

池田動物園における来園者の属性別イメージに関する考察 —2,000人アンケート調査分析を基に—

上村 真穂（岡山理科大学大学院）

谷 慧士郎（岡山理科大学大学院）

薦田 勇智（岡山理科大学大学院）

山口 隆久（岡山理科大学）

要約

本研究は、「産学連携による課題解決型学習（Project-Based Learning）（以下 PBL）」プロジェクト「池田動物園の未来を考える PBL プロジェクト」の一環として行ったアンケート調査の結果を分析したものである。PBL プロジェクトとは、地元の私立池田動物園のピーク時からほぼ半減した来園者数を伸ばすために、地元の大学生がマーケティング施策を提案していく。その施策の切り口や根拠となるデータを示すために、アンケート調査を実施した。本研究の対象である池田動物園は一般の来園者だけでなく遠足においても園児の足が遠のいていることから、岡山県内の園児保護者の方にもアンケート調査を実施した。その2つのアンケート結果を分析、比較し、池田動物園に対するイメージや求められている価値、今後の課題について考察した。

キーワード：

動物園、顧客満足度、アンケート、価値共創

1. はじめに

現在の日本は、サービス産業（第3次産業）がGDP、雇用のシェアともに7割を超えて占めており、モノ市場からサービス市場へ変化してきている（経済産業省商務情報政策局,2014）。また、少子高齢化や、レジャー志向の多様化の影響を受けて、動物園の年間来場者数は減少傾向である。現代では、石田（2000）によれば、動物園の目的として次の

4 点が共通に認められている。①教育、②レクリエーション、③自然保護、④研究である。また、石田（2013）は、動物園は、一定の教養があることを前提とする美術館や博物館等とは異なり、親子連れやカップルが楽しく余暇を過ごしに来る場所であると述べられている。本研究の対象である岡山県岡山市にある民営の池田動物園では、来園者数の減少により、経営難に陥っている。

池田動物園は2020年6月現在で68年を数える。しかし、年々来園者数が減少、中国三大珍獣展が催された1989年の年間来園者数90万人をピークに現在では、来園者数年間10万人を割り、経営赤字も2億円を超え、閉園の危機にさらされている。

本研究は、岡山理科大学経営学部が平成31年度に実施した「産学連携による課題解決型学習（Project-Based Learning）（以下PBL）」プロジェクトの「池田動物園の未来を考えるPBLプロジェクト」の一環として行った。来園者数の減少により経営難に陥っている池田動物園から要望があり岡山理科大学経営学部に「未来動物園を考える」ラボが発足した。

本調査の目的は、保護者1,000人アンケートと園内1,000人アンケートを比較分析することで、来園者と保護者のイメージや意識の違いがあるのではないかという仮説をアンケート結果から分析、検証し、考察を行うことである。

2. アンケート調査内容

アンケート調査の内容は、池田動物園と岡山理科大学経営学部、岡山県下の保育園・幼稚園・こども園との連携により平成31年4月から令和2年3月に実施したPBLプログラムで、池田動物園におけるイメージ調査分析を行った。

岡山県下の保育園・幼稚園・こども園に通う保護者に「保育園・幼稚園・こども園における池田動物園利用の実態や意識を調査する」（以下保護者1,000人アンケート）と、池田動物園を退園する方を対象に「池田動物園の来園者の利用実態や意識を調査する」（以下園内1,000人アンケート）を実施した。

2.1. 保護者1,000人アンケート調査内容

保護者1,000人アンケート調査は、池田動物園の現状の満足度・他園との比較分析、顧客への認知活動・集客支援を目的として行った。調査期間は令和元年8月から10月上旬

の日程で岡山市内・倉敷市・赤磐市の保育園児・幼稚園児の保護者を対象として調査を行った。詳細は図表 1-1 に参照。

調査方法は回答者である保護者の方の負担を考慮したうえで、訪問留置型調査を採用した。保護者 1,000 人アンケートは学生等 41 名が岡山市・倉敷市・赤磐市の計 15 園を訪問し調査協力を依頼、回収数 1,000 件を目標のため 1,600 件のアンケートを配布。目標には届かなかったが、892 件（回収率 55%）の回答を得ることができた。質問項目は選択式 21 問と記述式 2 問である。以上の調査により計 892 件の調査結果を得ることができた。

図表 1-1 保護者 1,000 人アンケート調査日程

地域	園名	配布数量	実施期間	回収数
岡山市	朝日保育園	100	8月下旬	39
	しろばら保育園	100	8月下旬	52
	蓮昌寺保育園	100	9月下旬	43
	博愛会保育園	50	8月下旬	42
	なのはな保育園	100	8月下旬	66
赤磐市	牧石保育園	50	9月上旬	42
	山陽桜保育園	100	8月下旬	52
	瀬戸桜保育園	100	9月上旬	54
	旭川保育園	100	9月上旬	52
	白菊保育園	100	9月上旬	48
倉敷市	中州認定こども園	201	10月上旬	99
	片島保育園	106	9月中旬	122
	くらしき作陽大学附属認定こども園	130	9月中旬	105
	連島保育園	64	9月中旬	0
	杉の子第二保育園	50	9月中旬	0
	清心保育園	150	9月中旬	0
	不明			76
	合計	1601		892

出所) 筆者作成

2.2 園内 1,000 人アンケート調査内容

園内 1,000 人アンケートの目的は、一般的な動物園における重要度と退園直後の池田動物園に対する満足度を明らかにすることを目的として行った。園内 1,000 人アンケートでは学生 39 名が池田動物園内の入退園ゲート付近で退園者を対象に調査協力を依頼した。

調査期間は図表 2-2 の通りである。全日程の合計回収数は、目標の 1,000 件を上回る 1,008 件の回答を得た。質問項目は選択式 9 問と記述式 3 問である。

図表 2-2 園内 1,000 人アンケート調査日程

調査日程	回収数
10月5日(土)	63
10月6日(日)	117
10月14日(月)	187
11月2日(月)	129
11月3日(火)	201
11月4日(水)	53
11月16日(月)	74
11月17日(火)	184
合計	1008

出所) 筆者作成

3. 先行研究レビュー

保護者 1,000 人アンケート，園内 1,000 人アンケート調査項目の策定には、「京都市動物園アンケート調査（平成 20 年 11 月）」や「とくしま動物園の利用に関するアンケート結果」を参考に，池田動物園ならではの項目に編集した。

京都市動物園「京都市動物園アンケート調査 報告書」（平成 20 年 11 月京都市動物園）

・調査目的

主に入園者の利用状況及び、利用満足度の把握を主な目的として実施。

・調査項目

ア 入園状況

(ア) 入園時間，退園時間 (イ) 動物園での滞在時間 (ウ) 同時滞在者数の把握※
 ※アンケートでの把握に加え入退園者のカウント調査を実施した (エ) 入園者グループの単位 (オ) 利用者の性別及び年齢層 (カ) 利用者の住所 (キ) 動物園への訪問手段 (ク) 疏水記念館側にエントランスを設置した場合の利用

イ 利用状況

(ア) 今までの利用回数 (イ) この1年間の利用回数 (ウ) 周辺施設の利用状況

ウ 動物園施設利用の感想

(ア) 印象に残った施設とその理由 (イ) 不満に感じた施設とその理由

エ 食堂利用の感想

(ア) 食堂の利用状況 (イ) 食堂利用の感想 (ウ) 食堂への要望

オ 売店利用の感想

(ア) 売店の利用状況 (イ) 売店利用の感想 (ウ) 売店への要望

カ 有料遊具の感想

(ア) 有料遊具の利用状況 (イ) 遊具利用の感想 (ウ) 遊具設置の是非

キ 使用した金額

出所)「京都市動物園『ご来園者アンケート』 報告書」

・質問項目

利用者の住所，訪問手段，利用者の性別及び年齢層，調査年の年間来園回数，使用金額，来園動機，各項目の満足度，周辺施設の利用，再来園の有無とその理由，最も好きな飼育動物とその理由

「とくしま動物園の利用に関するアンケート結果」

・調査目的

「徳島市民を対象に、とくしま動物園の利用実態，交通手段，満足度など市民意見を把握し、とくしま動物園の方針や施策検討の基礎資料とすることを目的とする。」

・質問項目

①回答者の属性（年齢・性別・職業）

②とくしま動物園への来園状況（来園回数、来園者構成、交通手段、目的など）

③とくしま動物園の満足度（展示方法、好きな動物、良かった施設など）

・参考にした部分

「京都市動物園アンケート調査 報告書」（平成 20 年 11 月京都市動物園）、「京都市動物園『ご来園者アンケート』 報告書」、とくしま動物園の利用に関するアンケート結果のアンケート調査内容にそれぞれの動物園内の満足度を聞いたものを参考にした。

本研究では、調査を動物園だけではなく回答者の「一般的な動物園」としてそれぞれの項目の重要度を調査することで、「一般的な動物園」と比較して池田動物園でのそれぞれの項目の満足度を回答してもらうことで、池田動物園と「一般的な動物園」の項目の相対的な満足度が考察できると考えた。

4. 調査結果

4.1. アンケート回答者の属性

以下の図表 4-1、図表 4-2 はアンケート回答者の年代別や性別を棒グラフで表したものである。

保護者 1,000 人アンケートで回収することができたアンケート回答者の属性は図表 4-1(左)のようになった。年代については園児保護者を対象に行った調査であったことから、子供を園に通わせる 30 歳代と 40 歳代で大半を締め、892 件中 773 件（約 85%）であった。

園内 1,000 人アンケートで回収できたアンケート回答者の属性は図表 4-1(右)のようになった。年代については 20 歳代、30 歳代、40 歳代を合わせると 1,008 件中 818 件（約 82%）であった。中でも 30 歳代（約 37%）に関してはもっとも高い来園者数となっており、それ以上の年代からは減少傾向にあることが分かる。

図表 4-1 保護者 1,000 人アンケート・園内 1,000 人アンケート年代別の回答

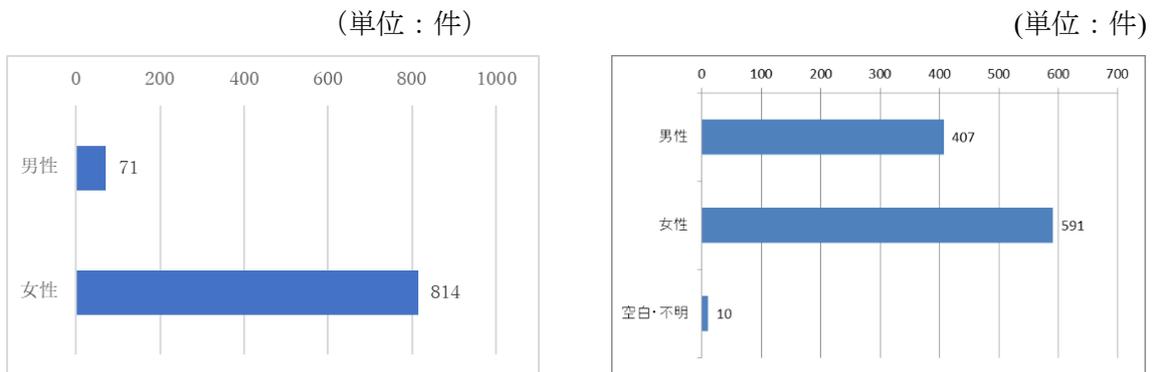


出所) 左：保護者 1,000 人アンケート，右：園内 1,000 人アンケートをもとに筆者作成

図表 4-2(左)から保護者 1,000 人アンケートについてはアンケート対象が保育園、幼稚園、こども園に子供を通わせる保護者であったことから、回答者の 892 件中 814 件 (約 92%) と大半を女性が締める結果となった。

また、園内 1,000 人アンケート回答者の性別は、男性が 1,008 件中 407 件 (約 40%)、女性が 591 件 (約 59%) と比較的偏りがなく回答を得ることが出来た。

図表 4-2 保護者 1,000 人・園内 1,000 人アンケート性別の回答



出所) 左：保護者 1,000 人アンケート，右：園内 1,000 人アンケートを基に筆者作成

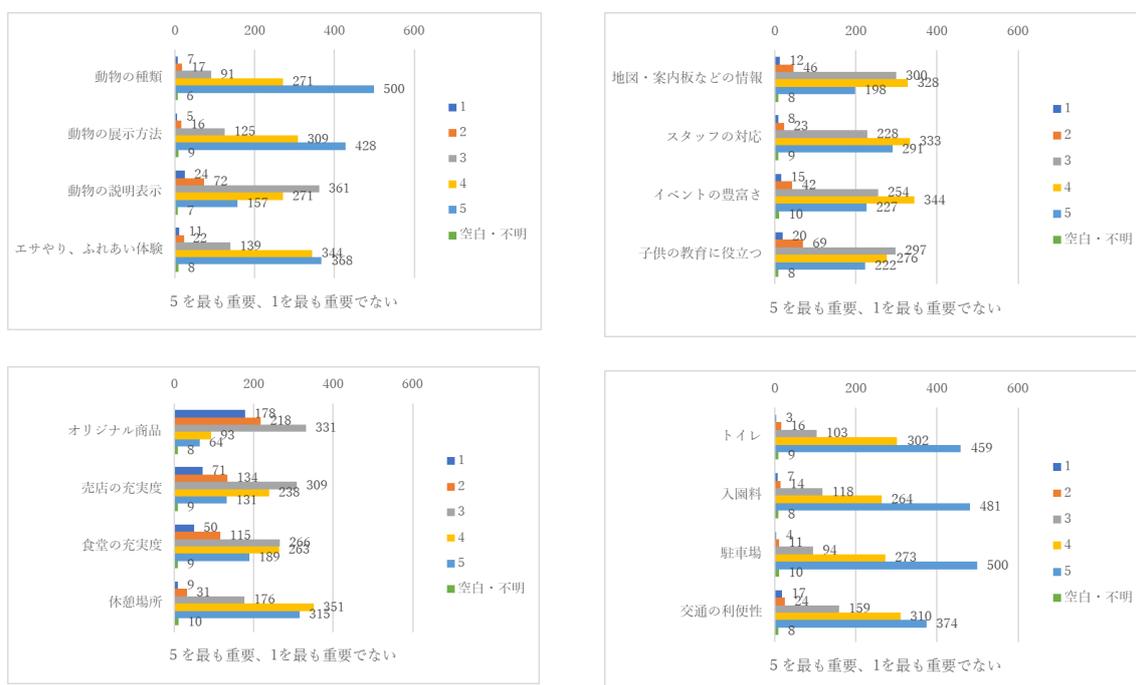
図表 4-3 「Q12 一般的な動物園において、それぞれの項目をどれほど重要とかがえるか。5 を最も重要、1 を最も重要でないとして 5 段階評価でお答えください」における項目で、「動物の種類」「動物の展示方法」「エサやりふれあい体験」は選択肢 4,5 を選択した保護者が多い事がわかる。「動物の説明表示」は選択肢 4,5 を選択した保護者が他の項目と比べて少なく、選択肢 1,2 を選択した保護者が合わせて 100 件弱と多い。選択肢 3 と回答した保護者も 357 件とどちらで良い・若しくはわからないと考えている保護者が多いと考えられる。

「地図・案内版などの案内情報」「スタッフの対応」「イベントの豊富さ」「子供の教育に役立つか」は選択肢 4,5 を選んだ保護者が多いので重要だと考えている保護者が多いのではないかと。

「オリジナル商品」は選択肢 1,2 を選んだ比較的重要なと考えていない保護者が Q12 の中で最も多い。「売店の充実度」「食堂の充実度」それぞれ選択肢 1,2 を選んだ保護者が 200 件を超えていて「オリジナル商品ほどでは」についてはないが他の項目と比べて多い。「休憩場所」は選択肢 4,5 を選んだ保護者が多い。

「トイレ」「入園料」「駐車場」「交通の利便性」は「休憩場所」の項目と同じで選択肢4,5を選らんだ保護者の数が多く、項目について重要だと思っている保護者が比較的多いと考えられる。

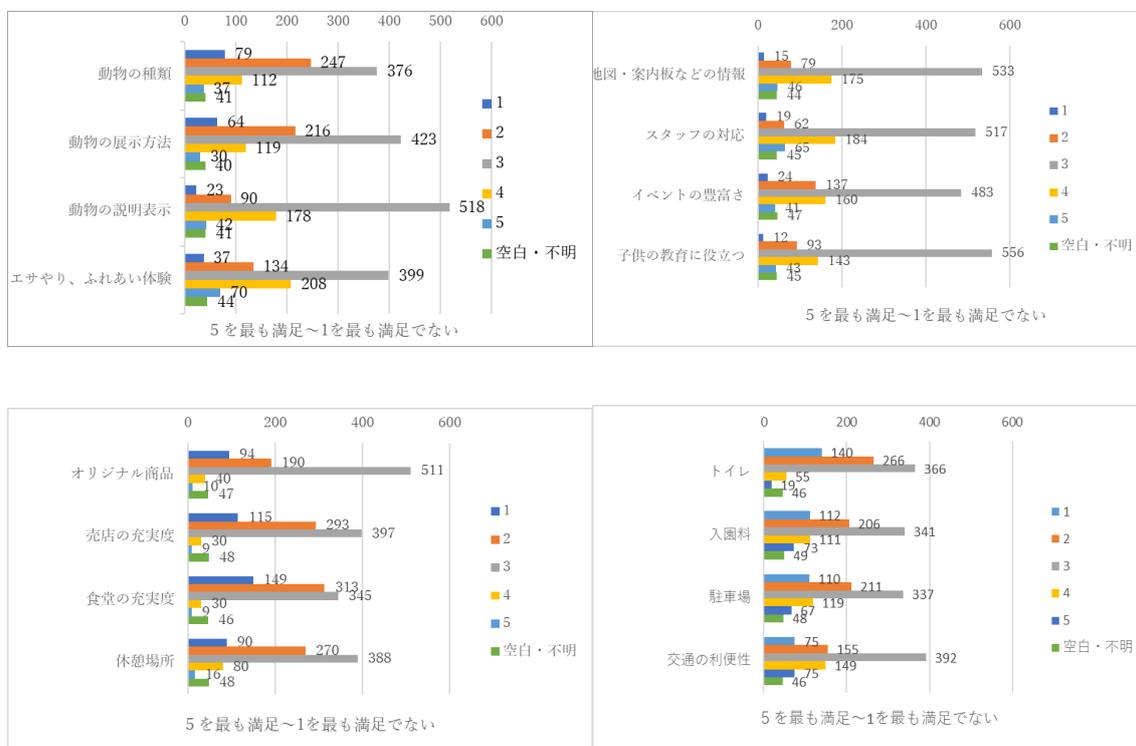
図表 4-3 保護者 1,000 人アンケート「Q12 一般的な動物園においてそれぞれの項目についてどれほど重要と考えるか。1 を最も重要でない、5 を最も重要として 5 段階でお答えください」についての回答



出所)保護者 1,000 人アンケートより

図表 4-4 池田動物園において、「Q12 一般的な動物園と比べてそれぞれの項目にどれほど満足しているか。5 を最も満足している、1 を最も満足していないとして 5 段階評価でお答えください」と聞いた設問の項目において、「動物の説明表示」「地図案内板などの案内情報」「スタッフの対応」「子供の教育に役立つか」「オリジナル商品」に関して、選択肢3を選んでいて、わからない若しくは、どちらでもないと考えて回答していると想定すると、この設問では選択肢3を選んだ保護者が500人を超えていて全体の過半数を超えているのが現状でどちらでもないと思っている保護者が多いと考えられる。

図表 4-4 保護者 1,000 人アンケート「Q12 池田動物園を一般的な動物園と比べてそれぞれの項目でどのくらい満足しているか。5 を最も満足している，1 を最も満足していないとして 5 段階評価でお答えください。」についての回答



出所) 保護者 1,000 人アンケートより

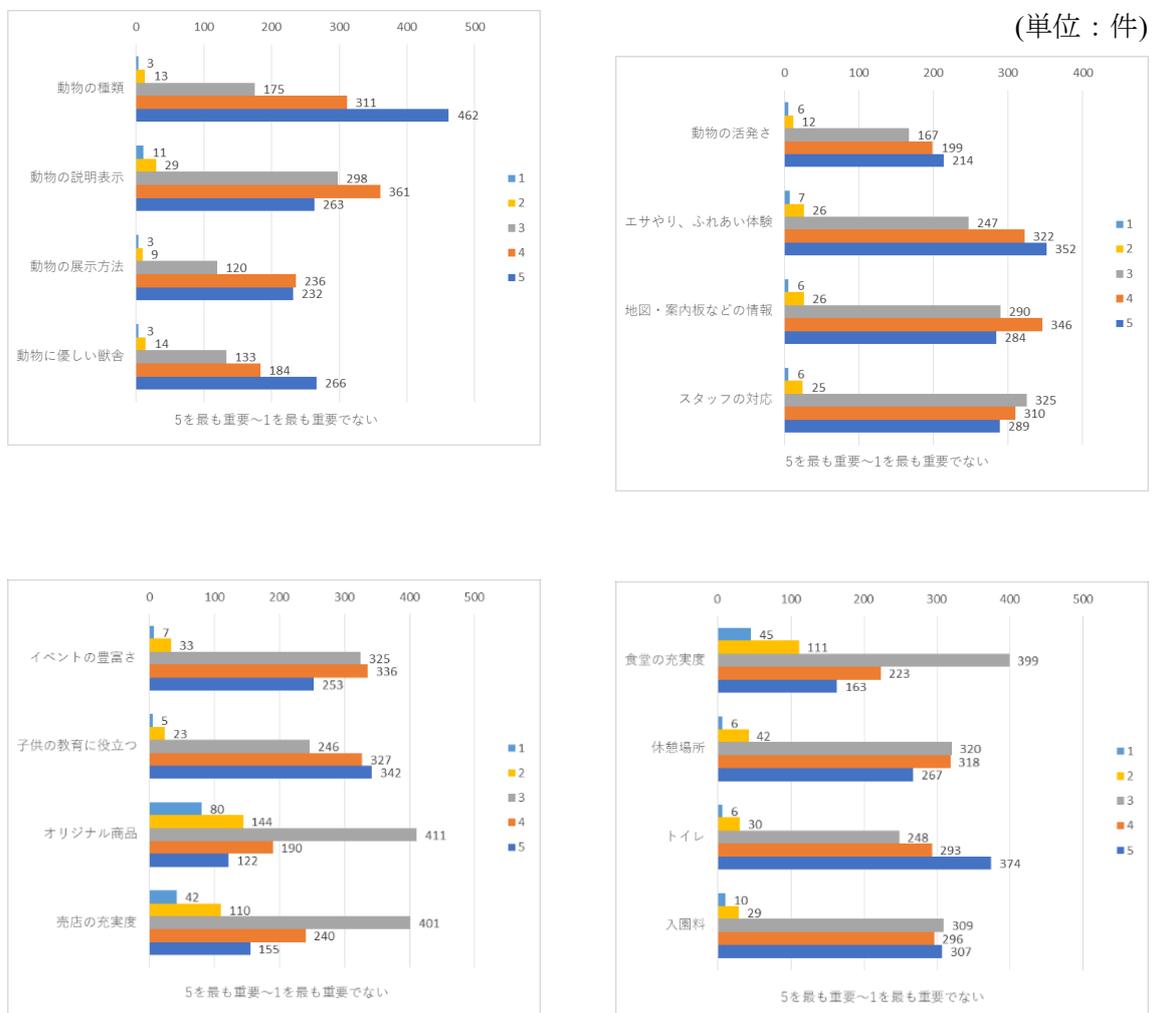
図表 4-5 では、「一般的な動物園において、それぞれの項目をどれほど重要と考えるか」について、5 を最も重要，1 を最も重要でないとして 5 段階評価で回答してもらった。「動物の種類」を 5，4 と回答した来園者が他の項目と比べて多いことから，動物園では動物の種類が多さが最も重要な要素だと考える来園者が多いことが分かる。

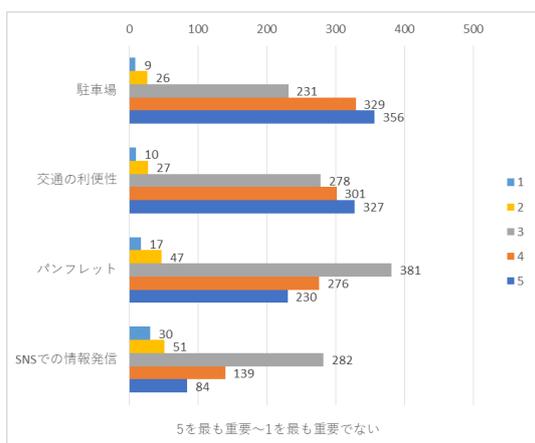
さらに、「動物の説明表示」や「動物の展示方法」といった項目も 5，4 と回答した来園者が多く，動物関係の項目が重要だと考える来園者が多い結果となった。「エサやり，ふれあい体験」の重要度も高く，体験できることを重要だと考える来園者が多いことが分かる。また，「子供の教育に役立つ」の重要度も高く，家族で訪れる施設として重要な項目だと感じる保護者が多いのだと考えられる。

「オリジナル商品」，「売店の充実度」，「食堂の充実度」の項目は他の項目と比べ，1，2，3 と回答した来園者が多いことが分かる。このことから，来園者の半数以上は動物園での飲食やお土産などにはあまり興味を持っていないと考えられる。

「トイレ」、「駐車場」は動物関連の項目や「子供の教育に役立つ」等の項目と並んで5, 4と回答した来園者が多く、重要だと考える来園者が多い項目であることが分かる。「SNSの情報発信」は1, 2, 3と回答した来園者が多く、動物園のSNSには興味を持っていない来園者が多いことが分かる。そのため、動物園を知ってもらうための手段としてSNSを利用するのはあまり有効ではないと考えられる。

図表 4-5 園内 1,000 人アンケート「Q12 一般的な動物園においてそれぞれの項目についてどれほど重要と考えるか。1 を最も重要でない、5 を最も重要として 5 段階でお答えください」についての回答





出所) 園内 1,000 人アンケートより

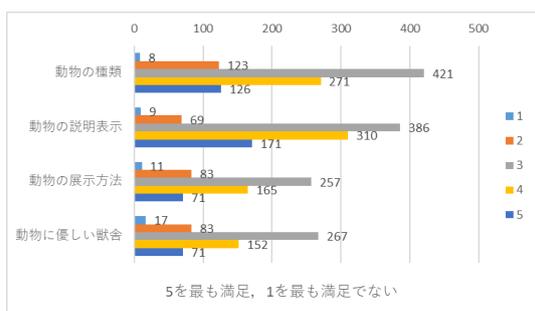
図表 4-6 では「エサやり、ふれあい体験」以外のすべての項目で選択肢 3 が多く選ばれていて現状でも比較的満足していると考えられる。

特徴でみると、1,2 の回答が多く来園者の方が比較的満足していないと考えられる項目は「動物の種類」「動物の活発さ」「イベントの豊富さ」「オリジナル商品」「売店の充実度」「食堂の充実度」「休憩場所」「トイレ」「入園料」「駐車場」「交通の利便性」であった。

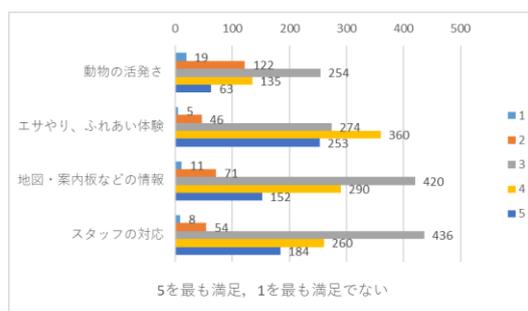
設備関係の項目の回答が 1, 2 の回答が多く、動物園内や周辺設備のすべての項目で満足していないと思っている来園者が多く不満に思われていることが分かる。中でも、「トイレ」は全項目の中で最も満足度の低い項目だった。

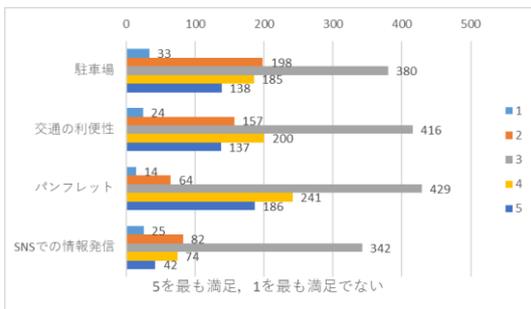
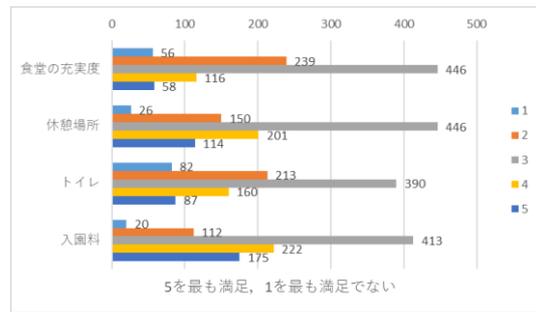
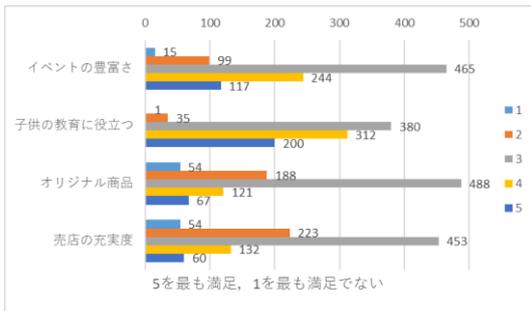
一方、「エサやり、ふれあい体験」の項目は満足度を 5, 4 と回答した来園者は多く、重要度と比較しても満足していると言える。

図表 4-6 園内 1,000 人アンケート「Q12 池田動物園を一般的な動物園と比べてそれぞれの項目でどのくらい満足しているか。5 を最も満足している、1 を最も満足していないとして 5 段階評価でお答えください。」についての回答



: 件)





出所) 園内 1,000 人アンケートより

図表 4-7 左の図は園内 1,000 人アンケートを、子供連れ・子供連れ以外で属性分けし「Q12 あなたは、一般的な動物園において、次のそれぞれの項目をどれほど重要だと考えますか。5 を最も重要、1 を最も重要でないとして 5 段階評価でお答えください。」の問において、回答者 1 人の平均値を算出し、来園者の子供連れと子供連れ以外の平均値を算出したデータである。

このデータから、来園者の子供連れ・子供連れ以外の二つの属性間の重要度に関する考え方の違いは見受けられない結果となった。

図表 4-7 右の図は来園者 1,000 人アンケート「Q12 池田動物園を一般的な動物園と比べてそれぞれの項目でどのくらい満足しているか。5 を最も満足している、1 を最も満足していないとして 5 段階評価でお答えください。」についての回答を子供連れ、子供連れ以外で属性分けしたものを各属性の満足度を集計して平均値化、子供連れから子供連れ以外の数値の差を算出したものである。

このデータから、「エサやり、ふれあい体験」「子供の教育に役立つ」「交通の利便性」以外の項目に子供連れ・子供連れ以外の属性間に満足度の変化が見られた。

特に差が大きかった項目は「動物の種類」で、差が 0.38 と子供連れの来園者は比較的に「動物の種類」に満足していないと考えられる。

子供連れ・子供連れ以外の満足度で変化が見られた項目は「オリジナル商品」「売店の充実度」「食堂の充実度」「トイレ」であり、子供連れ以外の方の満足度平均値が 3 を超えているのに対して子供連れの方の満足度平均値が 3 を超えておらず、どちらかという満足していない来園者が多いと予測される結果となった。

図表 4-7 属性別(子供連れ・子供連れ以外)の重要度と満足度平均の差

重要度	子供連れ以外	子供連れ	満足度	子供連れ以外	子供連れ	差
動物の種類(重要度)	4.29	4.24	動物の種類(満足度)	3.61	3.23	0.38
動物の説明表示(重要度)	3.95	3.81	動物の説明表示(満足度)	3.70	3.51	0.19
動物の展示方法(重要度)	4.13	4.15	動物の展示方法(満足度)	3.41	3.30	0.11
エサやり、ふれあい体験(重要度)	4.03	4.04	エサやり、ふれあい体験(満足度)	3.88	3.85	0.03
地図・案内板などの情報(重要度)	3.96	3.89	地図・案内板などの情報(満足度)	3.58	3.49	0.08
スタッフの対応(重要度)	3.91	3.87	スタッフの対応(満足度)	3.67	3.53	0.15
イベントの豊富さ(重要度)	3.86	3.81	イベントの豊富さ(満足度)	3.48	3.28	0.21
子供の教育に役立つ(重要度)	4.03	4.04	子供の教育に役立つ(満足度)	3.74	3.72	0.01
オリジナル商品(重要度)	3.29	3.01	オリジナル商品(満足度)	3.06	2.87	0.18
売店の充実度(重要度)	3.45	3.32	売店の充実度(満足度)	3.03	2.82	0.21
食堂の充実度(重要度)	3.39	3.36	食堂の充実度(満足度)	3.02	2.75	0.27
休憩場所(重要度)	3.86	3.82	休憩場所(満足度)	3.34	3.16	0.19
トイレ(重要度)	4.06	4.04	トイレ(満足度)	3.08	2.85	0.23
入園料(重要度)	3.92	3.89	入園料(満足度)	3.54	3.37	0.18
駐車場(重要度)	4.05	4.05	駐車場(満足度)	3.30	3.14	0.16
交通の利便性(重要度)	4.00	3.94	交通の利便性(満足度)	3.32	3.26	0.06

左：重要度 右：満足度平均値とその差

出所) 園内 1,000 人アンケートより筆者作成

5. 現状と課題

図表 5-1 から「Q12 一般的な動物園において、次のそれぞれの項目をどれほど重要と考えますか。5 を最も重要、1 を最も重要でないとして 5 段階でお答えください。また池田動物園において、その項目に対して、どれくらい満足していますか。同じく 5 段階でお答えください。行ったことがない人は、満足度を想像でお答えください。」についてアンケート対象者に回答してもらった。そこから明らかになった主な点は、以下の通りである。

第 1 に、来園者と保護者に関して重要度に大きな差がみられることである。まず、「C 動物の説明表示」「H 子供の教育に役立つか」「I オリジナル商品」に関しては来園者の方

が重要に思っているということがわかる。逆に、保護者の方が来園者より重要に思っている項目は「Mトイレ」「N入園料」「O駐車場」である。

第2に、池田動物園のそれぞれの項目に関しての満足度に関して、すべての項目で来園者の満足度は保護者の満足度を上回っている。特に差が大きい項目は、「A動物の種類」「B動物の展示方法」「Dエサやり、ふれあい体験」「H子供の教育に役立つ」「J売店の充実度」「K食堂の充実度」「L休憩場所」「N入園料」である。

第3に、特に保護者と来園者の満足度に違いがみられた点は、来園者の満足度平均の値が3.5を超えている「Dエサやり・ふれあい体験」「H子供の教育に役立つ」の2つの項目である。

図表 5-1 保護者・園内 1,000 人アンケート 重要度平均・満足度平均と各項目の差

項目/平均	園内	保護者	園内	保護者		
	重要度	重要度	満足度	満足度	差(重要度)園内-保護者	差(満足度)園内-保護者
A動物の種類の多さ	4.26	4.40	3.40	2.74	-0.14	0.66
B動物の展示方法	4.14	4.29	3.34	2.81	-0.15	0.54
C動物の説明表示	3.87	3.53	3.60	3.15	0.34	0.45
Dエサやり、ふれあい体験	4.03	4.17	3.86	3.17	-0.14	0.70
E地図・案内板などの案内	3.92	3.74	3.53	3.19	0.18	0.34
Fスタッフの対応	3.89	3.99	3.59	3.25	-0.10	0.34
Gイベントの豊富さ	3.83	3.82	3.37	3.07	0.01	0.30
H子供の教育に役立つか	4.04	3.69	3.73	3.13	0.35	0.60
Iオリジナル商品	3.14	2.60	2.96	2.62	0.54	0.33
J売店の充実度	3.38	3.25	2.91	2.44	0.12	0.48
K食堂の充実度	3.37	3.48	2.87	2.33	-0.11	0.54
L休憩場所	3.84	4.06	3.24	2.60	-0.22	0.64
Mトイレ	4.05	4.36	2.95	2.46	-0.31	0.49
N入園料	3.91	4.36	3.45	2.79	-0.45	0.65
O駐車場	4.05	4.42	3.21	2.79	-0.37	0.42
P交通の利便性	3.96	4.13	3.29	2.99	-0.17	0.30

出所) 保護者 1,000 人アンケート・園内 1,000 人アンケートより筆者作成

図表 5-2 は保護者 1,000 人アンケートのそれぞれの項目ごとの重要度を平均値、中央値を算出して各項目の重要度が中央値以上であれば赤色に加工したものである。満足度についてもそれぞれの項目の平均値が中央値以上であれば赤色に加工した。最右端の数値はそれぞれの項目の重要度から満足度の差の値であり、差の数値の降順で項目を並べ替えた。

まず、「イベントの豊富さ」「スタッフの対応」「子供の教育に役立つ」「地図・案内板などの情報」「動物の説明表示」の項目は、重要度の平均値が中央値より低い満足度の平均値が中央値より高いので現状のまま満足していると考えられる。

次に、その他の項目は重要度の平均値が中央値より低く、満足度の平均値が中央値より低い項目で早急な改善の必要がない。

次に、「トイレ」「動物の種類」「駐車場」「入園料」「休憩場所」の項目は、重要度の平均値が中央値より高いが満足度の平均値が中央値より低く早急な改善の必要があると考えられる。

最後に、「動物の展示方法」「交通の利便性」「エサやり、ふれあい体験」の項目は重要度・満足度の平均値が中央値を超えているが重要度と満足度の差の値が大きく、現状の動物の種類には比較的満足しているととらえることが出来る。しかし、重要度も高いために満足度との差が大きく開いた結果となった。満足度を伸ばし、重要度との差を小さくしていくことにより、池田動物園の魅力をより高めることが出来る可能性を示唆している。

図表 5-2 保護者 1,000 人アンケート 重要度・満足度比較

	重要度	満足度	差(重-満)
トイレ	4.36	2.46	1.9
動物の種類	4.4	2.74	1.66
駐車場	4.42	2.79	1.63
入園料	4.36	2.79	1.57
動物の展示方法	4.29	2.81	1.48
休憩場所	4.06	2.6	1.46
食堂の充実度	3.48	2.33	1.15
交通の利便性	4.13	2.99	1.14
エサやり、ふれあい体験	4.17	3.17	1
売店の充実度	3.25	2.44	0.81
イベントの豊富さ	3.82	3.07	0.75
スタッフの対応	3.99	3.25	0.74
子供の教育に役立つ	3.69	3.13	0.56
地図・案内板などの情報	3.74	3.19	0.55
動物の説明表示	3.53	3.15	0.38
オリジナル商品	2.6	2.62	-0.02

出所) 保護者 1,000 人アンケートより筆者作成

図表 5-3 は園内 1,000 人アンケートのそれぞれの項目ごとの重要度を平均値、中央値を算出して各項目の重要度が中央値以上であれば赤色に加工したものである。満足度についてもそれぞれの項目の平均値が中央値以上であれば赤色に加工した。最右端の数値はそれ

それぞれの項目の重要度から満足度の差の値であり、差の数値を基準として降順で項目を並べ替えた。

まず、「地図・案内板などの情報」「子供の教育に役立つ」「エサやり、ふれあい体験」については、それぞれの項目の重要度・満足度双方の平均値が中央値より高い。つまり、来園者が比較的重要だと思っているし満足していると考えられる項目であり、早急な改善の必要はない項目だと考える。

次に「トイレ」「駐車場」「動物の展示方法」「交通の利便性」について、それぞれの項目の重要度の平均値が中央値を超えているが満足度の平均値が中央値を下回っていることから比較的重要だと考えているが、池田動物園では満足していないと考えられ改善の必要がある項目だ。

「動物の種類」について、重要度・満足度の平均値が中央値を超えているが重要度と満足度の差の値が大きい。重要度に着目してみると、16項目の中で最も重要であると考えていることが示されている。また、満足度も中央値よりも平均値が高いため、現状の動物の種類には比較的満足しているととらえることが出来る。しかし、重要度が最も高いために満足度との差が大きく開いた結果となった。満足度を伸ばし、重要度との差を小さくしていくことにより、池田動物園の魅力をより高めることが出来る可能性を示唆している。

図表 5-3 園内 1,000 人アンケート 重要度・満足度比較

	重要度	満足度	差(重-満)
トイレ	4.05	2.95	1.1
動物の種類	4.26	3.4	0.86
駐車場	4.05	3.21	0.84
動物の展示方法	4.14	3.34	0.8
交通の利便性	3.96	3.29	0.67
休憩場所	3.84	3.24	0.6
食堂の充実度	3.37	2.87	0.5
売店の充実度	3.38	2.91	0.47
入園料	3.91	3.45	0.46
地図・案内板などの情報	3.92	3.53	0.39
イベントの豊富さ	3.69	3.37	0.32
子供の教育に役立つ	4.04	3.73	0.31
スタッフの対応	3.89	3.59	0.3
動物の説明表示	3.87	3.6	0.27
オリジナル商品	3.14	2.96	0.18
エサやり、ふれあい体験	4.03	3.86	0.17

出所) 園内 1,000 人アンケートより筆者作成

6. おわりに

図表から保護者アンケート・園内アンケート双方の重要度の平均値と満足度の平均値の差の降順の上位 3 つの項目「トイレ」「動物の種類」「駐車場」が同じであった。飼育動物の高齢化などの理由から、人気であり活気のある動物の種類が少なくなっている。そのため、動物の種類を増やせば現状よりは入園者が増えることは予想される。しかし、新たな動物を導入することや飼育環境を整えるための資金が不足しているため、動物の種類を増やすことは容易ではない。

「トイレ」「駐車場」など施設の設備面での改善も、本調査からも重要に思われていることから改善すると池田動物園の満足度は上がるであろう。しかし、動物の展示や説明表示など設備の整備で大規模な資金を掛ける必要がある項目以外は現状でも満足している。

本研究では、池田動物園の未来を考えると動物の種類と園内設備に満足していないことが示唆された。イベントなどで短期的な集客を狙うよりも長期的な視点からのアプローチも考慮して、持続可能な仕組みを作ることが今後の課題となる。

<謝辞>

本研究を行うにあたり、全面的にご協力をいただきました池田動物園の関係者各位、及びアンケートにご協力いただきました、岡山市内・倉敷市・赤磐市の保育園・こども園関係者各位、並びに園児保護者、池田動物園の来園者の皆様に深く御礼申し上げます。

参考文献

- 石田 箇 (2010) 『日本の動物園』 東京大学出版会.
- 石田 箇 (2013) 動物と動物園 石田 箇・濱野佐代 子・花園誠・瀬戸口明久共著 『日本の動物観—人と動物の関係史—』 東京大学出版会.
- 伊藤秀一・小川杏美・平田彩夏・岡本智伸 (2012) 『来園者を対象とした動物園の展示方法に関するアンケート調査』.
- 伊藤秀一・小川杏美・平田彩夏・岡本智伸 (2012) 「来園者を対象とした動物園の展示方法に関するアンケート調査」.
- 河合 隼雄 (1991) 『イメージの心理学』.
- 経済産業省商務情報政策局 (2014) 『サービス産業の高付加価値化・生産性向上について』.
- 小谷幸司・森崎玲大・金澤朋子・小島仁志・島田正文 (2017) 「よこはま動物園のアフリカのサバンナにおける来園者満足度に基づく管理運営方策の検討」.
- 新出昌明・齋藤隆志・川崎 登志喜 (1999) 『長野オリンピックにおけるボランティアのイメージ分析：スポーツ経営学的視点から』.
- 鈴木卓治・小島道裕・曾我麻佐子・眞鍋佳嗣・矢田紀子 [2017] 「歴史系博物館と大学が連携して作り上げるデジタル展示~企画展示「デジタルで楽しむ歴史資料」を事例として~」.
- 竹口琴葉・杉本美紀・藤井奈月・柚原和敏・柳川久 (2017) 「動物園と大学の連携による解説板設置効果の検証-十勝に生息する野生生物「エゾモモンガを題材として」」.
- 野村友美・柚原和敏・柳川久 (2016) 『おびひろ動物園における教育的取り組みに関するアンケート調査-郷土の動物であるエゾモモンガを題材として』.
- 樋口耕一 (2013) 計量テキスト分析および KH Coder の利用状況と展望.
- 平井仁智・清水慶子 (2019) 『動物園』, 小林秀司・星野卓二・徳澤啓一編 『新博物館論』 同成社.

Hosey, G., Melifi, V., & Pankhurst, S. 2009 Zoo animals : Behavior, management, and welfare. Oxford University Press.

村田浩一・楠田哲士監訳『動物園学』 2011 文永堂.

八木郁子・杉山岳弘（2011）「動物園の魅力を引き出す動物生態観察を誘発させる映像コンテンツの評価検討」.

参考資料

平成 20 年 11 月「京都市動物園アンケート調査 報告書」

京都市動物園『来園者アンケート』ご報告書

西日本新聞 2018/11/10 6:00

西日本新聞 筑後版 -2018/11/10 付 西日本新聞朝刊-

参考 URL

JAZA ホームページ

<https://www.jaza.jp/about-jaza/four-objectives>

平成 20 年 11 月「京都市動物園アンケート調査 報告書」

https://www5.city.kyoto.jp/zoo/uploads/image/kousou_enquete.pdf

京都市動物園『ご来園者アンケート』ご報告書

https://www.city.kyoto.lg.jp/templates/shingikai_kekka/cmsfiles/contents/0000244/244895/7anke-to.pdf

西日本新聞 2018/11/10 西日本新聞 筑後版

<https://www.nishinippon.co.jp/item/n/464460/>

とくしま動物園の利用に関するアンケート結果

https://www.city.tokushima.tokushima.jp/zoo/gaiyo/topics/report.files/20140905_01.pdf