

## 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	一般社団法人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</p> <p>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。なお、機器の老朽化に伴う動物愛護館2階空調機取替業務など一部の修繕業務については、1件10万円を超えるため、静岡市動物愛護館管理運営業務仕様書の規定に基づき、市が実施した。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和4年度の来館者数は10,993人(大人8,294人、小人2,699人)で、前年度の8,946人と比較すると約23%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4年度は1,417人で、来館者と電話相談を合わせた年間利用者数は12,410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年度の年間利用者数目標数値)を約13%上回ったことから、業務は適正に実施できている。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>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。</p> <p>イベント事業については、新型コロナウイルス感染症の影響から徐々に脱却しつつあり、主に学校側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)の受入れは、令和3年度の5校(学生9人)に対し、令和4年度は17校(学生81人)と大幅に増加した。また、わんわん教室は、令和3年度実施回数0回に対し、令和4年度は5回(大人48人、小人42人)実施した。その他のイベント事業を含め、事業計画に基づき適正に実施されている。</p> <p>主な事業の参加者数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンちゃんプールで遊ぼう 222人(前年度129人)</li> <li>・ねこの日ネコとふれあおう 65人(前年度 中止)</li> <li>・体験学習(インターンシップ)受入れ 81人(前年度 9人)</li> <li>・わんわん教室 90人(前年度 中止)</li> <li>・犬・猫の譲渡 犬 2頭、猫57頭(前年度 犬 2頭、猫 58頭)</li> <li>・飼育相談など(来館者・電話) 2,966件(前年度3,844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>市民(利用者)からの意見・要望内容は、イベントの種類や回数を増やしてほしいとか、来年度もイベントを継続実施してほしいなどイベント関連が多いが、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、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</p>			

しては概ね適切な対応がとられている。

また、市民からは犬・猫の譲渡に関する意見・要望など、市（動物指導センター所管）の業務と関わりの深い内容のものも含まれている。動物愛護館では、市民により緊急保護され、動物指導センターで健康チェックした子犬、子猫等を譲渡先が決まるまでの一時的な期間、適正に飼養（飼育）するなど、即時の対応が困難な事例にも積極的に取り組んでおり、良好な対応がなされているといえる。

また、動物指導センターの朝礼に動物愛護館の職員も毎日参加することで、常に市との間で情報共有や連携を図っており、その結果、動物指導センターと一丸となった市民対応ができています。そのほか、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。

### 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4年度は、来館者にアンケート用紙に記入してもらう方法で調査した結果、「満足」または「やや満足」が全体の95%を占め、前年度の85%を上回ったことから、良好で適正に運営されているといえる。

#### (1) 利用者満足度調査

- |             |     |          |             |
|-------------|-----|----------|-------------|
| ① 満足        | 82% | (前年度71%) |             |
| ② やや満足      | 13% | (前年度14%) | ※前年度・その他15% |
| ③ どちらともいえない | 3%  |          |             |
| ④ やや不満      | 1%  |          |             |
| ⑤ 不満        | 1%  |          |             |

#### (2) 市民アンケート

当該施設利用者限定していない市民一般を対象としたアンケートは実施できなかったため、今後検討が必要である。

#### (3) その他の調査

施設利用者に対して窓口アンケートを通年行い、要望等を把握している。このデータは、次年度のイベント等を開催する参考にするとともに、老朽化した施設の修繕等の参考にもしている。

### 4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり執行されており良好である。なお、前年度（令和3年度）は支出超過が発生していたが、令和4年度は予算を増額した結果、支出超過は解消された。令和5年度以降も安定した業務運営が行える見込みではあるが、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心配されるが、これについては、静岡市動物愛護館管理運営業務仕様書の規定に基づき、市と指定管理者が定期的に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。

### 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）

令和4年度の施設来館者数は、令和3年度に比べ約2千人増加し1万人の大台を超え、イベント事業等についても新型コロナウイルスの影響を多少は受けつつも事業計画に基づき適正に実施されている。しかしながら、新型コロナウイルスの影響が及ぶ前の水準（平成29年度17,976人、平成30年度12,526人、令和元年度11,663人）に比べると、まだその域には達していない。

物価高騰をはじめ、動物愛護館の運営にとってマイナス要因となるリスクが潜在化する環境ではあるが、今後も引き続き、市と綿密な連携を図りながら、円滑な運営方法等について検討していく必要がある。

前年度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

※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。