

平成30年度 指定管理業務評価票

府立万博記念公園	指定管理者:万博記念公園マネジメント・パートナーズ(以下、BMPと記載)	指定期間:平成30年10月1日～平成40年9月30日	所管課:日本万国博覧会記念公園事務所
----------	--------------------------------------	----------------------------	--------------------

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価		大阪府の評価		評価委員会の指摘・提言
			評価(S~C)		評価(S~C)	
I 提案の履行状況に関する項目						
(1)施設の設置目的及び管理方針	管理に関する基本的な考え方に沿った管理運営が出来たか。	<p>【2018年度の管理運営方針】 2018年10月から2019年3月までの6か月間については、まず、これまで行われていた業務をしっかりと引継ぎ安心・安全を第一に目の前のお客様に向き合うこと、合わせて、その先に見えるお客様の感動体験を準備すること、このふたつを、堅実に、円滑に、実施・実現することに注力した。</p> <p>【実績】 ①自然文化園・日本庭園・運動施設・入場ゲート・案内所・太陽の塔・EXPO'70パビリオンなどの植栽管理・運営・保守点検・清掃・警備などについて引継ぎを行い、管理マニュアルに従って着実に実行した。 また、業務を行う中で課題を抽出し効率化を図った。</p> <p>②BMP一体感の醸成のため、施設運営・警備・清掃・駐車場運営・植栽管理・売店運営・イベントなど各社のスタッフや担当職員が一同に会す会議を週に1度開催するなど、別のセクションとの情報共有につとめ、コミュニケーションを深めた。</p> <p>③周辺施設・企業との連携を進めるべく国立民族学博物館・大阪日本民芸館・大阪大学・EXPOCITY・大阪モノレール・ガンバ大阪などと意見交換を行った。</p> <p>④既存のボランティア・NPO団体と協議しこれまでの活動を継続維持した。</p> <p>【自己評価】 ①老朽化及び6月の地震等の影響で施設の不具合や漏水などが相次いだ。が、迅速・適切に対応し、大きなトラブル発生は無く業務遂行できたことは今年度の最低限の目標を達成できたと考えます。</p> <p>②会議の開催などによりコミュニケーションを深めることができ、より一体的な組織体制の構築ができたことは大きな進歩と考える。また、スタッフジャンパーを統一することで全員がBMPの一員であることの認識を深めることができ、来園者にも一目でスタッフであることが分かるようにできたことはサービス向上に繋がったものと考えます。</p> <p>③民博とは今後の連携を深めるべく定期的に会議を行うこととなり、EXPOCITYとは光の饗宴に共同で参加するなどこれからの連携強化の足がかりが出来た。</p> <p>④コミュニケーションを深め業務を継続してもらうことができ、府民・市民協働を推進することができた。今後も各団体としっかり向き合い新しい体制作りに向けて協議していく。</p>	A	<p>事業実施計画書に示した事項を適切に実施できている。</p> <p>○地震や台風の影響で、施設被害や通行規制があった中、大きなトラブルなく管理運営できている。</p> <p>○一体的な組織体制の構築に向けて、こまめに関係者会議を開催しており、また、スタッフジャンパーの統一などの工夫が見られた。</p> <p>○公園関係団体等について、着実に関係構築に努めている。さらなる連携強化による来園者サービスの向上や府民協働に期待する。</p>	A	<p>事業実施計画書等に沿った適切な管理がなされている。</p> <p>地震や台風の影響が残る中、適切に処理を行い、円滑に業務を引き継ぎながら、大きなトラブルなく運営できており、評価できる。</p> <p>引き続き、関係団体等と連携を図りながら、適切な管理・運営に努められたい。</p>
(2)平等な利用を図るための具体的手法・効果	平等利用に努めたか。	<p>【実績】 ①団体予約の適正な管理を行った。 ②行為許可申請書の平等利用に基づいた許可と適正な管理を行った。 ③公園施設使用許可申請書の平等利用に基づいた許可と適正な管理を行った。 ④使用料減額・免除申請書の平等利用に基づいた許可と適正な管理を行った。</p> <p>【自己評価】 当初は添付企画書の漏れや、許可した根拠(障害団体の調査資料など)の添付漏れ、申請書本通の未保管、許可書写しの未保管等の不備が散見された。その後、大阪府からの指摘や指導により、改善を行い、適正に保管管理している。</p>	B	<p>事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。</p> <p>○書類に一部不備が見られたが、指導により速やかに改善が図られた。</p> <p>○事務の執行にあたっては、より丁寧なチェック体制を整備されたい。</p>	B	<p>概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。</p> <p>軽易な書類不備が見受けられたため、より適切に処理されたい。</p>

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価		大阪府の評価		評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
<p>(3) 公園エリアの賑わいづくり・観光拠点化に向けた方策</p> <p>(4) 施設の管理運営の適格性、サービス向上及び活性化の方策</p> <p>(5) 安全・安心・快適な利用の確保</p>	<p>(※1) 文化・観光拠点形成・発信の取組みは適切に実施されたか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インバウンドを増やすための効果的な投資 ・観光拠点形成に向けた集客性が高く継続性のある事業 ・文化・芸術活動を行う場としての利活用 ・多数の方が訪れる観光拠点とするための広報戦略 	<p>【実績】 ①イルミネイト万博を実施し広域集客の取込を行った。(13日間173,481名来場。EXPOCITYと連携し当公園への来場促進を行った。昨年比244%) ②広域集客を増進するためJRと連携したツアーを企画実行し2,586名が参加した。(期間10月2日～12月24日迄・実施内容:通常営業時間外の太陽の塔内部公開を実施。) ③HPの更新、SNSを活用し情報発信を行った。※10月～12月実績 ・HP更新194回実施(開花状況、紅葉情報、イベント情報等) ・SNS投稿30回実施 (Instagram16回、Fasebook14回※EXPO2025告知、イベント情報等)など ④国内外から来園者を増やすため藤棚の新設、バラ園のリニューアル工事に着手した。</p> <p>【自己評価】 HP更新、イベント等の既存業務の引継ぎに加え、太陽の塔のツアー等新たな試みを実施するとともに周辺施設・企業と連携し一定の成果を得ることができた。新たな観光拠点形成のために藤棚の新設やバラ園のリニューアル工事、オーバーシード等に着手し公園施設の魅力化への投資を実施した。 その他、課題としては、公園だより「えきすぼさんぼ」について、実施計画通りにBMP内部および大阪府との調整及びプロセスに一部課題があったため、業務改善を行った。</p>	B	<p>事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。</p> <p>○イルミネイト万博や時間外延長による太陽の塔及びEXPO'70パビリオンのツアー企画の実施により、来園者は昨年の同時期を大きく上回る結果となった。</p> <p>○新たな魅力向上として、バラ園のリニューアルや藤棚の新規設置、太陽の広場のオーバーシードに着手した。</p> <p>○広報活動について、「えきすぼさんぼ」の発行過程において、入稿期限間際まで校正作業に追われる状況となっていた。</p>	B	<p>概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。</p> <p>イベントやツアー企画により着実に昨年を上回る来園者を獲得したこと、バラ園のリニューアルなどの新たな魅力向上に着手できたことは評価できる。</p> <p>計画的な広報展開を実施すると共に、インスタグラムなどSNSを活用した情報発信については、今後更なる活用強化に努められたい。</p>
	<p>(※2) 自然文化園・日本庭園の利活用、博覧会の遺産(レガシー)の利活用及び自然環境を活かした取組みは適切に実施されたか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・太陽の塔、EXPO'70パビリオン、日本庭園(茶室を含む)、自然文化園の森(自然観察学習館を含む)の利活用及び維持管理 ・自然文化園及び日本庭園において実施したイベントや自主事業による投資 	<p>【運営実績】 【実績】 ○太陽の塔 ①入館枠延長による観光客(団体)の誘致を実施した。(入館枠延長による来館者数:10月、11月、12月に2,586人)。 ②予約サイトの改修を実施した。第1段階として12月20日より見やすく、使いやすく整理した。また、第2段階としてキャンセル率の低下を図るため事前決裁システムの計画を進めている。(4月1日より実装予定。) ③インバウンド対策として、英語でのメール予約を12月20日に開始した。また併せて多言語音声ガイドの活用を開始した。 ④1階展示部分での写真撮影を可とし、来館者満足度の向上を図った。(12月20日) ○日本庭園 ①日本庭園の日本食レストラン改修計画各種調整に時間を要し計画が遅れている ②茶室の活用 紅葉祭り11月3日～12月2日において日本庭園茶室「汎庵/万里庵」特別公開、「汎庵」での呈茶体験会を実施 ○EXPO'70パビリオン 各種調整の遅れがあったものの、1月～2月に企画展「万博を追い求めた日本」を実施できた。博覧会の遺産(レガシー)の継承を進めた。(1月21日～2月26日迄開催)。 ○自然文化園(自然観察学習館) 自然観察学習館に関しては、これまで実施してきた工作教室、自然観察会や学校支援を実施した。</p> <p>【自己評価】 パビリオンの企画展において、各種調整・告知の遅れなどが発生したものの、太陽の塔、パビリオン、自然観察学習館において、イルミネイトイベントや団体誘致により昨年の入館者数を上回った。また、観光拠点化に向けた時間枠延長の取組みなど、来園者サービスの向上を行った。</p> <p>【維持管理】 【実績】 ○太陽の塔 イベント開催に際し特に照明(ライトアップ)、時間調整(イルミネイト)を行った。 ○日本庭園 イベント開催に際し茶室障子・畳の補修、清掃、換気(もみじ祭り)等を行った。 ○EXPO'70パビリオン 周辺タイル剥がれ補修、各イベント開催時の電気使用に関する指導・助言を行った。 ○自然文化園 イベントに際し、園路照明(外灯)点灯時間の延長、各イベント開催時の設営に関する指導、助言(電気、給排水など)を行った。</p> <p>【自己評価】 イベント主催者との情報共有を密にし、各イベントが安全・安心・快適なものとなるよう支援した。また、イベント設営時の仮設電源工事や給排水工事等に際しては、原則として立ち合いを行い、事故防止、危険防止に留意した。 イベント開催中の非定常対応(照明点灯時間の延長等)に際しては、サービス向上の観点から、柔軟に対応し、来園者だけでなく主催者の満足度も高めるよう取り組んだ。</p>	B	<p>事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。</p> <p>○太陽の塔について、時間延長や旅行団体の誘致により入館者増加に取り組んだ。また、予約サイトの整理や写真撮影や音声ガイドの導入により、さらなる魅力向上を実施した。</p> <p>○EXPO'70パビリオンについて、企画展を実施し、博覧会の遺産(レガシー)継承に取り組んだが、企画案の調整及びイベントチラシ作成が開催直前となった。</p> <p>○自然観察学習館について、他施設と連携するなど、さらなる自然体験型のイベントの実施や利用促進に努められたい。</p>	B	<p>概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。</p> <p>太陽の塔の旅行団体誘致や魅力向上による来園者増や博覧会レガシーの継承については評価できる。</p> <p>EXPO'70パビリオンの企画展について、計画的に実施されたい。</p> <p>日本庭園の自然環境を活かした取り組みや、日本庭園の投資・改修計画の推進に努められたい。</p>

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価		大阪府の評価		評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
	<p>自然文化園・日本庭園の利活用、博覧会の遺産(レガシー)の利活用及び自然環境を活かした取組みは適切に実施されたか。</p> <p>・太陽の塔、EXPO'70パビリオン、日本庭園(茶室を含む)、自然文化園の森(自然観察学習館を含む)の利活用及び維持管理 ・自然文化園及び日本庭園において実施したイベントや自主事業による投資</p>	<p>(前ページから続く) 【イベント】 【実績】 ・11月の紅葉まつりにおいて、実施計画書に提案した施策に加え来園者増、サービス向上に繋がるイベントを実施した。 ・イルミネイト万博を実施し広域集客の取込を行った。(13日間173,481名来場。EXPOCITYとの連携し当公園への来場促進を行った。昨年比244%) 【自己評価】 ・紅葉まつりにおいて、けやきの丘周辺に和を施した憩いのスペースを新たに設置。子供達を楽しめる落ち葉プールイベントや各種ワークショップの開催、EXPO'70パビリオンにて「吉本ふれあいフェスタ」を開催するなど、様々な施策を投じ、11月の来園者数が対前年比117%UPとなった。また、12月は、昨年に引き続きイルミネイト万博を実施した。プログラム内容も高評価で来場者数前年比132%UPとなった。</p>		<p>(前ページから続く) ○日本庭園について、日本食レストラン等の投資・改修計画が停滞している。 ○イルミネイトや紅葉まつりなど、季節にあわせたイベントにより来園者の増加を図った。</p>		
	<p>(※3) 運動施設の利活用等の取組みは適切に実施されたか</p>	<p>【実績】 ①管理マニュアルに基づき適切な管理を実施した。 ②「運営サービスマニュアル」の原案を作成し、毎月更新を実施した。 ③利用者の声を基にグラウンド管理・運営に反映した。 ④レッスン会・テニススクール無料体験レッスン会・フットサルスクール無料体験レッスン会を実施した。 ⑤インドアテニスコートにおいてテニススクールを行った。 ⑥フットサルコートにおいてフットサルスクールを行った。 ⑦事業計画に基づき、適切に管理した。また、利用状況や天候等に合わせ柔軟にメンテナンスを行った。 ⑧万博クロスカントリーを実施した。 【自己評価】 指定管理者制度移行に伴って西地区(テニススクール・フットサルスクールのスクール生徒が減少した。管理移行後は利用者の利便性向上のためマニュアルの作成を行い日々のご利用案内に活用した。利用者の声を聞き早期対応など柔軟な対応やメンテナンスを行い、満足度向上を行った。</p>	B	<p>事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。 ○運営・維持管理について適切に実施された。 ○スクールなどの自主事業について、スクールの生徒数が、指定管理者制度移行前に比べて約3割減であった。さらなる魅力向上や施設利用促進に努められたい。</p>	B	<p>概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。 運動施設の適切な管理運営については、評価できる。 さらなる魅力向上や利用者増加をめざして、計画的な取り組みに努められたい。</p>
	<p>園内移動手段の確保は適切に実施されたか</p>	<p>【実績】 ○森のトレイン ①台風被害による園内一部区域閉鎖により10/1~5は運休とした。 ②イベント開催により多数の来園者が見込まれるため、10月26日と27日はコース変更、10/28は運休とした。 ③雨天予報時の運休ルールを導入し計3日実施した。 ④12/1と2の2日間(計画では11/30まで)は、紅葉まつり開催に伴い追加運行した。 ⑤上記以外は実施計画書に基づき運行した。(合計54日運行) ⑥当該期間中の乗車人員は、合計19,024名(売上5,707,200円)であり、対前年+639名(+191,700円)と好成績であった。 ⑦吉本芸人による車掌サービスを実施した。(合計7日実施) 【自己評価】 安全や効率に配慮し運休を取り入れながらも、お客様に必要な園内移動手段を十分に確保することができた。また、新たな取り組みとして、吉本芸人の車掌を導入する等お客様にお楽しみいただけるコンテンツを導入し好評を得ている。電動カート等新たな移動手段の導入には至らなかったものの、新ルートの試運転を実施するなど、新サービス導入に向けた検討に踏み入れることができた。</p>	A	<p>事業実施計画書に示した事項を適切に実施できている。 ○森のトレインについて、適切な運営が実施されており、利用実績も増加した。 ○有料公園地区における新たな移動手段についても検討を進められたい。</p>	A	<p>事業実施計画書等に沿った適切な管理がなされている。 森のトレインについて、サービス向上の取り組みや利用者増が評価できる。 園内の新たな移動手段を導入し、さらなる利用者サービスの向上に期待する。</p>

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価		大阪府の評価		評価委員会の指摘・提言	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)		
(6)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	(※4) 快適性・サービス向上に関する取組みは適切に実施されたか	<p>売店計画 【実績】※計画を推進中の案件を含む 売店計画については、誘致テナント等との交渉遅れ、計画の修正などがあり当初の予定より実行が遅れている。閉店した売店・レストランについては、適宜キッチンカーを配置して機能補填を行った。 ※計画の修正については、以下の通り。</p> <p>○駅前エリア 公園の入り口であり、あらゆる導線の起点となっている“駅前エリア”の機能を最適化。駅前に相応しい利便性の確保と、待合せ/休憩ニーズにお応えするため、複数施設の機能交換をすることで、よりエリアの魅力向上を検討してゆく。</p> <p>○中央橋前エリア及び売店(インフォメーション&魅力伝達機能を集中) 園内のインフォメーション機能を、中央橋前に集約。あまり活用されていない飲食売店機能を廃止し、総合案内所機能を追加。インフォメーションだけでなく、セットチケット販売機能を実装。周辺には園内MAP・施設紹介・ポスター掲示・サインージ掲示の各種インフォメーション機能を集中させ、より利便性の高い“入口ガイド”として機能させる。グッズ売店においても、太陽の塔グッズだけでなく1970万博グッズも販売できるようにし、エリア全体の魅力伝達に繋がる売店として機能向上させる。</p> <p>○現総合案内所(飲食売店機能と、待合せ/休憩機能を集中) コンビニエンスストアを誘致し、飲食などの売店機能を強化。駅前にも関わらず、休憩できる場所が圧倒的に少ないため、施設内・施設外ともに、休憩エリアを拡充する。</p> <p>○旧オアシス売店 屋外にある喫煙所機能を、屋内に移設。駅前エリアの利活用増計画及び自転車乗り場のリニューアルに伴い、駅前エリアの分煙機能を更に強化。駅利用者だけでなく、自転車/自動車利用者にとっても魅力増/利用増に繋がるような、テイクアウト店を誘致することで、駅前エリアの更なる利便性向上に寄与。</p> <p>○キッズカフェの大幅改修 居心地の良い場所/魅力的なカフェ、かつイベント等での大量な飲食ニーズにも対応できるような、カフェ・売店を誘致。 特にファミリー層にとって使い勝手が良く、公園全体の魅力向上につながる店舗設計を行う。</p> <p>【自己評価】 売店計画については、冒頭にも記載した通り当初の予定より計画の実行が遅れているがアンケート結果やお客様のご意見を踏まえ、園内での休憩所/カフェ/レストランの充実強く要望あり。そのお客様ニーズを満たすべく、園内売店の全店舗の魅力化改善を行う方針。日本有数のリーディング企業のリック・プロデュースとコンサル契約し、多様な企業様との協議・連携を開始。特に初期段階として、駅前エリアと自然文化園東エリアの魅力化/利便性向上に向け、取り組んでゆく。</p> <p>駐車場運営 【実績】 ①駐車車両の安全かつ円滑な入出庫運営と精算トラブル発生時の迅速丁寧な対応等を実施した。 ②繁忙日は、出庫集中を避けるため、混雑時間帯の案内・事前精算機の利用促進を場内に掲示、入口にて同内容を記載したチラシを配布した。 ③5駐車場の在車台数をリアルタイムに把握し、外周道路の満空情報を適宜切り替え駐車場の利用分散を図り、混雑を緩和させた。</p> <p>【自己評価】 業務開始当初は、不慣れな面と繁忙期が重なり、渋滞緩和に関しては受動的に対応していたが、11月後半からは、南駐車場で臨時出口開放や臨時事前精算所の開設などを試験的に導入し能動的に出庫渋滞の緩和策を実施することができた。また、警備センターやイベントチームとの連携を図り、混雑の事前予測を行うとともに混雑時にはリアルタイムに互いの状況を共有し、BMP全体で対応することができた。</p>		B	<p>事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。</p> <p>○売店計画について、取り組みに約1か月程の遅れが見られており、来園者アンケートにおいても園内売店等の魅力向上が求められていることから、繁忙期となるG.W.に向けて、早期に対応すること。</p> <p>○駐車場出庫について、当初は不慣れな面もあり、混乱も発生したが、即座に体制や対応方法を見直すなど、積極的な対応により、円滑な運営ができています。</p>	B	<p>概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。</p> <p>売店について、利用者ニーズを踏まえ、繁忙期に向けて早期対応を行うこと。</p> <p>駐車場運営について、着実に対応策を講じている点は評価できる。</p> <p>閑散期や平日の利用促進に関する取り組みについても、検討を進められたい。</p>

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価		大阪府の評価		評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
	トラブルの未然防止や、発生した際の処理方針、今後の管理への反映がなされたか。	<p>【実績】 ①巡視警備計画に則り警備業務を実施した ②日常巡視体制の見直しと継続的改善を行った。</p> <p>【自己評価】 日常巡視業務について、その体制(午前午後の2名1組4班による専任対応)確立までに時間を要し、計画通りに履行できていない時期が生じたことは大きな反省点であり、継続的な反省と改善を行っている。巡視日報のチェック項目に沿って巡回を行うなかで、警備対応や緊急を要する事案発生に際しては、警備センターをハブとした連絡体制のもと即応し、また、BMPと大阪府への連絡・報告を適切に行っていく。</p>	B	<p>事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。</p> <p>○巡視体制に一部不備があったが、改善が図られた。</p> <p>○安全・安心の確保のため、チェックポイントをより明確化するなど、さらなる巡視警備体制の強化に努められたい。</p>	B	<p>概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。</p> <p>利用者の安全・安心の確保を第一に、体制強化に努められたい。</p>
	草地管理、芝生地管理、樹木管理、草花管理、花木等管理等について、良好な管理を行ったか。(頻度および技術について確認。)	<p>【実績】 実施計画に沿って、適切に管理を実施した。</p> <p>○草地管理実績 10~12月で各エリア1回ずつ除草作業を行い、良好な緑地環境を保った。</p> <p>○芝生管理実績 ①10~12月:芝生地の緑刈り、落ち葉かき等を実施し快適に利用できる状態を保った。 ②上、下の広場を中心に除草剤の散布により雑草の除草作業を実施した。</p> <p>○樹木管理実績 北地区民家との近接地において剪定要望があり伐採作業を実施した。</p> <p>○花壇管理実績 ①適宜花壇除草を行い良好な状態を保った。 ②チューリップの花園の球根植付け、冬花壇の植替えを実施した。</p> <p>○花木管理実績 ①バラ園管理(除草、薬剤散布、摘花等)を中心に実施し良好な状態を保った。 ②バラ園管理(ツルバラ剪定)を実施した。 ③梅園:枯れ枝の剪定、除草、薬剤散布、園路チップの敷均しを実施し、良好な環境を保った。 ④アジサイ:枯れ枝の剪定を実施した。 ⑤ツバキ:園路のチップの敷均しを行い良好な環境を保った。</p> <p>○生態系管理実績 ①ホテルの生育環境の確保のためザリガニ駆除、自然観察学習館の水槽清掃を実施した。</p> <p>○病害虫防除実績 ①樹勢回復を実施した。 ②病害虫2件の対応、スズメバチ駆除を実施した。 ③セアカゴケグモ対策を実施した。</p> <p>【自己評価】 草地について、実施計画に沿って10月から各エリア1回~2回ずつ除草作業を行い良好な環境を保った。芝生地管理について実施計画に沿った刈込み、園路沿いの緑刈り、落ち葉かきを行った。また除草剤の散布により雑草、メリケンソウの抑制を行った。今後はエリア毎に使用頻度・内容に応じた管理を強化していく。花の見所、各花壇の草花管理について実施計画に沿って植付け、植替え作業を適切に行い花のある良好な景観を保てた。花木等管理について実施計画に沿って適切に管理を行った。アジサイの冬期剪定について枯れ枝除去も丁寧に行い、アジサイの森全体で良い景観となるよう取り組んだ。</p>	A	<p>事業実施計画書に示した事項を適切に実施できている。</p> <p>○通常の植栽管理は適切に実施されている。除草や危険木の撤去など、さらなる業務改善や来園者が安全・安心に利用できる環境づくりに期待する。</p> <p>○花の見所や花壇の景観向上など、さらなる魅力向上に期待する。</p>	A	<p>事業実施計画書等に沿った適切な管理がなされている。</p> <p>着実な維持管理により良好な景観を保持しており、評価できる。</p> <p>新たな見どころ作りや魅力向上の取り組みに期待する。</p>

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価		大阪府の評価		評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
(6)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	点検・補修・修繕を適切に行ったか(法定点検、日常点検、修繕の実施について確認)	<p>【実績】 ○法定点検(以下の項目を実施した。) ①受変電設備定期点検(一括変電所・日本庭園・記念ビル) ②昇降機定期点検(太陽の塔・EXPO'70パビリオン) ③空気環境測定(迎賓館) ④フロン簡易点検(空調設備) ○定期点検(以下の項目を実施した。) ①高圧絶縁監視装置定期点検 ②低圧分電盤絶縁抵抗測定 ③夜間照明設備等定期点検(記念競技場・テニスコート) ④陸上競技用電子機器等定期点検(記念競技場) ⑤自動ドア保守点検(太陽の塔・EXPO'70パビリオン) ⑥遊具、ソラード定期点検 ○日常点検(以下の項目を実施した。) ①受変電設備日常点検(低圧分電盤、太陽光発電合設備他) ②園内設備日常点検(照明設備、機械設備、空調設備、遊具類他) ○修繕(以下の項目を実施した。) ①茶室(汎庵・万里庵)障子、畳補修 ②EXPO'70パビリオン階段タイル剥がれ補修 ③中央ロケータ前アスファルト陥没補修 ④各所漏水補修 ・日本庭園中央休憩所売店排水管補修 ・日本庭園つづじヶ丘下漏水補修 ・日本庭園滝ポンプ場漏水補修 ・南駐車場入口付近漏水補修 ・東の広場No.22トイレ横漏水補修 ⑤運動施設コートローラ等補修 ⑥西大路外灯電線管露出補修 ⑦小修理 ・各所排水管詰まり対応(通管処置) ・建築物破損対応 など</p> <p>【自己評価】 法定点検、定期点検、日常点検は実施計画に基づき確実に実施し、園内施設、設備類を正常な状態に保ち、来園者が安心・安全に利用できるよう適正な管理を行った。また、点検や巡視報告、各施設からの報告で明らかになった不具合等については、可能なものは小修理にて対応、専門業者による対応が必要で緊急性、重要性の高い項目は、業者に委託して補修・修繕を行い、早期の復旧に努めた。 また、緊急性、重要性の高い案件については、府と協議の上、補修・修繕計画書記載項目に優先して実施した。緊急性、重要性などの観点から、次年度の対応が許容できる案件は次年度の「補修・修繕計画書」(案)に反映することとした。</p> <p>不具合情報は、速報メール、不具合報告書等によりBMP内で共有し、来園者への対応に遺漏が生じないよう留意した。また、速報メール、不具合報告書等は、必要に応じ大阪府とも共有、指示を仰いで適切に対応した。施設、設備(遊具類を含む)の不具合は「不具合管理台帳」に記載し、対応の経過を確認できるようにし、対応の漏れ、遅れを防止するようにした。</p>	A	<p>事業実施計画書に示した事項を適切に実施できている。</p> <p>○点検について、適切に実施し、発見された不具合等の対応もされている。</p> <p>○補修・修繕について、優先順位を決めたうえで、適切に実施されている。</p>	A	<p>事業実施計画書等に沿った適切な管理がなされている。</p> <p>確実に点検・補修・修繕を実施し、安心・安全に利用できる環境を保持しており、評価できる。</p> <p>引き続き、適切な維持管理に努められたい。</p>
	園内清掃について、良好な管理を行ったか。(頻度および技術について確認。)	<p>【実績】 実施計画に基づき、園内・トイレ・駐車場等、各所の清掃を実施した。</p> <p>【自己評価】 実施計画に基づく清掃業務を実施しつつも、東口駅前広場および万博記念競技場周辺にゴミや吸殻が散乱する状況を招き、府民からの苦情につながったことは大きな反省点として認識しており、清掃頻度の見直しをはじめとする改善を行っている。</p>	B	<p>事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。</p> <p>○現地確認の結果、一部、ゴミが散乱する状況が見られたが、速やかに対応し、改善が図られた。</p>	B	<p>概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。</p> <p>清掃に一部、不備があったが、改善が図られている。</p>

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価		大阪府の評価		評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
	園内施設について、良好な運営・維持管理を行ったか。	<p>【実績】 ①広場、スポーツ施設をはじめとする園内各施設の使用申込手続き対応を適切に実施した。 ②自然観察学習館の体制に一部不備があったが、改善を行い、園内各所の利用者対応と運営管理を実施計画に基づき実施した。 ③イベントおよび開催時の各種運営管理を実施した。 ④実施計画に基づき基本的な広報活動の実施・管理を実施した。 ⑤園内掲示板、案内、サイン等の管理を実施した。 ⑥自販機の利用促進と運営管理を行った。食堂・売店については、計画に遅れが発生したが、利用者アンケートの結果を踏まえ施設の魅力化を行う。 ⑦園内交通手段の運営管理を行った。 ⑧駐車場・駐輪場の運営管理を行った。 ⑨喫煙スペースの管理を行った。 ⑩園内各種物品、文書・資料の管理を適切に実施した。 ⑪AED、WEBカメラ、LANシステム、太陽の塔内部公開受付システム等の運用管理を実施した。 ⑫園内の点検・補修・修繕に関する管理を行った。 ⑬危機管理マニュアルの策定と運用を行った。 ⑭議会、自治体、学校、ボランティア団体等との協力・連携を行った。</p> <p>【自己評価】 良好な運営・維持管理のための報告書様式や報告経路の整備などにつき、大阪府の指導も仰ぎながら、継続的に改善を行った。利用者の安心、安全を最優先としつつ、快適な公園利用を通じた満足度の向上に結び付くよう、臨機応変な対応を行った。</p>	B	<p>事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。</p> <p>○自然観察学習館の体制に一部不備があったが、改善が図られた。</p> <p>○その他、各種施設等の運営管理について、大きなトラブルなく円滑に実施した。</p> <p>○売店計画について、取り組みに約1か月程の遅れが見られており、来園者アンケートにおいても園内売店等の魅力向上が求められていることから、繁忙期となるG.W.に向けて、早期に対応すること。</p> <p>○維持管理について、適切に実施し、利用者の安心・安全を確保した。</p>	B	<p>概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。</p> <p>地震や台風の影響もあった中、大きなトラブルなく円滑な運営・維持管理ができたことは評価できる。</p> <p>売店について、利用者ニーズを踏まえ、繁忙期に向けて早期対応を行うこと。</p>
	利用者の安全確保対策の具体的方策。(日常巡視や瑕疵の早期発見、事故の未然防止及び早期対応、衛生管理や防犯対策などが適格に実施できたか。適正なタイミング・手法の補修が実施されたか。予防保全となる対応について確認。)	<p>警備・巡視・衛生</p> <p>【実績】 ①巡視警備計画に則り警備業務を実施した。 ②日常巡視体制の見直しと継続的改善を行った。 ③繁忙期・繁忙日に合わせた交通対策を実施した。 ④イベント毎の警備配置計画を作成し、安全管理体制を確保した。 ⑤万博だよりやHPなどを通じた注意喚起を実施した。 ⑥園内トイレ等各所の清掃を実施した。</p> <p>【自己評価】 過去の対策を参考に、特に繁忙期・繁忙日に際して要所に警備員を配置し、利用者の安全・安心の確保に努めた。イルミナイト万博においては、事前計画は元より、日々の反省点を改善すべく適時配置ポストや時間帯を調整し、利用者の快適性にも配慮したサービスの提供に努めた。一方で、日常巡視(午前午後、2名1組4班体制による)の体制確立と確実な履行までに時間を要し、要改善状況が長く続いたことは大きな反省点であり、継続的な改善を行っている。 また、一部清掃が行き届いていなかった箇所があったが、業務を見直し改善した。</p>	B	<p>事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。</p> <p>○巡視体制に一部不備があったが、改善が図られた。</p> <p>○安全・安心の確保のため、チェックポイントをより明確化するなど、さらなる巡視警備体制の強化に努められたい。</p> <p>○繁忙期やイベント時において、警備員を増員するなど、来園者の安全・安心の確保がなされていた。</p>	B	<p>概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。</p> <p>利用者の安全・安心の確保を第一に、体制強化に努められたい。</p>
	危機管理体制。(非常時対応について、訓練や研修を実施したか。)	<p>【実績】 ○消防 指定管理開始時(9月末日)に園内並びに運動施設の消防計画を作成し吹田北消防署に提出・受理された。消防訓練については2月~3月中旬迄に実施予定。 ○危機管理 ①台風等の自然災害に備え危機管理体制の構築を行った。 ②大阪府が実施する防災訓練に参加し連携を強化した。 ※本訓練を踏まえて、2月に独自訓練を実施予定。 ③危機管理マニュアル(案)を作成した。 ※内容については、訓練での反省点の反映も踏まえて、大阪府と協議中。</p> <p>【自己評価】 指定管理開始日に台風が直撃したものの、大阪府と協力し被害確認・巡視を執り行うことができた。また、前述の経験を基に危機管理体制を構築し、倒木や危険個所の早期発見に努めた。</p>	A	<p>事業実施計画書に示した事項を適切に実施できている。</p> <p>○消防体制について、適切に実施されている。</p> <p>○地震や台風により園内に多数の被害が発生したものの、大きなトラブルなく運営できている。</p> <p>○防災体制について確認ができています。今後、指定管理者においても独自訓練を行うなど、日ごろから防災に対する意識を持って取り組まれます。</p>	A	<p>事業実施計画書等に沿った適切な管理がなされている。</p> <p>地震や台風の影響が残る中、円滑に業務を引き継ぎながら、大きなトラブルなく運営できており、評価できる。</p> <p>常に防災意識を強く持ちながら、引き続き、訓練等を実施し、防災体制の強化に努められたい。</p>

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価		大阪府の評価		評価委員会の指摘・提言
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
(7) 府政策との整合	応募時の提案を実施できたか。	<p>【実績】 ○府主催イベントへの協力 府民文化フェスへの協力を行った。 ○ボランティア対応 ①既存NPO・ボランティア団体との各種調整に時間がかかったため、契約手続きに遅れが生じたが、契約手続きを完了し施設運営・各種イベントを実施した。 ②市民参加のやりがいをもつ新しい取組みについて大阪府と協議を進めた ・コミュニティガーデナー要請講座 ・グリーンレンジャー養成講座 ○知的障がい者の就業 ①存業者との雇用契約を継続した。 ②提案書に記載した追加4名の雇用は達成できなかったが、支援団体と新たな雇用業種拡大に向け現地確認および各種調整を実施した。2018年度は雇用実績2名。</p>	B	<p>事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。</p> <p>ONPO・ボランティア団体との手続きに一部不備があったが、改善がみられた。</p> <p>○知的障がい者の雇用について、雇用に遅れはあるが、清掃・植栽管理業務以外での雇用を検討するなど、提案以上の取り組みを進めている。</p>	B	<p>概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。</p> <p>NPO・ボランティア団体との手続きに一部不備があったが、連携した管理・運営を行っている。</p> <p>障がい者雇用について、雇用の遅れはあるものの、提案以上の取り組みを実施するべく調整を進めている点は評価できる。</p> <p>引き続き、関係団体等と連携しながら、さらなる活性化を図りたい。</p>
II さらなるサービスの向上に関する事項						
(1) 利用者満足度調査等	アンケート結果はどうであったか。これを受けて業務改善を行うか。	<p>【実績】 ①10月13～14日 コスモスフェスタにてアンケートを実施した。(以下、結果を一部抜粋) ・コスモスフェスタの再来訪意向は、「行きたい計」と97.8%とほぼ全員が再来訪意向を示す良好な評価。 ・個別評価(コスモスの手入れ/本数/品種数/見せ方/花の丘の雰囲気(空間))も、評価が良くなかった前回・平成29年度からスコアが回復し、平成27年度～28年度と同水準のスコアを獲得した。 ②11月22～23日 来場者数カウント調査を実施した。 ・ゲート別来園者数 平日3,996名、休日15,498名 中央:60.4%、東口:5.8%、日本庭園前ゲート:13.3%、日本庭園前正面:16.5%、北口:1.1%、西口2.9% ・外国人比率 平日:7.3%、休日:3.5% ③11月23～24日 来場者アンケートを実施した。(以下、結果を一部抜粋) ・来園目的:「子どもの遊び場」、シンボルである「太陽の塔」、「自然(花や樹木)」がトップ3 ・希望する催物:「納涼祭り(花火大会・盆踊り・ビアガーデン)」「ご当地食博」「森の中で楽しめる遊具イベント」がトップ3 ・希望する施設:「休憩所」「喫茶店・カフェ」「レストラン」が上位で、ゆっくりと休める施設、一息つける施設へのニーズがうかがえる。 ・希望するサービス:「洋式トイレの増設」がトップ。 ・管理状況:公園の管理状況について、全体的な満足度は「満足計」で97.7%と高い評価。「満足」も6割に達する。</p> <p>【自己評価】 園内での休憩所/カフェ/レストランの充実に強く要望があった。次年度でお客様ニーズを満たすべく、園内売店の全店舗の魅力化改善を行う方針。特に初期段階として、駅前エリアと自然文化園東エリアの魅力化/利便性向上に向け、取り組んでいる。その他アンケートで得た情報をBMP内部で共有し顧客満足度を向上できるよう施設改修や研修を行っていく。</p>	A	<p>事業実施計画書に示した事項を適切に実施できている。</p> <p>○着実にアンケートを実施し、例年とほぼ同水準の評価となった。</p> <p>○今後、利用者ニーズに早期に対応するべく、調整を進められたい。</p> <p>○指定管理者の独自アンケートについても導入を期待する。</p>	A	<p>事業実施計画書等に沿った適切な管理がなされている。</p> <p>アンケートについて、指定管理移行直後であったことから、例年と同水準の評価となっている。</p> <p>利用者ニーズを踏まえ、休憩所・カフェ・レストランの充実について、早期に実現されたい。</p> <p>その他アンケート結果を管理運営に反映や、独自アンケートの実施により、さらなるサービス向上に努められたい。</p>
(2) その他創意工夫	提案した事項以外に行った業務があるか。					<p>今年度は、業務の円滑な引き継ぎや分析、魅力化に向けた準備を中心に管理運営を行ったが、今後は、提案以外の事項についても積極的な実施、さらなるサービス向上を期待する。</p>

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価	評価	大阪府の評価	評価委員会
			(S~C)	(S~C)	(S~C)
Ⅲ 適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する項目					
(1) 収支計画の内容、適格性及び実現の程度、経理関係	収支は予定どおりか。支出超過、収入不足となっていないか。	【実績】 ○一部利用料金の収納業務にて後納等の手続きの不備があったが、改善されている。 ○収支計画作成時より、収入増、支出増となった。 【自己評価】 収納業務で発生した後納等については、大阪府指導のもと対策を講じ業務改善を行った。 また、収支については、次年度より収入増施策(イベント・売店食堂のリニューアル)等を実施し収入のバランスを保てるよう経営を行う。指定管理業務の継続に影響はない。	B	事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。 ○一部利用料金の収納業務にて後納等の手続きの不備が見られたが、指導により速やかに改善が図られた。 ○早期に売店食堂のリニューアル等を実施し、収入のバランスを保った経営に努められたい。	B 概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。 一部収納業務にて手続きの不備が見られたため、適切に処理されたい。 さらなる収支バランスの安定化に努められたい。
(2) 安定的な運営が可能となる人的能力	管理体制表及び職員配置計画。(応募時に示した管理体制を構築したか。)	【実績】 ○配置人員 総括管理責任者 1名、副総括責任者 1名、運営管理業務責任者 1名、維持管理業務責任者 1名、警備主任 1名、公園電気主任技術者 1名 他 募集要項に準ずる上記職員を適切に配置した。 但し、過去の対策を参考に、特に繁忙期・繁忙日に際して要所に警備員を配置し、利用者の安全・安心の確保に努めた。イルミナイト万博においては、事前計画は元より、日々の反省点を改善すべく適時配置ポストや時間帯を調整し、利用者の快適性にも配慮したサービスの提供に努めた。一方で、日常巡視(午前午後、2名1組4班体制による)の体制確立と確実な履行までに時間を要した点、自然観察学習館の体制に一部不備があった点、前述2点において、要改善状況が長く続いたことは大きな反省点であり、継続的な改善を行っている。	B	事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。 ○巡視及び自然観察学習館の体制に一部不備があったが、改善が図られた。 ○その他体制について、適切に配置されている。	B 概ね事業実施計画書等に沿った管理がなされている。 管理体制に一部不備があったが、改善が図られた。
	必置技術者等の配置。(技術者を配置したか。)	○有資格者の配置(兼務有) 防火管理者1名、エネルギー管理講習修了者1名、1級造園施工管理技術士1名、 農業安全管理士1名、第3種電気主任技術者1名、2級陸上特殊無線技士1名 ボイラー技士1名 上記職員を適切に配置した。	A	事業実施計画書に示した事項を適切に実施できている。 ○必置技術者は適切に配置されている。	A 事業実施計画書等に沿った適切な管理がなされている。 必置技術者は適切に配置されていた。
(3) 安定的な運営が可能となる財政的基盤	法人等の経営状況。(経営状況に問題は無い。指定管理業務の継続に影響を与えないか。)	応募時より経営状況に大きな変化はない。 ※構成企業各社共に、財務状況は良好である。	A	○構成企業各社ともに、良好な財務状況を保持している。	A 各構成企業の財務状況は良好である。

平成30年度総合評価	B
------------	----------

本公園における、項目毎の評価の目安は、以下のとおり。

- S(優良): 当該年度の事業実施計画書に示した事項を適切に実施。かつ、応募時の提案以上を実施。
 - A(良好): 当該年度の事業実施計画書に示した事項を適切に実施。
 - B(ほぼ良好): 当該年度の事業実施計画書に示した事項を概ね実施できているが、管理品質等に一部課題がある。
 - C(要改善): 当該年度の事業実施計画書に示した事項が適切に実施できておらず、管理品質等に重大な課題がある。
- ※事業実施計画書に示した事項には、協議により変更した事項を含む

年度毎の総合評価は、次の4段階とする。

- S(項目ごとの評価のうちSが5割以上で、B・Cがない)
- A(項目ごとの評価のうちBが2割未満で、Cがない)
- B(S・A・C以外)
- C(項目ごとの評価のうちCが2割以上。又は、Cが2割未満であっても、文書による是正指示を複数回行う等、特に認める場合)

【総合評価算出方法】

総合評価においては、選定時の配点を鑑み、(※1)については6倍、(※2)については4倍、(※3)及び(※4)については1.5倍の重みづけを行う。

○今年度の評価においては、「S」及び「C」がないため、Bの割合が2割未満なら「A」でそれ以外は「B」となる。上記算出方法により、「S」:0 「A」:8 「B」:21 「C」:0 となり、29項目のうちBが21項目で全体の約7割(21/29)であることから、**総合評価は「B」**