



天王寺動物園 101計画 アクションプラン1.0一覽表①

| 番号 | 計画内容 | 現状分析 | 達成目標 |
|----|------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1 | 計画的に人気動物や希少動物の導入と繁殖に取り組めます | コレクション計画に基づき、個別に取組みを進めている | コレクション計画に基づいた動物導入計画を作成し、対象種に応じて継続的な導入や繁殖を進める |
| 2 | 野生本来の動物の行動を魅力的に見せる展示を行います | 一部の動物舎で生態的展示による生息地再現はできているが、行動が引出せていない動物が多い | 本来の生息環境を再現したうえで、生息地での行動を引き出す |
| 3 | 動物のトレーニング（ハズバンドリートレーニング）を全園的に推進します | 全園的な取組みには至っていない | 各飼育担当班で最低1種は、トレーニングによるコントロールや治療が可能な状態にする |
| 4 | 来園者に動物を近くに感じていただけるような展示を行います | 近い距離で動物を見られる取組みは、現状おやつタイム等で15種程度で実施できている | 実施できている動物種を2倍に増やし、改修が必要な施設は改修を実施する |
| 5 | ふれあいやお客様による餌やりなどの体験・体感ができる活動を強化します | ふれあいプログラムや餌やり体験が限定的である | 受入人数や動物種を拡大し、動物への理解を深めるきっかけとなるようなプログラム開発をめざす |
| 6 | 積極的に動物の魅力の発信を行います | 動物情報の発信は行っているが、ばらつきがある | より多くの来園者に動物の魅力が伝わるような解説を実施し、タイムリーで来園者の目に留まるパネル展示を行う。 |
| 7 | ボランティア活動を支援します | 他園に比べてボランティア活動が少ない | ボランティア活動支援の枠組み構築 |
| 8 | 季節の大型イベントを企画し、その実施を定例化していきます | 2015年度からナイトZOOを実施 | ナイトZOOを柱とし、季節に対応した期間イベントを定例化 |
| 9 | ミニイベントの企画開発を行い、実施します | 年間イベント計画をたててイベントを実施しているが、盛り上がりや内容に欠ける | 環境保護や生物多様性を意識したイベントの企画・実施 |
| 10 | 市民、ボランティア、NPO、地元企業などの協働を進め、多くの人達に支えていただくイベント運営を目指します | 協働イベント実施件数：13件（H27） | 協働イベント実施件数：20件/年 |

天王寺動物園 101計画 アクションプラン1.0一覽表②



| 番号 | 計画内容 | 現状分析 | 達成目標 |
|----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 11 | 歳時記と連動した年間イベント計画を策定します | 計画的なイベント実施ができていない | 数年先の歳時記と連動させたイベント企画を実施 |
| 12 | スポンサーイベントを積極的に推進します | イベントとしては、直営・企業共催・占用の3パターンで実施しているが、大型イベントで占有イベントができていない | 平成29年度ナイトZOOでスポンサーイベントを実施 |
| 13 | 動物園ホームページをリニューアルし、全ての情報発信の基本ツールとして活用します | 現在のHPは他機関のサーバーを利用しているため、発信する内容やスピードが不足している | ワクワク感のあるホームページにリニューアルし、来園者増につながる情報発信を強化する |
| 14 | 各種メディアからの取材、番組企画、ロケーションについて積極的に受け入れます | 動物に影響を及ぼすものや公序良俗に反するもの以外は受入 | 取材・番組企画・ロケーションを引き続き積極的に受入 |
| 15 | 広報ネットワークの拡大に取り組みます | プレスリリースに際して、記者クラブに情報提供を実施している | 各種メディアへの発信機会を増やす |
| 16 | 商業施設等外部との連携による広報の強化を進めます | 近隣商業施設との連携イベント実施回数：7件(H28) | 近隣施設との情報交換を密にし、広報連携を強化する |
| 17 | 動物関連組織との連携による広報の強化を進めます | 京阪神動物園イベントは実施しているが、広報連携にまで至っていない | 京阪神動物園と一層の情報交換を行い、連携した広報を強化 |
| 18 | スター候補となる動物について、戦略的かつ積極的なプロモーションを進めます | スター動物と呼ばれる動物の不在 | スター動物を園として選定し、積極的に広報やイベント企画を実施する |
| 19 | 園内全体を緑溢れる空間にします | 生態的展示を行っているエリア以外の植栽の管理が不十分 | 季節ごとの花や紅葉などを楽しめる植栽を配し、緑あふれる空間を演出する |
| 20 | 動物園ゲートにワクワク感を醸成する仕掛けを満載します | ゲートで提供する情報更新が遅い ワクワクするような記念撮影場所がない | ICTを活用した情報発信の増加 ゲートにおける記念撮影場所の設置 |

天王寺動物園 101計画 アクションプラン1.0一覽表③



| 番号 | 計画内容 | 現状分析 | 達成目標 |
|----|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 21 | きれいへの取組みを強化します | 繁忙期などはトイレ清掃やゴミ箱のゴミ回収が追い付いていない | 土日祝の清掃強化、清掃委託にベンチの拭き掃除等を追加 |
| 22 | 園内の美装化に取り組みます | 老朽施設が多く、見栄えが悪いところが多い | お客様目線で見栄えの悪い箇所を改善 |
| 23 | 最寄り駅から動物園までのアプローチが快適でワクワク感のある歩行者空間となるよう取り組みます | 最寄り駅からのアクセス動線がわかりにくいほか、狭小な歩道等の課題がある | 快適な歩行者空間の創出 |
| 24 | 園内各所に休憩できる場所を整備します | 休憩スペースの不足 | 園内の回遊性に配慮した休憩スペースを設置 |
| 25 | 子どもの目線や車いす利用者目線からも動物を楽しめるよう、必要な改修を行います | 古い施設は車いす利用者や子供の観覧に優しいとはいえにくい状況である | 改修実施により、ユニバーサルな観覧環境を創出する |
| 26 | 園内の案内板を整備するとともに巡回コースを設定します | マップや看板はあるものの、道を尋ねる来園者が多く、巡回コースもない | 現在地の把握がしやすい案内板を設置するとともに、巡回コースを設定する |
| 27 | サービス配置の見直しとしてゲート機能（案内、改札、物販、コインロッカー、車椅子、傘貸出等）を強化します | 2か所のゲートのうち、1か所しかベビーカー貸出、コインロッカー機能がない | ゲート機能の強化 |
| 28 | 入園チケット販売チャネル拡大を図り、コンビニエンスストアでの販売を実施します | 繁忙期にチケット購入列ができ、入園までに待ち時間がある | コンビニエンスストアでもチケット購入できるようにする |
| 29 | オリジナルグッズの開発・販売を積極的に進めます | 協働事業でのオリジナルグッズは数点あるが、園内売店との連携が難しく、小規模なものに留まっている | ブランドイメージを統一し、イメージアップ・集客につながる土産物を提供する |
| 30 | 年間パスポートを導入します | 多くの要望はあるが、年間パスポートの導入ができていない | 年間パスポートの導入 |

天王寺動物園 101計画 アクションプラン1.0一覽表④



| 番号 | 計画内容 | 現状分析 | 達成目標 |
|----|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| 31 | 全スタッフがおもてなし意識の向上とホスピタリティの醸成に努めるよう意識改革に取り組みます | 委託事業者も含めた園全体の接遇レベルが不十分 | C Sマニュアルを作成し、委託事業者も含めて共有する |
| 32 | 接遇に対する定期的な研修を実施する | 接遇研修は実施しているものの、定着に至っていない | 毎年1回は研修を実施し、改善活動を定着させる |
| 33 | 来園者と接する時間を生み出せるよう仕事内容の棚卸を実施します | 職員が来園者と接する時間が不十分 | 新たな業務実施体制を構築する |
| 34 | 公園内の他施設（てんしば、美術館、慶沢園など）と連携したイベント等を企画実施します | 同じ公園内の施設だが、個別にイベントを実施している | 公園全体の賑わいづくりを見据えたイベントの企画・実施 |
| 35 | 近隣の商業施設等と連携したイベントを企画実施するとともに近隣商業施設カードとの連携による入園料割引について検討します | 近隣商業施設と連携した割引はない 近隣施設間の相互誘客の連携協力が不十分 | 連携した入園料割引の実施 近隣商業施設やてんしばと連携したイベント実施 |
| 36 | 多言語に対応したホームページを整備します | 現行ホームページにおける外国語表記は、マップのみ | 外国語による情報発信を可能とするホームページの作成 |
| 37 | 園内での多言語による情報提供を強化します | 職員の作成する動物解説パネル等の多言語化が進んでいない | 職員作成の園内掲示物も可能な限り多言語化する |
| 38 | 簡単な挨拶程度を多言語でできるよう、スタッフの研修を行います | 外国人への接遇が不十分 | 挨拶程度は英・中・韓でできるよう、外国人来園者に対する接遇を改善する |
| 39 | 英語、中国語、韓国語に長けたスタッフを採用し配置します。また、通訳や翻訳が行えるボランティアの確保に努めます | 任意で配置されている委託事業者のスタッフに依存 | 委託業務での外国語対応可能なスタッフ、通訳ボランティアの確保 |
| 40 | 日本産動物の展示を強化します | ニッポンツキノワグマなど日本産動物を展示 | 展示種数の強化と併せて、地元で暮らす動物に関する情報発信を進める |



天王寺動物園 101計画 アクションプラン1.0一覽表⑤

| 番号 | 計画内容 | 現状分析 | 達成目標 |
|----|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|
| 41 | 外国人対応の観光ツアー会社や宿泊施設との連携を進めます | 一部旅行会社と提携を実施。その他、近隣宿泊施設等にリーフレット配架の依頼 | 当園チラシ、リーフレット、情報誌の配架可能施設の拡大 |
| 42 | 野生動物の保護等についてNPO等との連携を進めます | 取組みはあるが、単発 | 野生動物の保護に取り組むNPOとの連携体制を構築 |
| 43 | 「私たちの動物園」と思ってもらえるような参加意識を高めます | 一定数おられるリピーターを、寄附やボランティアにつなげることができていない | 寄付・ボランティアに関心を持つ市民・来園者の増加 |
| 44 | 物品の寄付など様々な提案を引き受ける窓口を創設します | H28冬までホームページでの寄付窓口掲載を行っていなかったため、制度やメリットが周知されていなかった | PRを図り、H30には寄付金額を1.5倍に増加 |
| 45 | ふるさと寄付金制度を通じた動物園への支援について、広報PRを積極的に展開します | ふるさと寄付金のPRが不足 | PRを図り、H29にはふるさと寄附金の寄付金額を1.5倍に増加 |
| 46 | 市民サポーターの制度について整理・見直しを行い、より安定的に市民からの動物園支援活動を構成できる仕組みを構築します | 現行サポーター制度はバックヤードツアーの付いた回数券的な利用に留まっている | サポーターであることを魅力に思ってもらえる新しい制度を構築する |
| 47 | 個人に対して寄付を募る新たな方法を模索します | 動物園を応援する気持ちを形にできる受け皿がない | クラウドファンディングの実施 |
| 48 | 企業からの寄付や協働事業に係る窓口を設け、協力協働を積極的に推進します | 協働事業として一部企業との協働を進めている | 新規協働事業の開拓 |
| 49 | 営業企画の機能を担う体制と担当する職員の能力の強化を図ります | 営業企画にかかるマンパワーの不足、人事異動によるスキル低下 | 営業に注力できる体制整備 |
| 50 | 外周柵、動物舎外壁等に屋外広告を導入します | 動物園内での広告募集実績なし | 園内広告を導入 |

天王寺動物園 101計画 アクションプラン1.0一覽表⑥



| 番号 | 計画内容 | 現状分析 | 達成目標 |
|----|--------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| 51 | 施設に対する協賛、ネーミングライツについても検討します | 企業協賛はあるが、開拓の余地はある ネーミングライツ未実施 | 協賛企業の新規開拓 ネーミングライツの検討 |
| 52 | 動物飼育管理を担当する職員（飼育員、獣医）が継続的に学ぶ機会を確保します | （公社）日本動物園水族館協会主催の研究会等に参加 | 研究会等への参加件数を20%増加 |
| 53 | 日々の飼育管理の中で得られた技術知見の蓄積を図るとともに、職員間での技術伝承を進めます | 勉強会等を実施できる時間の確保が難しく、技術等の伝達ができなくなっている | 勉強会・報告会を定例化し、飼育技術を維持・向上させる |
| 54 | 最新の技術情報を収集、保管、共有し、日常の業務に活用できる体制を構築します | 収集した情報の管理が徹底されていない | 専門情報の収集強化・一元管理 |
| 55 | 飼育動物の個体情報や血統登録情報、飼育記録を収集し、適切な個体の管理、繁殖計画の策定に役立てます | 国際的な飼育動物情報システムを十分に活用できていない | 国内外のシステムを駆使し、適切な個体管理・繁殖計画を策定する |
| 56 | コレクション計画について適時更新を行います | コレクション計画策定（H27） | 定期的なコレクション計画の更新 |
| 57 | 高度な検疫体制を確立します | 施設面・組織面ともにおいて検疫体制が不十分 | 検疫施設・体制の整備 |
| 58 | 国内外の個体群管理計画に積極的に参画します | 国内外の個体群管理計画を踏まえてはいるものの、積極的な関与までできていない | 積極的に参画し、希少種の生息域外保全を推進 |
| 59 | いくつかの動物においては、人工繁殖技術の適用にも取り組みます | いくつかの動物で人工繁殖を実施済み | 繁殖技術向上を図り、自然交配が困難な希少種の人工繁殖を推進 |
| 60 | 国内外の動物園コミュニティに対して、単に参画するのみならず、リーダーシップを発揮します | WAZA、JAZAの個別委員を担当 | 現状以上にリーダーシップを発揮し、プレゼンスを築く |

天王寺動物園 101計画 アクションプラン1.0一覽表⑦



| 番号 | 計 画 内 容 | 現 状 分 析 | 達 成 目 標 |
|----|-----------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| 61 | 適正飼育個体数を設定します | 園として共有された適正飼育個体数がない | コレクション計画に沿った適正飼育個体数を設定する |
| 62 | 既存の施設についても、施設の維持管理計画を策定し、適切な飼育環境を確保します | 施設・設備の計画的な維持管理が不十分 | 維持管理計画に基づいた更新を実施し、適切な飼育環境を確保する |
| 63 | 高齢個体の管理方法を検討し、充実させます | 高齢個体に十分配慮できていない | 高齢個体の適切な飼育環境を確保する |
| 64 | 動物倫理規定を策定します | 当園独自の動物倫理規定の不存在 | 天王寺動物園動物倫理・福祉規定を策定する |
| 65 | 生息域内保全に対する技術的、人的な支援を進めます | ツルなど一部の動物種において生息域内保全に対する助言等を実施 | 生息域内保全に対する支援の強化 |
| 66 | 大阪近隣地域における野生動物生息状況を把握するとともに、収集した情報を教育活動等にフィードバックします | H28から大阪生物多様性保全ネットワーク普及啓発専門部会へ参加 | 大阪近隣地域における野生動物の生息状況を把握し、教育普及活動等へつなげる |
| 67 | 教育プログラムの開発を進めます | 教育関連機関との連携が弱く、大人向けのプログラムが少ない | 大人の知的好奇心に対応した教育プログラムの作成、教育事業ポリシーの策定 |
| 68 | 出前授業など、学校や地域での教育活動を推進します | 出張スクールの実施回数に限度がある | 出張スクールが必要な方への認知度向上・拡充 |
| 69 | 大学等の研究機関による動物園の活用機会の提供に積極的に取り組みます | 都度のサンプル提供など、単発の取組みに終わっている | 研究機関との窓口を設け、情報発信を行いつつ動物園の活用を拡大する |
| 70 | 機関間の協力協定を締結し、組織的かつ継続的に幅広い分野で調査研究が実施できる体制の確立を目指します | 個別の研究協力が終始している | 研究機関と協定を締結し、常に共同研究が展開されている状態を創出する |

天王寺動物園 101計画 アクションプラン1.0一覽表⑧



| 番号 | 計画内容 | 現状分析 | 達成目標 |
|----|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| 71 | 研究成果は動物園にフィードバックし、可能なものは動物園の改善に活かします | 担当者個人レベルでの研究成果の認識に留まる | 研究実施状況や成果の組織的共有 |
| 72 | 業務として調査研究を位置付け、具体的な研究目標を設定した上で、日常の業務の中で必要な情報の収集・蓄積と分析・研究を行い、業務の改善に活かします | 組織的・計画的な調査研究に至っていない | 具体的な研究目標を計画的に設定し、業務改善に活用する |
| 73 | 展示とその効果に関する研究も重点的なテーマとして、園全体で取組みを進めます | アンケートレベルの現状把握に留まっている | より効果的な展示方法を検討し、展示効果を向上させる |
| 74 | 調査研究に関する能力向上と職員間での情報共有を進めます。また、調査研究に必要な設備・器具、備品等の確保を進めます | 勉強会等の開催が限定的である 必要な設備機器の確保が不十分 | 調査研究能力を向上させ、情報共有も図る |
| 75 | 外部委託範囲の見直しなど、望ましい運営形態についての検討を行います | 動物園の魅力向上のための事業拡大や専門スキルの確保が困難 | 外部委託範囲の見直しなど、望ましい運営形態について整理し、移行する |
| 76 | 現存施設の光熱水費の削減を図ります | 他園に比べて光熱水費が高額となっている | まずは10%の削減を行う |
| 77 | 将来的な値上げの検討や、有料入園者の対象範囲の拡大について検討します | 他園に比して比較的安価な入園料金となっている | サービス向上に合わせた料金改定について検討 |
| 78 | 動物園運営にふさわしい経営形態について検討を進めます | 直営体制における硬直的な運営による課題に直面している | 自由度の高い経営形態への移行検討 |
| 79 | 計画の進捗状況についてお客様目線でのご意見や改善提案をお受けできる仕組みを設けます | 計画について外部のチェックを受ける仕組みが未構築である | 計画の進捗管理や意見を受けることのできる仕組みを設ける |
| 80 | 評価指標を開発します | 入園者数以外の評価指標がない | 101計画の進捗が把握できる新たな指標の設定 |