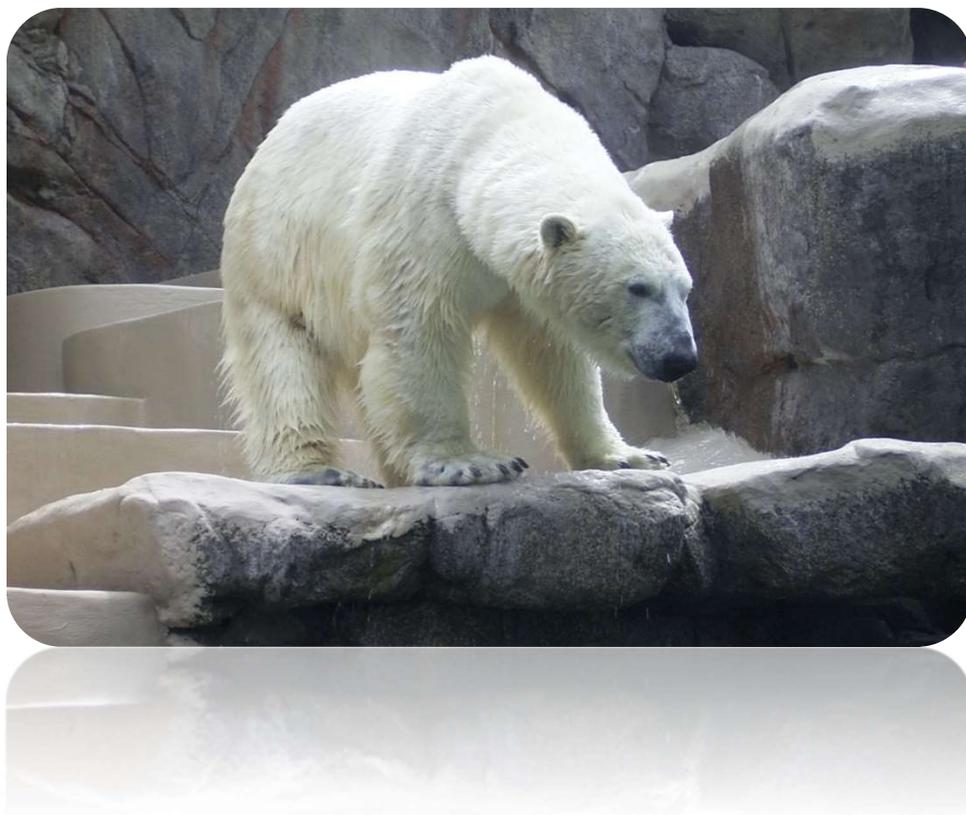


一般財団法人静岡市動物園協会

## 経営計画書

(2023 年度～2026 年度)



令和5年（2023年）3月策定



一般財団法人  
静岡市動物園協会

## 目 次

第1	策定の趣旨	1
第2	計画期間	1
第3	基本理念（ビジョン）	1
第4	事業面における現状・課題・今後の取組	2
1	愛護教育・環境教育の推進（公益目的事業）	2
	（1）教育普及事業・ツアーガイド等の実施	2
	① めざせ!動物園博士 ② 動物園親子教室 ③ ツアーガイド	
	④ 学びプロジェクト	
	（2）ふれあい動物園の支援	5
	（3）ガイドボランティアの育成・支援	6
2	園内管理に係る包括委託業務（受託事業）	6
	（1）売改札業務及びインフォメーション案内	7
	（2）駐車場への誘導及び管理	9
	（3）遊戯施設の運転管理	10
	（4）園内清掃の実施	12
3	魅力ある物販・飲食サービスの提供（収益事業）	14
	（1）販売事業	14
	① 売店事業 ② 食堂事業 ③ 移動販売車事業	
	（2）その他事業	18
4	各事業共通	
	（1）接客対応	19
	（2）業務改善	19
第5	経営面における現状・課題・今後の取組	19
1	経営状況	19
	（1）各事業の損益状況	19
	（2）人件費	21
2	人材育成	22
3	内部統制	22
第6	計画期間中の目標	23
1	事業面における目標	23
2	経営面における目標	24

## 第1 策定の趣旨

この経営計画書は、「静岡市外郭団体の活用及び連携に係る指針」(※1)及び「静岡市外郭団体方針書」(※2)を踏まえ、静岡市立日本平動物園(以下「園」という。)の接客サービスの担い手として、一般財団法人静岡市動物園協会(以下「協会」という。)の役割を果たすための具体的な計画を定めるものです。

※1…静岡市が外郭団体を活用し、連携するにあたっての基本的な考え方を定めたもの。

※2…市指針を受け、所管課(園)が外郭団体(協会)に求める役割等を定めたもの。

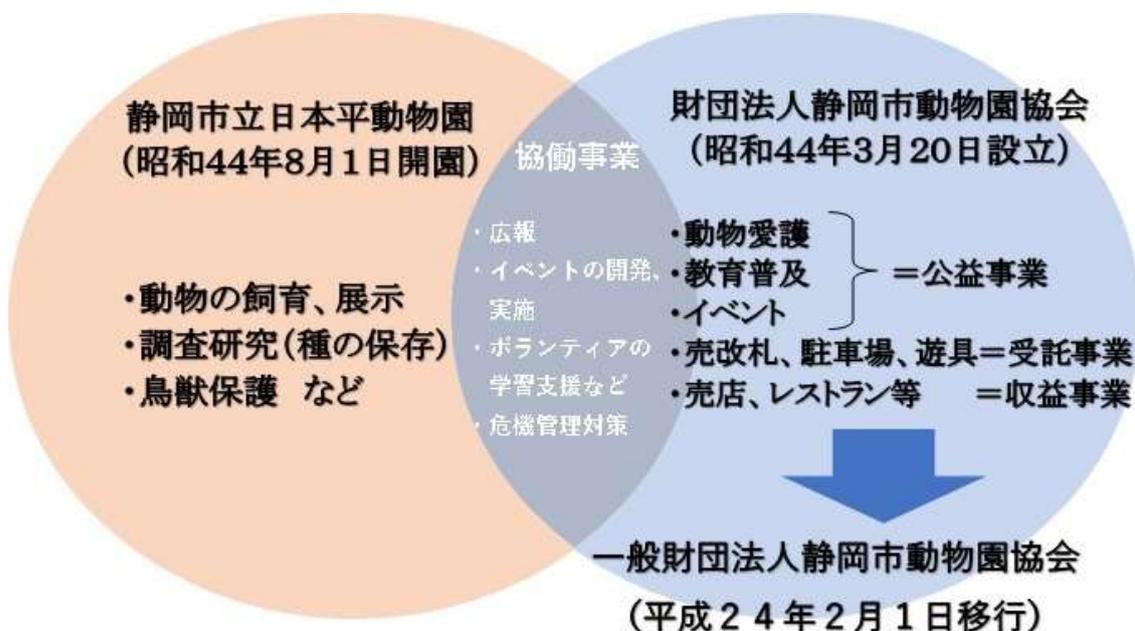
## 第2 計画期間

令和5年度(2023年度)から令和8年度(2026年度)までの4年間

## 第3 基本理念(ビジョン)

より多くの方が学び、楽しめる魅力的な動物園の実現を目指して

協会の定款第3条に定める「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」を協会の最大の役割と考えます。



《役割を的確に果たすための基本スタンスと取組の考え方》

- 1 愛護教育・環境教育の推進
- 2 園内管理に係る包括委託業務の適正な実施
- 3 魅力ある物販・飲食サービスの提供

## 第4 事業面における現状・課題・今後の取組

### 1 愛護教育・環境教育の推進（公益事業）

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、日本平動物園ガイドボランティア（約100名、事務局及び5班編成、以下「ガイドボランティア」という。）の支援やスタッフの人材育成を通じ、公益事業を推進し、多くの来園者が学ぶことができる環境を整備することを目的として、下記(1)～(3)の事業を実施する。

#### (1) 教育普及事業・ツアーガイド等の実施

##### ① めざせ！動物園博士

###### 現状・展望

- ・動物への理解促進イベントとして、平成20年2月から毎年開催している。
- ・入門コースと4種類の専門コースから成り、ガイドボランティアとの協働により、動物に関する解説やクイズを行う。
- ・全コース修了者を動物園博士に認定し、博士を対象とした専門的な学会（園内研修、他園視察）を開催することにより、ガイドボランティア・リーダーの育成を図る。



入門コース

専門コースその1

学会（博士対象）

###### 課題

新型コロナの影響による一部中止等もあり、事業参加者が減っている。

<めざせ！動物園博士の参加人数>

区分	R1	R2	R3	R4（見込）
入門・専門コース	89人	34人	56人	30人

###### 今後の取組

参加者増を図るため、市広報紙による募集以外にも、園や協会HP、SNSの活用による積極的な情報発信のほか、実施方法や事業内容の見直しなどを行うことにより、入門及び専門コース各20人、年100人以上の参加を目指す。

##### ② 動物園親子教室

###### 現状・展望

- ・幼児期の情操教育の観点から、幼児（年中・年長）と保護者を対象として実施し

ており、ガイドボランティアとの協働により、動物絵本の読み聞かせや工作作業等を行う。

- ・毎年3月に、隔月で各10組（20名）を申込み順に決定し、毎月第4日曜日（年間各6回）に開催している。



親子教室

#### 課題

新型コロナの影響による中止や人数制限等もあり、事業参加者が減っている。

＜動物園親子教室の参加人数＞

区 分	R 1	R 2	R 3	R 4（見込）
動物園親子教室	180組	（中止）	40組	120組

#### 今後の取組

人気の高い教室であることから、現行の毎月1回10組20人の枠を拡大（組数）するなど、可能な範囲で来園者ニーズへの対応を図る。

### ③ ツアーガイド

#### 現状・展望

- ・動物園を学びながら散歩する（小学生対象）、少し掘り下げて考えながら回る（中学生対象）、いろいろな角度から見てもらう（フリー）の3コースがあり、1グループ（最大10名程）ごとにボランティアのガイドがついて、動物たちの生態を楽しく解説をしながら園内を一緒に回る。
- ・学校等の団体からの申込みに基づき、平日に実施している。



ツアーガイド

### 課題

新型コロナの影響による団体申込みの減もあり、事業参加者が減っている。

<ツアーガイドの参加人数>

区 分	R 1	R 2	R 3	R 4 (見込)
ツアーガイド	1,960 人	390 人	754 人	1,000 人

### 今後の取組

各団体からの申込みができる限り応えられるよう、ガイドボランティアとの調整により必要な従事スタッフを確保するとともに、活動可能なボランティアの育成に努める。

## ④ 学びプロジェクト

### 現状・展望

- ・地域の教育機関との連携を図ることを目的として、近隣の小学校、こども園に対し、動物に関する知識、教材、体験の機会を提供する。(ガイド体験、出張講話、工作等)
- ・令和4年度から、各区のこども園にも提供の機会を拡大している。



ミニツアーガイド



出張講話



工作 (ゾウフンペーパー作り)

### 課題

小学校対象事業が近隣1校によるガイド体験のみとなっており、園と協会との役割分担の観点を踏まえ、事業の再構築を図る。

### 今後の取組

園は、学校向けカリキュラムとして、小中学校を対象に出張動物園ガイドや校外学習、こども園等を対象に幼児動物教室を行っている。そのため、協会の学びプロジェクトでは、こども園を対象に出張講話、ゾウフンペーパー作り、ミニツアーガイドを実施しており、独自事業としてこども園中心のプロジェクトに転換を図る。

### 【評価指標 I-1-1】教育普及事業・ツアーガイド等の実施回数

現状 (R4)	R5	R6	R7	R8
54 回 (見込み)	56 回	58 回	60 回	62 回

## (2) ふれあい動物園の支援

### 現状・展望

ふれあい館における園主催のウサギ、モルモット等小動物とのふれあいイベントについて、協会はガイドボランティアとの協働により支援を行っている。(土日祝)



ふれあい教室のボランティアの活動

### 課題

公益法人制度改革による一般財団法人への移行に伴い、毎年公益事業に一定の支出が義務付けられた「公益目的支出計画（H23～H30）」が完了し、事業費が減少する一方で、理事会や園などから、公益事業（園事業支援やボランティア活動を含む）の充実が求められている。

＜公益事業決算額の推移＞

単位千円

区分	H24～30 平均	R 1	R 2	R 3	R 4 (見込)
経常費用	20,368	8,797	6,026	5,715	5,220

### 今後の取組

園は、愛護教育・環境教育を推進するため、ふれあい動物園の充実に力を入れているが、一方で、動物福祉の観点から事業の見直しを行っている。協会は、その動向を踏まえつつ、引き続きガイドボランティアとの協働により支援を実施し、動物園事業の振興に貢献する。

### 【評価指標 I—1—(2)】 ふれあい動物園の支援回数

現状 (R4)	R5	R6	R7	R8
100回 (見込み)	115回	115回	115回	115回

### (3) ガイドボランティアの育成・支援

#### 現状・展望

- ・公益事業の担い手として、ガイドボランティアが組織されており、協会の教育普及事業等を中心に活動しているほか、新人研修を実施するなど人材確保や育成に努めている。
- ・協会は、教育普及事業の業務委託や補助金の支出などの支援を行っている。



ガイドボランティア新人研修

#### 課題

ガイドボランティアは、登録者約 100 名で組織されているが、高齢化が進んでいること、常時活動できるスタッフが限られていることなどが課題となっている。

#### 今後の取組

毎年度、市広報紙により新規募集を行い、新人研修を行うなど、登録者増や育成に努めているが、今後は、協会とボランティア事務局がより一層連携し、活動可能なスタッフの確保に取り組む。そのため、活動への動機づけを高めるような仕組みとして、活動回数に応じた表彰制度の充実などについて検討し、実施する。

#### 【評価指標 I-1-(3)】ガイドボランティア登録人数

現状 (R4)	R5	R6	R7	R8
100 人 (見込み)	100 人以上	100 人以上	100 人以上	100 人以上

## 2 園内管理に係る包括委託業務（受託事業）

市から日本平動物園園内管理業務や入園料等徴収事務等を受託し、(1)売改札業務等、(2)駐車場の管理、(3)遊戯施設の運転、(4)園内清掃等を行うとともに、親切丁寧な接客により来園者満足度の向上に努め、施設の運営面において来園者の安全を確保する。

なお、接客対応や施設管理等に係る来園者満足度を高めるため、園が毎年実施するアンケートの結果を踏まえ、協会が所管する業務について、満足度の向上に必要な改善を実施する。

<市からの委託料の推移>

単位：千円（税込）

区 分	R 1	R 2	R 3	R 4
園内管理業務委託料	177,702	176,366	179,685	177,650

(1) 売改札業務及びインフォメーション案内

① 売改札業務

現状・展望

- ・正門及び東門において、入園料（一般、団体、定期）の徴収及び改札を行う。
- ・日本平動物園条例に基づき、高齢者（市内 70 歳以上）、子供（市内小中学生）、幼児の入園料無料や入園の制限（入園の拒否又は退園等）を行う。
- ・条例及び減免基準に基づき、障害者、幼稚園、小学校、中学校、こども園、福祉施設等の減免措置を行う。

<入園者数>

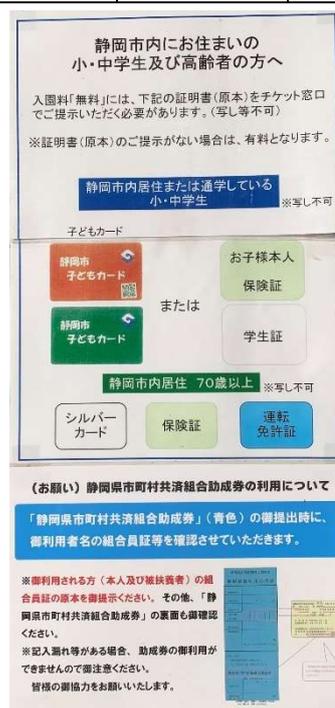
区 分	R 1	R 2	R 3	R 4（見込）
有料及び無料入園者数	509,539 人	372,147 人	420,937 人	450,000 人



正門売札窓口



東門売札窓口



子どもカード、シルバーカード等提示をお願いする看板

課題

ア 入園料の無料や減免措置として、対象となる来園者にシルバーカード、子どもカード、障害者手帳等の提示をお願いしているが、不所持などの場合の対応に苦慮することがある。

イ 入園料は、原則として現金対応であるが、来園者からはクレジットカードや電

子マネー、スマホ決済等の利用についての要望もあり、その対応が課題となっている。

#### 今後の取組

ア 減免等の取扱いについては、積極的な広報や表示などについて、引き続き園と協議していくとともに、来園者には親切丁寧に説明し、理解してもらえるよう努める。

イ 市では公共施設でのキャッシュレス化を進めており、日本平動物園においても令和 5 年度にシステムの整備を行う予定となっていることから、協会としては、売札、駐車場の受託事業のほか、収益事業（売店で一部導入済）も併せてキャッシュレス化に取り組む。

## ② インフォメーション案内

#### 現状・展望

正門入口の情報コーナーにおいて、下記のとおり多様な案内業務を行っている。

- ・園内ガイドやイベント情報の提供、ノベルティの配布
- ・遺失物の届出及び拾得物の保管、迷子の預かり及び搜索、園内放送
- ・授乳室及び救護室の管理、車いすの貸出、年間パスポート（定期）の作成
- ・入園者誘致対策（雨の日、平日ポイント等）、団体予約の受付など



情報コーナー

#### 課題

来園者にとって、さらにわかりやすく、使いやすい場となるよう、効果的な情報発信やレイアウトの変更などについて検討の余地がある。

#### 今後の取組

「情報コーナー」として、来園者が求める情報（園行事、イベント等）を的確かつ積極的に提供できるよう、園との連携を強化するとともに、SNS の活用、効果的な表示方法などにより、積極的な情報発信に努める。

なお、情報提供以外にも、受託事業における入園者誘致に係る各種事業の共同開発・実施等を推進し、独自のキャンペーンやイベントの企画など、幅広い業務を取り扱うとともに、来園者にわかり易いネーミングとするため「インフォメーションセンター」への改称を検討する。

## (2) 駐車場への誘導及び管理

### 現状・展望

- ・来園車両を、進入路からエントランス→第1→第3→第4→第2駐車場の順に、状況により臨時駐車場に誘導する。
- ・駐車場使用料を直接又は事前精算機、出口精算機を使って徴収する。
- ・入庫状況を園に報告するとともに、施設の保全管理（清掃、機器点検等）を行う。

< 駐車台数 >

区 分	R 1	R 2	R 3	R 4 (見込)
大型車及び普通車	125,246 台	101,492 台	115,989 台	120,000 台



駐車場の誘導（エントランス駐車場・第1駐車場・第3駐車場入口付近）

### 課題

- ア 一般車両は、進入路から各駐車場に誘導することになっているが、動物園入口の交差点信号を、(静岡市街地から)右折又は(日本平山頂から)左折する車両があり、進入禁止について説明しても理解を得られない場合がある。
- イ 使用機器（事前精算機、出口精算機）の故障頻度が高く、その都度園に報告し、業者による修理をお願いしているが、迅速な対応が難しい場合がある。

### 今後の取組

- ア 動物園入口の信号の右左折については、今後も、来園者には親切丁寧に説明し、理解してもらえるよう努める。なお、(日本平山頂から)左折については、進入路を右折して入れないこと、信号まで来て U ターンすることが難しいこと、観光客への対応などの観点から、協会内で十分検討のうえ園と協議していく。
- イ 機器の故障に対しては、日常の点検整備を徹底するほか、土日祝に使用することが多い第3駐車場等については事前に稼働状況の点検を行い、異常があれば直ぐに業者対応ができるようにする。

ウ そのほか、園内アンケートでも駐車料が高いとの来園者の声があり、入園料と同様に駐車場の年間パスポートがあれば入園者の増も見込まれることから、キャッシュレス化を進める中で園に提案していきたい。

**【評価指標 I-2-(2)】 駐車場での管理者の責めに帰する事故発生件数**

現状 (R4)	R5	R6	R7	R8
0 件 (見込み)	0 件	0 件	0 件	0 件

**(3) 遊戯施設の運転管理**

現状・展望

- ・オートチェアー、ローラースライダー、大型遊具（アニマルカルーセル、スウィッピー）の運転管理のほか、硬貨式自動遊具（園所有 5 台・協会契約 14 台）の保全管理を行う。
- ・遊具使用料を券売機（使用券、回数券）等により徴収する。
- ・遊戯施設の始業点検・月例点検や軽微な補修・修理を行う。

<遊具使用回数>

区 分	R 1	R 2	R 3	R 4 (見込)
オートチェアー、ローラースライダー、大型遊具、自動遊具 (園)	257,512 回	212,652 回	260,285 回	140,000 回



山頂広場への移動乗り物であるオートチェアー



※令和4年9月の台風15号により、ローラーライダーが甚大な被害を受けたため、オートチェアと共に長期間の使用休止となり、令和5年11月に復旧する見込み。



アニマルカルーセル



スイッピー



自動遊具

### 課題

施設全体の老朽化等の進行により、遊具、設備及び機器の補修、修繕が増えており、特に山麓、山頂のデッキは安全面での懸念もあり、緊急の対応が求められている。

なお、協会での対応は応急処置が主となるため、根本的な解決策としては園や専門業者とのより一層の連携が重要となっている。

### 今後の取組

施設の老朽化等に伴う補修、修繕については、園に逐次報告するとともに、業者に

よる修繕以外で、係で実施可能なものについては、必要に応じて園と協議のうえ、スピード感をもって対応し、来園者サービスの向上及び安全管理の徹底を図る。

そのため、施設の保安全管理などにおいて、技能等の向上を図るとともに、職員間の継承にも積極的に取り組む。

また、遊園地やオートチェアーとローラースライダーの満足度を高めるためには、遊具や山頂の魅力向上が不可欠であるため、条例に定める遊具施設使用料（料金投入式 100 円等）の見直しや山頂施設の整備などについて園と協議していきたい。

#### 【評価指標 I-2-(3)-①】遊園地の満足度

現状 (R4 園調べ)	R5	R6	R7	R8
79%	80%	80%	80%	80%

#### 【評価指標 I-2-(3)-②】オートチェアー・ローラースライダーの満足度

現状 (R4 園調べ)	R5	R6	R7	R8
93%※	90%	90%	90%	90%

※未利用者を除き、利用者のうち「満足」「やや満足」とした割合

#### 【評価指標 I-2-(3)-③】遊戯施設での管理者の責めに帰する事故発生件数

現状 (R4)	R5	R6	R7	R8
0 件 (見込み)	0 件	0 件	0 件	0 件

#### (4) 園内清掃の実施

##### 現状・展望

- ・園路、各広場・施設・休憩所等及び園内トイレ（19カ所）の清掃を日常的に行う。
- ・一部施設の定期的な清掃（ワックスがけ等）を行う。



トイレ清掃と清掃された男子トイレ



中央広場トイレ



ベンチの塗装業務や園内グレーチングの目詰まり清掃

**課題**

- ア 園内トイレ（19カ所）の一部が老朽化しており、修繕が必要なほか、清掃しても経年劣化による匂いや汚れ等の苦情が来園者からあり、その対応について検討が必要である。
- イ 自然災害（台風、大雨等）や季節的な要因（落葉、枯れ枝、くもの巣等）による臨時的な業務増への迅速な対応が難しい。

**今後の取組**

園内清掃は広範かつ多岐にわたることから、トイレ等の日常的な清掃のほか、園路、広場、駐車場等における臨時的な清掃（側溝、汚泥、落葉等）にも的確に対応するための体制づくりに努めるとともに、経年劣化のトイレの対応について園と協議する。

また、休憩所や授乳室については、今後もきめ細やかな清掃を心がけるほか、コロナ禍等への対応として消毒に留意するなど、利用者の満足度を高めていきたい。



休憩所や情報コーナーに併設されている授乳室

**【評価指標 I-2-4】 トイレ・休憩所・授乳室等の満足度**

現状 (R4 園調べ)	R5	R6	R7	R8
92%	90%	90%	90%	90%

### 3 魅力ある物販・飲食サービスの提供（収益事業）

オリジナル商品などの開発・販売を促進し、物販・飲食サービスの充実を図ることにより、来園者の購買意欲を高め、来園者満足度の向上と収益増による経営強化の両面を実現するため、下記(1)、(2)の事業を実施する。

<収益事業の総売上額>

単位：千円

区 分	R 1	R 2	R 3	R 4（見込）
(1)販売+(2)その他事業	167,284	124,113	146,004	166,112

#### (1) 販売事業

##### ① 売店事業

現状・展望

単位：千円

区 分	内 容	R 1	R 2	R 3	R 4（見込）
第1売店	グッズ、軽食	78,084	66,202	75,798	86,231
第2売店	グッズ	12,280	11,827	11,282	10,020
第3売店	軽食	13,618	8,023	9,043	11,767
第4売店	グッズ	12,041	7,958	11,303	12,953
第8売店	軽食	503	459	1,227	869
臨時・通販	グッズ	2,859	68	105	173
計		119,387	94,540	108,760	122,013



第1売店



第2売店



第3売店



山頂の第8売店（夜の動物園開催時）



園の公式キャラクター「レッパーくん」のワゴン販売



オリジナルグッズ（レッサーパンダの赤ちゃんぬいぐるみ・「レッパーくん」グッズいろいろ）

### 課題

令和2年度から続く新型コロナ禍の影響による入園者の大幅減に伴い、売店の売り上げも落ち込んでいる。3年度から経営改善目標を設定し、売上増に努めたところ、4年度はコロナ前の元年度の水準に近づいたが、引き続き売上増に向けて取り組んでいく必要がある。

### 今後の取組

コロナ収束が見通せない中、入園者数は伸び悩んでいるものの、売り上げは回復基調にある。その要因としては、売れ筋商品の調査等を踏まえた、来園者の購買意欲を

高める魅力的なグッズの陳列のほか、新商品開発としてオリジナルグッズの作成・販売などが挙げられる。

今後も、来園者ニーズをとらえた新商品開発等に努め、SNS等を活用して商品情報を積極的に配信し、安定的な売り上げの確保を図るとともに、軽食部門についてもコロナ前の水準を目指し、メニューや販売方法の見直しなどを行う。

また、新たな販路を開拓するため、園と協議の上、園内各所での増設（自販機、移動式を含む）や園外の販売箇所（現2箇所）の増についても検討していきたい。

## ② 食堂事業

### 現状・展望

単位：千円（未満切捨）

区分	内容	R1	R2	R3	R4（見込）
レストハウス	食事一般	38,152	20,919	25,550	30,784

### 課題

食堂事業は、長引くコロナ禍の影響などにより、売り上げの落ち込みが激しく、令和元年度の水準に遠く及ばない状況にある。また、材料費や光熱水費の値上げや人件費による支出増が続いているため、経費の削減や売り上げ増が強く求められている。



レストハウス外観



あざらしのトンネルパフェ



しろくまカレー



レッサーパンダのお子様ランチ

#### 今後の取組

令和3年度に引き続き、4年度も経営改善目標の達成が難しいため、職員によるプロジェクトチームを立上げ、売り上げ増や経費削減につながる改善策をとりまとめた。

これを受け、令和5年から改善に向けた取組を行うが、今後もPDCAサイクルを回すなど、不断の見直しを行う。

また、新メニューの開発は、来園者満足度の向上と収益増につながることを期待されることから、メニュー全体との調整を図りつつ、魅力的な季節メニューの提供などを中心に取組んでいく。

### ③ 移動販売車事業

#### 現状・展望

単位：千円

区分	内容	R1	R2	R3	R4（見込）
移動販売車	軽食・飲料	4,587	3,431	5,298	6,007



移動販売車の現状

#### 課題

移動販売車は、平成30年度から4台を5台に増やすなど、年々収益を上げているが、より来園者ニーズを反映した軽食等を提供できる業者の確保が求められている。

#### 今後の取組

引き続き、来園者に魅力的な軽食等を提供することにより、満足度を高めるとともに、安定した収益の確保を目指す。

#### 【評価指標 I-3-(1)-①】 売店・お土産等の満足度

現状（R4園調べ）	R5	R6	R7	R8
88%	90%	90%	90%	90%

#### 【評価指標 I-3-(1)-②】 レストランの満足度

現状（R4園調べ）	R5	R6	R7	R8
83%	85%	85%	85%	85%

【評価指標 1-3-(1)-③】食品に係る事故や異物混入の発生件数

現状 (R4)	R5	R6	R7	R8
0件 (見込み)	0件	0件	0件	0件

(2) その他事業

現状・展望

単位：千円

区分	場所	R1	R2	R3	R4 (見込)
自動遊具	遊園地内	2,582	2,589	2,992	3,049
カプセルトイ	売店前等	1,150	1,669	2,228	2,647
ベビーカー貸出	正門入口	1,149	609	691	781
プリクラ等	各所	274	353	482	831
計		5,157	5,221	6,395	7,308



カプセルトイ (ガチャガチャ)



貸出用のベビーカー



その他事業の一環として導入した「プリクラ」等

## 課題

コロナ禍等に伴う入園者の減にもかかわらず、自動遊具やカプセルトイ（ガチャガチャ）などは売り上げを伸ばしており、収益事業を補完するものとして、新たな業務の導入を検討していく必要がある。

## 今後の取組

他園の取組状況を調査するなど、関連情報の取得に努め、収益増につながるような取り組みを積極的に進める。

また、収益全般の向上には来園者数の増加が欠かせないため、誘客につながるような独自のイベント（クイズラリー等）を企画立案し、園と協働して継続的に実施していく。

### 【評価指標 I-3-(2)-①】 新商品開発やサービス導入件数

現状 (R4)	R5	R6	R7	R8
— (新規)	7 件	8 件	9 件	10 件

### 【評価指標 I-3-(2)-②】 収益事業の総売上額（毎年 1%増） 単位：千円

区 分	R5	R6	R7	R8
(1)販売+(2)その他事業	167,773	169,450	171,145	172,856

## 4 各事業共通

### (1) 接客対応

#### 【評価指標 I-4-(1)】 スタッフの対応の満足度

現状 (R4 園調べ)	R5	R6	R7	R8
78%	80%	80%	80%	80%

※おもてなし重視のため、「満足」のみの割合

### (2) 業務改善

#### 【評価指標 I-4-(2)】 来園者意見等に対する業務改善実施件数

現状 (R4)	R5	R6	R7	R8
— (新規)	5 件	5 件	5 件	5 件

## 第 5 経営面における現状・課題・今後の取組

### 1 経営状況

#### (1) 各事業の損益状況

##### 現状・展望

各事業の直前 4 事業会計年度の損益の状況は次表のとおりである。

単位：千円

区 分		R 1	R 2	R 3	R 4 (見込)
経 常 収 益	公益事業	468	741	838	515
	受託事業	178,596	180,595	186,385	177,650
	収益事業	167,849	130,605	151,910	168,996
	法人会計	483	1,296	517	400
	合 計	347,397	313,239	339,651	347,561
経 常 費 用	公益事業	8,797	6,026	5,715	5,220
	受託事業	184,631	166,926	170,730	165,544
	収益事業	171,819	135,822	141,517	163,804
	法人会計	1,680	1,724	1,909	1,385
	合 計	366,929	310,499	319,872	335,953
経 常 増 減 額	公益事業	△8,329	△5,285	△4,876	△4,705
	受託事業	△6,034	13,669	15,654	12,106
	収益事業	△3,970	△5,216	10,392	5,192
	法人会計	△1,197	△427	△1,391	△985
	合 計	△19,532	2,740	19,778	11,608
経常外増減額		△272	6	1	1
法人税等		0	0	2,642	6,085
一般正味財産増減額		△19,805	2,746	17,137	5,522
一般正味財産期末残高		103,594	106,341	123,478	129,000

#### 課題

収益面としては、公益事業は教室等収入のみであり、受託事業も毎年の委託料が頭打ちのため、収益事業の売り上げにより経常収支が大きく左右される。なお、上表の令和2、3年度の経常収益には、コロナ禍による国等の助成金(各1,100万円超)が含まれている。

一方、費用面では、公益事業が公益目的支出計画(H23~H30)の終了により大幅な事業縮小となった。また、令和2、3年度の経常費用は、コロナ禍による臨時休園(各一か月半)のため例年より減少している。

#### 今後の取組

経常収支は、コロナ禍による助成金等により、令和2、3年度は黒字化したが、4年度以後は自力による黒字継続を図るため、収益事業による売り上げ増と事業全体における経費削減を徹底して行う必要がある。

【評価指標Ⅱ-1-(1)】一般正味財産期末残高

単位：千円

現状 (R4)	R5	R6	R7	R8
129,000 (見込み)	129,500	130,000	130,500	131,000

(2) 人件費

現状・展望

<人件費の推移>

単位：千円

区 分	R 1	R 2	R 3	R 4 (見込)
人件費	218,919	197,086	194,695	195,335

(内訳) 職員給料・諸手当、臨時雇賃金、退職給付費用、福利厚生費

課題

職員の高齢化に伴う人件費増とともに、物価上昇等に伴う賃上げへの適正な対応が求められており、県最低賃金の遵守のほか、経営状況を踏まえつつ、市職員の給与勧告に基づく給与改定の動向などにも引き続き留意する必要がある。

<常勤的職員の年齢構成>

R5.3.31 現在

区 分	20歳～	30歳～	40歳～	50歳～	60歳～	計
正規職員	人	3人	5人	5人	3人	16人
非常勤職員等	1人	2人	人	1人	3人	7人
会計年度職員	1人	3人	人	8人	2人	14人
計	2人	8人	5人	14人	8人	37人

今後の取組

働き方改革の観点から、時間外勤務の縮減や休日代休の積極的な取得などを推進するとともに、定員管理に基づく計画的な正規職員の採用や会計年度職員等の活用、アルバイトの効率的な運用を徹底することにより、適正な人件費の支出に取り組む。

また、60歳定年延長への対応として、導入にあたっては慎重に検討するとともに、65歳までの雇用確保措置として、現行の非常勤再雇用制度についても併せて見直しを行う。

<人件費の将来シミュレーション>

単位：千円

区 分	R 5	R 6	R 7	R 8
人件費 (見込み)	196,273	205,595	202,534	200,104

## 2 人材育成

### 現状・展望

職場における OJT 研修のほか、外郭団体として市職員研修や全国公立動物園管理運営・事業連絡会（公動連）、商工会議所等の研修など、Off-JT 研修についても行ってきた。

<Off-JT の受講件数>

区 分	R 1	R 2	R 3	R 4（見込）
市、公動連、商議所等	4 回	4 回	6 回	6 回

### 課題

人材育成を進めるにあたって、新職員等に対する基礎的な研修や人事評価の実施に伴い必要となる研修（弱みを強みに替える）の受講などが求められている。

### 今後の取組

職場における OJT を充実（マニュアル整備を含む）させるとともに、Off-JT についても外部機関だけではなく、内部研修を含めた多様化を図り、必要な能力の取得に努める。

#### 【評価指標Ⅱ—2—(1)】 Off-JT 研修の実施（受講）回数

現状（R4）	R5	R6	R7	R8
6 回（外部のみ）	7 回	8 回	9 回	10 回

## 3 内部統制

### 現状・展望

内部管理体制の整備（定款第 31 条第 2 項第 5 号）は、業務執行上、率先して取り組むべき重要な事項であり、法令順守（コンプライアンス）の体制を確保するため、随時、規則規程等の制定改廃を行い、それに基づき運用している。



外部研修受講の成果発表



月 1 度の全体朝礼

### 課題

規則規程等を整備するとともに、職員への周知を図るため、単に通知するだけではなく、

必要に応じて研修を実施するなど、より一層理解を深める必要がある。

今後の取組

簡素で効率的な組織を目指すとともに、将来を見据えた職制や勤務条件の整備を図るため、法令改正や社会経済情勢の変化に適正かつ的確に対応すべく、弾力的に関係規程（処務規程、就業規程、給与規程等）の整備を行い、職員への周知徹底を図る。

また、市では、新型コロナウイルス感染症への対策などを踏まえ、事業継続計画（Business Continuity Plan）の策定を、地域経済を担う中小企業にも推奨している。これは、事業の活動を中断、阻害させるインシデント（事件・事故、自然災害等）といった事業活動上の課題や問題を解決するための取組であり、協会においても災害発生後の初動対応や事業継続・復旧活動などについて検討し、BCPの策定に取り組む。

【評価指標Ⅱ-3-(1)】組織体制等の見直し、内部統制の実施

現状 (R4)	R5	R6	R7	R8
1 回以上	1 回以上	1 回以上	1 回以上	1 回以上

第 6 計画期間中の目標（再掲）

I 事業面における目標

取組	現状 (R4)	R5	R6	R7	R8
1 愛護教育・環境教育の推進					
(1) 教育普及事業・ツアーガイド等の実施回数	54 回(見込み)	56 回	58 回	60 回	62 回
(2) ふれあい動物園の支援回数	100 回(見込み)	115 回	115 回	115 回	115 回
(3) ガイドボランティア登録人数	100 人(見込み)	100 人以上	100 人以上	100 人以上	100 人以上
2 園内管理に係る包括委託業務					
(2) 駐車場での管理者の責めに帰する事故発生件数	0 件(見込み)	0 件	0 件	0 件	0 件
(3) 遊園地の満足度	79%	80%	80%	80%	80%
(3) ① オートチェア・ローラースライダーの満足度	93%	90%	90%	90%	90%
(3) ③ 遊戯施設での管理者の責めに帰する事故発生件数	0 件(見込み)	0 件	0 件	0 件	0 件
(4) トイレ・休憩所・授乳室等の満足度	92%	90%	90%	90%	90%

3 物販、飲食サービスの提供						
(1) ①	売店・お土産等の満足度	88%	90%	90%	90%	90%
(1) ②	レストランの満足度	83%	85%	85%	85%	85%
(1) ③	食品に係る事故や異物混入の発生件数	0件(見込み)	0件	0件	0件	0件
(2) ①	新商品開発やサービス導入件数	— (新規)	7件	8件	9件	10件
(2) ②	収益事業の総売上額 (千円)	166,112 (見込み)	167,773	169,450	171,145	172,856
4 各事業共通						
(1) ①	スタッフの対応の満足度 (満足のみ)	78%	80%	80%	80%	80%
(1) ②	来園者意見等に対する業務改善実施件数	— (新規)	5件	5件	5件	5件

## II 経営面における目標

取組	現状 (R4)	R5	R6	R7	R8	
1 財政的な基盤						
(1)	一般正味財産期末残高 (千円)	129,000 (見込み)	129,500	130,000	130,500	131,000
2 人材的な基盤						
(1)	Off-JT 研修の実施 (受講) 回数	6回(外部のみ)	7回	8回	9回	10回
3 組織的な基盤						
(1)	組織体制等の見直し・内部統制の実施	1回以上	1回以上	1回以上	1回以上	1回以上



# 園内マップ



- 多目的トイレ
- 一般用トイレ
- 自動車用駐車場
- おむつ替えシート
- 授乳室
- 一般用駐車場
- 多目的トイレ
- 一般用トイレ
- 自動車用駐車場
- おむつ替えシート
- 授乳室
- 一般用駐車場
- 多目的トイレ
- 一般用トイレ
- 自動車用駐車場
- おむつ替えシート
- 授乳室
- 一般用駐車場

**再生可能エネルギーを活用しています**  
太陽光発電や風力発電などの再生可能エネルギーを活用した設備を園内の一部に導入し、地球と動物にやさしいエネルギー利用の普及につとめています。

※原則、再入園はできません。  
ご希望の方は、出入口スタッフにお声がけください。  
園内は全面禁煙です。所定の喫煙所をご利用ください。

※飼育設備等により、動物の展示中止や展示場所を変更している場合があります。

