

いちまるいち
天王寺動物園 101 計画

～おもしろい・あきない・みんなの動物園をめざして～



てんのうじどうぶつえん

平成 28 年 10 月

大阪市

天王寺動物園

目 次

I	天王寺動物園 101 計画策定の経緯	1- 1
II	天王寺動物園 101 計画の基本コンセプト	2- 1
III	天王寺動物園基本構想における動物園の使命等の整理	3- 1
1	動物園の使命	3- 1
2	動物園が果たすべき機能・役割	3- 1
2-1	基本構想における整理	3- 1
2-2	各機能間の関係についての補足	3- 3
3	市民の意見を踏まえた将来の動物園像	3- 4
4	天王寺動物園の顧客ターゲット	3- 5
IV	活性化計画	4- 1
1	魅力的な動物園に向けて ～活性化計画の基本方針～	4- 1
2	魅力あるコンテンツの開発とその発信	4- 2
2-1	メインコンテンツである動物展示の強化	4- 2
2-2	魅力的なイベント企画づくり	4- 6
2-3	広報・プロモーション	4- 7
3	顧客視点からの魅力向上策の展開	4- 8
3-1	ワクワク感を持った空間の提供	4- 8
3-2	来園者の快適さの向上	4- 9
3-3	魅力的な飲食物販サービス	4-10
3-4	何度も来場できる仕掛け（パスポート）	4-11
3-5	CS（顧客満足度）向上のための改善活動の推進	4-12
3-6	天王寺・阿倍野・新世界エリアと連動した魅力向上	4-13
3-7	インバウンド対応	4-14
4	外部との連携・協働による動物園の活性化	4-15
4-1	ボランティア・NPOとの協働	4-15
4-2	個人からの寄付	4-17
4-3	企業からの寄付・スポンサード	4-18
V	機能向上計画	5- 1
1	持続可能な動物園の機能向上に向けて～機能向上計画の基本方針～	5- 1
2	飼育管理機能の向上	5- 3
2-1	動物飼育管理技術の向上	5- 3
2-2	飼育個体の維持・確保	5- 4
2-3	動物福祉の向上	5- 5
2-4	生物多様性の保全	5- 6
3	社会教育機能の向上	5- 7
3-1	楽しみながら学ぶ ～環境教育、命の教育～	5- 7
3-2	学校教育との連携	5- 9
4	調査研究機能の向上	5-10
4-1	大学等の研究機関等との連携	5-10
4-2	動物園独自の調査研究機能の向上	5-11
VI	施設整備計画	6- 1
1	整備の考え方	6- 1
2	前提条件の設定	6- 6
3	テーマ区分及び新たな計画エリア等の設定	6- 7
4	ゾーニング	6- 8

5	動線	6-12
6	新施設整備プロジェクト -展示・空間ハイライト-	6-14
7	各種便益・サービス施設 他	6-33
8	年次計画と総事業費	6-38
VII	経営計画	7- 1
1	収支に係る現状と課題	7- 1
2	計画目標達成のための対応方針(収支改善施策)	7- 3
3	施設整備にかかる市税負担低減について	7- 4
4	望ましい組織体制と経営形態	7- 5
VIII	計画推進のために	8- 1
参考 1	動物園の現況	9- 1
1	入園者数	9- 1
2	収支	9- 3
3	公費負担率の推移	9- 5
4	職員構成	9- 6
5	飼育動物関係	9- 6
6	教育普及活動	9- 6
7	来園者データ	9- 7
7-1	国内来園者	9- 7
7-2	インバウンド	9-11
8	経営形態	9-12
参考 2	用語解説	9-13

※一般的でない用語について、巻末に解説を記載しています。

I. 天王寺動物園 101 計画策定の経緯

天王寺動物園は、大正 4 (1915) 年に開園し、100 年を越える日本で 3 番目に長い歴史を有した動物園です。開園以降、施設整備や希少動物の入手を進め、規模の拡大を図ってきました。

昭和 36 (1961) 年からの動物園改造 9 ヶ年計画により、無柵放養式を中心とした動物舎への改築などの整備を行いました。また、昭和 45 (1970) 年に開催された日本万国博覧会を記念して、各国からアジアゾウやキーウイ等の親善動物が贈られ、飼育動物種を一段と充実させることができました。さらに、昭和 62 (1987) 年に天王寺公園で開催された天王寺博覧会に併せて園内を改修し、鳥の楽園やガラス張りのヒョウ舎等の建設を行ったほか、平成元 (1989) 年にはコアラ館を、平成 4 (1992) 年にはチンパンジー・オランウータン舎を完成させました。

その後は、平成 7 (1995) 年度に策定した「ZOO21 計画」に基づき、野生の動植物が生息する環境をできるだけ再現する「生態的展示」を取り入れた動物舎への転換を進め、平成 7 (1995) 年に爬虫類生態館アイファー、平成 9 (1997) 年にカバ舎、平成 10 (1998) 年にサイ舎、平成 12 (2000) 年にアフリカサバンナゾーン草食動物エリア、平成 16 (2004) 年にアジアの熱帯雨林ゾーン・ゾウ舎、平成 18 (2006) 年にはアフリカサバンナゾーン肉食動物エリアを完成させました。

しかし、近年は、大阪市の財政難などもあって、「ZOO21 計画」に基づく整備は停滞してきました。また、来園者数も減少傾向になり、平成 25 (2013) 年度には約 116 万人という、平成に入ってから最低の来園者数を記録しました。このように動物園事業が行き詰まりつつある中、大都市大阪にふさわしい魅力あふれる動物園を目指して、徹底した改革が求められてきたところです。

今後とも動物園を改革し、動物園としての機能向上や来園者サービスなどの改善の取組みを継続的に実施していくためには、天王寺動物園の中長期の方針を定めておく必要があります。そこで、策定から 20 年が経過した「ZOO21 計画」をリセットし、これに替わる新たな計画を策定するため、平成 27 (2015) 年 8 月に、動物園の今後の方向性等について定めた「天王寺動物園基本構想」を策定しました。そして、この基本構想を実現するために必要な具体的な方策を取りまとめたのが、この「天王寺動物園 101 計画」です。



昭和初期の動物園



アフリカサバンナゾーン

Ⅱ. 天王寺動物園 101 計画の基本コンセプト

大阪の地で 100 年にわたって愛されてきた天王寺動物園が 101 年目に策定する計画として、以下のキャッチフレーズと基本コンセプトに沿って進め、公立動物園としての機能・役割を果たしていけるよう、次の 100 年に向けて頑張っていきます。

(キャッチフレーズ)

(いちまるいち)
『天王寺動物園 101 計画』
～おもしろい・あきない・みんなの動物園をめざして～

本計画は、天王寺動物園が 101 年目に策定する計画であることから、『天王寺動物園 101 計画』と称することとします。

また、昨年基本構想を取りまとめる際に公募によって集まっていた約 40 名から成る「Z00 friends 会議」において提案されたキーワードなども引用し、目指すべき将来像を表す副題を「おもしろい・あきない・みんなの動物園をめざして」としました。

「おもしろい」には、“大阪らしい笑いのあふれる”という意味のほか、“興味深い”、“知的好奇心を刺激する”場にもなる、という意味を込めました。また、「あきない」には、“商い＝商売上手な”から転じて、“経営にも配慮した”という意味と、何度訪れても“飽きない”いつでも魅力あふれる動物園を目指す、という思いを、最後に、「みんなの」には、“これからも市民のみなさまのための動物園”であるとともに、“今後は、市民のみなさまと共に歩いていける動物園”でありたいという意味を込めて副題を上記のとおりとしました。

(基本コンセプト)

- 大都市大阪にふさわしい都市型動物園
- 憩い・学び・楽しめる都心のオアシス
- 動物本来の行動を引き出す「進化型生態的展示」

キャッチフレーズを具現化するため、上記の 3 点を基本コンセプトとして設定します。

コンセプトの 1 点目は、天王寺動物園が大阪の観光戦略のひとつの核としてどうあるべきか、2 点目は、天王寺動物園を訪れる人にとってどういった存在であるべきか、3 点目は、動物園の根本要素としてどのような動物展示を目指すのか、をそれぞれ天王寺動物園の特性を考慮したうえで設定しました。

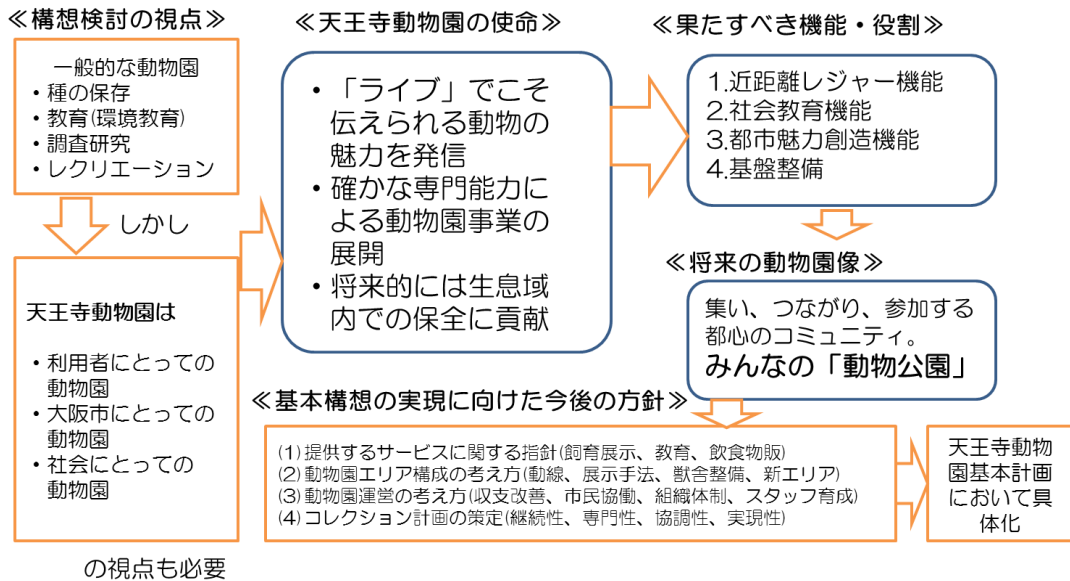
これらのコンセプトと、基本構想で整理した動物園の使命等を踏まえて、各計画（活性化計画、機能向上計画、施設整備計画、経営計画）を構成しています。

Ⅲ 天王寺動物園基本構想における動物園の使命等の整理

1. 動物園の使命

天王寺動物園を所管する大阪市建設局では、平成 27(2015)年 8 月に「天王寺動物園の今後の方向性（天王寺動物園基本構想）」（以下、「基本構想」とする。）を取りまとめました。（図 1）

図 1：基本構想の構成



基本構想においては、天王寺の動物園の意義や役割について、「利用者にとっての動物園」「大阪市にとっての動物園」「社会にとっての動物園」という 3 つの視点から考察を行い、天王寺動物園の使命として以下の 3 点に整理しました。

使命 1：お客様に対して、「ライブ」でこそ伝えられる動物の魅力を発信し、楽しみながら野生動物や家畜などの動物についての理解や自然環境や生物の多様性への気づきを与える。

使命 2：確かな専門能力に基づき、種の保存にも貢献しつつ、持続可能なかたちで動物園事業を展開する。

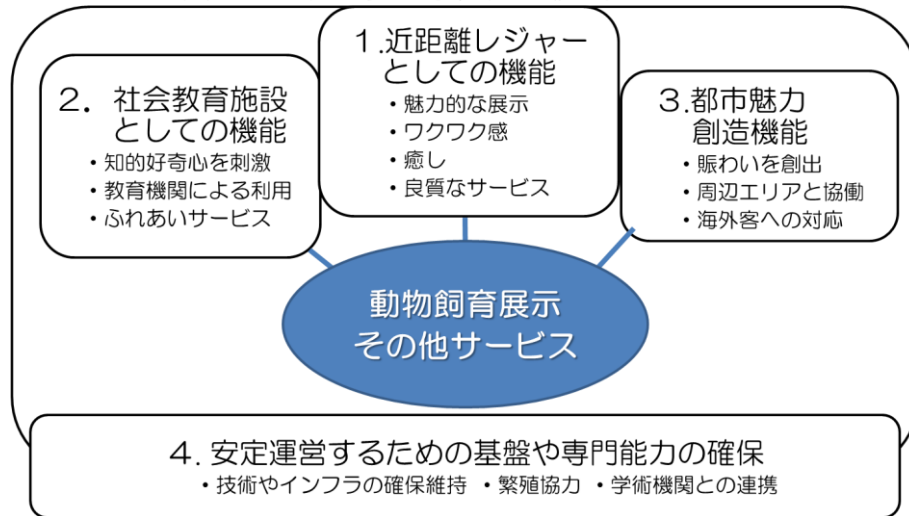
使命 3：将来的には、野生生物の生息域内での保全にも貢献する。

2. 動物園が果たすべき機能・役割

2-1 基本構想における整理

基本構想においては、上記の使命の整理を踏まえて、天王寺動物園が果たすべき機能・役割として、「近距離レジャー機能」「社会教育機能」「都市魅力創造機能」の 3 点に整理するとともに、これらの機能・役割を果たすため必要な「基盤整備」を 4 点目として位置付けました。（図 2）

図2.天王寺動物園の果たすべき機能・役割



(1) 近距離レジャー機能

お手軽に行ける近距離レジャーとして、お客様に大切な人との思い出を紡ぐ機会を提供する。

(実施すべき事項)

- ・驚きを与えるような魅力的で満足度の高い動物展示を提供
- ・体験・体感できる活動を提供
- ・ワクワク感のある快適な園内空間を提供
- ・都心の緑地として「癒し」のスペースを提供
- ・お客様ニーズに応える良質な物販飲食等のサービスを提供
- ・ホスピタリティの高い接客を提供（委託先による接客を含む） など

(2) 社会教育機能

ライブの動物や、リアルな体験・体感を通じて、自然や動物への理解や共感の機会を提供する。

(実施すべき事項)

- ・レジャー目的のユーザーに対しても、動物園としてのメッセージを発信
- ・メッセージの発信に当たっては、野生動物と家畜は峻別して発信する。
- ・ふれあいサービスの拡充強化
- ・教育機関による利用ニーズに対応
- ・知的好奇心を刺激し、知的な愉みを提供 など

(3) 都市魅力創造機能

賑わいは賑わいを呼び、それが都市全体の魅力向上と活性化につながることから、動物園に賑わいを呼び込み、天王寺周辺のエリア全体を活性化する。

(実施すべき事項)

- ・ 利便性の高い立地を活かして、周辺エリアの各主体と協働しつつ、動物園とその周辺に賑わいを創出
- ・ 海外からの来園者への対応の充実（多言語化、日本産動物の展示の強化など）など

(4) 基盤整備

魅力的な動物園を提供し続けるための基盤や能力を確保・維持する。(注:「種の保存」に関する活動は、本項目に含まれる。)

(実施すべき事項)

- ・ 飼育、繁殖、獣医療等の技術やインフラの確保・維持
- ・ 飼育動物の安定的な確保（動物園間の繁殖協力など）
- ・ 他園の先進的な取り組みや野生の生息地の状況等を把握し、園内での活動の改善にフィードバック
- ・ 学術機関との連携などによる専門能力向上 など

2-2 各機能間の関係についての補足

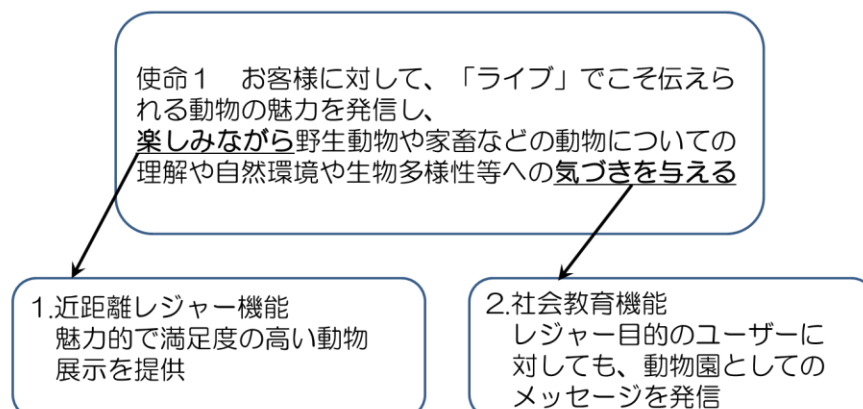
基本構想では、上記の整理について、「天王寺動物園においては、以上の4つの機能をバランスよく運営するものとする。」としています。

特に、動物園の運営に当たっては、商業的な機能である「近距離レジャー機能」と公的な機能である「社会教育機能」とのバランスが重要となります。どちらかにだけ偏った運営となるのは適切ではないと考えられます。

基本構想では、使命1として「(略) 楽しみながら (中略) 気づきを与える」と整理したところですが、これを動物園の活動に落とし込むと、近距離レジャー機能を満たす活動をしっかり実施して多くのお客様に来園して楽しんでいただくとともに、併せて、社会教育機能を満たす活動として、レジャー目的で来園されたお客様にも伝わるように、生物多様性の保全等に関する教育的なメッセージを発信していくことが重要となります。

(図3)

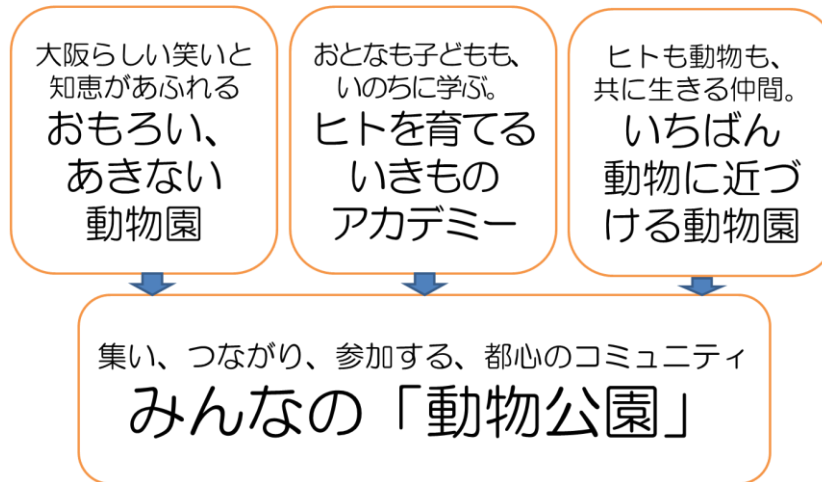
図3 基本構想における「使命」と「機能」との関係



3. 市民の意見を踏まえた将来の動物園像

基本構想においては、ゾーフレンズ会議の議論及び上記の動物園の使命や役割を踏まえて、天王寺動物園が目指す将来像を次の4点にとりまとめました。(図4)

図4：将来の動物園像



- (1) 集い、つながり、参加する、都心のコミュニティ。みんなの「動物公園」
- ・お昼休みにホッと癒されに来る。
 - ・学校や仕事帰りに立ち寄れば、よく知るあの人にもここで会える。
 - ・動物をきっかけに、見知らぬ人同士もつながり合える。
 - ・都会のど真ん中にある動物園だからこそ、特別な場所でなく、もっと日常の中にある場所へ。
- (2) 大阪らしい笑いと知恵があふれる、おもしろい、あきない動物園
- ・動物園の元気は、大阪の元気だから。
 - ・子どもからお年寄りまでみんなで盛り上がる、大阪らしいユニークなアイデアをどんどんカタチに。
 - ・笑い声が絶えない、いつも大繁盛の動物園へ。
- (3) おとなも子どもも、いのちに学ぶ。ヒトを育てるいきものアカデミー
- ・いのちの尊さ、やさしい心、やり遂げる喜び。
 - ・生き物を通じて、楽しみながら、生きて行く上で本当に大切なことを教えてくれる。
 - ・動物を育てるだけでなく、ヒトも育てる動物園へ。
- (4) ヒトも動物も、共に生きる仲間。いちばん動物に近づける動物園
- ・動物の生活にもっとリアルに触れることで、動物の感じていることまで見えてくる。
 - ・動物と人間は、もっと分かりあえる。
 - ・地球で生まれた同じ仲間として、共に生きていく動物園へ。

4. 天王寺動物園の顧客ターゲット

基本構想においては、2種類の顧客ターゲットを設定しています。

現在の動物園利用者の大多数は、ファミリー層を中心とした日帰り圏内の住民であり、基本構想ではこれをメインの顧客層として位置付けています。ファミリー、カップル、友人同士での来園スタイルが想定され、リピーターの確保を目指していくこととなります。

一方で、少子化が進む中、子ども中心としたファミリー層を対象としたビジネスは先行きが厳しいこともあり、伸びしろのある顧客層として、外国人を含む遠方からの観光客層を今後開拓すべきターゲットと位置付けています。

1. 魅力的な動物園に向けて ～活性化計画の基本方針～

おもしろい・あきない（飽きない）動物園となっていくために、動物園の魅力向上を進めるとともに、みんなの動物園となることを目指して、ボランティアや市民等との連携・協働による動物園の活性化を図っていきます。

<魅力的な動物園に向けての現状と課題>

動物園は、動物の生態を学び、命の大切さを伝える「学習・教育の場」である一方、希少な生きた動物を見ることができ、家族、グループで楽しい時間を過ごす「レジャーの場」でもあります。

しかしながら、他の集客施設でお客様サービスやホスピタリティの高い接遇が進む中、動物園でのサービス向上は進まず、お客様に楽しんでいただくという視点での改善の取り組みが不足していました。

<課題解決に向けた活性化の基本方針>

来園者にとって魅力的な動物園とは、多くの生きた動物を観覧するという基本に加えて、個々の動物の躍動や佇みなど特性がわかる動きを見ることができれば展示の魅力がアップすることから、旭山動物園をはじめとした行動を誘発する展示手法が多くの動物園で採用されており、当園の展示、説明手法についても、魅力的なものとするための工夫をしていく必要があります。

動物展示の次に、魅力的な動物園となるために必要なことは、園内の快適な環境と満足度の高いサービスの提供です。単に目的の動物舎に向かって園路を歩くだけでなく、そこに木陰やベンチ、花壇などくつろぎの空間があり、清掃も行き届いている、楽しい時間を過ごしていただける飲食機能や物販機能が充実している、また、園内スタッフの積極的なお客様との挨拶、会話などホスピタリティ感の高い接遇が実施されているなどの点が合わさって満足度が向上することから、次に掲げる点を重視した活性化施策を実施し、満足の実感によるリピーターの獲得につなげていきます。

2. 魅力あるコンテンツの開発とその発信

2-1. メインコンテンツである動物展示の強化

動物園の使命である、「動物の魅力を発信し、楽しみながら野生動物や家畜などの動物についての理解や自然環境や生物の多様性への気づきを与える」を踏まえ、メインコンテンツである「動物展示」を格段に強化します。

■現状の課題

野生動物の減少や希少種保護の規制の強化などもあって、展示動物の確保が難しくなっています。コレクション計画に基づき、集中と選択を図りつつ、保全が必要な動物だけでなく、人気ある動物種の繁殖と導入確保に取り組む必要があります。

動物が生き活きと行動する姿はお客様の目をひくものとなりますが、現状では必ずしも動物の行動を誘発する取組みは十分とは言えません。

また、動物園においてお客様に豊かな体験をしてもらうためには、動物に関する体験・体感を演出することが必要ですが、現状では十分ではありません。

動物舎前において、飼育員による解説を行っていますが、常時解説員を配置することは難しく、動物舎前にパネルの設置も進めています、その取組みも十分ではありません。

『ZOO21計画』に基づき設置した動物舎については、老朽箇所の修繕や設備の更新を除き施設の大規模な更新は予定していませんが、このような動物舎においても、魅力向上の検討が必要です。



■活性化計画

(魅力的な動物の導入と繁殖)

- ① コレクション計画に基づいて集中と選択を図りつつ、国内外の動物園との繁殖協力を積極的に進め、計画的に人気動物の導入と繁殖に取り組みます。

(野生本来の行動を誘発する動物の展示)

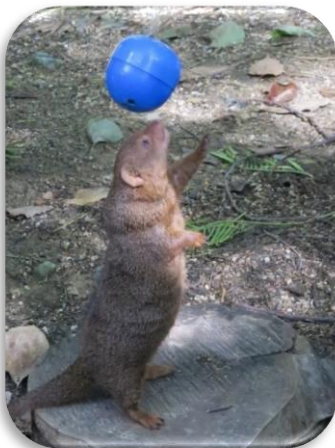
- ② 野生本来の動物の行動を魅力的に見せる展示を行います。新設する動物舎については、動物が自然に近い環境で暮らす様子を再現した従来の生態的展示の良さを残しつつ、動物の野生本来の行動を誘発し、見せることができる魅力的な展示となるよう計画します。
- ③ 既設の動物舎についても、動物の行動を引き出す工夫を盛り込むなどにより展示の魅力を高め、それをアピールしていきます。飼育動物の生活の質を高めるための工夫である「環境エンリッチメント」を全園的に推進し、その成果を行動を誘発する展示として活用します。
- ④ 動物の健康管理のための動物のトレーニング（ハズバンドアリートレーニング）を全園的に推進し、動物の特徴や習性を展示する手法としても応用します。
- ⑤ 給餌方法の工夫などにより、動物と来園者の安全を守りつつ、来園者に動物を近くに感じただけのような展示を行います。新たに設置する施設については、来園者と動物との距離感の演出に配慮したものとします。

(体験・体感活動の強化)

- ⑥ 動物との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。この際、野生動物が家畜や愛玩動物とは異なることについて来園者の理解を求めつつ、それぞれの動物の習性や特徴などを学びながら動物と接することができるプログラムを提供していきます。

(動物舎前での情報提供・情報発信の強化)

- ⑦ 飼育員による解説や動物舎前に掲示するパネルなどにより、積極的に動物の魅力の発信を行います。パネルについては、種名や当該種の基本的情報に関する常設パネルだけでなく、タイムリーな情報を発信できるパネルを設置して積極的にメッセージを発信します。
- ⑧ 動物解説などを行うボランティア活動を支援し、魅力発信の機会を拡大します。



■当園の現状
エントランスの環境エンリッチメント

ふれあい広場のミニナガヤギ

国内の動物園間の繁殖協力により、26年11月に当園でホッキョクグマの赤ちゃんが生まれ、無事に生育した。公開されたその姿は来園者の人気を博した。



飼育展示の工夫として、給餌の工夫や遊具の導入など「環境エンリッチメント」の取組みを進めている。平成27(2015)年には、NPO法人市民ZOOネットワークが実施する「エンリッチメント大賞」を当園が受賞した。



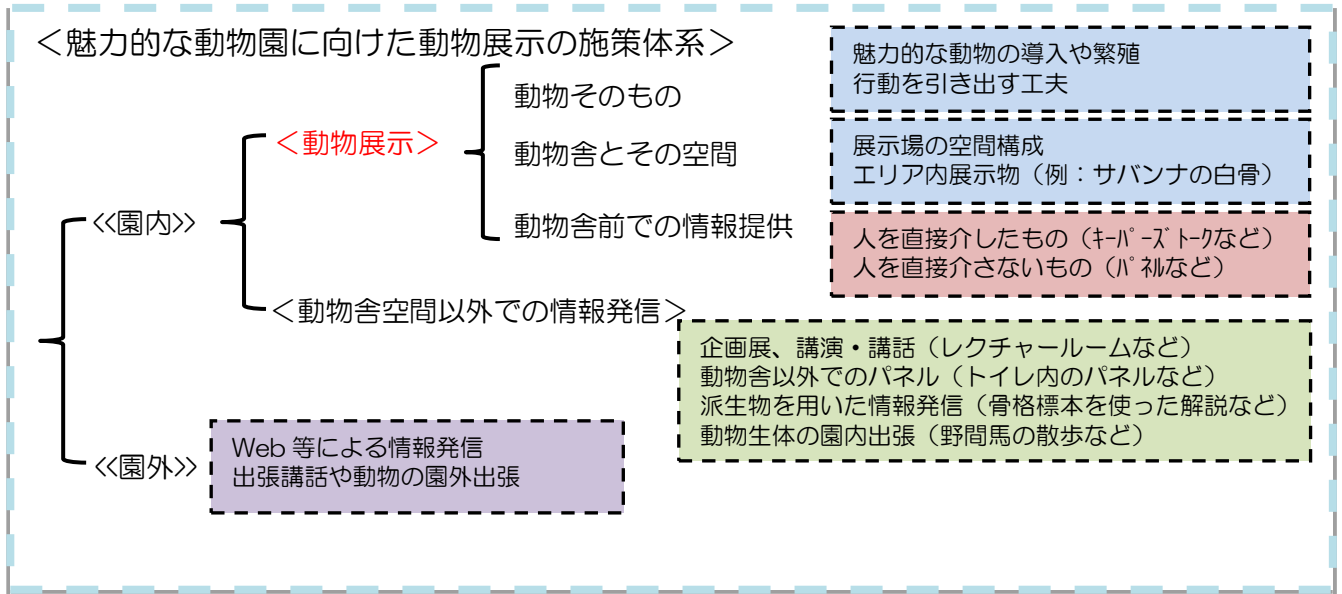
動物に対する関心呼び込むため、動物舎前のパネル掲示の工夫に取り組んでいる。



(参考) 動物園の施策体系

動物園のメインコンテンツは動物そのものであり、その維持管理に力が注がれるが、魅力的な動物園としていくためには、動物の飼育に関する工夫のみならず、動物舎とその空間のデザイン、動物舎前の情報提供も併せて総合的に魅力の向上とその発信を考えていく必要がある。

また、動物のことを伝えていくという観点からは、動物舎以外での園内の情報発信やWEBを通じた情報発信なども重要な取り組みとなる。



2. 魅力あるコンテンツの開発とその発信

2-2. 魅力的なイベント企画づくり

動物園内でより大きな賑わいを創出していくためには、単に動物を展示するのみならず、各種のイベントを企画実施していくことが必要です。飼育員による特別なガイドや特別な餌やり・ふれあい、バックヤードツアー、ワークショップ、講演会、音楽イベント、植物関連イベントなど、多様なイベントを企画実施し、発信していきます。

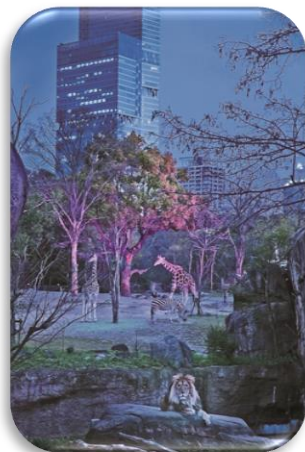
■現状の課題

イベントについては、長期のイベント開催計画が策定できておらず、場当たりのイベント実施になりがちで、園をあげてワクワク感や盛り上がり感を醸成することが不十分でした。そのため、集客と魅力伝達につながる戦略的・効果的なイベント開催にはなっていない状況です。



■活性化計画

- ① ナイト・ズーなど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。
- ② 賑わいの創出、動物の魅力の発信、参加者の学びなどにつながる様々なミニイベントの企画開発を行い、実施します。
- ③ イベントの実施に当たっては、職員による実施のみならず、市民、ボランティア、NPO、地元企業などとの協働を積極的に進めて、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。
- ④ 数年先を見越して、歳時記と連動した年間イベント計画を策定します。
- ⑤ 個別のスポンサーイベントも積極的に推進します。



平成 27(2015)年 夏のナイトZOO

2. 魅力あるコンテンツの開発とその発信

2-3. 広報・プロモーション

広報・プロモーションは、園内でのコンテンツや企画をいかにメディア・パブリシティに繋げていくかというネットワークと機動力が重要な要素となります。

現状の広報ネットワークを更に広げ、大小様々なWEB等のメディアとの連携やイベント企画と連動しながら広報の仕組み、プロモーション企画を推進し、より情報発信力を高めていきます。

■現状の課題

広報、プロモーションについては、広告宣伝費がない環境の下、プレスリリースやホームページを通じた情報発信を中心に実施していますが、戦略的な発信とはなっておらず、情報発信力が不足しています。また、各種の事業の企画運営に広報の観点が入り込まれておらず、これも情報発信力が不足する一因になっています。



■活性化計画

- ① 動物園ホームページをリニューアルし、来園者への好印象なイメージ訴求や園のブランド価値化を進めるとともに、全ての情報発信の基本ツールとして活用します。スタッフブログなどのSNSを通じたタイムリーな情報発信を強化します。また、新たなウェブ媒体の活用にも積極的に取り組みます。
- ② 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は、動物に著しい影響を及ぼすものや公序良俗に反するものを除き、積極的に受け入れていきます。
- ③ 当園からの情報発信が各種のメディアにリーチするよう、現状の広報ネットワークの拡大に取り組みます。
- ④ 近郊エリアの商業施設等外部と連携によるイベントのルーティン化を進めます。
- ⑤ 他の動物園との広報連携や、内外の動物関連組織との連携による広報の強化を進めます。
- ⑥ 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。



天王寺動物園 facebook



スター動物のプロモーション事例（イケメンゴリラ“シャバーニ”とオリジナルグッズの展開；名古屋市立東山動物園）

3. 顧客視点からの魅力向上策の展開

3-1. ワクワク感を持った空間の提供

動物園の来園者にワクワク感を持っていただくためには、非日常空間の演出、楽しさを醸し出すような情報発信を意図的に行っていく必要があります。
空間演出と賑わいづくりの視点で活性化を図っていきます。

■現状の課題

これまでは、施設全体の祝祭性や非日常空間の演出が足りず、集客施設として期待感の醸成が足りない施設となっていました。また、他園と比較しても緑が少なく、エントランスにおいてワクワク感を醸成する仕掛けも十分ではありませんでした。

また、清掃をはじめ園内の美観に対する取組が徹底されてきませんでした。



■活性化計画

- ① 展示動物が生息している自然景観を想起させる植樹・緑化を促進し、植栽の適切な維持管理を行って、園内全体を緑溢れる空間にします。
- ② 動物園ゲートに、季節に合わせた装飾や花壇の設置、記念撮影場所の設置、動物関連情報のタイムリーな提供など、来園者のワクワク感を醸成する仕掛けを満載します。ゲートでの来園者への情報提供においては、ICTや動画も活用して楽しい情報提供を行います。
- ③ 整備計画においては、動物園の出口付近に売店を配置するなど、動物園の余韻を楽しめるような仕掛けを盛り込みます。
- ④ 清掃活動に力を入れ、ゴミの落ちていない園路、清潔なトイレ、汚れのないベンチや掲示物など、きれいへの取組を強化します。
- ⑤ 園内の美装化に取り組みます。
- ⑥ 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。



平成 27 年 10 月にリニューアルしたてんしばゲート



園内美装化作業

3. 顧客視点からの魅力向上策の展開

3-2. 来園者の快適さの向上

来園者サービスを提供する施設として、来園者の高い満足度を実現するためには、快適に過ごせる園内環境を提供していく必要があります。動物園を訪れる様々な来園者に対して、できるだけバリアの少ない「ユニバーサルな動物園」を目指します。

■現状の課題

園路は凹凸が多く、ベビーカーや車いすの利用者には回りにくい状態が続いています。また、動物園は屋外施設であるため、夏季や冬季、雨天といった天候の悪いときにサービスが極端に低下するという問題を抱えています。また、園内をどう巡回したらかわからないという声も多く見られています。

動物園のゲートでしか入園チケットを購入できないため、繁忙期にはチケット購入のための列ができ、入園のお客様を待たせる状況が発生しています。



■活性化計画

- ① 整備計画のゾーニングの作成に当たっては、園内の回遊性に配慮したデザインとします。また、園内各所に休憩できる場所を整備するとともに、屋根付きの休憩室を整備します。
- ② 車いすやベビーカー、キャリーバッグ持参の旅行者にも優しい凹凸の少ない園内とするため、計画的に園路の補修を進めます。
- ③ 園内のトイレについては、顧客満足度の重要な要素となり得るものであり、洋式の清潔感のあるものへと計画的に改修を進めます。
- ④ 子どもや車いす利用者の目線からでも動物を楽しめるよう、ガラス面での観覧箇所の設置など必要な改修を行います。
- ⑤ 初めての来園者でも容易に巡回できるよう、園内の案内板を整備するとともに、滞在時間に合わせたわかりやすい巡回コースを設定します。また、雨天時にも来園者に楽しんでいただける巡回コースを設定します。
- ⑥ ベビーカーの貸出やコインロッカーについては、来園者の利便を考慮して、より快適に楽しんでいただくためのサービス配置の見直しを進めます。併せて、来園者視点でのゲート機能（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。
- ⑦ 来園者が待ち時間なく入園できるように、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。

3. 顧客視点からの魅力向上策の展開

3-3. 魅力的な飲食物販サービス

飲食・物販機能は、天王寺動物園の魅力向上において重要な課題です。サービス、ホスピタリティ、賑わい醸成において必須の機能であり、来園者のリピート率にも影響してきます。このため、魅力的な飲食・物販サービスの提供を進めます。

■現状の課題

現状の飲食・物販施設は、昔ながらの施設であり、動物園の魅力向上につながるコンテンツとはなっていません。アンケート結果からもサービスという視点で不足する要素が多く見受けられます。

提供している飲食メニュー等も改善の余地があり、物販におけるオリジナルグッズも他園に比べると少ない状況にあります。



■活性化計画

- ① 来園者のニーズを踏まえて、民間の活力も導入しつつ、飲食・物販施設のリニューアルを進めます。飲食・物販施設の場所については、開園時間以外でも利用できる場所や動物園ゲート付近への再配置も検討します。
- ② 飲食サービスとしては、てんしばや新世界などの動物園周辺で提供されるサービスも考慮した上で、動物園内で提供するサービスの規模と内容を適切に設定し、来園者目線に立ったサービス（冷暖房機能、ゆったりと食事を楽しめる空間など）の提供を目指します。
- ③ 物販サービスとしては、オリジナルグッズの開発・販売を積極的に進めるなど、ミュージアムショップとして動物園のブランド価値の向上に資するサービスの提供を目指します。オリジナルグッズについては、ブランドイメージの統一を図るとともに、動物園スタッフとの協議や民間企業や市民との協働を行いつつ、話題性のあるヒット商品の開発を進めます。



昔ながらの売店



協働事業で製作したトララーメン

3. 顧客視点からの魅力向上策の展開

3-4. 何度も来場できる仕掛け（パスポート）

基本構想では、顧客のメインターゲットをファミリー層を中心とした日帰り圏内の住民と位置づけ、ターゲットに対する戦略をリピーターの確保として位置付けています。また、動物園の将来像として、何度も来たくなる「みんなの動物公園」を目指すこととしています。このため、熱心なリピーターを確保する施策として、年間パスポートを導入します。

■現状の課題

年間パスポートは数多くの動物園水族館で導入されており、当園の来園者アンケート等でも多くの方より要望いただいています。しかし、これまで天王寺動物園ではこのサービスが提供できていませんでした。



■活性化計画

リピーターを確保し、多くの市民に「私たちの動物園」と思っただくため、年間パスポートを導入します。導入に当たっては、現行のサポーター制度等の改編も併せて進めます。

■参考となる他園・他館事例

○上野動物園（東京都立）

年間パスの価格は、高校生以上 2,400 円。65 歳以上の年間パスは 1,200 円と通常の半額。

通常の入園料は 600 円。

○横浜動物園ズーラシア及び金沢動物園（ともに横浜市立）

年間パスの価格は、18 歳以上 2,000 円。

通常の入園料はズーラシア 800 円、金沢 500 円。

交通系 IC カードに対応しており、これは国内の動物園では初めての取組。

○旭山動物園（北海道旭川市立）

年間パスの価格は、高校生以上 1000 円。

通常の入園料は通常料金が高校生以上 820 円、旭川市民は 590 円。

3. 顧客視点からの魅力向上策の展開

3-5. CS（顧客満足度）向上のための改善活動の推進

来園者にまた来たいと思って頂くためには、スタッフの接遇、笑顔あふれる雰囲気作りが重要です。

全スタッフが、親切で丁寧な対応、スタッフから話しかけていく姿勢など来園者に動物園を楽しんでいただくためにできることを第一に考える職員体制を構築します。

■現状の課題

天王寺動物園は、市直営の施設であり、これまでサービス・接客という視点が疎かになりがちでした。接遇改善に関しては、平成 26(2014)年から研修を開始したところであり、その定着が課題となっています。また、職員のみならず、委託先等（出改札、売店、警備、清掃など）スタッフも含めた接遇の向上が課題です。

また、顧客満足度向上の観点から、動物園の活動を継続的に改善していく仕組みの構築も課題です。



■活性化計画

- ① CS活動の推進を更に進めます。委託業務職員を含む動物園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。
- ② 接遇に対する定期的な研修を実施するとともに、その達成状況についてモニタリングを行い、更なる改善を進めます。
- ③ 来園者の苦情、要望を適切に判断し、スタッフ間の情報共有の促進を図るとともに、迅速に処理できる体制整備を行います。接客マニュアルを策定し、OJTを実施します。
- ④ 来園者と接する時間を確保できるようスタッフ業務の所掌区分を再考し、効率的な園運営となるように仕事内容の棚卸を実施します。スタッフ一人一人が今以上にお客様と時間を共有、コミュニケーションできる機会を創出していきます。

3. 顧客ターゲットごとの魅力向上策

3-6. 天王寺・阿倍野・新世界エリアと連動した魅力向上

動物園のみならず、動物園周辺エリア全体の賑わいを創出し、大阪市の都市の魅力を高めていく必要があります。このため、公園内の各施設や周辺エリアとの連携協力を進めます。

■現状の課題

天王寺公園内には、市立美術館、慶沢園、茶臼山といった豊かな歴史的文化的価値のある施設や史跡を有していますが、これまでは動物園と連携した公園全体の活性化は、あまり検討されてきませんでした。平成27(2015)年10月には、天王寺公園エントランスエリアに「てんしば」がオープンし、新たな賑わいを創出しています。

動物園の周辺には天王寺、阿倍野や新世界といった賑わいのあるエリアがあり、大阪府市の「都市魅力創造戦略」においては、天王寺・阿倍野地区が重点エリアとして位置付けられており、動物園も魅力創出の核となる施設として位置付けられています。

このため、動物園として、エリア全体の賑わい創出に貢献していくことが課題となっています。



■活性化計画

- ① 天王寺公園全体の賑わいづくりのため、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ていきます。
- ② 動物園周辺エリアの全体の活性化を目指して、近隣の商業施設等と連携したイベントを企画実施するなど、誘客のための連携協力を進めます。また、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も検討します。
- ③ 動物園のてんしばゲート付近については、ゲート機能だけでなくてんしばと連動した集客機能を持つ施設としての整備を検討します。



慶沢園とあべのハルカス

3. 顧客ターゲットごとの魅力向上策

3-7. インバウンド対応

基本構想では、顧客のメインターゲットを日帰り圏内の住民と位置付ける一方、今後開拓すべきターゲットとして、外国人を含む観光客層を挙げています。少子化の中で動物園を安定的に運営していくためにも、伸びしろのある顧客層としての外国人観光客の誘客に取り組みます。

■現状の課題

当園は、交通の便が良く、あべのハルカスや新世界といった観光集客施設にも隣接した好立地であり、近年外国人観光客の来園が著しく伸びています。国別で見れば、中国、韓国、台湾といった東アジアからの来園者が多いのが特徴です。しかし、これまでは4カ国語パンフレットを配布する以外のサービスはほとんど提供できていませんでした。



■活性化計画

- ① 英語、中国語、韓国語といった多言語に対応したホームページを整備し、外国人への情報発信を強化します。
- ② 園内での多言語による情報提供を強化します。園内の基本的な案内サインは、わかりやすいピクトを用いるとともに、文字情報については原則として多言語に対応したものとします。動物解説等のパネルについても、多言語に対応したものを増やしていきます。
- ③ 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。
- ④ 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。通訳や翻訳が行えるボランティアの確保にも努めます。
- ⑤ 日本産動物の展示を強化し、外国人観光客層へのアピールを行います。
- ⑥ 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

4. 外部との連携・協働による動物園の活性化

4-1. ボランティア・NPOとの協働

動物園をボランティアやNPOが活動できる場にしていきます。これによって、動物園が来園者に対して提供できるサービス（動物解説やふれあい活動の補助など）の拡大・深化が可能となります。また、このような協働活動を通じて、市民とともに「私たちの動物園」を作り上げていきます。

■現状の課題

動物解説を行うボランティアグループ等が活動していますが、他園に比べるとボランティアの数も少ない現状にあります。また、野生動物の保護に関心を持つNPOなどとの連携は図れていません。



■活性化計画

- ① ボランティアとのコミュニケーション機能を担う担当を設置し、ボランティア活動が活動しやすいような支援を行います。
- ② 動物園における教育活動（動物解説、ふれあいなど）に関わるボランティアをサポートし、その活動を活性化させることにより、動物園が提供する教育サービスを拡大します。
- ③ 野生動物の保護等について動物園と理念を共有できるNPO等との連携を進めます。
- ④ 動物解説以外にも多様な形での市民参加を促し、市民が支える動物園となるよう協力関係を構築します。



zoo friends のロゴマーク



大阪動物園ボランティアズによる

ホネホネタッチコーナー

■当園の現状

○『大阪動物園ボランティアーズ』

昭和 51(1976)年より活動開始し、第 1～4 日曜日にボランティアによる獣舎前での解説や派生物を用いた解説等を実施している。平成 28 年 3 月現在 7 名で活動している。

○『zoo friends』

新たな動物園への市民参加を検討するグループとして、動物園 100 周年事業の一環として新たに創設されたグループ。市民の立場から独自の園内ガイドマップの作成などを実施するとともに、さらなる多様な市民参加のあり方を模索している。平成 28(2016)年 3 月現在 16 名で活動している。

○その他園内で定期的に活動しているボランティア

その他、平成 23(2011)年から、公園・動物園の花木・花壇の維持管理を行っている『天王寺公園・動物園花みどりボランティアクラブ』（約 30 名）が園内で定期的に活動している。

■参考となる他園・他館事例

○『東京動物園ボランティアーズ』

昭和 49(1974)年に設置された歴史ある動物園ボランティアグループ。平成 27(2015)年 3 月のボランティア数は 731 人で、園内において動物解説等を実施している。

○『京都市動物園ボランティアーズ』

昭和 55(1980)年設立。いわゆる動物とのふれあい広場である「おとぎの国」において、動物とのふれあいの補助等を行っている。

4. 外部との連携・協働による動物園の活性化

4-2. 個人からの寄付

動物園の運営に対して、企業のみならず、個人からの寄付や支援を求めていくことで、多くの市民や支援者との関係を構築し、市民に支えられる動物園運営を目指します。

■現状の課題

動物園を応援したいという多くの市民がおられるなかで、動物園側からそれを受け入れる枠組みを十分に提供できていません。また、ふるさと納税制度の利用も伸び悩んでいます。



■活性化計画

- ① 動物園の運営状況について、市民へのアピールや効果的なメッセージを展開し、「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。
- ② 市民からの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。
- ③ ふるさと納税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。
- ④ 市民サポーターの制度について、制度利用の特典などについて、他の市民参加の仕組みや年間パスの導入検討と併せて整理・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。
- ⑤ 個人に対して寄付を募るクラウドファンディング等の新たな方法を模索します。

■当園の現状

天王寺動物園へのふるさと寄付金：

- ① 自治体に寄付することで、住民税の減額など税制上の優遇を受けることができる制度。
- ② 大阪市が提供している22のメニューのひとつに「天王寺動物園の充実」がある。
- ③ 平成27(2015)年度では、約30件150万円の寄付があった。

4. 外部との連携・協働による動物園の活性化

4-3. 企業からの寄付・スポンサード

企業スポンサード及び企業メセナ活動の誘致を積極的に推進します。企業とのWin-Winの連携によって、動物園活動が更に活性化する連携手法を模索していきます。

■現状の課題

団体サポーターの制度により企業等からの寄付を受け付けてきましたが、近年その数や金額は減少傾向が続いています。また、動物や施設設備の寄付や協働事業について個別に受け付けてきましたが、より拡大を図っていく必要があります。



■活性化計画

- ① 企業からの寄付や協働事業に係る窓口を設け、企業との間でWin-Winの関係となる協力協働を積極的に推進します。
- ② 動物園からも企業等との協働事業を企画し、提案できるよう、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。
- ③ 動物生体の寄付、ベンチ等の什器・備品の寄付など、多様な寄付寄贈を受け入れます。
- ④ 外周柵、動物舎外壁等における屋外広告の導入による入園料外収入の拡大を図ります。
- ⑤ スポンサーイベント、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。

1. 持続可能な動物園の機能向上に向けて～機能向上計画の基本方針～

野生動物の生息数減少や取引規制強化等により動物の入手がますます困難になりつつあります。また、地球温暖化や自然破壊など、環境や生物に対する様々な問題が顕著化しています。このような状況の下、動物園が継続的に活動していくためには、適切な飼育管理や繁殖への取組みを通じて飼育動物を安定的に維持するとともに、飼育動物やそれを取り巻く環境を広く伝えるための教育普及活動を推進することが求められています。また、飼育動物の維持や教育普及活動に必要な情報を得るための調査研究を行うことも求められています。

これらの動物園が本来有すべき機能を向上させ、持続可能な運営を目指すとともに、大都市大阪にふさわしい、国際的にも一流と認められるような動物園となることを目指します。

<持続可能な動物園に向けての現状と課題>

動物管理機能について

平成27(2015)年5月に策定した天王寺動物園コレクション計画に基づいて飼育動物の継続的維持を図る必要がありますが、そのためには、動物の繁殖推進や他施設からの導入、対象種の飼育に必要な情報の収集や蓄積、職員の知識や技術の向上、適切な飼料や施設、飼育手法といった飼育環境の確保、国内外の関係施設との連携などが求められます。

しかし、連携の強化、情報の収集や蓄積、職員の専門性向上などを図るための機会や時間の不足、動物そのものや飼料、医薬品等の入手に求められる柔軟かつ即時の対応が制度上困難である、収容能力・機能などが限界に達している老朽化施設がある、動物福祉への配慮が限局的であるといったように、様々な課題が存在しています。その原因としては、動物園の持つ経営資源の限界によるところが考えられますが、本市の硬直化した制度も大きく影響していると考えられます。

社会教育機能について

現在、一般来園者に対しては動物舎前でのワンポイントガイドやレクチャールームでの動物講話、年に数回の企画展などを、また学校等の団体に対してはリクエストに応じて動物舎前でのショートガイド、レクチャールームでの動物講話、園内ガイドウォーク、出張講話などを実施しています。

しかし、それぞれのプログラムは実施担当者が個々で組み立てている場合が多く、それぞれのプログラムの対象（幼児、学生、大人など）や位置づけ（環境教育、情操教育、理科教育など）も明確ではありません。また、教育普及活動の周知も十分ではなく、専門的な知識を持つ人材やプログラムを実施するための施設も不足している状況です。

調査研究機能について

これまでも、動物学や獣医学等の様々な分野において、多数の大学等研究機関との連携により、共同研究や研究事業への協力を行ってきています。

しかし、動物園において調査研究業務の位置づけが明確ではなく、専門的職員も配置されていないため、主体的な調査研究活動はほとんど行われていません。また、外部研究機関との関係においても、単発的な事業に終始し組織的な連携には至っていません。

<課題解決に向けた機能向上の基本方針>

動物管理機能を向上させます

動物園が持続可能な施設であるためには、多種多様な動物を適切に飼育すること、ならびに飼育動物を長期的に維持することが必要とされます。そのためには、動物に関する専門性を発揮することが求められます。現代の動物園には、その専門性を活かして生物多様性の保全に貢献することも必要とされています。従って、動物園の専門性の根源となる動物管理機能の向上に努めます。

社会教育機能を向上させます

動物園が社会的機能を果たすためには、楽しく学べる場であるとともに、動物や環境についての情報を発信していくことが重要です。環境教育や生涯教育といった観点での普及プログラムを充実させつつ、学校教育にも貢献できるよう事業を整理し、社会教育機能の向上に努めます。

調査研究機能を向上させます

動物を適切に管理し、教育普及活動を効果的に推進するためには、対象となる動物や分野に関する詳細な情報が必要となります。また、貴重な野生動物を飼育する社会教育施設として、研究機関に対して研究の機会を提供することも重要な役割です。従って、調査研究事業の位置づけを明確にしたうえで独自の研究能力の充実を図るとともに、様々な研究機関との連携を推進して組織的対応が可能な体制を構築することで、調査研究機能の向上に努めます。

2. 飼育管理機能の向上

2-1. 動物飼育管理技術の向上

動物園を今後とも持続的に運営していくためには、メインコンテンツである動物の飼育管理技術を高いレベルで維持することが不可欠です。このため、技術力の維持・向上に取り組めます。

■現状の課題

これまでは、動物飼育に係る情報の収集や蓄積、職員の専門性の向上を図る上で、情報や知識・技術を習得する機会や時間が十分に確保できていませんでした。特に、飼育員については、技能職という位置付けもあり、近年飼育員に求められている専門性の高さに比べて制度的なギャップが生じています。

また、近年は飼育動物に係る国際的な情報共有システムの整備が進んでいますが、当園の動物管理に十分に活用できていませんでした。



■機能向上計画

- ① 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（国内外の各種研究会・講習会への参加。国内外の先進施設での視察・研修など）し、それぞれの動物種に応じた高度な飼育技術の獲得、向上を図ります。
- ② 組織としての技術力を維持するため、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。
- ③ 動物の飼育管理や展示に関する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。また、図書の収集整理のみならず、文献情報をはじめとする各種のデータベースの導入を進めます。
- ④ 広域的な飼育動物情報システム（例：国際種情報システム機構（I S I S）が構築した動物情報管理システム（Z I M S）など）を活用して、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。

2. 飼育管理機能の向上

2-2. 飼育個体の維持・確保

動物園が飼育している動物の多くは絶滅に瀕した動物であり、野生からの導入は困難な状況にあります。飼育下での繁殖なしには、将来的に動物を維持していくことができません。また、当園単独での繁殖では、遺伝的多様性が確保できず限界があります。このため、動物園が展示動物の飼育を長期的かつ安定的に行っていくためには、動物園間の繁殖協力が重要になってきます。このような国内外の動向を踏まえつつ、計画的かつ戦略的な飼育動物の管理を行います。

■現状の課題

当園における飼育動物の中長期的なコレクション計画を有識者の意見も踏まえて平成27(2015)年3月に策定したところであり、国内外の動向も踏まえて、計画的に動物の繁殖や導入を進めていく必要があります。繁殖に関しては、遺伝的多様性を考慮した個体群管理を行う必要があります。国内外の動物園水族館との協力連携を深めていく必要があります。また、国際的な繁殖協力を行う上では、特に欧米の動物園が要求する飼育水準を満たす必要があります。施設の高度化も併せて実施していく必要があります。



■機能向上計画

- ① 天王寺動物園で飼育に取り組む種を選定したコレクション計画に沿った動物の確保や繁殖を進めます。
- ② コレクション計画そのものについても、当園の飼育・繁殖の状況、国内外の動向を踏まえて、適時更新を行っていきます。
- ③ 繁殖可能な個体の確保や繁殖に適した施設の整備を進めます。
- ④ 動物の導入に際して必要となる検疫について、検疫施設の確保・充実、検査実施体制の構築など高度な検疫体制を確立します。
- ⑤ 国内外の個体群管理計画（例：世界動物園水族館協会（WAZA）の国際種管理計画（GMSP）、日本動物園水族館協会（JAZA）のJAZAコレクション計画（JCP）など）に積極的に参画します。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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（WAZAやJAZAの役職就任、国際及び国内の血統登録担当者への就任など）することで当園への信頼を獲得し、動物園コミュニティ内でのプレゼンスを築くとともに、地域の動物園協会や個別の園館との信頼関係の構築を進めます。
- ⑧ 飼育目的や習性（例えば、群れを形成する種において、群れに適した個体数や年齢構成を確保するなど）に応じた飼育個体数の維持管理が出来るよう、適正飼育個体数を設定する。必要に応じて、ストック動物の飼育を推進します。
- ⑨ 適正飼育個体数を多少超過しても飼育できる施設等を充実させます。（バックヤード機能の充実）

2. 飼育管理機能の向上

2-3. 動物福祉の向上

野生に比べて限られた環境の中で飼育している動物園としては、飼育動物の福祉の向上に常に配慮しなくてはなりません。飼育動物が精神的、肉体的、社会的に健康な状態で生活でき、5つの自由（不快からの自由、飢えや渇きからの自由、痛みや傷病からの自由、恐怖や抑圧からの自由、自然な行動を発現する自由）が守られるような取組みを推進し、飼育動物の生活の質（QOL）を高めていけるよう努めます。

■現状の課題

動物を健康的に飼育できるよう心がけていますが、当園には古い施設も多く、飼育環境の向上についてはまだまだ改善の余地があります。環境エンリッチメントについて、一部の動物については実施を進めていますが、より多くの動物に対して実施できるよう更に拡大していく必要があります。



■機能向上計画

- ① 新たな施設については、国内外で作成されている飼育基準を活用しつつ、広さ、構造、設備などについて十分考慮し、動物、来園者、飼育員にとって安全かつ快適な飼育施設を確保していきます。
- ② 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ていきます。
- ③ 高齢個体がより健康的に過ごせるよう、高齢個体の管理方法を検討し、充実させていきます。
- ④ 当園としての動物倫理規定を策定します。
- ⑤ 環境エンリッチメントの実践について、さらに拡充していきます。
- ⑥ より適切な飼育管理が行えるよう、ハズバンドアリートレーニングの実践・拡充を進めていきます。



ホッキョクグマのおもちゃ



クロサイの無麻酔採血

2. 飼育管理機能の向上

2-4. 生物多様性の保全

野生動物の生息地の破壊や地球温暖化などにより絶滅の危機に瀕する動物種が増加する中、動物園の社会的役割として、生物多様性の保全への貢献が求められています。野生動物の飼育に関する専門性を活かして、生息域外及び生息域内保全に協力していきます。

■現状の課題

海外の先進的な動物園では、野生動物の生息域内保全への専門的な支援は当然に実施すべきこととされ、各園とも積極的に行っていますが、当園ではそのような取組は実践できていません。生息域外（飼育下）保全については、国内の先進的な動物園は環境省等の協力により実践を進めていますが、当園から十分な貢献ができていません。



■機能向上計画

- ① 他の組織や施設との連携の下、専門性を活かして、当園において希少野生動物種を増殖し、維持管理することで、野生個体群のバックアップや普及啓発事業に利用できる個体の確保を進めます。
- ② アジアゾウなど絶滅が危惧される希少野生動物に対する生息域外保全の取組を進めます。
- ③ 国内外の各種団体が進める生息域内保全に対する技術的、人的な支援を進めます。
- ④ 大阪市立自然史博物館などが行っている調査等に協力し、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、必要に応じて、収集した情報を教育活動等にフィードバックしていきます。

■他園の事例

【ツシマヤマネコ保護増殖事業計画（H26.12.9から）】

JAZAが環境省と「生物多様性保全の推進に関する基本協定」を締結し、環境省の認定を受けてツシマヤマネコ保護増殖事業が実施されている。

事業参画の動物園：福岡市動物園、東京都井の頭自然文化園、横浜市よこはま動物園、富山市ファミリーパーク、九十九島動植物園、名古屋市東山動物園、盛岡市動物園、沖縄こどもの国、京都市動物園、浜松市動物園、愛媛県立とべ動物園

【ライチョウ保護増殖事業計画（H27.5.29から）】

上記協定に基づき、環境省の認定を受けてライチョウ保護増殖事業計画が実施されている。

事業参画の動物園等：東京都恩賜上野動物園、東京都多摩動物公園、横浜市繁殖センター、富山市ファミリーパーク、いしかわ動物園、長野市茶臼山動物園、市立大町山岳博物館

3. 社会教育機能の向上

3-1. 楽しみながら学ぶ ～環境教育、命の教育～

基本構想では、動物園の使命をお客様に楽しんでいただきながら生物多様性の保全等について伝えることと位置付けており、動物園が果たすべき機能として、社会教育の機能を位置付けています。特に、動物園においては、環境教育や命の教育が重視されており、教育的な観点から来園者に対して印象深い体験を提供していきます。

■現状の課題

これまでも、動物園として様々な教育プログラムを用意してきましたが、施設上の制約や教育担当の専任職員が不在であることなどから、提供できる活動が限定的なものに留まっています。また、専門的な観点から、より効果的なプログラムの開発も課題となっています。



■機能向上計画

- ① 動物園教育の担当者を任命し、教育に係る専門家との関係構築とネットワーク化を推進します。
- ② 一貫性のある教育活動を実施していくため、当園としての教育事業のポリシーをとりまとめます。
- ③ 当園が提供する教育活動は、環境教育、命の教育を軸としつつ、科学教育や理科教育、さらにはESD（持続可能な開発のための教育）にも対応したものとします。
- ④ 教育系の大学、教員、ボランティア等との連携により、教育プログラムの開発を進めます。この際、子供を対象としたものだけでなく、大人の知的好奇心にも対応したプログラムの開発にも取り組みます。
- ⑤ 動物展示に付随する情報パネルや飼育員等による解説においては、環境教育につながる環境保全のメッセージを盛り込むなど、展示を通じた教育活動も推進します。
- ⑥ ボランティア等との協働を通じて、教育活動の実践を拡大します。
- ⑦ 動物園内に新たなレクチャールームを整備し、教育活動の推進拠点とします。
- ⑧ 動物の骨格標本や剥製等を活用した企画展示や常設展示を提供できるよう、展示室を設置します。

■当園の現状

当園では、依頼に応じて、ショートガイド、ズースクール、ガイドウォーク等のプログラムを年間で250件程度実施している。

教育活動の拠点としては、昭和59(1984)年に設置された70人規模のレクチャールームを有しているが、常設展示を行えるスペースがなく、年3回開催している企画展の会場と併用しているため、保有している剥製や骨格標本は有効に活かされていない。



■参考となる他園・他館事例

王子動物園では約2,800㎡の規模の教育展示施設を有しており、常設展示と企画展示を提供しているほか、図書や資料を閲覧することもできる。また、300人規模の多目的ホールを有し、講演会等を実施している。



常設展示室



多目的ホール

3. 社会教育機能の向上

3-2. 学校教育との連携

学校教育それぞれの学習指導要領に則った教育連携を行います。この際、学校教育の教育課程で、課題の発見と解決に向けて主体的・協働的に学ぶ「アクティブ・ラーニング」が重視されつつあることを踏まえ、児童生徒が主体的に関わり、命や自然環境に対する感性や認識を深められるような動物園ならではの体験ができるプログラムの構築を、学校ごとのニーズを汲み上げながら進めていきます。

■現状の課題

当園では、ショートガイド、動物講話、ガイドウォーク、出張講話などの教育活動を学校等の団体からの求めに応じ実施していますが、知ってほしいこと、伝えたいことを動物園から団体に働きかけ実施する活動は不十分な状況です。



■機能向上計画

- ① 学校によるアクティブ・ラーニングの場としての動物園利用を促進するため、動物園と学校との連携・対話を深め、学校側のニーズを汲み上げます。また、教員の協力を得て、児童生徒の感性や自然観を育てる体験学習プログラムを整備し、園を利活用した課外学習の機会を提供します。
- ② 動物園による出前授業など、学校や地域での教育活動を推進します。
- ③ 動物園として教員の研修に協力するとともに、教員との協働により学校で活用できるプログラムを開発し、教員の動物園利用を促します。



昭和50年から実施しているサマースクール

4. 調査研究機能の向上

4-1. 大学等の研究機関等との連携

未知の部分が多い野生動物を飼育する動物園にとって、野生動物に関する学術的な研究の進展は飼育管理の向上等に大きなメリットを生みます。しかし、研究の全てを自ら実施することは困難であり、大学等の学術的な研究機関との連携が不可欠となります。そこで、研究機関に対して、動物園をフィールドとした研究の機会を積極的に提供していきます。

■現状の課題

大学等の研究機関による動物園を活用した研究活動として、これまでは単発的な研究や検体の提供のみの協力などは実施してきましたが、組織的な連携はほとんど行われず、拡がりには欠けるものでした。また、研究機関に当園のニーズも踏まえた研究の実施を促し、Win-Winの関係を築いていくことも重要です。

■課題解決の方向性

- ① 野外では容易でない生体の観察や検体の採取など、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。
- ② 研究者が気軽に動物園にアプローチできるよう、連携の手続きや保存検体に関する情報などを広く発信します。この際、当園としての研究ニーズも併せて公開し、呼びかけます。
- ③ 一部の研究機関との間には、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。
- ④ 研究成果は動物園にフィードバックしていただき、可能なものは動物園の改善に活かします。また、一部のもの園内のパネルなどで来園者にも発信します。
- ⑤ 多様な検体を必要な時に必要な研究機関に対して提供できるよう、組織検体などについて検体バンクの構築を目指します。
- ⑥ 生物学的な研究のみならず、有数の利用者数を誇る社会教育施設として、文化や社会といった分野に関する調査研究に対しても研究機関のニーズに応じていきます。



4. 調査研究機能の向上

4-2. 動物園独自の調査研究能力の向上

動物園を適切に運営していく上では、動物園運営の向上に繋がるような分野については、動物園自身が一定レベルの調査研究能力を持つことが必要です。特に、飼育動物の繁殖についての調査研究能力の向上は急務です。

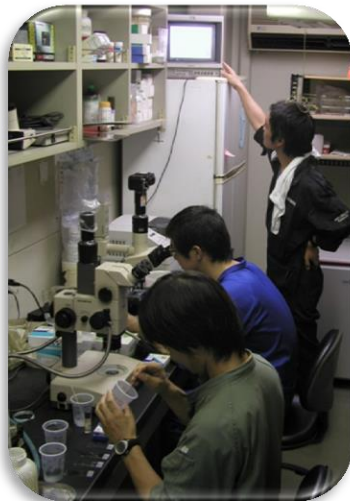
■現状の課題

近年、先進的な動物園では、繁殖研究を担う組織を設けて独自に研究を実施している例がありますが、当園においては、調査研究が業務の一環として位置づけられてこなかったため、主体的な調査研究活動がなされてきませんでした。



■機能向上計画

- ① 動物飼育、獣医療、教育普及事業などを担当する職員の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ていきます。
- ② 動物の繁殖については、重点的なテーマとして、園全体で取組みを進めます。将来的には保全を推進する研究センター等の組織の設置も視野に入れて、研究能力の充実を図ります。
- ③ 展示とその効果に関する研究も重点的なテーマとして、園全体で取組みを進めます。
- ④ 講習会への参加、学術機関での研修、園内での勉強会などを通じて、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。



■参考となる他園・他館事例

東京都の野生生物保全センターの活動

東京都は、都立の動物園・水族園（上野動物園、多摩動物公園、葛西臨海水族園、井の頭自然文化園）でのより高度な調査研究や保全活動を進めるため、多摩動物公園内に「野生生物保全センター」を設置しています。このセンターは、各動物園・水族園と緊密に連携しつつ「生息域外保全の推進」、「バイオテクノロジーの応用」、「生息域内保全への貢献」を3つの柱に据えて活動しています。具体的には、主にDNAの解析や、配偶子の凍結保存、性ホルモン分析などのバイオテクノロジー技術を希少動物の保全に役立てています。

横浜市繁殖センターの活動

横浜市は、希少野生動物の飼育・繁殖と、種の保存に関わる調査・研究を目的として、よこはま動物園ズーラシア内に「横浜市繁殖センター」を設置しています。このセンターは、市立の3動物園（よこはま動物園ズーラシア、野毛山動物園、金沢動物園）及び大学等と連携して、主に繁殖技術確立のための性ホルモン分析や雌雄判別、遺伝的多様性の確保や交雑の防止のための遺伝子分析、遺伝資源の保存のための配偶子や細胞の液体窒素内凍結保存、配偶子を用いての人工授精といった、生物多様性の保全を目的とした研究を行っています。

(各施設ホームページ参照)

1 整備の考え方 ～「進化型生態的展示」への挑戦～

基本構想において示された“「ライブ」でこそ伝えられる動物の魅力を発信”などの《天王寺動物園としての使命》を実現するため、新たな施設整備計画を策定した上で、長期にわたる整備プロジェクトの推進を図ります。

＜動物の生活の質（QOL）とお客様満足度の向上に向けた、施設整備計画に係る現状と課題＞

天王寺動物園では、平成7年度に策定した『ZOO21計画』に基づき、動物と植物が一体となった生息地の自然景観の再現を試みた「爬虫類生態館アイファーマー」「カバ舎」「サイ舎」「アフリカサバンナ草食動物・肉食動物ゾーン」及び「アジアの森ゾーン」の整備を順次進めてきました。

これらの取り組みによって、動物の異常行動が発生する狭く退屈な飼育環境が改善され、動物たちにとっての生活環境の向上や、さらには動物展示を通じて学ぶ地球レベルの環境教育等、『ZOO21計画』という世界水準の試みが日本の動物園展示に新たなエポックを切り開きました。

しかしながら、新たな展示施設の整備という観点において、大型飼育施設の整備に伴うコストの増大、あるいは動物までの距離が遠い等、今後改善を図るべき課題も明らかになってきました。

また、『ZOO21計画』に基づき整備された施設と『ZOO21計画』以前の老朽化した施設とが混在する園内状況の中、近年は軸となる整備方針が不在のまま、都度々々の対処的な施設整備対応を行うに留まっていました。

このような中、古く狭い飼育施設の継続利用に伴う動物福祉面での課題、動物そのものが見えづらい檻・柵構造の課題、繁忙期における観覧動線の滞留、休憩施設の不足等、多くの課題を抱えており、今後の施設整備に当たって解決を図る必要があります。

＜課題解決に向けた施設整備の基本方針＞

本計画では、従来の生態的展示の良さを残しつつ、魅力的な展示の実現や動物福祉の向上を図るため、「動物本来の生息地環境」の中、「動物本来の活発な行動を誘発」し、給餌などに工夫を凝らして動物たちを「来園者の間近で見せる」こと、言いかえれば『ZOO21計画』において進めてきた「生態的展示」を進化させた展示（進化型生態的展示）を目指すこととします。

また、都心のど真ん中の貴重な緑環境を活用しつつ、動物たちの生息地・自然環境の再現を図ることで、「都心のオアシス」としての機能確保にも努めます

動物福祉への配慮も重要であり、動物たちが健康的で活発に暮らしていける環境を整えていくとともに、バックヤード機能の充実も必要となります。

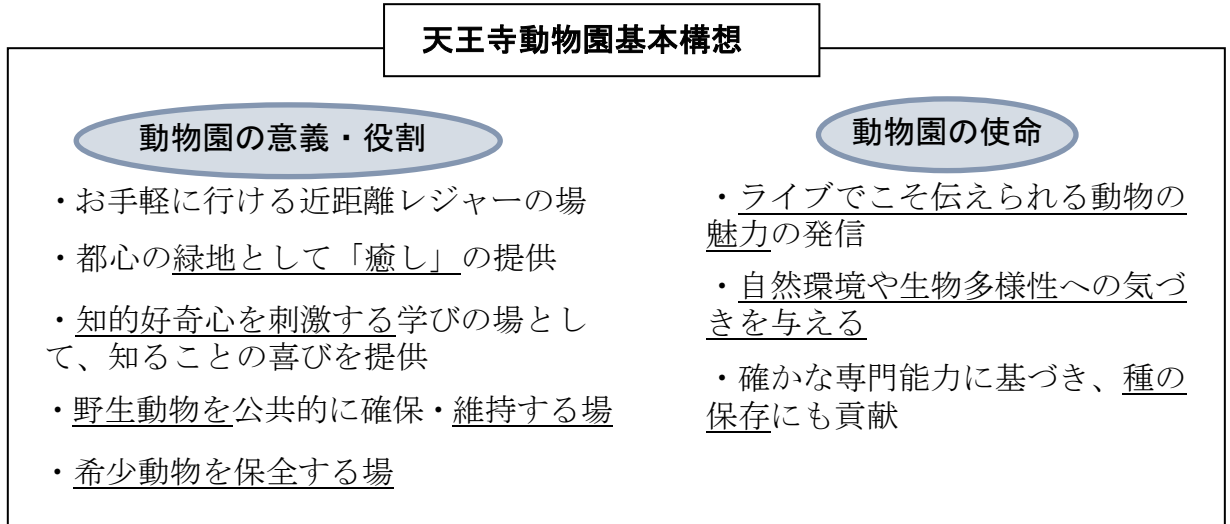
お客様目線では、繁忙期の動物イベント実施時等において、より多くのお客様に快適に見て頂ける観覧環境の整備も求められます。

整備コストについては、イニシャルコストだけでなく、ランニングコストも含めたトータルコストの低減を図っていくことも重要です。

以上を踏まえ、「動物の行動を誘発する展示環境」「動物たちが健康的で活発に暮らしていける飼育環境」「お客様にとって快適な観覧環境」「トータルコストを極力抑えた整備手法」の4点のバランスを考慮しながら施設整備計画を立案していきます。

1) 基本構想等における方針

基本構想において定められた施設整備に関連する方針は、以下のとおり。



進化型生態的展示については、「動物本来の生息地環境」、「動物本来の活発な行動を誘発」「来園者の間近で見せる」ことを目指すこととします。

2) 動物園の展示配列の視点からの整理

本計画策定にあたっては、5つの動物展示配列論をもとに、より効果的な展示のあり方についての整理を行いました。

※参考文献 Lawrence Curtis 1968 , Zoological Park Fundamentals

①<<動物の魅力をしっかり伝える動物園>>

- 使命→ライブでこそ伝えられる動物の魅力を発信
- 使命→動物についての理解を与える
- 使命→自然環境や生物の多様性への気づきを与える
- 意義役割→生きものや自然と触れ合う場
- 意義役割→知的好奇心を刺激する学びの場

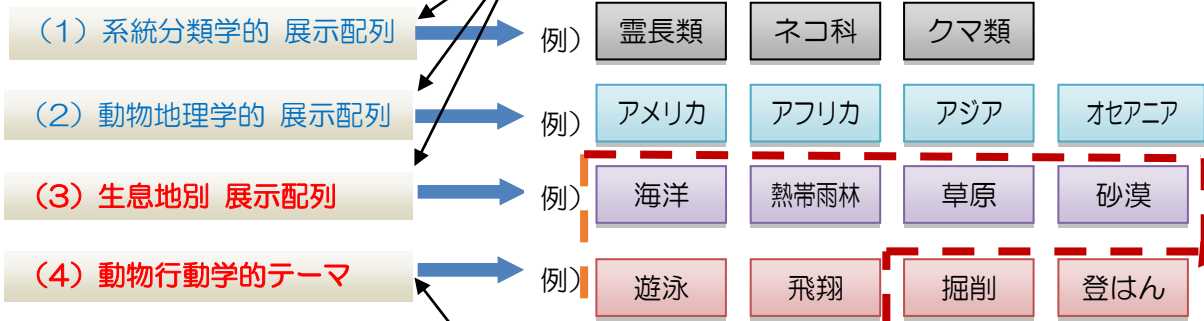
②<<楽しかった、為になった、癒されたと言ってもらえる動物園>>

- 使命→楽しみを提供
- 意義役割→近距離レジャーの場
- 意義役割→癒しの場
- 意義役割→賑わいの場

- (1) 系統分類学的 展示配列
- (2) 動物地理学的 展示配列
- (3) 生息地別 展示配列
- (4) 動物行動学的テーマ
- (5) 人気テーマ



※1. (1) ~ (3) は、空間計画が成立する概念

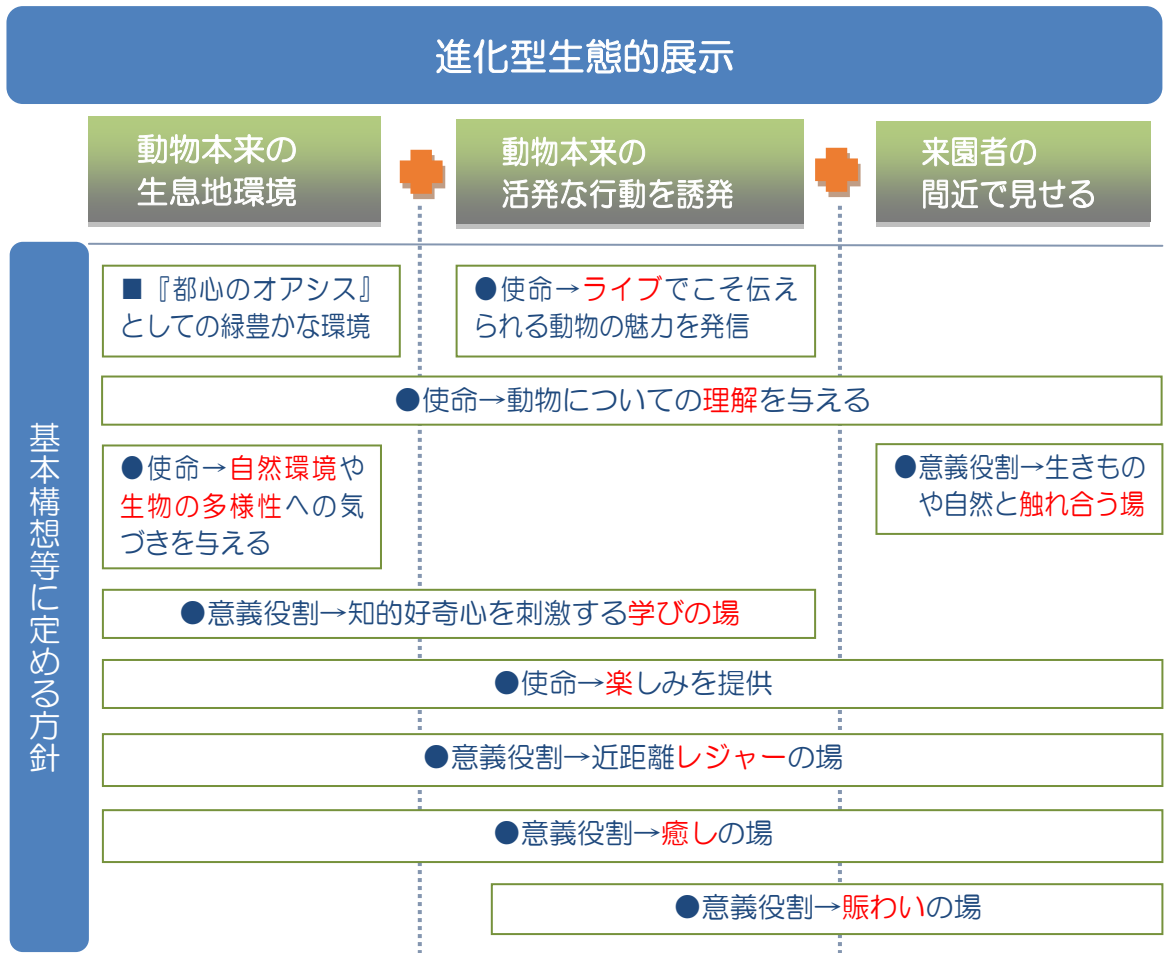


※2. (4) は、空間の概念ではないので、空間計画の全園への適用は困難

【生息地別展示配列】と【動物行動学的テーマ】をリンクさせることで、来園者の環境への気づき意識を高め、また動物にとってもより豊かな生活空間の中で暮らすことが可能となります。

3) 展示のあり方と期待される効果

進化型生態的展示と基本構想等に定める方針との関係、展示によって期待される効果を整理します。



※期待される効果は、基本的な方針をベースに一層の効果を期待

期待される効果

- ① 「生きものへの知的好奇心」や「地球環境問題の気づきや学び」において、来園者のより一層の知識の充実や満足度向上が期待される
- ② 「生物多様性」を新たな展示にしっかり組み込むことで、世界水準の動物展示環境の実現が可能となり、結果として市民にとっての動物園プライドの醸成や都市型動物園としての存在意義の向上が期待される

2 前提条件の設定

2-1 前提条件の設定

- 「天王寺動物園コレクション計画」に基づき、今後継続的に維持するとされる種を主体とした動物飼育施設として計画を行います。
- 既存で使用を継続する施設等については、出来る限りそれらの目標像の実現が可能となるよう配慮しつつ、施設の耐久性、来園者の流れや地域との関係性を鑑みながら、適宜修繕を図りつつ施設の適切な維持を図ります。



2-2 既存の継続施設等

既存で使用を継続するエリア・コーナー・施設は以下のとおりとします。

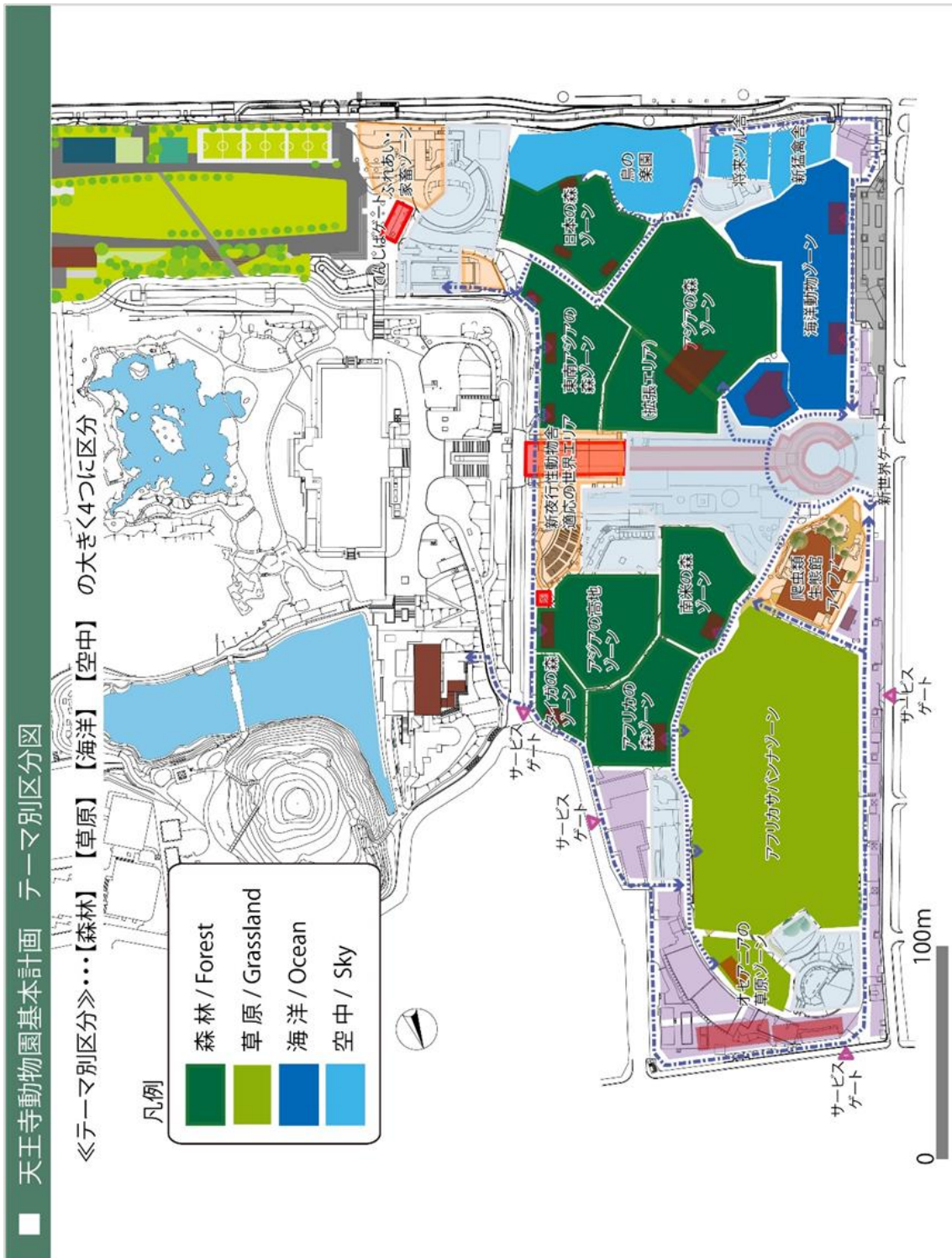
- 【爬虫類生態館アイファー】
- 【アジアの森ゾーン】
- 【アフリカサバンナゾーン】（※カバ舎、サイ舎含む）
- 【鳥の楽園】・・・施設構造を活かし、部分的なリニューアルを図ります
- 【ツル舎】・・・将来的には動物種入れ替えに伴う機能転換を許容します。

- ◆ 【てんしばゲート】
- ◆ 【映像館】・・・天王寺動物園と公園エントランスエリアとの結節点であることから、解体・利活用を含めた幅広い検討を行い、当該エリアを有効に活用します
- ◆ 【新世界ゲート】・・・施設構造を活かし、部分的な機能転換やリニューアルを図ります
- ◆ 【動物公園事務所】

3 テーマ区分及び新たな計画エリア等の設定

3-1 テーマ別区分

4つのテーマ区分（森林/草原/海洋/空中）をわかりやすく設定することで、動物の生息環境や行動へのより良い理解を、来園者に促します。



4 ゾーニング

4-1 ゾーニングに際しての4つの考え方

《1》 【生息地別展示配列】と【動物行動学的テーマ】をリンクさせた、来園者の環境への気づき意識を高め、また動物にとってもより豊かな生活空間の中で暮らすことへと繋がるゾーニングを目指します。

《2》 ゾーンや施設毎のマッチングに配慮するとともに、継続的に使用する施設やエリアとの整合性にも適宜配慮します。

《3》 天王寺動物園は、都心にありながら天王寺公園という豊かな緑環境を周囲に有する動物園であるため、すでにある自然環境をできるだけゾーンの背景に取り込み、調和を図ることとします。

《4》 将来的に導入が困難となってしまった動物種を設定していたゾーンについては、同じニッチェや概念等を基本とした新たなテーマに変更した上で、計画の変更を行うことを許容することとします。

4-2 新たな計画エリア等の設定

- ▶ 今後新たに計画するエリア・コーナー・施設については、天王寺動物園における理想的な“展示のあり方”や“期待される効果”を一層高めることを目標とします。
- ▶ なお、エリア等を構成する種目については、【生息地別展示配列】と【動物行動学的テーマ】をリンクさせたものを基本とすることで、環境に対する来園者の気づき意識を高め、また動物にとってもより豊かな生活空間の中で暮らすことへと繋げる等を目的に、レポートリーを持ったものとします。

4-3 新たに計画する施設等

A) 動物飼育に係る、今後新たに計画するエリア・コーナー・施設は、以下の設定とします

- ① 【海洋動物ゾーン】
- ② 【ふれあい・家畜ゾーン】
- ③ 【アフリカの森ゾーン】
- ④ 【東南アジアの森ゾーン】
- ⑤ 【日本の森・里山ゾーン】
- ⑥ 【アジアの森ゾーン-拡張エリア】
- ⑦ 【新夜行性動物舎】
- ⑧ 【適応の世界エリア】
- ⑨ 【アジアの高地ゾーン】
- ⑩ 【新猛禽舎】
- ⑪ 【オセアニアの草原ゾーン】
- ⑫ 【タイガの森ゾーン】
- ⑬ 【将来ツル舎】
- ⑭ 【南米の森ゾーン】
- ⑮ 【新病院・研究棟/調理場】
- ⑯ 【非公開飼育エリア】

B) サービス等に係る、今後新たに計画するエリア・コーナー・施設は、以下の設定とします

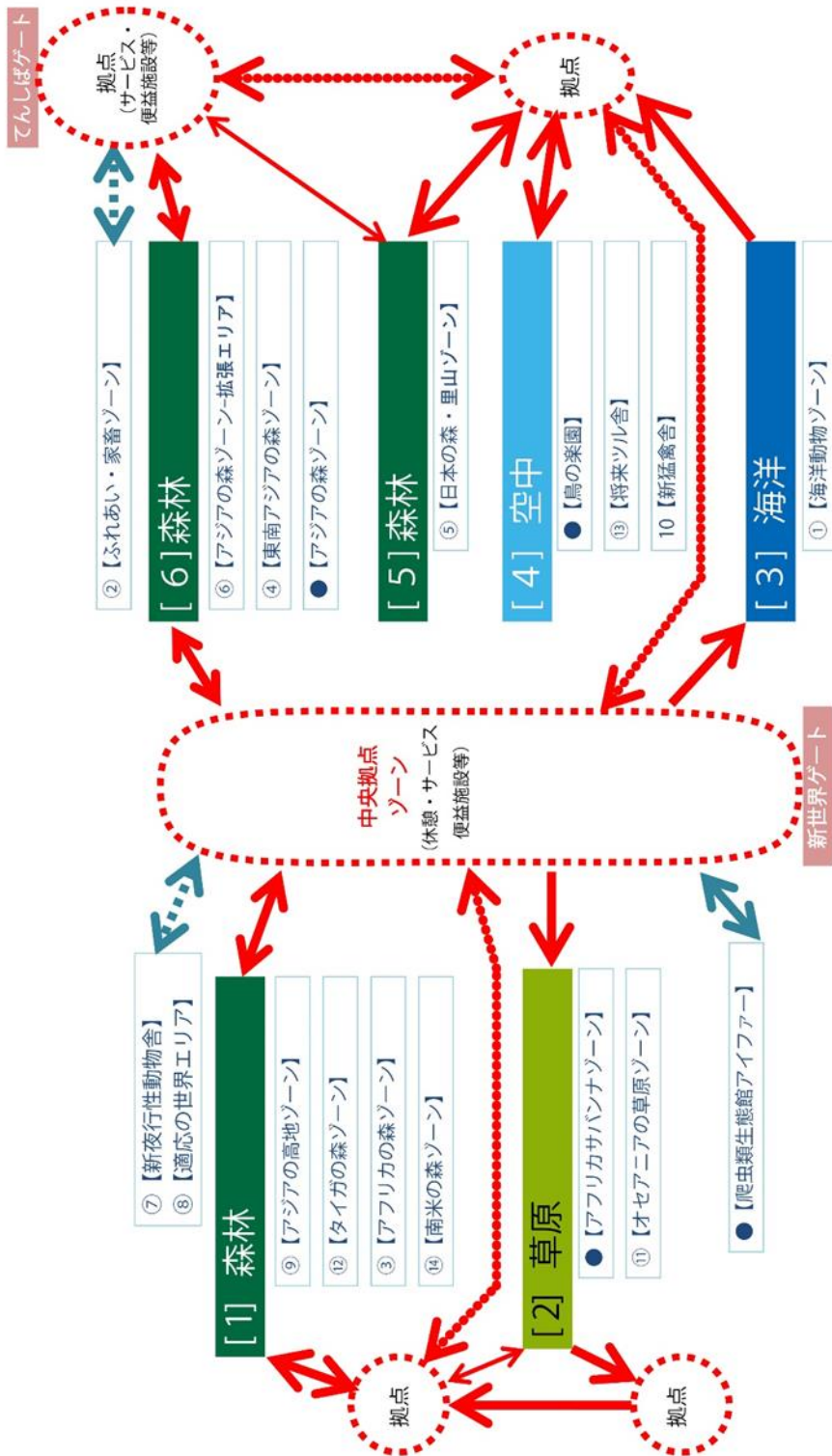
- ◆ 【動物学習施設】 (ホール、講義スペース、展示[標本等]コーナー、図書・資料スペース)
- ◆ 【スーベニアショップ】
- ◆ 【レストラン/カフェ】
- ◆ 【キオスク】 (ケータリングカー等)
- ◆ 【休憩エリア・遊具広場・雨天休憩所】
- ◆ 【総合案内所】 (案内・迷子・救護・レンタル・コインロッカー・イベント集合・ボランティア待機等)
- ◆ 【トイレ棟】
- 【バックヤード】 (作業スペース[工作・修理・洗浄等]、資材置場、倉庫、ゴミ集積所、コンポスト、作業車駐車場)
- 【バックヤード連絡通路】 (サービス動線)

4-5 展示構成図

4つのテーマ別区分（森林/草原/海洋/空中）を基本とした6つのパッケージと、各拠点とをシンプルに組み合わせることを目指した、わかりやすい展示構成とします。

天王寺動物園基本計画 展示構成図

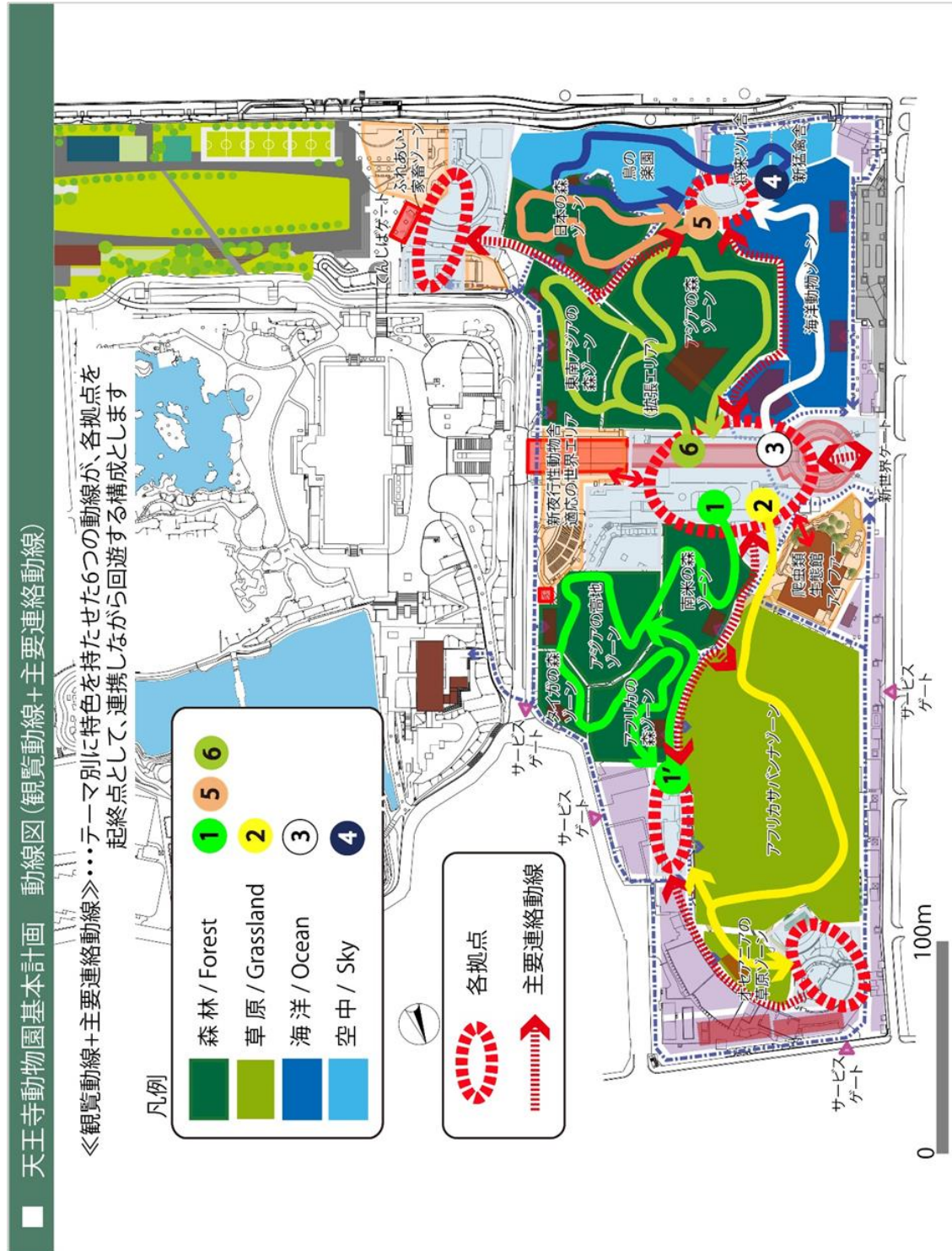
《展示観覧構成》…テーマ別に特色を持たせた6つの動線が、各拠点を起終点として、連携しながら回遊する構成とします



5 動線

5-1 動線図（観覧動線+主要連絡動線）

テーマ別に特色を持たせた6つの観覧動線が、各拠点を起終点として、連携しながら回遊する構成とします。



5-2 動線図(サービス動線)

観覧動線との交錯をさけた、外周型スタイルを基本としつつ、補助的な園内サービス動線と組み合わせた動線構成とします。

