

第9章 管理運営計画

(1) 「沖縄こどもの国」の運営と人材育成

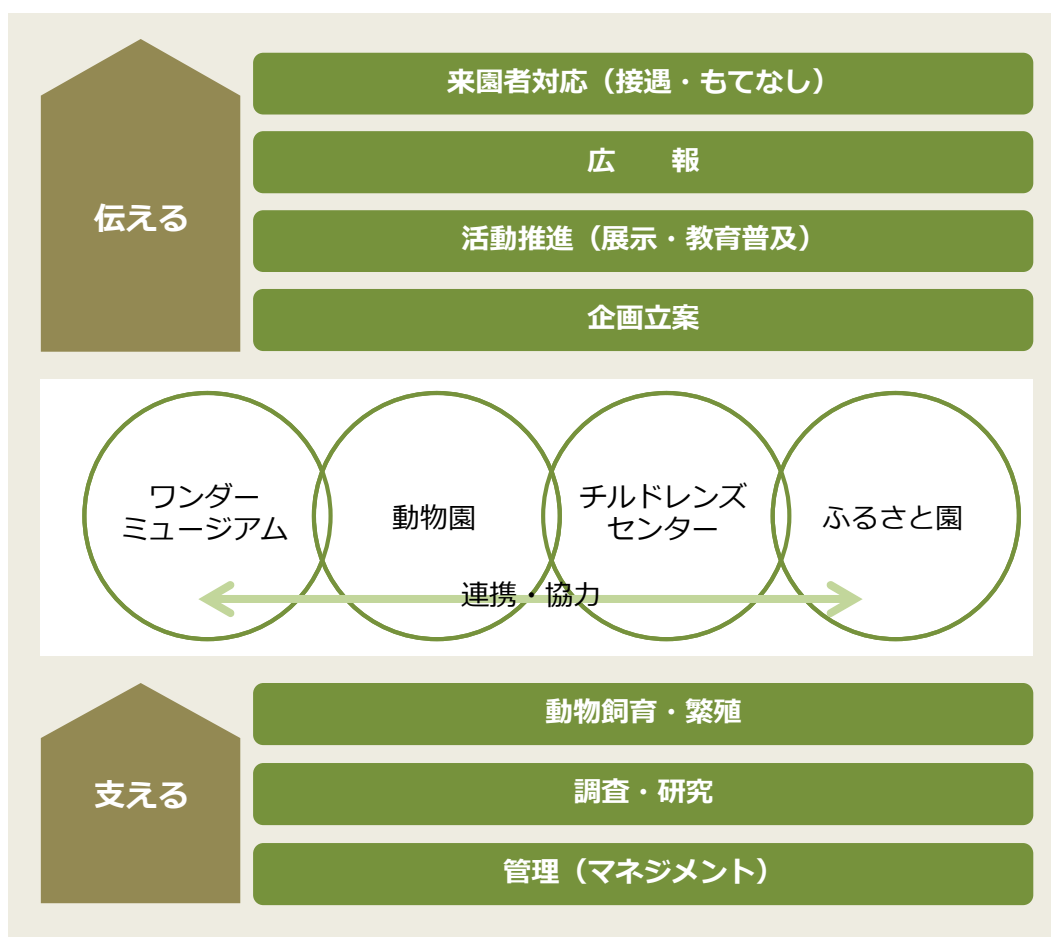
1) 「沖縄こどもの国」の運営を担う役割

①基本的な考え方

「沖縄こどもの国」が日本一ユニークな施設となり、また日本一ユニークな施設でありつづけるためには、運営を担う人材が一体となって基本理念の実現に取り組む必要がある。

「沖縄こどもの国」の運営にかかる役割としては、以下のように、「沖縄こどもの国」を支える役割と、「沖縄こどもの国」の基本理念と魅力を広く伝えていく役割がある。

それぞれが基本理念を共有し、相互に連携・協力を図りながら、これらの役割を担っていくことが求められる。



②役割の考え方

役割	考え方
管理 (マネジメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・「沖縄こどもの国」の運営及び維持を担う。 ・「沖縄こどもの国」を構成する動物園、ワンダーミュージアム、チルドレンズセンター、ふるさと園が相互に連携し合って、全体として日本一ユニークな施設となるよう、事業計画を定め、推進する。 ・デザインディレクション等、定められたルール等の遵守状況の管理を行う。 等
調査・研究	<ul style="list-style-type: none"> ・動物園に関しては、動物の繁殖や保護等、必要な調査・研究を行う。他園と積極的に連携し、最新の情報の収集を図り活かすとともに、「沖縄こどもの国」からも積極的に調査・研究活動の報告、発信を行う。 ・ワンダーミュージアム及び動物園の教育普及活動に関して、あそびや楽しさを通して多様なテーマを伝えるために求められる手法や情報等の調査・研究を行う。調査・研究の成果は、「沖縄こどもの国」における活動の企画立案、推進において活用する。 等
動物飼育・繁殖	<ul style="list-style-type: none"> ・現在「沖縄こどもの国」にいる動物たちの飼育・繁殖のほか、動物収集計画に基づき、新規に導入される動物たちの飼育・繁殖を行う。 等
企画立案	<ul style="list-style-type: none"> ・「沖縄こどもの国」で展開する多様な活動の企画立案を行う。 ・動物園、ワンダーミュージアム、チルドレンズセンター、ふるさと園が相互に連携し合って、全体として日本一ユニークな施設となるよう、総合的な視点に立った自由な発想により、企画立案を行う。 ・立案された企画は柔軟かつ適切に協議し、積極的に実践していく。 等
活動推進	<ul style="list-style-type: none"> ・「沖縄こどもの国」で展開する多様な活動を推進する。 ・あそびや楽しさを通して多様なテーマを伝えることができるよう、調査・研究の成果や日々の実務で蓄積する経験等を活かす。 等
広報	<ul style="list-style-type: none"> ・「沖縄こどもの国」の存在や魅力を知ってもらうための活動、そして来園を促進するための活動を推進する。 等
来園者対応 (接遇・もてなし)	<ul style="list-style-type: none"> ・来園者が「沖縄こどもの国」に接する最も大きな接点である。 ・「沖縄こどもの国」の運営に関わる人材はすべて、役職や担当を問わず、「沖縄こどもの国」の魅力伝え、満足度の高い滞在となるよう、来園者に対して接遇を行う。 ・接遇の方針や具体的な振る舞いが身につくように、定期的に研修やチェック・評価、そして改善を行う。 等

2) 「沖縄こどもの国」における組織と人材の育成

①基本的な考え方

「沖縄こどもの国」は日本一ユニークな施設として、国内外から多くの来園者を迎える施設をめざす。

数ある訪問地のなかから「沖縄こどもの国」を選び、訪れた来園者に対して、感謝の気持ちを伝え、快適に満足度高く過ごしてもらうことは来園者対応において基本的な姿勢である。さらに、基本理念が内包する多様なテーマを伝え、体験してもらうことで、「沖縄こどもの国」でまなびや気づきを得てもらうためには、滞在時間において来園者が出会う「「沖縄こどもの国」の人」が一体的に適切な振る舞いを行う必要がある。

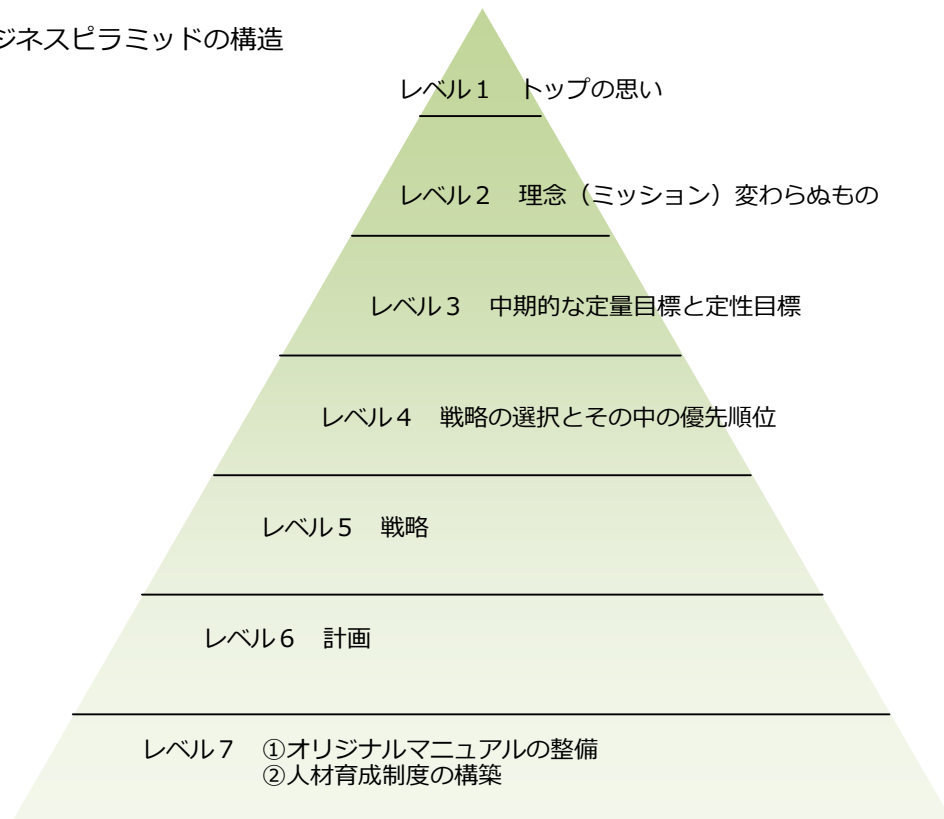
活動を担う職員やスタッフのみならず、受付、物販・飲食施設のスタッフ、清掃員に至るまで、基本理念を共有し、「沖縄こどもの国の人」として適切に振る舞うことで来園者に豊かな時間と体験を提供できるようにする。そのために、持続的に人材の育成を行う。

②展開のあり方

「沖縄こどもの国」が日本一ユニークな施設として多くの人々に親しまれ愛され続けるために、「ビジネスピラミッド」を構築する。「ビジネスピラミッド」とは、主に経営の分野で用いられるもので、経営者の思いを具体的な戦略や計画に展開し、組織のスタッフ等の行動にまで反映させるための構造である。

基本理念を具現化し、よりよい形で維持できるよう、「沖縄こどもの国」において、独自のビジネスピラミッドを構築することとする。

■ビジネスピラミッドの構造



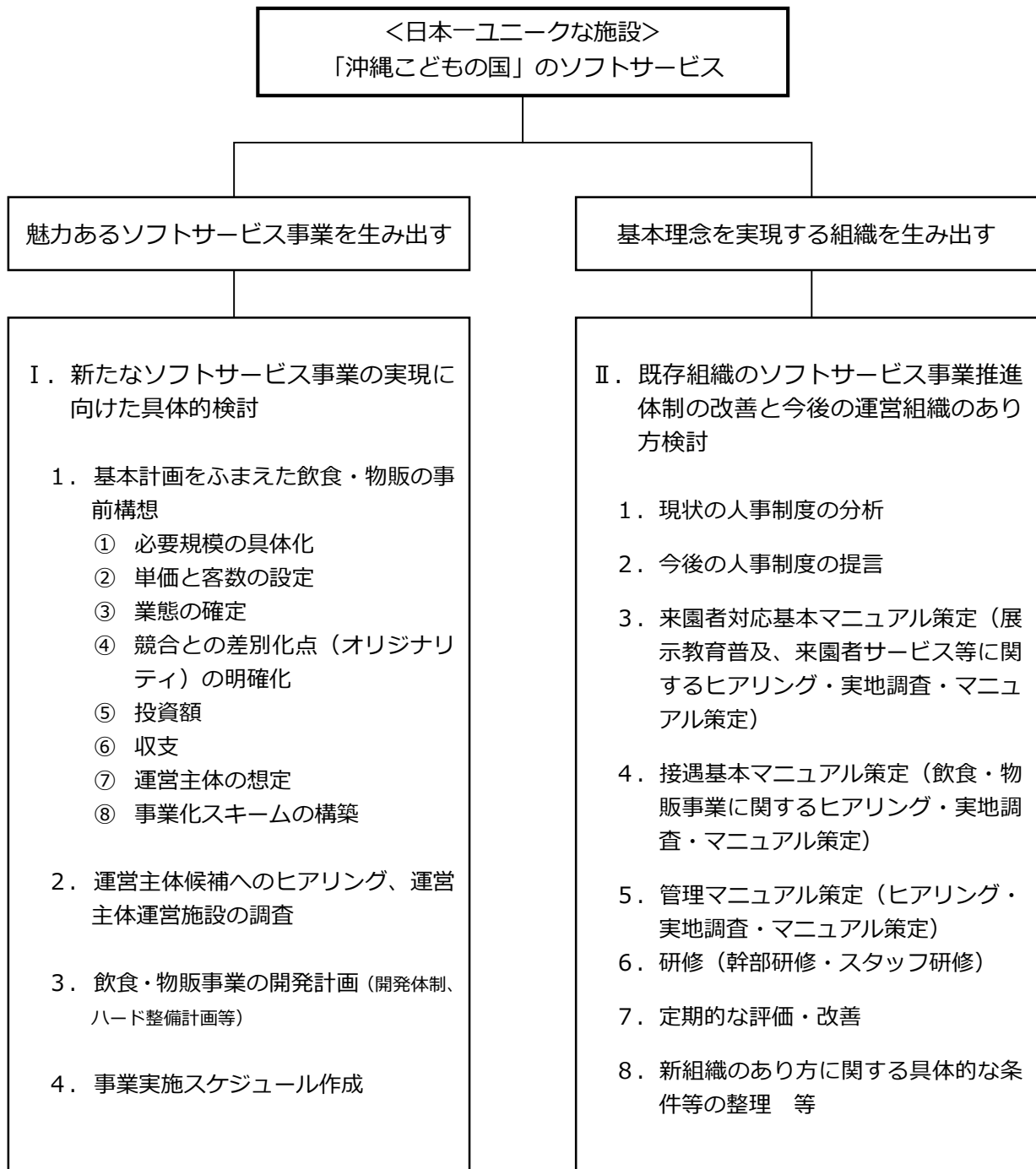
③「沖縄こどもの国」のビジネスピラミッドの骨格案と各レベルの考え方

下記のビジネスピラミッドは、基本理念をどのように運営組織が具現化するかの概念を示すものである。今後、各レベルについての検討・協議を進め、「沖縄こどもの国」ならではのビジネスピラミッドの構築を行う。このビジネスピラミッドは、施設整備の進捗に先行して、既存の施設運営の中でも取り入れるべきものも多分にある。それらは速やかに取り入れていく。

レベル1 トップの思い	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本理念の明確化 ● 基本理念を職員・スタッフ全員が常に意識できるツールの具現化。
レベル2 企業理念（ミッション） 変わらぬもの	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本理念が展開されるもの ● 基本理念を象徴するシンプルな振る舞いの具現化
レベル3 中期的な定量目標と 定性目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 結果としての数値目標の設定
レベル4 戦略の選択と優先順位	<ul style="list-style-type: none"> ● 数値目標達成のための重要要素の創造
レベル5 戦略	<ul style="list-style-type: none"> ● 時期別ターゲットの明確化 ● 時期別・ターゲット別媒体戦略の明確化
レベル6 計画	<ul style="list-style-type: none"> ● 運営体制の整備 ● 評価のための情報収集体制整備 ● 検証・改善のしくみづくり
レベル7 ①オリジナル マニュアルの整備 ②人材育成制度の構築	<ul style="list-style-type: none"> ● ビジネスピラミッドを行動レベルに具現化したマニュアルの構築 ● 選考基準と選考方法の科学的構築と実施 ● 十分な導入教育の実施 ● ビジネスピラミッドと導入教育の内容を常に意識する仕組みづくり ● モチベーションを高い水準で維持する多様な制度整備

3) 望ましいソフトサービス事業と運営体制づくりに向けて

前述のビジネスピラミッドの検討・協議とあわせ、日本一ユニークな施設として、魅力あるソフトサービス事業（飲食・物販事業）の創出とともに、基本理念を実現させていく運営体制の構築を進める。下記は、今後早急に協議を進める検討事項である。





図：主要管理施設配置