

# アクションプランの取組結果

## (第2回 評価会議資料)

天王寺動物園101計画アクションプラン評価会議【第2回】検討項目一覧

エリア	分類	小分類	No	計画内容	達成目標
飼育	動物福祉	動物福祉	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	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だす
			3	動物のトレーニング（ハズバンダリートレーニング）を全園的に推進します	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
			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	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	天王寺動物園動物倫理・福祉規定を策定する
	野生生物の保全	野生生物の保全	42	野生動物の保護等についてNPO等との連携を進めます	野生動物の保護に取組むNPOとの連携体制を構築
			65	生息域内保全に対する技術的、人的な支援を進めます	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	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
	研究活動	研究機関との協力	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	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	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
			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	研究実施状況や成果の組織的共有
		動物園自身が実施する研究	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	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
			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	調査研究能力を向上させ、情報共有も図る
管理・改革	インバウンド対策	園内のコンテンツ・サービスの強化	37	園内での多言語による情報提供を強化します	職員作成の園内掲示物も可能な限り多言語化する
			40	日本産動物の展示を強化します	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
			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	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	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
		対外的な情報発信	36	多言語に対応したホームページを整備します	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
			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	当園チラシ、リーフレット、情報誌の配架可能施設の拡大
	ボランティア・寄附営業	市民との連携	7	ボランティア活動を支援します	ボランティア活動支援の枠組み構築
			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	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	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	PRを図り、H29にはふるさと寄付金の寄付金額を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	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	クラウドファンディングの実施
		企業との連携	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	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	園内広告を導入
	経営改善・改革	収支改善	76	現存施設の光熱水費の削減を図ります	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	サービス向上に合わせた料金改定について検討
		業務運営全般の見直し	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	新たな業務実施体制を構築する
			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	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
			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	自由度の高い経営形態への移行検討
		評価	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		101計画の進捗が把握できる新たな指標の設定		

## テーマ別総括表

### テーマ7 動物福祉

#### ① 内部評価結果（達成3、一部達成1、未達成1）

- 2 ○ 行動的な展示（環境エンリッチメントの推進）
- 3 ○ ハズバンドリートレーニングの推進
- 62 △ 施設維持管理計画
- 63 ○ 高齢個体の飼育環境充実
- 64 × 倫理福祉規定の策定

#### ② 内部評価の概要：

- ・ 動物園における動物福祉は世界的な課題であり、飼育施設を適切に維持管理するとともに、環境エンリッチメントによる飼育環境の改善やハズバンドリートレーニングによる動物への侵襲の少ない飼育管理などを目指していく必要がある。
- ・ 環境エンリッチメントについては、新規に採用した動物専門員と飼育員のスタッフ主任が連携して、飼育各班の活動を支援する体制を構築し、エンリッチメントの活動が充実した。エンリッチメントの効果の検証については今後の課題。（項目2）
- ・ ハズバンドリートレーニングについては、飼育員に外部講師による講座を受講させた上で実践を拡大してきた。また、ここでも動物専門員とスタッフ主任による体制を構築。採血等を行える動物種（クロサイ、ホッキョクグマ、ピューマなど）も増えてきており、高齢個体のケアの実践にも役立っている。（項目3、63）
- ・ 飼育施設の維持管理については、獣舎の床暖房の修繕、爬虫類生態館などの空調の修繕などを適宜進めてきた。また、既設獣舎について維持していくべき施設の予防保全等の計画を定めた施設維持管理計画の策定を進めており、今年度中に策定予定となっている。（項目62）
- ・ 倫理福祉規定については、日本動物園水族館協会の倫理福祉規程を踏まえた天王寺動物園としての規定案までは策定しているが、成案に至っていない。（項目64）

#### ③ 今後の取組方針

- ・ エンリッチメントについては、実施する動物種を増やすとともに、効果測定に関する研究も進めていく。
- ・ ハズバンドリートレーニングについては、全飼育員がトレーニング技術を習得することを目指す。また、トレーニング計画を策定して、計画的に飼育管理を行う。
- ・ 飼育施設の維持管理については、施設維持管理計画に基づき施設設備の更新を行い、適切な飼育環境の確保に努めていく。
- ・ 高齢個体のケアについては、後手に回ることにならないよう計画的に取組みを進める。
- ・ 令和2年度中に倫理福祉規定を策定する。

## テーマ別総括表

### テーマ8 野生生物の保全

#### ① 内部評価結果（達成2、一部達成1、未達成0）

- 42 ○ 保護活動を行うNPO等との連携
- 65 △ 生息域内保全への支援
- 66 ○ 大阪近隣の野生動物保護活動への協力

#### ② 内部評価の概要

- ・ 生息域内保全（野生での保全）への貢献は、現代の動物園の世界的な課題。
- ・ 野生動物の保護活動を行うNPOや公的機関との連携については、新たな連携を構築して当園でのイベント・教育活動も充実した。（項目42、66）（注：項目9（環境保護や生物多様性を意識したイベントの企画実施）とも関連）
- ・ 生息域内保全への支援については、NGOに対するアドバイスなどを一部実施しているが、取り組みを拡大できていない。動物園内で域内保全への支援を行える人材を育成していくこと等が課題。（項目65）

#### ③ 今後の取組み方針

- ・ 外部との連携協力については、これまで関係を構築した連携を維持しつつ、新たな連携を模索していくとともに、連携を活かした当園での教育普及活動を充実させていく。
- ・ 生息域内保全については、独法化も視野に入れつつ、どのような活動を行っていくか検討を進める。

## テーマ別総括表

### テーマ9 研究活動

#### ① 内部評価結果（達成3、一部達成1、未達成1）

##### <研究機関との協力>

- 69 △ 大学等との研究協力、研究機関との窓口の周知
- 70 ○ 機関間協定の締結
- 71 ○ 研究成果のフィードバック

##### <動物園自身が実施する研究>

- 72 × 研究目標の設定と研究計画の策定
- 74 ○ 研究情報の共有、研究機材の確保

#### ② 内部評価の概要

- ・ 大学等との研究機関との共同研究については一定レベルの活動を継続できている。一方で、研究連携の窓口についてはホームページ等での周知はできていない。（項目69）
- ・ 研究機関との機関間協定については、3件の協定を締結した。（項目70）
- ・ 共同研究の成果の園内でのフィードバックについては、研究結果を紹介する獣舎前パネルの設置や一般向けの研究報告会が実現。（項目71）
- ・ 動物園自身での研究活動については、JAZAの研究会等での研究発表は定期的の実施できているが、各職員に対する研究目標の設定等については手が回らなかった。（項目72）
- ・ 研究情報の共有や研究機材の確保については一定進展した。（項目74）

#### ③ 今後の取組み方針

- ・ 大学等の研究機関との共同研究について引き続き積極的に受け入れる。また、ホームページでの連携先の募集を目指す。
- ・ 研究成果のフィードバックについては、引き続き研究成果を園内で紹介していく。
- ・ 動物園自身が行う研究活動については、独法化後も視野に入れつつ調査研究業務の位置づけの整理を進める。

## テーマ別総括表

### テーマ10 インバウンド対策

#### ① 内部評価結果（達成5、一部達成1、未達成0）

##### <園内のコンテンツ・サービスの強化>

- 37 ○ 園内での多言語による情報提供
- 40 ○ 日本産動物の展示強化
- 38 ○ 外国人来園者への接遇改善
- 39 △ 外国語のできるスタッフや通訳ボランティアの確保

##### <対外的な情報発信>

- 36 ○ ホームページの多言語対応
- 41 ○ 宿泊施設等との連携

#### ② 内部評価の概要

- ・ 多くの外国人に来園していただいております、外国人に対するサービスを充実させていくことが重要。
- ・ 園内では、案内標識については日英中韓の4言語を基本として整備。動物の解説については、一部のものについては多言語で情報を提供。（項目37）
- ・ 日本産動物の展示強化については、ホンダタヌキ、ニホンコウノトリ等の日本産動物の導入を進めた。また、日本産動物について、獣舎前での英文による情報発信を強化した。（項目40）
- ・ 外国人に対する接遇については、外国人対応についての接遇研修を実施。また、職員が携行するマニュアルに英中韓の挨拶例文を盛り込んだ。（項目38）
- ・ 外国語対応できるスタッフの配置については、入改札業務委託の業務仕様を見直し、英語対応のできるスタッフを配置。一方、通訳ボランティアなどの確保は進んでいない。（項目39）
- ・ 公式ホームページについては、ホームページのリニューアルに併せて英中韓の言語のページを作成。情報の更新が今後の課題。（項目36）
- ・ 近隣宿泊施設との連携については、リーフレット等の配架の協力先が拡大した。（項目41）

#### ③ 今後の取組み方針

- ・ 園内での多言語の情報発信については、引き続き充実を図る。
- ・ 日本産動物については、外国人観光客などへの効果的なアピールを検討していく。また、「日本の森」ゾーンの検討を進める。
- ・ 接遇については、内部の研修のみならず、外部講師による研修の実施も検討していく。
- ・ 語学に長けたスタッフの配置については、今後の独法化も視野に入れて検討を進める。
- ・ 多言語のホームページについては、外国人にもわかりやすいページの運用を行っていく。

## テーマ別総括表

### テーマ1 1 ボランティア・寄付営業

#### ① 内部評価結果（達成7、一部達成2、未達成1）

##### <市民との連携>

- 7 △ ボランティア活動の充実
- 43 △ 市民参加意識の醸成
- 44 ○ 寄付の拡大
- 45 ○ ふるさと寄付金の拡大
- 46 ○ 市民サポーター制度の見直し
- 47 × クラウドファンディング

##### <企業との連携>

- 48 ○ 企業寄付や企業との協働事業の拡大
- 49 ○ 営業企画の体制強化
- 50 ○ 園内での屋外広告導入
- 51 ○ ネーミングライツの導入

#### ② 内部評価の概要

- ・ 動物園を運営していく上で、市民や企業など外部の協力を得ていくことが重要であり、様々な受け皿を用意する必要がある。
- ・ ボランティアについては、複数の団体が様々な活動をしているが、東京等の他都市の動物園ボランティアに比べて参加人数の規模が小さいままで拡大できなかった。（項目7、43）
- ・ 寄付については、大きな遺贈を受けることができたほか、毎年一定規模の寄付をいただいている。（項目44、45）
- ・ 市民サポーター制度については、H29年度に大きな見直しを行い、プチ応援団（少額寄付の仕組み）の導入等を行った。（項目46）
- ・ 寄付については、寄付による動物の飼育環境改善等の成果を挙げていくことが共通的な課題。（項目44、45、46）
- ・ クラウドファンディングについては検討したものの実現に至らなかった。（項目47）
- ・ 企業寄付については拡大したが継続性が今後の課題。企業との協働事業については新規売店事業の開始を受けて大幅な変更・整理を行った。（項目48）
- ・ 営業企画体制については充実を図った。水準の維持と継続性が今後の課題。（項目49）
- ・ 屋外広告やネーミングライツについては一定の活動が実現した。（項目50、51）

#### ③ 今後の取組み方針

- ・ 園としてのボランティア支援については、独法化を視野に入れつつ体制構築を進める。
- ・ 寄付については、独法化を視野に入れつつ、動物の飼育環境の改善の目に見える成果を挙げられるような寄付活用の仕組みを検討していく。
- ・ 営業企画体制についても独法化を視野に入れつつ体制整備を図る。
- ・ クラウドファンディングやネーミングライツ等の仕組みについては、引き続き検討を進め充実を図る。

## テーマ別総括表

### テーマ12 経営改善・改革

#### ① 内部評価結果（達成4、一部達成3、未達成0）

##### <収支改善>

- 76 ○ 光熱水費の削減
- 77 △ 入園料についての検討

##### <業務運営全般の見直し>

- 33 ○ 業務の棚卸しと業務実施体制の見直し
- 75 △ 外部委託範囲の見直し
- 78 ○ 経営形態の検討

##### <評価>

- 79 ○ 計画の評価の仕組みの導入
- 80 △ 評価指標の開発

#### ② 内部評価の概要

- ・ 光熱水費の削減については、水道メーターの設置、漏水箇所への対応等の取組を進め、大幅な削減を実現した。（項目76）
- ・ 入園料の見直しについては、内部的な検討に留まった。（項目77）
- ・ 業務運営の見直しについては、動物専門員の設置など一部の見直しは進捗。外部委託の範囲の見直しは進捗しなかったが、一方で、経営形態の検討が進展。R2年1月に大阪市戦略会議において、地方独立行政法人化を目指すことが決定された。（項目33、75、78）
- ・ 101計画アクションプランの評価については、現在外部評価会議による評価を受けているところ。評価指標の開発については、外部評価に先立って十分な指標開発には至らなかった。（項目79、80）

#### ③ 今後の取組み方針

- ・ 光熱水費については、引き続き削減に努めていく。
- ・ 今後の独法化の検討を進めていく中で、動物園に必要な機能を踏まえた業務実施体制を検討していく。
- ・ 本評価委員会での議論を踏まえて、評価指標を検討・開発を進める。