

第2 経営方針に基づく具体的な行動（サービス水準）

評価項目	区 分	具体的な目標						区の求める サービス水準	一次評価（指定管理者による自己点検） 指定管理者目標値・実績値（経過）					評価		
		衛生 状態の 保持	近 隣住 環境 への 配慮	安全 確保 と予 防保 全	施設 認知 度の 向上	賑 わいの 創出	便 益性 の向 上		S D G S の 推 進	1年目	2年目	3年目	4年目		5年目	
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	維持管理	●●●					●	(1)清掃	屋外 (各公園)	2回/週	目標	2回	2回	2回	2回	5
											実績	7回				
										増減理由等	安全管理と衛生状態の保持を重視し、清掃を毎日行った。受託事業者1回、他6回は動物園職員で実施。落ち葉時期には受託業者の清掃回数を週2回に増加した。休園日などに集中して清掃をするブロックを決めて行った。					5
											屋内・公園 トイレ(東板橋公園)	1回/日	目標	1回	1回	
		実績	1回													
		増減理由等	安全管理と衛生状態の保持を重視し、午前に清掃、午後に点検を行い、必要があればその都度清掃をしている。週7日間で、週1日は動物園職員が清掃。週6日間、シルバー人材センターに清掃委託。南部SCとも連携しながら行っている。					5								
			実績	4回												
		増減理由等	委託業者によって今年度は東板橋公園4月・7月・9月・3月に、徳丸ヶ原公園は4月・8月・9月・12月・3月に剪定。各園年最低3回、そして必要に応じてその都度剪定を依頼している。経費削減の為、動物園職員も剪定を行っている。悪天候の日とその翌日には安全管理のため必ず動物園職員が点検作業を行っている。					5								
			点検 (各公園)	1回/月	目標	1回	1回		1回	1回	5					
		実績			1回											
	増減理由等	毎朝清掃と並行して行っている。年に一度剪定業者と指定管理者で危険木などの確認を行っている。今年度は区職員も同席した。					5									
		実績	1回													
	増減理由等	毎朝行っている。土日など利用者が多い時にはお昼時にも実施。月に1回は点検表を利用しながら遊具点検も実施している。					5									
		利用促進	【重点項目】 公園の特色を活かした運営		●●●					(4) ホームページ	閲覧数	81,000 アクセス	目標	81,000 アクセス	81,000 アクセス	81,000 アクセス
実績	99,130 アクセス															
増減理由等	年々認知度の向上により開設当初に比べアクセス数は2倍近くに増えている。現在はHP、Xに加えInstagramの運用を行っている。各SNSを効果的に運用し、認知度の向上やサービスの向上につなげていきたい。						5									
													●●●			
実績		7.6回														
増減理由等		HP・ブログの周知やイベント等告知の為。年間92回更新、月平均約8回更新。今年度よりInstagramの運用を開始し、新たな客層へのアプローチを試みている。					5									

第2 経営方針に基づく具体的な行動（サービス水準）

評価項目							一次評価（指定管理者による自己点検）																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	区 分	具体的な目標					区の求めるサービス水準	指定管理者目標値・実績値（経過）					評価																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
		衛生状態の保持	近隣住環境への配慮	安全確保と予防保全	施設認知度の向上	賑わいの創出		地域社会への貢献	SDGSの推進	1年目	2年目	3年目		4年目	5年目																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													

第2 経営方針に基づく具体的な行動（サービス水準）

評価項目	区 分	具体的な目標						区の求める サービス水準	一次評価(指定管理者による自己点検) 指定管理者目標値・実績値(経過)					評価			
		衛生 状態の 保持	安全 確保と 予防保 全 近隣住 環境へ の配慮	施設 認知度 の向上	賑わいの 創出	便益性 の向上	SDGS の推進		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				
								⑥上記以 外のイベ ント(開催 数、 参加数)	48回	目標 実績	48回 62回	48回	48回	48回	4		
									3,800人	目標 実績	3,800人 3,151人	3,800人	3,800人	3,800人			
										増減 理由等	本園 親子乗馬:9回実施、172組、344名 親子ポニー教室:2回実施、14名 馬車:10回実施、419組、838名 大人乗馬:3回実施、51名 ツリークライミング:雨天中止 高齢者乗馬:1回実施、6名 親子動物クラブ:2回実施、17名 板橋ポニーキャンプ:1回実施、18名 リクガメふれあい:1回実施、50名 夏の動クイベント:1回実施、71名 東板橋図書館読み聞かせ:6回、107名 親子リトミック:2回、24名 ヤギバト:1回、3名 マローネお別れ記念撮影:1回、118名参加 プレーパーク:3回、1186人 分園 羊毛工作:1回実施、28名 ヤギバト:8回実施、46名 花壇作り:8回実施、38名 公園クイズラリー:1回実施、160名 焚火イベント:1回実施、32名						
										目標 実績	84回 90回	84回	84回	84回		84回	
										購入者数	10,910人	目標 実績	10,910人 6,668人	10,910人		10,910人	10,910人
											増減 理由等	キッチンカーは毎月出店。出店が定着化している。 その為、来園者、公園利用者の認知度も上がり、リ ピーターも増加している。お土産用の物品販売は 通年行った。屋台のカブト食品の出店数が減少した 為、購入者数は減ったが、ZOOパークフェスタを機 に新規のキッチンカーを招聘した為、今後は増加も 期待できる。 ※キッチンカー計78回、物販年12回計算 1日に2店舗出店の場合は其々1回づつ計算					
	協働 【重点項目】 公園を協働で 運営していく 持続可能な仕 組みづくり)			●	●	●		(9)動物クラブ の公園活動	回数	6回	目標 実績	6回 6回	6回	6回	6回	5	
										増減 理由等	動物園内だけではなく、公園清掃に取り組んでも らった。落ち葉の多い時期に回収した落ち葉でプ ールを作り、季節と公園のある施設だからこその体験 を行った。						
					●	●	●		(10)公園活動 団体等の受 入れ	団体数	6団体	目標 実績	6団体 9団体	6団体	6団体	6団体	5
										増減 理由等	花壇関連の区民団体が2団体、その他以前より利 用頂いている若者サポートセンター、リトミック、プ リッジフォースマイル(就労支援)、などの受け入れ 継続を計5団体行う。加えて福祉施設1カ所、児童 館PRイベント、公園清掃ボランティアサークル、プ レーパークの新たな受け入れを実施した。						
					●	●	●	●	(11)催事等へ の出張出展 (区立施設を 含む)	回数	6回	目標 実績	6回 9回	6回	6回	6回	5
										増減 理由等	毎年行っているグリーンフェスタ、板橋区民まつり、 東板橋図書館相互交流、家政大学相互交流、ララ ガーデン出張動物園に加え、新たに区役所での屋 上庭園出張、熱帯館相互交流の出張羊毛工作が 加わった。(屋上庭園は今年度のみ)						

第2 経営方針に基づく具体的な行動（サービス水準）

評価項目	区 分	具体的な目標						区の求める サービス水準	一次評価（指定管理者による自己点検） 指定管理者目標値・実績値（経過）					評価				
		衛生 状態の 保持	近隣住 環境へ の配慮	安全確保 と予防保全	施設認知 度の向上	賑わいの 創出	便益性の 向上		S D G S の 推 進	1年目	2年目	3年目	4年目		5年目			
運営 【重点項目】 公園の特色を 活かした運営	運営					●			(12)利用者	利用者数	600,000人	目標	600,000人	600,000人	600,000人	600,000人	4	
		東板橋公園	4,847人															
		こども動物園	344,866人															
		徳丸ヶ原公園	6,355人															
		高島平分園	217,127人															
		実績	573,195人															
		増減理由等	年間を通して土日祝日の悪天候が多く、特に春先など前半のハイシーズンへの影響が大きかった。後半に11月のZOOパークフェスタをはじめとしたイベント類にて一定数は持ち直したと思われる。そして高島平分園のカウンター修繕により今までよりも正確に計れるようになった為、分園の人数に大幅な増加が見られた。															
						●		●	(13)経常ふれあいプログラム(団体利用含む)	モルモット抱っこ	128,200人	目標	128,200人	128,200人	128,200人	128,200人	4	
										ヤギ・ヒツジえさやり	100,000人	目標	100,000人	100,000人	100,000人	100,000人		
										ポニー引馬	30,000人	目標	30,000人	30,000人	30,000人	30,000人		
												増減理由等	上記の利用者数と同様に年間を通じての悪天候の影響が大きいと思われる。対策として回転率の悪いモルモット抱っこの席数を増やしたり、使用動物数の増加などを行いながら、なるべく多くの方がプログラムを利用できるように工夫を行った。					
								●	●	(14)団体利用	一般	124団体	目標	124団体	124団体	124団体	124団体	4
											高齢者	3団体	目標	3団体	3団体	3団体	3団体	
													実績	4団体				
											障がい児者	18団体	目標	18団体	18団体	18団体	18団体	
													実績	16団体				
											うち、障がい者ポニー乗馬利用	4団体	目標	4団体	4団体	4団体	4団体	
													実績	4団体				
												目標	63人	63人	63人	63人	63人	
												実績	60人					
												増減理由等	各季節の寒暖が激しい時期は団体利用が少ない傾向にある。秋口の遠足シーズンや、年度末の卒業遠足辺りは利用が伸びている。ただ、団体利用の仕様を100名以上は2日に分けるよう変更したため、利用が減ってしまった団体もある。また、障害児団体や高齢者団体も10名未満の利用も少なからずあることが影響していると思われる。					
		その他	その他					●	●	(15)利用者アンケート	サンプル数	1,000件	目標	1,000件	1,000件	1,000件	1,000件	5
											実績	1,026件						
									接遇満足度		90%	目標	90%	90%	90%	90%		
												実績	96.30%					
									総合満足度		90%	目標	90%	90%	90%	90%		
												実績	96.60%					
										増減理由等	接遇満足度の評価が非常に高く、5段階での評価にて、とても良い・良いの評価が96.3%に上った。今年度からアンケートの集計方法を電子へと変更した。大きな変化としては回答数が例年は板橋区民が半数を超えていたが、今年度は区外の方が半数を超える結果となった。区内の近場から来た方の意見と少し遠方から遊びに来た方の意見を総合しより良い運営を心掛けていきたい。							

第2 経営方針に基づく具体的な行動（サービス水準）

評価項目	区 分	具体的な目標						区の求める サービス水準	一次評価（指定管理者による自己点検） 指定管理者目標値・実績値（経過）					評価											
		衛生状態の保持	近隣住環境への配慮	安全確保と予防保全	施設認知度の向上	賑わいの創出	便益性の向上		地域社会への貢献	SDGSの推進	1年目	2年目	3年目		4年目	5年目									
		●						(16)防災訓練	実施回数 (各公園)	1回	目標 実績	1回 1回	1回	1回	1回	1回	5								
										増減理由等	東板橋公園3月、徳丸が原公園2月に実施。公園利用者に協力いただきながら、地震を想定して行った。														
		●	●					(17)職員研修	動物関連	1回	目標 実績	1回 4回	1回	1回	1回	1回	5								
									接遇(障がい者理解含む)	1回	目標 実績	1回 1回	1回	1回	1回	1回									
										個人情報・危機管理	1回	目標 実績	1回 2回	1回	1回	1回		1回							
											増減理由等	法人内で研修体制の見直しがあり、全体の回数は減らしつつ、より各職員に必要な内容に絞っていくように改変中となっている。それとは別に上記3項目に関しては必要事項との認識があり、法人内・板橋事業所内にて最低限1回は行っている。													
														●	(18)外部委託	区内企業発注率(区内企業/外注件数)		80%	目標 実績	80% 86%	80%	80%	80%	80%	5
																		増減理由等	区内業者(13社) ・徳丸ヶ原公園 秋山造園 ・東板橋公園 池田園 ・東板橋公園 MFL ・徳丸ヶ原公園 東京サニテーション ・産業廃棄物処理業者 大成運輸 ・再生資源物運搬業者 石原商店 ・不燃ごみ運搬業者 リバース ・シルバー人材サービス ・板橋獣医師会 ・勇建設 ・本橋電気 ・小谷野管工 ・東京管工 区外業者(2社) ・HP関連業者 ・乗用馬削蹄業者						

第2 計 (125満点)

119

第2 計（125満点）

119