

評価シート（年度評価）

稲永公園野鳥観察館の管理運営状況

1 基本情報

<所管局：緑政土木局>

指定管理者名	東海・稲永ネットワーク		
主な業務内容	野鳥の観察、野鳥保護に関する相談及び指導等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項	
管理体制	1 管理体制	適切な職員配置	◎	専門的な知識のある職員を複数名常駐させるなど、仕様に定められた以上の管理体制を整えていた。新型コロナウイルス感染症対策へも迅速に対応して頂いたとともに、専門的な知識を要する死亡野鳥の確認など鳥インフルエンザの対応にも協力頂いた。
		緊急時の体制		
		人材育成		
維持・管理運営等	1 維持管理	館内清掃	◎	仕様・計画に定められたものに加え、利用状況に応じ確認・点検・清掃・小修繕等を実施していた。今年度は、エアコン室外機修繕工事を実施した。また、新型コロナウイルス感染症対策として、消毒・換気等を定期的に行うとともに、特に望遠鏡のような消毒作業の難しい精密機械に対しても、来館者の共有する部分の感染防止対策を工夫し実施した。日常的に施設周辺の清掃、除草や定期的に樹木の剪定を行い、利用者が来館しやすい環境づくりに心がけていた。
		建物・設備の管理		
		保守・点検・小修繕		
		管理水準の維持		
		関係書類の調製・保管		
		市民との協働による活動		
	2 運営管理	利用者アンケートの実施	○	利用者ニーズをアンケートや意見箱から把握・分析し、要望が多い野鳥飛来状況の情報提供（館内掲示・ブログ掲載）に尽力していた。また、渡り鳥が多い時期は、干潮時間に合わせて開館時間を早める対応を行っていた。
		利用者ニーズの把握と反映		
		接客・接客向上の取組		
		苦情・要望に対する適切な処理		
		個人情報の適切な管理		
	3 魅力増進・利用促進	創意工夫した施設管理	◎	利用者ニーズに合わせた管内掲示・展示を行うと共に、利用者への広報・情報提供として、写真を多用した野鳥飛来状況や行事予定を掲載したブログ「観察館日記」を年間214回更新するとともに、今年度よりSNSを導入し様々な世代に対し広く情報発信に努めた。
		利用者への広報・情報提供の実施		
		野鳥保護行事の開催		
	4 施設特有の管理	野鳥の観察、野鳥保護に関する相談及び指導	◎	専門知識を持つ職員を配置し、豊富な観察経験と知識に基づき来館者や電話での問い合わせに対して、指導・相談をわかりやすい言葉で丁寧に行うと共に、イベント時ボランティアを増員し密になるのを防ぐなど新型コロナウイルス感染症対策としても安心して参加していただく工夫がみられた。
野鳥保護に関する資料収集と提供				
5 自主事業	事業計画に基づく自主事業の実施	◎	周辺施設と連携して事業を行い、藤前干潟全体の魅力を発信することで、野鳥観察館の利用促進に繋げていた。藤前干潟が次年度ラムサール条約20周年を迎えるにあたって、環境局の記念事業と積極的に連携し、野鳥の知識提供・施設の情報発信に努めた。周辺のごみ問題などにも積極的に行動した。	
	集客対策への効果			
6 自主事業	現金等の取扱い	○	現金、関係書類等について適切に取扱われていた。	
	関係書類の調整・保管			
自己評価	1 自己評価	入館者数の目標達成	○	新型コロナウイルス感染拡大防止で昨年度から引き続き団体利用のキャンセルが続いた事で、年間目標を達成することはできなかったが、バードウォッチング需要の増加やSDGsへの関心の高まりから、一般来客数はコロナ禍以前より増加となった。
		法令・協定の遵守		
		事業計画との比較分析		

【総合評価】

少ない人員の中で利用者に合わせ、市民に寄り添った対応ができています。ブログを年間214回更新したほかSNSでの積極的な情報の発信、藤前干潟の清掃イベントの実施、初心者向けの展示やイベントの実施により入館者数がコロナ前の平成30年度と同等まで回復したことは評価できる。また、周辺施設と連携し、藤前干潟全体の魅力を発信することで、野鳥観察館の利用促進を図ったことも評価できる。
ボランティアの待遇を考慮することと、アンケートの回答数を増やす工夫をしていただきたい。

施設の現状

稲永公園野鳥観察館

施設の現状	施設概要							
	<p>市民を対象に、野鳥観察及び野鳥保護に関する知識並びに自然保護に関する意識の高揚を図ることを目的に設置された施設です。</p> <p>藤前干潟の水鳥を観察するために、望遠鏡30台を設置し、野鳥の観察、野鳥に親しむ各種イベント、野鳥の保護に関する相談・指導、資料の展示、書籍の販売を行っています。</p>							
	市の収支状況(千円) (3年度決算(見込)額)							利用料金
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	-
	8,818	-	8,818	-	314	8,504	8,818	
	特記事項							
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度		
	利用者数	人	29,041	28,818	20,915	29,042		
	来園者満足度アンケートで良かったと回答した割合(来園者アンケートによる)	%	92	82	76	95		
	利用者1人当たりの運営費	円	298	306	422	304		
	特記事項							
	<p>干潟の野鳥観察に適した渡り鳥の飛来時期の干潮時間帯には、団体利用予約が重なって受け付けられないこともあり、来館利用者数には限度があるが、来館せず機材を持参して干潟の野鳥を観察・撮影する人に向けても、ブログやホームページ、問合せ対応など広く情報提供を行っている。隣接施設と連携した取り組みやイベント開催及びイベント出店を行う中で、特に令和3年度には次年度ラムサール条約20周年にあたる節目の年を前に、区役所・農政等とも連携し、野鳥観察をまだ行ったことがない一般客向けにも藤前干潟・野鳥観察のPR活動を進めている。また継続的な情報発信で、野鳥や野鳥観察館についてのPRに励んでいる。</p>							

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

評価シート（指定期間を通じた評価）

稲永公園野鳥観察館における指定管理者の管理運営実績

1 基本情報

<所管局：緑政土木局>

指定管理者	東海・稲永ネットワーク
主な業務内容	野鳥の観察、野鳥保護に関する相談及び指導等
評価対象期間	平成30年4月～令和5年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分				特記事項
	30年度	R1年度	R2年度	R3年度	
1 管理体制	30年度	R1年度	R2年度	R3年度	【H30～R3年度】仕様書の2名の人員配置に加え、専門的な知識のある職員を複数名常駐させる、団体予約やイベント開催時など利用者状況に応じ増員配置するなど、仕様に定められた以上の管理体制を整えている。
適切な職員配置	◎	◎	◎	◎	
緊急時の体制	◎	◎	◎	◎	
人材育成					
2 維持管理	30年度	R1年度	R2年度	R3年度	【H30・R1年度】仕様・計画に定められたものに加え、利用状況に応じ確認・点検・清掃・小修繕等を実施している。日常的に施設周辺の清掃、除草や定期的に樹木の剪定を行い、利用者が来館しやすい環境づくりに心がけている。 【R2～R3年度】H30・R1年度の実施に加えて、新型コロナウイルス感染症対策として、消毒・換気等を定期的に行うとともに、特に望遠鏡のような消毒作業の難しい精密機械に対しても、来館者の共有する部分の感染防止対策を工夫して実施している。
園内清掃					
建物・設備の管理					
保守・点検・小修繕					
管理水準の維持	◎	◎	◎	◎	
関係書類の調製・保管					
市民との協働による活動					
3 運営管理	30年度	R1年度	R2年度	R3年度	【30年度・R1年度】利用者の要望が多い野鳥の飛来状況の情報提供に尽力し、GW期間中の休館日に臨時開館するなど利用者に合わせて運営が行われている。利用者アンケートを実施し、ニーズの把握・分析に努めている。 【2年度】ブログのアクセス数を日々確認し、利用者が求める情報に基づくイベントや展示物に揭示を行っている。 【3年度】ブログの活用に加え、SNSを導入し広い利用者層にアプローチしている。
利用者アンケートの実施					
利用者ニーズの把握と反映					
接客・接客向上の取組					
苦情・要望に対する適切な処理	○	○	○	○	
個人情報の適切な管理					
4 魅力増進・利用促進	30年度	R1年度	R2年度	R3年度	【30～R3年度】HPを活用し、2、3日ごとに詳細な鳥の飛来数情報や魅力ある鳥の生態写真などを発信し、情報発信拠点として尽力している。専門知識を持つ職員を配置し、豊富な観察経験と知識に基づき来館者や電話での問い合わせに対して、指導・相談をわかりやすい言葉で丁寧に行っている。 【R2～R3年度】コロナ禍ではイベント時ボランティアを増員し密になるのを防ぐなど新型コロナウイルス感染症対策としても安心して参加していただく工夫がみられる。
創意工夫した施設管理					
利用者への広報・情報提供の実施					
野鳥保護行事の開催					
5 施設特有の管理	30年度	R1年度	R2年度	R3年度	【R2～R3年度】コロナ禍ではイベント時ボランティアを増員し密になるのを防ぐなど新型コロナウイルス感染症対策としても安心して参加していただく工夫がみられる。
野鳥の観察、野鳥保護に関する相談及び指導	◎	◎	◎	◎	
野鳥保護に関する資料収集と提供					
6 自主事業	30年度	R1年度	R2年度	R3年度	【30～R3年度】自主イベントを近隣施設のパートナーシップ事業に組み込んでもらったり、あおなみ線や市営地下鉄との連携により集客を図り、藤前干潟全体の魅力を発信することで、野鳥観察館の利用促進に繋げている。 【R3年度】特にR3年度は藤前干潟が次年度ラムサール条約20周年を迎えるにあたって、環境局の記念事業と積極的に連携し、野鳥の知識提供・施設の情報発信に努めている。周辺のごみ問題などにも積極的に行動している。
集客対策への効果	◎	◎	○	◎	
7 自己評価	30年度	R1年度	R2年度	R3年度	【30～R1年度】入館者数は自己目標に達しなかったが、2か年とも入館者数は前年より伸ばすことができてきた。ホームページの活用や年間平均230回のブログの更新などの工夫が利用者増員につながってきている。【R2～R3年度】コロナ禍に入り団体客の大幅な減少で打撃をうけ、入館者は目標に達しなかった。一方でバードウォッチング需要の高まりから一般利用者数は徐々に増えている。SNS発信も含め、様々な年齢層の集客と情報発信の役割を果たしている。
利用者数の増加					
法令・協定の遵守					
事業計画との比較分析	○	○	○	○	

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

平成30年度 [◎]	インターネットを通じた情報発信や公立小中学校への働きかけなど来館者数増加のために努力していること、野鳥に関する専門知識を有する人材と企業が連携することにより、費用対効果の高い現地管理を実現していることが評価できる。 今後は、環境教育の場として希少な野鳥観察館をより多くの子供たちに利用してもらうために、私立や他県の学校への情報発信や施設の魅力を発信する新たな取り組みや工夫を凝らしていただきたい。また、効果的な施設運営が今後も続けられるように、中長期を見据えた人材確保や運営方法についても検討いただきたい。
令和1年度 [◎]	インターネットを活用し野鳥飛来状況を細やかに発信していることや、専門的な知識を持った職員が複数名常駐し、来館者に対して専門的な知識を提供していること、及び館内のわかりやすい展示・案内に努力されていること、またボランティアをうまく活用していることが評価できる。維持管理では、利用者の立場に立ったきめの細かい管理、さらには既存施設を工夫し長寿命化を図っていることが評価できる。さらに、臨時休館期間を除くと、入館者数が前年度より増加したこと、イベントの満足度も高いことも評価できる。 今後は、小中学校の団体利用に代わるような他の団体への働きかけを検討して頂きたい。また、団体利用者向けに「密」に留意した企画を検討して頂きたい。
令和2年度 [◎]	新型コロナウイルス感染拡大防止のため閉館等があったが、バードウォッチングが見直され、コロナ禍を機に野鳥観察に興味を抱く人が増え、イベントの回当たりの来館者数が増加した。それに対し大人数の来館者があるときに職員を増員するなど、来館者に対して丁寧に対応していること、豊富な観察経験と専門的な知識を持つ職員を複数名常駐させる管理体制を整えていること、また、来館者や電話での問い合わせに対して、わかりやすい言葉で丁寧に対応を図ったことは評価できる。アンケートにおいて否定的な意見がなかったことも、日ごろの運営の成果かと思われる。さらに、野鳥飛来状況や行事予定を掲載したブログ「観察館日記」を年間227回更新したことなども評価できる。 今後は落ち込んだ団体客、小学校へのアプローチを含め、年齢層によって使うものが異なる点も考慮し、SNSの有効な活用等、ブログ以外でのインターネットの情報発信についても検討していただきたい。
令和3年度 [◎]	少ない人員の中で利用者に合わせ、市民に寄り添った対応ができています。ブログを年間214回更新したほかSNSでの積極的な情報の発信、藤前干潟の清掃イベントの実施、初心者向けの展示やイベントの実施により入館者数がコロナ前の平成30年度と同等まで回復したことは評価できる。また、周辺施設と連携し、藤前干潟全体の魅力を発信することで、野鳥観察館の利用促進を図ったことも評価できる。 ボランティアの待遇を考慮することと、アンケートの回答数を増やす工夫をしていただきたい。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

ブログやSNSを積極的に活用し、イベント内容や野鳥の飛来状況等、利用者のニーズに合わせた情報発信を行い、令和3年度にはコロナ禍以前の利用者数にまで回復した。
利用者数 平成30年度 29,041人 令和元年度 28,818人 令和2年度 20,915人
令和3年度 29,042人

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

指定期間を通じ、指定管理料は適切な執行がなされた。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

年2回（令和2年度は1回）のイベント時に実施している来園者満足度アンケートでは「良かった」と回答した割合が平均86.3%であった。

6 総合評価 [◎ ○ △ ×]

所管局のコメント・特記事項等

専門的な知識を持つ職員を複数名配置し、来館者に対して専門的なサービスを提供し、丁寧に円滑な現場業務を行っている点、ブログやSNSを活用し情報を積極的に発信し集客している点、施設を適切に管理し、施設の主旨を理解した取り組みができてきている点、一般来館者が増えてきている点は評価に値する。
ボランティア等専門的人材の確保とその待遇の改善をどうするかが課題である。