

# 平成25年度新潟市動物ふれあいセンター指定管理事業計画書

## 【基本方針】

新潟市動物ふれあいセンターは動物とのふれあいを通じて人と動物との関わりを学ぶ機会を提供することにより、動物愛護の精神を養い、これを普及させ、もって人と動物が共に暮らす心豊かな社会の実現に寄与することを目的に設立された施設である。にいがた未来共同事業体はその設置意義を十分認識し、効果的・効率的・だれでも楽しめる公平平等な管理運営を実践して新潟市行政施策の推進に最大限努力するものである。

## 【重点的に取り組む事項】

### 1. 飼育動物の適正飼育管理

各動物が本来持っている種の特性、習性を十分理解した上で適切な飼養管理を実施し、来場者の満足度と動物福祉を両立させた管理、運営を行う。

また、環境省発行の「展示動物の飼養及び保管に関する基準」及び「家庭動物等飼養保管技術マニュアル」に基づき、動物の福祉を重視し、健全かつ安全な飼育管理を行い、衛生管理に努める。

#### 動物種別管理

	動物種	頭数	日常飼育業務内容
家畜動物	アルパカ	4	動物舎清掃・糞尿処理 0.5H×2回 給餌 30分(餌準備・容器洗浄)×朝夕
	ヤギ	3	動物舎清掃・糞尿処理 0.5H ×2回 給餌 30分(餌準備・容器洗浄)×朝夕
	羊	3	動物舎清掃・糞尿処理 0.5H ×2回 給餌 30分(餌準備・容器洗浄)×朝夕
	カピバラ	2	動物舎、プール清掃 1H ×1回 給餌 30分(餌準備・容器洗浄)×朝夕
	広場		ひつじ・やぎ広場、アルパカ広場、ポニー広場、 ふれあい広場の清掃、糞尿処理
愛玩動物	ウサギ	10	動物舎清掃 1H ×朝夕 給餌 30分(餌準備・容器洗浄)×朝夕
	モルモット	20	動物舎清掃 1H× 朝夕 給餌 30分(餌準備・容器洗浄)×朝夕
	ネコ	30	動物舎清掃 1.5H ×朝夕 給餌 15分(餌準備・容器洗浄)×朝夕 ※子猫は給餌 3回/日
	犬	5	動物舎清掃 1H ×朝夕 散歩 1H×朝夕 給餌 15分(餌準備・容器洗浄)×朝夕 ※子犬は給餌 3回/日
	ふれあい ハウス		掃除、消毒 1H

\* 指定管理者は上記飼育動物の数について、新潟市と協議の上、これを変更することができる。

\* 動物の生理、生態を考慮し、季節に応じた管理を行う。

- \* 個々の動物の外貌写真と共に、外見的な特徴を具体的に記録し、履歴、病歴、治療歴等その動物の健康状態について容易に識別できるように記録しておく。
- \* 繁殖に取り組むにあたっては、新潟市と協議の上、収容計画や世代交代を考慮した検討を行い、繁殖計画を立てる。
- \* 獣医学的健康管理においては、厚生労働省発行の「動物展示施設における人と動物の共通感染症ガイドライン」、環境省発行の「人と動物の共通感染症に関するガイドライン」及び日本動物園水族館協会発行の「動物園・水族館の感染症ハンドブック／動物園における人と動物の共通感染症とその対策」を遵守すると共に、獣医師の指示に従う。

## 2. 市民サービスに係る事業の推進

### (1) 動物ふれあい事業

動物のストレス及び利用者と動物双方の安心・安全に考慮しながら、動物について正しく学び、命の大切さ、やさしい心、思いやりの気持ちを育む動物ふれあい事業を展開する。また里親を探している動物の意味を考え、動物を飼うことの難しさや飼うこと責任を学ぶ機会を提供する。

年間計画

対象動物	タイトル	内容	効果・目標	年間計画実施回数
猫	猫と遊ぼう	猫じゃらし(ネズミ系、虫系、鳥系)などのおもちゃを使って猫と遊ぶ	猫の習性や本能の理解と、ブラッシングの方法の理解	毎日実施予定 平日 1プログラム 以上実施予定 土日・祝祭日 2プログラム 実施予定
	ブラッシング体験	長毛種の猫のブラッシング	長毛種の猫に必要なブラッシング方法の理解	
うさぎ	心臓の音を聞いてみよう	心音計、聴診器を使って心音を聞く	心臓の拍動を感じ、温かさを感じ、生きていることを実感する	
	抱っこ体験	小学生以下はぬいぐるみを用いた抱っこ体験	うさぎの安全な抱き方を学ぶ	
	ブラッシング体験	長毛種のうさぎのブラッシング	長毛種のうさぎに必要なブラッシング方法の理解	
モルモット	Tタッチ体験	Tタッチを使ったストレスケア	Tタッチを用いた動物のケアを学ぶ	
	心臓の音を聞いてみよう	心音計、聴診器を使って心音を聞く	心臓の拍動を感じ、温かさを感じ、生きていることを実感する	
やぎ	えさやり体験	食べ方観察	各動物種別の食餌の違いを身体の構造の違いも含めて理解する	
羊	えさやり体験	食べ方観察		
アルパカ	えさやり体験	食べ方観察		
ポニー	えさやり体験	食べ方観察	ポニーとふれあい、生態を学ぶ	年間40日 実施予定 (5月～11月)
	ポニー体験乗馬	引き馬でポニー広場を一周する		

- \* 計画の実施途中であっても、より効果的に事業を行えると判断される場合は、新潟市の承認を得て途中で変更することが出来る。
- \* 個体の健康状態やストレスを毎日観察し、展示やふれあいの可否を判断する。
- \* ふれあいに供する犬と猫は、(仮称)新潟市動物愛護センターの獣医師が適当と認めたものとする。
- \* 動物及び動物舎の衛生管理には細心の注意を払い、臭気及び感染症を発生させない。
- \* 来場者に対しては、動物への接し方や注意事項の説明と共に、利用後の手洗いを徹底させる。
- \* 動物関係団体やボランティア等と協力しながら、様々な企画や一緒に活動できる仕組みをつくる。

## (2) 動物展示事業

来場者が動物に対する正しい知識を習得できるように動物の目的に応じた展示を行う。また、環境エンリッチメント(種特有の行動の発現を促して健康や繁殖といった生物機能を向上することで生活環境を改善させる試み)を取り入れた展示、一般来場者はもちろんのこと高齢者、障害者、外国人来場者にも出来るだけ配慮した展示を行う。

畜産動物については、その動物の生理、生態、習性、及び人の生活と家畜との関わりが学習できるように展示を行う。

愛玩動物については、「適正飼育」、「終生飼養」等の啓発普及が促進・推進される事をテーマとして展示を行う。

### 年間計画

時期	展示内容
春	狂犬病、フィラリア感染症予防の啓蒙展示
夏	寄生虫予防の啓蒙掲示。夏休み期間中にエントランスで観賞魚飼育のスポット展示
秋	ドッグスポーツ関連の掲示
冬	食餌・栄養関連の啓蒙展示

## (3) 学習支援、情報発信

動物に関する興味や不安などその目的に応じた知識や情報が得られるよう、動物に関しての相談の実施や、動物資料・動物情報の収集に努め、それらを利用者に提供及び情報として発信し、市民・来場者の学習意欲に応えるべく、人と動物に関する、最新で正しい知識の普及、啓発を促進する。

また、学校や教育機関からの特別メニューや見学・体験などの要望に際しては、要望を精査し、可能な限り要望に応えるよう対応する。

### 幼稚園、保育園、小学校の団体向けプログラム

タイトル	プログラム内容
ドキドキしてるよ 聞いてみよう	3歳児～小学校低学年 心音計、聴診器を使って人間と動物の心臓の音を聞く。 心臓の拍動を感じ、温かさや、生きていることを実感する。
命実感 ～生きているって どんなこと?～	小学校中学年以上 心音計、聴診器を使って人間と動物の心臓の音を聞く。 心臓や血液循環の仕組み、動物種による心拍数の違いを説明する。

人の役に立つ 動物たち	3歳児～小学校低学年 羽毛、羊毛、アルパカの毛、皮製品、乳製品、卵、肉など、動物から作られる製品について紹介し、家畜動物と人との関わりを学ぶ。
家畜動物と その製品	小学校中学年以上 人の生活にどのような動物が役立っているのかを、畜産物を見たり触ったりすることで実感する。牛乳・肉・卵などをいただくとはどういうことか考える。
動物さんは何を 食べるの？	3歳児～小学校低学年 動物種別に何を食べるか紹介する。 アルパカやヤギのえさやり体験もする。
動物たちの 食べ物	小学校中学年以上 動物たちの食べ物の違いと体の仕組みの違いを紹介する。 アルパカやヤギのえさやり体験もする。
観察しよう 描いてみよう	3歳児以上 動物の体の特徴についての説明後、観察しながら絵を描く。 自分の身体と同じところ違うところを考えたり発表したりする。
動物クイズ	3歳児以上 家畜動物の種類、名前、食べ物、飼育方法などについてクイズを通して学ぶ。

### 3. 維持管理の取り組み

#### (1) 施設維持管理業務

施設の設置目的を達成するために、仕様書に定める点検基準及び各種関係法令を遵守し、施設を訪れる利用者が安全かつ快適に利用できるユニバーサルな施設環境の創出を目指し、最適な維持管理に努める。

#### (2) 修繕業務

当事業体の維持管理の専門企業が蓄積する豊富なノウハウを最大限に発揮し、日常的な点検管理と修繕業務を効果的に最適な手法で実施することにより、施設のライフサイクルの延命化を図り、コスト削減に努める。

また大規模修繕については、新潟市と連携を図りながら計画的に進める。

### 4. 誘客宣伝活動

来場者が動物に対する正しい知識を習得できるよう、動物資料、動物情報の収集に努め、それらを提供及び情報発信していく。

また、来場者の動態、情報取得方法を常に分析・検討し、顧客ニーズを的確に把握し、魅力的なイベント展開、効率的・効果的な広告宣伝活動を展開することで経費削減に取り組むとともに、来場者とのコンタクトポイント・情報接触率の向上を図るべく、来場者の動向と時代の流れに沿った最適な方法を常に選択することで、さらなる効果的・効率的な誘客宣伝活動を実施し、より一層の来場者の増加を図る。

#### (1) 顧客ニーズにあったイベント展開・広報展開の実施

来場者の顕在・潜在ニーズを把握すべく施設内のアンケート、日頃の業務の中でも来場者との会話による生のご意見の収集に努め、さらに、各種イベント時にはスポット的に施設やイベントの認知度、イベント内容に関するアンケートを実施し、ここで得た情報を基に、各種専門家を交えた運営ミーティングを定

期的に開催して、来場者の意見や要望を検討し、来場者が関心を持てるような企画の立案や、施設運営の改善に活用し、常に、時代と顧客ニーズにあったイベント開催・広報展開を実施することで顧客満足度を向上させ、さらなるリピーターの確保、新規来場者の増加に努める。

## (2) 利用者サービス向上の実施

新潟市食育・花育センター、新潟市こども創造センターとイベントの情報を共有し、三位一体となった広報活動を積極的に実施する。具体的には、各施設の利用案内、イベントや啓発プログラムの案内、開催告知サインなどでそれぞれが行っているイベントを紹介するなど各施設の利用促進に積極的に取り組む。また、お越しいただいた全ての来場者にご満足いただき、リピーターになっていただけるよう「おもてなしの心」を持った丁寧な接客対応を常に心がけ実施することで、さらなる利用者サービスの向上に努める。

## (3) 潜在的利用者への誘客活動

動物とのふれあいをより具体的に体験できるプログラムを充実させ、動物について正しく学ぶと共に、命の大切さ、やさしい心、思いやりの気持ちが育まれるような事業を実施することで、これまで新潟市動物ふれあいセンターを利用したことのない潜在的利用者に対する積極的なアピールを行う。

また、新潟市民が動物ふれあいセンターに関わる仕掛けとして、ペットの飼養管理、動物の愛護や福祉をテーマとしたセミナーを開催するなど、新潟市民自らが新潟市動物ふれあいセンターの新たな魅力とその存在意義を発掘できる施策を実施し、さらなるファン獲得に努める。

## 5. 個人情報保護・情報公開

新潟市動物ふれあいセンターの管理上お預かりした個人情報は新潟市個人情報保護条例に基づき当事業体「個人情報保護マニュアル」に従い情報管理を徹底する。

また、情報公開についても新潟市情報公開条例に基づき広く公開を実施する。

## 6. 市内産業振興に対する配慮

新潟市動物ふれあいセンターからの発注品の選定にあたっては市内の企業・団体・個人を最優先にするとともに、発注品についてはコスト削減に留意しながら可能な限り市内産を使用するよう努める。