

令和2年度 第2回大阪市地方独立行政法人天王寺動物園評価委員会 議事要旨

■開催日時：令和2年8月31日（月）13:30～15:20

■開催場所：天王寺動物園 レクチャールーム

■出席者：

（委員）

植田 麻衣子	植田公認会計士事務所 所長
佐藤 哲也	神戸どうぶつ王国 園長
佐渡友 陽一	帝京科学大学生命環境学部 講師
高瀬 孝司	オフィスT 代表（委員長）
豊島 ひろ江	中本総合法律事務所 弁護士

（大阪市）

有坂 智裕	天王寺動物公園事務所長
牧 慎一郎	天王寺動物園長
今西 隆和	天王寺動物園副園長 兼 天王寺動物公園事務所飼育担当課長
中井 康成	動物園改革担当課長

外4名

【議事要旨】

1 開会

2 事務局より資料説明と委員意見

（1）地方独立行政法人天王寺動物園中期目標（案）について

資料1・2をもとに事務局より説明

<意見>

- ・「ホスピタリティマインドを持った対応」は、職員の評価のところで組み込んでいくことも必要である。どのくらいの割合で評価するかは分からないが、当園では半分はホスピタリティで評価している。（佐藤委員）
- ・神戸どうぶつ王国では、前の会社からの職員の引継ぎが大変であった。新たに採用する者より既存社員の教育において、それまで持っていた常識を変えさせる必要があったため、おそらく天王寺動物園においてもこの部分が一番大変になると考える。（佐藤委員）
- ・天王寺動物園には色々な成果があるが、発信力が弱いと、せつかくの取り組みが市民を含め周囲に伝えることがなかなかできないため、それを積極的に発信する部門を作って組織化する必要があると考える。（佐藤委員）
- ・サービスやホスピタリティに対応するために、中期目標案に書かれていることをどう具体的にするかというところで一つハードルがあると思われるため、神戸の経験や事例を参考にすべきである。（高瀬委員）
- ・動物園を運営していく中では、人を集めるだけでなく、皆同じ気持ちで目標に向かっていく結束力があればより良くなると考える。中期目標に記載されていることが最終的には方

針、理念になると考えられるため、中期目標に記載する必要はないが、職員が共有しやすい具体的な行動指針を掲げていただいた方が良いと思われる。(豊島委員)

- ・来園者満足度をどのように計っていくかという点について、動物園側として良かれと思ったものが、来園者にとってどの程度満足されているかといった意見の吸い上げ方、及び吸い上げた後の分析、職員へのフィードバック、改善といったサイクルを具体的に今後もう少し考えていただくとホスピタリティマインドの向上にもつながると思われる。(植田委員)
- ・人材育成の分野では、動物園には複数の専門職が必要であり、例えば、動物や植物にとって良い環境の維持管理や、来園者やネットを通じた見せ方が挙げられる。そして、これら複数の専門分野をコーディネートできる人材を育てていただけることが理想である。(佐渡友委員)
- ・ファンドレイジングについて、前回、佐渡友委員が言われたように動物園水族館は動くしそれなりに反応があるものであり、動物に関する話をすると、とても協力をいただきやすい。(佐藤委員)
- ・経費の削減にも限界があると思うし、人件費を削減することは考えてほしくないの、どこかの段階で入園料の単価の値上げの検討も必要と考える。(植田委員)
- ・中期目標のそれぞれの項目に対して、具体的な組織と人材の配置をどれだけできるかということが中期目標の達成に繋がるかどうか結びつくとも考える。(高瀬委員)
- ・これから中期目標の各項目について、優先順位を決めてひとつずつ実現していくことを具体的に考えていく上で、法人へのインセンティブが非常に重要なものになると思うので、その仕組みをしっかりと作っていただきたい。(佐渡友委員)
- ・中期目標そのもので、表現や中身を変えるべきという意見はなかったの、今日の修正案をもって確定とする。(高瀬委員)

## (2) 今後のスケジュールについて

資料3をもとに事務局より説明

### <意見>

- ・今後の委員会については、特にファンドレイジングの議論の過程で寄付者の情報などの個人情報が含まれる場合などは非公開開催など含めて議論の方法を検討いただきたい。(佐渡友委員)
- ・中期目標が議案として上程される前に、「てにをは」を含めて市内部で調整するということがあるようだが、委員会で議論していただいた内容には変更がないと思うので、それについては評価委員会としても了解をするということにしたい。(高瀬委員)

## 3 閉会