

|  |  |
|--|--|
| 令和4年度 第4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4年11月16日(水) 13:30～                     |
| 開催方法   | WEB会議形式                                  |
| 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><b>1 令和4年度第3回会議録案</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・了承</li> </ul> <p><b>2 令和3年度事業評価報告案</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Wild welfareは団体名なので、記載の頭は小文字ではなく大文字のほうが良い。<br/>→修正する。</li> <li>・プレゼンのやり方を変えたい改善された印象がある。</li> <li>・次年度以降の課題提起だが、プレゼンテーションを当日その場で提示された後、即座にコメントするのは難しいので、例えば事前にプレゼンテーションのスライド内容に目を通すことができれば考えを整理して臨むことができるのでありがたい。また、プレゼンテーション後すぐに質疑応答を行うのではなく委員だけで話し合う時間を設け、その後改めて指定管理者へ委員の見解として話をする事ができれば、よりしっかりした質疑応答ができると考える。進行方法を検討してほしい。<br/>→意見を参考によりよい運営にしていきたい。</li> <li>・報告書について了承</li> </ul> <p><b>3 令和4年度上半期モニタリング報告</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・維持について、クラウドファンディングや寄附により修繕した内容が複数記載されているが、市として維持予算は確保されているのか。寄附の件ばかりが目立ち少し心配になったが、全体の中の寄附の割合はそう多くないという認識でよいか。<br/>→横浜市では毎年4億円程度の予算で3動物園の施設維持を実施している。それとは別に、指定管理者に日常の施設維持業務としての予算がある。そのため通常の施設維持は問題なくできている。</li> <li>・クラウドファンディングや寄附は、人気がある動物などに寄附を募るという発想で集めていると考えてよいか。<br/>→そのとおりである。寄附金は通常の施設維持に上乗せする施設改良部分に充てる整理をしている。</li> <li>・アニマルペアレントも含めて寄附等を活用する際に、寄附者の来園時にグレードアップした場所が分かるようにアピールする形ですすめていただきたい。<br/>→アニマルペアレントで協力していただいている方々には、園内表示以外にアニペアニュースレターを季刊で発行し改修内容等の情報を伝えている。しかし以前御指摘があったプラスアルファのプレミアムな特典内容については継続課題である。この数年プログラムが変わっていないため工夫が必</li> </ul> |  |

要だと動物園課も認識しており、指定管理者と議論し改良できるよう取り組んでいきたい。

- ・資料に、ズーラシアのタンチョウ保全計画について記載があるが、コウノトリのことではないか。  
→御指摘のとおり誤記である、修正する。
- ・資料に、金沢動物園のゾウについて「域外保全にも間接的に貢献」と書いてあるが、「域外」ではなく「域内」ではないか。  
→御指摘のとおり誤記である、修正する。
- ・基金によりウンピョウが来園したと説明があったが、国内ではできないようなことをきちんとやっていて国際協力としてもズーラシアらしくて良いことだと思う。費用はどのくらいかかっているのか。  
→諸経費合わせて全体で300万円超である。本来200万弱ぐらいの予定だったが円安により諸々金額が上がった。
- ・クレームにも適切に対応できていることが分かったが、受身的な対応だけではなくもう少し前向きなホスピタリティ面についてモニターが出来ているか確認したい。来園者がどのような体験を良いことと認識しているかという点が重要だと思う。  
→事業評価の際に、アンケートは実施して終わりではないとの御指摘もあったと記憶している。現在今年度の利用者アンケートを実施しているが、それらも活用しながらより来園者の皆様がホスピタリティを感じられるような来園者サービスに取り組んでいきたいと考えている。例えば野毛山動物園では販売しているメニューやグッズなどに反映させたり、SNSを通じて様々な動物の魅力を発信したりしているが、マーケティングやアンケートを活用してより戦略的に利用者満足度の向上を図っていきたい。
- ・対応について今後報告いただけるという理解でよいか。  
→進捗を報告する。
- ・下半期に向けて、取組が足りないところはどのような部分か。  
→飼育部門では早急に改善を図る必要がある事項として細かい内容だが指摘事項を記載した。非展示動物の案内や繁殖計画の検討等3園の内容は幅広いが、それぞれ複数指摘している。
- ・これらは今年度内で解決すべき内容であり、改めて下半期に確認するという認識でよいか。  
→そのとおりである。上半期に指摘した点に対して、どのような対応を行ったか下半期に確認することになっている。また下半期の指摘事項は来年の上半期に確認する。
- ・市営地下鉄では大きな広告が掲載されていて積極的に広報活動を実施していると感じている。様々な施設があるためライバルも多いが集客の面でも負けないように頑張してほしい。
- ・地下鉄や駅構内等の掲示は無料なのか。交通局からの働きかけで実施しているのか。  
→有料であり、指定管理者が広報活動の位置付けで掲載している。

- 横浜の相鉄東急直通など来年度から横浜の人の入りは変わると思うが、これまで横浜にあまり来なかったような人たちに対して、動物園をアピールするような施策は考えているか。利用者の掘り起こしはどのようになっているか。
    - 指定管理者が実施しているアンケートは来園者が対象となり、非来園者や市外の方の意見を抽出するのは非常に難しいが、大きな課題だと認識している。認知度アップや来園者増に向けた取組を具体的にどのように実施するかは指定管理者とも相談しながら対応を練っていききたい。
  - 横浜市民にはある程度メジャーな場所であると思うが、それ以外の地域の方々に横浜までこの電車に乗っていけば動物園があることを知らせることは大事だと思う。新線に伴い広がるエリアを含めて上手く訴求していく方法を検討すると良いと感じた。
    - 東急沿線の情報誌等に働きかけるなど、動き出していることは確認している。
  - ズーラシアにおけるアナグマの逸出について説明してほしい。
    - 網状の格子に手を引っ掛け、そこを乗り越え園路を歩いているところを発見された。格子の下には登れないようにアクリル板があったが、おそらく角に両足を踏ん張って乗り越えたと思われる。大事には至らなかったがその後アクリル板の嵩を上げるようにすぐに改修した。同じ個体が今も展示場にでているが、同様のトラブルは起きていない。
  - ズーラシアの園長が WAZA の大会に出たと聞いたが、今後市民が受講できるようなシンポジウムなどの予定はあるか。
    - 現在のところそのような予定は聞いていない。職員向けには月 1 回開催している学習研究会の講師を園長が務めているので、その中で話をすることは考えられる。
  - 金沢動物園の取組にツチガエルの件が記載されているが、少し前に日本のツチガエルを二種に分け関東のカエルを「ムカシツチガエル」と命名したと発表された。ツチガエルは地味だが、このように研究対象となりその結果種が分かれ新しく名前が付けられたこともアピールし発信してもらえれば、子どもたちもさらに興味を持つのではないか。せっかく野生復帰まで進めているのでそのような点も含めてアピールしてほしい。
- 次回は 3 月 29 日（水）午後で決定