

いくとびあ食花4施設 要求水準・目標値(評価指標)

視点	評価項目	2021年度 評価指標	いくとびあ食花4施設	食と花の交流センター	食育・花育センター	動物ふれあいセンター	こども創造センター	実績	評価	評価コメント
市民	入場者数	いくとびあ食花4施設の来場者数 : 1,584,000人以上/年	○					1,336,926人	C	指標を下回った(新型コロナウイルスの影響による)
	団体利用	食と花の交流センター : 利用団体360団体以上/年	○					112団体	C	指標を下回った(新型コロナウイルスの影響による)
		食育・花育センター : 利用団体450団体以上/年			○			245団体	C	指標を下回った(新型コロナウイルスの影響による)
		動物ふれあいセンター : 利用団体450団体以上/年					○	236団体	C	指標を下回った(新型コロナウイルスの影響による)
		こども創造センター : 利用団体400団体以上/年					○	255団体	C	指標を下回った(新型コロナウイルスの影響による)
	体験と学習	団体体験プログラムの実施:400回以上/年	○					304回	C	指標を下回った(新型コロナウイルスの影響による)
	交流の拡大	交流イベント : 8回以上/年	○					6回	C	指標を下回った(新型コロナウイルスの影響による)
	多彩な事業展開	食・花・こども・動物分野のコラボ事業の実施 : 年130回以上/年	○					306回	A	指標を大きく上回った
	食育・花育の推進	料理教室等の開催 : 年170回以上/年 (主催・共催・委託を含む)				○		230回	A	指標を大きく上回った
		園芸講座等の開催 : 90回以上/年 (アトリウムでの開催を含む)				○		95回	B	指標のとおり
	食と花のプロモーション	プロモーション事業 : 10回以上/年		○	○			147回	A	指標を大きく上回った
	譲渡事業の推進	・市に收容された犬の譲渡率: 70%以上/年 ・市に收容された猫の譲渡率: 39%以上/年					○	・市に收容された犬の譲渡率: 80.6%以上/年 ・市に收容された猫の譲渡率: 71.2%以上/年	A	犬、猫とも指標を大きく上回った
広報の充実	・HPの情報更新 : 300回以上/年 ・アクセス件数 : 40万回以上/年	○					599回 441,246回	A	更新回数、アクセス件数とも指標を大きく上回った	
利用者の満足度	利用者アンケートで「満足」が85%以上	○					98.96%	A	指標を大きく上回った	
財務	適正な財政運営	収支計画に基づく収入の確保及び費用の執行	○					指定管理収支が赤字	C	指定管理収支が赤字
	適正な財務管理	財務マニュアルの作成及び収支状況の記録	○					適正に実施	B	指標のとおり
業務	安心・安全の確保	・防災訓練: 年2回以上実施 ・防災マニュアル及び安全管理マニュアルの作成	○					・防災訓練: 2回 ・マニュアル作成済	B	指標のとおり
	コンプライアンスの徹底	職員へのコンプライアンス研修受講 : 1回以上/年	○					1回	B	指標のとおり
	市内産業の貢献	・再委託する場合の市内事業者への再委託及び資材等の市内事業者(店舗)等からの調達率 : 90%以上	○					90.00%	B	指標のとおり
	関係団体・地域との調整	関係機関・地域との連絡調整会議の実施 : 1回以上/年		○				9回	A	指標を大きく上回った
	市民協働の推進	ボランティアの受入れ : 延べ800人/年以上	○					674人	C	指標を下回った(新型コロナウイルスの影響による)
		市内の動物関係団体等との連携事業 : 6回以上/年					○	4回	C	指標を下回った(新型コロナウイルスの影響による)
		市内の子ども創作・体験活動に関する個人および団体等との連携事業 : 200回以上/年					○	122回	C	指標を下回った(新型コロナウイルスの影響による)
社会貢献	施設内の各種作業についての障がい者の受付 : 延べ50人/年以上	○					60人	B	指標のとおり	
施設の稼働	年間休館日数 : 24日以内/年	○					・食と花の交流センターはガーデン16日(内9/3~9/16までの14日間はコロナ休館)直売所17日レストラン1日 ・食育花育センター33日(内9/3~9/16までの14日間はコロナ休館) ・動物ふれあいセンター76日(内9/3~9/16まで14日間、1/21~3/6までの45日間はコロナ休館) ・こども創造センター76日(内9/3~9/16まで14日間、1/21~3/6までの45日間はコロナ休館)	C	指標を下回った(新型コロナウイルスの影響)	
人材	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	○					適正に実施	B	指標のとおり
	業務の理解度と習得度	職員の業務研修 : 1人あたり2回以上/年	○					19.2回	A	指標を大きく上回った(コロナによる休館時に研修を実施)
	市内雇用の貢献度	市内住居者の雇用率 : 90%以上	○					93.65%	B	指標のとおり
	支援者の育成	支援者研修会の実施 : 12回以上/年					○	196回	A	指標を大きく上回った

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

■ 食と花の交流センター

今年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、特別警報を受けて令和3年9月3日から9月16日までの14日間はガーデンを休園、花とみどりの展示館を休館とした。また、まん延防止等重点措置適用に伴い、令和4年1月21日から3月6日までの60日間、飲食を伴うものや、子どもを対象とした貸館、イベントを中止とした。年間の来場者数は682,917人(前年度比+71,469人:112%、前々年度比+8,855人:101%)前々年度、前年度を上回った。

- 今年度の取組み、成果としては次の点が挙げられる。
1. 食と花の 프로모ーションとして、材料や道具が準備された環境で指導を受けながら野菜作りができる「体験農園」を新規に行い、大変好評であった。
 2. インスタグラムでの情報発信を開始し、9月末にはフォロワー1,000人に達成し、大勢の方に情報発信を行うことができた。
 3. 新型コロナウイルス感染症の対策として、アクリル板や自動消毒検温機の設置など感染予防対策を講じ、イベント開催時は入場者カードの実施等、継続した安全管理体制を整えることができた。
 4. 新潟市の修繕により、サイン標識、看板を見やすく分かりやすく改修し、来園者の利便性の向上を図ることが出来た。
- 今後の取組みについては、新型コロナウイルスの予防対策を講じながら、新潟市とも連携したイベントを行っていきたい。また、各センターとコラボイベントを企画し、SNS等を通じて連携した情報発信を行い広く周知するとともに、各種目標値の達成に努めていくものとする。

■ 食育・花育センター

今年度についても、新型コロナウイルスの感染の収束が見られず、9月3日から9月16日までの14日間を休館した。また、まん延防止等重点措置適用に伴い、令和4年1月21日から3月6日までの45日間は飲食を伴う活動(料理教室及び食育ミニ体験等)を中止した。加えて、まん延防止等重点措置適用解除後も引き続き飲食を伴う活動を中止した。さらに、8大イベントの「動物ふれあいフェスタ(9月)」と「春花・舞花(3月)」を中止するなど集客企画を満足に行えない状態が続いたが、感染対策と体験活動を両立させるための工夫を行うとともに、接客向上にも力を入れコロナ禍でのサービスの充実に努めた。

- センター運営において、来館者の安心・安全を最優先に取り組んだ結果、来館者の「けが・事故等」が一年間で一件もなかった。
- 今年度の取組における成果としては、次の三つが挙げられる。
- 1 コロナ禍において、体験活動を工夫して充実を図った。特に、食育ミニ体験は食育に関する工作体験を充実させて、年間171回(前年度比較+59回、134%)実施した。
 - 2 臨時休館期間及び飲食を伴う活動中止期間を活用して、職員の資質向上を図るために研修の充実に努めた。「設置目的(条例)理解」、「ノロウイルス」、「メンタルヘルス」、「不当要求」、「コンプライアンス」、「接遇」、「Adobeソフト」等をテーマにして、年間14回(前年度比較+5回、156%)実施した。
 - 3 利用者アンケートで高い満足度の評価を得た。来館者2,232人から回答をいただいたアンケート結果で、施設満足度は99.3%、接客満足度99.7%という高い評価を得ることができた。
- 課題としては、「物損・施設破損等」が10件(前年度比較+3件)に増えたことが挙げられる。来館者が安全で安心して体験活動が行うことができるように、今後とも安全点検の徹底と早急な修理・修繕に努めていきたい。

■ 動物ふれあいセンター

動物ふれあいセンターの入場者数は259,082人(前年度比+28,786人:112.5%)と大幅に増加した。新型コロナウイルスの影響により9月・1月・2月・3月に計59日間閉館したが、感染対策を講じながら運営を続け、昨年度実績を超えることが出来た。休館日を除く1日平均897人(昨年度比+183人:125.1%)

団体利用に関しては、236団体、前年度を上回った。(前年度比+52団体:128.3%)。目標数値を大きく下回ったので、他施設との連携を増やし、学校関係の情報収集を行い利用促進に努めたい。

- 体験と学習に関しては、66団体(前年度比+2団体:103.1%)と増加した。次年度は受入時間の見直しを行い、利用団体のニーズに合わせた誘致を行いたい。
- 譲渡の推進については、昨年度から参加人数を制限しながら毎日譲渡会を開催しており、滞りなく譲渡を行えた。子猫の受入れ頭数が昨年度から-55匹であったため今後も受入れ頭数が減るように無責任な餌やりなどへの啓蒙活動を行いたい。
- その他、誘客活動として、他施設との新たなコラボ企画を行い、アンケート満足度97.6%(前年度比+1.9%)と多くの来場者から満足との回答を頂いた。
- HPにおいてはアクセス件数が441,246回(前年度比+49,909回:112.8%)と前年度を大きく上回った。
- 次年度においても、満足度を意識して施設の掲示物の充実、スタッフの対応を強化し、より多くの入場者の獲得に努めるとともに、各種目標の達成に努める。

■ こども創造センター

令和3年度はコロナ禍により開館290日(令和2年度323日)であったが、年間利用者数140,385人・一日平均利用者数484人となり、前年度を上回った。前年度に引き続き県外の方の激減や市外県内の方の減少があったが、新潟市民の身近なお出かけ先としての定着・拡大が進んでいる。また、乳幼児を連れて若い世代とりわけイクメンパパの増加が見られ、上中越・佐渡・村上や特別支援学校の修学旅行先としての利用もあった。

平日利用の増加については、「ベビーマッサージ教室」「親子リトミック」「わらべうたと絵本」「ストレスケア教室」「英語音楽あそび」「赤ちゃんと産後ママの為のエクササイズ」「The sound for Baby音楽の花束」などの平日開催サポーター協働型乳幼児向けイベントが増加・定着し、口コミなどで広がっていることが伺える。

- <次年度重点事項>
- 乳幼児を連れて利用者の方が楽しめる事業を継続・発展させるとともに、夏休み中の小学生や年度末・年度初めの新潟市転入の親子さんの利用促進に努める。また、先進的な幼児教育や新潟市こども条例の啓発活動を行う。
 - コロナ禍対応と公共教育施設使用マナーの啓発を継続し、安心・安全で楽しく使え学べる施設の周知を進める。
 - ボランティアとの協働などにより、年間20万人程度というこども創造センターキャパシティを超える場合の対応に備える。

所管課による総合評価(所見)

いくとびあ食花各施設の設置目的や事業計画書に基づいた適切な管理運営が行われている。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響によって、9月に施設全体の一時休館を行ったほか、1~3月においても一部休館や飲食を伴う活動の制限を行った。また、各種講座や体験活動の参加定員を減らすなど、令和2年度に引き続き感染防止のための利用制限を行わざるをえなかったことから、入場者数などの評価指標は要求水準を達成するのが困難な状況であった。

一方で、来場者の満足度は98.96%と、目標を大きく上回った。これは、感染対策に係る施設マニュアルを早期から丁寧作成し、利用者の安心・安全に配慮した対応を行ったことや、4施設がそれぞれコロナ禍に対応して事業の実施方法等を見直し、新たな事業を企画・展開するなど、運営の改善に努めたことが、高い評価につながったものと考えられる。

食と花の交流センターにおいて「体験農園」を企画したほか、花とみどりの展示館においてテナントの誘致を行うなど、新たな取り組みによる収入の確保に取り組んだことを高く評価する。

コロナ禍ではあるが、食育・花育センターでは食育ミニ体験の内容を充実させ、来場者から高い満足度評価を得ているほか、動物ふれあいセンターの譲渡事業は犬・猫とも目標を大きく上回る譲渡率を達成している。こども創造センターの平日利用も増加しており、着実な取り組みが成果として表れていることを評価する。

今後も感染防止の対策を行いながら、4施設の特長を活かした企画をさらに充実させ、また、新たな客層へのアプローチを展開するなど、より多くの方から満足いただける施設となるよう取り組んでいきたい。