

動物園改革の取組状況について

～「1万人ヨコハマZOOモニター」アンケート結果～

1 目的

「横浜市立動物園のあり方懇談会」(平成17年4月)の提言を受け、現場改善を中心とする動物園の魅力向上に努めてきました。このたび、その成果の確認としてお客様の“満足度”を伺うとともに、今後の改善に活かすためにご意見をいただきました。

2 実施期間

平成19年8月11日から8月31日まで

3 対象及び実施方法

市立動物園に来園されたお客様にお帰りの際、アンケートにご協力いただきました。

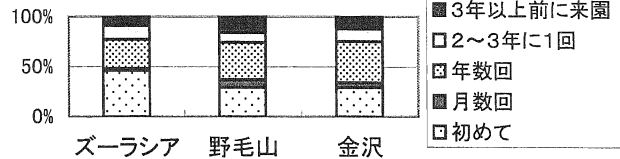
アンケート目標数は、ズーラシア5千人、野毛山動物園3千人、金沢動物園2千人の合計1万人で、9,967の有効回答が得られました。

1 来園状況

「初めて」来園された方の割合はズーラシア46%と最も多い。

	初めて	月数回	年数回	2～3年に1回	3年以上前
ズーラシア	46%	2%	29%	14%	9%
野毛山	29%	8%	37%	10%	16%
金沢	29%	5%	41%	13%	12%

1 来園状況

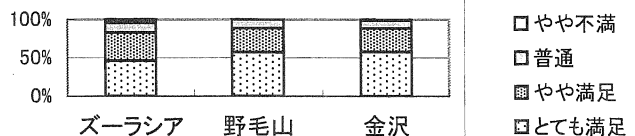


2 満足度

各園とも「とても満足」とお答えいただいた割合が一番多く、ズーラシア46%、野毛山動物園55%、金沢動物園57%となっている。

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	とても不満
ズーラシア	46%	37%	13%	4%	1%
野毛山	55%	30%	11%	0%	0%
金沢	57%	31%	10%	1%	0%

2 満足度

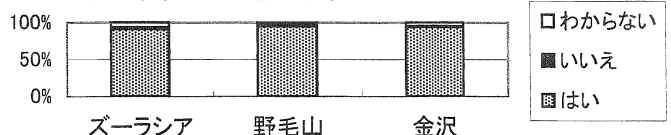


3 また来たいと思いますか

各園とも90%以上のお客様が「また来たい」と答えている。

	はい	いいえ	わからない
ズーラシア	91%	2%	7%
野毛山	95%	1%	4%
金沢	93%	1%	5%

3 また、来たいと思いますか

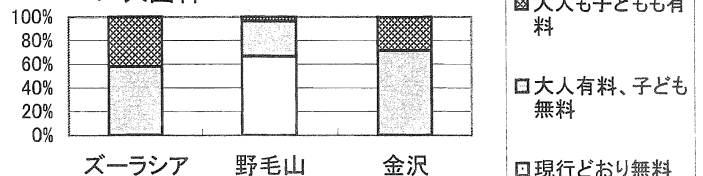


4 入園料

有料施設であるズーラシア、金沢動物園ともに「大人有料・子ども無料」が58%、70%と多く、現在無料施設である野毛山動物園は67%が「無料」を望んでいる。

	大人有料、子ども無料	大人も子どもも有料	現行どおり無料
ズーラシア	58%	42%	
野毛山	30%	3%	67%
金沢	70%	28%	

4 入園料



5 大人の入園料はいくらが良いか

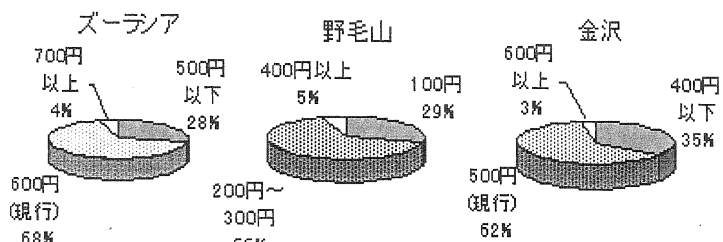
大人の入園料については、ズーラシア、金沢動物園とも現行料金を支持している方が60%以上。上記設問で野毛山動物園の「有料」を選択された方のうち、66%が大人料金「200円～300円」を支持している。

ズーラシア	500円以下	600円(現行)	700円以上
	28%	68%	4%

野毛山	100円	200～300円	400円以上
	29%	66%	5%

金沢	400円以下	500円(現行)	600円以上
	35%	61%	3%

5 入園料額



*野毛山は、「有料」を選択した人のなかでの割合

6 項目別満足度(満足度の高い順)

ズーラシアは「清潔感」や「安心感」での満足度が高く、野毛山動物園及び金沢動物園では「スタッフの接客態度」での満足度が高い。一方、ズーラシアと金沢動物園では「動物の動きが良く見える」ということでの満足度が低い。

*満足点 = (とても満足) * 2 + (やや満足) * 1 不満点 = (やや不満) * (-1) + (とても不満) * (-2)

ズーラシア		とても満足	やや満足	普通	やや不満	とても不満	わからない
1位	園内の清潔感	53.6	29.6	12.1	0.9	0.2	0.1
2位	園内の安心感	50.7	29.9	13.8	1.1	0.2	0.2
3位	トイレ	42.9	29.6	19.5	2.5	0.4	1.5
4位	園内マップ(リーフレット)	29.2	30.5	31.7	3.2	0.5	0.6
5位	スタッフの接客態度	30.9	24.1	35.9	1.3	0.3	5.1
6位	ワクワク感	25.5	37.9	27.9	4.7	0.9	0.2
7位	休憩所	29.4	32.0	24.4	7.7	1.0	1.1
8位	見たい動物がいる	25.4	33.2	24.5	10.7	1.8	0.5
9位	園内の案内表示	22.8	27.7	37.4	5.9	0.8	0.6
10位	動物の解説板	20.9	26.7	38.8	7.7	0.8	0.8
11位	駐車場	19.5	19.1	35.7	7.9	2.6	10.4
12位	売店	15.7	21.8	41.0	9.4	1.5	6.0
13位	展示動物の数	17.2	28.5	29.3	17.3	2.9	0.3
14位	飼育員による解説	15.3	16.3	31.9	5.4	1.2	24.9
15位	レストラン	15.6	22.0	33.3	12.1	2.8	9.9
16位	イベント	11.0	15.5	36.9	8.8	1.4	21.7
17位	動物の動きがよく見える	13.7	23.4	26.8	24.2	7.7	0.2

(%)

満足点	不満点	合計点
137	-1	136
131	-1	130
115	-3	112
89	-4	85
86	-2	84
89	-6	82
91	-10	81
84	-14	70
73	-8	66
69	-9	59
58	-13	45
53	-13	41
63	-23	40
47	-8	39
53	-18	35
38	-12	26
51	-40	11

野毛山		とても満足	やや満足	普通	やや不満	とても不満	わからない
1位	スタッフの接客態度	45.2	22.6	24.7	0.9	0.1	5.7
2位	園内の安心感	42.4	29.0	23.3	2.5	0.2	0.1
3位	園内マップ(リーフレット)	33.0	28.5	30.8	2.6	0.3	2.7
4位	ワクワク感	29.3	34.5	31.3	3.1	0.3	0.3
5位	見たい動物がいる	31.1	31.3	24.7	9.2	1.1	0.4
6位	園内の清潔感	29.1	30.8	31.8	5.9	0.8	0.1
7位	園内の案内表示	27.5	29.9	34.1	4.7	0.4	0.7
8位	動物の動きがよく見える	29.5	28.9	27.9	10.3	1.0	0.3
9位	飼育員による解説	28.3	21.8	26.8	2.8	0.3	17.2
10位	動物の解説板	24.6	29.2	35.8	5.5	0.9	1.6
11位	トイレ	26.9	25.0	31.5	6.7	1.4	6.9
12位	イベント(ふんダーランド)	23.9	25.5	33.4	5.1	0.7	8.2
13位	展示動物の数	20.8	28.5	33.0	13.6	1.2	0.2
14位	休憩所	17.6	24.0	38.7	10.9	1.5	5.1

(%)

満足点	不満点	合計点
113	-1	112
114	-3	111
95	-3	91
93	-4	89
93	-11	82
89	-8	81
85	-5	79
88	-12	75
78	-3	75
78	-7	71
79	-9	69
73	-7	67
70	-16	54
59	-14	45

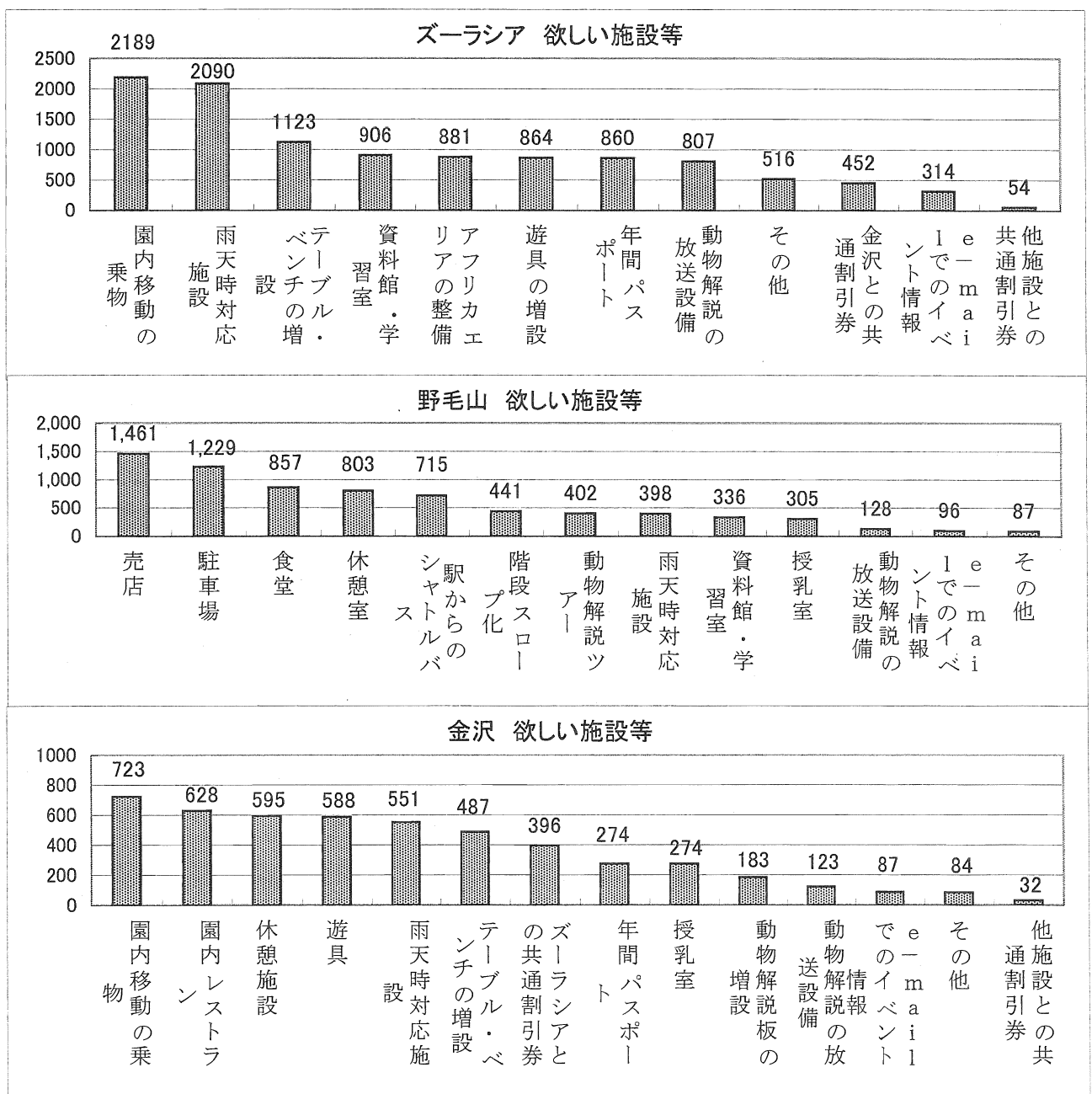
(%)

金沢	とても満足	やや満足	普通	やや不満	とても不満	わからない	
1位	スタッフの接客態度	44.8	23.3	24.4	0.8	0.2	4.8
2位	ワクワク感	41.4	20.1	17.4	0.5	0.2	2.9
3位	見たい動物がいる	32.9	27.1	19.4	1.3	0.3	0.2
4位	園内の清潔感	25.9	29.6	23.3	2.8	0.3	0.1
5位	園内の安心感	27.4	27.6	22.1	4.0	0.3	0.1
6位	展示動物の数	25.1	28.7	19.7	6.2	0.8	0.4
7位	トイレ	22.0	25.2	29.0	3.1	0.5	1.2
8位	園内マップ(リーフレット)	18.8	24.3	31.1	5.5	0.7	0.4
9位	飼育員による解説	19.6	20.7	26.7	3.8	0.5	8.7
10位	動物の解説板	20.1	26.5	24.1	9.3	1.2	0.1
11位	園内の案内表示	17.7	23.5	32.1	6.0	0.8	0.7
12位	休憩所(売店)	17.2	22.9	28.6	8.0	2.2	2.0
13位	動物の動きがよく見える	16.7	24.9	26.0	11.8	1.1	0.2
14位	イベント(わくわくタイム)	13.7	19.2	31.2	12.6	2.1	2.4

満足点	不満点	合計点
113	-1	112
103	-1	102
93	-2	91
81	-3	78
82	-4	78
79	-8	71
69	-4	65
62	-7	55
60	-5	55
67	-12	55
59	-7	51
57	-12	45
58	-14	44
47	-17	30

7 欲しい施設や機能(3つ以内を選択)

ズーラシアと金沢動物園では「園内移動の乗物」を希望される方が最も多い。
野毛山動物園では「売店」「駐車場」「食堂」を希望される方が多い。



8 もっと良い動物園にするための改善点(自由記載)

ズーラシアでは、「キリンが見たい」「動物を見やすく」「木陰やミストシャワーの設置」というご意見が多い。

野毛山動物園では、「ゾウが見たい」「ふれあいの場の拡充」「売店の設置」というご意見が多い。

金沢動物園では、「ライオンなどの肉食獣が見たい」「ふれあいの場の設置」「動物を見やすく」「トイレをきれいに」といったご意見が多い。

	カテゴリー		主なご意見	
ズーラシア	動物の種類、数を増やす	1,124	キリンが見たい	291
			パンダが見たい	59
			シロクマが見たい	37
			カバが見たい	33
	動物展示の工夫等	1,380	動物を見やすく	483
			ふれあいの場の設置	212
			行動展示	167
			エサやりなどの体験型イベント	156
			解説の充実/わかりやすく	128
	施設の充実、改善	1,291	木陰、屋根、ミストシャワーの設置	228
			レストランの増設	146
			園内移動手段の設置	95
駐車料金の値下げ			94	
順路をわかりやすく			73	
休憩施設の増設			65	

	カテゴリー		主なご意見	
野毛山動物園	動物の種類、数を増やす	523	ゾウが見たい	155
			シロクマが見たい	52
			パンダが見たい	13
	動物展示の工夫等	442	ふれあいの場の拡充	108
			動物を見やすく	73
			エサやりなどの体験型イベント	67
			行動展示	37
			解説の充実/わかりやすく	44
			展示場を広く	34
	施設の充実、改善	625	売店の設置	66
			駐車場の設置	54
			順路をわかりやすく	51
			トイレをきれいに/洋式化/増設	47
			階段のスロープ化	45
			駅からの送迎バス	45
			きれいに/清潔に	40
			レストランの設置	36
入園料	165	有料化して改善・充実	101	
		無料の継続	64	

	カテゴリー		主なご意見	
金沢動物園	動物の種類、数を増やす	299	ライオンが見たい	50
			トラが見たい	26
			猛獣・肉食獣が見たい	19
	動物展示の工夫等	380	ふれあいの場の設置	83
			動物を見やすく	77
			エサやりなどの体験型イベント	74
			解説の充実/わかりやすく	40
			行動展示	27
	施設の充実、改善	497	トイレをきれいに/洋式化/増設	58
			園内移動手段の設置	43
木陰、屋根、ミストシャワーの設置			39	
売店の増設、品揃えの充実			38	
レストランの増設			36	
休憩場所の増設			28	
順路をわかりやすく			27	