

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	生活環境部食品・生活衛生課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	おおいた動物愛護センタードッグラン・多目的広場	施設種別
			レクリエーション・スポーツ
	所在地	大分市大字廻栖野3231番地47	
	設置目的	動物の愛護及び適正な飼養に関する普及啓発を図るとともに、人と動物が交流できる場を提供し、もって人と動物が共生する社会づくりに資する。	
指定管理者	名称	九州乳業株式会社	
	代表者名	代表取締役 檜垣 周作	
	所在地	大分市大字廻栖野3231	
指定管理業務の内容		① ドッグランの施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ② ドッグランの利用の受付及び案内に関する業務 ③ ドッグランの利用の促進に関する業務 ④ 多目的広場の案内に関する業務 ⑤ 多目的広場の利用の促進に関する業務(ドッグランの利用促進のための業務に限る。) ⑥ 多目的広場の維持管理に関する業務 ⑦ 上記に掲げるもののほか、知事が特に必要と認める業務 ⑧ その他ドッグラン等の管理に関する事務のうち、知事のみ権限に属する事務を除く業務	
料金制度		利用料金	
指定期間		令和3年4月1日～令和8年3月31日(5年間)	

## 2 評価結果

評価項目	
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	
(1) 施設の設置目的の達成	県の評価基準
①計画に則って施設の管理運営(指定管理業務)が適切に行われたか。施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか(目標を達成できたか)。	業務計画に定める項目を滞りなく実施できたか。目標指標である、利用頭数11,000頭を達成できたか。
②施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。また、複数の施設を一括して管理する場合は、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。	利用者の増加のための広報活動をしたか。
③施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。	SNSを活用し、施設の運用状況、イベント等の広報活動ができたか。
【評価の理由】	
① 目標指標である利用頭数は、令和4年度の目標値11,000頭に対し12,182頭の実績となっており、目標達成率110.7%、令和3年度の利用頭数11,723頭よりも459頭増加している。	
② 指定管理者の直売所でイベント告知を行った。直売所のレジ通過組数が、多い時で約1万組となる日もあり、お連れの方を含めるとその約2~3倍の利用者に周知できた計算となる。動物の飼育の有無や好き嫌いに関わらず、幅広い層にアピールできた。	
③ ドッグラン専用のInstagram、Twitterを開設しており、イベントや運用状況等(悪天候による開業時間の変更等)の告知を行った。指定管理者の本社ホームページにもリンクを貼り、ドッグランへ誘導した。	

(2) 利用者の満足度	県の評価基準
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	アンケート結果や受付記録簿からの利用実態で、複数回利用している利用者の割合が50%以上である。
②利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。	利用者の意見等を把握し、対応することができたか。
③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	苦情が発生した際は、速やかに対応を行い、利用者の理解を得られたか。また、再発防止策を講じたか。
④利用者への情報提供が十分になされたか。	SNSを活用し、施設の運用状況、イベント等の広報活動ができたか。
⑤その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。(①～④以外に評価できる取組みがある場合のみ)	利用者の利便性・快適性の向上に資するような取組みをしたか。
【評価の理由】	
<p>紙アンケート(新規利用客向け)とwebアンケート(リピーター向け)が集まらなかったことから、受付簿により利用実頭数を分析した。利用頭数(累積)</p> <p>① 12,182頭のうち、利用実頭数は1,915頭であった。このうち、1回だけ利用した頭数が690頭、複数回利用した頭数が1,225頭と、半数以上の利用者が複数回利用していることがわかった。さらに、複数回利用した利用者の平均利用回数は9.4回であることから、施設の満足度は高いものと考えられる。</p> <p>② 受付にて積極的に利用者への声かけを行うことにより、意見等を聞き取っている。簡易的な屋根の設置など、要望等に随時対応できている。</p> <p>③ 苦情が発生した際はその都度速やかに対応した。令和4年度中の苦情は全て解決済みである。</p> <p>④ イベント開催や悪天候による開業時間の変更等を、SNSを利用して告知した。また、動物愛護センターのホームページにも掲載した。</p> <p>⑤ 専用ゾーンの利用が増加していることから、予約制に変更し、電話での受付を行った。その結果、利用者の評判が良く、終日予約で埋まる日もあった。希望の日時に利用できない希望者には、別の時間帯を案内するなど、利用者の希望に添えるよう配慮した。また、エチケット水を持参していない利用者に対して、水を入れたペットボトルの貸し出しを行い、同時に使用方法等のチラシも配布し、環境への配慮について啓発した。</p>	

(3) 定性的な目標の達成		県の評価基準
① 定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など)	平日の利用率向上が見込める世代への広報活動を充実させる。また、季節や天候にとらわれず利用しやすい環境整備を行う。	
【評価の理由】		
直売所とSNSでの告知により、幅広い世代に向けた広報活動ができた。暑熱対策として固定式屋根の設置を検討したが、屋根があることによる芝の生育不良や、支柱に犬がぶつかる危険性がある。そこで、現在は、支柱にビニールパイプを、屋根部分にある程度の日光を通過させる椎茸用ネットを使用し、暑熱対策としての効果を検証しており、利用者が利用しやすい環境整備に努めている。		
2 効率性の向上等に関する取組み		
(1) 経費の低減等		県の評価基準
① 施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	職員の人件費が支出の主要素となっていることから、効率的な人員配置ができていないか。	
② 主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。	清掃、施設の管理を適切に行っているか。	
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	令和2年度を基準とした収支差額を比較する。	
【評価の理由】		
① 社員1名とパート1名の体制となっており、利用頭数の多い土日祝日は2名、少ない平日は1名とし、効率的な管理運営に努め、経費の効率化を図っている。		
② 業務開始前、終了後の清掃、施設の点検を滞りなく行っている。		
③ 基準年となる令和2年度の収支差額(195千円)と比較し、大幅に増加している(増加額593千円(304.1%増))。また前年度(令和3年度)(712千円)と比較しても、増加額76千円(10.7%増)となっていることから、暑熱対策を実施しながらも、経費は効果的かつ効率的に執行されている。		
(2) 収入の増加		県の評価基準
① 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	イベントの開催がどのくらいの頻度で行われているか。	
【評価の理由】		
① 新型コロナウイルス感染症の拡大防止を考慮し、年間6回開催した。		

## 3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み

(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	県の評価基準
①施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。	人員配置が営業日(平日と土日祝日)を考慮したものとなっているか。
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	動物の取扱に関する資格・講習等を受講させているか。
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	地元地区と連携したイベント等が行われているか。
<b>【評価の理由】</b>	
<p>① 利用頭数の多い土日祝日は2名、少ない平日は1名としている。</p> <p>② 社員1名にペットセーバーの資格を取得させ、犬の応急処置などができるようにしており、来場した犬に体調不良やケガが発生した際には速やかに対応できた。なお、資格証明書を窓口に掲示していることで、事故発生を未然に防止できることが期待できる。</p> <p>③ 地元の動物取扱業者と連携したイベントを年間6回開催し、毎回約1,000人が来場した。いずれも動物に関連した団体、個人等が出店しており、動物愛護の啓発に寄与している。</p>	
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	県の評価基準
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。	法令違反を発生させていないか。
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	個人情報漏洩等の事故を発生させていないか。
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	特定の個人・団体を排除していないか。(国や県からの要請に基づくものは除く)
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。	不適切な事案が確認されていないか。
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	指定管理者の瑕疵による事故が発生していないか。
⑥防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。	各種マニュアルを整備し、活用できているか。
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	火気の取扱がなく、施設が屋外であるため該当しない。
⑧事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	事故発生時には適切な対応を行ったか。また悪天候の場合の対応が適切であったか。

## 【評価の理由】

- ① 法令違反は発生させていない。
- ② 個人情報漏洩等のインシデントは発生させていない。
- ③ 特定の個人・団体を排除していない。
- ④ 不適切な取扱いがないことを確認した。
- ⑤ 指定管理者の瑕疵による事故は発生していない。
- ⑥ 咬傷事故に対応するための病院のリスト(人用、犬用)、センターへの通報マニュアルを整備している。
- ⑦ 該当しない。
- ⑧ 事故は発生していない。悪天候の場合は、風で飛びやすいものを撤去し、センターホームページやSNS等で開業時間変更等の告知を行った。

## 【総合評価】

## 〔所見〕

- 施設を利用した実頭数の分析により、客観的指標で利用者の満足度を計ったことは評価できる。
- 簡易的な屋根の設置をするなど、利用者の要望を真摯に受け止め、柔軟に対応する体制ができています。
- 専用ゾーンを予約制に変更するなど、利用者の利便性向上に向けた改善を行うことができています。
- 経費節減に取り組みながら収入を増加させているため、適切であると言える。

## 〔今後の対応〕

- 利用者のさらなる増加のために、イベント等での多目的広場の活用促進及びドッグラン自体の有効活用を検討することを提案する。

## 【指定管理者評価部会の意見】

## 【評価】

1. 目標指標11,000頭に対し、12,000頭を超える利用頭数は高く評価できる。

## 【意見】

1. アンケートで寄せられた要望や苦情に対して、検討状況や回答を掲示するなど、適切な方法で利用者に情報を提供すべき。
2. 新規利用者の獲得に向けて、PRを工夫すべき。近隣にある指定管理者の直売所から情報発信するなど、県(施設)と指定管理者の双方でメリットがあるPRをしてほしい。
3. 暑熱対策の工夫は評価できるが、雰囲気作りの観点が抜けている。緑のパラソルを設置するなど、ビジュアル面の考慮が更なるリピーターの獲得に繋がる。
4. 指定管理者の強みを活かし、ドッグフードやドッグトイなどの物販を施設内で推進すべき。物販の売り上げ向上が施設の価値を高め、更なる利用者の獲得に繋がる。