能な限り、区内業者への発注が行われている。また、複数社に見積りを取り、適切に業務が実施されている。 | 5 |
| | | | | | | | | | 実績 | 82% | 85% | 86.7% | 84.6% | 85.7% | | | | |
| | | | | | | | | | | 増減理由等 | 区内業者(12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 ・産業廃棄物処理業者 大成運輸 ・再生資源物運搬業者 石原商店 ・不燃ごみ運搬業者 リバース ・シルバー人材サービス ・板橋獣医師会 ・勇建設 ・本橋電気 ・小谷野管工 区外業者(2社) ・HP関連業者 ・乗用馬削蹄業者 | | | | | | | |
| 第2 計(130満点) | | | | | | | | | | | 125 | | 124 | | | | | |