

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 動物指導センター

施設の名称	静岡市動物愛護館	指定管理者名	静岡県動物保護協会
1 履行状況			
<p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 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従って適切に行われている。また、施設の衛生管理・維持修繕も指定管理者により適切に行われている。</p> <p>(2) 施設利用者数  平成31年度の利用者数（来館者数）は11,663人（大人8,987人、小人2,676人）で、前年度の12,526人と比較すると93%程度に減少した。これは、県道奈良間手越線拡幅工事に伴い、動物愛護館駐車場の利用が制限されていたため、利用者が減少したものである。令和2年度は、少なくとも工事による影響は軽減されるが、コロナウイルス感染症の影響をみながら事業を進めていく。</p> <p>(3) 事業実施状況  動物愛護思想の普及啓発に関する事業、動物の適正飼育に関する事業、不幸な動物を増やさないための事業、動物指導センターが実施する事業への参画等、動物愛護館の施設管理に関する事業を実施した。</p> <p>また、毎月1回実施するイベント事業については、事業計画のとおり適正に実施されている。そのほか、中高生及び大学生の体験学習（インターンシップ）の受け入れも行っており、教育の場としての機能も有している。</p> <p>主な事業の参加者数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・しつけ方教室 25人（前年度50人）</li> <li>・ワンちゃんプールで遊ぼう 458人（前年度565人）</li> <li>・ネコ展 210人（前年度220人）</li> <li>・体験学習（インターンシップ）受入 17人（前年度51人）</li> <li>・犬・猫の譲渡 犬0頭、子ネコ71頭（前年度犬9頭、子ネコ76頭）</li> <li>・飼育相談など 3,744件</li> </ul>			
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）			
<p>利用者からの意見・要望等に対しては概ね適切な対応がとられており、即時の対応が困難である要望にも前向きに検討しており、良好な対応がなされているといえる。</p> <p>また、動物指導センターの朝礼に毎日参加して情報共有を図り、市民対応について、同一の姿勢で対応するよう心掛けている。イベント毎に講師、関係者・参加者から意見を聞く等、意見要望を積極的に取り入れる体制が整えられている。</p> <p>なお、22年度から子猫の譲渡を始めたこともあって、利用者からの声は猫に関するものが増えていることから、猫に関する講座を増やしたり、猫に関する各種相談対応に力を入れている。</p>			

### 3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

#### (1) 市民アンケート

令和元年度は、入口で愛護館利用者を対象としたアンケートを実施した。

施設への満足度 満足50%、やや満足45%  
(20件の回答中未回答0件)

職員の対応 満足85%、やや満足10%  
(20件の回答中未回答0件)

#### 希望する事業内容

- ・ワンちゃんプールの実施回数を増やす
- ・犬のイベント（ふれあうイベント）
- ・しつけ方教室開催

#### (2) 利用者満足度調査

イベントに参加した施設利用者に対しての満足度調査を行った。

128件のアンケートの結果、概ね満足した内容であり利用者の多くにとって適切な事業運営がなされていることがわかる。

#### (3) その他の調査

施設利用者に要望等の調査を窓口アンケートによって通年行っている。そのデータをもとに次年度等のイベントを開催する参考としている。これらの事から良好な管理運営がなされていることがわかる。

### 4 指定管理者の経理状況の評価

経費の7割以上は人件費であるが、毎朝の動物指導センターとの定例打合せの際、出勤状況を確認している。その他はイベント開催経費及び光熱水費等の維持管理料の必要性であるが、適正に執行されていることを確認している。

### 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 など）

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

動物愛護精神の普及啓発を目的として毎月1回イベントを開催しているが、必ずその年のトピックスを取り入れて実施しており、工夫がみられる。

特に水遊び（ワンちゃんプール）が看板イベントとなり好評を得ており、今後、期間を延長し、利用者数の増加を目指していく。

なお、施設の老朽化に伴い、来館者も減少傾向にあるため、今後は事業の充実による利用者の増を目指していく。

**※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。**