

## 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6年4月1日～令和7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番地                                                                                                                                                                                              |               |
| 指定管理業務の内容 |      | ① ドッグラン及び多目的広場（以下、「ドッグラン等」という。）の施設等の維持管理及び修繕に関する業務<br>② ドッグラン等の利用の受付及び案内に関する業務<br>③ ドッグランの利用の許可に関する業務<br>④ ドッグラン等の利用の促進に関する業務<br>⑤ 上記に掲げるもののほか、知事が特に必要と認める業務<br>⑥ 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 の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                                                                                                                                                                             |  |                                                               |  | 配点 |    | 評価点 |    |
| (1)施設の設置目的の達成                                                                                                                                                                                           |  | 目標                                                            |  | 40 |    | 27  |    |
| 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)。                                                                                                                            |  | 業務計画書に定める計画を滞りなく実施する。適正飼養について普及啓発を図るとともに、飼い主や犬同士が交流できる場を提供する。 |  | 5  | 15 | 4   | 8  |
| 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。                                                                                                                |  | 利用者増加のための企画や広報活動、環境整備等を行い、目標利用頭数12,000頭を達成する。                 |  | 5  |    | 2   |    |
| 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。                                                                                                                                                                  |  | ホームページやSNSを活用して施設の紹介、運営状況等の広報を行う。                             |  | 5  |    | 2   |    |
| 【評価の理由】                                                                                                                                                                                                 |  |                                                               |  |    |    |     |    |
| ① 利用者に対し犬の鑑札及び狂犬病予防注射済票の装着を徹底させることで、適正飼養の啓発につなげた。また、ドッグランマナー周知を目的としたしつけ教室をセンターと連携して実施した。                                                                                                                |  |                                                               |  |    |    |     |    |
| ② 多目的広場でのイベントにより集客を図り、ドッグラン利用者の増加につなげた。暑熱対策として日除けやミストシャワーの設置を行ったが、熱中症警戒アラートが過去最多となる等危険な暑さの日が続いたことや春秋の雨天が多かったことが影響し、目標利用頭数には至らなかった(91%)。                                                                 |  |                                                               |  |    |    |     |    |
| ③ 指定管理者のHPIにドッグランの情報を掲載し周知している。SNSについてはハードクレームがあつてからはあまり活用されていないため、投稿内容の見直しや新たな発信手段の検討が必要だと思われる。                                                                                                        |  |                                                               |  |    |    |     |    |
| (2)利用者の満足度                                                                                                                                                                                              |  | 目標                                                            |  | 配点 |    | 評価点 |    |
| 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。                                                                                                                                                                     |  | 利用実態把握のため受付記録簿からリピーターの割合を求め、半数以上のリピーターを確保する。                  |  | 3  | 15 | 3   | 13 |
| 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。                                                                                                                                                                         |  | 利用者の意見等を聞き取り、対策の検討、対応を行う。                                     |  | 3  |    | 3   |    |
| 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、利用者の理解を得る。また、再発防止策を講じる。                    |  | 3  |    | 3   |    |
| ④利用者への情報提供が十分になされたか。                                                                                                                                                                                    |  | HPやSNSを活用し、施設の運用状況、イベント等の広報活動を行う。                             |  | 3  |    | 2   |    |
| 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り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り組みを行う。                                 |  | 3  |    | 2   |    |
| 【評価の理由】                                                                                                                                                                                                 |  |                                                               |  |    |    |     |    |
| ① 犬を連れてくることでアンケートが実施しづらいため、受付簿により利用実頭数を分析している。R6年度の利用頭数(累積)10,963頭のうち、利用実頭数は1,966頭、このうち1回だけ利用した頭数が755頭、複数回利用した頭数が1,211頭と、およそ62%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8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。 |  |                                                               |  |    |    |     |    |
| 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、要望等に随時対応している。                                                                                                                                        |  |                                                               |  |    |    |     |    |
| ③ 苦情が発生した際は、動物愛護センターと情報共有しながら対応している。                                                                                                                                                                    |  |                                                               |  |    |    |     |    |
| ④ 営業日・営業時間の変更等について、ドッグランのInstagram及び動物愛護センターのHPIに掲載した。SNSについては現在あまり活用されていないため、投稿内容の見直しや新たな発信手段の検討が必要だと思われる。                                                                                             |  |                                                               |  |    |    |     |    |
| ⑤ 専用ゾーンは犬のおもちゃの持ち込みを許可しており、また事前予約も可能としているため、利用者からの評判が良い。エチケット水(尿を流すためのもの)を持参していない利用者に対しては水入りペットボトルを貸し出し、飼い主の責務について啓発している。                                                                               |  |                                                               |  |    |    |     |    |

|                                                                                                                                           |  |                                                          |  |    |    |     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------|--|----|----|-----|----|
| (3) 定性的な目標の達成状況                                                                                                                           |  | 目標                                                       |  | 配点 |    | 評価点 |    |
| 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。 |  | 10 | 10 | 6   | 6  |
| 【評価の理由】                                                                                                                                   |  |                                                          |  |    |    |     |    |
| ① HPやSNSへの掲載により周知を行っているが、SNS等の活用方法の見直しや新たな広報手段の検討が必要と思われる。暑熱対策として農業用ネットを使用した日除けやミストシャワーを設置し、環境整備に努めている。気候に応じて営業時間の見直しなどの対策も継続して検討する必要がある。 |  |                                                          |  |    |    |     |    |
| 2 効率性の向上等に関する取組み                                                                                                                          |  |                                                          |  | 配点 |    | 評価点 |    |
| (1) 経費の低減等                                                                                                                                |  | 目標                                                       |  | 30 |    | 18  |    |
| 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、効率的な人員配置を行う。                    |  | 5  | 15 | 2   | 8  |
| 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う。                                          |  | 5  |    | 4   |    |
| ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。                                                                                                                    |  | 人件費を抑え、利用頭数の増加に資する経費を増やす。                                |  | 5  |    | 2   |    |
| 【評価の理由】                                                                                                                                   |  |                                                          |  |    |    |     |    |
| ① 直売所従業員が指定管理業務を兼務する形で人件費を抑えていたが、多忙により兼務ができなくなり、その上で休憩時間や休みを確保できるローテーションにするため増員し、結果として人件費が増額となった。受付業務や営業日・営業時間の見直し等を行い、経費削減を図る必要がある。      |  |                                                          |  |    |    |     |    |
| 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 賃金水準の上昇と従業員の増加により人件費が増大し、利用頭数の増加に資する経費が確保できていない。                                                                                        |  |                                                          |  |    |    |     |    |
| (2) 収入の増加                                                                                                                                 |  | 目標                                                       |  | 配点 |    | 評価点 |    |
| 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(年5回)の開催により集客を図り、利用頭数増加につなげる。                        |  | 15 | 15 | 10  | 10 |
| 【評価の理由】                                                                                                                                   |  |                                                          |  |    |    |     |    |
| ① 多目的広場でマルシェを計9回を開催し、集客を図った。ドッグラン利用頭数増加のためには、新たな企画やサービス改善についての検討も必要と思われる。                                                                 |  |                                                          |  |    |    |     |    |

| 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                                                   |                                                              | 配点 |    | 評価点 |    |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----|----|-----|----|
| (1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況                                                     | 目標                                                           | 30 |    | 27  |    |
| 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。                                          | 営業日(平日と土日祝日)を考慮した人員配置を行う。                                    | 5  | 15 | 4   | 12 |
| ②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。                                                    | 動物の取扱いに関する資格の取得、講習会の受講等を行う。                                  | 5  |    | 4   |    |
| ③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。                                                      | 関係団体等と連携したイベントを行う。                                           | 5  |    | 4   |    |
| 【評価の理由】                                                                      |                                                              |    |    |     |    |
| ① 利用頭数の多いイベント開催日や連休中は人員を増やし、余裕をもった配置としている。                                   |                                                              |    |    |     |    |
| 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、②のいずれかに×があった場合、評価点は0とする。<br>③～⑧については、×1つにつき2点の減点方式を取る。) | 配点 |    | 評価点 |    |
| 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ない。                                                 | 15 |    | ○   | 15 |
| ②施設の利用者の個人情報保護する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ない。                                           |    |    | ○   |    |
| 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・団体を排除しない。(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ない。                                               |    |    | ○   |    |
| 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を発生させない。                                        |    |    | ○   |    |
| 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、体制を確保する。                                         |    |    | ○   |    |
| ⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。                                                   | 火気の取扱いがなく、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。                                                   | 事故発生時や悪天候等の場合に適切な対応を行い、管理責任を問われる事象を発生させない。                   |    |    | ○   |    |
| 【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は撤去し、ドッグランのインスタグラム及び動物愛護センターのHPで営業時間変更等の告知を行った。 |                                                              |    |    |     |    |

## 【選定委員の意見】

現状の運営方法では採算性が低いため、利用実態に合わせて営業日・営業時間を指定管理者が柔軟に設定できるようにすること。また、利用料金の値上げや多目的広場の有料貸出等ができるよう条例改正を検討すること。

## 【総合評価】

|              |    |            |   |
|--------------|----|------------|---|
| 合計得点(100点満点) | 72 | 評価ランク(A～E) | C |
|--------------|----|------------|---|

## 【評価の理由】

利用者への対応や施設の管理が適切に実施されており、ドッグラン、多目的広場ともに問題なく利用できている。  
適正飼養やマナーを学ぶ場、利用者同士の交流の場として活用され、設置目的である「人と動物が共生する社会づくり」に貢献している。  
新規顧客を増やすための取組が不十分である。  
人員配置や営業時間等の見直しを行い、経費の削減を図る必要がある。

## 【今後の対応】

利用頭数を増やし、施設を更に有効活用するために、積極的な広報活動やサービス改善等について検討していく。  
暑熱対策については、ハード面だけでなく、営業時間の見直し等ソフト面からの対応についても引き続き検討する。

## 【指定管理者評価部会の意見】

## 【評価】

1. 利用頭数が猛暑や雨天などの天候に左右される点や収支状況により低い評価点となっているが、不可抗力への考慮や人件費増に比して利用料金が割安な点を踏まえた根本的な検討が必要。予算に限りのある中、夏場対策等にも注力し、トータル期間では利用者数の目標を達成している点が評価できる。

## 【意見】

1. SNSの活用方法の見直しにあたっては、飼い主の同意をとった上で掲載するなどのルールづくりを行い、継続してSNSでの情報発信を行ってほしい。  
2. 指定管理者のノウハウを活かした売店機能や飲食スペースの設置など、新たな付加価値を付与して、利用者の増加に繋げてほしい。

## 【施設所管課に対する意見】

1. 利用料金は民間施設等との比較を行い、条例で規定する料金幅が適正であるか検討し、サービス向上に繋がるよう単価の向上を図るべき。  
2. 動物愛護センターと連携したドッグトレーニングなど、新たな付加価値を付ける工夫を指定管理業務範囲の見直しも含めて検討してほしい。