

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5年4月1日～令和6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
	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	目標
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12,000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5年度の目標値12,000頭に対し12,966頭の実績となっており、目標達成率108.1%、令和4年度の利用頭数12,182頭よりも784頭増加している。	
② 指定管理者の直売所でドッグラン、イベント告知を行っている。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、幅広い層にアピールできている。	
③ ドッグラン専用のInstagram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)の告知を行っている。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。諸事情(投稿に対するハードクレマーによる業務の滞り)により投稿が中断されているため、新たな発信の手段を検討している。	

(2) 利用者の満足度	目標
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を算出する。
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。
<b>【評価の理由】</b>	
<p>アンケートについては利用者から評判がよくなく、受付簿により利用実頭数を分析した。利用頭数(累積)12,966頭のうち、利用実頭数は1,931頭であった。</p> <p>① このうち、1回だけ利用した頭数が675頭、複数回利用した頭数が1,256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9.5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5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。諸事情により投稿が中断されているため、新たな発信の手段の検討が必要である。</p> <p>⑤ 専用ゾーンの利用が増加し予約制に変更している。利用者の評判が良く、終日予約で埋まる日もある。エチケット水を持参していない利用者に対して、水入りペットボトルを貸し出し、使用方法のチラシも配布し、飼い主の責務について啓発した。</p>	
(3) 定性的な目標の達成	目標
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。
<b>【評価の理由】</b>	
<p>① 直売所とSNS等での告知により、幅広い世代に向けた広報活動はできている。暑熱対策として、屋根部分にある程度の日光を通過させつつ日陰となる農業用ネットを使用した、日陰を作り環境整備に努めている。</p>	

2 効率性の向上等に関する取組み

(1)経費の低減等	目標
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な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るか。
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。また前年度(令和4年度)(788千円)と比較しても、増加額166千円(954千円)となっている。

(2)収入の増加	目標
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 年間5回開催した。屋外施設であるため天候に左右されるため回数的な目標は立てづらいものの、ドッグランへの集客に取り組んでいる。

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	目標
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。

【評価の理由】

- 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。
- ② 社員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いる。
- ③ 動物取扱業者等と連携しイベントを開催した。

(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	目標
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。
<b>【評価の理由】</b>	
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。	
<b>【総合評価】</b>	
<b>〔所見〕</b>	
効率的に人員を配置し経費節減に取り組みながら、利用頭数及び収入を増加させているため、適切であると言える	
<b>〔今後の対応〕</b>	
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. 設置目的の達成に向け、民間に見劣りすることない環境を整備することで、選ばれる施設を目指してほしい。

**【意見】**

1. 指定管理者を定量的に評価するにあたり、アンケートは極めて重要。施設利用時のルールとしてアンケート調査を徹底すべき。特に新規利用者に対しては丁寧な聞き取りが必要。また、リピーターに対して従来の方法によるアンケート調査が難しい場合は、形式にとらわれず状況に応じた手法で情報を収集・蓄積すべき。

**【施設所管課に対する意見】**

1. 毎年、夏場に利用者が急激に減少していることを踏まえ、猛暑対策(例えば、専用利用ゾーンに空調設備を導入するなど)を抜本的に見直し実行してほしい。環境整備に消極的になるのではなく、利用者の満足度を高めることで県民に選ばれ利用される施設を目指すべき。