

《アクションプラン項目》

(テーマ)

イベントの実施

[協働イベント]

No.10、12、34、35

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
10	○	管理担当	○
		飼育担当	

■計画内容

市民、ボランティア、NPO、地元企業などとの協働を進め、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

■達成目標

協働イベント実施件数：20件/年

■アクションプラン評価指標

協働イベントの実施件数の実績

■評価理由

協働イベントの実施件数が増加している。

■評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・協働イベントの種類や回数は増加傾向にある。

【評価理由の詳細】

・イベント開催にあたっては、外部団体と協働して実施しているものが多く、ウィンウィンの関係が築ける内容のものであれば、企業からの提案についても積極的に受け入れている。

・H27年度の外部協働イベントの実績は13件であり、達成目標設定当初は20件程度への拡大を目指すこととしたが、H28年度は27件、H29年度は46件、平成30年度は、53件となり大幅に件数が増えている。

・これまでの主な実績

「東宝(株)：アニメコラボ企画によるスタンプラリーイベント（H31年）」
「郵便局：動物園オリジナル切手発売記念イベント（H29・31年）」
「今宮戎神社：福娘から動物へ福笹プレゼントイベント（毎年）」など

・協働手法は様々ではあるが、主にイベントポスターの印刷等の広告宣伝費を相手方に負担していただいている。

■今後の取組方針

【総括】

主に企業との協働イベントを実施してきたが、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必要がある。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ②下記のとおり、内容を一部修正のうえ、取り組みを継続する

企画内容を精査するなどして、より効果的なイベントの実施につなげる。

【H30実施協働イベント】：計53件

no.	日時	イベント
1	4月7日（土）、8日（日）	生物多様性イベント「クロサイとキリマンジャロ山とわたしたち」 ・共催：株式会社バラカ
2	4月22日（日）	犯罪防止教室：防犯や動物に関するクイズラリー及び防犯教室 ・共催：大阪府天王寺警察署
3	4月28日（土）～8月5日（日）	どうぶつずかんラリー：園内の動物について学べる「どうぶつずかん」シートを配布、シールを貼りながら園内を周回 ・共催：ベネッセ
4	5月9日（水）	母の日イベント カーネーションプレゼント
5	5月13日（日）	M's BASE・zoofriends企画による演奏会
6	5月19日（土）	国際生物多様性の日イベント：野生生物保護の意義を含む生物多様性の保全について、トークイベントやパネル展示 ・共催：国際自然保護連合日本委員会（IUCN-J）、世界自然保護基金ジャパン（WWFジャパン）、林野庁
7	5月20日（日）	花王ビオレ きちんと手洗いレッスン：手洗い啓蒙を目的とした紙芝居やステージイベント ・共催：花王、キッズプロモーション
8	5月20日（日）	紙芝居：動物をテーマにした紙芝居
9	5月26日（土）、27日（日）	絶滅危惧種のために何ができるかを宣言しよう！：園内にいる絶滅危惧種のニット帽をかぶり、UNDB-Jが提唱するMY行動宣言とともに写真撮影、SNSで拡散を実施 ・共催：アートで元気
10	5月27日（日）	紙芝居：動物をテーマにした紙芝居
11	6月3日（日）	カバと歯磨きイベント：歯と口の健康習慣（6月4日～10日）にちなみ、歯磨きのポイントのお話、カバの歯のチェック、子ども歯磨き教室 ・共催：大阪府歯科医師会、毎日新聞社、大阪小児歯科専門医臨床研究会
12	6月2日（土）、17日（日）、24日（日）	紙芝居：動物をテーマにした紙芝居
13	6月6日（水）	ポプリ作り講習会：花みどりボランティアクラブのメンバーを講師としてポプリ作りを実施
14	6月9日（土）	食育キャンペーン・クイズラリー「どうぶつのごはんクイズ」：動物の食に関するクイズラリーを実施。ゴールした参加者（小学生以下）先着1,000名を対象に景品をプレゼント ・共催：大阪市健康局・協力：大塚製薬株式会社、大阪市立大学生活科学部食品栄養学科、大阪市立大学大学院生活科学研究科
15	6月9日（土）～17日（日） キューズモール	親子で考えて動物を学ぼう！クイズラリー！：父の日のイベントとして、あべのキューズモール館内で動物園をテーマにしたクイズラリーを実施 共催：あべのキューズモール
16	7月8日（日）	ホッキョクグマにお魚プレゼント：ホッキョクグマのイッチャんに魚をプレゼント・共催：発泡スチロール協会
17	7月22日（日）	ホッキョクグマに氷柱プレゼント：ホッキョクグマのイッチャんに氷柱をプレゼント・共催：(株)蓬莱
18	7月22日（日）	紙芝居：動物や生物多様性をテーマにしたクイズや、動物が出てくる紙芝居・天王寺動物園オリジナル紙芝居などを実施
19	7月29日（日）	紙芝居：動物や生物多様性をテーマにしたクイズや、動物が出てくる紙芝居・天王寺動物園オリジナル紙芝居などを実施
20	8月1日（水）～3日（金）、7日（火）	「あべの・こども博覧会」お仕事体験：事前に募集した小学生を対象に清掃等を体験・共催：近鉄百貨店
21	8月22日（水）～8月28日（火）	映画「皇帝ペンギンただいま」パネル展：映画公開（8/25～）に伴うパネル展、関連のトークショー・共催：株式会社ツイン
22	8月25日（土）	zoo friend's 工作イベント：流木、小枝、木の実などを使って生き物を作る工作イベントを実施。
23	8月25日（土）、26日（日）	サマーキャンパス：親子で楽しめる学びや体験プログラムとして、クイズラリーを実施 ・共催：大阪商工会議所
24	8月26日（日）	紙芝居：動物や生物多様性をテーマにしたクイズや、動物が出てくる紙芝居・天王寺動物園オリジナル紙芝居などを実施
25	4月24日（火）～9月2日（日）	イケアプロデュース休憩場所設置：動物園のデッキ下イベント広場に休憩場所としてイケアのアウトドア家具を設置。 ・商品提供：IKEA 鶴浜
26	9月1日（土）～9日（日）	動物妖怪ランド2 幻獣降臨：動物にちなんだ妖怪をテーマにイベントを実施・共催：日本妖怪研究所、妖精妖怪アートサロン「イルミタイ」

no.	日時	イベント
27	9月16日(日)・	生物多様性イベント「森の環境問題クイズに挑戦&アカペラコンサート」・共催：天王寺動物園協会・協力：NPO法人ヒット、WWFジャパン、サラヤ株式会社、大阪スクールオブミュージック専門学校、桃山学院大学アカペラサークルBuranture
28	9月16日(日)、23日(日)	紙芝居：動物をテーマにした紙芝居
29	9月19日(水)	動物感謝祭リース作り：花みどりボランティアクラブのメンバーを講師としてリース作りを実施
30	9月22日(土)～24日(月・祝)	スタンプラリー：園内にいる動物の体重を予想しながら台紙またはTシャツを持って園内を回るスタンプラリーを実施、台紙は無料配布、Tシャツは1,000円で販売。・共催：(株)カンバイ
31	9月29日(土)、30日(日)	恐竜展：化石標本の展示やパネル展示・共催：福井県立恐竜博物館
32	10月7日(日)、14日(日)、21日(日)	紙芝居：動物をテーマにした紙芝居を実施
33	10月8日(月・祝)	もずやんの日記念イベント：デッキ下イベント広場で当日出演するキャラクターのPRブースを開催・共催：大阪府
34	11月17日(土)	「zoo friends」と「素人寄席・天満天神の会」の方による落語「動物園寄席」・共催：zoo friends、素人寄席 天満天神の会
35	11月24日(土)	ディンガディンガアートでクロサイとキリマンジャロ山を描こう：ディンガディンガ・アーティストによる公開製作、お絵かきワークショップ・共催：(株)バラカ
36	12月9日(日)・	イッチャンお誕生日イベント：イッチャンの5歳の誕生日を記念し、(株)蓬萊より鮭をプレゼント・共催：(株)蓬萊
37	12月9日(日)、15日(土)	紙芝居：動物や生物多様性をテーマにしたクイズや、動物が出てくる紙芝居・天王寺動物園オリジナル紙芝居などを実施
38	12月23日(日)	クリスマスイベント：ピアニスト中村天平によるクリスマスコンサートを開催
39	12月24日(月・祝)	クリスマスイベント：映画「こんな夜更けにバナナかよ」とコラボし動物にバナナをプレゼントを実施(チンパンジー・カバ)・共催：(株)日宣
40	12月26日(水)～1月7日(月)	イオンモールパネル展：干支や天王寺動物園の動物情報のパネルをイオンモール大阪ドームシティ内で展示・共催：(株)キッスコーポレーション
41	12月4日(火)～12月24日(月・祝)	クリスマス装飾：園内各所にクリスマスの装飾を実施・物品提供：IKEA鶴浜店
42	1月1日(火・祝)～3日(木)	お正月イベント：1月1日：テンジクネズミとふれあい&エサやり体験、麒麟のハルカスのお誕生日イベント 1月2日：エジプトルーセットオオコウモリに特別メニュープレゼント、カリフォルニアアシカにエサやり体験 1月3日：鳥の漁師だちに魚(ぎょ)～さんのお年玉！、チュウゴクオオカミにお年玉プレゼント！
43	1月4日(金)・	大阪府警イベント：防犯教室やトラへのプレゼント、ヤギへの「一日府民安全対策課長の委嘱式」、アムールトラへのおやつプレゼント・共催：大阪府警察本部府民安全対策課・協力：大阪府防犯協会連合会、大阪府宅地建物取引業協会、大阪府治安対策課
44	1月6日(日)・	福娘より福笹のプレゼント：今宮戎神社の福娘よりレッサーパンダに福笹をプレゼント・協力：今宮戎神社
45	1月27日(日)	ホッキョクグマ「ゴーゴ」のお帰りのイベント：ゴーゴのお帰りのイベントとして(株)蓬萊より鮭をプレゼント・共催：(株)蓬萊
46	1月10日(木)～2月28日(木)	京阪神動物園めぐり「わたしたちとどうぶつスタンプラリー」・共催：京都市動物園、神戸市立王子動物園
47	2月27日(水)	国際ホッキョクグマの日イベント：2月27日の「国際ホッキョクグマの日」にちなみ、ガイドや雪のプレゼント
48	3月9日(土)、10日(日)	大阪ガス：環境学習イベントを開催・共催：大阪ガス
49	3月10日(日)、21日(木・祝)、24日(日)	紙芝居：動物をテーマにした紙芝居を実施
50	3月16日(土)	下水道河川：環境学習のためのパネル展等のイベントを開催。・共催：下水道河川部、管路管理総合研究所、大阪府、クリアウォーターOSAKA(株)
51	3月19日(火)～3月31日(日)	SDGsパネル展：生物多様性イベントの一環として、SDGsについて学ぶパネル展、官公庁や企業の取り組みを紹介・共催：おおさかATCグリーンエコプラザ、大阪ガス、小川珈琲株式会社、株式会社バラカ、サラヤ株式会社、市民局ダイバーシティ推進室男女共同参画課、zoo friends、林野庁近畿中国森林管理局等
52	3月24日(日)	食育イベント：せり体験等を通じた食育イベント・共催：大阪府中央卸売市場、追手門学院大学
53	3月27日(水)	オリジナル動物図鑑作成：園内の動物を撮影・編集し、オリジナルの動物図鑑を作成・共催：KDDI株式会社

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
12	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

スポンサードイベントを積極的に推進します

■ 達成目標

平成29年度ナイトZOOでスポンサードイベントを実施

■ アクションプラン評価指標

ナイトZOOなどにおけるスポンサードイベントの実施実績

■ 評価理由

H29年度に大阪府遊技業協同組合がスポンサーとなり、ナイトZOOを実施した。

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・ナイトZOOをスポンサードイベントとして実施した実績があり、今後もその手法による実施を目指す。

【評価理由の詳細】

- ・「大遊協プレゼンツ天王寺動物園ナイトZOO」（H29年度）を実施
※当初はH30も実施を予定していたものの、スポンサー側の都合により断念、R1は実施予定なし。
- ・スポンサーから提供を受けた物品等
 - ①ポスター・チラシデザイン、地下鉄宙吊り協働広告
 - ②動物イベント実施にかかる物品
【スイカ（ゾウ）、苗木（サイ）、枝（キリン）、丸太（カバ）】
 - ③夜行性獣舎用扇風機
 - ④ステージイベント企画運営
 - ⑤ナイトズー用スタッフTシャツ
 - ⑥【イベント配布用】夜道で光る反射バンドを10,000個

■ 今後の取組方針

【総括】

- ・ナイトZOOは多額の費用負担が必要となるため、スポンサーによる継続実施が難しく単発になっている。
- ・今後は、他のイベントも含めて営業活動に力を入れていく必要がある。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ②下記のとおり、内容を一部修正のうえ、取り組みを継続する

ナイトZOO等の大規模イベントだけでなく、スポンサードイベントを実施する。

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
34	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

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

■ 達成目標

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

■ アクションプラン評価指標

連携イベントや誘客目的広報の実施実績

■ 評価理由

天王寺公園内の他の施設と連携したイベントは実施できており、慶沢園への誘客を図る掲示物も掲示済み。

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・公園内他施設との連携企画を進めてきた結果、一部は実施に至った。

【評価理由の詳細】

・公園内にある美術館、慶沢園、てんしばと連携したイベント等を企画・実施して、相互の誘客につなげていくことが目的であるが、動物園と他施設とは来園者層が異なることなどから、これまで連携イベントの実施はほとんどなかった。

・てんしばとの連携では、世界麒麟の日イベント（H28.6、動物園で麒麟のスペシャルガイド、てんしばでも麒麟関係の展示を実施）、てんしば・あべちか春あそび2019（H31.3、てんしばに動物園の動物を派遣）を実施した。R1.11には、てんしばイーナのオープニング式典に野間馬を派遣するなどの協力を行っている。

・美術館との連携について、動物園側から働き掛けを行っているが、未だ実現したものはない。（慶沢園と美術館では、R 1 年度にお茶会と特別室（通常非公開）見学を組み合わせたイベントを実施している）

・動物園来園者を少しでも慶沢園へ誘導するため、動物園内に掲示を2か所設置している。

■ 今後の取組方針

【総括】

・てんしばと連携したイベントは実施できているが、他の施設との連携についても引き続き検討する必要がある。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
35	△	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

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

■ 達成目標

近隣商業施設やてんしばと連携したイベント実施
連携した入園料割引の実施

■ アクションプラン評価指標

近隣商業施設等との連携イベントの実施実績
来園者向け割引サービスの実施実績

■ 評価理由

近隣商業施設等との連携イベントの実施件数は増加している。
来園者向け割引サービスは導入には至らなかった。

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・近隣商業施設間との相互誘客の連携協力は実施できているが、連携した割引サービスは実施できていない。

【評価理由の詳細】

・相互誘客を図るため公園内施設のみならず、近隣の商業施設等との連携も企画・実施していく必要がある。

・H28年度より年間概ね7～8件程度の連携イベントを実施している。

H29年実施：「あべの・こども博覧会」（近鉄百貨店主催、あべのハルカス、あべのキューズモール等の地域の商業施設が
合同で行うイベント）に動物園として「飼育員のお仕事体験」の協力を行った。

・連携割引実施について、天王寺・あべのエリアの施設を広く対象とし、天王寺動物園で柔軟に相手方を選ぶことができるような制度設計を試みたが、条例改正が必要なことから現時点では実現には至っていない。

■ 今後の取組方針

【総括】

・引き続き、天王寺・阿倍野エリアのにぎわい創出のため、近隣の商業施設等と連携を図っていく必要がある。
・連携割引についても検討を進めていく必要がある。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

《アクションプラン項目》

(テーマ)

広報・プロモーション

[広報・プロモーション]

No.13、14、15、16、17、18

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
13	○	管理担当	○
		飼育担当	

■計画内容

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

■達成目標

わくわく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

■アクションプラン評価指標

動物園ホームページのリニューアルの実施及び閲覧者数、その他のSNSのフォロワー数の実績

■評価理由

H29年にホームページのリニューアルを完了するとともに、ホームページ及びブログの閲覧数、フェイスブック及びInstagramのフォロワー数がいずれも着実に増加しており、来園者増につながる情報発信を強化できている。

■評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・ホームページ、スタッフブログ、フェイスブック、Instagramを駆使し、情報発信を定期的に行っている。

【評価理由の詳細】

- ・当園で運営しているウェブ上の広報媒体には、ホームページ、スタッフブログ、フェイスブック、Instagramがある。
- ・ホームページはH29.3に全面リニューアルを行い、動物図鑑、園内紹介動画等の新ページを追加するとともに、イベントスケジュールを紹介できるようにした。
- ・スタッフブログでは、動物の近況やイベントの実施状況等を紹介している。複数写真や長文の掲載が可能である。（H20年度開設、月10回程度更新）
- ・フェイスブックはプッシュ型の情報提供が可能であることから、イベント情報の案内やブログの更新情報等を中心に投稿している。（H26年度開設、月10回程度更新）
- ・Instagramは写真・動画の手軽な投稿が可能であり、ビジュアル的にPRに適した素材を中心に投稿している。（H29年度開設、月10回程度更新）

（H29年度）ホームページ閲覧数：約538万回、ブログ閲覧数：（未集計）、Facebookフォロワー数：約18,900人
 （H30年度）ホームページ閲覧数：約550万回、ブログ閲覧数：約21万回、Facebookフォロワー数：約19,400人、
 Instagramフォロワー数：約8,800人
 （R1年度）ホームページ閲覧数：約370万回、ブログ閲覧数：約23万回、Facebookフォロワー数：約20,000人、
 12月末現在 Instagramフォロワー数：約13,000人

■今後の取組方針

【総括】

常に利用者目線を意識して、引き続きわかりやすくタイムリーな情報発信を行う必要がある。
 各々の特徴を活かし、ターゲットや目的を明確にして効果的な情報発信を行う。

【計画内容】 ②下記のとおり、内容を一部修正のうえ、取り組みを継続する

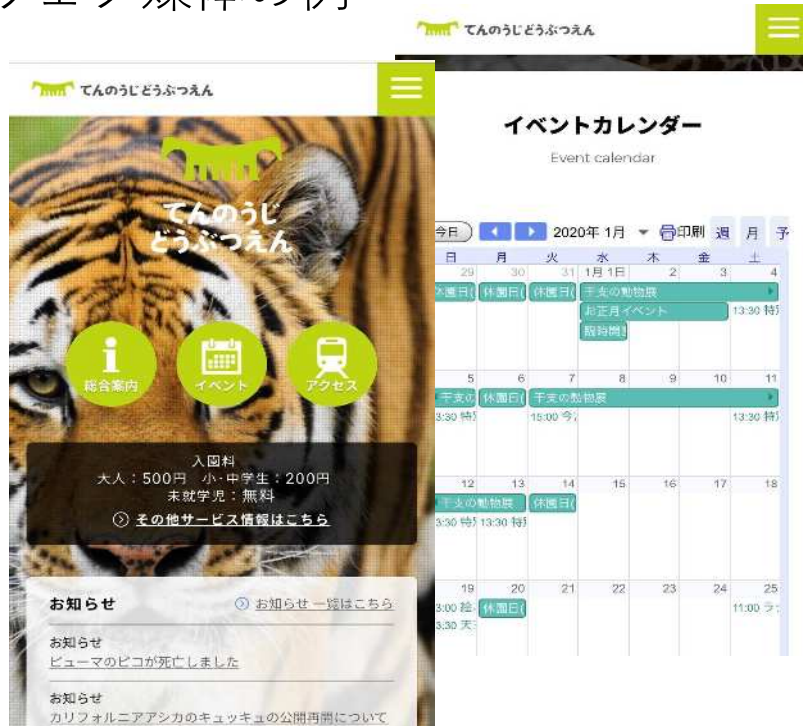
ホームページ、スタッフブログや各種SNSを活用して、わかりやすくタイムリーな情報発信を行う。

【達成目標】 ②下記のとおり、内容を一部修正のうえ、取り組みを継続する

各ツールに応じて、ターゲットや目的を明確にしたうえで情報発信をさらに強化する。

ウェブ媒体の例

【no.13 補足資料】



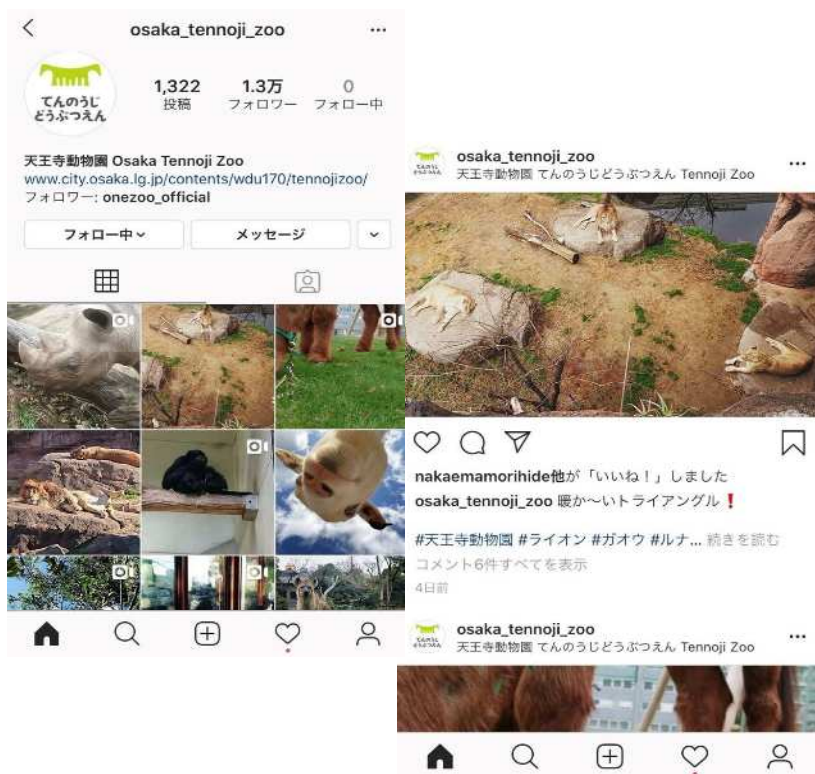
公式ホームページ（H29.3に全面リニューアル、イベントカレンダー機能を追加）



スタッフブログ画面



公式フェイスブック



公式Instagram

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
14	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

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

■ 達成目標

取材・番組企画・ロケーションを引き続き積極的に受入

■ アクションプラン評価指標

取材等の受け入れ実績

■ 評価理由

取材等の申し入れに対して積極的に受け入れを行っている。

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・原則として、動物や動物園運営に支障をきたすもの、公序良俗に反するもの以外は受け入れており、取材件数は多い。

【評価理由の詳細】

・バラエティ系の番組の受け入れ事例

「雨上がりのフォトぶら」 天王寺をピックアップしたぶらり旅で動物園を紹介する企画（H30年）

「芦田愛菜・華丸大吉の振幅大賞」 牧園長の職歴の振幅に関する取材（H30年）

・年間実績

（H28年度）取材・番組企画等：114件

⇒ニワトリのマサヒロが全国放送で取り上げられ取材が殺到した。

（H29年度）取材・番組企画等：129件

（H30年度）取材・番組企画等：122件

・イベントや動物に関するもの以外にも、クイズ番組（天王寺動物園の動物を題材とする問題・答えのシーン）、有名人の密着番組（天王寺動物園を訪問するシーン）、インサート映像の撮影（資料映像として個別に動物を撮影）等を受け入れている。

■ 今後の取組方針

【総括】

・取材数（量）だけでなく、広報効果（質）がどうであったのかなどを検証しながら、訴求力の強いメディアとの良好な関係を構築していく必要がある。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
15	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

広報ネットワークの拡大に取り組みます

■ 達成目標

各種メディアへの発信機会を増やす

■ アクションプラン評価指標

関係を構築したメディア数の実績

■ 評価理由

関係を構築（当園側から情報提供することに同意）したメディアが増え、各種メディアへの発信機会は増加している。

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・市政記者クラブ以外のメディアとの関係を構築し、プレスリリースに際して情報を発信している。

【評価理由の詳細】

・メディアへの対応は、市政記者クラブを通じた情報発信のほか、個別に各メディアとの関係構築を図っている。
（取材に来られた報道機関のうち了解を得られた記者等に対し、報道発表を行った案件のお知らせメールを送っている。）

・関係を構築したメディア数

H28年度に30社（者）であったものが、R1年11月現在では95社（者）となっている。

※関係を構築しているメディア例

市政記者クラブ所属社の市政記者以外の記者（バラエティ担当）
地方紙（大阪日日新聞、あべの経済新聞）
フリーペーパー（関西ぱど）
ラジオ（FM802） など

■ 今後の取組方針

【総括】

・情報発信数（量）だけでなく、広報効果（質）も見ながら、訴求力の強いメディアとの良好な関係を構築していく必要がある。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
16	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

商業施設等外部との連携による広報の強化を進めます

■ 達成目標

近隣施設との情報交換を密にし、広報連携を強化する

■ アクションプラン評価指標

広報の連携ができている近隣施設数の実績

■ 評価理由

天王寺駅周辺の商業施設を中心に広報連携を継続的に実施できている

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・連携イベントを実施するとともに、大阪メトロの駅や商業施設において、動物園ポスターを掲示している。

【評価理由の詳細】

（ポスター掲示）

・映画配給会社と動物園とのコラボ企画により、動物園内や大阪メトロの駅構内などへ、コラボポスターを掲出している（H30: 2件/H31: 1件）メリットとして、動物園は制作費を負担することなくポスターを作成・掲出でき、映画配給会社は動物園内で効果的な映画宣伝ができる。

（広報連携施設）

（H29年度）

連携施設：あべのアポロシネマ・あべのキューズモール、大阪商工会議・阿倍野区商店会連盟・天王寺区商店会連盟・あべのまちづくり構想研究会・大阪デジタルコンテンツビジネス創出協議会、近鉄百貨店、通天閣、今宮戎神社イオンモールドーム前店

（H30年度）

連携施設：あべのキューズモール、近鉄百貨店、あべのハルカス、あべの地下街、イオンモールドーム前店、天王寺警察署、今宮戎神社、大阪商工会議・阿倍野区商店会連盟・天王寺区商店会連盟・あべのまちづくり構想研究会・大阪デジタルコンテンツビジネス創出協議会

（R1年度）

連携施設：近鉄百貨店、大阪商工会議・阿倍野区商店会連盟・天王寺区商店会連盟・あべのまちづくり構想研究会・大阪デジタルコンテンツビジネス創出協議会、あべのアポロシネマ・ディズニーストアあべのキューズモール店

■ 今後の取組方針

【総括】

特に広報効果の高い施設との連携に注力し、相乗効果を発揮できるよう取組みを継続していく必要がある。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取組みを継続する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
17	○	管理担当	○
		飼育担当	

■計画内容

動物関連組織との連携による広報の強化を進めます

■達成目標

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

■アクションプラン評価指標

他の動物園とのタイアップの実績

■評価理由

京都市動物園及び王子動物園とのタイアップイベントの実施等を通じ、連携した広報が実施できている

■評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・2園との広報連携を行っているが、その他の園との連携にまでは至っていない

【評価理由の詳細】

・H20年度より、京都市動物園及び王子動物園との協カイベント「京阪神動物園めぐり」（3園を巡るスタンプラリー）を継続的に実施し、広報についても3園で連携し実施している。

・H30年度については、生物多様性の保全というテーマで実施し、参加者は約32,000名（ラリー用紙配付数）であった。

R1年度についても実施中（1月28日(火)～3月15日(日)）

■今後の取組方針

【総括】

京都市動物園や王子動物園以外の動物園、水族館との広報連携等について検討していく。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
18	○	管理担当	○
		飼育担当	○

■計画内容

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

■達成目標

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

■アクションプラン評価指標

スター動物の選定及び、スター動物関連企画（イベント）の実績

■評価理由

スター動物候補について、マスコミ等にセールス活動を実施した。

■評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・スター動物と呼ばれる動物は不在だが、人気のある「ニワトリ」のマサヒロの関連イベントを多数実施できた。

【評価理由の詳細】

・以前より、国内では天王寺動物園にしかない「ドリル」のドンを、スター候補動物としてマスコミ等にセールスしてきた経過があるが、あまりメディアには取り上げることがなかった。

・H28年頃から、「ニワトリ」のマサヒロが人気となり、複数のメディアで取り上げられたことを踏まえ、メディアからの要請に応じてマサヒロを広報に使うようになった。例えば、H29年1月に実施した映画とのコラボ企画では、映画の試写会に主演俳優とともにニワトリを登場させて当園のプロモーションを行った。

・H31年4月から、「マレーグマ」のマーズとマーサが日清紡のCMに出演するなど、連携したプロモーションに取り組んでいる。

「ニワトリ」のマサヒロの関連企画の例

H28年度 大阪府警の一日高速道路交通警察隊長

「年賀状にぴったりに！人気者のニワトリと写真を撮ろう」【動物園イベント】

映画「キセキ」の舞台挨拶にニワトリのマサヒロが登壇

H29年度 メガ恐竜展2017－巨大化の謎に迫る－ 広報大使就任

干支の引継式【通天閣】

■今後の取組方針

【総括】

・当園の情報発信に対する書き込みや来園者アンケート等を基に、興味・関心等の動向を把握・分析しながら、スター動物の選定や関連企画を検討していく。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

《アクションプラン項目》

(テーマ)

サービス改善

[快適さや楽しさの向上]

No.19、20、21、22、23、24、26

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
19	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

園内全体を緑溢れる空間にします

■ 達成目標

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

■ アクションプラン評価指標

園内の植栽管理の計画的実施を実現すること

■ 評価理由

これまでの植栽管理を、今後より計画的に行っていくため、R1年度に「天王寺動物園 樹木更新計画」を策定した。

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・R1年12月策定の計画に基づき、引き続き植栽管理を行っている。

【評価理由の詳細】

・「ZOO21計画」に基づいて生態的展示を行っているアフリカ・サバンナゾーンについては、動物の生息環境を考慮した植栽を行い、動物展示の背景としての維持管理を実施している。

・園路において、植栽の生育不良個所や植栽が不足していた斜面地等があったことから、ここ数年はこれらを中心に改善を行ってきた。これまでは花の咲かない樹種を多く採用してきたが、人の目線の高さをカバーする中低木については、景観に配慮し花の咲く樹種に順次更新を進めている。例えばH30年には多目的広場（ステージ）前の園路の植栽更新等を実施した。

・高木については、アカシアなど強風に弱い樹種の倒木が懸念されていたが、H30年9月の台風21号で多くが倒木したため、今後の風害の軽減や樹形を整えるため、剪定や樹木更新を行っている。

・上記をより計画的に進めるため、R1年12月に更新計画を策定し、年度末までにはオオカミ舎前、ムフロン横斜面を植栽予定である。

■ 今後の取組方針

【総括】

引き続き、更新計画に基づき動物園内の植栽の維持管理を計画的に行う。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
20	○	管理担当	○
		飼育担当	

■計画内容

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

■達成目標

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

■アクションプラン評価指標

ICTを活用した園内情報端末（デジタルサイネージ）の設置及び、記念撮影場所の設置実績

■評価理由

H29年度に新世界ゲートに、園内情報端末（デジタルサイネージ）を設置、記念撮影スポットとなる看板を設置完了

■評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・来園者が園内に第一歩を踏み入れるゲートにおいて、ワクワク感が向上する仕掛けづくりに、継続して取り組む必要がある。

【評価理由の詳細】

・動物園ゲートは来園者が最初に動物園空間を体感する場所であり、まずはここでワクワク感を感じてもらうことは重要であり、H29年度に新世界ゲートの入口壁面の高所に巨大な動物の絵画を設置して、動物園の入口に相応しい雰囲気演出している。

・H27年度には、てんしばゲートにおいて記念写真スポットともなる大型のキリンパネルを設置し、H29年度には、新世界ゲートにおいて記念撮影看板を設置した。

・H29年度からは、デジタルサイネージによる情報提供も行っており、動物園のニュース（イベント情報、年間パスポート販売等）をお知らせしている。R1年度からは、当日のイベントや大道芸等の内容を詳細に伝える手書きボードを両ゲートに設置した。

・ナイトZOO等の大型イベントでは、両ゲートで季節感のある装飾を実施している。（例：秋のハロウィン装飾）

・R1年11月に、てんしばゲート横にオープンした「てんしばイーナ」においても、入口部分に動物型の植栽やモニュメントを設置するなど、動物園のワクワク感の醸成に貢献している。

■今後の取組方針

【総括】

デジタルサイネージを活用するなどして、来園者に対してわかりやすくタイムリーな情報発信を行う。
記念撮影場所についても、より効果的で魅力的な内容となるよう引き続き検討する。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ②下記のとおり、内容を一部修正のうえ、取り組みを継続する

I C T の活用や記念撮影場所以外のツールについても検討する。

以前の新世界ゲート



現在の新世界ゲート



天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
21	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

きれいへの取組みを強化します

■ 達成目標

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

■ アクションプラン評価指標

清掃委託における改善（作業時間、清掃範囲の拡充等）の実施

■ 評価理由

H29年度から清掃業務委託の仕様を変更し、土日祝の清掃を強化した

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・園内には古い施設が多いこともあり、清掃が行き届くよう努力している。

【評価理由の詳細】

・園内清掃は民間の清掃業者に業務委託して実施しているが、H29年度から仕様を変更して業務内容を充実した。（清掃時間、範囲の拡充等）

・当初作業時間は午後２時半までであったが、変更後は土日祝やナイトZOO期間については閉園までの作業時間とした。また、清掃業務の範囲についても、ごみ箱の掃除だけであったものを、ベンチ・テーブル・掲示物等へ拡大した。

・また、H30年度には園内のごみ箱を一斉に更新した。

・来園者アンケート（R 1 年度）の「園路やトイレの清掃の状況はいかがでしたか」の問いに対して、回答は「とても良い 47.5%」「良い 40.2%」となっており、来園者の 9 割近くから高い評価をいただいている。

(参考) H28 84.7%、H29 87.5%、H30 84.3%

■ 今後の取組方針

【総括】

引き続き、現在の仕様に基づく清掃業務を実施して、清掃水準を維持するとともに、他のきれいへの取組みも検討していく必要がある。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取組みを継続する

【達成目標】 ②下記のとおり、内容を一部修正のうえ、取組みを継続する

現在の清掃水準を維持するとともに、他のきれいへの取組みを検討する。

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
22	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

園内の美装化に取り組みます

■ 達成目標

お客様目線で見栄えの悪い箇所を改善

■ アクションプラン評価指標

園内の美装化の取組み実績

■ 評価理由

売店前テーブルやベンチの美装化など改善を実施している

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・当園には古い施設が多いことから、適宜、美装化を行うことで美観を保つことが不可欠。

【評価理由の詳細】

・H29年度 売店（レッサーパンダ横）前のテーブルの改善、デッキ通路アクリル板の改修

（レッサー前テーブルの改善）



（アクリル板 美装化前）



（アクリル板 美装化後）



・H30年度 多目的広場のベンチの美装化、サバンナゾーンやアジアの森の柵・手すりの改修、旧シマウマ舎の目隠し植栽

（多目的広場ベンチの美装化）



（柵・手すりの改修 美装化前）



（柵・手すりの改修 美装化後）



（旧シマウマ舎 目隠し植栽）



■ 今後の取組方針

【総括】

・園内の美装化は、お客様サービスの維持や向上のため、継続的に実施していく必要がある。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
23	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

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

■ 達成目標

快適な歩行者空間の創出

■ アクションプラン評価指標

歩行者空間に向けた取り組み実績

■ 評価理由

歩行者空間に向けて、動物園に来園者を誘導するサインを設置した

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・最寄駅、特に動物園前駅から動物園までの歩行ルートについて、来園者にわかりやすい案内が必要。

【評価理由の詳細】

・電車による来園者が多いことから、最寄駅から動物園までの間においても、来園者にとっての動物園体験ととらえ、この間のワクワク感もお客様満足度を構成する一要素である。

・てんしばゲートへのアプローチでは、H27年にオープンした大きな芝生広場（てんしば）を通ることから、歩行空間におけるワクワク感は十分満たされる。

・新世界ゲートへのアプローチでは、動物園前駅からのルートは飲食店等を通り抜けることから、より動物園感を醸成する必要がある。

（動物園の取組み） J R 高架下の歩行者道の壁面に動物のパネルを掲示（動物専門学校との協働）

J R 高架下の歩行者道の美化清掃活動に参加（浪速区役所、建設局工営所、地元と共同実施）

（大阪メトロの取組み） 駅壁面に動物タイル、動物園に近い出口の案内、柱に動物の後ろ姿の写真を巻き付けなど

・R 1 年度に、動物園内の阪神高速道路の橋脚に、歩行者空間に向けて大型の案内サインを 2 カ所設置した。

■ 今後の取組方針

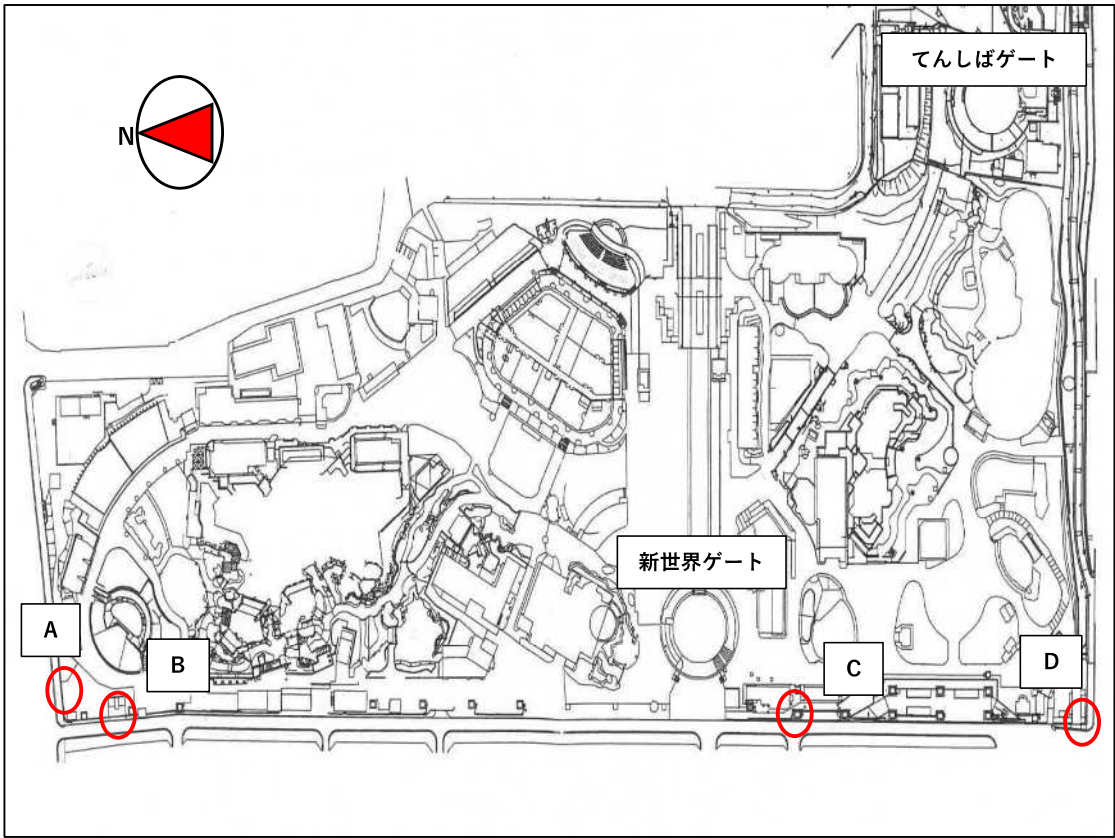
【総括】

動物園に至るまでの来園者の歩行ルートが、ワクワク感のある空間となるよう、引き続き手法を検討する。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

動物園案内設置位置図



A



B



C



D



(その他)
大阪メトロ動物園前駅
1号階段前



天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
24	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

園内各所に休憩できる場所を整備します

■ 達成目標

園内の回遊性に配慮した休憩スペースを設置

■ アクションプラン評価指標

新設又は改良した休憩場所の整備実績

■ 評価理由

主に飲食スペースとして売店周辺を中心に園内動線に配慮のうえ休憩場所（パラソル付きテーブルセット等）を設置

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・休憩スペースの不足は一定解消された。

【評価理由の詳細】

・来園者に園内で快適に過ごしていただくためには、回遊性を考慮して休憩スペースを適宜設置することが不可欠ことから、H29年度にベンチを各所に設置した。

・あわせてH29年度には、テーブルセット（6人掛け）を設置した。
新設3か所（うち2か所パラソル付）、改良5か所（うち4か所パラソル付）

・R1年度には、トラ舎前の広場の新規コンテナショップの横にベンチを新規設置した。

・R2年度には、新世界ゲートそばにフードコートとグッズショップの入った休憩棟が完成の予定。

■ 今後の取組方針

【総括】

・獣舎等の施設整備の進捗状況に応じて、適宜休憩場所の設置箇所の見直しを行うとともに、老朽化への対応は迅速に行っていく。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
26	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

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

■ 達成目標

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

■ アクションプラン評価指標

園内の観覧コースの設定、園内の案内板設置実績

■ 評価理由

H28年度に巡回コースを設定し、H30年度に園内に案内板を10基設置

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・来園者にわかりやすいコース設定となっているが、周知方法に工夫が必要である。

【評価理由の詳細】

・お客様の声として、「園内の順路がわからない」、「出口がわからない」などの意見が出ており、園内の順路等を示してしていくことが重要である。

・巡回コースについては、ズーフレンズ（ボランティア団体）と連携しながら検討を行い、H29年3月の新ホームページの開設に合わせて、「園内を楽しむコツ」として以下のコースをホームページに掲載した。

- ①バリアフリーで楽々周遊コース
- ②人気動物を楽しむ
- ③短時間でも楽しむ
- ④記念撮影ポイント
- ⑤雨宿りしながら楽しめる施設
- ⑥暑さをしのいでめぐるポイント

・案内板については、H27年度の園内全体の案内パネルの整備以降、継続的に改善・改修を進めており、H30年度には10基を新設した。

・案内板は4か国語を基本としているが、デザインの統一感と今後の維持管理が課題となっている。

■ 今後の取組方針

【総括】

・案内板については一定設置完了済みであることから、今後は園内マップ等他の案内との使い分けや意匠の統一、掲載する言語数等の考え方を整理したうえで、引き続き、初めての来園者でも容易に巡回できる工夫を検討していく。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ②下記のとおり、内容を一部修正のうえ、取り組みを継続する

来園者にわかりやすい案内板や巡回コースの工夫を行う

《園内案内板》



《アクションプラン項目》

(テーマ)

サービス改善

[動物展示以外のサービスの向上]

No.27、29

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
27	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

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

■ 達成目標

ゲート機能の強化

■ アクションプラン評価指標

ゲート機能の強化の実績

■ 評価理由

ベビーカーの貸し出し、荷物預かり、コインロッカーの設置などゲート機能の強化の取組みが実施できている

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・ゲート機能の強化は達成できた。

【評価理由の詳細】

・新世界ゲートにおいては、以前よりベビーカーの貸出・荷物預かり・コインロッカーのサービスを実施してきたが、てんしばゲートでは未実施であった。

・R1年11月、てんしばゲート横の「てんしばイーナ」のオープンとともに、新世界ゲートと同様のサービスを開始した。

・車椅子や傘の貸し出しも両ゲートで実施している。

■ 今後の取組方針

【総括】

引き続き現状サービス水準を維持するとともに、適宜サービス改善にも取り組んでいく。

【計画内容】 ③目標達成につき取組を完了する

【達成目標】 ③目標達成につき取組を完了する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
29	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

オリジナルグッズの開発・販売を積極的に進めます

■ 達成目標

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

■ アクションプラン評価指標

オリジナルグッズの開発実績

■ 評価理由

多くのオリジナルグッズが開発され販売が実施されている

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・オリジナルグッズの販売により、今後、園のイメージアップ・集客につなげていく必要がある。

【評価理由の詳細】

・動物園内の売店は、以前は1～2年の短期契約を価格のみの入札により事業者を決定していたが、これでは売店事業者が将来を見据えた投資ができず、オリジナルグッズの開発が低調だった。

・H28～30年度までの間、公園事務所では8社の企業との間で協定を結んでグッズ開発を進めており、例えば、海洋堂のオリジナルフィギュアについて協働事業として開発を進めH30年9月から販売を開始し、現在も販売中。

・H31年4月からは、動物園内の売店は近鉄不動産との長期間の協定に基づいて運営されることとなり、グッズショップの運営は近鉄リテリングが実施することとなった。これに併せて、これまでの協働事業の整理を行った。R1年11現在、協定に基づく協働事業は10件である。

・R1年11月に、「てんしばイーナ」がオープンし、オリジナルグッズも販売するショップがオープンした。これに合わせて50点ほどのオリジナルグッズの販売を開始した。（キーウィ、ホッキョクグマ、キリン等のオリジナルぬいぐるみ、絵本作家エリック・カール氏とのコラボによりオリジナルノート、オリジナルの付箋など）

■ 今後の取組方針

【総括】

・ゲートエリア魅力向上事業における協定に基づき、オリジナルグッズの開発・販売は近鉄不動産(株)が一元化して実施することとなるため、今後はブランドイメージを損なわないよう近鉄リテリングに働きかけていく。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

新グッズの例（てんしばイーナのグッズショップ）



てんしばi:na（イーナ）にグッズショップZOOQLEオープン（R1.11）



オリジナルのキリンペアぬいぐるみ



オリジナルのキーウィぬいぐるみ



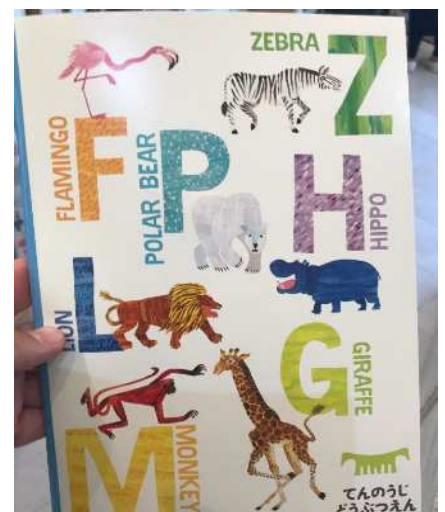
オリジナルの文具



アイデア商品：
ホッキョクグマの腕まくら



地元菓子店とのコラボ商品



絵本作家エリック・カール氏とのコラボ商品



アイデア商品：バケツをかぶるホッキョクグマぬいぐるみ

《アクションプラン項目》

(テーマ)

サービス改善

[チケットの多様化]

No.28、30

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
28	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

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

■ 達成目標

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

■ アクションプラン評価指標

コンビニエンスストアでのチケット購入の可否

■ 評価理由

H28年度からコンビニエンスストアでのチケット販売を開始済み

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・主要コンビニエンスストアでチケット購入が可能となった。

【評価理由の詳細】

大手コンビニエンスストアすべてに対応が可能なシステムを有する（株） J T B と提携することにより、H28年7月よりコンビニエンスストアでのチケット販売を開始した。

・購入できるコンビニエンスストア

- ①セブンイレブン
- ②ローソン
- ③ファミリーマート
- ④ミニストップ

・販売実績

11,020枚（H28年度）
9,595枚（H29年度）
9,238枚（H30年度）

■ 今後の取組方針

【総括】

目標を達成できた。

【計画内容】 ③目標達成につき取組を完了する

【達成目標】 ③目標達成につき取組を完了する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
30	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

年間パスポートを導入します

■ 達成目標

年間パスポートの導入

■ アクションプラン評価指標

年間パスポートの導入実績

■ 評価理由

H29年度に年間パスポートの導入完了

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・H29年度に年間パスポートを導入し、継続して実施している。

【評価理由の詳細】

・H29年4月より年間パスポートを導入した。

・通常入園料大人500円（小中学生 200円）に対して、年間パスポートは2000円（800円）で販売している。

（実績）

販売数 8,189枚（H29） 6,703枚（H30）

利用者数 35,062人（H29） 38,038人（H30）

■ 今後の取組方針

【総括】

・導入は完了した。引き続き、年間パスポートの認知度向上と販売促進強化に努める。

【計画内容】 ③目標達成につき取組を完了する

【達成目標】 ③目標達成につき取組を完了する

《アクションプラン項目》

(テーマ)

サービス改善

[顧客満足度 (CS) 向上]

No.25、 31、 32

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
25	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

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

■ 達成目標

改修実施により、ユニバーサルな観覧環境を創出する

■ アクションプラン評価指標

改修実績

■ 評価理由

既存獣舎で改修が必要なものを選定し、改修を行った。

新設獣舎の設計にあたっては見やすさに配慮している。

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・ホッキョクグマ舎やカバ舎を、車いす利用者や子供の観覧に配慮して改修した。

【評価理由の詳細】

・子供や車いす利用者等、多様なお客様のニーズに応えることが必要であり、見やすさへの配慮が必要。

・既設獣舎には改修が必要なものもあるが、一部の改修に留まっている状況である。

・H30年度は、小型ネコ舎やジャガー舎の放飼室ガラスの清掃と、クマ舎前段差の解消の改修を行った。

（参考）クマ舎前段差の改修

改修前



改修後



■ 今後の取組方針

【総括】

新設予定獣舎については、利用者目線に配慮した設計を行う。

既設獣舎については、将来の建替え時期との整合性を考慮しつつ検討していく。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
31	○	管理担当	○
		飼育担当	

■ 計画内容

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

■ 達成目標

C S マニュアルを作成し、委託事業者も含めて共有する

■ アクションプラン評価指標

CSマニュアルの作成・運用実績

■ 評価理由

CSマニュアルを作成し、職員のみならず委託事業者とも共有するとともに、来園者アンケート結果や要望等の改善結果についても共有できている

■ 評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・C S マニュアルを適宜改訂している。

【評価理由の詳細】

・顧客満足度（CS）向上にあたり、動物園の全スタッフが等しくおもてなし意識の向上等に努めるべく、本市職員だけでなく委託事業者等も含めて取り組む必要がある。

・H27年度に作成した「虎の巻」を、H29年度に改訂のうえC S マニュアルとして全職員等（出改札・清掃・警備の各委託業者を含む）に配付して活用している。

・H30年度からは、「虎の巻」を用いて新たに採用・転入した職員に対してオリエンテーションを実施している。

・お客様の声は、日常的には各委託事業者からの日報に記載された報告事項、ゲートに設置したお客様の声アンケート等から把握している。要望は精査のうえ、必要な改善を行っている。

（改善例）

表示物の作成、補修、改善（ポスターフレーム設置で劣化を防ぐ、英語表記の追加、ピクトサインによる明示化）

コインロッカー横に両替機を設置 ※売店事業者設置

写真機に年間パスポート貼付用写真撮影機能を追加 ※(株)DNPフォトイメージングジャパンの記念写真機で撮影できるようにした。

■ 今後の取組方針

【総括】

・CSマニュアルは、変更の必要性が生じればその都度改訂を行うとともに、内容周知を徹底する。

・お客様の声に対しては、引き続き精査のうえ必要な改善を図っていく。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する

天王寺動物園基本計画アクションプランシート

No	評価	担当	
32	○	管理担当	○
		飼育担当	

■計画内容

接遇に対する定期的な研修を実施する

■達成目標

毎年1回は研修を実施し、改善活動を定着させる

■アクションプラン評価指標

CS研修の実施実績

■評価理由

CS研修を毎年実施している

■評価理由の詳細（アクションプラン策定以降の取組実績）

【現状分析】

・研修は毎年行っているが、研修内容の検討が必要

【評価理由の詳細】

・お客様サービス施設として接遇のスキルアップは大きな課題と認識しており、日々の動物園運営に携わる者として、本市職員はもとより委託事業者（出改札、清掃、警備業務）や売店（入札により選定された事業者が実施）の従業員に対する継続的な取組みが重要である。

・H27年度 外部講師を招聘し職員向けの接遇研修を実施

・H28年度 外国人来園者への接遇に関する職員向け研修を実施

・H27、28年度 接遇について覆面調査によるチェックを実施

・H29年度 「ドリームデー・アット・ザ・ズー」（障がいのある方をご招待する企画）の開催に伴い、障がいのある方への対応についての研修を実施

・H30年度以降 新採・転入職員向けの研修（CSオリエンテーション）を実施

■今後の取組方針

【総括】

・直近2年は、内部の自主的な研修にとどまっており、今後、改めて外部専門講師による研修を実施する。

【計画内容】 ①現在の計画を継承し、取り組みを継続する

【達成目標】 ①現在の目標を継承し、取り組みを継続する