指定管理者制度導入施設の実績評価表

対象年度	令和 6 年度	所管課	土木課

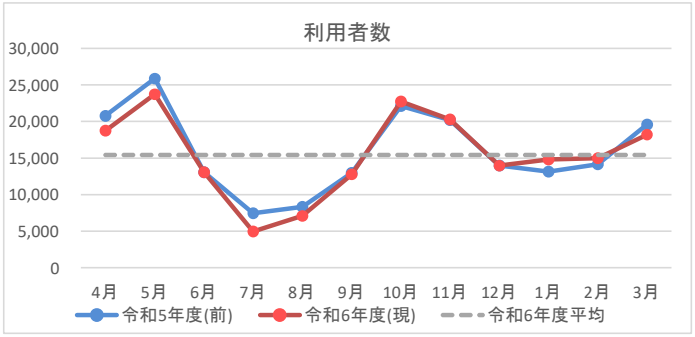
1　基本情報

施設の名称	羽村市動物公園					
募集方法	公募		指定期間	令和6年4月1日～令和9年3月31日		
指定管理者	名称	株式会社　横浜八景島				
	所在	神奈川県横浜市金沢区八景島				
管理運営体制	常勤職員	4人	非常勤職員	26人	合計	30 人

2　利用実績等

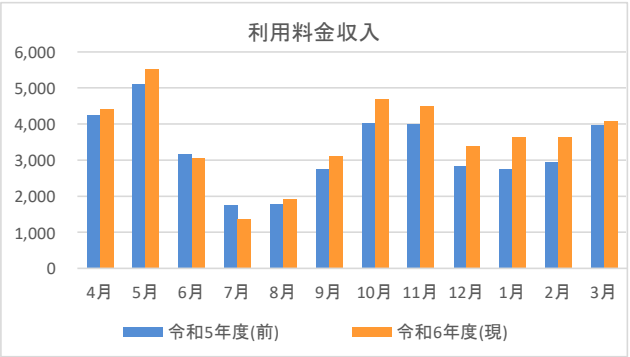
(1) 利用者数　　(単位：人・件)

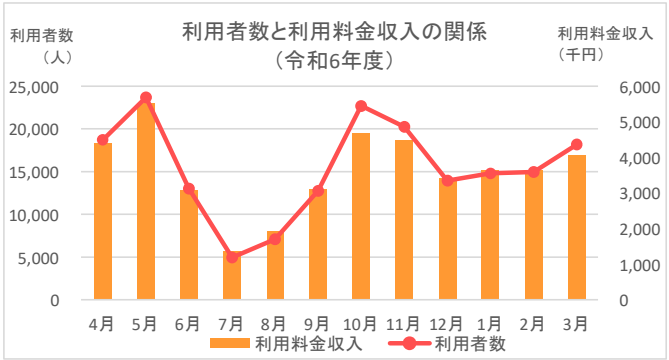
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	前年度比	月平均
令和5年度(前)	20,763	25,860	13,047	7,417	8,312	12,946	22,115	20,181	13,961	13,122	14,120	19,587	191,431		15,953
令和6年度(現)	18,744	23,727	13,029	4,939	7,073	12,764	22,707	20,270	13,938	14,793	14,961	18,194	185,139	−3.3%	15,428
増減要因	夏季の記録的な猛暑や降雨の年間発生回数の増加により、利用者数が3.3%（6,292人）減少した。一方、レッサーパンダやアメリカビーバーの仔獣の誕生により、常連の利用者数が増加した。														



(2) 利用料金収入　　(単位：千円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	前年度比	月平均
令和5年度(前)	4,249	5,122	3,159	1,769	1,786	2,746	4,023	4,009	2,841	2,761	2,942	3,959	39,366		3,281
令和6年度(現)	4,415	5,517	3,066	1,357	1,914	3,109	4,687	4,492	3,398	3,633	3,635	4,071	43,294	10.0%	3,608
増減要因	令和6年4月1日より18歳以上（大人）の利用料金を400円から500円に変更したことで、入園者数は前年度より3.3%（6,292人）減少したが利用料金収入は10.0%（3,928千円）増加した。また、4月から開始した個人定期券の収入についても、旧定期券（ファミリーパスポート）と比較すると、常連利用者の増加により約10%（500千円）増加した。														





3 収支実績等

(1)指定管理者の収支決算　　（単位：千円）

		令和5年度(前年決算)	構成比	令和6年度(現年決算)	構成比	令和7年度(翌年予算)	構成比	備考
収入	指定管理料	110,000	58.4%	115,000	54.8%	120,749	51.8%	
	利用料金	39,366	20.9%	43,294	20.6%	50,623	21.7%	大人、シニア、個人定期券（大人・シニア）
	その他	38,903	20.7%	51,528	24.6%	61,925	26.5%	売店販売30,823、自販機収入4,689、自主事業収入8,806、駐車場収入7,210
	合計	188,269		209,822		233,297		
支出	人件費	115,566	59.0%	113,421	54.1%	128,812	55.2%	
	事務費	9,924	5.1%	3,582	1.7%	3,445	1.5%	通信費1,721、広告宣伝費1,070、事務消耗品216
	事業費	10,582	5.4%	13,127	6.3%	13,082	5.6%	商品仕入費12,961
	管理費	56,904	29.0%	66,471	31.7%	69,282	29.7%	修繕費4,375、光熱水費19,061、飼育費19,861、委託費2,892 警備料6,039、清掃費3,137、樹木管理費2,999
	市への納付金	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
	その他	2,918	1.5%	13,221	6.3%	18,675	8.0%	保険料68、雑費323、本社経費12,777
	合計	195,894		209,822		233,297		
収支差額		−7,625		0		0		
増減要因		収入については、アフターコロナによる社会活動の変動や猛暑、連休での降雨の影響により、利用者数が計画値に比べ大幅に減少した。支出については、人員の増加に伴い人件費が増加したが、主要事業である動物の飼育費や光熱水費を含む管理費については、例年どおりであった。最終的な収支差額としては、収入が当初計画から約11%減少したことにより、支出が上回る結果となった。 また、ヤギの感染症が発症し、感染拡大のために全ての対象個体の処分（9頭/全10頭）と施設の消毒を行う必要があったため、一部の閉園や清掃・消毒費に多くの費用を要することとなった。	収入については、令和6年4月1日から利用料金を改正したことにより、利用者数は減少したものの、例年以上の収入を確保した。また、指定管理者の自主事業として実施しているオリジナルグッズ販売が好評を博し、前年度の自主事業収入を大幅に上回る結果となった。 支出については、物価高騰及び人件費高騰の影響により、動物の飼料費、委託費、光熱水費等が著しく増加し、前年度を大幅に上回った。 以上の結果、最終的な収支差額は0円となった。	令和7年度予算の収入については、目標利用者数の増加による利用料金収入及び前年度好評であった物販収入等の収入見込額を増額している。一方、支出については、物価高騰等の影響による増額要因があるものの、経費の精査、業務の効率化及び適切な予算執行管理により支出の増加を抑制し、収支の均衡を図っていく計画としている。		

(2) 施設運営に要する市の財政支出（委託料等指定管理者への委託・補助金を除く）

区　分	令和5年度(前年決算)	令和6年度(現年決算)	令和7年度(翌年予算)	備考
需用費	110	0	0	
役務費	61	63	66	R6 保険料63
委託料	4,525	5,071	2,876	R6 PRｶｰﾄﾞ制作187、動物公園在り方検討支援業務4,884
使用料及び賃借料	4,318	4,313	4,313	R6 駐車場用地借上料4,313
負担金、補助及び交付金	250	250	250	R6 日動水協負担金250
工事請負費	7,700	0	0	
公益財産購入費	0	0	0	
備品購入費	0	141	0	R6 冷凍庫購入141
合計	16,964	9,838	7,505	

4 業務評価

(1) サービス向上策

事業提案内容 （令和6年4月時点）	＜お客様満足度の向上の取組＞ ・動物ふれあいガイド等における入園者と職員とのコミュニケーションを大切にし、入園者の満足度の向上を図る。具体的には、入園者が参加する機会の創出や、職員が笑顔でわかりやすい言葉で接することで入園者に喜んでいただくようなサービスを提供する。 ・職員の接客力を向上させるため、日常的な啓蒙を始め、研修や講習会を通して、職員のホスピタリティーマインドを醸成する。 ＜利用者ニーズの反映＞ 入園者の声を運営に反映させ、施設やサービスの改善を図る。クレームや要望は、必ず報告書として記録し、改善対応について検討する。また、その内容については、全職員へ周知し、情報と意識の共有を図る。

指定管理者が実施したサービス向上策	その効果
教育プログラム・イベントとして実施した、モルモット教室及びバックヤードツアーでは、少人数制で飼育員が解説員となって、入園者と近い距離で動物たちの生態や疑問について対話形式で解説することで、入園者にとって満足度の高いプログラムを提供した。	一年を通して実施している、利用満足度アンケート調査において、職員の接遇について高評価を得ている。また、他園と比較すると入園者と飼育員の距離感が近いことで、動物と飼育員の組み合わせでのファンが増加している。

(2) 自主事業　　※主な自主事業を記載しています。

事業提案内容 （令和6年4月時点）	・来園者ニーズに即したお土産の展開 ・軽飲食売店での定番メニューの提供と季節に応じたメニューの提供により園内での憩いの時間を創出 ・小さな子供が安全に利用できる遊具の設置 ・その他動物飼育展示に関するイベント等の実施
指定管理者が実施した自主事業	・サービスセンターにおいて、飼育員手作りのオリジナルグッズ等を販売した。 ・軽飲食店「AOBAZUKU」においてニーズに即したメニューを提供した。 ・芝生広場に子ども用遊具を設置し供用した。 ・その他動物飼育に関するイベントの実績は以下のとおり。

事業名	実施日	内　容	参加人数等	事業提案時内容
団体向けガイドツアー	4.25	一般公開していないバックヤードを見学するツアーを実施	18人	○
モルモット総選挙	6.20～7.15	毎年恒例のモルモット人気投票をSNSで実施	延べ1,377人	○
国際ビーバーの日	6.30	国際ビーバーの日に合わせて、飼育員がガイドを実施	約250人	○
親子ナイトツアー	9.7・9.14 9.21・9.28	夜の動物観察ツアーを実施	延べ139人	○
アメリカビーバー愛称募集	9.7～13	5月に誕生したビーバーの愛称募集事業を実施	延べ1,611人	○
レッサーパンダ愛称投票	9.14～29	6月に誕生したレッサーパンダの愛称募集事業を実施	延べ2,825人	○
動物愛護週間記念行事動物慰霊祭	9.23	動物愛護精神の普及啓蒙を目的に、死亡動物の慰霊祭を実施	30人	○
さたでーないとびーばー	1.11～2.22 の土曜日	ビーバーの活動が活発な閉園後に観察会を実施	延べ109人	○
動物福祉の向上ための屠体給餌ガイド	2.22	動物福祉の向上と害獣問題の解決のための教育的プログラムとして実施	約60人	○

実施した自主事業 【R5 12事業】	60 事業	実施事業のうち提案時の事業数 【R5 9事業】	60 事業	提案事業の実施率	100.0%

(3) 利用者アンケートの結果

実施方法		意見箱を設置し、アンケート用紙を投函								
実施期間		令和6年4月～令和7年3月毎日実施			回答数	218　人				
アンケートの項目		日付、性別・年齢、市内・市外、お客様へのスタッフ対応、自由記入欄、満足度（10段階評価）								
評価の結果		平均値	9.2	段階評価別	10～9	8～7	6～5	4～3	2～1	不明
					116	25	18	9	2	48
利用者の主な意見（自由記入欄）	評価が高い意見	自主事業で実施しているエサやりツアーやガイドについて、対応したスタッフへの高い評価が多かった。令和6年度は、アメリカビーバーの双子やレッサーパンダの仔獣が誕生したことで、関連する事業への高い評価や意見が多かった。								
	評価が低い意見	評価が低い意見は少なかったが、獣舎等の施設の古さに言及する意見が多くあった。								
具体的な対応状況		高い評価の意見が多い動物飼育展示については、動物の特徴や生態に合わせた飼育展示の方法やプログラム・イベントを一年を通して実施し、利用者満足度の向上やリピート率の向上に努めている。								

(4) 管理運営の状況の評価

項　目	所管課の評価・意見	評価
施設の目的に沿った管理運営	動物公園の4つ役割である、「種の保存」「教育・環境教育」「調査・研究」「レクリエーション」のそれぞれについて、専門事業者のノウハウを活かした事業展開を実施し、利用者からも高い評価を得ていることからも、適正な管理運営が行われている。	B
平等な利用の確保	市内外問わず、全ての来園者に対し、イベントの実施や駐車場の利用について、平等な利用の確保を行っている。	B
利用者サービス向上の取組み	利用サービス向上のための自主事業として60事業に取組み、利用者から一定の評価があることから、優れた管理運営が行われている。	A
収支状況及び経費削減	指定管理者が行う飲食店や売店、自主事業展開により、全体の収入の約25%（51,500千円）を自主財源として確保している。支出については、物価高騰により飼料費が高騰したが、前述の自主財源を充てる等、民間の経営ノウハウを活かし、優れた管理運営を行っている。	A
職員・管理体制	利用者アンケートの結果からも、ホスピタリティの高い接遇を提供できており、また、組織としても効率的・効果的な管理運営が行われている。但し、報告書等の事務手続きに関しては、更なる工夫・努力が必要である。	B

※結果欄の記載

A（優　良）：仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。

B（良　好）：概ね仕様書等の内容どおりの成果があり、適正な管理運営が行われている。

C（課題有）：仕様書等の内容を一部下回る内容があり、更なる工夫・努力が必要である。

D（要改善）：管理運営が適正に行われたとは認められず、改善が必要である。

５ 問題・課題等

今後の問題・課題	解決のための対応策
動物獣舎の老朽化が進み修繕では対応が困難な状況が発生しており、獣舎によっては大規模改修が必要な状況である。昨今、アニマルウェルフェア（動物福祉への配慮）が求められている中で、動物獣舎の老朽化への対応と併せて、アニマルウェルフェアに対応した整備の促進が求められている。	令和7年度の事業として、動物飼育展示計画及びコレクションプランを策定し、動物の管理及び獣舎の整備の優先順位を付すための計画を策定する。また、クラウドファンディングなどを活用し、特定財源を確保しながら、指定管理者と連携し、アニマルウェルフェアへの取組や獣舎の整備に取り組んでいく。