



第153回 市議會 臨時會  
[ 2005. 2. 17 (목) ]

第153回 서울特別市議會 臨時會

# 主要業務報告

(環境水資源委員會)



서울大公園管理事業所

# 보고 순서

---

● 기본 현황 3

---

● 2004 주요업무 추진실적 7

---

● 2005 주요업무 추진계획 13

---

# 기 본 현 황

## 1] 일반현황

**조 직** - 1부 1원 2실 8과  
(관리부, 동물원, 기획실, 동물연구실)

**인 력** - 정원 237명, 현원 232명 ('05. 2. 7 현재)  
현원 232명중 실 근무인원은 231명으로  
정원대비 6명 부족 (휴직 1명 포함)

**재정규모** - 세입 18,385백만원, 세출 38,325백만원

입 장 료	6,824	기본경비	3,805
사 용 료	9,169	인 건 비	10,828
사업수입	2,080	사 업 비	23,692
기타(잡수입)	312		

**이용수입** - 세입실적 : 14,769백만원 ('04. 12월말 현재)

구 분	세입실적	전년대비	
		실 적	비율(%)
계	14,769	10,232	144.3
입 장 료	5,076	3,795	133.7
사 용 료	6,685	4,005	166.9
사업수입	2,079	2,056	101.1
기타(잡수입)	929	376	247.1

**이용인원** - 3,555천명(유료) - '04. 12월말 현재

● 전년대비 126천명 증가 (3.7%)

▷ 평일평균 : 약7,112명, 휴일평균 : 약18,181명

## 2] 공원현황

### 위 치

— 경기도 과천시 막계동 159-1(청계산 자연공원내)

- 도시계획법상 개발제한구역
- 도시공원법상 근린공원, 도시자연공원

▷ 시설율 : 34.65%(40%이하), 건폐율 : 2.28%(10%이하)

### 부지면적

— 6,670천 m<sup>2</sup> (약202만평)

- 동·식물원 : 732천평, 종합관리시설 : 98천평
- 자연캠프장 : 23천평, 주차장지구 : 93천평
- 호수지구 : 83천평, 자연녹지 및 기타 : 720천평
- 현대미술관 : 22천평, 서울랜드 : 246천평
- IT-World(정보나라) : 2천평

### 공원조성

— 조성비용 : 1,500억원(시비1,130억, 민자370억원)

'84. 5	동·식물원개원	'86. 8	현대미술관 개관
'86.11	자연캠프장 개장	'88. 5	서울랜드 개장
'94. 7	산림욕장 개장	'00. 9	장미원 개원
'00. 10	정보통신전시관 개관		

### 주요시설

— 직영시설, 위탁시설, 민자시설, 국영시설

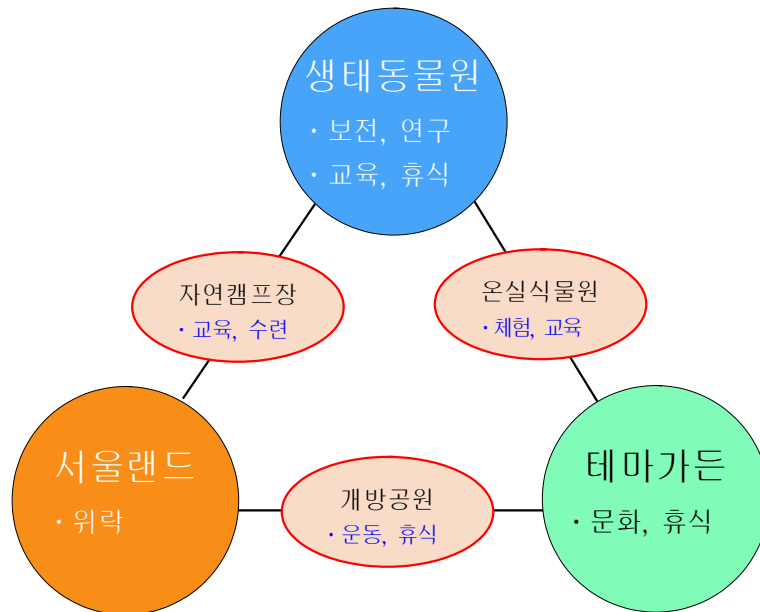
- 직영시설 : 동물원 - 89개동, 총357종 3,512수  
식물원 - 온실1개동, 1,263종 31,533본  
자연캠프장 - 1일 수용인원 1,000명
- 위탁시설 : 주차장 - 1일 최대수용능력 5,600대  
편익(판매)시설 - 8종 40개소
- 민자시설 : 서울랜드, 코끼리열차, 리프트카
- 국영시설 : 현대미술관, IT-World(정보나라)

# 공원운영 목표와 방향

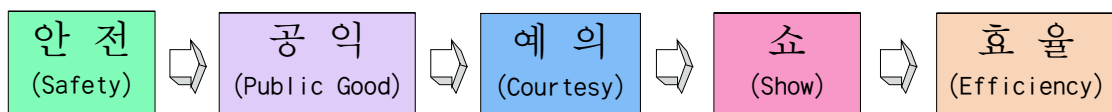
## 목 표

- 세계적 수준의 테마단지 조성
- 시대에 부응하는 서비스 제공
- 민간기업 수준의 수익성 제고

## 기본 방향



### ● 공원운영의 우선순위



# 2004 주요업무 추진실적

---

1	경영개선 추진성과	9
2	계절별 주제에 따른 20주년 기획행사	10
3	인적·물적 서비스 내실화	11
4	따뜻한 동물원 겨울프로그램 운영	12

## 1 經營改善 推進成果

2004년도는 경영개선 5개년 계획을 시작한 첫해로서 계절별 이벤트, 수익사업 유치 등으로 수입, 관람인원 증대에 기여함

### 관람인원(유료) 증대

- 전년대비 126천명 증가

2003년	2004년	증가율(%)
3,429천명	3,555천명	3.7%

※ 유사시설(예) : 서울랜드 348천명 감소(△14.4%), 롯데월드 1,764천명 감소(△23.5%)  
에버랜드 11천명 감소(△0.1%), 대전동물원 117천명 감소(△10.2%)

### 수입(세입) 증대

- 전년대비 4,537백만원, 목표대비 1,883백만원 증가

2003년 세입실적	2004년		증가율(%)	
	세입실적	세입예산(목표)	전년대비	목표대비
10,232백만원	14,769백만원	12,886백만원	44.3	14.6

### 세입 증가사유 분석

- 입장료 수익 증대 : 1,430백만원
  - ▶ 관람객 증가 및 요금인상 등
- 신규사업 유치 : 734백만원
  - ▶ 중국 등축제 유치(3.5~6.7) : 280백만원
  - ▶ 원숭이 학교 유치(7.16~11.30) : 431백만원
  - ▶ 빅탐시어터(5.1~5.31) : 23백만원
- 서울랜드 위탁사용료 징수 : 1,834백만원
- 고객유치사업 활성화로 인한 수익 증대 : 539백만원
  - ▶ 자연학습교실 운영, 단축마라톤 등

## 2 季節別 主題에 따른 20週年 企劃行事

서울대공원 개원 20주년을 기념하는 다양한 이벤트를 계절별로 개최하여 시민과 함께하는 테마공원으로서의 이미지 제고

### 계절별 프로그램 운영

봄 3.1~5.15	<p>▶ <u>봄봄 Boom Boom 축제</u></p> 동물 - 아기동물 나들이 행사(백일잔치), 나비생태관 운영 식물 - 새싹난 전시회, 향기의 여왕 허브축제
초여름 5.16~6.30	<p>▶ <u>동물원 옆 장미원 축제</u></p> 동물 - 아기동물 엄마·아빠 되어주세요(양부모 20가족) 식물 - 장미축제 (통기타 가수공연/ 라틴댄스공연/퍼포먼스 쇼)
여름 7.1~8.31	<p>▶ <u>한여름 밤의 동물원 나들이</u></p> 동물 - 동물원 야간개장, 사육사 캠프, 아기동물 나들이 식물 - 벌레잡이식물 특별전
가을 9.1~11.30	<p>▶ <u>허수아비와 같이 하는 가을꽃 축제</u></p> 동물 - 곰·물개 먹이주기 행사, 왕도깨비 대축제, 동물만화그리기 식물 - 단풍폴장 조성, 코스모스 축제, 국화, 허수아비 전시

### 시민참여 프로그램 개발

- 동물설명회 : 10개 동물사
  - ▶ 담당 사육사가 이야기 형태로 진행, 시민이 직접 먹이주기, 만져보기 등과 병행
- 한밤의 동물원 대탐험 : 23회, 1,577명
  - ▶ 야행의 습성, 동물의 잠자는 모습 등 야생동물의 야간활동 관찰
- 야생동물 진료체험 : 20회, 752명
  - ▶ 수의사와 함께 동물 초음파 검사, 블로우 파이프(동물주사) 시연 등
- 어린이 사육사 캠프 : 9회, 1,019명
  - ▶ 2박3일간 동물 먹이주기, 동물사 청소하기 등 특별한 동물체험 캠프 운영



### 3 人的·物的 서비스 內實化

2004년도는 1단계 서비스개선의 해로서 시민이 쾌적한 환경에서 즐겁게 관람할 수 있도록 전문업체에 의한 안내서비스 시스템을 구축하고 수요자 편의 위주로 서비스환경을 개선함

#### 매·수표 업무 개선

- 입장권 전산발매 시스템 도입 - 6. 15부터
  - ▶ 신속한 발매로 입장권 구입에 소요되는 대기 시간 단축
  - ▶ 관리자의 개인 PC로 매표현황 실시간 조회, 추가 필요인원 즉시 투입
- 매·수표 업무 용역 시행 - 11. 1부터
  - ▶ 전문도우미 제도 운영 등 응대방법의 업그레이드로 고객클레임 사전예방
  - ▶ 동화적인 분위기 조성위해 동물원 컨셉에 맞는 유니폼착용, 눈높이 서비스 실시

#### 수요자 편의 위주의 서비스환경 개선

- 도움터 설치 : 상황실, 미아보호실, 의무실, 방송실 등 통합
  - ※ 청내방송을 통해 직원, 협력업체 및 공익요원대상 매일 소양교육
- 4개 관람길로 Zoning화하여 라인마킹 및 안내표지판 재정비
- 동물원 길을 따라 분산 배치되어 있던 평상을 나무그늘이 있는 녹지에 집중 배치 (4개소)

#### 동물과 더욱 친숙할 수 있도록 하드웨어·소프트웨어 구축

- 큰물새장 내부 관람 통로 설치·운영
  - ▶ 물새장 밖에서만 관람하던 방식을 개선하여 물새장 내에 관람로 신설
- 식물원에 문조, 앵무새 등을 방사하여 새가 지저귀는 식물원 조성
- 동물행동풍부화프로그램 및 설명회 운영, 동물애호분위기 거양
  - ▶ 직원의 전문성 확보 및 전문큐레이터 양성·채용

## 4 따뜻한 動物園 겨울프로그램 運營

동물원 개원 이래 최초로 무료 셔틀버스를 운행하고 특화된 프로그램을 운영함으로써 『겨울철 동물원은 볼 것이 없다』는 고정관념을 깨버린 획기적인 프로젝트로 고객만족도 80%를 상회하는 호응을 얻고 있음

### 특화된 프로그램 운영 - 2004. 12. 1 ~ 2005. 2. 28

- 동물원내 무료셔틀버스 운행
  - ▶ 난방이 되는 실내관 중심으로 설치된 8개 정류장에서 승·하차
- 주요 동물사 실내 조경 및 운영 프로그램
  - 정 문 • 해골탐험 전시관 설치 (오랑우탄 골격, 호랑이 모피 등 전시)
    - ▶ 버스 대기시간을 이용하여 관람할 수 있도록 조성
  - 동 양 관 • 중앙홀(600평)에 비버, 원숭이, 열대새 등 전시
    - ▶ 새와 사진찍기, 열대조류 전시, 악어설명회, 뱀쇼 특별체험
  - 식 물 원 • 단순 식물전시에서 새, 음악이 어우러지는 전시로 전환
    - ▶ 십자매, 문조, 앵무새 등 새 방사, 전통음악 등 미니 오케스트라 공연
- 乙酉年 닭의 해 맞이 세계 닭 전시회 개최
  - ▶ 당닭, 적색야계 등 22종 44수 세계 희귀 닭, 알 및 알공예품 전시
  - ▶ 캐릭터 그려진 달걀 제공 (매주 일요일 선착순 150명)

### 아동복지시설 어린이를 위한 동물원 겨울 투어 실시

- 일 시 : 2005. 1. 10/ 17/ 24/ 31(월), 09:00~17:00 (총 4회)
- 대 상 : 서울지역 아동복지시설 어린이 1,200명 (300명/회)
- 내 용 : 동물원 버스 투어, 어린이 입맛에 맞는 식사 무료 제공
  - ▶ 돌고래, 물개의 묘기 관람, 물개 먹이주기, 뱀과 함께 사진찍기
  - ▶ 정문 모닥불에서 군고구마 구워먹기 체험
  - ▶ 서울랜드에서 눈썰매 및 놀이기구 타기

# 2005 주요업무 추진계획

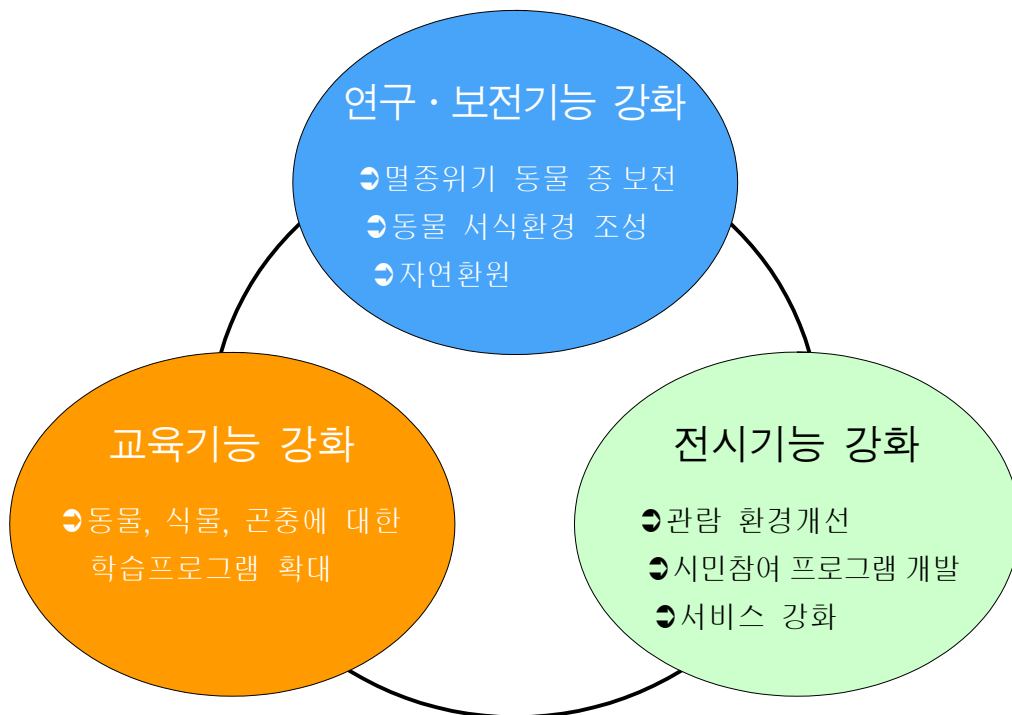
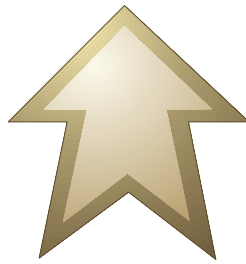
---

1	동물사육 및 혈통관리 시스템 구축	17
2	토종 야생동물, 서식지에 복원	18
3	자연생태에 근접한 동물서식 공간조성	19
4	학습프로그램 확대·운영	20
5	고객 만족도 향상을 위한 서비스 개선	21
6	관람객 증대를 위한 마케팅 강화	22

# 2005 주요 업무 추진방향

## 선진 동물원으로 위상제고

- 멸종위기에 있는 토종동물의 확보·증식 및 서식지 환원
- 고객만족도를 획기적으로 향상
- 수익성 제고를 통한 단계적인 재정자립도 증대



1

## 動物飼育 및 血統管理 시스템 構築

- ◆ 개인별 경험에 의존하던 기존의 사육방식을 공동사육관리와 매뉴얼에 의한 과학적이고 체계적인 관리시스템으로 전면 개선하고
- ◆ 동물 개체관리와 구입·교환 등을 통해 근친번식 방지와 혈통갱신 추진

### 체계적인 동물 사육관리 시스템 도입

- 금년 상반기 포유류 사육매뉴얼 구축 후 조류, 파충류로 확대
  - ▶ 사육 현황 파악 후 출산, 보육, 성장기 등 사육방법의 개선방안 마련
  - ▶ 사육사의 안전관리 지침, 동물 사육관리 체크리스트 작성
- 공동사육 관리제 시행 : 11개 거점센터 설치·운영
  - ▶ 동물사 개별 사육관리 방식에서 거점센터 공동관리 방식으로 전환
  - ▶ 다종의 동물을 공동 관리함으로써 다양한 사육경험 습득

### 동물 혈통관리 : 355종 (혈통관리 가능 173종, 혈통갱신 대상 182종)

#### 종 선 별 - 동물의 가치에 따른 선별

- ▶ 전시목적 : 사육공간을 고려하여 적정 개체수 유지
- ▶ 보전목적 : 멸종위기 種의 유전적 다양성을 최대한 보전
- ▶ 환원목적 : 단시간 내 개체수 증식하여 자연서식지로 환원

#### 개체관리 - 種 선별 결과 보전목적 동물부터 시행

- ▶ 마이크로칩 삽입, 삽입된 ID번호를 동물관리시스템에 입력·관리

#### 혈통갱신 - 種 선별 단계부터 지속 추진

- ▶ 혈통갱신을 위한 혈통도 작성 및 동물의 신규 구입, 교환, 임대 추진
- ▶ 혈통확인 불가능 동물의 근친방지를 위해 불임시술, 매각 등 번식 억제

## 2 土種 野生動物, 棲息地에 復元

- ◆ 서울 숲 조성, 청계천 복원 시 토종 야생 소동물을 우선 방사하고, 서울소재 공원에는 식생 및 지형조사 후 방사
- ◆ 장기적으로는 멸종 위기에 있는 여우 등의 야생동물을 서식지에 복원

### 서울소재 공원, 근교 산 동물방사

**서울 숲** - 금년 5월 방사 (서울숲 준공시) 후 단계적 추가방사

- ▶ 고라니, 꽃사슴, 청둥오리, 쇠물닭, 물닭, 원앙, 다람쥐 등 방사
- ▶ 적응, 활동상태 등 지속적인 모니터링 결과에 따라 추가 방사 실시
- ※ 청계천 복원공사 완공시 양서류(청개구리, 참개구리 등) 방사

**남 산** - 서식가능 동물부터 단계적으로 방사

- ▶ 고양이 구제 실시 후 다람쥐 등 서식 가능한 소동물 방사
- ▶ 식생조사 등을 통해 서식환경 조성 후 방사 (고라니, 멧토끼 등 ; '06년)

**월드컵공원** - 꿩, 고라니 등 발견된 공원으로 지속적인 모니터링 실시

- ▶ 모니터링 결과 필요시 꿩, 곤충류, 멧토끼 등 방사

**근 교 산** - 식생 및 지형 조사 후 방사동물 선정 방사('06년)

- ▶ 시범방사지역 및 동물 선정 등에 대한 전문가 워크샵 결과에 따라 방사

### 멸종위기 야생동물 복원 : 여우 등 복원 프로젝트 추진

- 개체확보 및 증식 : '07년까지 50마리 이상 증식
  - ▶ 중국, 북한으로부터 지속적으로 도입하여 유전적 다양성 유지
  - ▶ 엄정한 개체관리 및 계획번식 실시 등의 체계적인 혈통관리로 근친방지
- 개체 확보·증식동물 단계적 방사 ('07년부터)
  - ▶ 전문가 자문, 워크샵을 통하여 방사할 수 있는 최적지 선정
  - ▶ 최초 방사 후 적응과정 모니터링 결과를 토대로 2~3차에 걸쳐 지속 방사
  - ※ 산양, 수달, 고슴도치, 멧토끼 개체확보 후 증식 및 복원 추진

3

自然生態에 近接한 動物 棲息空間 造成

- ◆ 야생동물의 생태적 특성에 적합하고 자연서식지와 유사한 환경을 조성하여 동물이 건강하게 살 수 있도록 하고
- ◆ 관람객에게는 문화적 요소가 있는 관람환경을 제공하고자 함

동물 야외 방사장 조경

**유인원관** - 노출형에서 숲속형으로 전환

- 야외 방사장 재조성
  - ▶ 콘크리트 바닥을 제거하고 흙, 바닥 등 자연소재로 교체
  - ▶ 고사목, 넝쿨, 수목식재 등 유인원이 놀 수 있는 공간 제공
- 지정된 관람 장소에서만 관람하도록 관람길 개선
  - ▶ 관람동선에 수목터널을 조성·차폐하고 관람창 설치

**큰물새장** - 자연서식지 분위기 조성

- 생태습지, 버드나무, 갈대 식재 등 새들이 쉴 수 있는 공간 확보
- 새를 가까이에서 볼 수 있는 관람길 및 관람데크 설치

**대동물관** - 큰 동물의 놀이공간 확보

- 코끼리 등이 쉬고 놀 수 있도록 통나무 놀이터, 진흙 목욕탕, 쉼터 등 설치
- 방사장 내 동산을 활용하여 내부를 관통하는 관람동선 조성

문화적 요소가 있는 관람환경 조성

**열대조류관** - 열대식물 등으로 밀림 조성

**남미관** - 파빌리온 성격에 맞는 남미풍의 이미지 조성

- ▶ 관람통로에 남미문화, 생활소품 전시, 야자수 등을 활용한 포토존 설치

**동양관** - 동남아 이미지 조성

- ▶ 다양한 동남아시아 동물, 문화 설명판 설치

## 4 學習프로그램 擴大·運營

- ◆ 유치원, 초등학생 대상으로 한정된 동·식물 교실을 운영하던 소극적 교육프로그램에서 탈피하여
- ◆ 일반인·학생 등을 대상으로 다양한 학습프로그램 개발·운영

### 학생대상 교육프로그램 개발·운영

- 동물원 방문에서 귀가시까지 전문교사가 동행하여 동물의 습성, 생태에 대한 설명과 먹이주기 등 체험교육 실시
- 8개 현장체험 프로그램 개발 및 자원봉사자 활용하여 전문교사 양성

### 동물원 관람 투어(Tour) 실시 : 5개코스 개발·운영

- 가족 또는 단체를 대상으로 도우미가 관람코스를 따라 설명하며 투어

### 일반 관람객 대상 학습프로그램 운영

- 동물 바로알기(동물설명회) 프로그램 확대·개선

**확 대** : 10개 → 14개 동물(물개, 곰, 왕관앵무, 나귀 신설)

**개 선** : 단순설명에서 풍부화 프로그램을 병행

- 동물체험 프로그램 확대 (8개 ⇒ 16개)

〈 현재 〉

- 알비노버마왕뱀 사진찍기
- 물개, 원숭이 먹이주기
- 사슴, 과나코 페팅 등



〈 확대 〉

- 물개 웃는 표정 사진찍기
- 하마, 캥거루, 악어 먹이주기
- 이구아나 페팅 등

- 동물 해설판 개선

- ▶ 단순한 동물소재에서 동물습성, 유사동물과의 비교 등 교육적 가치 있는 내용을 수록하여 동물 이해 증대 및 관람객 흥미 유발



5

## 顧客 滿足度 向上을 위한 서비스 改善

- ◆ 2004년 직원 서비스향상에 초점을 맞춘 서비스개선에서 더 나아가
- ◆ 식음료업소, 청소용역 등의 협력업체로 개선범위를 확대하고
- ◆ 예약시스템 도입, 셔틀버스 운행 등 고객만족을 위한 개선 추진

### 안내시스템 개선

- 동물원내 안내센터 운영(2개소) : 안내도우미 배치, 순회 안내
- 안내표지판 정비 : 외부평가단 선정, 안내표지판 개선 추진
- 예약시스템 도입으로 장기간 대기불편 해소
  - (돌고래쇼) - 당일 사전 예매제      (각종교실) - 온라인 사전 예매제
- 동물도감 형태의 안내책자 제작 및 홈페이지 업그레이드

### 협력업체의 서비스 획기적 향상

- 청소개선 : 비효율적 청소 ⇒ 효율적·적기 청소 체계로 전환
  - ▶ 청소방법 : 관람길, 동물사, 녹지로 구분하여 적기에 청소 실시
  - ▶ 환경미화원 : 체력시험을 통해 환경미화원을 채용, 청소효율 제고
  - ▶ 청소도구 : 쓰레기통, 캐리어, 전기차 등 청소도구 개선
- 식음료 시설 : 메뉴, 서비스 수준 향상
  - ▶ 개별입찰에서 유형별(식당, 휴게소, 기념품점) 입찰로 개선하여 고급화
  - ▶ 카페테리아, 스낵전문점 등 휴게소별 입지적 특성 고려한 메뉴개선

### 셔틀버스 운행 검토

- 운행시기 : 2005. 하반기
- 운행코스 : 정 문 ⇔ 돌고래쇼 ⇔ 토종생태동물원
- 운행차량 : CNG 저상버스 4대 (공휴일 2~4대 추가)

6

## 觀覽客 増大를 위한 마케팅 強化

- ◆ 대동물관, 정문 등에 상설전시장을 마련하여 동물관련 흥미롭고 교육적인 전시 및 행사를 지속적으로 실시하고
- ◆ 사계절 이벤트, 단체영업 등 적극적인 마케팅을 통해 고객 유치

### 언제나 보고 즐길 수 있는 프로그램이 있다는 인식 확산

- 지난해보다 한단계 업그레이드 된 사계절 프로그램 운영

봄 - 봄봄축제 (3~6월)

여름 - 야간개장 (7~8월)

가을 - 가을꽃축제 (9~11월)

겨울 - 겨울투어 (12~2월)

- 주요사업과 연계한 특별 이벤트 실시

▶ 셔틀버스 운행 및 남미관, 유인원관 등 동물사 개선사업과 연계 시행

- 상설 무대 및 전시장 운영

대동물관 - 멸종위기 동·식물 특별전, 토종어류·양서류 등 전시

정문광장 - 야외 영화 상영회, 동물 발자국 및 똥 전시전 등

야외무대 - 국악공연, 교통방송 특별 콘서트 등 유치

### 마케팅 활동 강화로 관람객 및 수익증대

- 장미원 옆 공터 제안 공모로 민자사업 유치

※ 기 유치사업 : 복돌이 동산(원숭이학교), 종합안내소(인체신비전)

- 어린이대공원, 서울랜드 등과 홈페이지 상호 광고 마케팅 추진

- 프로스포츠단, 태권도장, 수영교실, 각종학원 등 틈새시장 전략적 공략

▶ 서울시와 마케팅협약을 체결한 프로야구, 축구, 농구단과 공동마케팅 추진

- 코끼리열차, 리프트카 등 교통수단과 연계 패키지 입장권 개발