

新旧アクションプラン対照表

改訂アクションプラン（計37項目）				旧アクションプラン（計80項目）	
小分類	No	計画内容	備考	No	計画内容
飼育技術力の向上	1 (新)	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。	新規 52（飼育学ぶ機会）から分離	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
	2	これまで実施してきたハズバン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。	3（ハズバン） 63（高齢動物）	3 63	動物のトレーニング（ハズバントレーニング）を全面的に推進します 高齢個体の管理方法を検討し、充実させます
	3	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。	59（人工繁殖） 54（技術情報収集）	54 59	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 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
動物事故の防止	4 (新)	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。	新規 53（技術伝承）	53 (新)	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 (動物事故の防止)
動物福祉の向上	5	全般的に効果的な環境エンリッチメントの実践を進める。	2（エンリッチメント） 63（高齢動物）	2 63（再掲）	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 高齢個体の管理方法を検討し、充実させます
	6	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。	64（倫理規定）	64	動物倫理規定を策定します
飼育施設の維持管理	7	定期的な施設点検とそれに基づき適切な補修を実施する。維持管理計画に基づき改修を実施する。	62（施設維持管理計画）	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
計画的な動物導入・繁殖	8	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。	56（コレクション計画の改訂）	56	コレクション計画について適時更新を行います
	9	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。	1（計画的導入繁殖） 61（適正飼育数）	1 61	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 適正飼育個体数を設定します
動物導入のインフラ	10	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、協力していく。	58（国内外計画協力） 60（動物園コミュニティプレゼンス）	58 60	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
	11	改修を行うなど現行の検疫施設を改善させる。	57（検疫体制）	57	高度な検疫体制を確立します
魅力的な動物展示	12	おやつタイムを一定規模で実施しつつ、周知等を工夫し、多くのお客様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。	4（近接展示） 73（展示効果研究）	4 73	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 展示とその効果に関する研究も重点的なテーマとして、園全体で取り組みを進めます
			5（ふれあい）	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
パネルの強化	14	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。	6（パネル等発信）のうちパネル部分	6	積極的に動物の魅力の発信を行います
展示解説の強化	15	ボランティアも活用しつつ、散策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。	6（パネル等発信）のうち解説部分 67（教育プログラム）のうち解説部分を分離	6（再掲） 67	積極的に動物の魅力の発信を行います 教育プログラムの開発を進めます
			67（教育プログラム）	67（再掲）	教育プログラムの開発を進めます
教育プログラムの実施	16	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。	68（アウトリーチ）	68	出前授業など、学校や地域での教育活動を推進します
	17	実施体制を充実させたうえで、出張スクールなど、学校や地域での教育活動を推進する。	68（アウトリーチ）	68	出前授業など、学校や地域での教育活動を推進します
学校教員等との連携	18 (新)	単なる遠征での利用を超えて、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。	新規 67（教育プログラム）から分離	67（再掲） (新)	教育プログラムの開発を進めます (教育普及の強化)
関係機関との協力	19	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。	42（保全NPOとの協力） 9（ミニイベント）のうち生物多様性イベントを分離	42 9	野生動物の保護等についてNPO等との連携を進めます ミニイベントの企画開発を行い、実施します
			65（域内保全支援） 66（大阪近隣保全協力）	65 66	生息域内保全に対する技術的、人的な支援を進めます 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
研究機関との協力	21	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。	69（大学等との研究協力） 70（研究機関間協定） 71（研究成果FB）	69 70 71	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 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 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
			72（研究計画設定） 74（研究情報機材）	72 74	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、日本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 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
			8 9（再掲）	8 9	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 ミニイベントの企画開発を行い、実施します
魅力的なイベントの企画実施	23	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。ナイトゾーンについては、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の数の整理を行う。	8（大型イベ）、9（ミニイベ）、10（協働イベ）、11（歳時記イベ計画）、12（スポンサーイベ）、16（商業施設連携広報）、17（他園協力）、34（公園内協力）、35（近隣商業施設と協力）	8 9（再掲） 10 11 12 16 17 34 35	市民、ボランティア、NPO、地元企業などとの協働を進め、多くの人達に支えられていただくイベント運営を目指します 歳時記と連動した年間イベント計画を策定します スポンサーイベントを積極的に推進します 商業施設等外部との連携による広報の強化を進めます 動物関連組織との連携による広報の強化を進めます 公園内の他施設（たとえば、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 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

新旧アクションプラン対照表

改訂アクションプラン（計37項目）				旧アクションプラン（計80項目）	
小分類	No	計画内容	備考	No	計画内容
戦略的な情報発信	24	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、電車中吊広告等も同様に取り組み、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。	13（HPリニューアル）を発展 41（インバウンド周辺施設配 架）+ポスター等のアナログ媒 体（連携広範囲） 14（取材受入） 15（広報ネットワーク） 18（スター動物）	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
				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
				15	広報ネットワークの拡大に取り組みます
				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
				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
快適さや楽しさの向上	25	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。	19（植栽）、20（ゲートワ ク感）、21（清掃） 22（美装化）、24（休憩場 所） 23（駅からのアプローチ） 26（案内板）	19	園内全体を緑溢れる空間にします
				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
				21	きれいへの取組みを強化します
				22	園内の美装化に取り組みます
				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
				24	園内各所に休憩できる場所を整備します
				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
飲食物販等サービス	26	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。	29（オリジナルグッズ）+物 販飲食の満足度を追加	29	オリジナルグッズの開発・販売を積極的に進めます
チケットの多様化	27 (新)	キャッシュレス決済の導入や年間パスポートのICカード化を進める。	新規 28（コンビチケット）と30 （年パス）	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
				30	年間パスポートを導入します
				(新)	(サービス向上)
来園者の声を反映した改善	28	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。	25（ユニバーサル観覧環境） +来園者の声の反映全般に 拡大	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
接遇の向上	29	定期的な接客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。	31（ホスピタリティ） 32（接客研修）	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
				32	接遇に対する定期的な研修を実施する
外国人向けサービス	30	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。	36（多言語HP）、37（多 言語情報） 38（多言語挨拶） 39（多言語スタッフ）、40 （日本産動物）	36	多言語に対応したホームページを整備します
				37	園内での多言語による情報提供を強化します
				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
				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
				40	日本産動物の展示を強化します
ボランティア活動の活発化	31	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。	7（ボランティア） 43（参加意識醸成）	7	ボランティア活動を支援します
				43	「私たちの動物園」と思っていたかのような参加意識を高めます
				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
寄付の促進	32	用途・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。	44（寄付窓口）、45（ふる さと寄付金）、47（クラウド）	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
				47	個人に対して寄付を募る新たな方法を模索します
				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
市民サポーター制度の推進	33	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。	46（サポーター制度見直し）	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
協働事業の推進	34	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。	35（近隣商業施設と協力）の うち連携割引部分 協働イベント部分の再掲48 （企業寄付）、49（営業企 画体制）、50（園内広告） を吸収、51（ネーミングライ ツ）を吸収	35（再掲）	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
				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
				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
				50	外周柵、動物舎外壁等に屋外広告を導入します
				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
収支改善	35	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。	77（入園料値上げ）、76 （光熱水費）	76	現存施設の光熱水費の削減を図ります
				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
運営リスクへの対応	36 (新)	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る。	新規	(新)	(リスクマネジメントの強化)
評価指標の設定	37	評価指標を設定する。来園者調査を企画し実施していく。	80（評価指標開発） 79（評価の仕組み）を吸収	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
				80	評価指標を開発します
今後は一般業務化する等により取り組んでいく項目 (改訂アクションプランへ引き継がない項目)				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
				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
				52（再掲）	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
				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
				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
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				