

令和6年度 第3回横浜市動物園等指定管理者選定評価委員会 会議録	
日時	令和6年9月25日（水）13：00～
開催場所	市庁舎18階会議室
出席者	（委員）小宮輝之委員、佐渡友陽一委員、関清美委員、藤崎晴彦委員、間曾さちこ委員
開催形態	非公開
議題	1 事業評価の実施方法について 2 令和6年度事業評価（令和5年度分）職員採点について 3 指定管理者プレゼンテーション・質疑応答 4 令和6年度第2回横浜市指定管理者選定評価委員会会議録について
1 事業評価の実施方法について 口頭説明 2 令和6年度事業評価（令和5年度分）職員採点について ■指定管理者によるプレゼンテーション前の事務局との質疑応答 - 取組の目標が学校教育プログラムに偏っているのは動物園として問題があると思う。 評価基準がプログラムの改善だけではなく、そのプログラムを受講した人がどのような学習成果があったのかが大切になってくるので、「なぜ学校教育プログラムや環境教育を行っているのか」という観点をもって取り組んでいくことが求められる。 →事務局 学校との連携事業である学校教育プログラムは、学校教育の補完の役割はもちろん、環境教育のプログラムという意味においても、市立動物園として実施していくことに意義があると考えている。 - 設備台帳システムの整備で、今まで手書きだった台帳をシステム化したという事か。修繕計画や一般的な固定資産台帳のようなものをシステム化されたという事か。 →事務局 令和4年度に、ズーラシアで次亜塩酸ナトリウムの流出事故があった時に、状況把握を迅速に行う為、今まで紙で管理していたものについてシステム化しようということになった。	
3 指定管理者プレゼンテーション・質疑応答 - 入園者数の動向等についてどのように分析しているか。 →指定管理者 GW期間中における入園者数は昨年度比で20,000人減。7～9月でみると大幅に落ち込んでいる。 ズーラシアの4月は前年度の76%程度の入園者数。代わりに10月は前年より増えた。1～3月は前年より若干少ない結果。野毛山動物園はリニューアルにかかる工事の関係で今年度は昨年度と比べると全体的に減少傾向にあり、10月は増加している。金沢動物園はズーラシアと同様、昨年度と比較すると7～9月が減っていて、10月が好調で1～3月はやや減っている状況。 - マーケティングの改善に向けた取り組みの中で、毎年、来園者アンケートは行っているが、その後のマーケティング調査の分析検討というのは出来そうな目途は立っているか。	

→指定管理者

来園者アンケートは毎年実施しており、来園者属性や満足度などについて分析していたが、今年は更に、一歩先のマーケティングとして具体的に来園者サービスなどに反映できるよう、新たな専門業者と相談を進めている。来園者アンケート以外にも「1年以内に動物園に来園していない人」を「非来園者」と定義して、この非来園者に対しても、動物園に対する関心度や要望などについてアンケートを実施し、こちらも今後來園者サービスにつなげていく予定。

- ・ 入園者数の分析も含めて、来園者数の減少理由の追求や（来園者数を）増やす方法を考える事がマーケティングにおいて重要なポイントになり、来年は分析後の対策も含めた報告がうかがえる事を期待している。

→指定管理者

今年は、分析までになっているが、今後は調査のやり方なども専門業者にも教わりながら見直しをはかり、より良い形にすることで分析後の対策に反映していきたい。

《来園者数の分析について各園から一言》

→指定管理者

- よこはま動物園は、昨年度、GWの入場者が減った要因としては新型コロナウイルスにかかる入園制限等の感染症対策が緩和され、人々の出かけ先が多様化している影響を動物園も受けている印象。
- 野毛山動物園もよこはま動物園と同じ印象。GW中に一度、桜木町駅まで人の流れがどのようになっているか見に行ったところ、多数の観光客がいたが、野毛山動物園までは来なかった。また新型コロナウイルスにかかる入園制限等の感染症対策の緩和により行動制限が緩和された中で、屋外だけでなく、屋内の観光地やレジャー施設、商業施設などの場所に人が流れている印象。
夏は酷暑で野毛山動物園まで来ない。秋は入園者数が少し伸びたので、やはり天候に左右される。3月以降はリニューアル工事が影響して、動物園に「休園しているのか。」といった問い合わせが来ることもあった。ふれあい広場の工事により、ふれあい体験を休止したりペンギンが非展示になっている影響は大きいと考えている。
- 金沢動物園も来園者動向は天候に左右されると感じている中で、近年は地域の様々な団体が来ており、今後、これらの団体と積極的に関わりって行く方法を模索し入園者数減少の打開策としたい。

- ・ イベント参加者へのアンケート調査について、イベントごとに参加者の属性は調べているか？

→指定管理者

イベントに参加理由を聞くアンケート項目があり、個別にアンケートを実施している。来園動機は、アンケートによると動物園のHPや知人からの口コミなどが多かった。

- ・ 結果も踏まえながら改善に努めているのはとても良いことだと思う。
SNS の実際のアクセス件数・実際に見られて来られた人の実践的な効果は把握しているか。
- ・ 動物園側として誰に来てほしいのか。ターゲットと現実の差の把握はしているか。また対策等を立てているか。
- ・ 具体的な数字はどうなっているか。それを踏まえて SNS などの出し方も変わってくる。戦略的に検討さ

れているか。

→指定管理者

ポスター等は例年通りに広報した。昨年から SNS で非来園の 20・30 歳代の女性をターゲットにするなど色々と試している状況。

また、メディア掲載回数は、300 件以上の増加となった。分析と具体的な対策については、今後の課題となる。

- ・メディアの掲載件数が 797 件で、前年度から 327 件増と凄い伸び率だが、この要因をどの様に分析しているか。

→指定管理者

詳しいデータはないが、オットセイのクラウドファンディングでかなりの情報発信をしたのでその為ではないかと考えている。

- ・アニマルペアレントの継続率の増減とそれに向けて分析と対策については、ドナーピラミッドの管理が重要なのでしっかり取り組んでもらいたい。

■指定管理者退室後、委員意見交換

【主な意見】

- ・ それぞれに取組について継続が大切なものも多くあると思う。
- ・ 事業評価の対象ではないが今年、金沢動物園を取材したが、対応がすばらしかった。何も校正をする必要が無いぐらいすばらしい取材対象だったと編集者から高評価であった。今年の金沢は何事もスムーズでスピーディー。また、現場の声を吸い上げて具現化する体制が整っていて、環境を生かした飼育の展示も工夫もしている印象。
- ・ 3 動物園のブログの発信もよい。
- ・ よこはま動物園では、動物収集が難しい時代になっているが、その中で努力をしているように感じる。繁殖も結果につながっている点は特に評価できる。
- ・ ドールの搬入やインドサイも多摩と交換して繁殖の実績を上げているし、シシオザルでも実績を出している。
- ・ ミナミアフリカオットセイのクラウドファンディングの取組は評価できる。ただし、せっかくの後援者データを分析し、有効に活用するところが見られないことは残念だ。

【採点と採点に関するコメント】

- ・ 全体として、戦略性と自己分析が分かりにくく、結果をもとにした戦略力が弱いよう感じる。
マーケティングについては、来園者アンケートの分析を業者に委託した以外には、大きな進歩は認められなかった。改善の途上ということで、来年に期待したい。

【採点】

《 B 》で合意

【各委員の総評コメント】

- ・ ズーラシアのミナミアフリカオットセイのクラウドファンディングの取組は良かった。結果として報道の件数が上がり目標を達成できた。これだけファンのいる動物園は強いと改めて感じた。
- ・ インドライオンの新規導入・オカピの誕生・ウーリーモンキーの誕生・シシオザルの誕生など、ズーラシアは話題が多かった。ウーリーモンキーなどは国内では個体数が少ないが繁殖に繋がっていて評価が高い。
また、金沢動物園でもミゾゴイの放鳥にたどり着いた。繁殖センターとの連携により放鳥につながったことは一歩進んだと評価すべき点だ。
- ・ 論文の掲載件数なども去年と比べて減少しているが、これだけボリューム感のある仕事を継続しているという点において、評価できる。
- ・ 今後は、研究成果の公表の取組に期待する。例えば、動物が死亡した時など、個人の経験にとどまるのではなく、組織や広く国内の動物園の財産になるよう論文などの形で公表したり残しているか。是非期待したい。
- ・ 動物園の様々な側面を見せたいと工夫を凝らしながら動物展示や飼育をしているが、今までの工夫の一步先の「どういった人にどの様に伝えるか」具体的なイメージをもって工夫していくとより効果的なので、来園者層の分析やターゲットを明確にした戦略を立てられる訓練を積んでいってほしい。
- ・ アニマルウェルフェアを意識して飼育展示に取り組んでいるところも評価できる。

4 令和6年度第2回横浜市指定管理者選定評価委員会会議録について

了承

5 次回 11月20日(水) 13:00 会場: 神奈川自治会館