

## 利用者満足度向上部会 報告

### 利用者満足度 ( C S ) 向上について

平成 17 年 3 月 28 日

部会委員 青井泰子、檜垣宏子、ヒサクニヒコ、田野岡由紀子、宮本直利

(五十音順、部会長)

「横浜市立動物園のあり方懇談会」が始まり、各動物園の状況を視察した中で、来園した人々にとっては、それぞれの動物園が心を捉える魅力的な施設であることが感じられました。一方その現状においては、かなりの部分で利用者満足度向上の面からの検討と、改善する余地が多々あることも感じられました。現状改善には、職員による改善意識の向上が必須であることから、職員、懇談会委員および緑政局職員が参加した「利用者満足度向上へ向けたワークショップ」を園ごとに開催しました。ワークショップでは、「現在の状況の中で来園者の満足度を上げるには何ができるか」というテーマで意見を交換しました。大勢の職員による生の声、意識、情熱あふれる議論の中から、今の動物園の問題点が浮き彫りになり、職員は、日々来園者と接している中で、現状をよく認識していることもわかりました。

一方、ワークショップを通じて委員が感じたことは、現状の利用者満足度向上だけにとらわれず、期待される動物園としての姿を確認する必要性でした。職場での改善案のまとめは、作業チームの報告へ譲るとして、ここでは、委員が求める 1 . 各動物園の利用者満足度向上策と、 2 . 今後期待される動物園の姿について、述べておきたいと思います。

## 1 . 各動物園の利用者満足度向上策

野毛山動物園・・・アクセスのよさや適度な広さ、親しみやすさから、満足度は高い動物園です。最近のリニューアルにより新鮮感がありますが、園内にお菓子やお弁当、質の高いオリジナルグッズなどを扱うショップがないのが残念です。分園の万騎が原ちびっこ動物園は、公園の一部として地域住人にこよなく愛されている動物園です。動物園部分のみの満足度ではなく、公園全体からみた満足度向上が必要と考えます。

金沢動物園・・・横浜市西部に残された自然を守るべく作られた自然公園の中にあり、訪れた人には、心地よく過ごせる場所ですが、アクセスの悪さの上に、動物園としての知名度が低いことが致命的です。動物園のある場所、どんな動物園なのかなど、基本的なことが伝わっていないようです。現場レベル以上のアピールが必須です。金沢に動物園があることを積極的にPRする活動を望みます。

よこはま動物園ズーラシア・・・来園者が最も多いながら、細かい改善点が多数求められるのは、ズーラシアです。広すぎる。動物が見えない。お弁当を食べる場所が少ない。アクセスが悪い。キリンやシマウマがいないなどなど・・・。全面開園していない中で生じている問題もありますが、そうした中で、是非早急に取り組んでほしいことが、2つあります。ひとつは、園内の移動手段（例えばトラム）の考案です。整備されたエリアが開園するに従い、入園者にとって移動距離はどんどん長くなり、小さいお子さんや、年配の方、ハンディキャップのある方などが楽しむには、園内が広すぎることは大きな問題となります。そのことで、動物園へ行こうという気持ちがなくなってしまう。動物にも人にもやさしい動物園であることが必要です。2つ目は、ビジターセンターの建設です。ビジターセンターは、動物園の理念を伝える核となる部分です。野生動物の現状、動物園の必要性など、本物の動物をみること以外の情報を提供するステーションです。今後3動物園が役割分担をする中で、中核となるビジターセンターをどこに持つかと言うことは、後の議論になると思いますが、各動物園において情報を発信できるようなギャラリー、講堂、教室等の基本的な施設があることが望まれます。3園の動物園の中で最も規模が大

きい施設であるにもかかわらず、いまだにこういった施設が完備されていないのは、世界的な水準にあるとは言いがたいといえます。利用者満足度向上を考えるなら、この2点はズーラシアでまず早急に着手してほしい事業です。

## 2．横浜市の動物園に期待されること

市民にとって、「動物園」といえば、いわゆる動物園の動物から、家の身近かで見られる動物、ペットのことまで、動物と言うキーワードに表される全てのことの窓口になるといえるでしょう。ペットの飼育相談、傷ついた野生動物をどうしたらよいか、アライグマ、ハクビシンが家に住み着いてしまったなどなど……。行政の仕組みの中では、実際には動物園が窓口ではないことについても、動物園への親しみやすさから、真っ先に市民からの問い合わせが来ます。そういった事象に対して、相談を受け、応じて問い合わせ先を紹介しているのも動物園が行っているサービスです。こうした来園者でない市民に対する満足度も考慮しなければなりません。その根底にあるのは、動物園が広くは環境問題、生涯教育、社会教育にも携わるというビジョンがあるからこそそのものだと思います。

残念ながら、横浜市には、横浜に生息する昆虫や河川の生き物など、横浜の自然を総合的に学ぶ施設がありません。自然史博物館もありません。新たな施設作りがままならない現在の財政事情においては、横浜市の動物園は、これらの施設をも包括した施設として期待されていますし、その可能性も十分に持っていると思います。これまで、横浜市が3つの動物園を作ってきたのは、動物園の重要性が理解された上でのことと思いますが、そのことが今ひとつ、市民に浸透しないまま今日に至っているのが現状と思います。今一度、動物園が持つ使命に立ち返り、動物と動物園を愛する市民、環境問題に関心のある市民の満足度にも答えられるビジョンを行政の側で再認識し、積極的にPRしてほしいと思います。こうした期待を行政の側が行政の使命として理解しなければ、健全な利用者満足度向上は期待できないと思います。環境や生き物の大切さを感じることのできる横浜市民を育てる「動物園」が期待されているのです。


# CS 向上策の検討と今後の課題

## 取り組みの意義

今年度、「横浜市立動物園のあり方懇談会」CS 向上作業会の一環として行われた現場での取り組みには、下記のようなねらいがあった。あらためて、各自がこれまでの成果を確認し、今後の「動物園の改善・改革」に生かしていくことが求められている。

### 7つのねらい

1. 顧客の立場で考え、これまでの動物園事業や仕事を見直す 自己点検
2. 現状のセグメント（利用者像）を分析する 顧客 / 相手を知る
3. CS 向上のために、すぐに自分ができることを把握し、実行に移す 現場改善の第1歩
4. 誰が検討し実施すべきことかを理解する  
(現場だけではできない中期や長期の課題があることを理解する) 経営レベルの理解
5. 改善や改革には、タイムテーブルが必要である アクションプランのイメージ
6. 全員が一堂に会し、フラットな議論の場を持ち、課題を共有する 組織の一体化
7. 今後、改善・改革案を検討するための素材を整理する 現状把握のための基礎データ



マーケティング作業部会でまとめられた調査結果や集客拡大策、そしてマーケティング作業部会の一環としてまとめられた各園の「CS 向上策案」（一覧）は、現段階では、現状把握の基礎データに過ぎない。今後、検討された方策については実現可能性を、実施された方策については有効性の検証が必要となる。また、実績指標の数値として提示できるよう、定量的かつ客観的な調査・分析を行う必要性も残されている。しかし、顧客や市民のニーズや志向性を概観できたことは意義深い。

また、「CS 向上策」の検討を通して、現場のモチベーションが高まり、「自分ですぐにはできる」レベルでの現場改善が各園ですでに始まっていることも大きな成果と言えよう。

## 今後の取り組み

---

CS 向上策を検討するうち、早急に手だてを講じなければならない「現場の課題」が見えてきた。下記に、その課題解決のために実施すべき取り組みを挙げた。どれも急務であり、互いに関連性が高いため、どれも欠くことができないものである。

5 つとも、市が「動物園」全体の運営の要として働かなければ進まないものばかりだ。今回の「あり方懇談会」の成果を生かすも殺すも、今後の市の取り組み姿勢にかかっている。これまでのような局所療法的な対処では失敗することを肝に銘じ、ホリスティック（全体的）な視点から主導的に取り組むことを期待したい。

### 5 つの取り組み

---

- |                |  |
|----------------|--|
| 1. 職員の研修       | 特に経営 / マネジメントに関する知識と技能の習得が急務。<br>現状では、飼育と施設管理の専門家の集りであって、ミュージアムのひとつである動物園を運営するノウハウがない。   |
| 2. ミッションの明確化   | 大きな目標がない状態では、個々の活動や改善策の方向性を決定できない。今後、さらに、具体的に検討していくためには、ミッションが明確になっていないと、時間と労力の浪費になってしまう。<br>早急に、横浜市が求める「動物園」の役割、各園の役割を明文化し、園職員、懇談会に提示し、検討する場を設けるべきである。<br>現場の混乱をさけるため、遅くとも6月までに決定が望ましい。 |
| 3. 戦略計画の策定     | ミッションが定まったら、次に「目標管理システム」を構築する。<br>手法は、ミッション・マネジメントと業績評価が同時に可能な「戦略計画方式」を採用する。<br>策定方法は、職員研修の一項目とし、職員全員の必須科目とする。   |
| 4. 利用者調査方法の見直し | 現場改善の達成度や実績指標を数値化できるよう、精度と効率性を担保した利用者調査を実施する。<br>現状の調査方法を改め、結果をどう生かすのかを理解した上で実施する。調査方法に関しても、職員研修の一項目とする。   |
-

## 5. エリア戦略の必要性

動物園は「装置系メディア」であるため、主要な利用形態は「来園」という形式になる。そのため、利用者は 30 分から 1 時間の移動範囲の住民が多くなる。これは装置系の宿命と言える。

3 園の動物園を特化し、魅力を新たにつくることは必要ではある。しかし、立地したエリア内の住民に対して、各園で基本的に提供すべきサービスもある。これは「公の施設」として役目のひとつ。この観点から、再度、3 園の戦略の見直しが必要。

## 利用者満足度向上（CS）作業部会作業チームの記録

### CS 向上作業部会の目的

各動物園の視察の結果、各園ともに改善の余地が残されており、利用者満足度向上の面からの検討が必要であるとの考えから、懇談会委員、動物園職員、緑政局職員、が協力して、現況の状況における利用者満足度向上に向けた改善策を検討することとした。



### 方 法

園ごとに集まり、懇談会委員、動物園職員、緑政局職員によるワークショップを実施（資料1参照）。進行は、本作業部会アドバイザー村井良子氏（（有）プランニング・ラボ）が行った。



参加者が3グループに分かれて利用者満足度向上に向けたアイデアをブレイン・ストーミングし、利用者層の分類を行い、各自が思いっただけ取り組み項目をあげた。取り組み項目は、すぐにできること、中期的にできること、長期的展望でできることに分類し（資料2）、各園に持ち帰り、職員によって、整理が行われた（資料3）。

## 実施状況

開催日時	対象園	参加者
平成 16 年 10 月 21 日 (木) 8:30-21:00	よこはま動物園	委員 4 名、動物園 35 名、 緑政局 (部課長、職員) 6 名、アドバイザー 合計 46 名
平成 16 年 10 月 28 日 (木) 18:00-21:00	野毛山動物園 万騎が原ちびっこ動物園	委員 3 名、動物園 32 名、 緑政局 (部課長、職員) 5 名、アドバイザー 合計 41 名
平成 16 年 11 月 5 日 (金) 18:30-21:00	金沢動物園	委員 3 名、動物園 39 名、 緑政局 (部課長、職員) 5 名、アドバイザー 合計 48 名



CS（利用者満足度）向上作業部会@横浜市立動物園のあり方懇談会



ワークショップ

笑顔あふれる わたしの動物園 をめざして

#### 趣旨・概要

このワークショップは、よこはま動物園・野毛山動物園・金沢動物園に来園するお客様の満足度をアップさせるための方策を検討するために開催いたします。CS作業部会では、動物園のスタッフや緑政局の職員、そして懇談会の委員が力を合わせて、共に「動物園のあり方」を考えることが重要と考え、ワークショップ形式で行うことにいたしました。フラットな意見交換の場として、大いに活用してください。各園には既に、それぞれのスケジュールをお知らせしておりますが、他施設への参加も歓迎です。

このワークショップでは、次のような事を検討します。

- ・ 今、来ているお客様がどうすれば満足するか？
- ・ リピート率を高めるための方策はないか？
- ・ 現在行われているサービス内容は適切か、改善策はないか？
- ・ そのために、今あるさまざまな資源を有効に活用できないか？
- ・ あるいは、新たに投資や体制整備を図る必要があるものは何か？ など

日時・場所

よこはま動物園のワークショップ 10月21日(木) 18:30-21:00(150分)

健康福祉総合センター内 9階 大会議室C JR桜木町駅野毛山側駅前

野毛山動物園のワークショップ 10月28日(木) 18:00-21:00(150分)

関内駅前第二ビル5E会議室 JR関内駅の南北改札口を本庁舎側に出て、  
ホーム中ほど辺りのビルで、1階が近畿日本ツーリストになっています。

金沢動物園のワークショップ 11月5日(金) 18:30-21:00(150分)

健康福祉総合センター内 8階 大会議室A JR桜木町駅野毛山側駅前

参加予定懇談会委員：ヒサクニヒコ(横浜市動物園友の会会長) 青井泰子さん(元市政モニター)

田野岡由紀子さん(山王台幼稚園園長) 檜垣宏子さん(鶴見川を再発見する会代表) 宮本直利さん(山元小学校校長)

ワークショップの進行役：CS作業部会アドバイザー村井良子さん



事務局：緑政局動物園担当 原久美子、五百木諭 TEL 045-671-4124

## 進め方

1. まずは、自己紹介から (10分)
2. 金沢動物園・金沢自然公園のセールスポイントをアピールして下さい。 (60分)
  - ・ 自園の特徴は何か？
  - ・ 役割・存在意義は？
  - ・ 今後、どんな動物園にしていきたいと考えているのか？
3. みんなでこれからの方策を検討しよう！ (50分)
  - ・ 利用者の満足度をアップさせるために必要なことは何か？
  - ・ 現状策の見直し・改善策はないか？
  - ・ 再来性を高める工夫はないか？
  - ・ 新たな方策はないか？ 今ある資源を生かせるか？ 投資は必要か？
  - ・ 改善や実現を阻む要因は何か？
  - ・ 誰が・何を・どのように・進めるのか？ ものやひと、お金の確保は可能か？実現は可能か？ など
  - ・ 実施時期は、いつが適当か？ 短期改善でできるか、来年か数年後か？

4. 今後の「改善の中長期計画」として整理しよう! (20分)

- ・ 検討したことを整理
- ・ この次元までイメージできれば、このワークショップは成功です

5. その他 (10分)

- ・ CS部会の進め方確認
- ・ 事務局からの連絡事項

ワークショップのまとめ CS 向上のための「セグメント戦略」「改善の中長期計画」

資料2

役割・存在意義 中長期ビジョン	セグメント 利用者層	現状 策	課題・ 問題	改善の中長期計画			できないかも...	備考
				すぐにできるこ と	来年か再来年に やりたいこと	長期的な展望で 実現したいこと		
ステップ2				ステップ3  ステップ4				

## 利用者満足度（CS）向上ワークショップ 各動物園のまとめ

よこはま動物園ズーラシア

野毛山動物園

万騎が原ちびっこ動物園

金沢動物園

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析		改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年が再来年にやりたいこと			
	施設								
	(新規)	学生	なし	総合学習の充実ができない コンセプトを伝える場がない 天候に関わらず学習できる場がない			市 ビクターセンター ・場所と電気は確保済み、要は予算 ・雨の日等も考慮して是非欲しい施設 ・作るだけで遊んでいるような施設にならない努力が必要 ・より充実、より新鮮を求めるならきちんとした人員配置を ・外注、市民との効果的な連携		予定地有り 現状は団体写真撮影所として使用 検討組織を設置して本格的な取り組みを
		団体客	出口付近の大テントのみ(壁なし) オージーヒルは持ち込み不可 アクアテラスは収容人数が少なく、退園後にしか利用できない	団体客の雨天時の誘致が難しい(現状ではキャンセル多数)	市 雨天時にお弁当や休憩できる施設			春休みから「ころこロッジ」併用	多目的無料休憩棟建設中
		全体	オージーヒルは持ち込み不可 アクアテラスは収容人数が少なく、退園後にしか利用できない	園内が広く、特に真夏と真冬の来園者が辛そう		市 冷暖房のある休憩所 ・アマゾンセンター下を開放し、来園者の要望を把握する ・無料休憩棟、ビューイングシェルター等、既存施設の見直しから			要望把握の際、アマゾンセンター下開催中の企画展は無料休憩棟へ移動
		家族連れ・カップル	繁忙期のワゴン販売以外、園内二カ所のみで、軽食販売のみ	食事を購入できる場所が少ない	動市 食事施設の増設(コンビニ系 おにぎりやお弁当などお昼を食べる・買える場所がもっとほしい) ・現状繁忙日に3~4か所。売り場を出すかの判断はテナントまかせ。来園者数が読めないときびしい。 ・アマゾンセンターあたりにジャングルカフェのような店を出せないか? ・ワゴンを後半部分に移動できないか? ・品数より場所が重要? ・休憩棟はうるすぎ。後半の広場は空いている。Mapに載せる? 出口から入る? 動線を逆に提案しては? 団体対象に試行してみても? ・ニーズを分析。平日、土休日、時間帯によって差が大きい。H17アソケート実施友の会対象に分析してみても? ・オージー2階建て? ・オージー予約できないか? ・オージー席数増やせないか?				H17分析から始める 団体: 集客担当 オージー: 営業担当  出店場所の確認 何が売れるか確認

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと			
		全体	園内13カ所にトイレ有り	トイレ間の距離が遠い場所がある			市 トイレの増設 ・繁忙期にどれくらい並んでいるかの職員による調査が必要 ・どの位置にどれ位必要かを、水量と合わせて検討 ・アジア後トンネル、山里辺りはトイレに遠い ・繁忙期には高齢者優先トイレや簡易トイレの設置が必要か			建設中の多目的無料休憩棟にトイレ有り(休憩棟斜め前にもトイレはある)
		全体	オカピのみ	動物の展示が気候に左右される			市 室内展示場を増やす ・優先する動物を決める ・問題点はお金と場所。リニューアルに合わせて新規の動物に設置してはどうか？			
		家族連れ	平面駐車場のみ 臨時駐車場はあるがシャトルバスに乗らなくてはならない 園内にこれ以上駐車場を増やすスペースがない	臨時駐車場から入場門までが遠い ベビーカー利用者にとって不便			市 立体駐車場が必要 ・あった方がいいのは当然だけど・・・公共交通機関利用を促進するべき？			現在利用している長坂谷駐車場はH17から利用出来ない 第3臨時駐車場はリサイクルプラントの建設により駐車台数80台へ減少 マーケティング部会へ
		学生・大人	図書館・シアターなし 映像を流せるスクリーンは一つあり	総合学習の充実が出来ない		動市 動物図書館・シアター ・図書館は係員が必要？ ・学校団体、マニアからは要望有り ・調べ、学習の場としてはよい ・来園者からのニーズは未知 金沢に利用を聞いてみる ・来園者には本の紹介ができればいいのでは？ ・簡単なシアターは休憩所(ジャングルインフォ等)に増やすことができる。 ・アマゾンセンターシアター：学生から募集 ・更新を定期的にするには係が必要 結局は「雨の日対策」が必要と言うことでは？ Ex.長靴レンタル、Hotドリンク、ビニール？			雨の日対策とともに休憩棟project ビジターセンターとあわせて検討	
		子ども	なし	展示場が広いこともあり、動物の声が分からない場合も多い 動物をリアルに感じる事が難しい			動 動物の声が聞けるシステム ・充分に聞こえるものに関してはリアルで聞いてもらう方がいい ・来園者が動物の声だと気づかないものにもっと注目しては？(バク・エミューなど)			H P の活用？
		高齢者・団体客	入園ゲートで申し出た来園者は退園ゲートから入園可	一番奥にオカピがいるため、高齢者は体力的に、団体客は時間的に厳しい		動 オカピエリアからの入園 ・団体に限って実施してみてもいいのでは？ ・園内が一筆書きなので、やるならエリア出口にもラベルを増設する必要あり ・出口を増やしてはどうか？			「来年か再来年」へ インフォメーションに相談必要	

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析			改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年が再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと				
		家族連れ	常設ではなし イベントではあり	動物に触りたいという来園者からの要望は多いが、対応できていない 動物が遠いため、特に子ども達は動物をリアルに感じる事が難しい			ふれあい施設をつくる ・ズーラシアらしいふれあいは何？ ・来園者のニーズは絶対 ・ポニークラブ、馬のメリーゴーランドをやりたい ・野生動物の魅力をふれあい以外で伝えられないか ・傷病鳥獣の活用は？			意義・方法論を全体で別途協議	
		高齢者・身障者	なし	園内が広く、一筆書きの園路が長い ため、高齢者は体力的に、団体客は時間的に厳しい				市	ライドの導入 ・ショートカットと一緒に検討		
		全体	「熱帯雨林」ゾーンのみ開園済み	動物園ではおなじみのキリンをはじめとしたサバンナの動物を見たがる来園者が多いが、対応できていない				市	アフリカ区の早期開園 ・サバンナゾーンは人気。みんな欲しいが、野毛、金沢との兼ね合いは？ ・珍獣集めに偏りすぎないよう、どんな動物で、どんな研究が出来るのか、職員の意向を把握して欲しい		来園者にとってどんな動物が必要か、動物園としてどんな研究に取り組めるか、別途協議
		家族連れ・カップル	なし					動	バーチャル体験システム ・ビジターセンターのアイデア出しの中で扱っては？		
	(改良)	家族連れ	ベンチは多いがテーブルは少なく、ベンチをテーブルにして床に座ってご飯を食べているお客さんがいる	利用者が不便そうに見える		動	ベンチに簡易テーブルは付けられないか？ ・小さいテーブルでは用が足りない。 ・今後のエリアにはテーブルベンチを ・アマゾン下のテーブルベンチ増やせないか？ 伐採木を利用				項目カット
		全体	植栽が若い場所では、特に木陰が少ない	真夏の来園者は暑くて大変そう				動	木陰を増やす ・巨木を移すにはお金がかかる、根付かせるのも大変		将来大きくなる若い木もあるので、現在の業務を継続
			噴水は柵で囲われ、中に入れられないようになっている	夏場は、水のあるところで水遊びをする来園者が多いが、正規に遊べる場所がない		動	噴水プールで遊べるようにする ・「遊ばせる」のであればプールとして整備したものが必要 ・来園者のすべての責任の範囲内で ・水質厳しい。衛生管理上困難 ・ZOOとしてプールが必要かという...“？” ・夏の集客対策として有効 近隣プールとセット				もともとは入れる池だったが、転倒者が出て危険なため柵と植栽をした経緯有り  現状維持
		家族連れ	アフリカところどころ以外は女子のみ	お子さん連れの男性客は利用に制限がある	動		男子個室トイレにベビーキープを設置する ・スタッフがどこにあるか案内できるようにする ・園内マップの見直し時(2月)に掲載を検討			H16年度中に全トイレに最低1か所設置。設置個室に明記。マップには記載せず文章で記載。	施設担当で検討 平成16年度実施予定(全トイレ最低1か所設置)
		全体	あるが、不十分な場所もある	混雑時に来園者が列になって観覧しているため、動物が見えにくく、順番待ちをする必要が生じる				市	動物種によっては観覧場所の増設 ・現状の来園者数が当初の設定より多いため、造りにももっと配慮が必要		

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析			改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年が再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと				
											個
		高齢者・団体客・身障者	なし	園内が広く、一筆書きの園路が長い ため、高齢者は体力的に、団体客は時間的に厳しい			ショートカット ・おすすめコースを設定 ・ショートカットを使うとゾーンを丸ごとばししてしまう ・管理用通路を含めたショートカット、ライド、吊り橋等の検討			別途協議必要	
		全体	シャトルバス利用を前提にしているため、中央道路にしか歩道がない	シャトルバス乗り場に長蛇の列ができるため、バスを利用せず歩く人のための十分な安全確保ができていない			第2Pからの安全な歩道 ・歩きたくて歩いている人は少ないのでは？ ・雑木林に遊歩道をつくっては？			駐車場担当者に意見を聞く必要あり 駐車場のあり方についてマーケティング部会とからめながらまとめる	
		愛犬家	なし	都市部の愛犬家は動物を運動させられる場所が非常に限られている一方で、臨時駐車場は繁忙期以外には有効活用されていない	「来年が再来年」へ	動	ドッグラン ・集客のためのイベントや駐車場などの収益を目的にするのであれば有効 ・ドッグランは人気があるが管理者がいないと大変 ・アジリティ大会・ドッグショーなどの期間限定イベントの方がやりやすい(協賛が得られやすい)			イベントproject	
	展示										
	(動物)	全体	動物によってはスポットガイドで実施有り	ガイド参加者以外は派生物に触れる機会が少ない	動物の派生物にさわられる機会 ・やっている人はやっているが、時間が限られる ・常設が少ない ・動物への興味やキーパーとのつながりが増し効果大 ・衛生面、盗難なども考える	個				春イベントにて触れる展示会「触れてみ展」開催。常設についてはラベルプロジェクトでH17年度より始動を目指して検討中。	常設についてはラベルprojectで検討
		全体	動物によってはスポットガイドで実施有り	動いている動物を見られるチャンスが少ない	フィーディングタイム復活 ・餌やり以外にも、ハズバンダリートレーニングを見せると同時にトレーニングの意味がきちんと伝わるようにする ・行動を引き出すショーならOK(芸とは違う)	個				ソウエさやり体験、クリスマスイベントで実施。以前実施していた飼育係のガイドを通してのフィーディングタイムについてはスポットガイドの改良の中で検討。	指定管理(教育)projectで検討 動物課内アンケート実施済み HP・看板等で周知予定 トレーニングの意味についてはラベルprojectで検討
		全体	利用できる個体が少ないが、可能なものに関しては実施	動物に触りたいという来園者からの要望は多いが、対応できていない動物が遠いため、特に子ども達は動物をリアルに感じることが難しい	人工保育個体の利用でふれあい ・わざわざ人工保育個体をつくる必要はないが、身近に感じる有効な方法 ・「さわる」のは野生動物だから出来ないということをきちんと伝えるべき ・傷病で放野できないものも使えるのでは ・わざわざつくることのないよう人工保育にするかどうかきちんと決める	動				わざわざ人工保育個体は作らないが、機会があればワークショップ等を通して実施。(H16年度はレッサーパンダの体操教室、カンガルーがぴよんのワークショップを実施済み。)今後も機会があればその種にあわせて効果的な方法を検討。	指定管理(教育普及)project
					スポットガイドの改良 ・周知方法の再検討 ・マイク使用で近くの人にアピール ・年間固定スケジュールだと広報がもっとできるのでは					回数増が本当に必要か検討。現在のスポットガイドをより魅力的にするため、普及より提案の「飼育担当者だからこそできる魅力あふれるガイド」を目標にH17年度にむけて動物課と調整を開始予定。	園内マップ更新時までには検討。普及担当(久保・竹前)で検討
		全体	1日5回実施	実施時に遭遇しないお客様がいる	回数増	動					

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考
		セグメント	現状策	課題・問題点	改善の中長期計画					
					すぐにできること	来年が再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと			
		全体	動物種によっては実施	展示場が広い ため、動物を近くで見る機会が少ない	個 決められた時間以外でも (エサやり等)動物をもっと 近くで見られるように					
		全体	動物種によっては実施	展示場が広い ため、動物を近くで見る機会が少ない	個 展示の工夫 見えずらい動物は、行動を 引き出す工夫(エサやりの回 数を増やしたり、動物を誘 導、草刈、習性、ラベルの工 夫等)してお客様に見てもら えるよう努力する ・「探す楽しみ」の情報発信 ・見せようとする努力を伝える ・見えるポイントの統一した 可能な種の多頭展示への努力				展示場の改修。展示場内 の餌付け場所の工夫	・見えるポイントの統一 した周知についてはラベ ルprojectで検討 ・動物課内会議などで見 える工夫をその都度検討 ・大規模な改修リストを 準備 中長期でやりたい こととして市へ要望
		全体	動物種によっては実施	展示個体数が少ない 場所では寂しそ うという来園者の 声を聞く 展示個体数が少な い理由を伝える常 設の施設がなく伝 えられていない	動 ・単頭展示の理由をきちんと 伝えられれば納得してもら える。 ラベルで伝える ・異種をひとつのパドックで 飼うのは大変、一緒に見える ような展示場(モートの活 用、小さな魚や虫との展示な ど)				複数展示への馴致にむけ 今後具体的調整	ラベルについてはラベル projectで検討
		家族連れ	ズーラシアにしか 展示されていない 動物も多く、おな じみの動物展示が 相対的に少ない	とくに子どもの ニーズに対応でき ていない	動市 有名な(人気のある)動物 の収集 ・キリン(=ザンザン) 協力して野毛・金沢を紹介 する。3つのZOOでお互い をアピールしては? 園内で紹介。 Webの 統一 ・希少動物を身近に感じら れるように工夫する。 ・3園の役割分担をきちんと 整備					動担
	(植物)	中高年	ゾーンのコンセプ トに合わせ、花が 咲いている	花を見に来るお客 様も多く、時期に よっては花を見ら れないこともある	動 一年中花が咲くように工夫 する ・見頃リスト配布計画進行 中 植物に興味がある人に きちんと情報が届くような 工夫 ex.インフォのラックで リスト欲しい人はインフォ に声かけて、など ・動物がいないところに花 を増やせないか ・群落があればそれで来園 者を呼べる ・きれいなものを広報(集					花いっぱい計画実施中 施設担当
		中高年	植物だよりを年4 回発行 ホームページに植 物ガイドを掲載	園内で植物の名前 を知りたいとき に、知る手段がな い	動 園内植物の説明・解説(名 札?見頃リストの配布?) ・見頃の植物にのみ名札を検 討 ・入園ゲートでの見頃リスト の配布を検討				見頃リストを作成し配 布。名札等は別途検討。	施設担当と大規模公園担 当で検討
		中高年	花の道として整備 している箇所はな い	ショートカットに は動物の展示がな いため、殺風景	動 ショートカットを利用した 花の道づくり ・花のない時期は? ・キングサリ企画中					花いっぱい計画実施中 施設担当
		中高年	園内に雑木林があ る	園内で雑木林につ いての説明がない ため、魅力が伝え られていない	動市 雑木林の魅力アップ					平成17年オープン予定 わんぱくの森Project

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析			改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年が再来年に やりたいこと	長期的な展望で 実現したいこと				
	(各種サイン)	全体	動物の基本情報、近況情報などのサインを設置	凡例の説明が無い ため分かりにくい。特に餌の表記は誤解を招く恐れがある サイン位置が低く、混雑時には隠れて見えない		動	見やすいサイン ・基本情報サインのエサ表示の一部が誤解を招く よほど誤解を与えているものを調査 ・凡例がない			ラベルproject	
		外国人	多くのサインに英文タイトル、概要を書いている	詳細については書かれておらず、ニーズに応えきれていない	英語	動				近況情報パネル・パンフには標記済み。	
		全体	近況情報サインで動物によっては個人情報・見つけ方を提供	数が少なく、ニーズに応えきれていない	個人情報、見つけ方サイン	動				近況情報、HPで対応。必要かつ可能な種に対しては、ガラス面によくいる場所を掲示することで来園者が動物を見つけやすくなるよう改善（オセロット実施済み、ホンドタヌキ近日中に実施）	
	オリジナルメニュー (ガイド)						新しいガイドシステム導入				
		若者	なし	音声ガイドが活用されていない		動	旬なタレントによる音声ガイド ・現状利用率が少ない。 ・スタイルを変えればニーズはあがるのか？ ・ガイド とマップ がずれている ・改善には予算が必要 ・ニーズの把握（¥、内容、どうして知ったのか？） ・キーパーと接する機会が少ないので補える ・レンタルのリピーターは見込めないのでは？ ・音声でないものを携帯で情報提供			指定管理（教育普及）Project	
		子ども	なし	特に子どもには展示が分かりにくい		動	子どもによるガイド ・一般の子どもにやってもらっては？（オーディション：市民参加）				
		中高年	ズーラシア教室で年1回のみ実施		花のガイドツアー ・ターゲットが限られているので団体客メニューで試行を検討	動個				代理店から要望の確認	集客担当で団体客の要望調査
		1人で来た人	積極的な対策は特になし	一人で来園された方のニーズに応え切れていない	1人で来た人を集めてのガイドツアー	動個				ウォーキングツアーの周知	
			団体客用メニュー・サマースクールで実施	多くの来園者に提供できていない	バックヤードツアーの活用 ・あまりやりすぎると、イベント等でスペシャル感が出せなくなるマイナス面も	動				H16年度はアニマルペアルレント、ズーラシア教室、団体向けプログラム等で実施。H17年度より地方より来園の修学旅行団体向け、教育的要素を多く盛り込んだバックヤードツアーも実施。	現状は一般団体（10人以上要申し込み）、ズーラシア教室等で実施一般への周知は少ないか？



役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析		改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年か再来年にやりたいこと				長期的な展望で実現したいこと
	学校団体	学校からの要望に応じて、学校と相談の上作成した例あり	学校により要望内容が様々なので、テキストの流用は難しい	動 遠足のテキストなどをこちらで準備して貸出する				学校側の要望多彩で共通テキストは困難。上記ガイドシート、ティーチャーズバックの活用。		
	学校団体	こちらで作成したものはある	利用者の声を取り入れられていない学校へ働きかけ、直接話し合いをする場がない	動 ティーチャーズバックとマメ講座				事前の周知を徹底するため、HPの団体料金・予約の欄からも学習ツールのページにリンクできるように設定できるか検討。ティーチャーズバックに関しては現状では事前貸し出しは不可だが、下見時の貸し出し等も可能か検討。		
	高齢者	なし	送迎用バスがない 高齢者用プログラムがない	動 老人ホームの受け入れ（バス等） ・高齢者を受け入れる特別プログラムが必要 ・近くで見たい 高齢者団体用フィードバックタイム設置 ・レストランで再調理してくれるのはスゴイ ・特別な日をWeekDayに設置 日にちを指定なら対応可能					教育普及 & 高橋（文） & 伊原	
	高齢者	園内はバリアフリー仕様になっている	園路が長く、途中退園などが出来ず、高齢者にとっては負担			動 市 高齢者の楽しめる動物園			今までの課題でクリアできそう。高齢者向けのアンケートを実施しては？	
	全体（団体客）	なし 以前はバックヤードツアーを有料で団体客向けに実施した実績あり	料金・日程・時間などの設定が適切ではなく、申し込みがほとんど無かった	動 有料サービスのオプションづくり ・割高感を与えマイナスイメージにならないよう ・収益を目的にするか、格差のために有料か。 収益にするならガバツと稼ぐ ・実費分程度なら割高ではない ・無料で出来ることの幅が狭くなる						
	（イベント）	中高年	協賛企業が主催での実施あり（一般来園者の参加は不可）	カメラマンの来園は多いが、企画したことがない	動 アマチュアカメラマン向け企画（撮影会）を開く				来園者向けイベントを協賛企業が企画中。	協賛企業（じゅんフォート）と実施予定イベントproject
	市民協働									
	（ボランティア）	中高年	雑木林の手入れをしていない	ボランティア団体を新たにコーディネートしなくてはならない 指導者の確保 受け入れ体制の整	動 市 他 雑木林の維持管理に友の会やボランティアの力を借りる ・緑政局から市民の力を借りて維持しようという提案					わんぱくの森Project
	（NPO・サークル）	学校団体	なし	遠足団体が動物について知る機会を得るチャンスがない サークルの確保	動 他 遠足の子どもたち（団体）に向けた紙芝居サークル、演劇サークルの上演サークル探し					経営企画係



役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析		改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年が再来年にやりたいこと				長期的な展望で実現したいこと
		全体	同上	同上	個	全スタッフ笑顔で挨拶			まず、個人から。フロア会議、向上委員会で方法等を検討。	
						質問しやすい雰囲気づくり ・話しかけやすい雰囲気を持つには、よく聞かれることに関しての知識を持つ 業者向けガイドツアー			業者向けガイドツアー検討中（職員も？）	
		全体	一部の専門的なスタッフ以外は、動物や植物に関する知識を持たず、来園者からの質問に答えられない	サービスの意識が委託業者を含めた全職員で統一されておらず、質の高いサービスを恒常的に提供出来ていない 委託業者や職員に対する勉強会などを実施していない 委託業者との調整	動 個	全スタッフが自分の担当以外も少しは説明できるようにする（管理スタッフも動植物等） ・ツアー、その他の検討が必要			業者向けガイド及び職員用研修検討。	
		全体	なし	サービスに対する意識の欠如 委託業者との調整	動	みんなに話しかけてもらえるように「私はサルが好きなんです」等バッジをつける（清掃やKSP等）			効果疑問。やるならまず、担当から試行。	向上の一つの手段なので絶対にでなくても・・・。
						フォトサービスの向上				業者等にもきちんとして協力をお願いする
		家族連れ・カップル	業務としてフォトサービスを指示してはいるが、対応に個人差がある	サービスに対する意識の欠如 委託業者へ新たに指示	個	カメラを構えている人には、すすんで「撮りましょうか？」の声をかける			まず、職員から。業者へは協力依頼。	
		家族連れ	有志により単発で実施	着ぐるみサービスの実施についての指針がない	動	着ぐるみと記念撮影 ・いつ、どこで、だれが、何のためにやるとかはっきり決まっていない やり方の指標づくり ・お客さんの反応はいい ・オリジナルキャラを作って			正月等期間限定。実施日を決め職員へ応援依頼等実施方法検討。	イベントproject
		全体	業務としての指示はないため、対応に個人差がある	来園者が動物について気軽に質問出来る場がない	動 個	飼育係がもっとお客様の前にでる			春イベントで実施	
		全体	同上	同上	個	空き時間はどんどん園路にでる ・ずっと出ているのは難しい ・HPやSGをもっと有効に活用できないか？ ・アマゾン・オージーに案内のできる人を配置 ・インフォメーション機能をもっと充実させる（アマゾンインフォに質問箱をおいて返答する） ・深い質問もいいけど、ちょっとしたコミュニケー				どこまでが飼育係に聞きたいことで、どこまでが誰かが答えてくれればいいのか？どんなことを良く聞かれるか、警備や清掃業者さんに聞いてみては？
		全体	個人レベルで実施	飼育担当者が来園者と接する機会が少ない	個	担当者は動物のファンを増やすためのキャスト。もっと自信をもって、担当動物と自分をパフォーマンスして！			人工保育個体、保護動物の活用	

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析			改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと				
		全体	なし	出現時間や場所の確定が難しい 普通の来園では飼育担当者に会える機会が少ない	飼育担当出現率が高い時間帯 & これが飼育係だポイント説明(長靴はいている・鍵がジャラジャラ・動物に見いつているetc)				スポットガイド等の充実	見つからなかったら? 曖昧な情報提供になってしまいかも	
		身障者	なし	意識や対応の欠如 聴覚障害者に対する情報提供が困難	手話研修 ・ニーズはそこまで多いのか? ・まわりで見る人にもすごいなーと思われる				希望者があれば検討	副園長による手話研修(サークル発足)	
		身障者	特別な身障者は警備員や無線連絡によって追跡	追跡されている身障者が動物園を自由に楽しむことが困難 追跡手法の見直し	無線を持った人がぴったりくっつくような対応ではなく ・不快感を与えないよう指導 ・人によって対応策が違う ある程度のガイドラインが必要				緊急時を除き「点」での確認を徹底。	安全担当	
	(来園者サービス)	全体	入園ゲートの総合案内所のみ	来園者がいつでも必ず案内を受けられる場所が園内にはない 人員の確保		インフォメーションを増やす(人による常時の情報提供のため) ・場所と人を増やすよりは、園内にいる人(業者含)がもっと案内を出来るようになったほうがいいのでは? 業者への教育徹底 ・来園者が「インフォメーション」(=求める情報は何か?)職員・業者含めて「よく聞かれること」の情報収集をもって精査できるのでは?(迷子センターの現状を含む)				安全担当 必要な情報の内容については経営企画係	
		全体	スペースはあるが人は配置されていないため機能していない	同上		アマゾンセンター					
		全体	ショップとして利用	同上		オージーヒルショップをクローズして市民ボランティア?					
	(レストラン・ショップ・レンタル)	学生・中高年	なし	スケッチを楽しむための長時間滞在出来るスペースが、展示場の前にはない		スケッチを楽しめるよう画板、ミニ椅子の貸し出し 書きたい人は自分で持って来るのでは? やるなら企画と絡める方が有効か? ・場所を考えると貸し出せるのは閑散期だけ。(過去2回は旭区で実施経験あり) ・あまりにニーズがあったソウ堆肥の商品化					
		中高年	なし ズーラシア教室での利用はあり	動物園ならではのリソースを活用しきれていない 成分や感染症などに関する調査 袋詰めなど商品にするための作業 販売する場所の確保		敷地内に出来るリサイクルセンターで引き取ってもらうことはできるが、ZOOの管轄外になってしまう。 サポーターズ堆肥欲しがっている。 本当に自分たちで出来るなら自分たちでやる。できないなら、市のセンター					

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析		改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年が再来年にやりたいこと				長期的な展望で実現したいこと
		中高年	なし	レストランのキャパシティー委託業者との調整	動 中高年をターゲットにしたレストランメニュー ・季節限定メニューをもっとふやしては？ ・和食が欲しい ・味が濃い ・試食する人をもっと広げよう ・ズーラシアオリジナルメニューづくり				和食御前提供中。お魚定食検討中。冷やし中華・けんちんうどん・かき氷等実施中。味は完食していない方にご意見を伺い参考にしている。試食は集客・広報を含め固定職員で実施。オカビ弁当・オカビサンデー実施中。	営業担当
	(広聴)	全体	なし	市民が声を伝える場があまりないHPや意見箱の整備回答の方法	動 園長への手紙等をHPや退園口に設ける ・アマゾンセンターに質問箱の設置 ・HPの活用				HPに広聴機能追加検討中	広報担当がマーケティング部会で検討中
		全体	クレームを耳にし議論をすることはある	具体的対応策が見つからない	動市 何度も耳にするクレーム(広すぎる、見えづらい等)の実現化にむかって検討し直す(何が一番問題になっているかを市民を含めてみんなで共有)				見えづらいはスポットガイド充実やラベル、イベント等に対応。広すぎるは施設改良等抜本策で対応する必要あり。クレームは向上委員会等で共有化。	
	(特典)	カップル	なし	内容の設定	動 ZOOウエディング 横浜市観光コンベンションビューローで"ZOOウエディング企画あり"(商売にならないのでそのときは断った) ・エコウエディングと提携しては？ ・ウエディングにこだわらず、パーティーという形は？ ・具体的にレストランを使ってどんなプランが出せ					営業担当
		マニア	なし	マニアの要望に応え切れていない	動 マニア向け「マニア証」+解説				対応可能か？疑問。	
		全体	なし	リピーターに対する特典がない	動 チケット半券 枚で1回無料のようなお得な特典制度(リピーターの確保) ・無料にするには壁が厚いかも ・回数券を発行しては ・マイレージ ・一週間以内に来たら半額 ・月毎にデザインをかえたピンバッジを販売				ウィンターキャンペーンでプレゼント実施中。	平成16年12月～2月に「ウィンターキャンペーン」とし、期間中3回来園で1回無料
		全体	なし	安全性動物の調教の進み具合による飼育人員の確保	動 限定で「ゾウライド」のようなプランづくり 現場がどこまで出来るか？					アニマルペアレント感謝の日で抽選で3名のみゾウライド実施 平成16年度ゾウの給餌体験実施 イベントProject
	広報	全体	集客担当が旅行代理店へ営業に行くことがある	PRが手薄人員の確保方法や対象の確立	動 宣伝キャラバン隊実施 ・間違った情報伝達の訂正(いつでも混んでいると思われる)交通機関の人達へ駅での情報提供 ・HPに週間予報を出しては？				伊勢佐木町や八景島で実施に向け調整中。	イベントprojectに進捗状況確認

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析			改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと			
		全体	HP・入園ゲート前電光掲示板・園内放送にて周知	場所や時間が分からず参加出来ない来園者が多い	動 園内で集客効果のあるもの(レッサーショー)に対する園外へのPRが少ない(近くで見られる動物の利用とその周知) ・早期の決定と確実な実施が必要 ・レッサーショーは露出は高いほう				イベントの早期決定とマスコミの取材協力	
		中高生	なし	取材の依頼がないタレントの確保	動 中高生カリスマタレントの来園取材 ・タレントを見に来るだけでは意味がない ・呼ぶにはお金がかかる ・学校教育と連携しないと難しい					項目カット
		全体	TVCMなし	TVCM制作や放映に係る予算の確保	動 TVCM等広報を有効的に(多少お金をかけても実施) ・大口協賛(500万)がないと厳しい。 ・地方テレビは? ・相手方からのアポをもっと大切にしたいのでは?					マーケティング部会
		全体	最寄り駅を中心としたイベント時のポスター掲示 鉄道駅により横断幕設置あり	最寄り駅が知られていない 最寄り駅との連携の強化	動他 最寄り駅を巻き込んだの宣伝 ・相鉄、JR中山駅にはすでにポスター等の告知をしている。それ以上はお金がかかる				ナイトズー、春秋イベントで連携中	
	利用条件									
	(入園料)	高齢者	老人の日に、市内在住者で長寿のしおり持参者に限り実施	実施期間が1日限りで利用者が極端に少ない 周知不足	動市 高齢者割引(60歳以上に)現在の1日だけの割引はあまり利用されていない。(ニーズがないというより知られていない) 「あっちの自治体は安いのに」と言われることがある。					マーケティング部会
		横浜市民	市内に住む人と市外に住む人との差別化はなし	動物園を支えてくれる市民のメリットがない 条例の改正?	動市 観光客と横浜市民に差 ・現行、学習目的の市内小中学校減免 ・開港記念日こども無料					もう少し発案者の具体案が必要
		家族連れ	入場料¥600 駐車場¥1000	駐車場代が高いというクレームが多いが、変更予定なし	動市 入園料を高く、駐車場代を安く 経営事業の収入がなくなる。(広報、イベントが出来なくなる) ・料金を上げるより中身を充実させるべきでは?					
		雨に日の来園者	なし	条例の改正?	動市 雨の日割引					
	(アクセス)	全体	なし	予算・土地など			市他	最寄り駅からのモノレール		マーケティング部会

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析		改善の中長期計画			できないかも...	検討結果	備考
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年在再来年にやりたいこと			
		全体	なし	公共交通機関で来園するには乗り換えが多く、来園者に不便を与えている 周知方法 バスの確保		動物 直行バス（横浜、MM、新横浜等） ・繁忙期にMMからバスできたら渋滞でイライラするのでは？ ・閑散期はもとがとれない？ ・ホテルを巡ってお客様を捨ってくる ・ZOOに来づらいエリアからのバスを視野に入れ、地域広報をうっては？ 他施設との連携			安全担当・集客担当ミーティング
		全体	なし	公共交通機関で来園するには乗り換えが多く、来園者に不便を与えている 予算・土地などなど			市他 駅をつくる		マーケティング部会
	(開園時間)	カップル	ナイトズーラシアとして曜日限定で延長	職員の勤務態勢や費用対効果	動市 夏季開園時間の延長 ・過去の実施経験から時間延長だけでは効果なし。ナイトズーの充実を図る方が大切				GW、ナイトズーで実施済み
		全体	毎週火曜日 11月や春休み・お盆休みなどは開園	職員の勤務態勢や費用対効果 大規模な点検や工事などを実施できない	動市 休園日の有無				効果があるよう、HP含め宣伝強化。
		全体	動物収容は16:00から 閉園は16:30	16:00から16:30の間に見ることの出来る動物が多くなるため、来園者からクレームが来ることもある 16:30からの収容では勤務時間内に業務を終了することができない 閉園時間の変更は条例を改正？	動市 動物の収容を16時30分以降にする。または閉園時間を変更する ・来てくれる人には「16時30分まで見せる」を大前提にすべき シフト制含めた勤務体制の検討 ・収容時間を上手にプログラムする ・閉園時間を16時で周知する ・日曜、祝日の全員出勤 ・収容時間を細かくお知らせする ・「もういない」という看板の掲示 ・チーフがどのくらいの時間で収容しているか、現状調査の上、打開策の検討 ・勤務時間 シフト制との				動物課のチーフが各ゾーンセンターの動物を何時に収容しているか把握する。まずは全体を把握してそこから検討する。 (シフト制が良いとか、勤務体制を見直すとか、必要であるならちょっと大変かもしれないけど、開園時間を見直す)サインを作るとか... 出しばなしが可能かどうか？ 開園時間の変更は条例を変えなきゃいけない。 職員の勤務時間は勤務規程に盛り込めばいい。

ワークショップのまとめ CS 向上のための「セグメント戦略」「改善の中長期計画

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析			改善の中長期計画				検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐに行えること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと	できないかも... or やらない事			
	施設	母子	宿直室と併用	専用の部屋がない			動・授乳室設置		宿直室の美化を図る	管理棟立替のときに考慮	
		来園者	設置しているがやや不足				動・休憩用ベンチの増設		大池前の補充・ゾウ舎跡地に整備		
		来園者	一部あり(パーゴラ)						・ベンチの上に雨よけのテント設置	現状施設を活用	
		団体	なし	立地費用の面から困難					・団体に屋根付きのお弁当広場を作る	収容面立地面で困難	雨天時団体の利用はほとんどない
		来園者	一部あり(広場)	費用	動	・放送設備の改善(デッドスポットをなくす)				広場の放送設備を活用して対応、スピーカーの向きを調整する。	園内改修工事が終了したばかり
		来園者	なし	設備設置は困難					・レッサーパンダ側の階段にもベビーカー、車イスで通れるように改修		
		来園者	なし						・ヒヨコから見た靴設置	アニマルボックスの活用	
		来園者	解放していない	無料開放はできない 管理困難					・団体バス駐車場の団体利用がないときは一般開放する	現状のまま	
		来園者	なし						・一般用駐車場設置	現状のまま	
		来園者	なし						・日本大通りや南なぎさのような地下スペースを利用した大駐車場を作る	現状のまま	
		市民	研修室でその機能に対応					局	・教育目的ホール(レクチャールーム)、ビジターセンター設		管理棟改修計画に盛り込む
		来園者	芝生広場になる					局	・ゾウ舎跡地の利用(獣舎を作る)		動物園の将来構想のなかで検討
		来園者	雨天観覧は一部あり、爬虫類館あり						・雨天でも使用できる施設への移行	雨天時に観覧できない動物は少ない	

ワークショップのまとめ CS 向上のための「セグメント戦略」「改善の中長期計画

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画				検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと	できないかも... or やらない事			
		来園者	バックヤードはほぼない	親子展示の必要性、立地面から困難				・動物をより身近に感じる親子展示をするためのバックヤード建設	コンセプトも含め検討する		
		来園者	取り入れているが獣舎建設費用までいかない	野毛山動物園と直接的にやり取りはできない			局 ・宝くじ協会による資金援助の検討(獣舎建設等)		宝くじ協会等、民間資金の導入策を検討していく		
		売店・レストラン	来園者	なし	採算性			動 ・売店、コンビニ設置		立地場所の選定や運営方法の検討	
			来園者	なし	採算性、立地面から困難				・ミュージアムショップを作る	立地費用面から困難	
			来園者	なし	採算性				・レストラン設置	立地費用面から困難	
		動物	市民	入れ替えしていない					・展示動物の入れ替え 野毛金沢 他動物園	施設構造上困難	
			市民	いない					・人気のある動物を増やす。まずはゾウ	象がいなくても満足できる動物園にしていく	検討し象の飼育は行わないと決定した
			市民	いない					・ゾウがほしい	象がいなくても満足できる動物園にしていく	検討し象の飼育は行わないと決定した
			市民	飼育できない					・ゾウ舎の廃舎反対。ゾウの誘致	象がいなくても満足できる動物園にしていく	検討し象の飼育は行わないと決定した
		植物	市民	一部あり		動 ・実のなる樹木の植栽				園全体の植栽について検討していく	リニューアル工事の際、一度検討している
			市民	計画だてない		動 ・1年を通じて花や紅葉が見られるように計画立てて植物種の選定				園全体の植栽について検討していく	リニューアル工事の際、一度検討している
			市民	なし		動 ・チョウの幼虫や食草、吸蜜植物の植栽				園全体の植栽について検討していく	リニューアル工事の際、一度検討している
			来園者	なし		動 ・園内の植物について「見頃マップ」のようなガイドを作る				園内季刊紙・掲示板の活用	
		連携	市民	なし	費用・連動して行う企画内容		局・動 ・他の市民利用施設との連動			近隣の市民利用施設と内容等について検討する	

ワークショップのまとめ CS 向上のための「セグメント戦略」「改善の中長期計画

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画				検討結果	備考
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐに行えること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと	できないかも... or やらない事		
		市民	友の会の利用はあり			局・動 ・動物園連携によるチケット(カード)				友の会をもっと活用する。3園の共通ポイントカードのようなものを検討する
		市民	ほとんどない	個人的なつながりしかない			動 ・専門家とのつながりを持ち展示飼育に活かす			組織同士の連携に広げていく努力をする
		市民	なし	費用			動 ・交通機関との連携 例バスカード等			今後も話を進めていく
		市民	行っていない	目的を検討する必要がある		動 ・地域の手作りサークル等の出店をイベント的に行う				目的を検討する
		市民	行っていない	職員の意識改革や地域との連携が必要			局 ・横浜市、郷土の自然環境について動物園でも伝える場を作る 自前にこだわらず市内他の部署や市民グループと一緒に			活動している市内の団体と連携がとれるようにする
		市民	なし			動 ・アニマル会員の募集と募金				友の会の活動およびアニマルバレット事業の推進
		市民	行っていない	団体の発掘と調整		動 ・各種サークルとの連携				団体の発掘に努める
	広報	市民	やっている	立地条件などから大きく取り上げられないことが多い	動 ・イベント等の広報活動の拡大(ミニコミ誌、新聞投げ込み)					ホームページの充実等今後も努力していく
		市民	やっている	取り上げられない		動 ・首都圏への情報発信				ホームページの充実等今後も努力していく
	普及・イベント	学校(中高生)	作成中		動・委員会 ・増え続けている学校からの要請に応えるため職業訪問対応のマニュアル化(全職員でできるように)					17年度から活用する
		市民	やっている		動・委員会 ・各イベントの目標を明確にする。ターゲットをはっきりと					対象にイベントの主旨をきちんと伝えるようにしていく
		市民(大人)	行っていない			動 ・檻の中の動物たちの暮らしを考える講座を開く(大人対象)				講座内容をふくめ検討する

ワークショップのまとめ CS 向上のための「セグメント戦略」「改善の中長期計画

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画				検討結果	備考
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年が再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと	できないかも... orやらない事		
	市民	プログラムはない	プログラムの内容を研究する必要がある				動物 ・野生動物もしくは自然そのものの魅力を伝えるプログラム		関係各課と連携を深め全市的な課題として取り組む	
	市民	意識はあるがプログラムは作っていない					動物 ・野生動物ファンを増やすプログラムの考案。目的意識を持って行うこと		講座内容をふくめ検討する	
	市民	研究会は行っているが一般公開はしていない	公開できる場所はない	動物・委員会 ・飼育研究会の一般公開					ホームページ等への掲載による紹介	
	家族連れ	クイズ大会やお食事タイム等は実施している	飼育動物への負担がでてる			動物 ・子供を連れてきた親が楽しめることをやる			実施しているイベントは家族で楽しめる内容となっているが、更に工夫できる	
	市民	友の会対象での夜の動物園は開催している	市民対象になっていない。一度に対応できる人数が限られている。動物との距離が近すぎて動物を驚かせてしまうため自由に見学はできない。園路の起伏が激しいため危険。			動物 ・夏の夜間開放			飼育職員の引率による少人数での開催は可能	
	市民	家畜家禽での触れ合いは行っている	咬傷事故や共通の伝染病の問題が常について回る	動物 ・市民（来園者）に動物を抱かせる					野生動物の触れ合いは基本的に行わない	
	市民	行っていない、教育目的での出張講演はある						・出張ふれあい動物園を行う	実施する必要性の検討	
	市民	行っていない	施設がない			動物 ・シンポジウムの開催			新設される野外広場での実施が可能かどうか検討する	
	学校	来年実施に向けて取組んでいる				講座部会 ・出前講座の定着化と活性化			来年実施予定	
	小中高生	行っていない	学校との連携が必要。				動物 ・小中高生による動物説明（時期限定もよいか）		子供ボランティアの育成等を検討してみる。	
	来園者	コンタクト動物で一部実施していた	指導するための職員がたくさん必要、動物が限られること、季節の問題			動物 ・来園者が参加して動物の世話をする 例シャンプー、爪の手			ボランティアの育成が必要	
	親子	行っていない	親子で体験できる獣舎が少ない			動物 ・親子対象の飼育体験			必要性を検討する	

ワークショップのまとめ CS 向上のための「セグメント戦略」「改善の中長期計画

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析			改善の中長期計画				検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐできること	来年在再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと	できないかも... or やらない事			
	来園者	コンタクト動物で一部実施	常時行うには獣舎の構造上無理		動	・ 給餌体験				イベントとしてなら実施できる可能性あり、必要性から検討する	
	職員の自覚意識	職員	一部認識できていない人がいる		個	・ やりたいこと、やらねばならないことを再確認して業務をすすめる				研修の充実や班会議を頻繁にひらいて意識を高める	
	市民	担当者まかせになっているため、職員の意識によって工夫に差がみられる	職員相互間での意見交換ができていない		個	・ 動物の動きを引き出す展示の工夫を進める(一般)				研修の充実や班会議を頻繁にひらいて意識を高める	
	来園者	食事タイムやイベント等で来園者に伝えてはいる。	現状での個々の能力に任されている。		個	・ 担当動物に関する知識を増やし、それらを言葉にして来園者に伝える能力を養う				自分自身で学習することはもちろんの事、班会議を頻繁にひらいて意識を高める	
	来園者	展示している	普及関係の業務増加に伴い健康状態を把握するための観察時間が減少している		個	・ 健康な動物を飼育し展示する				業務の効率化により時間を捻出する	
	来園者	意識を持っている人もいるが一部もたない人もいる	担当者による差が激しい		個	・ 個人的にも園全体を整然ときれいにする(意識を持つ)				美化デー等の取り組みにより園全体としての意識の向上をはかる	
	普及・自覚両方	来園者	掲示板や補助看板、解説プレートでおこなっている	なかなか読んでもらえない		個	・ レジャーの中に学習が組み込まれるようにする				目を留めてもらえるような工夫が必要
	来園者	一部実施している	担当者による差が激しい		個	・ すべての展示場前に個体説明、最近の子のお気に入りなど愛着のもてる内容を(リピーター対象)				職員間での協力が必要。班内での連携が必要。	
	来園者	一部実施している	担当者による差が激しい		個	・ 補助看板等の定期的な更新を心がける				職員間での協力が必要。班内での連携が必要。	
	来園者	3ヶ月に一度は更新している	労力と時間 情報発信の仕方が下手			委員会	・ 園内掲示物補助解説のさらなる充実				業務の効率化により時間を捻出する。内容について話し合う時間が必要。専門的な研修を受ける機会をつくる。
来園者	なっている			個	・ 飼育職員と対話のできる動物園に					さらに積極的に来園者との対話を行っていく	

ワークショップのまとめ CS 向上のための「セグメント戦略」「改善の中長期計画

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析			改善の中長期計画				検討結果	備考
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと	できないかも... orやらない事		
	接客・案内	来園者	ほとんどの人は持っている	職員はもっているが委託業者には徹底されていない	動・個 ・スタッフ全員（職員・委託先スタッフなど）の接客マナー向上					全職員に再確認すると共に掃除警備等の委託業者の職員にも研修等を通じ徹底を図る
		市民	個人の力量に任されている		動・個 ・電話対応・相談（非常に多い）よりわかりやすく、頼りになるものにする					電話対応の基本的マニュアルづくり
		車イス利用者	ない		動 ・車イスで回れる園内ルート案内図を準備					つくる
		来園者	行っていない	マニュアルの再検討。来園者の協力が必要	動 ・災害の備えとして避難誘導訓練を行う					危機管理対策要領を作成し、最低年一回は訓練を行う。
		来園者	心掛けている		個 ・いつも笑顔で接客する（掃除をしているところも見られています）					より一層意識を高める
		来園者	行っている		個 ・来客の前ではユニフォームを着用					決定済
		来園者	一部行っていない人がいる	仕様に問題がある	個 ・シャツをズボンの中に入れる					ユニフォームの改良が必要
		来園者	全職員同じものを使用	職員の統一性がなくなる。担当が変わるためその都度配布が必要となる		動 ・広場専用のユニフォーム（親近感をもてるようなもの）				エプロン等の着用が必要かどうか今後検討していく
	来園者	新規に作成した	常時着用できない	個 ・制服のイメージアップ					イベント時等で活用していく	
	アクセス	市民	ない	地形上の問題で折り返し点がない			局 ・MM方面から動物園までのシャトルバスを確保する		実現にむけて関係機関に働きかける	
		市民	5時10分が最終のため閉園時間にはあっている。逆周りコースはない。	一方通行があるためバス路線の変更が必要となる			局 ・ハマちゃんバスの最終時間延長と逆回りコースの設置		実現にむけて関係機関に働きかける	
	サービス	来園者	行っていない	費用と管理		動 ・傘の貸し出し			傘の調達方法を研究する	
		車いす利用者	行っていない	費用と管理		動 ・車いすの貸し出し			車いすの調達方法を研究する	


ワークショップのまとめ CS 向上のための「セグメント戦略」「改善の中長期計画

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画				検討結果	備考		
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと	できないかも... or やらない事				
		来園者	職員が通りかかったときには声をかけている	費用と人員不足					・園路階段部でのベビーカー運搬サポート	専任スタッフの確保は困難		
	人員	来園者	ボランティアによるガイドは隔週実施	職員の人員不足、ボランティアに関しては専門知識の育成				動	・毎週イベントを実施できるスタッフの確保		徐々にボランティアの育成を進めて人数を確保していく予定	
		市民	担当はいるが専任ではない	増員しなければならない				動	・教育普及を行う専門のポストの充実（ほかの仕事と兼ねない）		現有人員の作業分担の見直し	
		市民	行っていない	それに相当する職種がない				動	・普及活動やイベントの充実を図るため専門職員の雇用		職員の研修の充実	
		市民	担当はいるが専任ではない					動	・広報活動が重要なら担当を作りそこを機能させる		現有人員の作業分担の見直し	
	その他	市民	あきらかでない	個々の意識ではなくイメージをもって組織としての方向性が示されていない。	動	・野毛山のコンセプトを作り、その目標を一人一人が自覚する。方向性をはっきりする。					コンセプトはつくり出し、職員の意識を統一する	
			一部の事業については園長権限で実施している。	全市的な出先機関での事務分掌の課題						・動物園長レベルでの決定権限を拡大し、独自の事業を展開しやすくする	必要性がない	
		来園者	身障者のみ駐車場を確保、近隣の有料駐車場を利用	敷地がない						・環境対策として駐車場は整備しない	現状のまま	CSでない
		来園者	獣舎は担当者によるチェック、ボイラーや自動ドアなどの設備については業者により実施	費用		・各獣舎（施設）の定期的なメンテナンスをする（予算化）					担当者が責任持って管理し、必要があるときに予算要求をする	CSでない
							・のぞき型展示のアウトリーチ（巡回等）					?
	来園者	施設取り壊し							・ゾウ舎の有効利用		撤去済	

## ワークショップのまとめ CS 向上のための「セグメント戦略」「改善の中長期計画

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画				検討結果	備考
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと	できないかも... or やらない事		
							・野生動物に対する正しい知識を持つ人が増えたときに、野生動物をペット化しない動物園を作る			?
		市民	なし					・徒歩アクセス者のため日ノ出町レベルの標高からエスカレーターみたいな歩道を整備		現実的でない
		来園者	なし					・露店の出店許可を出す	必要ない	必要性を検討
		市民	飼育する方向に移行している		・種保存の視点に立って責任を持って長期的展望で飼育する					CSでない
								・繁殖できる種を多くする	コンセプトも含め検討する	CSでない
		市民	なっていない		・野生動物消費動物園にならない					CSでない
								・ジャイアントパンダを入れる		必要ない
		農家	特に市内の野菜にこだわっていない			・市内の農作物を飼料に利用する			可能な限り利用する方向で調整をはかる	CSでない
		市民	駅施設等自前で行える範囲では行っている	広告費用		・動物園がここにあるというアピールをもっと強力にする			今後も努力していく	CSでない
						・スタンプラリーと双六方式の組み合わせ				?
		来園者	無料、ワンコインでの募金制度を検討していた			・有料化				CSでない
			目的が明記されていない				・動物園条例に目的を明記する		条例改正の際には必要性も含め検討する	CSでない

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画				検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと	できないかも... orやらない事			
	施設	来園者	休日などには臨時駐車場で対応しているが、不足していることも	管轄が西部公園・立地上困難					駐車場の拡張	立地上困難	
		市民	10数名の入室が限度	新規に建設が必要					レクチャールームの拡張	屋外利用等により対応する	
		来園者	なし						園内にトイレ設置	公園内のトイレを利用	公園内にある
		来園者	なし						園内に売店設置	公園内の売店を利用	公園内にある
		来園者	舗装してない		西部 園路の一部を舗装					一月より実施	
	来園者	風雨や日差しを完全には防げない	予算的に厳しい					コンタクトコーナーを全天候型にする(屋根を拡張し、開閉可能に)	雨天時は公園利用が少ないためその必要性がない、予算的にも困難	雨天時団体の利用はほとんどない	
	来園者	なし						園内に屋根付き休憩所設置	公園内の屋根付休憩所を利用	公園内にある	
	市民	拡充計画はない	予算立地面から困難					日本鶏舎の拡充	鶏舎拡充の必要性はない		
	広報	市民	なし・自然公園のサインはあり			西部・動	駅からのルート の要所要所への案内看板の増設			公園緑地事務所と調整し現状にある看板に記載してもらう	
		市民	なし	分園単独では人員不足	動	季刊誌発行				本園との共同で作成可能	
	普及	来園者	イベントの中では行なっている	実習出来る施設がない・分園単独では人員不足		動	親子連れの親を対象に家畜について教え、「家畜」をもっとアピール			実施しているイベントは家族で楽しめる内容となっているが、更に工夫できる	
		来園者	なし	分園単独では人員不足		動	ワークシート作成			本園との共同で作成可能	
	運営	大人	特に規制はしていない	改善困難						コンタクトの子供じゃないと入れない雰囲気改善	する必要がない
		市民	取り込めている(データはない)	公園内の案内板がめだたない	動・個	自然公園来園者の取り込み					すでに取り込めているが、案内板の充実をはかりさらに利用者を増やし

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画				検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐに行えること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと	できないかも... orやらない事			
	接客	来園者	新規に作成した	常時着用できない	動・個 制服のイメージアップ					イベント時等で活用していく	
	施設	市民	拡張計画はない	予算や西部公園との調整			局	動物園エリアの拡張		動物園の将来構想の中で検討	
		市民	なし	人員不足・施設が不適					ポニー乗馬	動物園の将来構想の中で検討	
	普及	学校	なし	実習出来る施設がない・分園単独では人員不足			局	家畜の勉強の場として、生物や生活科の授業で活用してもらう		学校教育現場との意見交換の場を設け、内容について検討する	
		教職員	幼稚園教諭対象では行なった	分園単独では人員不足・本園で対応可能			局	教職員対象に飼育講座		学校教育現場との意見交換の場を設け、内容について検討する	当初の設置計画による人員配置・施設整備の点から現状でのこれらイベントの実施や事業の拡張は難しい。今後の動物園の将来構想の中で、万騎が原ちびっこ動物園の発展・充実を図るとの決定があればその管轄や運営形態、人員配置から見直し実施していく必要が出てくる。
		若者	なし	分園単独では人員不足			局	若者対象に「謝肉祭」のイベントをし、家畜について教える		開催不適	
		市民	なし	分園単独では人員不足			局	長期間を通じて行なうイベント（季節的变化の観察など）			
		市民	なし	分園単独では人員不足・施設がない			局	大型家畜のコンタクト（中高生以上対象のイベントとしても）			
		来園者	なし	人員不足・規模が小さい			局	園内（家畜）ガイドツアーの実施			
		団体	なし	人員不足			局	遠足（期）以外での学校団体等の利用の促進やプログラム作り			
		団体	なし	一般利用者へのサービスの低下			局	団体貸し切り時間帯の見直し（遠足以外をメインに14時以降も）		団体利用者への利用時間の延長の必要性があるかないかも含め検討する	
	広報	市民	園内ポスター中心（たまに広報、友の会）	周知拡大すると定員オーバーになる			局	イベント周知の拡大（広報、ミニコミ、新聞等）			
	連携	市民	なし	人員不足			局	市民団体との連携および場の提供			
		市民	派生物の提供やお話はしている	人員不足			局	自然公園内事業（どろんこクラブ等）との連携			
		市民	適宜	入手が難しい			局	日本鶏について長期的な展示計画			

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析		改善の中長期計画				検討結果	備考	
		セグメント	現状策	課題・問題点	すぐにできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと			できないかも... orやらない事
	市民	ネームプレートによる説明	人員不足			局	日本鶏のPR（日本文化の一端を担う）		当初の設置計画による人員配置・施設整備の点から現状でのこれらイベントの実施や事業の拡張は難しい。今後の動物園の将来構想の中で、万騎が原ちびっこ動物園の発展・充実を図るとの決定があればその管轄や運営形態、人員配置から見直し実施していく必要がある。	
	学生	未実施	研修内容に幅を持たせられない			局	専門学校の研修の受け入れ			
	運営	来園者	1名（公休日にはコンタクト指導員がいない）				局	専任の（女性）コンタクト指導員増員		
	市民	なし					局	管理職や獣医の配置		
	市民	予定なし					局	ズーラシアに移設		
	市民	予定なし					局	金沢に移設		
	市民	なし		施設がない			局	外部講師による講演会（乳製品製造業者、現役畜産農家等）		
欄外	市民	必要なし	設置環境からみて難しい					有料化	CSでない	

ワークショップのまとめ CS 向上のための「セグメント戦略」「改善の中長期計画」

**横浜市立金沢動物園**

\*\*\*\*\* 金沢動物園のまとめ方について \*\*\*\*\*

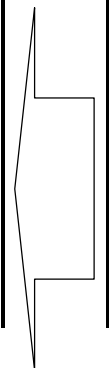
今回のワークショップでは、実現不可能なものも含めたくさんの改善案が出されました。それを一覧表にまとめるにあたり、極力削除せずに検討対象としてきました。やむを得ず削除したものについては末尾に列記しました。  
また、『すぐにできること』の中には、予算や人員、他団体との調整を必要とし到底すぐにはできないものが入っています。これは改善案を提出した職員の、金沢動物園を良くするためにすぐにもやりたいという切なる思いを尊重したため

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画			改善策実現に向けての課題・問題点（障壁）	備考（すでに着手しているものは、セルを着色）
		セグメント	現状策	現状策の課題・問題点	すぐできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと		
 	PR	一般市民	特になし	金沢のコンセプトが知られていない。	園市	コンセプトを打ち出した発行物を作る。		必要性の検討と予算不足	発行物ではないが、コンセプトが来園者に伝わるように、園内各所に掲示した。
		来園者・一般市民	園内掲示板	3ヶ月ごとに更新	個人園	動物園ニュースを毎月発行する。（飼育担当者が最近の担当動物についての様子や知識を紹介写真入りで）		毎月だと話題・記事集めが課題	各班から1人ずつ編集委員を選出し、編集委員会を発足させる。
		一般市民	特になし	特になし	園	動物園が博物館であるというPRを強化する。		必要性の検討から	現在、希少動物を飼育していることをPR強化している。
		一般市民	特になし	幹線道路から奥まっているため、所在が知られていない。	園市	三浦方面への通過客をひきとめるようなPR看板を16号線と横々道路、京急駅に設置する。		担当者が決まってない、予算不足	
		一般市民			個人園市	動物園を利用しない市民に対するPRを強化し希少種の保存に力を入れていることの理解を深める。		特になし	すでに着手している。希少動物の保存を呼びかける掲示物を作成し、京急各駅に貼りだしている。
		一般市民	特になし	動物園利用者に他の動物園の情報を伝え、各園を利用してもらう。	園	市内4園で互いのイベント情報や動物・公園の情報を伝える場所をつくる。		連携体制が不備	
		その他（企業）	特になし	集客アップ	園	広告を集めるため広告主となりそうな企業や業者を招待し金沢の良さを知ってもらう。		担当者が決まってない	
		その他（団体）	特になし	担当者がいない	園	たくさんある子育てサークルをお試しあるいは内覧会として招待し良さを知ってもらう。		協同事業として組み立て、限られた人員と時間の中で対応できる方法の確立が必要。	
		一般市民	HP・市の刊行物	PR体制自体が不十分。	園	図書コーナーが充実していることや動物に関する質問や相談が出来ることをPRする。		HP・ポスターの充実と共に、PR支援ができる企業との連携を作り上げる作業が必要。	
		一般市民	現在、可能な場合は公用車による出張にはシマウマ軽トラを使用。	あまり時間が取れない。本庁出張などは時間に余裕がない。街宣などは許可が必要。	園	シマウマ塗装の軽トラックで園のPRやイベントの紹介をする宣伝カーを市内繁華街や団地住宅街を運行する。		まずは効果の検討が必要。作業に支障がないように、通常の公用車を動物模様にする・・・など。	
		一般市民	特になし	遠隔地での活動は難しい。複数名の人的派遣が困難。	園	MM地区クロスパティオにあるグリーンスポットで金沢動物園のPR企画を実施する。		何度も出かけられないので、年間計画が必要。	
		来園者	特になし	園の魅力アップ	園	園長のように園長を前面に出してPRする。		園長の任期・キャラクター	
	一般市民	掲示板の利用	参加者が少ない	園	アニマルペアレントをもっと宣伝する。		寄付金が園の予算に入らない。友の会との位置付けが不明瞭なため宣伝しづらい。	年度締めのため、来年度になったらアニマルペアレントを積極的に宣伝予定（管理係）	

役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画			改善策実現に向けての課題・問題点（障壁）	備考（すでに着手しているものは、セルを着色）		
		セグメント	現状策	現状策の課題・問題点	すぐできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと				
		一般市民	なし	なし		園	金沢動物園イメージキャラクター（マスコット）作成し、併せてシンボルマークもつくる。		大々的にキャラクターを公募したり、メディアでPRする予算や人手がない。		
		一般市民	記者発表・雑誌への掲載	記者発表では新聞に掲載されるかどうかかわからない。雑誌は先方から依頼があったものが中心となる。		市	駅の看板やTVCM作成などPRを強化する。		PRの予算がない	一部着手している。駅の掲示板、学校の掲示板にプリントアウトしたA3のポスターを貼ってもらっている。	
		一般市民	職員のできる範囲で実施	職員がプライベートな時間を使って配布している。		園	動物園・公園情報ピラを市内図書館・地区センター・最寄りの駅に配布する。		大々的に行うには予算や人手がない。	PR部会が主体となり、配布範囲を拡大していく。	
		PR（IT系）	一般市民	普及係が一人に対応	更新作業が大変	園	ホームページの作業部会を立ち上げ、効率的な広報を行う。	園		作業部会の立ち上げ	教育部会と希望者からなるHP作業部会を立ち上げた。
			一般市民	ホームページ	情報の積極配信（こちらからの送信）をしていない。	園	イベント情報をEメールやメールマガジンで発信する。	園			園からはGOサインをもらったので、動き始めるのみ。HP作業部会が兼任。
		アクセス	来園者	バス停から入口が遠い。	お客が迷い易く、着いたときにはもう疲れている。		市	管理事務所前をロータリーにして路線バスの停留所にする。（同様提案2題）		京急・交通局との交渉、ロータリー改修費	
			来園者	特になし	駅から遠い。			市	金沢文庫からコアラバスを走らせる。	官民交通会社との調整	
			一般市民	特になし	京急との調整			市	バスの行先案内を「野村住宅センター」だけでなく金沢動物園経路をつけるか、停留所の名前を「夏山坂上」から『金沢動物園』に変更する。	京急との調整	
		イベント	来園者	かつては実施していた	特になし	園	園長による園内の表側をご案内ツアーを開催する。			業務が多すぎる？土日は公休日？	
			一般市民	堆肥作成中		園	ゾウの糞を堆肥にして市民に配る。			できる量が限定されている	すでに着手している。来園者に配布するイベントを予定している。（管理運営部会担当）
			来園者（雨天）	特になし	雨の日は来園者が他園に比べ少ない。	個人	雨天の動物ガイドなど雨対策のイベントを実施する。			晴天時のイベント優先で後回しになっている。施設面での不備をどう補うか検討必要。	
			その他（高齢者・身体障害者）	特になし	特になし	園市	障害者や高齢者を対象としたプログラムを実施する。			担当者が決まってない	
			一般市民	特になし	今までは地域限定企画はできなかったが、最近は積極的にタイアップできるようになった。	園	区民デー・ご町内デー・近隣小中高大学デーを実施する。			担当者が決まってない	
		来園者	特になし	イベントやプログラムが体系化されていない。	園	「生涯学習支援要綱」を策定し社会教育機関としてのカリキュラムを組む。今まで実施してきたイベントやプログラムも体系化する。			必要性の検討から		

役割・存在意義  
中長期ビジョン

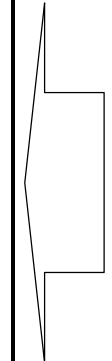
カテゴリ分け	現状分析			改善の中長期計画			改善策実現に向けての課題・問題点（障壁）	備考（すでに着手しているものは、セルを着色）
	セグメント	現状策	現状策の課題・問題点	すぐできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと		
	来園者	ののほな企画イベントがいくつかある。2年目のイベントがいくつかできており、レールを敷いている状態。	多くのイベントが集客優先で次々に開催しており、計画的とはいえない。	園	年間を通して何回か参加するプログラムを実施する。何年かにはまたがるプログラムも検討する。		ニーズの検討、魅力あるプログラムの検討。	
	来園者（団体）	ツアーではなく、スポットガイド的なものはあり	団体客には不向き		個人園	団体客向け園内ガイドツアー	常時対応できる担当者がいない。	
	来園者	サマースクール参加者には行っている。	人数、期間も限られており、一般向けではない（安全性を考慮）		園市	園内バスツアー（人数限定・申込制）	予算・バス（施設面）	
	来園者	ペリカンで練習中	まだ、ペリカンでのみ練習が始まったばかり。		園	馴致できる動物を使ってパレードをする。	現在、他に使える動物がいない。	
	一般市民	特になし	特になし		園市	園内を動物関連アート作品の展示場に開放する。	設備の準備と日常の管理、利用者の対応が可能な体制を組む必要がある。	
	一般市民	特になし	特にない		園	コアキャラクターとオオツノヒツジシンボルマークの愛称をつける（市民から募集する）。	いまひとつ浸透していないので、シンボルマークの見直しからやり直すことが必要。	
★	運営	来園者（リピーター）	特になし	園	ポイントカードなどを導入しリピーターになるよう誘導する。		予算不足、必要性の検討から	
★		来園者（子供）	頭だけが2体ある。	園	着ぐるみのからだ部分を購入する。		予算不足	子供向けイベント時には驚くほど人気がある。
		来園者	一部記載	園	パンフ・地図に、屋根がある休憩所かどうかを明記する。		作り替えは予算不足	
		一般市民	特になし	園市	動物園条例に目的を明記する。		条例改正	
			特になし	園	博物館相当施設の指定を大至急受ける。		組織変革がある来年度は実現できる見込み。	
		来園者	特になし	園	雨天時の入園に特典を与える。半券に雨の日スタンプを押しそれを集めると次は無料入園できる。		降ったり止んだりの微妙な日はどうするか？	
		来園者（高齢者・身体障害者）	車椅子の無料レンタル	園	老人・身体障害者に電動車イスのレンタルを行う。		電動車椅子の入手方法。その他特に問題なし。	
		来園者	ののほな館で対応		市	無人売店を利用した動物相談室を開設する。		



役割・存在意義

中長期ビジョン

カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画			改善策実現に向けての課題・問題点（障壁）	備考（すでに着手しているものは、セルを着色）	
	セグメント	現状策	現状策の課題・問題点	すぐできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと			
園内交通	来園者（家族連れ・高齢者・身体障害者）	なし	園内起伏が多い。		市	園内にガイドバスやトロッコ電車など移動手段を導入する。同様の提案が14題あり、これが最多。電気自動車・馬車・軽トラバスなど。	実施や維持の予算がない。		
	来園者	特になし	園内に山坂が多いうえ、ルート途中で帰ることができない。				園市	ユーラシア及び展望台の山頂から中央のアフリカへ昇降できるゴンドラを建設する。	建設費、運営形態
	来園者	コアラバスによる移動	輸送人数に制限がある。				市	駐車場からロープウェイやリフトなどを設置する。	建設費、運営形態
環境学習	学校関係	学校から依頼があった時のみ対応している。	子供料金を徴収するようになって遠足が減少した。	園		学校遠足に対するポイントガイド、ズースクールを実施する。		複数の学校が重なった場合や出勤体制・時間帯によっては対応しきれないこともある。	
	イベント参加者	夏休み期間に計5日間実施している。	特になし	園		体験学習の機会を増やす（一日飼育・サマースクールの様なものを他の季節にも）。		特になし	すでに着手している。来年度より秋休みができるため、それに合わせて一日飼育を計画。（普及担当）
	イベント参加者	すでに実施に向けて検討中	環境学習を金沢の特性を生かして充実する。	園		宿泊施設を設け夜間観察を行う。		宿泊にともなう諸問題あり	すでに着手。教育部会が中心となり来年度実施予定。内容の検討、宿泊に伴う諸問題を解決中。
	学校関係	依頼があった時のみ個別に対応している。	リピーター化を促すサービスの必要性。		園	幼稚園遠足に対して事前に“わくわくガイド”のプログラムを提供する。		特になし	すでに着手している。提供できるプログラムを現在教育部会で検討中。
	学校関係・来園者	植物区と動物園で一体化したプログラムがない。	動物園は有料になってしまうため設定しづらい。金沢の立地特性を十分に生かし切れていないとは言えない。		園	植物区と動物園をつないで環境教育の場をつくり出す。		減免をどうするか。プログラムの作成。	現在検討中の金沢動物園宿泊体験などはこれにあたると思われる。
	学校関係	緑の出前講座	今後の経験と実績		園	金沢動物園で理科の授業（環境教育講座）を行う。		特になし	
	学校関係・一般市民	特になし			園	小・中学校または市内の大人向けに園内での飼料作物（甘藷、人参等）栽培、収穫、給餌を体験学習する（長期間）。		特になし	飼育係、管理係、公園班からなる検討チームをつくる。飼育係内担当者選出済み。
	一般市民	サマースクールを年に1日実施	特になし		園	飼育体験プログラムを予約制で一般向けに通年実施する。サマースクールの日程を増やす。		現在の目白押しのイベントの中では難しいこともあり、全体的に普及の内容を見直す必要がある。	
	一般市民（小学生）	小学生絵画コンテストをののほな館で年1回実施	環境学習の充実		市園	絵画教室を実施し動物や自然を描く場として提供する。		講師の確保	
協会	来園者、一般市民	苦情に関しては注意している。	事後対応	園		駐車場・入口・売店職員・愛護会・運転手の接客態度を向上させる。			
	来園者	『お気軽に声を・・・』の張り紙がはってある。	立地をもっと生かす必要があるのではないかと。		園	園内にある緑の協会事務所をもっとオープンなかたちにする。来園者からは何をしている建物なのかかわからない。		協会との委託契約内容の見直しが必要か？	
	来園者	特になし	売札に関するサービスが限定されている		市	売札の人員を増員して特定の人対象割引日など実施しやすくする。		協会との委託契約内容の見直しが必要か？	





役割・存在意義  
中長期ビジョン

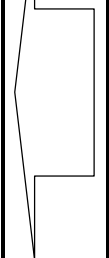
カテゴリ分け	現状分析			改善の中長期計画			改善策実現に向けての課題・問題点（障壁）	備考（すでに着手しているものは、セルを着色）	
	セグメント	現状策	現状策の課題・問題点	すぐできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと			
	来園者	なし	なし		園市	バリアフリー化をすすめる。	園路や施設の再整備、改修等が必要、そのための予算がない。		
	来園者	案内看板の設置、生き物図鑑の実施、植栽	園内が広々（閑散）としている。		園市	獣舎間に距離があるため、あいている箇所をデコレーションし整備する（魅力UP）。	予算		
	一般市民	駐車場の活性化の一環として、湾岸線からの乗り入れ可能にする工事とあわせ、道路公園と調整を行った。	現在実現しているのはフリーマーケットとパーベキュー広場。		園市	高速側・正面口両駐車場を「動物園のある道の駅」とする。また、それを金沢動物園の売りの一つにする。	局としても計画があるので、実現に向けての実行が必要。	高速の両側ランプ化も含めて現在も道路公園と調整を継続している。	
	一般市民	特になし	魅力アップ		園	園内順路にストーリーを与え『コアラ君の（もしくはオオツノヒツジ君の）大冒険』仕立てで常設のチェックポイントや案内説明版を設置する。チェックポイントを巡り楽しみながらオリエンテーリングを行えるようにする。RPG	一時的なイベントなら手作り看板でもいいが、常設を考えると外注看板になる。そのための予算。		
	来園者	植物区のはな館にある	レストランメルヘンを利用するためには一度動物園から出なければならない。			市	園内にレストランをつくる。	予算。民間参入の場合は採算の合う場所と形態の選定。	
	来園者	動物園有料、植物区無料	動物園と植物区との間に境界線を作らざるを得ない。			園市	植物区も含めて有料施設とし、入園料自体を低く設定する。	条例改正	
	来園者	特になし	園内のデザインに統一感がない。			園市	施設 動物舎・売店・園路・広場を統一したデザインで再整備する。	予算	
	家族連れ	わくわく広場に回転遊具があったが、事故防止のため現在撤去。	園外の遊び場で満足してしまう。			市	動物園内にもローラースベリ台などの子供の遊び場をつくる。	設置予算	
	来園者	特になし	来園者が多い日は避けてもらいながら通行している。				園路を歩車分離し、来園者にゆっくり歩いてもらう。	スペース	
	来園者	手作り看板を設置した。	外から動物園の入口がどこにあるのか分かりづらい。			市	夏山口にアーチ状ゲートを設置し、バス停からの入園者をスムーズに入園に誘導する。	予算	
	来園者	メルヘンチックな人形が踊っている。	動物園とは何か伝えられてない。			園	なかよしトンネル内の改善	予算	子供には受けがよい。
	一般市民	堆肥作りや、のはな館での紙すき等	イベント的に行っており、常時行っているわけではない。			市	リサイクルできる施設を作り環境保護 市民にカンゲンする。	予算、場所の選定（悪臭等）	出ることから検討を開始している。局内プロジェクトを組んで雨水の利用を検討。2月よりコアラのユーカリ残材からのウッドチップの作成を試験的に実施。
	一般市民	特になし	予算			市	種の保存に必要な飼育頭数を飼育できるように動物舎を拡大する。	予算、動物種の選定	
	来園者	シマウマ模様をペイント	より一層の魅力アップ			園	園内車輛を入園者が見て喜ぶ様なペイントに塗り替える。	イラストを公募すると面白いが、塗装費の捻出が課題。	

役割・存在意義  
中長期ビジョン

カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画			改善策実現に向けての課題・問題点（障壁）	備考（すでに着手しているものは、セルを着色）		
	セグメント	現状策	現状策の課題・問題点	すぐできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと				
施設（雨天対策）	一般市民	特になし	魅力アップ			市	自然エネルギーを利用した施設をつくる。例えば風力発電を取り入れるとか。	建設費の捻出、利用する自然エネルギーの選定。		
	来園者（雨天）	レストハウス2か所、わくわく広場のあずまや2か所	雨天時の魅力アップ			園	雨でもお弁当が食べられる場所を増設する。	予算		
	来園者（雨天）	雨天観覧現在8か所あり。	見ることができない種がいる。			市	動物を雨の日も見られるよう、獣舎の改造をする。雨天観覧場を設置する（同提案3題）。	予算		
	組織	一般市民	宣伝費もない中、職員が片手間で行っている。	満足いくPRがなかなかできない。		営業専門の部署を作る（同様3題）	市		体制・市の考え方	
		その他	課長職	市（局）との調整円滑化			市	園長を部長にし体制を強化する。	市（局）との調整	
		来園者	担当者とボランティアがそれぞれ時間を見つけて行っている。	常設ではない。			園市	東京都のような専門知識を持った動物解説員を設置する。	人材の確保	
	駐車場	来園者（車利用）	正面口駐車場からはコアラバスが走っている。	自家用車からコアラバスに乗り換えて動物園に向かうのには時間や手間がかかる。コアラバスの維持費が毎年かかる。			市	正面駐車場と高速駐車場を共に使えるようにする。高速駐車場からも一般道へ出られるようにする（逆も同じ）。同様の提案10題あり、2番目に多かった。	道路公園や緑の協会との調整が必要、また駐車場の再整備の予算がない。	
		来園者（高速道路利用）	公園と交渉	高速利用者の利便性が低い。			市	湾岸線（並木方面）からも駐車場に入れるようにする。同様提案4題。	公園との調整	現在も道路公園と調整を継続している。
		来園者（車利用）	遠いためコアラバスでピストン輸送。	駐車場が使いづらく、分かりづらい。			市	一般道からの駐車場をもっと動物園に近いところにする。	用地検討、そのための予算	
一般市民		基本は担当班と係長で、血統や年齢構成を考慮し、対応策を考える。	市行政レベルでの位置づけはされていない。染症などにより計画通り進められない。必要な動物購入費や輸送費を確保できない。	園	種の保存に力を入れていると言えるように各動物の飼育繁殖計画をきっちりと立て、明文化して、繁殖の体制も強化する。			特になし	ISO14001認証取得の絡みもあり今年度中に繁殖計画書作成を開始する。（ISO推進チームが担当する。）	
動物	来園者・学校関係	アフリカ区モートのカルガモ	特に説明なし			園市	傷病で保護した鳥獣を環境学習のため園内展示する。	スペース・人手	現在、構想中。最初はイベント的に行うことになるか・・・。	
	来園者	防疫上の問題により中断	予算・防疫上の問題			園市	ビキューナを入園させる（費用）。	輸送費がないため現在待ってもらっている。	3園調整会議で現在調整中。	
	来園者	当初計画にないカナダガンやペリカンなどの飼育。	それほど彩はない。			園	彩のある動物（鳥類など）を展示に加える。	展示場所		
	一般市民	全飼育動物に対して飼育繁殖が試みられている。	重点種が決められておらず、飼育スペース上効率的な飼育繁殖がなされていない。			園	希少動物の重点種を決め飼育繁殖を強化する。同様提案4題	現在の飼育個体だけでは困難だが、新規導入も難しい。また、飼育種数の減少が集客力低下を招く懸念あり。		



役割・存在意義  
中長期ビジョン



役割・存在意義 中長期ビジョン	カテゴリ分け	現状分析			改善の中長期計画			改善策実現に向けての課題・問題点（障壁）	備考（すでに着手しているものは、セルを着色）	
		セグメント	現状策	現状策の課題・問題点	すぐできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと			
		来園者（家族連れ）	業者に許可している。	常設ではない。		園	ふれあいコーナー設置		園内でのコンセンサスをとる必要あり。	業者ではなく職員によるふれあい設置に向けて係内で話し合っている。
		来園者	手作り誘導看板	入口前の魅力が乏しい。		園	植物区（駐車場～トンネルゲート）に魅力的動物を展示して園内に誘う。		園全体の導線計画から再考する必要あり。	
		来園者	ふれあい体験として業者に許可している。	常設ではない。				市	万騎が原こども動物園を金沢に移設する。	移設予算
	入園料	一般市民	特になし	集客アップ	園		クーポンを作る 携帯画面や情報誌		既存HP利用の可能性を検討、条例に抵触？	HP作業部会が立ち上げれば合わせて検討する。
		一般市民	パスネット	根本的な料金設定の見直しには至ってない。		市	金沢の料金設定の見直し、同様提案3題。		条例改正	
		一般市民・学校関係	遠足・一日飼育・サマースクール・実習			市	環境学習・職業体験時の入園料減免		環境学習の範囲の設定が必要。	
		一般市民（リピーター）	友の会の会員証がそのままフリーパスになる。	野毛山はもともと無料のため、ズーラシアは入園料収入減を懸念して友の会の勧誘に消極的らしい・・・。		市	年間パスポートをつくる。		条例改正	
		一般市民	パスネット割引のみ	電車利用者の特典で、金沢に来るのに必要なバスとの連携がない。		園市	前売り割引やバスセット割引を実施する。		京急との連携・営業テクニック	
		来園者	特になし	魅力アップ		園	他施設とセットの割引券をつくる。		適当な他施設がない。営業担当者が決まってない。	
		来園者	記念日に無料にしている。	年に数日				市	動物園を無料化する。	条例改正
	売店	来園者	特になし	緑の協会がメルヘンに委託したアメリカ売店は活性化している。	園市		ミュージアムショップなどセニア売店を活性化する		緑の協会任せになっている。	
		来園者	特になし	金沢の動物はあまり知られていない。	園		動物ガイドブック、動物園活用ガイドブック等をつくる。		以前は作っていたが、現在は予算不足。緑の協会と調整する場がない。	
		来園者・企業	レストランメルヘンがオリジナルコアラスクッキーを販売し始めた。	金沢独自のお土産がなく、ズーラシア売店に比べて見劣りがする。		園市	売店で金沢動物園オリジナルグッズの作成・販売を行う。		緑の協会任せになっている。委託内容の変更が必要か？	
		来園者・企業	特になし	博物館相当施設なのに、専門的な書籍を販売していない。		園市	希少動物関係書籍を販売する。		緑の協会任せになっている。委託内容の変更が必要か？	
		来園者	特になし	売店が淋しい。来園者がわくわくするようなものがない。				園市	売店の魅力UP	民間参入の場合は採算の合う場所と形態の選定。業者が入園者のニーズを素早く受け入れる体制作り。
	ボランティア	来園者	イベント時などに募集し、友の会のボランティアが活動。		園		ボランティアの充実		充実できる人員確保や機構の確立。	
		一般市民	イベント応援	イベント応援のみで、ボランティア主体の活動がない。		園	ボランティアの活動の充実。体制強化して園内ガイドや動物解説を受け持ってもらおう。		ボランティアの減免がないため入園料を払ってもらわなければならない場合も・・・他の2園との取り合いになってしまい集まりが悪い。	

役割・存在意義  
中長期ビジョン

カテゴリー分け	現状分析			改善の中長期計画			改善策実現に向けての課題・問題点（障壁）	備考（すでに着手しているものは、セルを着色）
	セグメント	現 状 策	現状策の課題・問題点	すぐできること	来年か再来年にやりたいこと	長期的な展望で実現したいこと		
名称	一般市民	特になし	名称は市民に認知されやすいものが一番。名前をよく間違われる。	園市	金沢自然公園、金沢動物園の名称を親しみやすいものに一本化する。		条例改正が必要か。看板や印刷物の造り替え予算必要。	
	来園者、一般市民	特になし	名前をよく間違えられる。	園市	ズーラシアのような親しみのある愛称を公募する。		上記に比べれば容易か？周知法。	
連携	来園者（市外）	特になし	横浜南端のため鎌倉、三浦、横須賀からも来園するが、広報できていない。	園市	鎌倉市・三浦市・横須賀市と連携した広報をする。		担当者が決まってない。	現在、京急電鉄に協力してもらい、掲示板にポスターを貼ってもらっている。駅に置きピラなども検討中。
	一般市民	特になし	職員だけではできにことに限界がある。	園	集客力のあるイベントとコラボレートする。		担当者が決まってない。	
	一般市民	特になし	学校関係以外の団体客誘致ができていない。		旅行会社と連携する。		担当者が決まってない。旅行会社に何を提供できるか検討必要。	
	一般市民（近隣）	特になし	今までは地域限定イベントはできなかったが、最近は積極的にタイアップできるようになった。	園	近隣住民等とタイアップしたイベントを実施する。		近隣住民と何をやるかの検討から。	
	一般市民	特になし	今までは地域限定サービスはできなかったが、最近は積極的にできるようになった。	園市	学童保育やプレイパークなど地域に密着した活動の場を提供する。		担当者が決まってない。	
	一般市民	特になし	集客アップ	市	金沢区民まつりに参加する。		園として参加の確認	以前は参加していた。来年度より復活できるよう検討チームを作った。
		3園調整会議のみ	営業活動が3園まちまちで、効率的でない。	市	3園の営業部門調整会議を定期的開催。		3園に対し声掛けを誰がするか。金沢、野毛は営業担当者の不在。	
	一般市民・来園者	地元誌には掲載されているが、タイアップにまで至っていない。	マスメディアと太いパイプがない。	園	テレビや新聞等メディアとタイアップしたイベントを実施する。		市の考え方・職員の考え方（経験不足）	
	一般市民	高速駐車場活性化実施中	現在実現しているのはフリーマーケットとパーベキュー広場。	園市	鉄道関連イベントやモーターショー試乗会あるいは観光イベント等を誘致し金沢動物園の名称をPRする。		対応窓口となる営業担当者が必要。来園者数から宣伝効果に疑問を持たれる可能性あり。	

