

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</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。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</p> <p>令和2年度の利用者数(来館者数)は8,471人(大人6,539人、小人1,932人)で、前年度の11,663人と比較すると73%程度に減少した。これは、コロナウィルス感染症の影響によりイベントを一部中止・縮小したため、利用者が減少したものである。</p> <p>令和3年度は、コロナウィルス感染症の動向を注視しつつ、引き続き感染症対策に配慮して事業を進めていく。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>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、コロナウィルス感染症の影響で中止したもの、予約制により参加者を制限したものもあり減少したが、しつけ方教室や飼育相談など適正飼育のための教育の場としての行事は増加しており、事業計画のとおり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"> ・しつけ方教室 41人(前年度25人) ・ワンちゃんプールで遊ぼう 242人(前年度458人) ・ネコ展(ネコの日ネコとふれあおう) 48人(前年度210人) ・体験学習(インターシップ)受入 0人(前年度17人) ・犬・猫の譲渡 犬0頭、子ネコ61頭(前年度犬0頭、子ネコ71頭) ・飼育相談など 3,896件(前年度3,744件) 			
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>			

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2年度は、コロナウィルス感染症の影響で臨時休館や4～5月のイベントが中止となった。6月からのイベントも規模を縮小したため、来館者数やイベント参加者が減り、アンケート数の減少が見られたが、満足度調査結果は比較的良好で適正に運営されているといえる。

(1) 市民アンケート

令和2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47%、やや満足26%

(16件の回答中未回答1件)

職員の対応 満足60%、やや満足20%

(16件の回答中未回答1件)

希望する事業内容

- ・特になし

施設要望

- ・冬が特に寒い

(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。

今年度調査を実施したのは、「犬なんでも相談室(3日間開催)」参加者のみだったが、13件のアンケート回答者全員が「満足」との回答があり、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。こ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が今年度は特に要望はなく、施設要望についても、故障の際は迅速に修繕対応しており、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	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。