



2004 行政事務監查

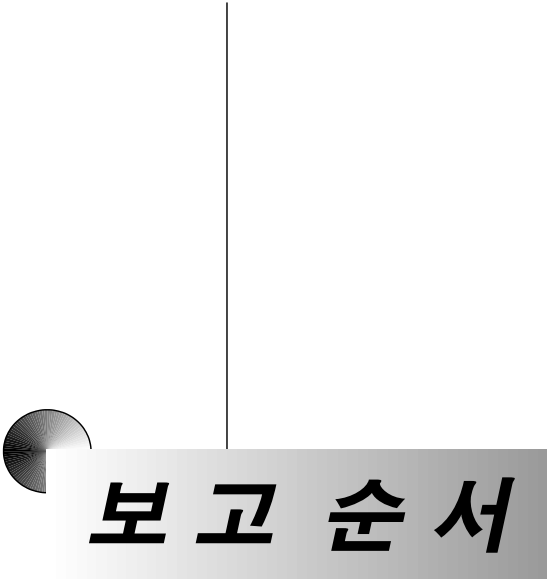
第27回 서울特別市議會 定例會

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

1 서울대공원 경영개선 5개년 계획

2 매·수표 업무 개선

3 시민 관람형 동물사 만들기 사업

4 시민 참여 프로그램 개발·운영

5 고객 서비스 개선

6 야생동물 종 보전사업

7 대규모 신규사업 추진
(토종생태동물원, 테마가든, 동물원 재조성)

1 서울대공원 경영개선 5개년 계획 추진

- ◆ 서울대공원이 외부환경의 변화와 시대적 요구에 부응하지 못하여 경쟁력이 저하되고 수익구조가 악화되고 있어
- ◆ 2009년까지 자립도 100% 달성을 목표로 하여 경영개선 5개년 계획을 추진중임

자립도 분석

구 분	'00년	'01년	'02년	'03년	'04년
관람객(천명)	2,951	2,849	2,725	3,298	3,678
자립도(%)	43.5	37.9	37.6	36.0	51.4

※ '03년도 자립도는 국비지원 960백만원을 감안하면 37.3% 임
 ※ '04년도는 10월말 현재 기준

경영개선 목표

- 경영개선 목표 : 2009년까지 자립도 100%이상 달성

(단위:백만원)

구 분	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	증가율(%)	
입장객(천명)	3,298	3,477	3,737	3,900	4,039	4,328	4,538	131	
세입액	10,232	14,133	19,607	26,807	29,419	32,628	33,687	238	
입장료	4,384	6,770	10,429	14,144	16,084	19,104	19,963	295	
사업수입	5,469	7,157	8,785	12,338	13,026	13,181	13,398	187	
접수입	378	207	393	325	308	342	325	157	
세출예산액	28,434	32,964	56,163	46,748	47,116	48,195	37,468	114	
실지출액	-	27,998	33,583	32,121	30,546	32,804	32,204	115 감가상각반영	
자립도	세입/세출	36.0%	42.9%	34.9%	57.3%	62.4%	67.7%	89.9%	210
	세입/실지출	-	50.5%	58.4%	83.5%	96.3%	99.5%	104.6%	207

- ▶ '09년도에 관람객 454만명 달성
- ▶ 수익사업 적극 개발하여 '09년에 336억 매출 창출

추진사항

수익창출 극대화

- 신사업 아이템 개발
 - ▶ 여름철 동물원 야간개장으로 주간관람 위주에서 야간관람으로 확대
 - ▶ 겨울철 무료 셔틀버스 운영으로 실내위주의 동물원 관람환경 조성
- 마케팅 역량 강화
 - ▶ Co-Marketing 체제 수립
 - 서울랜드, 동일산도 등과 교통수단을 연계한 패키지 티켓 발행



수익증대 사업 유치(유휴시설 활용)

- 원송이학교 및 악어공연 유치 (복돌이동산)
 - ▶ 기 간 : '04. 7. 16 ~ 11. 30(138일간)
 - ▶ 수 입 : 419백만원(점용료 208, 수익배당금 211)
- 천하제일 중국 燈 축제 전시행사 유치 (장미원옆 공터)
 - ▶ 기 간 : '04. 4. 3 ~ 5. 30(58일간)
 - ▶ 수 입 : 180백만원(점용료 65, 수익배당금 115)
- 빅탐시어터 유치 (분수대 공터)
 - ▶ 기 간 : '04. 4. 17 ~ 6. 5(50일간)
 - ▶ 수 입 : 23백만원

추진성과

수입(세입)

- 2004. 10월말 현재 지난해보다 35.9% 증가

2003. 10월 (백만원)	2004. 10월 (백만원)	증가율 (%)
8,561	11,633	35.9%

- 주요 증가 사유

- ▶ 민자유치사업에 의한 수익 증대 ⇒ 722백만원
- ▶ 입장료(사용료 포함) 수익 증대 ⇒ 1,413백만원

관람인원(유료)

- 2004. 10월말 현재 : 총 3,326천명
- ▶ 전년(3,232천명)대비 93천명 증가(2.9%)

※ 유사시설(예)

- 서울랜드 336천명 감소(△14.9%)
- 에버랜드 49천명 감소(△0.7%)
- 롯데월드 1,283천명 감소(△20.6%)
- 어린이대공원 58천명 증가(3.3%)

향후계획

다양한 요금제도 도입

- 자유이용권, 패키지이용권 개발로 관람객 유치 및 재방문을 제고
- 단계적 요금 인상 추진
 - ▶ 수익자 부담원칙, 요금의 적정성, 차별적 요금 적용의 원칙 적용

마케팅사업 활성화

- 마케팅 전문가(계약 다급) 채용 및 전담부서 신설
- 학교, 여행사 등 단체 관람객 유치 활동 전개
- 유흥지를 활용한 민자사업 유치 지속 추진

2 매·수표 업무 개선

- ◆ 전산발매 시스템 도입으로 매표 업무의 투명성을 확보하고 신속하고 다양한 각종 통계 및 분석으로 업무 효율성 제고
- ◆ 또한, 매·수표 업무 용역시행으로 공원을 찾는 시민들에게 양질의 서비스 제공

입장권 전산발매 시스템 도입 - 6. 15부터

추진개요

- 매표소별로 네트워크를 구축하여 입장권을 전산 발매하고, 실시간 매표자료 조회 및 결산 가능
- 설치장소 및 운영대수 : 총14대
 - ▶ 동물원 정문(7대), 북문(2대), 어린이동물원 및 장미원(2대)
돌고래쇼장(2대), 자연캠프장(1대)
- 소요예산 : 75,667천원

개선효과

- 대고객 서비스 제고
 - ▶ 신속한 발매로 입장권 구입에 소요되는 대기 시간 단축
- 매표업무 효율성 제고
 - ▶ 티켓발행의 간소화 및 신속·정확한 정산 가능
- 관리·감독 용이
 - ▶ 관리자의 개인 PC로 실시간 매표현황 조회가 가능

향후계획

- 신용카드·교통카드를 사용하는 T-Money System 도입
- 돌고래쇼 예약시스템을 도입하여 원하는 시간대 입장권을 대기시간 없이 구매할 수 있도록 개선

매·수표 업무 용역 시행 - 11. 1부터

추진개요

- 매·수표 및 안내에 관한 업무를 용역업체가 전담하고, 금고관리, 수입금 징수 업무는 사업소에서 관리
- 용역기간 : 2004. 11. 1 ~ 2005. 1. 31 (3개월)
- 소요예산 : 91,310천원 (추경예산)

개선효과

- 대고객 서비스 제고
 - ▶ 전문 인력의 확보로 안전하고 편안한 관람유도, 친절하고 상냥한 설명, 고객 클레임 응대 방법 개선 등
- 저비용 고효율 인력 운영
 - ▶ 성·비수기, 공휴일 등 관람객 수에 따라 근무인력 탄력적 운영
- 매·수표 부정 방지
 - ▶ 매·수표원, 용역업체, 사업소의 3중 점검 확인 시스템 운영으로 부정소지 원천적 차단
 - ▶ 부정행위시 피해 금액 용역사 보증보험으로 처리

향후계획

- 외곽 출입구에선 최소한의 경비인력 배치하고 여유인력은 동물원내 안내서비스 요원으로 활용(6명 내외)
- 동물원, 장미원, 돌고래쇼 연계한 패키지 입장권을 개발하여 매표인력 감축

3

자연친화형 동물사 만들기 사업 추진

- ◆ 동물사를 자연친화적 시설로 개선하고, 관람통로 신설, 관람객 편의시설을 설치하는 등 열악한 관람환경을 개선

푸른 방사장 만들기

- 대동물관 외 4개소 수목식재 : 느티나무, 화살나무 등 5종 6,280주
- 미관불량 철제울타리를 제거하고 생태적 방법으로 수목보호 (36개소)

동물사 꾸미기

- 동물사 특성에 맞는 그림그리기(그래피티)
 - ▶ 단조로운 벽면을 활용하여 동물사를 상징하는 그림을 그려 동물원의 미술적 이미지 전달과 축제 분위기 조성
- 동물 놀이기구 설치 : 그네, 훌라후프, 호박돌, 볼링공, 나무사다리 등
- 동물 행동풍부화 프로그램 : 먹이를 숨겨놓거나 놀이기구를 활용하여 동물 행동의 다양화 유도

동물을 가까이에서 볼 수 있는 관람시설 설치

- 큰물새장 내부 관람 통로를 설치·운영 (관람객의 60% 이상 관람)
- 식물원에 문조, 앵무새 등을 방사하여 새가 지저귀는 식물원으로 탈바꿈

향후계획

- 열대조류관 관람 통로 정비·개방 및 조류쇼 운영
 - ▶ 동물사 내부 정글식 실내 조경 및 조류 생육환경 조성
 - ▶ 매일 3회 이상 조류쇼를 운영하여 관람객 증대
- 남미관, 동양관 실내 환경 개선으로 사계절 볼거리 제공
 - 남미관 - 아마존 밀림을 형상화한 정글조성
 - 동양관 - 동남아시아 풍속을 느낄 수 있는 실내조경
- 큰물새장 내부에 관람통로와 전망데크 설치 운영

4

시민 참여 프로그램 개발 · 운영

- ◆ 사계절 특색 있는 축제를 개최하여 서울대공원에는 항상 축제와 이벤트가 있다는 인상을 심어주고
- ◆ 다양한 프로그램을 개발하여 시민 참여를 유도함으로써 즐거운 관람 추진

계절별 프로그램 운영

봄
3.1~5.15

▶ 봄봄 Boom Boom 축제

- 동물 - 동물설명회(10개 동물사), 아기동물 나들이 행사(백일잔치)
TBS공개방송, 아름다운가게 바자회, 나비생태관 운영
식물 - 새싹난 전시회, 향기의 여왕 허브축제

초여름
5.16~6.30

▶ 동물원 옆 장미원 축제

- 동물 - 아기동물 엄마 · 아빠 되어주세요(양부모 20가족)
식물 - 장미축제 (통기타 가수공연/ 라틴댄스공연/퍼포먼스 쇼)

여름
7.1~8.31

▶ 한여름 밤의 동물원 나들이

- 동물 - 동물원 야간개장, 사육사 캠프, 아기동물 나들이
식물 - 벌레잡이식물 특별전

가을
9.1~11.30

▶ 허수아비와 같이 하는 가을꽃 축제

- 동물 - 곰·물개 먹이주기 행사, 왕도깨비 대축제, 동물만화그리기
식물 - 단풍폴장 조성, 코스모스 축제, 국화, 허수아비 전시

겨울
12.1~2.28

▶ 순록과 함께 떠나는 겨울여행

- 동물 - 아기동물 · 새들과의 만남, 함박눈속 나비축제, 뱀쇼 체험
식물 - 겨울방학 식물나라 특별체험, 식물원 투어, 크리스마스 트리

■ 시행중인 프로그램

- 동물설명회 : 10개 동물사
 - ▶ 담당 사육사가 신나고 재미있는 이야기 형태로 동물설명회 진행
 - ▶ 시민이 직접 먹이주기, 사진찍기, 만져보기 등 병행
- 한밤의 동물원 대탐험
 - ▶ 내 용 : 야생동물의 야간활동 관찰 ▷ 실 적 : 1,577명 / 7,885,000원
- 야생동물 진료체험
 - ▶ 내 용 : 수의사와 함께 야생동물 진료체험 ▷ 실 적 : 752명 / 7,520,000원
- 어린이 사육사 캠프
 - ▶ 내 용 : 2박3일간 특별한 동물체험 캠프 운영
 - ▶ 실 적 : 1,019명 / 13,717,890원

■ 개발중인 프로그램

- 겨울철 관람객 편의를 위해 버스를 이용한 관람코스 개발
 - ▶ 동 선 : 정문 → 유인원관 → 식물원 → 동양관 → 인공포육장 → 돌고래쇼장 → 곤충관 → 정문
 - ▶ 주요 프로그램 : 동양관 새 먹이주기, 식물원 미니 오케스트라 공연, 곤충관 나비 날리기, 인공포육장 희귀동물 전시 등
- 가을 장미축제
 - ▶ 봄철 주요행사인 장미축제를 가을에도 확대 실시
- 야간개장 확대·개선
 - ▶ 금년 7, 8월에 시행된 야간개장을 내년부터는 5~9월까지 주말 위주로 운영

고객 서비스 개선

- ◆ 서울대공원을 찾는 시민이 쾌적한 환경에서 즐겁게 관람할 수 있도록 하기 위해 서비스 개선 종합 계획을 수립하여 시행 가능한 부분부터 단계적으로 개선해 나가고 있음

1단계 개선 실적

① 인적서비스 - 직원의 친절도 제고

- ▶ 에버랜드 위탁 친절교육 (60명), 외부 강사 초빙 친절교육 실시 (월1회)
- ▶ 젊고 용모 단정한 도우미 4명을 정문에 배치
- ▶ 전문 업체에 의한 안내서비스 시스템 구축 (매·수표 용역 실시)
- ▶ 직원이 유니폼 착용하고 현장 근무 실시

② 시설서비스 - 관람객 편의 위주로 개선

- ▶ 도우미 설치 : 상황실, 미아보호실, 의무실, 방송실 등 통합
- ▶ 불합리한 안내 표지판 정비 : 종합안내판 증설 등
- ▶ 4개 관람길로 Zoning화 하여 라인마킹 및 안내표지판 재정비
- ▶ 동물원 길을 따라 분산 배치되어 있던 평상을 나무 그늘이 있는 녹지에 집중배치 (4개소)

③ 제도적 서비스 - 서비스의 수준 향상

- ▶ 내가 모르는 서울대공원 101가지(Q&A) 핸드북 제작·배포
- ▶ 안내 도우미, 사육사 등 근무자별 서비스 매뉴얼 제작
- ▶ 설명회, 행동풍부화 프로그램, 먹이주기 등 동물 프로그램 확대

2단계 개선 계획

- 청소, 경비 협력업체의 안내, 서비스 기능을 강화하고 편의시설을 민간기업 수준으로 향상 (2005년도)
 - ① 청 소 : 단순 청소 ⇒ 청소 볼거리 제공
 - ▶ 청소차량 : 관람동선은 전기차 운행, 외곽도로는 청소차 운행으로 이원화
 - ▶ 환경미화원 : 젊은 미화원의 재미있는 청소모습, 볼거리 제공
 - ▶ 청소도구 : 쓰레기통, 캐리어 등이 조형물로 기능할 수 있도록 제작
 - ② 안 내 : 단순 경비 ⇒ 안내서비스로 전환
 - ▶ 안내센터(3개소)에 안내도우미 배치 및 동물원내 순회 안내
 - ③ 편의시설 : 메뉴, 서비스를 민간 놀이공원 수준으로 향상
 - ▶ 개별입찰에서 유형별(식당, 휴게소, 기념품점) 입찰로 개선하여 고급화
 - ▶ 카페테리아, 스낵전문점 등 휴게소별 입지적 특성 고려한 메뉴개선

고객 만족도 조사 실시

- 모니터 요원 47명의 모니터링 및 관람객 면담조사 (총5회/3,712명)
- 조사개요
 - 1차 : 서비스 전반에 대한 모니터 요원의 직접조사 (5.22~5.25)
 - 2차 : 분야별 프로그램에 대한 이용자 설문조사 (5.22~5.25)
 - 3차 : 서비스 및 운영 전반에 대한 관람객 면접조사 (7.1~7.19)
 - 4차 : 야간개장 만족도에 대한 참여 관람객 설문조사 (8.21~8.30)
 - 5차 : 가을행사 만족도에 대한 관람객 설문조사 (10.27~10.31)
- 향후추진
 - 금년의 서비스 개선 성과와 겨울프로그램 운영에 대한 만족도 조사
⇒ 사계절 만족도 조사 후 계절별 시민의견 수렴
 - 정기적인 고객 만족도 조사로 미흡한 부분 지속 개선 추진

6 야생동물 종 보전사업

사업개요

- 사업기간 : 2000 ~ 2009년 (10년)
- 사업비 : 98억원
- 사업내용
 - ▶ 우리나라 멸종위기 야생동물에 대한 유전자 분석, 인공 수정, 번식생리 및 생태 등의 연구 및 개체 증식을 통한 서식지 복원
 - ▶ 한국호랑이, 반달가슴곰, 한국표범, 늑대, 여우, 수달, 삵, 황새, 두루미, 재두루미 10종에 대한 우선 보전

추진실적

- 반달가슴곰 계통분류학적 유전자 연구('04.5 환경부에 보고서 제출)
- 국내 시베리아호랑이 혈통 분석 : 총 36개체 중 17개체 샘플 확보
- 유전자원 은행 샘플 확보 : 69종 306수
- 여우, 반달가슴곰, 수달, 삵, 노랑목도리담비, 설표의 번식생리 연구
- 양서·파충류 증식
 - ▶ 대도시에서 사라져 가고 있는 두꺼비, 청개구리, 맹꽁이, 남생이의 증식에 대한 연구
- 마이크로칩(Microchip)을 이용한 동물개체별 인식시스템 도입

향후 추진계획

- 북한, 중국, 러시아로부터 토종동물 구입
 - ▶ 반달가슴곰, 표범, 산양, 담비, 수달, 사향노루 등
- 늑대, 여우 등 개과동물의 번식생리 및 인공수정에 대한 연구
- 야생동물 유전자원 은행운영 및 정자·체세포 은행 설립 추진

7 대규모 신규사업 추진

- ◆ 노후된 시설과 열악한 동물 생태환경의 개선을 위해 우선 토종생태동물원과 테마가든을 조성하고
- ◆ 장기적으로는 서울대공원 전체에 대한 마스터플랜을 수립하여 연차적으로 개선해 나가고 있음

서울대공원 재조성(Renewal) 사업

사업개요

- 사업기간 : 2004 ~ 2013 (10년간)
- 사업비 : 972억원 ('04년 10억원)
- 사업내용 : 자연친화적, 동물서식환경 조성 및 교통·편의시설 등 관람환경 개선사업을 5단계로 구분 시행
 - ▶ 동물원을 5~6개 테마공간으로 재구성
 - 한국길, 아프리카길, 기후대별 3~4개 존 등 관람이 편하도록 구성
 - 트램노선을 지하철역까지 연장하고 호수경관을 관람토록 노선 조정
 - ▶ 기존 시설물을 최대한 활용한 전시, 동물내실 등 재배치
 - 남미관, 식물원 등을 열대, 사막 등 기후대별 전시실로 활용
 - 종합안내소, 복돌이동산을 식당, 전시시설, 엔터테인먼트 공간으로 활용

추진사항 및 향후계획

- '04. 6 서울대공원 재조성 기본계획 및 기본설계 용역 착수
- '05. 4 서울대공원 재조성 기본계획 및 기본설계 완료
- '05.10 1단계 사업 실시설계 완료
- '05.11 1단계 사업 착공

테마가든 조성

사업개요

- 대상부지 : 22,000 m² (6,670평) - 장미원 옆 공지
- 사업기간 : 2004. 1 ~ 2005. 8
- 사업비 : 41억원
- 사업내용 : 사계절 관람할 수 있는 테마공간 조성
 - ▶ 동화적 전개기법 도입으로 색다른 경험이 가능한 공간으로 연출
 - ▶ 호기심 유발을 위한 기법을 활용하여 테마공간별 다른 분위기 조성
 - ▶ 이벤트, 동화체험, 공연, 물놀이 등 복합 엔터테인먼트 공간으로 구성

추진사항 및 향후계획

- '04. 11. 25일까지 설계완료하여 '05년 착공 예정

토종생태동물원 조성

사업개요

- 대상부지 : 62,810 m² (19,000평) - 동물원 남미관 옆
- 사업기간 : 2000 ~ 2005 (6년)
- 사업비 : 123억원('04년 24억원)
- 사업내용 : 멸종위기의 우리나라 야생동물을 별도 전시하여 생태습성 관찰 등 다양한 볼거리 제공
 - ▶ 전시동물 : 호랑이, 반달가슴곰, 표범, 늑대, 여우 등 13종 84수
 - ▶ 주요시설 : 전시관리동, 동물사, 동물방사장, 관람쉼터, 인공폭포 등

추진사항 및 향후계획

- 설계 및 기반시설 공사 완료 후 구조물 공사 중 (공정률 12%)
- '05. 9월 완공 예정