

# アクションプランの取組結果

## (第1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1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	協働イベント実施件数：20件/年
			12	スポンサー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
	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	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
			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	きれいへの取り組みを強化します	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

## 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 今後の取組方針

- ・ 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年度上半期には主だった種をカバーする。その上で、計画的に動物の導入・繁殖を進める。
- ・ 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。

- 引き続き、業界全体の発展に貢献することにより、動物園コミュニティ内での天王寺動物園のプレゼンス向上を図る。
- 検疫体制の強化については、簡易な改修で対応可能であれば改修に取り組む。

## 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、ディスカバークプログラム（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 今後の取組み方針

- ・ 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。
- ・ ふれあいや餌やりについては、新エリアの設置も見据えた上で、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、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

一で来園者の目に留まるパネル展示を行う。また、掲示物の整備計画を策定する。

- ・ 新たな教育拠点施設が整備されることを踏まえて、効果的な教育活動ができるようプログラム等の見直しを行う。
- ・ 教育キットの貸出を進めるなど、学校等での動物園利用を促進する。
- ・ 展示効果の検証については、専門家の意見も聴取しつつ検討を進める。

## 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ド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ド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52）
- ・ 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53）
- ・ 人工繁殖など技術情報の収集は一定進展。（項目54，59）

③ 今後の取組み方針

- ・ 園としての技術研修を体系的に実施していくとともに、引き続き積極的に国内外の研究会・研修会に参加していく。
- ・ 技術知見の共有を図るとともに、飼育管理マニュアルについては適宜に見直し、実効あるものに発展させていく。

## 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 今後の取組み方針

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 美術館との連携に向け引き続き動物園側から働きかけを行っていく。
- ・ 近隣商業施設との連携割引は現行体制では実現が難しいことから、独法化を見据えて検討を進めていく。



## 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年度からインスタグラムによる発信を開始。フェイスブックやインスタグラム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 今後の取組み方針

- ・ 引き続き、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。
- ・ 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。
- ・ スター動物のプロモーションについては、世間の興味・関心を把握しながら、関連企画を検討していく。

## 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 今後の取り組み方針

- ・ 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水準を維持していくことが課題であり、来園者ニーズに合わせて改善を図っていく。
- ・ チケット販売の多様化の目標は達成したが、引き続き来園者ニーズの把握に努めていく。