

大分類	小分類	番号	計画内容	令和2年度目標	検証結果 (○:達成、△:一部達成、×:未達成)	中期目標における取組項目
					評価の理由	
1飼育管理	飼育技術力の向上	1	動物の飼育管理に関する技術研修を体系化したうえで実施する。ここでの技術研修は、新規採用職員向けの基礎技術研修のみならず、ベテラン職員の学びなおしや新技術の習得に関する研修を含むものとする。	体系的な研修を立案し、新規採用職員をはじめ、対象となる飼育管理担当職員に対して順次研修が実施できていること。	○ 経験年数に応じて必要な知識能力を踏まえた研修と実施時期を定めた研修計画を立案し、計画に基づき実施中。	P 6 第 3 - 2 (1) 人材の確保・育成
		2	これまで実施してきたハズバンドリートレーニング技術を組織内で定着させ、実効的なものとしていく。 トレーニングの取り組みについて来園者等への周知にも取り組む。	トレーニング技術を習得した職員が増加していること。 一部の種についてトレーニング計画が策定されていること。また、継続的にトレーニングが実施できていること。 トレーニング内容を来園者等に伝える取り組みが進捗していること。	△ 技術習得職員数が増加していない。 トレーニング状況についてはスタッフブログで発信。	P 4 第 2 - 3 (1) 動物福祉に配慮した飼育の実践
		3	人工繁殖など技術情報の収集・新技術の習得を図り、必要に応じて実践に取り組む。	新技術の情報収集が進捗していること。 鳥類（特にツル類）での人工授精手技の確立のため、先進的な園での実習や所内研修に取り組む。	△ 日常的にツル類の観察を行い、関連データの収集を実施しているが、新たな知見は得られていない。感染症防止対策のため、他園への実習が行けなかったが、園内研修は実施済み	P 5 第 2 - 4 (1) 繁殖の推進 P 5 第 2 - 4 (2) 調査研究の推進と知見の共有
	動物事故の防止	4	動物事故の防止に向けた対策として、飼育作業マニュアルの実施状況の確認やマニュアルの定期的な改訂を実施する。 ヒヤリハット事例の共有など事故の未然防止のための取り組みを進める。	マニュアルの実施状況の点検を行った上で、期機に応じた適切な内容を反映する仕組みを構築していること。 ヒヤリハット事例の収集システムが構築されていること。 重大な事故を防止できていること。	△ マニュアルの実施状況については月次定例会議においてその使い勝手を飼育員等から報告することとしたが、ワライカワセミの死亡事故など点検漏れが原因と思われる事例も発生しているため	P 7 第 5 - 1 (1) 重要なリスクを回避するためのマネジメント体制の構築 P 7 第 5 - 2 来園者の安全確保 P 7 第 5 - 3 職員の安全衛生管理
	動物福祉の向上	5	全園的に効果的な環境エンリッチメントの実践を進める。	環境エンリッチメントの取り組みが進捗していること。 高齢動物への対策が進捗していること。 環境エンリッチメントの実施効果検証が進捗していること。 サポート体制についての検討が進捗していること。	△ 環境エンリッチメントの取組みは進捗しているが、実習生による実施効果の検証を行う予定のところ感染症拡大防止対策により実施できなかったため	P 4 第 2 - 3 (1) 動物福祉に配慮した飼育の実践
		6	動物福祉を向上させるため、当園としての倫理福祉規定（又は倫理福祉ポリシー）の文書を速やかに策定する。	倫理福祉規定（又は倫理福祉ポリシー）を策定していること。	○ 飼育員、専門員、獣医師、事務職ともに議論を重ね法人に引き継ぐ原案を策定済。	P6 第 3 - 2 (1) 人材の確保・育成
	飼育施設の維持管理	7	定期的な施設点検とそれに基づく適切な補修を実施する。 維持管理計画に基づく改修を実施する。	点検項目を定めた上で、年に2回の定期点検のプロセスが実行できていること。また、点検結果を踏まえて、必要に応じ要補修箇所の早期発見・早期補修が行われていること。 維持管理計画が策定できていること。また、同計画に基づき令和2年度分の改修が進捗していること。	○ 定期点検のプロセスは実行できているとともに6月に維持管理計画策定済	P 4 第 2 - 3 (2) 動物福祉に配慮した獣舎整備の推進

大分類	小分類	番号	計画内容	令和2年度目標	検証結果 (○:達成、△:一部達成、×:未達成)	中期目標における取組項目
					評価の理由	
1飼育管理	計画的な動物導入・繁殖	8	コレクション計画の内容を定期的に検証し必要であれば改訂する。	コレクション計画の改訂の要否について検証を行っていること。  検証結果を踏まえて必要と判断した場合にはコレクション計画を改訂していること。	○  近々の獣舎整備予定と飼育種と頭数に合わせ、現行のコレクション計画を加除修正し、修正を反映させ法人に引き継ぐ原案を作成済	P 3 第2-1(1) 展示動物の計画的な導入・確保
		9	主要な動物種について、種毎の飼育方針文書を策定する。  文書に基づき計画的な動物の導入と繁殖に取り組む。	主要な動物種について種毎の飼育方針文書が策定できていること。  動物導入の計画的実施と繁殖の取組みが進捗していること。	○  飼育方針文書は策定され、同文書に基づく計画的な動物導入と繁殖に取組み、トラの導入、ホッキョククマ・エランドの出産に繋がった。	P 3 第2-1(1) 展示動物の計画的な導入・確保
	動物導入のインフラ	10	動物園コミュニティの活動に積極的に参画・協力していく。特定の職員だけではなく、できるだけ多くの職員が参画・協力をしていく。	JAZAへの貢献について、現行の水準を維持できていること。	○  JAZAの部会員、専門技術員を受嘱している。	P 6 第3-2(1) 人材の確保・育成 P 3 第2-1(1) 展示動物の計画的な導入・確保
		11	病院施設の改善	検疫施設使用時の入院施設機能維持の検討が進捗している。	○  現在の病院施設内に、防護服を着衣室を検疫室に隣接するスペースに造作することは構造上不可であったが、他の未使用獣舎を一時的に入院室として使用できるように措置した。	P 4 第2-3(1) 動物福祉に配慮した飼育の実践
2展示・教育	魅力的な動物展示	12	おやつタイムを一定規模で実施しつつ、周知等を工夫し、多くの来園者に参加いただけるようにする。  環境エンリッチメントを導入するなど、近くで行動的な動物を見ていただく工夫も合わせて行う。	現行レベルの規模でおやつタイムが実施できていること。  展示効果の検証について、検討が進捗していること。	×  おやつタイムは感染症拡大防止の観点で現行レベルを実施できなかった。展示効果の検証は未着手。	P 3 第2-2(1) 間近で動物を感じる機会の提供
	体験事業の強化	13	令和4年度に新設予定のふれあい体験エリアを見据えて、教育的な観点も踏まえつつ、より効果的なプログラムを構築するなど体験事業の充実を図る。	新設ふれあい動物舎におけるふれあいプログラムの作成に向けて情報収集を行う。 展示エリアでの動物が収集されていること。	○  他園等の情報収集を行うとともに、展示用動物としてマール、ワラビー、シカを収集済。	P 3 第2-2(1) 間近で動物を感じる機会の提供
	パネルの強化	14	それぞれの展示動物について、来園者向けに発信したいメッセージ等に関する方針を明らかにした掲示物整備方針を策定して、効果的な掲示物の整備を実施する。  命の大切さを伝える観点から動物の死亡などネガティブな情報についても適切に発信する。	掲示物整備方針(案)が作成されていること。  獣舎前の掲示物においてタイムリーな動物情報がアップデートされていること。  お客様のニーズや満足度の把握が進捗していること。	△  法人における掲示物整備方針を作成し、現在修正中。 既設掲示物においては適時必要な情報がアップデートされたが満足度の把握は未着手。	P 3 第2-2(2) 園内外における学習機会の提供
	展示解説の強化	15	ボランティアも活用しつつ、獣舎前での解説活動を充実させる。  単に件数を増やすのではなく、効果的な教育活動となるよう全体的な見直しを進める。	獣舎前での解説活動を現行レベルの規模で引き続き実施できていること。  お客様のニーズや満足度の把握が進捗していること。	△  感染症拡大防止対策により現行レベルを実施できなかったが、利用者対象のアンケートを実施した。	P 3 第2-2(2) 園内外における学習機会の提供

大分類	小分類	番号	計画内容	令和2年度目標	検証結果 (○:達成、△:一部達成、×:未達成)	中期目標における取組項目
					評価の理由	
2 展示・教育	教育プログラムの実施	16	新たに教育拠点施設が設置（令和2年度予定）されることを踏まえて、効果的な教育普及活動が実施できるよう実施体制やプログラム等の見直しを行い、教育普及活動を充実させる。	教育普及活動を現行レベルの規模で引き続き実施できていること。 プログラムの見直しの検討が進捗していること。	△ 感染症拡大防止対策により現行レベルを実施できていないが、次年度以降の教育棟の活用プログラム案は年度末に完成見込み。	P 3 第2-2(2) 園内外における学習機会の提供
		17	実施体制を充実させたくうえで、出張スクールなど、学校や地域での教育活動を推進する。	学校や地域での教育活動を現行レベルの規模で引き続き実施できていること。	× 感染症拡大防止対策により現行レベルを実施できていないため。	P 3 第2-2(2) 園内外における学習機会の提供
	学校教員等との連携	18	単なる遠足での利用を超えて、学校等による動物園の教育利用を促進するため、教育研修への協力、教育キットの貸出などを周知・拡大する。	学校等による動物園の教育利用を現行レベルの規模で引き続き実施できていること。	× 感染症拡大防止対策により現行レベルを実施できていないため。	P 3 第2-2(2) 園内外における学習機会の提供
3 野生動物 保全	関係機関との協力	19	野生動物の保全について、公的機関、NPOなど外部の機関との連携を進め、定着を図っていく。	野生動物の保全に取組む公的機関、NPO等との連携が現行レベルの規模で引き続き実施できていること。	○ 現状連携している取組みは継続中	P 4 第2-2(3) NPO法人・ボランティア等との協働による学習機会の提供
	生息域内保全への支援強化	20	生息域内保全に貢献できるよう組織体制を強化したうえで、園としての活動方針をまとめ、身近なところから活動を実施する。	生息域内保全活動の支援のための組織体制や活動方針についての検討が進捗していること。 日本の絶滅危惧種の保全について、当園が貢献していく分野や種の絞り込みが進捗していること。	○ 組織体制や活動方針についての検討、保全貢献の分野・種の絞り込みが進捗しているため。	P 5 第2-4(1) 繁殖の推進
4 調査・研究活動	研究機関との協力	21	研究機関に対して園の窓口を周知するなど、大学等の研究機関による動物園の活用を拡大する。 研究機関との機関間協定を積極的に推進する。 研究成果を動物園にフィードバックし、動物園の改善に活かす。	ホームページで研究機関との窓口を周知していること。 大学等の研究機関との連携（協定の締結等）が現行レベルの規模で実施できていること。 研究結果が動物園にフィードバックされ、解説パネルの充実など動物園の改善等に活用されていること。	○ ホームページを改修し（11月）分かりやすく周知するほか、現在研究中の取組み内容や研究成果を公表予定。	P 5 第2-4(2) 調査研究の推進と知見の共有
	職員による研究	22	調査研究の位置づけ等を整理したうえで、職員による調査研究活動を進めていく。 動物園が研究機関認定され研究費を受けることを目指して組織体制の充実を検討する。	調査研究について、組織体制や研究内容、目標等の整理が進捗していること。 JAZAの研修会等で現行レベル以上の規模で研究成果が発表されていること。	○ 研究成果の発表を実施できている。	P 5 第2-4(2) 調査研究の推進と知見の共有
5 イベント・ 情報発信	魅力的なイベントの企画実施	23	企画内容を外部とも協力のうえ精査し、魅力的で効果的なイベントを企画実施する。 イベントの企画に当たっては、従来の来園者層とは異なる層にアピールできる内容とする。 ナイトズーについては、ターゲットや内容の精査を進めつつ、魅力的な企画を実施していく。 イベント効果を検証するとともに、動物福祉や来園者の安全、職員の負担も考慮してイベントの数の整理を行う。	従来の来園者とは異なる層にアピールするなど、集客効果や広報効果の高いイベントを実施していること。 ナイトズーについて、外部委託により新たな企画を立案すること。 イベント効果を検証を踏まえつつ、イベント数の絞り込みを行っていること。	△ これまで実施したイベント効果の検証を踏まえたイベント数の絞り込みを検討したが、委託によりナイトズーなど新たな集客効果の高いと思われるイベントは感染症拡大防止対策を踏まえ実施できなかったため	P 3 第2-1(2) 魅力的なイベントの企画・実施

大分類	小分類	番号	計画内容	令和2年度目標	検証結果 (○:達成、△:一部達成、×:未達成)	中期目標における取組項目
					評価の理由	
5 イベント・情報発信	戦略的な情報発信	24	ホームページ、スタッフブログ、各種SNSを活用して、ターゲットや目的を明確にしたうえで効果的でタイムリーな情報発信を行う。  広報宣伝予算を確保した上で、ポスター、電中吊広告等も同様に取り組む。  引き続き、各種メディアからの取材、番組企画、メディアからの取材やロケーションを積極的に受け入れるとともに、メディアへの継続的な情報提供を行う。  話題となる事象のプロモーションを積極的に行う。	ターゲットや目標を設定したうえで、情報発信が効果的でタイムリーに行えていること。 (ページビュー数、フォロワー数の拡大、広告掲出数が前年並み以上)  メディア露出が現行レベルの規模を維持していること。	○  ・コロナ下において、YouTubeなどを活用し情報発信を行うとともに、ズースクールなど参加型のイベントを実施し、概ね好評であった。 ・コロナ下における動物園の感染症対策の取り組みなど多く報道機関に取り上げられた。 ・各種SNSへのアクセス、フォロワー数も前年以上に増加している。	P 3 第2-1 (3) 積極的な情報発信
6 来園者サービス	快適さや楽しさの向上	25	快適で楽しい動物園空間をつくるため、緑あふれる空間の演出、駅からのアプローチやゲート等におけるワクワク感の確保、園内清掃(トイレを含む)や園内美装化による美観の確保、休憩スペースの充実を進める。	サービスに支障のある箇所等を把握のうえ、改善内容について整理し、改善が進捗していること。  サービス機能の配置が適切であるかどうかの検証を行い、必要な改善が進捗していること。	○  入口に段差のあるトイレの段差解消などを行うほか、ベンチ等の設置状況も検討し、コロナ対策も踏まえ、利用しやすい箇所へ移設を行った。	P 3 第2-1 (4) 質の高い来園者サービスの提供
	飲食物販等サービス	26	事業者と協力しつつ、満足度の高い飲食物販等のサービスを提供する。	年度内オープン予定の新施設で飲食物販等のサービスを開始していること。  新施設においてもオリジナルグッズの販売が行われていること。	○  令和3年3月オープン予定	P 6 第4-1 収入の確保
	チケットの多様化	27	キャッシュレス決済の導入や年間パスポートのICカード化等を進める。	キャッシュレス決済等の導入に向けた検討が進捗していること。	○  ウェブチケット(予約制含む)を導入(9月)	P 3 第2-1 (4) 質の高い来園者サービスの提供
	来園者の声を反映した改善	28	来園者の声を反映して、各種園内サービスの改善やユニバーサルな観覧環境の拡大など、継続的な改善活動を実施する。	来園者の声を把握し園内サービスの改善に結びついていること。  改修すべき箇所の抽出と検討が進捗していること。	△  改修箇所の検討や、来園者の声を反映した段差改修等を行ったが、お客様の声を迅速にサービス改善に反映するシステムの構築が未着手であるため	P 3 第2-1 (4) 質の高い来園者サービスの提供
	接遇の向上	29	定期的に接遇研修を実施して職員のおもてなし意識の向上を図るとともに、CSマニュアルを適宜改訂する。	外部講師による接遇研修を実施していること。  CSマニュアルの改訂等を行っていること。	○  年度内に実施予定	P 3 第2-1 (4) 質の高い来園者サービスの提供
外国人向けサービス	30	園内掲示における多言語化やピクト(絵文字)の活用、ホームページでの情報の充実(多言語対応)等、わかりやすい情報発信を行う。  外国語での対応が可能なスタッフを確保する。  インバウンドに人気のある日本産動物の展示を強化する。	外国人来園者への情報発信が拡大していること。  外国語で対応できるスタッフが確保できていること。  日本産動物の展示が充実強化されていること。	△  外国人来園者への拡大を意図して実施予定であったHPの多言語化対応が未着手であるため。 日本産動物はコウノトリ、キジ、タヌキ、アナグマ、ニホンリス、ニホンジカ、ニホンシガメを展示中。	P 3 第2-1 (3) 積極的な情報発信	

大分類	小分類	番号	計画内容	令和2年度目標	検証結果 (○:達成、△:一部達成、×:未達成)	中期目標における取組項目
					評価の理由	
7 ボランティア・寄附営業	ボランティア活動の活発化	31	ボランティア活動に関する方針をとりまとめるとともに、園における支援体制を構築し、ボランティア活動を活性化させる。	ボランティア活動にかかる方針・体制等の検討が進捗していること。 ボランティア活動が現行規模で継続して実施されていること。	○ 法人移行に伴い、複数のボランティア団体の統合や、園側の対応体制を検討している。	P 4 第 2 - 2 ( 3 ) N P O 法人・ボランティア等との協働による学習機会の提供
	寄付の促進	32	使途・目的・成果等を明示のうえPRを強化し、現金・物品・遺贈等、様々な形での寄付に結びつきやすい環境を整備する。 クラウドファンディングなどの寄付手法についても検討する。	ホームページのリニューアル等により、寄付についての P R が強化されていること。 クラウドファンディング導入に向け、検討が進捗していること。 前年度よりも寄付金額が増加していること。	○ ホームページのリニューアル（11月）も含め達成。	P 6 第 4 - 1 収入の確保
	市民サポーター制度の推進	33	制度の見直しを行うとともに、積極的に P R を行い、継続的に市民からサポートを受けることのできる仕組みを検討する。	サポーター制度の見直しの検討が進捗していること。 サポーター制度についてホームページ等による P R が強化されていること。	○ ホームページのリニューアル（11月）も含め達成。制度の見直し後のサポーター制度発足は法人移行後とする。	P 6 第 4 - 1 収入の確保
	協働事業の推進	34	企業やNPO等と協働して、コラボイベントや広報連携等を実施するとともに、近隣の商業施設等との連携割引を実施する。	協働事業について現行規模を維持できていること。 法人化後の連携割引の実施に向けた検討が進捗していること。	○ 協働事業は現行レベルを実施した。法人移行後の連携先、実施方法についての検討を行った。	P 3 第 2 - 1 ( 2 ) 魅力的なイベントの企画・実施
8 経営マネジメント	収支改善	35	入園料改定は、サービス水準の向上を前提に検討する。 光熱水費の削減は、設備の老朽化を踏まえ対応する。	光熱水費について、老朽化設備の点検（漏水の確認等）を実施し対処することで、削減が進んでいること。	○ 今年度実施した子メーター設置と破損管に取り換えにより、水道代の縮減に取り組んだ。	P 7 第 4 - 2 経費の節減
	運営リスクへの対応	36	集客施設として想定される運営上のリスクへの対応策を事前に整理するなど、リスクマネジメントを行っていく。	リスクマネジメントに係るマニュアル化やルール化が進捗していること。	○ 園内における迷子対応時の警察との連携等についてマニュアル化した。 新型コロナウイルス感染症にかかる園としての対応マニュアルを策定した。	P 8 第 5 - 6 BCPの策定 P 7 第 5 - 2 来園者の安全確保 P 7 第 5 - 3 職員の安全衛生管理
	評価指標の設定	37	評価指標を設定する。 来園者調査を企画し実施していく。	令和 2 年度の評価に向けた具体的な評価指標を設定していること。 来園者調査の検討が進捗していること。	△ 来園者調査を踏まえた評価を想定していたが、感染症防止対策のため調査を実施できなかったため。	P 6 第 3 - 3 ( 1 ) P D C A サイクルの確立