

エリア	分類	小分類	No	計画内容	達成目標	評価(案)	修正評価
飼育	動物の導入と繁殖	当園での取り組み	1	計画的に人気動物や希少動物の導入と繁殖に取り組みます	コレクション計画に基づいた動物導入計画を作成し、対象種に応じて継続的な導入や繁殖を進める	△	
			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	国内外のシステムを駆使し、適切な個体管理・繁殖計画を策定する	○	
			56	コレクション計画について適時更新を行います	定期的なコレクション計画の更新	×	
			61	適正飼育個体数を設定します	コレクション計画に沿った適正飼育個体数を設定する	△	
		園館協力	58	国内外の個体群管理計画に積極的に参画します	積極的に参画し、希少種の生息域外保全を推進	○	
			60	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	現状以上にリーダーシップを発揮し、プレゼンスを築く	○	
	導入のインフラ	57	高度な検疫体制を確立します	検疫施設・体制の整備	×		
	展示・教育	動物展示・体験向上	4	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	実施できている動物種を2倍に増やし、改修が必要な施設は改修を実施する	○	
			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	受入人数や動物種を拡大し、動物への理解を深めるきっかけとなるようなプログラム開発をめざす	△	
			6	積極的に動物の魅力の発信を行います	より多くの来園者に動物の魅力が伝わるような解説を実施し、タイムリーで来園者の目に留まるパネル展示を行う。	○	
		教育プログラム	67	教育プログラムの開発を進めます	大人の知的好奇心に対応した教育プログラムの作成、教育事業ポリシーの策定	○	
			68	出前授業など、学校や地域での教育活動を推進します	出張スクールが必要な方への認知度向上・拡充	○	
	展示に関する研究	73	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	より効果的な展示方法を検討し、展示効果を向上させる	×		
	飼育技術力の向上	飼育技術力の向上	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	研究会等への参加件数を20%増加	○	
			53	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	勉強会・報告会を定例化し、飼育技術を維持・向上させる	×	
			54	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	専門情報の収集強化・一元管理	○	
			59	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	繁殖技術向上を図り、自然交配が困難な希少種の人工繁殖を推進	○	
	管理	イベントの実施	各種イベントの企画実施	8	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	ナイトZOOを柱とし、季節に対応した期間イベントを定例化	○
9				ミニイベントの企画開発を行い、実施します	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				歳時記と連動した年間イベント計画を策定します	数年先の歳時記と連動させたイベント企画を実施	△	
協働イベント			10	市民、ボランティア、NPO、地元企業などの協働を進め、多くの人達に支えていただくイベント運営を目指します	協働イベント実施件数：20件/年	○	
			12	スポンサードイベントを積極的に推進します	平成29年度ナイトZOOでスポンサードイベントを実施	○	
			34	公園内の他施設（てんしば、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	公園全体の賑わいづくりを見据えたイベントの企画・実施	○	
35		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	連携した入園料割引の実施 近隣商業施設やてんしばと連携したイベント実施	△			
広報・プロモーション		広報・プロモーション	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	ワクワク感のあるホームページにリニューアルし、来園者増につながる情報発信を強化する	○	
			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	取材・番組企画・ロケーションを引き続き積極的に受入	○	
			15	広報ネットワークの拡大に取り組みます	各種メディアへの発信機会を増やす	○	
	16		商業施設等外部との連携による広報の強化を進めます	近隣施設との情報交換を密にし、広報連携を強化する	○		
	17		動物関連組織との連携による広報の強化を進めます	京阪神動物園と一層の情報交換を行い、連携した広報を強化	○		
	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	スター動物を園として選定し、積極的に広報やイベント企画を実施する	○		
サービス改善	快適さや楽しさの向上	19	園内全体を緑溢れる空間にします	季節ごとの花や紅葉などを楽しめる植栽を配し、緑あふれる空間を演出する	○		
		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	ICTを活用した情報発信の増加 ゲートにおける記念撮影場所の設置	○		
		21	きれいへの取組みを強化します	土日祝の清掃強化、清掃委託にベンチの拭き掃除等を追加	○		
		22	園内の美化化に取り組みます	お客様目線で見栄えの悪い箇所を改善	○		
		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	快適な歩行者空間の創出	○		
		24	園内各所に休憩できる場所を整備します	園内の回遊性に配慮した休憩スペースを設置	○		
	動物展示以外のサービスの向上	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	現在地の把握がしやすい案内板を設置するとともに、巡回コースを設定する	○		
		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	ゲート機能の強化	○		
		29	オリジナルグッズの開発・販売を積極的に進めます	ブランドイメージを統一し、イメージアップ・集客につながる土産物を提供する	○		
		チケットの多様化	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	コンビニエンスストアでもチケット購入できるようにする	○	
30	年間パスポートを導入します		年間パスポートの導入	○			
顧客満足度（CS）向上	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	改修実施により、ユニバーサルな観覧環境を創出する	○			
	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	CSマニュアルを作成し、委託事業者も含めて共有する	○			
32	接客に対する定期的な研修を実施する	毎年1回は研修を実施し、改善活動を定着させる	○				

エリア	分類	小分類	No	計画内容	達成目標	評価(案)	修正評価
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、情報共有を図る	○	
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にはふるさと寄附金の寄付金額を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	△			