

年度評価シート（令和6年度）

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
1 履行状況			
(1) 目標達成			
ア 5年後（指定管理期間最終年度・令和8年度末）の年間利用者数			
目標値11,000人、			
実績値13,595人（来館者12,774人＋電話相談821人、前年度比14%減）			
達成率124%（前年度比20%減）			
イ 年間イベント数			
目標値12回以上			
実績値14回（前年度比8%増）			
達成率117%（前年度比9%増）			
(2) 人員配置状況			
平日（休館日除く）、土、日、祝日2人、休館日（月曜日及び年末年始）1人			
ただしイベント開催日は必要に応じ増員（3～4人）			
(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			
・ワンちゃんプールで遊ぼう	141人	（前年度192人）	
・保護猫譲渡会	117人	（前年度73人）	
・体験学習（インターナジ）受入れ	352人	（前年度137人）	
・わんわん教室・出張出前講座	218人	（前年度272人）	
・犬・猫の譲渡	犬0頭、猫38頭	（前年度犬3頭、猫42頭）	
・飼育相談など（来館者・電話）	1,930件	（前年度2,318件）	
【検証・分析等】			
・利用者数			
令和6年度の来館者数は12,774人（大人9,852人、中学生以下2,922人）で、前年度の14,856人と比較すると約14%減少した。また、来館者以外に電話による相談も受け付けており、令和6年度の電話相談件数は821人で、前年度の991人と比較すると約17%減少した。来館者と電話相談を合わせた年間利用者数は13,595人となったが、これは目標数値の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の目標数値）を約24%上回った。このことから、利用者数の点から見ると前年度実績を約14%下回ったが、目標値は達成したので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事等、動物愛護館の運営・管理			

に関する事業を実施した。

かつての新型コロナウイルス感染症の影響はすでになくなっており、主に学校側等の判断（申し込み）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5年度の137人（学生70人、大人67人）に対し、令和6年度は352人（学生274人、大人78人）と約2.6倍に増加した。一方、わんわん教室・出張出前講座は、令和5年度参加者272人（大人143人、小人129人）に対し、令和6年度は218人（大人133人、小人85人）と約20%減少した。

その他のイベント事業を含め、全体としては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」を上回る14回実施し、目標は達成できている。

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毎回参加し、その日のスケジュール等を相互に報告、確認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：

- ・お金がかからず犬猫のふれあいを楽しめるので満足。
- ・動物愛護館の情報が欲しい。
- ・広報紙でイベント情報が出るのを楽しみにしている。
- ・税金で建物や物品を新しくしてあげてほしい。
- ・きれいで明るい施設にしてほしい（掃除は行き届いているが施設が古い）。

対応：イベント開催のお知らせを広く周知するために、市広報紙には着実に情報を掲載した。市民からの意見・要望を参考に、令和6年度は新規イベントとして「子犬（パピー）のしつけ教室」を開催した。

【検証・分析等】

市民（利用者）からの意見、感想やイベント講師の意見を参考に、より魅力的なイベントとなるよう取り組んでおり、市民からの意見・要望等に対しては適切な対応がとられているといえる。このほか、市民からは施設の老朽化に伴うリニューアル（明るい施設にしてほしい等）の要望等も出ているが、これについては、市（動物愛護センター）による再整備計画の中で対応していくこととする。

【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

イベント参加者及び犬猫のふれあい等を目的として通常の来館者にアンケート用紙に記入してもらう方法で調査（満足度・施設利用頻度）を実施した。

（1）利用者満足度調査

【調査結果】

回答者総数：210人

利用者満足度

- ① 満足 84.5%（前年度83%）

- ② やや満足 10% (前年度13%)
- ③ どちらともいえない 3% (前年度 2%)
- ④ やや不満 0% (前年度 0%)
- ⑤ 不満 0.5% (前年度 0%)
- ⑥ 未回答 2% (前年度 2%)

【検証・分析等】

「満足」と「やや満足」で約94%を占め、前年度に引き続き高い満足度であり、良好な評価を得ているといえる。また、ふれあい動物との接触を楽しみに毎週のように来館される熱狂的な一部のリピーターがいる一方で、「施設利用が初めて」との回答が全体の43%あったことから、初めてのイベント参加者をリピーターに積極的に取り込んでいくことが重要といえる。

(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、357,809円の収入超過となった。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7年度以降も安定した業務運営を推進することが重要であるが、一方、人件費を含む物価高騰の波が現在も押し寄せていることから予断を許さない状況にあるといえる。また、施設の老朽化に伴う修繕費の支出増も相変わらず危惧されるが、これについては、管理運営業務仕様書の規定に基づく運用を行うとともに、疑義が生じた場合などは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こととする。

【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6年度に指定管理業務において事務事業事故及びミスの発生はなかった。指定管理者におかれては、今後も引き続き、安全・安心かつ円滑な運営をお願いしたいと考えている。

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。