

# 年 度 評 価 シ ー ト

課名 動物愛護センター

施設の名称	静岡市動物愛護館	指定管理者名	一般社団法人静岡県動物保護協会												
<b>1 履行状況</b>															
-----															
目標達成															
ア 5年後（令和8年度末）の年間利用者数 目標値11,000人、実績値15,847人（来館者14,856人＋電話相談991人、前年度比27.7%増）、達成率144.1%（前年度比31.3%増）															
イ 年間イベント数 目標値12回以上、実績値13回（前年度比7.1%減）、達成率108.3%（前年度比8.4%減）															
(2) 人員配置状況 平日（休館日除く）、土、日、祝日2人、休館日1人 ただしイベント開催日は必要に応じ増員															
(3) 維持管理業務 清掃業務、機械警備業務については第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に基づき行われた。															
(4) 事業（イベント等）実施状況															
主な事業の参加者数															
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 70%;">・ワンちゃんプールで遊ぼう</td> <td style="text-align: right;">192人（前年度222人）</td> </tr> <tr> <td>・ねこの日ネコとふれあおう</td> <td style="text-align: right;">82人（前年度65人）</td> </tr> <tr> <td>・体験学習（インターシップ）受入れ</td> <td style="text-align: right;">137人（前年度81人）</td> </tr> <tr> <td>・わんわん教室・出張出前講座</td> <td style="text-align: right;">272人（前年度90人）</td> </tr> <tr> <td>・犬・猫の譲渡</td> <td style="text-align: right;">犬3頭、猫42頭（前年度犬2頭、猫57頭）</td> </tr> <tr> <td>・飼育相談など（来館者・電話）</td> <td style="text-align: right;">2,318件（前年度2,966件）</td> </tr> </table>				・ワンちゃんプールで遊ぼう	192人（前年度222人）	・ねこの日ネコとふれあおう	82人（前年度65人）	・体験学習（インターシップ）受入れ	137人（前年度81人）	・わんわん教室・出張出前講座	272人（前年度90人）	・犬・猫の譲渡	犬3頭、猫42頭（前年度犬2頭、猫57頭）	・飼育相談など（来館者・電話）	2,318件（前年度2,966件）
・ワンちゃんプールで遊ぼう	192人（前年度222人）														
・ねこの日ネコとふれあおう	82人（前年度65人）														
・体験学習（インターシップ）受入れ	137人（前年度81人）														
・わんわん教室・出張出前講座	272人（前年度90人）														
・犬・猫の譲渡	犬3頭、猫42頭（前年度犬2頭、猫57頭）														
・飼育相談など（来館者・電話）	2,318件（前年度2,966件）														
<b>【検証・分析等】</b>															
・利用者数 令和5年度の来館者数は14,856人（大人11,653人、中学生以下3,203人）で、前年度の10,993人と比較すると約35%増加した。来館者以外に電話による相談も受け付けており、令和5年度の電話相談件数は991人で、来館者と電話相談を合わせた年間利用者数は15,847人となり、目標数値の11,000人（指定管理期間が満了する令和8年度末の年間利用者数目標数値）を約44%上回った。このことから、利用者数の点から見ると期待を上回る結果といえる。															
・事業実施状況 動物愛護に関する講習会等の開催、動物に関する図書・資料等の展示及び閲覧、飼育相談、動物ふれあい広場の開設、動物の譲渡に関すること等、動物愛護館の運営・管理に関する事業を実施した。 前年度までのような新型コロナウイルス感染症の影響は見られず、主に学校側等の判断に影響されることの多い体験学習（インターンシップ）・社会見学の受入れ人数は、令															

和4年度の104人（学生81人、大人23人）に対し、令和5年度は137人（学生70人、大人67人）と増加した。また、わんわん教室・出張出前講座も、令和4年度参加者90人（大人48人、小人42人）に対し、令和5年度は272人（大人143人、小人129人）と大幅に増加した。

その他のイベント事業を含め、全体として事業計画や管理運営業務仕様書に基づき確実に実施されており、目標である「年間イベント数12回以上」は達成できている。

また、これらの実施事業については、協定書で定められたとおり、四半期ごとに市へ定期報告書が提出されているとともに、市（動物愛護センター）が実施する朝礼には動物愛護館職員も参加し、その日のスケジュール等を報告することで市との連携や情報共有も円滑に行われている。

**【確認結果】**

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

**2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）**

**【具体的な意見・要望の内容と対応状況】**

意見等：

- ・こども絵画教室は、プロの先生に直接指導していただき絵を描く機会はめったにないので、とても良い経験になった。来年度も開催してほしい。
- ・ワンちゃんプールを毎年楽しみにしている。休日開催や回数を増やしてもらえると嬉しい。
- ・愛犬と一緒に参加できるイベントがもっとあると嬉しい。
- ・猫の譲渡会は室内環境なので良いと思う。予約制だと少し面倒と感じる。

対応：継続要望が多いイベントについては次年度も引き続き実施するとともに、市民からの意見を参考に、取り入れられるものは積極的に対応した。

**【検証・分析等】**

市民からの意見やイベント講師の意見を参考に、より魅力的なイベントの開催に取り組んでいることから、市民からの意見・要望等に対しては概ね適切な対応がとられている。このほか、市民からは施設の老朽化に伴うリニューアルの要望等も出ているが、このような多額の予算を伴う課題については、今後市が主体となって検討する必要がある。

**【確認結果】**

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

**3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価**

令和5年度は、例年対象にしているイベント参加者のほか、イベントを開催しない月を「アンケート強化月間」とし、年間を通して通常の来館者も対象に加えアンケート調査を実施した。

**【調査結果】**

回答者総数：262人

利用者満足度

- |             |             |
|-------------|-------------|
| ① 満足        | 83%（前年度82%） |
| ② やや満足      | 13%（前年度13%） |
| ③ どちらともいえない | 2%（前年度3%）   |
| ④ やや不満      | 0%（前年度1%）   |
| ⑤ 不満        | 0%（前年度1%）   |

⑥ 未回答 2% (前年度 0%)

【検証・分析等】

前年度に引き続き、「満足」と「やや満足」で95%以上を占め、高い満足度であり、良好な評価を得ている。

(2) 市民アンケート (施設利用者に限定しない市民一般を対象としたアンケート)

【確認結果】

— : 未実施

(3) その他の調査

【確認結果】

— : 未実施

4 指定管理者の経理 (収支) 状況の評価

【収支状況】

指定管理業務の収支状況については、適正に執行されている。

【検証・分析等】

概ね予算どおりに執行され、前年度に引き続き、わずかではあるが収入超過となった。これは、人員配置などにおいて、指定管理者制度のメリットを活かした柔軟な対応がなされた結果である。

令和6年度以降も安定した業務運営が見込まれるが、一方で人件費を含む物価高騰が現在も進行中であることから予断を許さない状況にある。また、施設の老朽化に伴う修繕費の支出増も相変わらず心配されるが、これについては、管理運営業務仕様書の規定に基づき、市と指定管理者が協議することにより、今後も適正な負担割合を決定していく。

【確認結果】

○ : 安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

5 総括的な評価 (課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況等)

事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

【検証・分析等】

令和5年度に指定管理業務における事務事故の発生はなかったが、指定管理業務と同時にしている市の委託業務である「土曜日動物火葬受付業務」において事務事業ミス1件が発生した。このことから、今後、指定管理者におかれては、指定管理業務と市委託業務の両業務について、安全・安心かつ円滑な運営をお願いしたい。

また、物価高騰等に伴い、指定管理者にとっては引き続き厳しい経営環境ではあるが、今後も、市と連携を図りながら、指定管理者の高い専門性やノウハウといった強みを活かした施設運営を期待したい。

【評価結果】

○ : 良好な管理運営であった。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。