

テーマ別総括表

テーマ 1 動物の導入と繁殖

1 内部評価結果（○：達成 3、△：一部達成 2、×：未達成 2）

＜当園での取り組み＞

1 △ 動物の計画的な導入・繁殖

55 ○ 情報システムの活用

56 × コレクション計画の更新

61 △ 適正飼育個体数の設定

＜園館協力＞

58 ○ 国内外の個体群管理計画への参画

60 ○ 動物園コミュニティでのプレゼンス

＜導入のインフラ＞

57 × 高度な検疫体制

2 内部評価の概要：

- ・ 将来的に持続可能な動物園運営を行っていくためには、種の保存や生物多様性の保全といった公共的使命を果たしていくための前提となる、人気希少動物の安定的な確保が重要。
- ・ 動物を確保するためには、自園での繁殖だけでなく、他園からの導入も進める必要があり、そのためには、動物福祉に配慮した飼育手法・施設、高度な飼育・繁殖技術の確立などが求められている。
- ・ コレクション計画（H27年策定）の下、動物の収集や繁殖はある程度計画的には進めており、ホッキョクグマ、キリン、カバ、クロサイなどについては繁殖可能な年齢のペアを確保できているが、近年、大型の人気動物の繁殖例は乏しい状況である。園内には空き獣舎が目立ち、人気動物（ゾウ、シマウマなど）でも不在となっている。（項目 1）
- ・ 動物導入の計画を含む種毎の飼育管理方針の文書の策定については、47種については策定済みだが、策定できていない主要種も一部ある。（項目 1、61）
- ・ 上位規定であるコレクション計画そのものの更新には至らなかった。（項目 56）
- ・ 情報システムの活用は進展しており、これに基づく導入実績（カバ）もある。（項目 55）
- ・ 他園館との協力については、希少種については国内外の個体群管理計画と連携しながら業務を進めており、JAZA の会議を積極的にホストするなど動物園コミュニティの中でも一定のプレゼンスを保っている。（項目 58、60）
- ・ 高度検疫施設については検討を行ったものの、維持費が高額であり、動物の導入計画を検討していく中で高度な検疫を要する大型霊長類の移動頻度も低いと想定されたため、高度な検疫施設を設置するのではなく現行施設の改修により対応する方針に転換。（項目 57）

3 評価会議における主なご意見

(動物の導入と繁殖)

- ・人気動物や希少動物でなくても、飼育している動物の繁殖はやらないといけないことなので、人気・希少にかかわらず取り組みを行う必要がある。

(コレクション計画)

- ・コレクション計画は先を見越して作られており、すぐに更新を行うようなものではない。
- ・今後、コレクション計画自体の評価も検証する必要がある。

(高度な検疫体制)

- ・高度な検疫体制は、それを目指して進めることは大切だが、日本動物園水族館協会で協力しながらやっていくシステムもあり、お互いできないところを補完することもできる。

(動物園コミュニティ)

- ・役員に就任したり、会議を開くだけでなく、多くの職員がそこに関わることで将来のトップを含めた人材を育てることにつながる。園長から色々な人に、権限を委譲して仕事を進める方が全体としては良くなる。

(その他 動物の死亡)

- ・死亡した動物を公表していることは非常に大事なこと。動物園は教育施設でもあることから、命の大切さを教えていくということは重要である。
- ・動物の死亡が多いという印象があるが、裏返すと長寿記録を持っているといえ、これは飼育技術や日頃のケアの成果ともいえる。

4 新たなアクションプランへの反映点

- ・動物の導入・繁殖については、人気の有無にかかわらず計画的な導入・繁殖に取り組む。種毎の飼育方針の文書については、未策定の種について策定を進め、令和2年度には主だった種をカバーする。
- ・コレクション計画については、改訂期間（5年程度を想定）を明確に定め、それをルール化する。また、令和2年度内をめどに、状況変化に応じたコレクション計画改訂を行う。
- ・動物園コミュニティの活動については、引き続き業界全体の発展に貢献する活動を行い、天王寺動物園のプレゼンス向上を図る。この際、特定の職員だけが実施するのではなく、できるだけ多くの職員が参画することにより人材の育成も進める。
- ・検疫については、実践的な改修を進めるとともに、高度な検疫については動物園コミュニティ内での議論を促進する。

テーマ別総括表

テーマ2 展示・教育

1 内部評価結果（○：達成4、△：一部達成1、×：未達成1）

＜動物展示・体験向上＞

- 4 ○ 動物を近くに感じる展示
- 5 △ ふれあい等の体験体感活動
- 6 ○ パネル等による動物の魅力発信

＜教育プログラム＞

- 67 ○ 教育プログラム開発
- 68 ○ 出前授業などのアウトリーチ

＜展示に関する研究＞

- 73 × 展示効果の研究

2 内部評価の概要

- ・ おやつタイム等のお客様の近くで見ていただく取組みは量的には拡大。一方で実施回数の増加には限界があることから、効果的な取り組みとなるような工夫が必要。（項目4）
- ・ テンジクネズミのふれあいについては、R1年度に参加者数が大きく減少した。実施体制の構築が課題。また、家畜の餌やりについては、繁忙期には餌がすぐに売り切れてしまうなどの課題がある。（項目5）
- ・ 新ふれあいエリアはR3年度オープンを目指しており、新エリアでは家畜、テンジクネズミ等を飼育展示する予定。新エリアの設置を見据えて、餌やりが可能な個体数の拡大、動物種の拡大、実施場所や手法の工夫などが検討課題。（項目5）
- ・ パネルについては大型の動物解説パネルの整備などが進展。タイムリーな情報提供については一定進展しているが、ばらつきも大きいことが課題。また、パネルの整備の計画の策定には至らなかった。（項目6）
- ・ 教育プログラムについては、ディスカバープログラム（団体向けプログラム）の継続的な実施のほか、貸出用の教育キットの開発、教育ポリシーの策定などが進展。人員の体制については、教育担当の動物専門員を1名採用。実施数については一定規模を確保できているが、今後どのような資源配分で活動を実施していくかが検討課題。（項目67、68）
- ・ 教育活動の拠点については、R2年度完成に向けて現在建設を進めている。教育棟が設置された後の教育活動をどうしていくかが検討課題。（項目67）
- ・ 展示効果等の研究については、ほとんど手が付けられなかった。（項目73）

3 評価会議における主なご意見

(ふれあい体験)

- ・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。
- ・ふれあい体験は動物園でしか得られないもので、それを大切にしているというスタンスを園として打ち出す必要がある。

(パネル)

- ・パネルの設置は展示内容を補足するため大切なこと。パネルの評価は、設置数だけではなく、内容を読んだ人が、興味・関心を持ち、展示動物を理解することにつながっているのかまで評価をしないと教育面の評価とならない。
- ・パネルの設置について、企業とコラボして、資金源を多様化するという考え方もある。

(教育プログラムの開発)

- ・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。
- ・イベントは、やればやるほど効果は上がるが、実施するスタッフからすると過度な負担にもなるので、次期アクションプランでは、できるだけ重点的にやることという制限が必要である。
- ・評価において、行政が入園者数や参加者数だけで判断するというにならないよう、来園者の満足度や理解度とかいった来園者要素を取り入れる必要がある。

4 新たなアクションプランへの反映点

- ・展示・教育活動については、お客様のニーズや満足度を把握しつつ効果的に事業を進めていく。
- ・おやつタイムの実施回数については限界があることから、単に右肩上がりの増加を目指すのではなく、一定規模以上の実施を行いつつ、できるだけ多くのお客様が参加いただけるような周知等を工夫する。併せて、近くで行動的な動物をご覧いただく工夫を進める。
- ・ふれあいや餌やりについては、令和4年度完成予定の新しいふれあいエリアの設置も見据えた上で、動物福祉も考慮しつつ、動物種の拡大や受入人数の拡大を図る。
- ・パネルについては、整備計画を策定の上で計画的に進める。また、タイムリーで来園者の目に留まるパネル展示を行うこととし、この際、命の大切さを伝える観点から動物の死亡などの情報についても適切に発信していく。パネルの設置に当たっては、外部との連携協力も積極的に行う。
- ・展示解説については、ボランティアの協力も得て活動を拡大させる。
- ・教育プログラムについては、単に対応できる件数を増やすだけでなく、効果的な教育活動となるようプログラムの見直しを行った上で充実を図る。また、新しい教育拠点が令和2年度に整備されることを踏まえて、また独法化を踏まえて組織体制の充実を図る。
- ・教育活動を充実させていくためには、動物園職員だけでは実施では限界があるため、学校教員など外部との協力を積極的に進める。これにより学校等による動物園の教育利用を拡大させていく。
- ・展示・教育活動（教育プログラム、パネルなど）の効果検証については、専門家の意見を聴きつつ調査研究を進める。

テーマ別総括表

テーマ 3 飼育技術力の向上

1 内部評価結果（○：達成 3、△：一部達成 0、×：未達成 1）

52 ○ 職員の学習機会の確保

53 × 技術知見の蓄積と伝承

54 ○ 技術情報の収集と活用

59 ○ 人工繁殖技術

※環境エンリッチメント及びハズバンダリートレーニングについては、動物福祉のテーマで議論予定

2 内部評価の概要

- ・ 学習機会については、各種の研究会・研修会への参加件数の 20% 拡大という出席は達成。また、外部講師によるハズバンダリートレーニングの講座を開講したほか、R1 年 9 月以降に頻発した事故を踏まえた外部講師による安全講習を実施。体系的な研修の実施が課題。（項目 5 2）
- ・ R1 年 9 月以降に頻発した事故を受けて、安全管理に関する情報が飼育員の間できちんと引き継がれてこなかったなどの課題が浮き彫りになった。一連の事故を受けて、R1 年 12 月に飼育管理マニュアルの初版を策定した。今後、適宜に内容を更新し、必要な技術的知見を盛り込んでいくことが課題。（項目 5 3）
- ・ 人工繁殖など技術情報の収集は一定進展。（項目 5 4， 5 9）

3 評価会議における主なご意見

（技術知見の蓄積と伝承）

- ・ ヒヤリハットの事例が現場から上がってきたときに、それを共有することで事故予防になるのではないかな。
- ・ 昨年発生した動物事故を踏まえて、どういう形で動物園を変化させていくのかが重要であり、今後、適切な対応とプランの練り直しを進めてもらいたい。
- ・ 事故防止については、リスクマネジメントという観点から別項目を立ててはどうか。

4 新たなアクションプランへの反映点

- ・ 事故防止については、飼育現場の意見を踏まえつつ飼育マニュアルの定期的な改訂を進め、マニュアルを実効あるものに発展させていく。また、ヒヤリハット事例の共有を進め、事故の未然防止を図る。
- ・ 多くの飼育職員を国内外の研究会・研修会に参加させるとともに、園としての技術研修を体系化して実施していくことにより、飼育職員の技術力の底上げを図る。
- ・ 引き続き技術情報の収集と共有を図っていく。

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 ○ ハズバンダ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ダ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）
 - ・ ハズバンダ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 評価会議における主なご意見

(環境エンリッチメント)

- ・海外から動物を導入する際には、受け入れ側の動物園の動物福祉の取り組みが評価される。
- ・動物福祉の取り組みを自己満足で終わらせないためには、取り組み評価をどうしていくのか検討することが大切である。
- ・市民 ZOO ネットワークが企画する「エンリッチメント大賞」の審査では、エンリッチメント実施後の体制作りとか、波及効果とか、組織としてのバックアップなどが評価されるようになってきており、今後、エンリッチメントに向けた組織体制とかサポート体制を作り上げていくのかということが重要となる。

(ハズバンダリートレーニング)

- ・色んな動物のトレーニングをやっていると思うが、趣旨や目的がうまく来園者に伝えられていないのではないか。伝えることで来園者の目を肥やすことになり、逆に厳しい目になるかもしれないが、評価との関係でもよいのではないかと思う。

4 新たなアクションプランへの反映点

- ・環境エンリッチメントについては、園としてのサポート体制を充実させ、効果の検証も行いつつ全園的な実施を進める。
- ・ハズバンダ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、計画的に実施していく。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んでいく。
- ・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な準備と対策を進める。
- ・倫理福祉規定については令和2年度内に策定する。

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 評価会議における主なご意見

（生息域内保全）

- ・ 何をもって支援したとするのかが大切であり、情報共有しているレベルなのか、お金を寄付するまでなのか、何をしたら達成できたと評価するのかを明確にすべきで、今どこを目指しているのかがわからない。
- ・ 海外の動物園では、実際に野生動物が住んでいるエリアに拠点を持ち、そこに研究者が行って、お金を送って支援をしているが、公立の動物園では税金を使って同様のことは行えない。
- ・ 日本の絶滅危惧種の繁殖を行うことで、身の丈にあった生息域内保全活動をアピールするのもよいのではないかな。
- ・ 現地で協力するのではなく、反対に現地の情報をもらって、動物園が窓口になって市民などに周知して、寄付をいただくという形にもっていくというのも動物園としての貢献目標になるのではないかな。
- ・ 日本の動物園のそもそもの問題として、種の保存を行う体制になっていないので、独立行政法人化を機に発想を変えて、域内保全をきちんと実現できるような組織の体制を作ってはどうか。

4 新たなアクションプランへの反映

- ・ 生息域内保全については、まずは飼育繁殖技術の面での貢献を目指すこととし、日本の絶滅危惧種の保全に対して目に見える貢献を行うことを目指す
- ・ 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。
- ・ 独法化を踏まえて、域内保全への貢献を行える組織体制の強化を目指す。

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 6 9）
- ・ 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 7 0）
- ・ 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 7 1）
- ・ 動物園自身での研究活動については、J A Z A の研究会等での研究発表は定期的に実施できているが、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 7 2）
- ・ 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 7 4）

3 評価会議における主なご意見

- ・職員が日々の業務を行いつつ研究を行う場合には、勤務時間や残業手当の問題から、研究を業務として位置づけするのは難しい。
- ・共同研究の申し出に対しては、研究者の下働きにならないようギブアンドテイクの関係で受け入れるべきであり、研究結果も職員にフィードバックさせる必要がある。
- ・職員が書いた論文はなく研究協力にとどまっているようだが、協力するにも時間や手間がかかり負担が生じるので、園としてどういう受け方をするのかという基準を作っておく必要がある。
- ・研究は、論文本数であり、学会発表により伝えていくことである。欧米の動物園は、論文を発表し、取り組み成果が上がったことをアピールして寄付金を集めており、できるだけ共同執筆者になるなど、動物園の実績として評価してもらえるようにすることは大切である。
- ・スタッフのモチベーションを上げていくためにも、研究活動のやり方は、もう一度組み立てを考えていく必要がある。

4 新たなアクションプランへの反映点

- ・大学等研究機関との研究協力については、研究期間との窓口を周知するなどにより引き続き積極的に受け入れる。また、研究成果を動物園にフィードバックして動物園の改善に生かしていく。
- ・動物園職員による調査研究活動については、まずは繁殖や飼育環境の向上など自らの業務改善につながる活動から始めて、業務の中で分析や研究発表の取りまとめができるようになることを目指す。
- ・独法化を踏まえて、動物園が将来的に研究機関に認定されて研究費を受けられるようになることを目指して組織体制の充実を進める。

テーマ別総括表

テーマ4 イベントの実施

1 内部評価結果（○：達成5、△：一部達成2、×：未達成0）

<各種イベントの企画実施>

- 8 ○ナイトズー等の大型イベントの定例化
- 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
- 11 △年間イベント計画の事前策定

<協働イベント>

- 10 ○市民等との協働によるイベント実施
- 12 ○スポンサードイベントの実施
- 34 ○天王寺公園内の施設（てんしば、美術館、慶沢園）との連携
- 35 △地域商業施設との協働イベント、連携割引の実施

2 内部評価の概要

- ・動物園の賑わいを創出していくためには、集客につながる効果的なイベントの企画・実施が必要であり、大型イベントでは、「ナイトズー」や、「ドリームデイ・アット・ザ・ズー（障害者招待イベント）」を定例化し、運営ノウハウの蓄積が進んでいる。ナイトズーの来園者数は減少傾向であり、魅力的な企画を打ち出していけるかが課題。（項目8）
- ・環境保護や生物多様性を意識したイベントは、種類・回数ともに増加傾向で、特に外部との協働イベントも数多く実施。イベント実施件数が増え過ぎの感もあることから、ターゲットを明確化したうえで、より効果的にイベントを実施していくことが課題。（項目9、10、12）
- ・イベントの年間計画は策定しているが、歳時記と連動させたイベント企画までには至っていない。（項目11）
- ・冠スポンサーによるイベント実施はH29年のナイトズーで達成。一方で、継続はできておらず、営業活動に力を入れていく必要がある。（項目12）
- ・公園内の他施設との連携については、てんしばとの間で様々な取組みが実現した。ただし、来園者層の異なる美術館との連携は課題。（項目34）
- ・近隣の商業施設との連携については、イベントでの協力は行えているが、連携割引については、制度設計を試みたが市役所内の関係部局との合意が取れず実現に至らなかった。（項目35）

3 評価会議における主なご意見

(イベント全般)

- ・イベントの企画数は多ければいいというものではなく、達成目標にイベント数だけを入れるのはよくない。
- ・イベントを繰り返し実施していると、縮小するのか、拡大するのか等、見直しを検討する時期が来ると思うが、今がその時期なのかもしれない。
- ・動物園には、ある程度限られたタイプのお客さんが来るが、そこからもう一步、今来られていないお客さんに興味を持ってもらうための努力が必要である。

(ナイトズー)

- ・ナイトズーは、定例化できたが入園者数は減少しているので、原因を分析したうえで、次のステップを検討する必要がある。
- ・入園者数が多ければ良いというわけではなく、目的と適正な入園者数を考えるべき。
- ・夜の動物の生態を楽しめるという観点が大切なイベントである。

(他施設との連携など)

- ・美術館と動物園とは、客層が圧倒的に違うので、イベント連携はなかなか難しいと思う。

4 新たなアクションプランへの反映点

- ・ イベントについては、イベントの企画内容を精査して効果的なものに絞るなど、イベントの数に拘ることとなく、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、これまではあまり動物園に來なかつた層に対してアピールするイベント開発も進める。
- ・ ナイトズーについては、入園者数の減少理由を分析した上で、ターゲットや実施内容の精査を勧めつつ、魅力的な企画を実施していく。
- ・ 外部との協働イベントについては、営業活動に力を入れて協働相手（企業等）との関係を維持していく。
- ・ 外部商業施設等との連携割引については、直営下では実現できなかったが、独法化を踏まえて実現を目指す。

テーマ別総括表

テーマ5 広報・プロモーション

1 内部評価結果（○：達成6、△：一部達成0、×：未達成0）

<広報・プロモーション>

- 13 ○ホームページリニューアル、SNS媒体の活用
- 14 ○取材や番組企画等の積極的受け入れ
- 15 ○広報ネットワークの拡大
- 16 ○商業施設等との連携による広報
- 17 ○他動物園等との連携による広報
- 18 ○スター動物のプロモーション

2 内部評価の概要

- ・ 広報・プロモーションについては、現行体制においては広告宣伝費がない中でいかに情報発信を進めるかが全般的な課題。
- ・ ウェブ媒体による情報発信については、H29年3月に公式ホームページの全面リニューアルを達成。また、スタッフブログ、フェイスブックに加えて、H29年度からInstagramによる発信を開始。フェイスブックやInstagramのフォロワー数は順調に伸びてきている。ターゲットや目的を明確にした効果的な情報発信が課題。（項目13）
- ・ 取材や番組企画については積極的に受け入れており件数も多い。広報の発信先メディアの拡大、周辺の商業施設等や他動物園等との広報連携を積極的に進めている。（項目14、15、16、17）
- ・ スター動物のプロモーションについては、ニワトリの「マサヒロ」で多くの企画が実現。（項目18）

3 評価会議における主なご意見

(広報全般)

- ・ 広報費やスタッフが乏しい中で、これだけの内容を行っていることに驚いている。。
- ・ ここ数年で、天王寺動物園の露出度がずいぶん上がった印象がある。
- ・ ウェブなどを利用した情報発信はかなり有効であり、それも現場の人間が情報発信する方が価値ある情報を発信できる。
- ・ 広告代理店にプロポーザルで入ってもらって、年間を通してどういうことができるのか検討している例もある。
- ・ インバウンドの方に来ていただくために目標を設定することは必要であるが、まずは、近隣の市民の方から来ていただくということが大切である。
- ・ 情報の第一ステップがポスターとかチラシになっていることが多いので、アナログ的な広報媒体もまだまだ大事である。

(スター動物)

- ・ 東山動物園のゴリラのシャバーニの例を参考に、スター動物を絞ってプロモーションしていくといいのではないか。

4 新たなアクションプランへの反映点

- ・ ホームページ、スタッフブログや各種SNSを活用した広報プロモーションについては、ターゲットを明確化した上でタイムリーで効果的な情報発信を行っていく。
- ・ ポスターやチラシといったアナログな媒体を用いた広報プロモーションも有効な手段であり、ターゲットを明確化した上で効果的な情報発信を行っていく。
- ・ 広報プロモーションについては、独法化を踏まえて、一定の広報宣伝の予算を確保して実施するとともに、広報担当者の専門性向上を図る。
- ・ 取材・番組企画の受け入れ、商業施設等との連携による広報には、引き続き積極的に取り組んでいく。
- ・ 世間の興味・関心を把握しつつ、スター動物など話題性のある事象を捉えた、話題性のある広報プロモーションを進める。

テーマ別総括表

6 サービス改善

1 内部評価結果（達成14、一部達成0、未着手0）

<快適さや楽しさの向上>

- 19 ○ 緑あふれる空間の演出
- 20 ○ ゲートでのワクワク感の醸成
- 21 ○ 清掃の強化
- 22 ○ 園内の美装化
- 23 ○ 最寄り駅から動物園までのアプローチのワクワク感
- 24 ○ 休憩場所の整備
- 26 ○ 園内案内板の整備と巡回コースの設定

<動物展示以外のサービスの向上>

- 27 ○ ゲートのサービス機能の配置見直し
- 29 ○ オリジナルグッズの開発・販売

<チケット販売の多様化>

- 28 ○ コンビニでのチケット販売
- 30 ○ 年間パスポートの導入

<顧客満足度（CS）向上>

- 25 ○ 弱者目線の観覧環境
- 31 ○ おもてなし意識の向上
- 32 ○ 接遇研修

2 内部評価の概要

- ・ 来園者への各種サービスの提供は、顧客満足度の向上だけではなく、リピーターの確保につなげていくためにも重要な取り組み。
- ・ 来園者にワクワク感を持っていただけるような動物園空間にしていくため、計画的な植栽管理、清掃の強化、テーブルやベンチの美装化、休憩スペースの設置、園内案内板の整備等を行うことで改善を行った。（項目19、21、22、24、26）
- ・ 来園者をお迎えするゲートや動物園前駅から動物園までのアプローチ（園外）についても、ワクワク感の演出に努めてきた。（項目20、23）
- ・ オリジナルグッズ開発やカートの貸出等のサービス配置の見直しについては、官民共同の仕掛けにより大幅に進捗した。R1年11月にオープンした「てんしばイーナ」内にあるグッズショップにおいては、天王寺動物園のオリジナル商品が数多く販売されており、キーウィのオリジナルぬいぐるみなどが人気となっている。（項目27、29）
- ・ チケット販売の多様化については、年間パスポートの導入やコンビニチケット販売が実現した。（項目28、30）
- ・ CS改善活動については、CSマニュアル「虎の巻」の活用、CS研修の実施など一定の活動が実施できている。（項目25、31、32）

3 評価会議における主なご意見

(コンビニでのチケット販売)

- ・今はウェブチケットに切り替わっており、逆にコンビニ販売をやめている事例がある。

(年間パスポート)

- ・年間パスポートの導入が、リピーターの方に喜んでもらえていることは間違いのないことである。

(サービス全般)

- ・これだけの数の項目を達成したことは素晴らしいと思うが、スタッフの仕事は大変だと思うので、業務体制の改革を一緒にやる必要がある。
- ・数年前までは、飲食・物販が非常に見劣りするレベルであったが、仕組みを変えて民間の事業者（てんしば、イーナ）を入れたことで良くなったが、これは市全体として取り組んだ一つの成果であると思う。
- ・サービス改善の達成目標が非常に抽象的であり、もっと具体的にしたほうが、評価としても少し突っ込んだ内容になると思う。来園者やイベント参加者の声を聴くことも必要。
- ・全体としては、本当によくなったと思うが、予算の関係でまだ目標に掲げられていない項目があれば、次のアクションプランには目標として設定すべき。現在進行形の目標が、いつどのように達成されるのかを、もう少しリアルに入れてもらえたらと思う。

4 新たなアクションプランへの反映点

- ・園内空間の改善やCS活動については、取り組みを継続させて高い水準で維持していくことが課題であり、お客様目線で満足度の高いサービスの提供を目指すこととする。
- ・園内の物販飲食サービスについては、令和2年度に新たなフードコート、グッズショップがオープンする予定であり、サービス向上が期待されるが、その後も継続的なサービスの改善を図っていく。
- ・来園者のニーズや満足度については、アンケート調査等を企画実施していくこととし、必要な予算確保に努めて来園者ニーズに合わせた改善を継続的に図っていく。
- ・チケット販売の多様化の目標は達成したが、大阪スマートシティ戦略を踏まえてキャッシュレス化を進める。

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 評価会議における主なご意見

(インバウンド対策)

- ・インバウンドの方に対する簡単な聞き取りやアンケートを行い、来園理由を調べるなど現状を把握することで、マーケティング方法は変わってくる。
- ・インバウンドの方は、私たちが面白いと思うところと全然違うところを面白いと感じているので、それを調べるとマーケティング戦略を立てていくときの改善点がよくわかる。
- ・パネルなどの多言語対応にはお金と手間がかかる。日本語を文字通りに英訳しても意味が通じないこともあるので工夫が必要となる。

4 新たなアクションプランへの反映点

- ・外国人来園者のニーズを把握・分析して、コンテンツの改善やプロモーションの改善を図る。
- ・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。
- ・園内での多言語の情報発信については、外国人にも伝わるような表現での発信を工夫した上で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進める。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、独法化も視野に入れて充実を図る。

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 評価会議における主なご意見

(ボランティア)

- ・ ボランティアを募集する前に、園側に受け入れの体制やマネジメント方針を持っておく必要がある。どういう形のボランティア組織とするのかといった組織像を持っていないとうまくいかない。
- ・ 天王寺動物園の場合、受け入れ体制を整備したうえで、今とは違うスタイルの解説ボランティアを別グループとして立ち上げるのであれば、うまくいくのではないかと思う。
- ・ 色々な種類のボランティアを受け入れるのはあり得ると思うが、それを総括する人が必ず必要となる。
- ・ 他園の例では、ボランティアグループが国や民間などから助成金を取ってきて、動物園内でイベントを行っている。

(寄付営業)

- ・ 単に寄付をお願いするだけでは、ある程度の金額はいくかもしれないが、もっとターゲットを絞って寄付戦略を考えて実施するほうがもっと集まる。特に企業は、社会貢献のために動物園をサポートすることもあるので、寄付の目的をはっきりさせる方が集まりやすい。
- ・ 寄付を出す側の論理、動機を考える方がよい。個人でも企業でもそうだが、目的がはっきりしていて、それに賛同して出す方がわかりやすい。
- ・ 寄付営業には、アピールの仕方や宣伝をセットにした戦略が必要である。
- ・ 潜在的に動物園に対して、寄附とか貢献をしたいと思う人は結構いるので、動物園側から仕掛けていくことが必要ではないか。
- ・ 獣舎の整備にあたっては、税負担を軽減する努力として寄付金を募ることは大切である。

4 新たなアクションプランへの反映点

- ・ ボランティアについては、他園に比べて活動規模がかなり小さいことから、その活動の拡大を目指す。
- ・ 園としてのボランティア支援については、専任担当者を配置するなど独法化を踏まえた事務所体制の構築を図る。また、ボランティアの活用に関する園としての方針をとりまとめた上で、受け入れ体制を整える。
- ・ 寄付については、目的を明確化してアピールするとともに、寄付による成果を目に見える形で示していくことによって、寄付者の満足度を高め、さらなる寄付の獲得を目指す。特に、独法化によって寄付収入が独法収入となり、寄付収入をより直接的に動物の飼育環境の改善に支出できるようになるため、動物の飼育環境改善に対して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。
- ・ クラウドファンディング、ネーミングライツ等については、引き続き検討を進め充実を図る。また、獣舎の整備に対する寄付の仕組みについても検討していく。
- ・ 営業企画体制については、独法化を踏まえて、事務所の体制整備を図る。

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 評価会議における主なご意見

(経営改善)

- ・ 公立動物では、入園料収入だけで運営するのは厳しく、役所から税の支出を受けていることから市民への還元が命題となる。
- ・ 多くの人に来てもらうのが大きな目標であり、それを成果とするのであれば、子供や高齢者などの無料入園者の入園料分をみなし数字として、収入額とみなすことも考えられるのではないか。実額は別にして、多くの人に来ていただいたことが収入にみなされれば、スタッフのモチベーションが上がると思う。
- ・ 天王寺公園には、動物園、美術館、慶沢園、てんしば等の施設があり、公園の魅力を活用するという全体的な戦略の中で、動物園の役割を考える必要がある。
- ・ アクションプランの評価について、達成目標が非常に抽象的であり、これですっと評価を続けていくことは大変ではないかと思う。評価指標をもっと具体的にしたほうが、評価としてはもう少し突っ込んだ内容になると思う。

4 新たなアクションプランへの反映点

- ・ 光熱水費については引き続き削減に努める。
- ・ 今後の独法の制度設計の中で、収支改善について検討していく。
- ・ 独法化に併せて、動物園に必要な機能を踏まえた業務実施体制を整備していく。また、動物園運営の中で発生するリスクに対するマネジメントの強化を図る。
- ・ 評価については、独法化後の評価を見据えて、評価指標の設定、具体化を進める。