

# 天王寺動物園 101計画 改訂アクションプラン一覧表 (R.2.5月改訂) ①



大分類	小分類	番号	現状分析	計画内容	達成目標	令和2年度目標
1飼育管理	飼育技術力の向上	1	昨年(2019)年に発生した動物事故を踏まえて、飼育管理を担う職員の技術研修の体系化を進める必要がある。	動物の飼育管理に関する技術研修を体系化したうえで実施する。ここでの技術研修は、新規採用職員向けの基礎技術研修のみならず、ベテラン職員の学びなおしや新技術の習得に関する研修を含むものとする。	飼育技術研修を体系化のうえ、継続して実施できていること。	体系的な研修を立案し、新規採用職員をはじめ、対象となる飼育管理担当職員に対して順次研修が実施できていること。
		2	ハズバンダリートレーニングの取り組みは進んできたが、今後は飼育管理の基本技術としていっそうの活用を進める必要がある。また、トレーニングの取り組みについて来園者等にも広く周知することが必要である。	これまで実施してきたハズバンダリートレーニング技術を組織内で定着させ、実効的なものとしていく。トレーニングの取り組みについて来園者等への周知にも取り組む。	多くの飼育職員がトレーニング技術を習得していること。種や個体並びに高齢動物に対するトレーニング計画を策定し、担当替えの状況も踏まえて、同計画に基づくトレーニングを実施していること。トレーニング内容を来園者等に紹介し、趣旨や効果を伝えることができていること。	トレーニング技術を習得した職員が増加していること。一部の種についてトレーニング計画が策定されていること。また、継続的にトレーニングが実施できていること。トレーニング内容を来園者等に伝える取り組みが進捗していること。
		3	人工繁殖技術については情報収集にとどまっており、具体的な適用事例はない。	人工繁殖など技術情報の収集・新技術の習得を図り、必要に応じて実践に取り組む。	人工繁殖などの新技術の情報収集が進捗していること。必要に応じて新技術の実践が進捗していること。	新技術の情報収集が進捗していること。鳥類(特にツル類)での人工授精手技の確立への取り組みが進捗していること。
	動物事故の防止	4	動物の死亡・逸走など動物事故の発生を受け、飼育作業のマニュアル化を行ったが、今後、適正実施の確認と定期的な改訂が必要である。日常のヒヤリハット事例の共有など、未然防止の取り組みも必要である。	動物事故の防止に向けた対策として、飼育作業マニュアルの実施状況の確認やマニュアルの定期的な改訂を実施する。ヒヤリハット事例の共有など事故の未然防止のための取り組みを進める。	マニュアルが適切に実施されるとともに、マニュアルの実効性を評価した上で定期的な改訂が実行され、必要な技術伝承ができていくこと。ヒヤリハット事例の共有など事故の未然防止の取り組みを実施できていること。これらの活動を通じて、動物に関する重大な事故が防止できていること。	マニュアルの実施状況の点検を行った上で、時期に応じた適切な内容を反映する仕組みを構築していること。ヒヤリハット事例の収集システムが構築されていること。重大な事故を防止できていること。
		5	環境エンリッチメントは、一定進捗が見られるが、効果を検証しながら、全園的な取り組みに広げていくことが課題になっている。	全園的に効果的な環境エンリッチメントの実践を進める。	環境エンリッチメントの実践が園をあげて進められていること。高齢動物に対する飼育環境が向上していること。環境エンリッチメントの実施効果の検証を行い、その結果を次の取り組みにつなげていること。環境エンリッチメントのサポート体制が組織的に構築されていること。	環境エンリッチメントの取り組みが進捗していること。高齢動物への対策が進捗していること。環境エンリッチメントの実施効果検証が進捗していること。サポート体制についての検討が進捗していること。
	動物福祉の向上	6	園独自の動物倫理福祉規定の策定が課題となっている。	動物福祉を向上させるため、当園としての倫理福祉規定(又は倫理福祉ポリシー)の文書を速やかに策定する。	園内の様々な職員の意見を踏まえて倫理福祉規定(又は倫理福祉ポリシー)が策定できていること。	倫理福祉規定(又は倫理福祉ポリシー)を策定していること。
		7	動物の死亡・逸走など動物事故の発生を受け、施設点検のルール化を行ったが、今後、点検と補修のサイクルの適正実施の確認が必要である。	定期的な施設点検とそれに基づく適切な補修を実施する。維持管理計画に基づく改修を実施する。	施設点検とそれによる補修サイクルを適切に実行できていること。維持管理計画に基づく改修が進捗していること。これらにより、動物の飼育環境の改善が進んでいること。	点検項目を定めた上で、年に2回の定期点検のプロセスが実行できていること。また、点検結果を踏まえて、必要に応じて補修箇所早期発見・早期補修が行われていること。維持管理計画が策定できていること。また、同計画に基づき令和2年度分の改修が進捗していること。
	計画的な動物導入・繁殖	8	コレクション計画の策定から5年が経過しているが、改訂の必要性について検証できておらず、コレクション計画の改訂がなされていない。	コレクション計画の内容を定期的に検証し必要であれば改訂する。	状況変化に応じたコレクション計画の改訂が実施できていること。以後の改訂期間を定め、定期的な検証・改訂をルール化できていること。	コレクション計画の改訂の要否について検証を行っていること。検証結果を踏まえて必要と判断した場合にはコレクション計画を改訂していること。
		9	動物導入計画を含む種ごとの飼育方針文書が一部未策定となっている。	主要な動物種について、種毎の飼育方針文書を策定する。文書に基づき計画的な動物の導入と繁殖に取り組む。	主要な動物種について、種毎の飼育方針文書が策定できていること。文書に基づき、動物導入の計画的実施と計画的繁殖が実施できていること。	主要な動物種について種毎の飼育方針文書が策定できていること。動物導入の計画的実施と計画的繁殖が進捗していること。
	動物導入のインフラ	10	日本動物園水族館協会(JAZA)において、様々な役割に就いたり、会議のホスト役を務めるなどの貢献をしている。引き続き、動物園コミュニティ内のプレゼンスを築いていく必要がある。	動物園コミュニティの活動に積極的に参画・協力していく。特定の職員だけではなく、できるだけ多くの職員が参画・協力をしていく。	JAZAの関係会議のホスト役を受けたり、個体群管理計画に積極的に参画するなど、多くの職員が動物園コミュニティの活動に貢献していること。	JAZAへの貢献について、現行の水準を維持できていること。

# 天王寺動物園 101計画 改訂アクションプラン一覧表 (R.2.5月改訂) ②



大分類	小分類	番号	現状分析	計画内容	達成目標	令和2年度目標
1飼育管理	動物導入のインフラ	11	動物導入にあたり既存施設を工夫しながら検疫を実施してきたが、対応できない動物の導入に向けた検疫体制の強化が必要となる。	改修を行うなど現行の検疫施設を改善させる。	現行の検疫施設の改修を行うことで、検疫体制が強化されていること。	検疫施設の改修の検討が進捗していること。
	魅力的な動物展示	12	動物を近くで見たい、行動的な動物を見たいという来園者のニーズは多く、これに対応していく必要がある。	おやつタイムを一定規模で実施しつつ、周知等を工夫し、多くの来園者に参加いただけるようにする。環境エンリッチメントを導入するなど、近くで行動的な動物を見ていただく工夫も合わせて行う。	おやつタイムを一定規模で実施し、多くの来園者に参加していただけていること。お客様のニーズや満足度を把握するなど展示効果の検証を行いつつ、近くで行動的な動物がみられるなどのより効果的な展示となるような取り組みを進めていること。	現行レベルの規模でおやつタイムが実施できていること。展示効果の検証について、検討が進捗していること。
	体験事業の強化	13	動物の健康と来園者の安全を守りつつ、動物とのふれあい体験や餌やり体験のニーズに応えていく必要がある。	令和4年度に新設予定のふれあい体験エリアを見据えて、教育的な観点も踏まえつつ、より効果的なプログラムを構築するなど体験事業の充実を図る。	ふれあい体験等の参加人数や動物種を拡大できていること。ふれあい体験等において、教育的な観点も盛り込んだ活動が提供できていること。お客様のニーズや満足度を把握しつつ、より効果的なプログラムとなるような取り組みを進めていること。	新設ふれあい動物舎におけるふれあいプログラムの作成に向けて情報収集を行い、それに基づいて動物が収集されていること。
	パネルの強化	14	解説パネル等の黙舎前の掲示物は一定設置できたが、全体を見渡した掲示物整備方針を策定する必要がある。	それぞれの展示動物について、来園者向けに発信したいメッセージ等に関する方針を明らかにした掲示物整備方針を策定して、効果的な掲示物の整備を実施する。命の大切さを伝える観点から動物の死亡などネガティブな情報についても適切に発信する。	掲示物整備方針を策定し、同方針に基づきタイムリーに来園者へ動物の魅力が伝わるような効果的なパネル展示が提供できていること。(ネガティブな情報を含む) お客様ニーズや満足度を把握しつつ、より効果的な掲示となるよう取り組みを進めていること。新たに整備される黙舎については、展示メッセージについてのコンセプトが明確になっていること。	掲示物整備方針(案)が作成されていること。黙舎前の掲示物においてタイムリーな動物情報がアップデートされていること。お客様のニーズや満足度の把握が進捗していること。
2展示・教育	展示解説の強化	15	おやつタイム・ごはんタイム時の解説、イベント時のスペシャルガイドを行っているほか、依頼に応じて主に団体向けにショートガイド、ガイドウォークを実施しているが、対応できる件数は限定的となっている。	ボランティアも活用しつつ、黙舎前での解説活動を充実させる。単に件数を増やすのではなく、効果的な教育活動となるよう全体的な見直しを進める。	黙舎前での解説活動が一定規模以上で実施され、多くのお客様に参加していただいていること。お客様のニーズや満足度を把握しつつ、より効果的な教育活動となるよう取り組みを進めていること。	黙舎前での解説活動を現行レベルの規模で引き続き実施できていること。お客様のニーズや満足度の把握が進捗していること。
	教育プログラムの実施	16	一定の教育活動は実施してきたものの、スタッフ数や施設の制約から提供できる活動が限定的となっている。	新たに教育拠点施設が設置(令和2年度予定)されることを踏まえて、効果的な教育普及活動が実施できるよう実施体制やプログラム等の見直しを行い、教育普及活動を充実させる。	教育普及活動の体制を充実させたくうえで、一定以上の規模で活動が実施できていること。プログラムの見直しにより、効果的な教育普及活動が実施できていること。	教育普及活動を現行レベルの規模で引き続き実施できていること。プログラムの見直しの検討が進捗していること。
		17	社会教育施設としては、来園者だけでなく、学校等へ赴いて行うことも重要であるが、スタッフ数の制約により実施回数が限定的となっている。	実施体制を充実させたくうえで、出張スクールなど、学校や地域での教育活動を推進する。	実施体制を充実させたくうえで、出張スクールを進めるなど、アウトリーチの取り組みが一定以上の規模で実施できていること。効果的な教育普及活動が実施できていること。	学校や地域での教育活動を現行レベルの規模で引き続き実施できていること。
	学校教員等との連携	18	学校教員との連携は、教員向け研修会等への協力において進めてきたが、さらに学校による動物園の教育利用を促進していく必要がある。	単なる遠足での利用を超えて、学校等による動物園の教育利用を促進するため、教育研修への協力、教育キットの貸出などを周知・拡大する。	事前学習(研修・教育キット)を取り入れるなど、学校等による動物園の教育利用が拡大していること。	学校等による動物園の教育利用を現行レベルの規模で引き続き実施できていること。
3野生動物保全	関係機関との協力	19	野生動物の保全について関係する公的機関やNPO等との連携を進めており、今後このような連携を定着させていくことが課題となっている。	野生動物の保全について、公的機関、NPOなど外部の機関との連携を進め、定着を図っていく。	野生動物の保全に取組む公的機関、NPO等と連携実績が上がり、連携が継続して実施されていること。	野生動物の保全に取組む公的機関、NPO等との連携が現行レベルの規模で引き続き実施できていること。
	生息域内保全への支援強化	20	生息域内保全の取り組みは、動物園に求められる役割として重要性を増しており、今後の課題となっている。	生息域内保全に貢献できるよう組織体制を強化したうえで、園としての活動方針をまとめ、身近なところから活動を実施する。	生息域内保全活動の支援のための組織体制を強化したうえで、園としての活動方針がまとまっていること。日本の絶滅危惧種に対して、生息域内保全の取組み成果があがっていること。	生息域内保全活動の支援のための組織体制や活動方針についての検討が進捗していること。日本の絶滅危惧種の保全について、当園が貢献していく分野や種の絞り込みが進捗していること。

# 天王寺動物園 101計画 改訂アクションプラン一覧表 (R.2.5月改訂) ③



大分類	小分類	番号	現状分析	計画内容	達成目標	令和2年度目標
4 調査・研究活動	研究機関との協力	21	研究機関との共同研究は一定実施しているが、動物園の活動に研究成果を活用していく必要がある。	研究機関に対して園の窓口を周知するなど、大学等の研究機関による動物園の活用を拡大する。研究機関との機関間協定を積極的に推進する。研究成果を動物園にフィードバックし、動物園の改善に活かす。	園のホームページで研究機関との窓口を周知していること。大学等の研究機関との連携（協定の締結等）が一定規模以上で実施できていること。研究結果が動物園の改善等に還元できていること。	ホームページで研究機関との窓口を周知していること。大学等の研究機関との連携（協定の締結等）が現行レベルの規模で実施できていること。研究結果が動物園にフィードバックされ、解説パネルの充実など動物園の改善等に活用されていること。
	職員による研究	22	通常業務を進める中で一定の調査研究活動を行っているものの、研究成果を数多く出すには至っていない。	調査研究の位置づけ等を整理したうえで、職員による調査研究活動を進めていく。動物園が研究機関認定され研究費を受けることを目指して組織体制の充実を検討する。	調査研究について、組織体制や研究内容、到達目標等の整理を行ったうえで、活動を進めていること。	調査研究について、組織体制や研究内容、目標等の整理が進捗していること。JAZAの研修会等で現行レベル以上の規模で研究成果が発表されていること。
5 イベント・情報発信	魅力的なイベントの企画実施	23	現在、外部との協働も含め多数のイベントを実施しているが、こ数年件数が増え過ぎ、職員の負担が課題となっている。ナイトズは定例実施しているが、集客が減少傾向にあることから、何らかの対策を講じる必要がある。	企画内容を外部とも協力のうえ精査し、魅力的で効果的なイベントを企画実施する。イベントの企画に当たっては、従来の来園者層とは異なる層にアピールできる内容とする。ナイトズについては、ターゲットや内容の精査を進めつつ、魅力的な企画を実施していく。イベント効果を検証するとともに、動物福祉や来園者の安全、職員の負担も考慮してイベント数の整理を行う。	従来の来園者とは異なる層にアピールするなど、集客増に資するような、魅力的で効果的なイベントが実施できていること。ナイトズにおいて、ターゲットや内容の精査を進めつつ、魅力的な企画を実施していること。イベント効果を検証するとともに、動物福祉や来園者の安全、職員の負担も考慮してイベント数の整理を行う。	従来の来園者とは異なる層にアピールするなど、集客効果や広報効果の高いイベントを実施していること。ナイトズについて、外部委託により新たな企画を立案すること。イベント効果の検証を踏まえつつ、イベント数の絞り込みを行っていること。
	戦略的な情報発信	24	情報発信ツールとしてウェブ媒体（ホームページ、スタッフブログ、フェイスブック、インスタグラム）を積極的に活用しており、アクセスやフォロワー等も増加傾向にある。ポスターやチラシといった紙媒体を用いた広告宣伝も継続的に行っている。引き続き、メディアに対する働きかけを積極的に行っていく必要がある。	ホームページ、スタッフブログ、各種SNSを活用して、ターゲットや目的を明確にしたうえで効果的でタイムリーな情報発信を行う。広報宣伝予算を確保した上で、ポスター、電車で中吊り広告等も同様に取り組む。引き続き、各種メディアからの取材、番組企画、メディアからの取材やロケーションを積極的に受け入れるとともに、メディアへの継続的な情報提供を行う。話題となる事象のプロモーションを積極的に行う。	ターゲットや目標を設定したうえで、情報発信が効果的でタイムリーに行えていること。（ページビュー数、フォロワー数の拡大、ポスター、電車で中吊り等の広告掲出数）が実施できていること。取材やロケーション等を積極的に受け入れるとともに、メディアへの情報提供（話題性のある情報等）を継続して行っていること。話題となる事象についてプロモーションを行っていること。	ターゲットや目標を設定したうえで、情報発信が効果的でタイムリーに行えていること。（ページビュー数、フォロワー数の拡大、広告掲出数が前年並み以上）メディア露出が現行レベルの規模を維持していること。
6 来園者サービス	快適さや楽しさの向上	25	引き続き、園内を楽しく美しく快適にする取組みを進めていく必要がある。	快適で楽しい動物園空間をつくるため、緑あふれる空間の演出、駅からのアプローチやゲート等におけるワクワク感の確保、園内清掃（トイレを含む）や園内美装化による美観の確保、休憩スペースの充実を進める。	園内等を快適でワクワク感のある空間として維持するため、来園者目線に立ってサービスに支障のある箇所や、ワクワク感が向上するような改善が行われていること。（緑、駅アプローチ、清掃、美装化等）休憩スペースやごみ箱、掲示板等の園内のサービス機能の配置が、来園者の回遊性を踏まえ適切に行われていること。	サービスに支障のある箇所等を把握のうえ、改善内容について整理し、改善が進捗していること。サービス機能の配置が適切であるかどうかの検証を行い、必要な改善が進捗していること。
	飲食物販等サービス	26	官民連携の取組みにより、園内の売店機能は大幅に改善している。さらなるサービス強化のため、新たな売店の設置を進めている。	事業者と協力しつつ、満足度の高い飲食物販等のサービスを提供する。	飲食物販等のサービスのお客様満足度が高く維持できていること。魅力的なオリジナルグッズが展開されていること。	年度内オープン予定の新施設で飲食物販等のサービスを開始していること。新施設においてもオリジナルグッズの販売が行われていること。
	チケットの多様化	27	将来の来園者ニーズを踏まえて、チケットの多様化を進めていく必要がある。	キャッシュレス決済の導入や年間パスポートのICカード化等を進める。	チケットの多様化（キャッシュレス等）が進展していること。	キャッシュレス決済等の導入に向けた検討が進捗していること。
	来園者の声を反映した改善	28	来園者の声を反映した改善には、これまでも取り組んできたが、サービスの維持・向上に向け、継続的に実施していく必要がある。	来園者の声を反映して、各種園内サービスの改善やユニバーサルな観覧環境の拡大など、継続的な改善活動を実施する。	来園者の声を把握（アンケート調査、モニター制度等）した上で、園内サービスの改善が進捗していること。園内の改修実施によりユニバーサルな観覧環境が拡大できていること。	来園者の声を把握し園内サービスの改善に結びついていること。改修すべき箇所の抽出と検討が進捗していること。
	接遇の向上	29	接遇研修の実施やCSマニュアルの改訂等を行っているが、今後とも継続的に接遇の向上に取り組んでいく必要がある。	定期的な接遇研修を実施して職員のおもてなし意識の向上を図るとともに、CSマニュアルを適宜改訂する。	定期的な接遇研修を実施し、職員の接遇スキルが向上していること。必要に応じて適宜CSマニュアルの改訂等が行われ、それをもとに職員が実践できていること。	外部講師による接遇研修を実施していること。CSマニュアルの改訂等を行っていること。
外国人向けサービス	30	東アジアを中心とした来園者が多数いることから、インバウンド向けサービスの充実が必要である。	園内掲示における多言語化やピクト（絵文字）の活用、ホームページでの情報の充実（多言語対応）等、わかりやすい情報発信を行う。外国語での対応が可能なスタッフを確保する。インバウンドに人気のある日本産動物の展示を強化する。	外国人来園者のニーズを把握したうえで、外国人にとってわかりやすい情報発信ができていること。外国語で対応できるスタッフが確保できていること。日本産の動物の展示が充実強化されていること。	外国人来園者への情報発信が拡大していること。外国語で対応できるスタッフが確保できていること。日本産動物の展示が充実強化されていること。	



大分類	小分類	番号	現状分析	計画内容	達成目標	令和2年度目標
7 ボランティア・寄附営業	ボランティア活動の活発化	31	ボランティア活動が広がっていないことから、園における支援体制の構築が必要である。	ボランティア活動に関する方針をとりまとめるとともに、園における支援体制を構築し、ボランティア活動を活性化させる。	ボランティア活動に関する方針と支援体制が整備されていること。ボランティア活動が拡大し、活性化されていること。	ボランティア活動にかかる方針・体制等の検討が進捗していること。ボランティア活動が現行規模で継続して実施されていること。
	寄付の促進	32	寄付金額は増加しているものの、今後は寄付金の用途・目的等をわかりやすく明示したうえで、寄付を募るなどの手法の検討が必要である。	使途・目的・成果等を明示のうえPRを強化し、現金・物品・遺贈等、様々な形で寄付に結びつきやすい環境を整備する。クラウドファンディングなどの寄付手法についても検討する。	寄付について効果的なPRを実施できていること。寄付金額が増加していること。	ホームページのリニューアル等により、寄付についてのPRが強化されていること。クラウドファンディング導入に向け、検討が進捗していること。前年度よりも寄付金額が増加していること。
	市民サポーター制度の推進	33	市民からのサポートを持続的なものとするため、制度の見直しや広報PRの強化が必要である。	制度の見直しを行うとともに、積極的にPRを行い、継続的に市民からサポートを受けることのできる仕組みを検討する。	制度の見直しを行うとともに、積極的にPRを行い、継続的に市民からのサポートを受ける仕組みが構築できていること。サポーター数が増加していること。	サポーター制度の見直しの検討が進捗していること。サポーター制度についてホームページ等によるPRが強化されていること。
	協働事業の推進	34	広報プロモーション・イベント実施・グッズ開発等において、企業やNPO等との協働事業に取り組んでいるが、今後ともこうした関係を継続・発展させていく必要がある。近隣の商業施設等との連携割引を実現させる必要がある。	企業やNPO等と協働して、コラボイベントや広報連携等を実施するとともに、近隣の商業施設等との連携割引を実施する。	営業体制を強化したうえで、協働事業を継続的に実施できていること。近隣の商業施設等との連携割引を実現できていること。	協働事業について現行規模を維持できていること。法人化後の連携割引の実施に向けた検討が進捗していること。
8 経営マネジメント	収支改善	35	今後、サービス水準に見合った入園料改定について検討する必要がある。光熱水費の削減の取組みを継続していく必要がある。	入園料改定は、サービス水準の向上を前提に検討する。光熱水費の削減は、設備の老朽化を踏まえ対応する。	新獣舎の完成等、サービス水準が向上したと判断されるタイミングにおいて、入園料のあり方について検討が進んでいること。光熱水費の削減が進んでいること。	光熱水費について、老朽化設備の点検（漏水の確認等）を実施し対処することで、削減が進んでいること。
	運営リスクへの対応	36	動物園には動物事故のみならず様々な運営上のリスクがあり、適切に対処していく必要がある。	集客施設として想定される運営上のリスクへの対応策を事前に整理するなど、リスクマネジメントを行っていく。	リスクマネジメントが適切に行われていること。	リスクマネジメントに係るマニュアル化やルール化が進捗していること。
	評価指標の設定	37	目標が達成できているかどうかを評価するためには評価指標が必要となる。	評価指標を設定する。来園者調査を企画し実施していく。	数値化するなど具体的な評価指標を設定していること。動物園の活動を評価するに当たって有用な来園者調査を実施できていること。	令和2年度の評価に向けた具体的な評価指標を設定していること。来園者調査の検討が進捗していること。