

令和4年度 第5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5年3月29日(水) 13:30～
開催場所	横浜市庁舎 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
<p>1 令和4年度第4回会議録案 了承</p> <p>2 令和4年度下半期モニタリング報告</p> <ul style="list-style-type: none"> 伐採した樹木を餌にするためリストを作成したことは大変良い。例えばネズミモチの木はテングザルにとっては大好物であり、そのようなことが造園職員に共有され多少虫がついても葉を撒かないで育てることをしっかりすすめていただくことが大切である。このような情報共有の取組は今後も続けてほしい。 中堅職員研修を他園で実施するとの記載があったが、横浜市3園の中で実施するのか。 →そのとおり。 これまでは実施したことがなかったのか。 →中堅職員については実施していなかった。 令和4年度の入園者数の見通しはどのようなものか。 →2月末時点で、ズーラシアは前年度比98%程度、野毛山動物園は昨年同様、金沢動物園は90%である。 コロナの影響が強かった時期に郊外に来園者が増える現象があったが、金沢動物園はその揺り戻しがでている印象である。 ホンドキツネ展示施設の逸走対策はどのようになっているか。 →抜本的に改良が必要と認識しており、他園を参考にしつつ来年度擬岩改良等の設計を予定している。 →全国の動物園でもピット型がメインのためそれに近い形にする必要がある。見た目を考えると電気柵を張り巡らせるより着色した壁をたてることや植栽で壁を隠すことなども考えられる。施設担当を中心に検討している。 アナグマの逸走防止対策はどのようになっているか。 →アクリル板を入れなおして対応済みである。 金沢動物園のインフルエンサーによる実験的広報はどのような方が実施したのか。 →子育て層にターゲットを絞ってPRをした。 ズーラシアのポスターにレッサーパンダの親子が3頭連なっているが、実際に展示場で見ることができなのか。 →公開時は親子一緒に展示している。メイン展示場から先は工事中で非公開だがサブパドックに出ている。 ミゾゴイの助成金申請について、申請先団体はどのようなところか。また申請のいきさつを知りたい。 	

→JAC 環境動物保護財団という比較的新しい財団である。ミゾゴイの野生復帰にかかる費用をどのようにするか検討していた際に見つけた。

- ・ JAZA の基金は内容的にも金額的にもマッチすると思うが検討しなかったのか。
→締切日に間に合わなかったため見送った。

3 令和5年度選定評価委員会日程案*議事の都合で順番入れ替え

- ・ コロナが落ち着き平常化していく中で、会議は原則対面に戻るという理解でよいか。
→効率化の点で WEB 会議形式の実施も可能だが、感染症対策の観点では現在は制限等もかかっているため対面での実施を考えている。
- ・ 1日に2園視察する狙いはどこにあるのか。
→令和4年度は委員の交代があり事業評価を実施する9月より前に3園すべての視察を完了したく1日に2園視察するスケジュールを組んでいた。しかし令和5年度については、委員の方は継続のため事業評価の後に視察を行うスケジュールでも可能であると考えている。
- ・ 1日に2園の視察は慌ただしいので3回に分けるようにスケジュールを組んでほしい。
→承知した。日程は後日調整する。

4 令和5年度実施計画 (指定管理者入室)

- ・ 3ページの若手職員研修は4ページの技術研修欄に記載がある若手職員研修と同一か。
→そのとおり。
- ・ 議題2で説明のあった新規取組に記載にあげられた中堅職員研修は、実施計画の中の5年目研修と同一か。
→そのとおり。
- ・ マーケティング展開について、3園の現状をそれぞれどう捉えているか明確に書かれていないが、3園ごとの強み弱みをふまえどのような展開を考えているか、そのプロセスについても教えてほしい。
→(指定管理者) 3園それぞれに特徴があり、野毛山動物園は動物園の入門やふれあい、ズーラシアは世界の動物を感じられる場所、金沢動物園は自然を感じられる動物園として考えている。
- ・ 3園でターゲットも異なりそれぞれプロモーション方法も異なることが記載されていると理解してよいか。例えば新線が開通する点などはいかがか。
→(指定管理者) 来園者アンケートからは現状県内の来園者が中心と分かっているので、ズーラシアは相鉄東急直通線開業に伴って今後は東京近県のお客様を取り込みたいと考えている。
- ・ 1ページにブランディングへの取組とあるが、ブランド戦略のイメージのようなものが、もう少しわかりやすく言語化されているとよい。この際、マーケティング戦略にあるようにお客様を増やすだけでなく、より深く関わる利用者を増やすことも念頭に検討してほしい。

- ・人材育成として取り組んでいる資格取得の奨励について、資格を取得しやすく仕組みや、取ることによるメリットを感じさせる仕組みは用意されているか。
→（指定管理者）受験料を後から助成している。
- ・受験のための休みについてはフォローしているか。
→（指定管理者）ローテーションなどで対応している。
- ・サービス介助士など様々な方に対するサービスを提供するための資格があるが、そのような資格取得奨励も行われているか。車いす利用者や要介助者へのサービス提供に関する資格取得や配慮はあるか。
→（指定管理者）飼育など職員の職務上必要な資格が対象である。サービスについては委託に含まれている部分もあり含まれていない。
- ・委託業者でどのようなことを実施しているか、コントロールしチェックすることを考えてほしい。
- ・サービスに関する資格について動物園との接点では、車いす利用者だけでなくこどもも含めそのようなサービスを必要とする方が来る場所において、フロントサイドとして来園者と接する職員が気づきを持つ意識や傾聴の中で深めることを明確に言語化できる点で活用できる。バックオフィスにいる職員も防災や緊急事態の時に必要になってくる視点である。優先順位は高くないがあるとよいという印象だ。
- ・資格としては準ファンドレイザーなども活かせる資格だと思う。
- ・ホスピタリティについて運営計画にどのように反映されているか。
→（指定管理者）資格に結びつくものではなく一般の企業向けに作られた研修であるが CS や 接遇研修を全ての職員が受講している。
- ・利用者アンケート等現場のモニタリングでホスピタリティの向上が確認できるものはあるか。
→（指定管理者）利用者アンケートでサービスに関していただいた御意見について反映している。
- ・ホスピタリティに関して現場では実際どのようにしているか。
→（指定管理者）アンケートや電話・メールで寄せられたお客様の声を職員と日々共有し改善策を探っている。ソフト面で直せるところは少しでも改善するよう取り組んでいる。
→（指定管理者）新入社員については、入社後すぐに接客も含めて係長から研修を実施している。
→（指定管理者）野毛山動物園に関しては、寄せられた声から授乳室を全面的にきれいにする改善を実施した。
→（指定管理者）金沢動物園は管理通路がなくお客様と職員が同じ通路を使って移動するためお客様と接する機会が多く様々な声をとらえる機会と受け止めている。また挨拶についてお褒めの言葉をいただくことが多い。
- ・皆さん一生懸命取り組んでいるが、現場が動かないと理想には近づかないので引き続き頑張ってもらいたい。
- ・現在ホームページで募集している臨時の嘱託職員は、雇用期間1年で更新なしだがどのようなのか。
→（指定管理者）産休代替の募集であり更新がないが、嘱託職員への応募する方は飼育現場の経験を希望している。

- 企業協賛は、活動の具体的計画に対しての協賛になるのか。
 - (指定管理者) 3園の入園数規模を考えると、広告宣伝の効果だけで多額の支援をいただくのは難しい。そのためニーズに合わせて様々な工夫をしている。例えば社会貢献をPRしたいというニーズにあわせて協賛をいただく。社員に具体的な貢献活動の場を提供するため、園内の植物を植えていただいたり飼育の遊具を作っていただく活動を協賛特典という形で寄与しているものもある。また広告効果を補完する意味で、収益事業の優先取引なども付帯的な特典として提案しながら進めている。

- これから動物園が注意しなければならないことに動物福祉があるが、全体的にはどんなふう考えているか。
 - (指定管理者) 3園で共通の取組として、ズーラシアの園長が動物園講座を実施し、他の2園でネットで配信して受講できるようにしている。またWAZAやJAZAの論文記事を職員間で共有している。
 - (指定管理者) 今年度WAZA加盟園館に対する動物福祉のチェックがあり、ズーラシアも対象になっている。そのあとJAZAの加盟園館に対するチェックが入ってくると考えられるので大きな流れはそれに乗っていく。エンリッチメントやハズバンドリートレーニングについても、種ごとに計画書を作成して実施しているところで少しずつ進めている。

- 総論と各論両方でやっていないといけないので頑張ってください。
 - (指定管理者) 今年度WAZA加盟園館に対する動物福祉のチェックがあり、ズーラシアも対象になっている。そのあとJAZAの加盟園館に対するチェックが入ってくると考えられるので大きな流れはそれに乗っていく。エンリッチメントやハズバンドリートレーニングについても、種ごとに計画書を作成して実施しているところで少しずつ進めている。

- 運営実施計画書全体の項目を整理していただいた。このように整理されていると委員として評価するとき整理しやすく話がしやすい。自主財源や外部資金にここまで書き込めるのはこれまでの実績があるからこそだが、得た資金をどこにどのように使うかがアニマルペアレント以外のところでぼやけてしまっている。何のために使うかをPRし資金調達につなげていく(プロジェクト型ファンドレイジング)ことが重要になるので取り組んでいただきたい。
 - (指定管理者) 施設の改修については、横浜市との役割分担があるので横浜市と調整していく。大口の寄附案件があった際にすぐにすすめていけるよう取り組んでいきたい。