

静岡市外郭団体（一般財団法人静岡市動物園協会）方針書（H30～R4）

基本情報				
団体名	(一財) 静岡市動物園協会	出資額(比率)	5,000千円(50%)	市所管課 観光交流文化局 日本平動物園 関係課
設立目的	この法人は、非営利の一般財団法人として静岡市及び関係諸団体との協働及び連携により動物園事業の発展振興を図り、併せて動物の愛護思想を普及することにより、地域社会の健全な発展に寄与し、豊かな人間性を涵養することを目的とする。			

1 市が団体に求める役割

長期方針：愛護教育・環境教育に取り組むための補完的な役割を求めます。また、包括委託業務や物販、飲食サービスを実施する「日本平動物園の接客サービスの担い手」として、サービスの質を高めることにより、来園者満足度の向上を図る役割を求めます。

団体の役割

日本平動物園が、動物園の果たすべき「目的・役割」に位置づけられる「種の保存」、「調査・研究」、「教育・環境教育」、「レクリエーション」に係る機能を充実させるため、以下の役割を求めます。

1. 愛護教育・環境教育の推進

動物のぬくもりや肌触りなどから、動物をより身近に感じ、命の大切さを学ぶ愛護教育の充実を図るため、動物園ボランティアの支援や人材育成を通じ、多くの来園者が学ぶことができる環境を整備すること。(市の役割：愛護教育、環境教育に、継続的かつ重点的に取り組むこと。)

2. レクリエーション機能の充実

(1) 委託業務の適正な実施

売改札業務、駐車場・遊戯施設の運営及び園内清掃は、来園者が動物園に対するイメージを決める大切な役割を担っていると認識し、親切、丁寧な接客を心掛けることにより、来園者満足度の向上に貢献すること。また、施設の運営面において、来園者の安全を確保すること。

(市の役割：動物園の魅力を高め、安定的に経営すること。施設を安全に管理すること。)

(2) 物販、飲食サービスの提供(公園条例許可事業)

観光集客施設の顔を持つ日本平動物園として、お土産の充実が旅行の満足度に繋がると認識し、オリジナル商品や人気商品の開発を通じ、来園者の購買意欲を高めることにより、来園者満足度の向上と経営強化の両面を実現すること。

団体は、上記の役割を具現化する目標を設定するとともに、その前提となる経営基盤を確立するため、経営計画を策定して事業を実施します。

市は、経営計画に基づき、団体の役割が果たされているか、経営基盤が確立されているかを評価し、必要な関与を行います。

2 市民に提供する価値(=市としての公益性)

①	愛護教育・環境教育の推進 (ボランティア組織の支援、ふれあい動物園の充実)	②	包括委託業務 (売改札業務、駐車場・遊戯施設の運営及び園内清掃)	③	物販、飲食サービスの提供 (お土産の販売、飲食の提供) ※公園条例許可
価値(公益)	動物をより身近に感じ、命の大切さを学ぶ愛護教育の場の提供を通じ、幼児、児童を中心に、創造力や感性を育みます。	価値(公益)	動物園運営の補完的機能として、安定的で質の高い接客サービスの提供を通じ、快適に動物園を楽しめる環境を提供します。	価値(公益)	魅力の高いお土産の販売や飲食サービスを通じ、来園者満足度を高めます。
具体的な方法	<ul style="list-style-type: none"> ふれあい動物園の応援(来園者対応) 教育事業・体験イベントの実施 動物ガイドの実施 ボランティアの人材育成 	具体的な方法	<ul style="list-style-type: none"> 来園者満足度を高める売改札業務や来園者を適切に誘導するインフォメーション案内の実施 親切な駐車場への誘導及び安全な駐車場の管理 安全、快適な遊戯施設の管理 来園者が清潔に感じる園内清掃の実施 	具体的な方法	<ul style="list-style-type: none"> 来園者ニーズを捉えた、人気商品の選定 日本平動物園ならではのオリジナル商品の開発 安心、安全の飲食サービスの提供 販売商品等の広報活動
施策所管課	日本平動物園	施策所管課	日本平動物園	施策所管課	日本平動物園
施策における団体の位置付け	A(強力な活用・連携が求められる)	施策における団体の位置付け	C(適度な活用・連携が求められる)	施策における団体の位置付け	C(適度な活用・連携が求められる)

3 評価指標

①	②	③
<ul style="list-style-type: none"> ボランティア登録人数 ふれあい動物園ボランティア活動回数 教育事業・体験イベント実施数 動物ガイド実施数 	<ul style="list-style-type: none"> 施設(トイレ、休憩所、授乳室など)の満足度 管理施設等での運用に関する事故件数 苦情(直接、電話、メール)件数 	<ul style="list-style-type: none"> おみやげの満足度 飲食サービスの満足度 有料入園者1人当たりの客単価 苦情(直接、電話、メール)件数