

## 第3回 天王寺動物園 101 計画アクションプラン評価会議 会議要旨

■開催日時：令和2年3月30日（月）15：00～17：30

■開催場所：天王寺動物園 レクチャールーム

■出席者：

（委員）落合委員、黒岩委員、坂本委員、佐々木委員、高瀬委員、西田委員

（大阪市）牧天王寺動物園長、横山管理課長、今西飼育担当課長、ほか4名

### 【議題】

- ① 第1回、第2回会議の意見集約と評価委員会における評価について  
資料1をもとに事務局より説明の上、資料2の評価（案）のとおり評価を行った
- ② 改訂アクションプラン案について  
資料3-1、3-2をもとに事務局より説明の上、委員から意見等の聴取を行った

### 【委員からの意見】

意見等の概要は以下のとおり

#### 1 飼育管理

- ・職員の技術研修の体系化について、達成目標が評価しづらい。具体的にどのような技術研修を行うのかとか、それが実際に、どれくらい計画通りできたのかというほうが評価しやすいのではないか。
- ・動物事故のところで飼育マニュアルを作成するとあったが、マニュアルの内容について適切なのか、過不足がないのかなどの評価も必要ではないかと思う。

#### 2 展示・教育

- ・ふれあい体験を通じて学べることはたくさんあり、教育効果の高いプログラムといえるが、動物の負担（動物福祉）も考える必要がある。
- ・イベント（教育普及イベントを含む）を急速に拡大しているという印象がある。あまり広げると職員が疲弊してしまっていて、安全の観点から問題が生じることが懸念されるので、ちょっと立ち止まって全体の仕事のバランスの中で、どれくらいできるのかを考えた方がよい。
- ・展示により来園者に伝えたいメッセージは何かということを決めておく必要がある。各展示で伝えたい内容は異なることから、それぞれの伝えたいメッセージを具体的に徹底して設定しておくことが大切である。

#### 3 野生動物保全

- ・生息域内保全の強化について、法人化した際にはもう少し具体的な内容を盛り込んでいった方がよいのではないか。今回は今後具体的に検討していくということ盛り込んでいけばいいと思う。

#### 4 調査・研究活動、 5 イベント・情報発信、6 来園者サービス

- ・動物園の倫理規定などの目標を踏まえたうえで、お客様の思いもうまく利用して、魅力的・効果的なイベントとしていくことが大切で、現在も比較的うまくイベントをやっていると思うが、法人化すればもっと自由度が上がるとので、このまま軸がぶれることのないよう進めていけばいいと思う。
- ・ユニバーサルなサービスという部分は今の時代必要なことで、どこかで盛り込んでおく必要がある。
- ・お客様に対するサービス提供を怠ることなく、常にサービス機能の強化をやり続けるということが、お客様満足度を上げていくということにつながり、動物園の魅力を向上させることになる。

#### 7 ボランティア・寄附営業

- ・色々なボランティアがいてもよく、一番大事なのはボランティアを統括する組織と窓口となる人材がうまく機能していることである。
- ・特定の目的を達成するために寄付を集めるという工夫を行っていくべきである。他園の情報を集めてベストなやり方をセレクトしていくことが大切である。

#### 8 経営マネジメント

- ・法人化した際には、入園者数、入園料、寄付、ボランティアなどの広い視点で、経営マネジメントを多角的に評価していく必要がある。

#### 9 その他確認事項

- ・今後独法化に向けた動きがあるため、現時点ではアクションプランへ具体的な記載を表記しづらい状況にある。特に予算や組織体制が変化するため、達成目標については変更する可能性がある。
- ・「令和2年度の目標」達成度については、1年後をめどに今回参加していただいた委員に再度評価をお願いする意向である。