別紙1

指定管理者のモニタリングシート

1，基本情報

確認年月日：令和3年　12月　15日

施設名	盛岡市動物公園		
住所	盛岡市新庄字下八木田60番地18		
指定管理者名	株式会社もりおかパークマネジメント	所管課名	公園みどり課
指定管理料（年額）	218,551,771円		
今回確認期間	令和　2　年　12　月　16　日 から令和　3　年　12　月　15　日 まで （　12 ヶ月間）		

2，業務の履行状況の確認について

（1）稼動実績

項目		今期計画	今期実績
開園日数		119　日	110　日
延べ利用者数	個人	115,447　人	66,240　人
	団体		5,561　人
主要事業開催回数	催物等事業（自主事業）	554　回	469　回

（2）管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し，これらに沿った管理運営がなされているか。	適・要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか（一部の市民・利用者に対して，不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか。）。	適・要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	適・要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	適・要改善
	建物，外構，設備の修繕の履歴は整理，保管されているか。	適・要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか。	適・要改善
	鍵は適正に管理されているか。	適・要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか。	適・要改善
	備品の購入，廃棄，修繕の記録について整理，保管されているか。	適・要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか。	適・要改善
	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか。	適・要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか。	適・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取組みが実施されているか。	適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか。	適・要改善

（2）管理運営実績（続き）

項目		確認欄
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は，特記仕様書に基づき扱われているか。	適・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について，記録が整備されているか。	適・要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について，適時に協議がされているか。	適・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について，適時に報告がなされているか。	適・要改善

3，サービスの質の確認について

（1）サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	適・要改善
	利用者への応対のマナーは適切か	適・要改善
	利用者に対する職員の案内，説明は分かりやすく丁寧に行われているか。	適・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか。	適・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか。	適・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか。	適・要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し，適切な対応がなされているか	適・要改善
	利用者からの苦情・要望について，市への連絡報告が適切に行われているか	適・要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか。	適・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	適・要改善
	ホームページは「公の施設の指定管理者のインターネット利用指針」に沿って作成されているか。	適・要改善

4，指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

ホームページを完全改定し、より利用しやすいデザインとしたことに加え、令和5年リニューアルオープンに向けて期待感の高揚を図りました。
アニマルウェルフェア(動物福祉)を推進するため、動物に極力ストレスを与えない展示方法を追求しました。その結果お客様が動物にふれあう機会は減ってしまいましたが、これにかかる情報公開を積極的に行ったことにより、クレーム等はほとんどありませんでした。

5，モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営の方向性

指定管理者	所管課
盛岡市動物公園再生事業へのコミットを通じ、より一層お客様に利用しやすいハードウェア構築を提案するとともに、One World One Healthの理念を市民にご理解いただくよう運営して参ります。	残念ながら人気動物の死が相次ぎましたが，ホームページやSNSにより隠さず丁寧に伝え，真摯に動物に向き合う姿勢がお客様に伝わった結果，フォロワー数の増加等に繋がっているのだと思います。令和5年リニューアルオープンに向け，今まで以上に丁寧で積極的な情報発信を実施されるとともに，見学会の開催等期待感の醸成及びオープン後のリピーター作りに一層励んでいただきたいです。