

令和5年度 指定管理業務評価票

公表

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	指定期間:平成30年10月1日～令和10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	評価 (S~C)	大阪府の評価	評価 (S~C)	評価委員会の指摘・提言	
I 提案の履行状況に関する項目							
No.1	(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>【2023年度の管理運営方針】</p> <p>ウィズコロナ期における取組みを土台に、地元住民に加え、国内全体の観光客、インバウンド需要も対象とした誘客を促進。2025年大阪・関西万博やエキスポシティ・ニフレル・ガンバ大阪・大阪モノレールなどの周辺施設連携しながら賑わいを創出し、安心・安全で持続可能な魅力ある公園を実現していく。</p> <p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3年ぶりに桜まつり(3/17～4/9)にて夜間営業延長に伴う、東大路のソメイヨシノをライトアップした。ライトアップ期間:3/31～4/9 18:00～21:00 ・5月よしもと放課後クラブ及び11月万博夜空がアートになる日にて花火の打ち上げを実施。関係各所に事前協議を行い、問題が発生する事無く実施できた。 ・8/4からPokémon GO Fest 2023:大阪が3日間開催され、総来園者数8万人となった。 ・8/11よりパビリオン別館が一般公開となった。オープン当初は集客はますますあったものの、その後の勢いが無い状況にあり、継続した広告活動が必要。 ・7/28から19日間万博夏祭りを開催。万博ビアガーデン、リラックスエリア、着物レンタル、大道芸、花火広場など来園される方が満足していただけるコンテンツを充実して開催。 ・8月台風7号の影響によりお盆期間の8/15(火)、吹田市及び近隣に警報が発令された事により計画休園を行った。計画閉園に伴い、上記万博夏まつりは8/14・15と開催なし。 ・12/1～30の金・土・日(15日間)にイルミネイト万博を開催。本年度は高さ7mのクリスマスツリーの設置。太陽の塔の背面では、DANDELION PROJECTを実施。 <p>【自己評価】</p> <p>今年度はようやくコロナ関連の制限が解除され、上記の通り、例年行っていたイベントや夏祭りのように新たなイベントの実施を試みた。夏祭りにより8月は過去最高の227千人の来園者数を記録。酷暑を避けた夜間営業はこの時期効果的であることを改めて認識した。また、ポケモンFESや鉄道まつりなど、コアなファン層のあるイベントも効果的であることが判明した為、今後も構成企業の豊富な経験と人脈を活かし、お客様に喜ばれるイベント誘致に注力していきたい。</p> <p>このように今年度は来園者数自体は大きく伸び、年間250万人超となる見込みだが、適正な人員を配置し、日々業務改善に取り組んだが物価高騰及び人件費高騰により、費用負担が増加し、今年度の収支は▲1.5億程度となる見込みである。</p> <p>上記の通り、社会情勢の変化による急激な物価上昇は、指定管理者の不可抗力によるものであるため、近隣の豊中市が令和4年度に市内施設の使用料について評価・検証を行った結果、複数の施設において、施設専用使用料を令和5年7月1日より従来の1.5倍の金額に改訂した事例のように、入園料の改定、可能であれば費用負担についても大阪府と協議させていただきたい。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○新規イベントの誘致、指定管理イベントの充実、自主事業に積極的に取り組むなど、賑わいの創出を行い、魅力ある公園づくりに取り組まれた。</p> <p>○「黄金の顔」を常設展示するパビリオン別館の管理運営にも意欲的に取り組まれた。</p>	A	<p>○新規イベント等の実施や新しい施設(パビリオン別館)の管理運営に意欲的に取り組まれたことは評価できる。引き続き適切な管理・運営に努められたい。</p>
No.2	(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】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>共通項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CS、マナー、ユニバーサル研修 (2月実施予定)・オンライン研修を2月に実施予定 ・CSR、個人情報研修 (第4四半期に実施予定) ・消防訓練、AED研修 (8月・2月実施)・エリア別(園内、運動施設)に年2回、及び大阪府合同で全体訓練を1回実施予定 <ol style="list-style-type: none"> 2.施設のストレスフリー化を推進する。 <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人北摂杉の子会と提携し、環境の整備を共同で実施した。 ・テニス施設における障がい者のためのレッスン会を開講した。 ・案内サイン、トイレの改修について継続検討。 3.マナー向上の取組実施・・・違反喫煙頻発箇所については巡回警備、清掃を重点実施(継続実施事項) 4.トラブルへの対応を行う。・・・インフォメール、ゲート目安箱、電話、直接のお申し出、SNS違反投稿などについて適切に対応した。 <p>●許可申請書・・・適切に管理した。管理簿を作成し適切に管理した。行為許可交付件数:445件(4月～12月)</p> <p>【自己評価】</p> <p>CSR推進や個人情報保護についてはBMPの重要な課題の一つととらえ、研修についても可能限り多くの対象者の受講を促す(2023年2月予定)。年度を通して重大なコンプライアンス違反は発生していない。</p> <p>各種申請書式については、全国的な流れを受けて「はんこレス」を推進中。また代表者名や参加人数等の記載箇所において申請者にわかりにくい表現については適宜修正改良をすすめ、常に実態に沿った様式となるようアップデートを重ねている。これにより記入不備による確認を減らし、許可業務を効率化できている。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○申請書類においては、適切に対応できている。</p> <p>○昨年度西地区テニス無料体験レッスン中に発生した事象を踏まえ、研修を活用するなどし、再発防止に努められたい。</p>	A	<p>○事務の執行にあたっては、適切になされている。</p> <p>○個別の事象を踏まえ各種研修等の実施により、利用者サービスの向上に取り組まれたい。</p>

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価	評価 (S~C)	大阪府の評価	評価 (S~C)	評価委員会の指摘・提言
<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>No.3 (1)</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> <p>・インバウンドを増やすための効果的な投資</p> <p>・観光拠点形成に向けた集客性が高く継続性のある事業</p> <p>・文化・芸術活動を行う場としての利活用</p> <p>・多数の方が訪れる観光拠点とするための広報戦略</p>	<p>◎ターゲットティングプロモーション 【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●国内旅行：レガシーツアーをJTB・大阪観光局の体験コンテンツサイトで販売。 ●学校団体・教育旅行：レガシーツアーをJTB・以外の旅行会社向けに大阪観光局の大阪参加体験プログラムでの販売。 ・国際交流まちなかロゲイニング商品造成販売開始、JTB向けに販売開始、大阪観光局の教育旅行体験サイトに掲載調整中 ●その他：インバウンド：FunJAPANweb 太陽の塔取材記事掲載中、アジア圏ターゲット(アジア5言語+英語)('23.1~掲載期間1年単位再延長申請あり) <p>・主に教育旅行団体向け資料として万博記念公園が取り組むSDGs資料について公園HPでも掲載中</p> <ul style="list-style-type: none"> ・万博お得チケット(割引付き前売券) 2023年度版を5月22日より発売中 ① 取得に万博記念公園エンジョイパス(自然文化園と大阪モノレール1日乗車券)販売数:5月発売~12月実績4,342枚 高校生以上 通常価格1,080円→割引価格850円 中学生 通常価格900円→割引価格700円 小学生 通常価格500円→割引価格360円 ② 万博記念公園自然文化園と万博BEAST 販売数:5月発売~12月実績118枚 高校生以上 通常価格3,260円→割引価格3,110円 中学生 通常価格2,280円 →割引価格2,170円 小学生 通常価格1,580円 →割引価格1,470円 <p>【自己評価】 本年度は指定管理イベントと連携の上、夜間活性化事業として万博夏まつりを実施。お祭り広場でのピアガーデン実施やランタンイベント等のコンテンツを展開しインバウンド客を含め多数来園頂き北摂の恒例のイベントとして継続実施予定。万博夜空がアートになる日花火大会も継続で実施。運営面等も改善し北摂のレガシーとして継続実施予定。令和の新しいイベントスタイルとして昨年のドラクエウォークに引き続き、8月にPokemonGOイベントを開催。公園の新たな活用として今後も継続誘致したい。電子チケットも継続的に販売。春先以降自然文化園単券、パビリオンのセット券販売も予定。今後も継続的に利用者向上を図り、キャッシュレス化、DX促進を進め継続的にスマート化、DX化を進めていきたい。今年度はインバウンド誘致の具体的な計画策定は実施できなかったが、次年度については、戦略的な展開を実施予定。</p> <p>◎エリアプロモーションと各種コンテンツ情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ●周辺自治体・事業者・近隣大学などとの連携： <p>【EXPOCITY】 公園イメージ動画のデジタル懸垂幕(継続)及び館内各所サイネージで四季のイベント告知。 【大阪モノレール】 ○各駅サイネージでの公園四季のイベント告知。 ○万博記念公園駅構内プロモーションスペース(ポスター等掲示展示、サイネージ放映) ・サイネージは年間イメージ動画(継続) 【大阪観光局】 大阪観光局への指定管理イベントの情報提供、大阪観光局HP OSAKA INFOやSNSへの掲載。</p> <p>※上記EXPOCITY・大阪モノレール・大阪観光局での四季イベント告知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「桜まつり」(3/9提供~4/9)・「東大路桜並木ライトアップ」(3/9提供~4/9)・「ポピーフェア」(3/31提供~5/7)・「ローズフェスタ」(4/25提供~6/4) ・「あじさい祭」(6/2提供~6/25)「早朝観蓮会」(6/22提供~7/9)・「ひまわりフェスタ」(7/19提供~8/20)・「万博夏まつり」(7/19提供~8/27) ・「コスモス・コキアフェスタ」(9/28提供~10/29)・「秋のローズフェスタ」(10/17提供~11/19)・「紅葉まつり」(11/1提供~12/3)・「イルミネイト万博~2023Winter~」(12/1提供~12/30) <p>○EXPOCITY相互優待 ・桜まつり相互優待実施 ※らぼーと側優待 自然文化園日本庭園当日の入園券提示で500円分のお買物券プレゼント【実績3822名】 ※万博記念公園側優待 三井ショッピングパークポイントカード・アプリ提示で入園料金割引 高校生以上260円→210円、小中学生 80円→70円 【実績 大人4,555名 小中学生438名】 ・「万博夏まつり」相互優待の実施 ※三井ショッピングカード、ニフレル、自然文化園チケット提示で、EXPOCITY 500円商品券1日公園 入園料大人 210円・小中学生 70円※利用者3,951名 ニフレル ちょっぴりプレゼント※利用者327名</p> <p>○イメージポスター(太陽の塔)各駅プロモーション展開</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪空港駅(改札前)クロスフラッグ(5/10~) ・蛍池駅(阪急~モノレール間通路)大型電照広告(5/10~) ・千里中央駅(エスカレーター下)大型ポスター(5/10~) <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪大学「いちよう祭」公式プログラム表4広告掲載 太陽の塔イメージポスター図柄 ・大阪観光局を通じイメージポスター(太陽の塔)を府内観光関連施設へ掲示依頼 <p>【吹田市役所とのプロモーション連携】 吹田市役所1Fロビー大スクリーンにて「好きです！万博！麒麟：田村編」上映中(継続)</p> <p>【自己評価】 SNSを活用したデジタルプロモーションに力を入れた。Youtube、Instagram、Facebook、LINEの配信に関しても動画の配信を増やしたり、Instagramを活用した写真コンテストを実施しフォロワー数を増やす努力を継続した。昨年度制作した太陽の塔のイメージポスターを活用し、SNSでのアンケートや、EXPOCITY、大阪モノレール他各媒体で積極的に展開し反響を呼んだ。本年度よりEXPOCITYの館内各種サイネージ、大阪モノレールの全駅サイネージ、主要駅10駅のポスター枠、蛍池駅大型電光ポスター掲示板、千里中央駅の大型ポスター枠、大阪空港駅でのクロスフラッグを年間を通じて確保し、四季のイベント他公園のPRに努めた。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○入園料等、条例で定められた利用料金の額を変更する場合は、内容により、条例改正、料金改定の告示、協議による取り決め等が必要となる。府との協議が必要な変更について、定められた手続きがなされないまま実施された事案があった。必要な手続きを再認識し、再発防止に努められたい。</p> <p>○万博記念公園エリアの各施設及び交通機関との連携によるWEBセットチケットを販売するなど、来園者サービスの向上やキャッシュレス化を推進しながら集客活動を行ったことは評価できる。また、パビリオンのセット券販売を前向きに検討していることについても評価でき、実現に向けて取り組まれない。ただし、事務所との事前協議漏れの事案が発生しており、手続きについて留意されたい。</p> <p>○YoutubeやFacebook等のSNSを活用した広報戦略を行い、フォロワー数を増やす努力を行った。Instagramでは新たな試みとして四季イベントのライブ配信を実施するなど、発信手法の工夫が見られた。</p> <p>○昨年度制作し反響を呼んだ万博記念公園イメージポスター(太陽の塔ポスター)を活用し、SNSでの発信のほか、公園関係施設や公共交通機関における掲出等、積極的な広報活動を行った。</p> <p>○評価委員から指摘のあった観光客やインバウンドを増やす誘客計画について、今年度においては具体的な策定には至っていない。インバウンド誘致や海外メディアと連携した情報発信等について、次年度以降の来園者増に繋がる施策を期待する。</p>	A	<p>○当初提案のあったWONDERBOXへの投資に代わる日本庭園の新たな魅力創出事業は、文化観光拠点形成の主要な集客・魅力発信の役割を果たすものである。日本庭園の施設魅力化のための中央休憩所の改装はもとより、残る提案事業の実施に向けた計画もしくは同等の代替計画を早急に進められたい。</p> <p>○SNSを活用した広報活動に注力された。引き続き、公園の魅力発信に努められたい。</p> <p>○インバウンドを含む観光客増に向けた誘致計画について、次年度以降の事業計画に反映されることを期待する。</p>

No.3 (2)	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	評価委員会の指摘・提言
				(S~C)		(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> <p>・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>	<p>【実績】</p> <p>1. HPの適正運用 改装・リニューアル等 8月2日「EXPO'70パビリオン」別館オープンに伴う一部改装・小パナー設置 8月3日タカハッシュ企画更新(フォトコンテスト→ひまわりフェスタ) 8月24日「SAKURA EXPO 2024 出店募集」小パナー設置 9月6日タカハッシュ企画更新(ひまわりフェスタ→Instagram画像集)</p> <p>2. WEB・SNSでのデジタルプロモーションの実施 4月・YouTube: 配信1回 ・Instagram、Facebook(チューリップフェスタ、開花情報、イベント告知等) ・イベントバンク(桜まつり・チューリップフェスタ・ポピーフェスタ) ・LINEでの各種情報配信(4月26日・よしもと放課後クラブin万博記念公園・Instagramフォトコンテスト入賞作品発表) 5月・Instagram、Facebook(ローズフェスタ、開花情報、イベント告知、インスタライブ告知、太陽の塔ポスター等) ・LINEでの各種情報配信(5/19 ローズフェスタ告知) 6月・Instagram、Facebook(あじさい祭、早朝観蓮会、開花情報、イベント告知、太陽の塔ポスター等) ・イベントバンク(早朝観蓮会)・LINEでの各種情報配信(6/29 早朝観蓮会 夏の特典クーポン配信) 7月・YouTube: 配信1回・Instagram、Facebook(早朝観蓮会、万博夏まつり2023、ひまわりフェスタ、太陽の塔ポスター等) ・イベントバンク(早朝観蓮会、ひまわりフェスタ、万博夏まつり)LINEでの各種情報配信(7/7 早朝観蓮会(イベント情報)) 8月・YouTube: 配信2回・Instagram、Facebook(万博夏まつり2023、ひまわりフェスタ、パビリオン、台風による休園・開園のお知らせ、インスタライブ告知、イベント告知等) ・イベントバンク(ひまわりフェスタ、万博夏まつり)・LINEでの各種情報配信(8/4 夏まつり 8/13台風による臨時休園告知 8/16開園再開告知 8/25夏まつり) 9月・Instagram、Facebook(コスモス・コキアフェスタ、イベント告知等) ・イベントバンク(コスモス・コキアフェスタ、秋の山野草展) ・LINEでの各種情報配信(9/28: コスモスコキアフェスタ・大阪日本民芸館秋季特別展・秋の山野草展・EXPOART & MUSICCAMP) 10月・YouTube: 配信2回・Instagram、Facebook(コスモス・コキアフェスタ、ローズフェスタ、イベント告知、インスタライブ告知等) ・イベントバンク(秋のローズフェスタ、紅葉まつり) 11月・YouTube: 配信2回・Instagram、Facebook(紅葉まつり、ローズフェスタ、イベント告知等) ・イベントバンク(秋のローズフェスタ、紅葉まつり、イルミナイト万博～2023 WINTER～) ・LINEでの各種情報配信(11/15紅葉まつり・ローズフェスタ、11/17(花火)万博夜空がアートになる日) 12月・YouTube: 配信1回・Instagram、Facebook(イルミナイト万博、ラーメンEXPO、パビリオン、開花情報、イベント告知等) ・イベントバンク(紅葉まつり、イルミナイト万博～2023 WINTER～) ・LINEでの各種情報配信(12/14・28イルミナイト万博・ラーメンEXPO)</p> <p>3. 各電鉄会社の掲示板等を活用した情報発信など ●大阪モノレール万博記念公園駅: 券売機上の電照看板設置中(' 20.10/30～) 駅構内改札上の電照看板設置中(' 20.11/13～) ●大阪モノレール連携: 各駅サイネージ放映・ポスター掲示・中吊り広告 ●阪急電鉄・京阪電鉄との連携: 主要駅BAMPAKU NEWS設置(阪急) ●北大阪急行: 中吊り広告</p> <p>4. メディア及び関係期間への情報発信調整 ①メディア関連 報道提供(プレスリリース)12回、取材ほか媒体対応: テレビ累計79件、ラジオ累計12件、新聞累計58件、雑誌累計12件、WEB累計43件、その他累計21件。 ②観光関連 ・大阪観光局への指定管理イベントの情報提供、大阪観光局HP OSAKA INFOへの掲載。四季イベントの内容掲載 累計23件</p> <p>5. 各種情報発信について ①公園だより「BAMPAKU News」の発行 4月～12月印刷405,000部+シティライフ折込2,430,000部=計2,835,000部※12月分まで ②イベントポスターの制作・設置 ③各種情報発信 ・HP更新、SNSの効果的運用 リニューアル: 4回、HP更新: 1,060回実施(お知らせ、施設情報等)、 Instagram 130回投稿(お知らせ、施設情報、イベント情報等)、公式Facebook 126回投稿(お知らせ、施設情報、イベント情報等)、 Youtube 9回投稿、LINE配信: 13回 ・中央口・庭園前ゲートデジタルサイネージ更新 11回、大型ビジョン更新 4回、インフォメーションサイネージ更新 18回 ・園内開花情報の発信: 55回 ・公園広報専用ラックの活用: 毎月えきすぼさんぼ配架、EXPO'70パビリオン別館ポスター展開中(8月～) ・PR関連貸付対応: 写真263件、映像8件、有償アーカイブ貸付39件 ・園内マップ、パンフレットの作成: 4/7園内マップ日本語版増刷110,000部納品、11/1園内マップAED設置箇所ほか情報更新版計 100,000部(10/31・11/1分納)、自然文化園日本庭園新マップ製作取り組み中 ・SNSフォロワー数(4月→12月末日) Instagram: 22,842→27,587、Facebook: 27,742→28,069、Youtube: 1,100→1,300、LINE: 10,196→13,794</p> <p>【自己評価】 SNS(Instagram、Facebook、Youtube、LINE)ホームページへの掲載(更新)も量的な露出とともに、より新鮮な記事内容での情報提供とクイックレスポンスでの運用を実施継続した。 媒体掲載等メディア露出においてはプレスリリースおよび従来からの国内媒体を中心に取材対応・画像貸出等による露出を維持。 その他広報活動としては、大阪モノレール(大阪空港駅クロスフラッグ等、一部新規で実施) EXPOCITYのサイネージ及びポスター枠をフルに活用し万博エリア内来訪者へのPRを積極的に実施した。又阪急電鉄、京阪電鉄との関係構築により主要駅への広報物展開を実施、主要イベントのポスター・チラシの掲出を実施する事で近隣エリア以外へのPR施策として新たな顧客創出に向けた展開を実施。電子チケット販売を更に拡大し、コンビニや公式HP、体験コンテンツ販売WEBサイトでの新規販売など販路拡大と今後のスマート化に向けての一定の成果を得る事が出来た。</p>	A	(前ページにまとめて記載)	A	(前ページにまとめて記載)

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	評価委員会の指摘・提言	
			(S~C)		(S~C)		
No.4 (1)	<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>(※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> <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</p> <p>・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>運営実績 【実績】 ■太陽の塔 1. 予約セット券の販売 今年度も引き続き、通年でサービス提供している</p> <p>2. スマホケースレンタルサービスの提供 太陽の塔内で撮影いただけるようスマホケースレンタルサービスを実施した。26,745件(売上:13,372,500円)※12月実績まで記入 撮影された写真がお客様のSNSで発信され太陽の塔魅力発信に繋がっていることを期待する。</p> <p>3. 太陽の塔内部公開の夜間延長 桜まつり夜間ライトアップに伴い夜間延長を実施した。3/31(金)~4/9(日)10日間 夏まつり期間の7月28日(金)~30(日),8/4(金)~6(日),8/11(金)~20(日),8/25(金)~8/27(日)の19日間 イルミネイト万博(冬)期間の12月1(金)~3(日),8(金)~10(日),15(金)~17(日),22(金)~24(日),12/28(木)~12/30(土)の15日間夜間延長を実施した。</p> <p>■EXPO'70パビリオン 1.EXPO'70パビリオン別館の運営 8月11日からパビリオン別館を運営開始した。別館オープン以降の来館者は8月9,499人(8月11日以降の来館者)、9月8,842人、10月10,231人、11月11,277人、12月5,859人、合計45,708人のお客様をお迎えした。運営開始後、パビリオンの場所や入口が分かりにくいという声が多かったため、「のぼり」を設置することでパビリオンまでの動線を作った。また、落下防止の観点から別館2階の手すり付近やキャットウォークでは写真撮影を禁止していたが、当該箇所でも撮影いただけるよう、太陽の塔でも提供しているスマホケースレンタルサービスを10月26日から開始した。実績(10月26日~12月末):パビリオン発でのサービス提供数263件(売上:131,500円)/太陽の塔発でのサービス利用数1,404件(売上は太陽の塔でのスマホレンタル売上に計上)</p> <p>2.企画展の実施 別館オープンに伴い多目的広間を入館待機スペースとして活用するため今年度内は企画展実施を見送る。(協議書手交済)</p> <p>3.ペーパークラフトワークショップ実施 原則上記1の企画展とセットコンテンツであるため、今年度実施を見送ったが、スタッフ研修のため1月に実施予定。</p> <p>4.EXPO'70パビリオンオリジナルグッズ販売 記念誌、クリアファイル、メダリーフ、メダルタイパー、ブリクラを引き続き販売それぞれ好評を博している。 別館オープンに伴い新商品開発にも取り組む。</p> <p>■各種販売実績(4月~12月) 記念誌:823冊 823,000円 クリアファイル(桜)206枚 101,970円 クリアファイル(会場MAP)1,209枚 465,465円 メダリーフ:5,343枚 1,068,500円 メダルタイパー:2,659枚 1,328,800円 ブリクラ:1,176枚 705,100円</p> <p>■日本庭園 ①日本庭園の魅力を最大限引き出すコンテンツ創造 ・早朝観蓮会(6/30(金))、7/1(土)2(日)・7/7(金)8(土)9(日)開催中、 運庵に代わってフードサービス(モーニング点心@キッチンカー)を展開。好評。 早朝に自然の中で楽しんでいただける伝統芸能(Hawaii伝統舞踊)やクラシック(弦楽三重奏)などを提供。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○太陽の塔において、スマホケースをレンタルする人が一定数おり、それをパビリオンの来館者にも拡大することでサービス向上に繋がっている。また、パビリオンまで案内する「のぼり」を掲出することで、動線をわかりやすくしたことも評価できる。</p> <p>○太陽の塔内部公開の夜間延長について、引き続き大規模なイベント開催時等に合わせ、より多くのお客様に来館いただけるような取り組みを期待する。</p> <p>○EXPO'70パビリオンにおける企画展について、来年度以降は従来通り、体験型を中心とした新たな企画展の開発・ワークショップの開催などを実施し、レガシーを利活用した取り組みを行い、大阪万博の記憶の継承に努め、今後の集客に向けた取り組みを期待する。</p> <p>○自然観察学習館について観察会などの取り組みが適切に実施されている。今後一層、環境学習の拠点として自然観察学習館の適正な運営に努められたい。</p>	A	<p>○今年度8月に開館したパビリオン別館の運営管理に意欲的に取り組まれ、スマホケースレンタルサービスを提供されるなど、来園者満足度を高められていることは評価できる。万博公園のレガシーを活用した更なる魅力発信に取り組まれるとともに、質の高いサービスの提供に努められたい。</p> <p>○当初提案のあったWONDERBOXへの投資に代わる日本庭園の新たな魅力創出事業は、文化観光拠点形成の主要な集客・魅力発信の役割を果たすものである。日本庭園の施設魅力化のための中央休憩所の改装はもとより、残る提案事業の実施に向けた計画もしくは同等の代替計画を早急に実施されたい。</p> <p>○大型のイベントを含めて新規イベントの誘致に努められ、また安全に運営管理が行われた。引き続き、創意工夫をもって公園の賑わいづくりの推進に尽力されたい。</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	評価委員会の指摘・提言	
			(S~C)		(S~C)		
No.4 (2)	<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>(6)安全・安心・快適な利用の確保</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> <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</p> <p>・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>■自然観察学習館(moricara)</p> <p>●より多くのお客様層に触れていただけるよう、小中学生から高校・大学生、大人でも楽しめるアクティビティを拡充。学びだけではなく、多面的なファン育成・お客様との繋がりを目指し、子どもから大人まで楽しめる様々な企画やワークショップを実施する。 4月5月6月7月8月9月10月学校支援事業や自然観察会、工作教室等を実施した。 7月カブトムシフェア、ザリガニ釣り(外来生物マスター)等を実施した。 8月ザリガニ釣り(外来生物マスター)、夏の星座観察会等を実施した。</p> <p>■森の足湯 今年度全て休業</p> <p>■自然文化園 西エリアの活性化 もみの池南側樹林地に新施設の開業に向けて調整している。</p> <p>【自己評価】 EXPO'70パビリオンでは2023/8/11日(金)~別館をオープンし、初代黄金の顔を中心に新たな展示を展開することができた。8月11日から12月までで45,708人のお客様にご来館いただいた。別館オープンに伴い、今年度は企画展並びにペーパークラフトワークショップの開催は見送ったが、EXPO'70パビリオンオリジナル記念品は引き続き好評を博している。太陽の塔では、塔内で撮影いただけるようスマホケースレンタルを企画・協議し2023年3月にサービス開始し、来館者数の13%が利用され大変好評を博している。また、コロナ期間中は夜間延長を控えてきたが、今年度は春の桜まつり、夏の夏まつり、冬のイルミネイト期間中に夜間延長を実施し、多くのお客様を迎えることができた。自然観察学習館でもアフターコロナ期に入り学校団体への教育支援事業等、従来のサービスを提供できるようになった。次年度は2025万博機運醸成と連携し、1970年万博レガシーを一層高めていきたい。</p> <p>維持管理 【実績】 ○各施設共通 管理マニュアルの規定に沿って昇降機設備、消防設備、空調設備、機械設備などの点検を行った。(各種法定点検を含む) ○太陽の塔 夏期の高温対策のため、扇風機を各フロアに設置し空気を循環させ快適性を向上した。 内装や展示物の破損等につき、小修理で対応した。 イベント開催に際しては、照明(ライトアップ)、時間調整等を行った。 ○日本庭園 日本庭園(千里庵・汎庵)人止め柵更新、給湯器更新、中屋根補修、日本庭園 Aポンプ場井水配管の部分更新、3号棟漏水補修、汚水インパート柵補修、各所の破損個所の修繕を行った。 イベント開催に際しては、茶室清掃、換気等を行った。 ○EXPO'70パビリオン 浸水修理、ホワイエ照明器具取替、屋内雨どいの亀裂箇所へ雨漏り対策としてシール打ちを行った。 内装や展示物の破損等につき、小修理で対応した。 ○自然文化園 園内各所の破損個所、危険箇所の修繕を行った。各所ベンチ補修、側溝の木の根、汚泥の除去、光ケーブルの断線補修、太陽の塔の目の補修等、運営に大きく悪影響を及ぼす不具合に対しても迅速に対応した。イベントに際しては、園路照明(外灯)点灯時間の延長、各イベント開催時の設営および現状復旧に関する指導、助言(電気、給排水など)を行った。</p> <p>【自己評価】 上記をとおして、2023年度も新型コロナウイルス感染が終息に向かう事による利用頻度回復により、老朽化した各施設・設備の不具合の増加に対応し、機能維持、危険箇所の排除を行った。 イベントに際しては、主催者との情報共有を密にし、問題なく使用会場が現状復帰できるよう、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のうえ指導・助言を行い、事故防止、危険防止に留意した。</p>	A	<p>○日本庭園の施設魅力化のための中央休憩所の改装については、実施に向けて着実に進められた。また、日本庭園の更なる魅力創出について、万博公園ならではの良さを引き出せるよう残る提案事業の実施もしくは同等の計画を早急に実施されたい。</p> <p>○概ね安全に運営管理を行った。ポケモンGOフェストや花火大会など集客力のある魅力的なイベントを自主事業として実施されるなど、にぎわいの創出・来園機会の拡大に努められた。引き続き、閑散期対策を含め、来園者増に向けた取り組みの充実を図られた。</p> <p>○花火大会実施に係る安全確保にあたっては、事前の計画策定・警察署等関係機関との調整・イベント当日の状況等を踏まえた関係機関からの指導等に対応できる運営体制が構築できてきていると評価するが、今年度実施の「万博夜空がアートになる日」については、具体的な協議前にチケット販売が開始されていた。今後は事務所との事前協議を徹底すること。また、花火に伴う音楽については、野外コンサートと同様の基準に沿った対策を実施されたい。</p>	A	(前ページにまとめて記載)

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価	評価 (S~C)	大阪府の評価	評価 (S~C)	評価委員会の指摘・提言
<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>(※2)</p> <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</p> <p>・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>【実績】</p> <p>■ イベント計画</p> <p>■ 指定管理業務イベントについて</p> <p>① 桜まつりおよびライトアップ(東大路エリアほか)3/17(金)~4/9(日)② 春の山野草展(日本庭園園芸植物展示場)4/2(日)~9(日)</p> <p>③ チューリップフェスタ(チューリップの花園)4/1(土)~16(日)④ ポピーフェア(花の丘)4/1(土)~5/7(日)</p> <p>⑤ 日本の春咲えびね展(日本庭園園芸植物展示場)4/26(水)~30(日)⑥ ローズフェスタ(春期)(平和のバラ園)5/6(土)~6/4(日)</p> <p>⑧ あじさい祭(あじさいの森)6/3(土)~25(日)⑨ 早朝観蓮会(日本庭園はす池)6/30(金)~7/9(日)までの金土日</p> <p>⑩ ひまわりフェスタ(チューリップの花園)7/29(土)~8/20(日)⑪ インターナショナルキャンプ(自然文化園内)8/1(火)~2(水)</p> <p>⑫ Wonder Experience イルミナイト万博 2023 SUMMER(夏期)⑬ コスモス・コキアフェスタ(花の丘)9/30(土)~10/29(日)秋の山野草展(日本庭園園芸植物展示場)10/1(日)~10(月・祝)⑭ ローズフェスタ(秋期)(平和のバラ園)10/21(土)~11/19(日)</p> <p>新型コロナウイルスの影響で中止となった指定管理自主イベント</p> <p>⑦ 蛍のタベ</p> <p>○ 指定管理自主事業イベント</p> <p>よしもと放課後クラブ(5/5~5/7)※5/6、5/7は雨天中止、ポケモンGOフェスト(8/4~6)、万博夜空がアートになる日(11/25)(2024年1月~3月予定)</p> <p>SAKURA EXPO(3/20~4/7)</p> <p>○ 主な持ち込みイベント</p> <p>・花見と食と祭(3/25~4/5)・全国大陶器市(3/25~4/9)・ガレージセール(4/9)・ABCホビー(4/9)・カレーEXPO(4/15.16 22.23)・リサイクルフェア(4/16)</p> <p>・JSSC定期走航海(4/16)・京都橋高校オリエンテーション(4/21)・ヨドバシカメラ写真撮影会(4/22)・SNS EXPO(4/22)・阿武野高校オリエンテーション(4/28)</p> <p>・市岡高校オリエンテーション(4/28)・ロハスフェスタ2023春(4/28-30、5/3-7、13,14)・チメクフェス(4/29.30)・ガレージセール(4/30)こいのぼり活動(4/29)</p> <p>・ミタカウェディング(4/30)・槻の木高校レクリエーション(5/12)・いちりつ高校レクリエーション(5/12)・プラスエキスポ(5/14)※雨天中止・ウルフルズヤッサ2023(5/20)</p> <p>・OUTDOOR PARK2023(5/20、5/21)・リサイクルフェア(5/21)・大林組運動会(5/21)・JSSC定期走航海(5/21)・まこと幼稚園レクリエーション(5/23)</p> <p>・ストライダーカップ ワールドチャンピオンシップ大会(5/27、5/28)・汎愛高校レクリエーション(5/26)・天王こども園親子遠足(5/27)・WFPウォークラリー(5/26)</p> <p>・FM802 MEET THE WORLD BEAT2023(5/27)・きんでん運動会(5/28)・電機連合運動会(5/28)・関西スーパーウォークラリー(5/28)・トライアスロン試泳(6/3)</p> <p>・ガレージセール(6/4)・大阪水産運動会(6/4)・淀川くらわんか(6/4)・モーターキャンプエキスポ(6/10,11)・トライアスロン(6/10)・イトーキ宝探し(6/10)</p> <p>・ガレージセール(6/18)・JSSC定期走航海(6/18)・U6ランバイク(6/24,25)・ガレージセール(7/2)・関大サークル法文政運動会(7/2)・JSSC定期走航海(7/16)</p> <p>・万博夏まつり7/28~7/30、8/4~8/6、8/11~8/20、8/25~8/27 計19日間)・NS高等学校 京都キャンパス校外学習</p> <p>・「万博夏まつり」内の有料コンテンツ「万博ビアガーデン(お祭り広場)」・「リラックスエリア(下の広場)」・「スカイランタン(下の広場)」</p> <p>7/28(金)~30(日)、8/4(金)~6(日)、8/11(金・祝)~20(日)、8/25(金)~27(日) 計19日(を予定)[8/14・15は台風接近に伴う休止のため17日実施]</p> <p>・ABCホビー(8/27)・おはよう朝日 熱気球中継(9/1)・JAPANウェルネス祭(9/2)・富士電機オリエンタリング(9/2)・すいたフェスタ(9/3)・こどもミュージアム(9/10)</p> <p>・伊藤園特大気球パーク(9/10)・あてパン(9/16-9/18)・大阪弁護士会 大運動会(9/17)・JSSC定期走航海(9/17)・ガレージセール(9/17,9/18)</p> <p>・祭MATSURIフェスティバル 平和の鐘鐘打式典(9/21)・器と暮らし市(9/23,9/24)・郵船ロジスティクス運動会(9/23)・痛車天国(9/24)・梅田運輸運動会(9/24)</p> <p>・出版健保運動会(9/24)・いきものワールド(9/30,10/1)・ガレージセール(10/1)・タスクフォース(10/1)・Momwd ダンス(10/6)・Food Fes(10/6-10/9、10/13-10/15)</p> <p>・ガレージセール(10/8、9)・淀川くらわんか(10/8)・大阪府アーバンスポーツネクスポ(10/14)・オービック運動会(10/15)・大阪府EXPO FES(10/21、22)</p> <p>・大阪府 EXPO ART & MUSIC CAMP(10/21、22)・ロハスフェスタ2023秋(10/27-10/29、11/3-5、11/10-12)・NSD運動会(10/28)・FUNKY MARKET(10/29)</p> <p>・工芸博覧会(11/3-5)・タカラッシュ(11/2)・キッチンカー甲子園(11/3、4)・ABCラジオ祭り(11/12)・おは朝パーク(11/18、19)・チーズエキスポ(11/17-19)</p> <p>・JSSC定期走航海(11/19)・キッチンカーCARNAVAL(11/23、25、26)・インフィオラータ(11/23-26)・ラーメンEXPO(12/1~12/30)・関西蚕の市(12/1~12/3)</p> <p>・鉄道まつり(12/9、10)・カメの子駅伝大会(12/17)・マルシェ ひだまりハッピークリスマス(12/23、24)</p> <p>(2024年1月~3月までの予定)</p> <p>・吹田市駅伝大会(1/8)・ガレージセール(1/14)・茨木市民マラソン(1/14)・ヤマザキ製パン駅伝大会(1/18-19)・西陵中水泳部駅伝大会(1/20)・AF FEST(1/21)</p> <p>・JSSC定期走航海(1/21)・デュアスロン(1/27-28)・ガレージセール(1/28)・RUNRUNRUN(2/3)・茨木市民駅伝(2/4)・ノルディックウォーキング(2/4)</p> <p>・ジュニア駅伝(2/10)・遊び場(2/10-12)・ガレージセール(2/11)・カメの子マラソン(2/11)・電動バイク(2/17)・EXPOリレーマラソン(2/18)・CROSS FIVE(2/25)</p> <p>・テレビ大阪EXPO(3/2-3)・いきものワールド(3/9-10)・ガレージセール(3/10)・JSSC定期走航海(3/17)</p> <p>■ その他</p> <p>・行為許可書、実施計画書及び運営マニュアル等を元に各主催者との協議・打ち合わせを行い、その後BMP内各セクションと連携会議を実施。</p> <p>・月初と隔週のイベント対策会議にて課題の洗い出しを行い、隔週金曜日の実務者会議にて情報共有。</p> <p>BMP管轄の園内外警備計画、各ゲート運営計画、清掃計画等を随時策定している。(当日の現場立会いも踏まえ、安全且つ円滑な運営を行っている)</p> <p>【自己評価】</p> <p>2023年度はコロナ感染症第5類への移行もあり大型イベントを多数実施、新規イベントの誘致も積極的に行うとともに既存のイベントについても事故なく実施することができ、公園のにぎわいづくりに貢献した。</p>	A	(前ページにまとめて記載)	A	(前ページにまとめて記載)

No.4
(3)

	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	評価委員会の指摘・提言
				(S~C)		(S~C)	
No.5	(3) 公園エリアの賑わいづくり・観光拠点化に向けた方策 (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 (5) 安全・安心・快適な利用の確保	(※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>【実績】</p> <p>1.万博記念競技場の運営 【施設の利活用(利用促進)のための取組み】 ＜万博クロスカントリー大会の実施＞ ⇒今年度より開催なし ＜記念競技場内 トレーニング場＞ ⇒ミニ四駆大会やダンス練習に活用 ＜小運動場の料金改定＞ ⇒予約開始・利用開始 ＜フットサルコート料金改定＞ ⇒公園事務所と協議中 ＜西駐車場の料金改定＞ ⇒公園事務所と協議中</p> <p>2.運動施設の運営及び維持管理 ⇒維持管理について適切に実施した。</p> <p>3.運動施設の利用促進・自主事業の実施 ⇒南地区 平日利用促進のため野球スクールを実施 ⇒西地区 ・各種スクール事業の実施 ・トーナメントやイベントの実施 ・元プロサッカー選手によるスクールの実施中 ・西地区 テニス無料体験レッスン(5/27)でのトラブルについて 弁護士よりお手紙を送付も返答無し</p> <p>【自己評価】 WEB予約の効果が少しずつで新規団体の予約や空き施設の活用が増えてきたことが実感できた。 利用者大会利用の早期対応などの柔軟な対応や整備メンテナンスを行い、顧客満足度の向上を行った。引き続き府と協議のうえ、利用者との調整の上競技場の水曜日開場を行い利用者利便性向上を促進した。阪大のグランド工事に伴い平日の利用などの調整を行い、各種団体との連携に努めJ3大会の誘致も行った。また、南地区にて野球スクールを実施した。 西地区のコート整備についてもよりよい状況を保つためアンツーカーコートの重整備後の養生期間の設定を検討する、そのため年会員のコート数の見直しを行い一般利用者と平等に使用していただけるよう努める。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○運動施設の予約システムの導入や小運動場の学生料金設定など、運動施設の利用促進・サービス向上に取り組んでいる。</p> <p>○昨年度西地区テニス無料体験レッスン中に発生した事象について、引き続き丁寧な対応をされたい。</p>	A	<p>○運動施設について、適切な運営管理に取り組まれている。スポーツの振興に向けた事業の実施や運動施設の利活用、各種イベントの展開など、更なる魅力向上を行われ、満足度を高めるとともに利用者増加に期待する。また、地域や府民にとって当公園の運動施設が果たす役割は非常に大きなものであり、これら施設に係る取り組みの見える化についても引き続き取り組んでいただきたい。</p>
No.6		園内移動手段の確保は適切に実施されたか	<p>【実績】</p> <p>1、森のトレインの継続運行 ・4・5・6・10・11月の水曜を除く毎日(水曜が祝日の場合は運行)及び、9・3月の土曜日・日曜日・祝日(休園日除く) ・運行前日 降雨確率70% 以上の場合は運休 ・利用料金350円/回(3歳以上) 1日フリーパス/1,000円(3歳以上) →稼働日数(累計)120日(4月~12月) →利用人数(累計):28,158人(4月~12月)</p> <p>2、パークタクシー運営開始に向けた各種調整 →稼働日数(累計):57日(4月~12月) →利用人数(累計):2,218人(4月~12月)</p> <p>【自己評価】 公園内モビリティへの需要は高く、引き続き通常の運行に加え、パークタクシーの運用と合わせてお客様の利便性向上に向け取り組みを続けたい。花の丘にて季節の花が見頃の事に運行、中央ゲートからのパークタクシーの運行については非常に好評であり、来園者から多くの声があった。今後も季節の花の見頃の時期やイベントごとに応じて運行する事で来園者の利便性向上に繋げたい。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○森のトレイン及びパークタクシーについて、適切に運営されている。</p>	A	<p>○広大な万博公園において、園内移動手段の更なる充実が必要である。利便性向上につながる移動手段の拡充に期待する。</p>

No.7	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	評価委員会の指摘・提言
				(S~C)		(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>(※4) 快適性・サービス向上に関する取り組みは適切に実施されたか</p>	<p>■売店等の運営状況</p> <p>【実績】</p> <p>1. 日本庭園の施設魅力化 ⇒2023年も新型コロナウイルスの影響を受け事業再開に向け検討を行うとする。 今後、日本庭園中央休憩所の改修を見越し、紅葉祭りにて屋台りヤカー「偶然のともしび」を休憩所の一角にて開催。11/3~5 心字池の紅葉を見ながらおでんとワイン、おおさかもん野菜を楽しんでいただけるイベントを行い好評を得ました。</p> <p>2. 売店の利活用 ⇒7月8月吉たこ、ノースガーデン、ジェラフルでLINEクーポンのサービス実施した。 ・桜まつり期間中(3/17~4/9)は下記の店舗で営業時間を延長。 エキスポグッズストア、neu café、ジェラフル、太陽の塔ミュージアムショップ、b-base、NUGGET NIGGET、シアトルズベストコーヒー、ノースガーデン、パークカフェ、おもしろ自転車、立体迷路、サイクルポート ・「万博夏まつり」イベント期間中(7/28~7/30、8/4~8/6、8/11~8/20、8/25~8/27)は下記の店舗で営業時間を延長。 エキスポグッズストア、neu café、ジェラフル、太陽の塔ミュージアムショップ、b-base、シアトルズベストコーヒー、ノースガーデン、パークカフェ、おもしろ自転車、立体迷路、サイクルポート ・「イルミナイト万博」イベント期間中(12/1~3、8~10、15~17、22~2428から30)は下記の店舗で営業時間を延長。 エキスポグッズストア、neu café、ジェラフル、太陽の塔ミュージアムショップ、ノースガーデン ・万博BEASTと万博記念公園自然文化園とのお得チケット販売継続中。 ・西地区スポーツハウス2階(旧デューズ)にて8/8より試験的に無人販売が行えるように、飲料以外の販売が行える自動販売機を設置運用した。 利用者様からは近隣に飲食物を購入出来るところが無いため好評いただいている。</p> <p>3.その他 売店等 ⇒もみの池エリアでアクティビティ施設の新規事業を検討中。※大阪府との協議済み ・夢の池南側エリアでミニレインの営業を検討中。※大阪府との協議済み</p> <p>・4月1日より立体迷路敷地内にて「宝石探し」の営業を開始。 ・5月13日より公園東口駅前広場(旧イーストショップ前)でキッチンカーの営業を開始。 ・南地区で6月24日にビッグマンのお弁当出張販売を開始。</p> <p>【自己評価】 新型コロナウイルスからはほぼリカバーできたが、水光熱水費をはじめとする諸物価高騰により売店の経営は引き続き厳しい状況であったが、1年を通じてはサービスを落とすことなく運営を何とか続けられた。また、新規出店する売店もあり、賑わい作りを行う事が出来た。継続して出店希望があれば適切に対応する。</p> <p>【実績】</p> <p>1)万博エリア連絡会への参加 5月31日開催。各団体の予定等を共有、確認。</p> <p>2)公園および駐車場の円滑な運営に向けた主な注力点</p> <p>●駐車場 ①春の繁忙期と秋の繁忙期、ガンバ大阪試合日等に伴う交通対策について ・増員と、各駐車場利用状況に応じた配置転換や延長対応を実施。 ・臨時駐車スペースや臨時口の活用(汎用レジ購入・配備)。 ・路線バスの経路確保。 ・事前精算促進、精算補助、場内外の警備誘導など、出庫支援の実施。 ・釣銭の随時補充 など。 ②吹田スタジアムでの催行に際して ・ガンバ大阪(吹田スタジアム会場主催者を含む)に対し三者協定に基づく対策の徹底を求め連携を行った。 ③駐車場関連の課題と対策、苦情対応について ・利用者等から寄せられる苦情や要望に対して、都度関係者で共有のうえ、再発防止や改善に努めた(月次でヒヤリハットリストを作成など)。 ④アリーナ開発に伴う駐車場環境整備について ・大阪府と協議を実施(継続中)。</p> <p>●警備 ・増員と、状況に応じた配置転換や延長対応を実施。 ・中央広場・中央橋・中央口ほか、状況に応じた混雑対策を実施(早朝からのコーン等の設置による導線設計、交通量に応じた経路幅の調整等)。 ・夜間延長時の取り組み(閉園エリアからのゲストクリア、視界の良くない、限られた公園口や経路における広報アナウンス等)。 ・屋外スピーカーの活用(自転車走行の禁止等、広報アナウンス)。 ・放置自転車への対応(注意や警告の札付け、吹田市との連携(指定区域の放置自転車撤去)など)。 ・研修の実施(業務状況の定期チェック、接客に関する指導、報連相の徹底等) など</p> <p>●清掃、廃棄物処理について ・増員と、状況に応じた延長対応を実施。 ・繁忙期の公園のアーリーオープン(本来の清掃業務時間が圧縮される状況)への協力。 ・イベント主催者のゴミ収集・集積方法のチェック、指導等。 ・日常巡視への対応。 ・多客日やトイレ工事期間などに応じたフェスティバルスタンド下トイレの活用。 ・設備的に井水を使用するトイレへの清掃強化(井水の成分により着色があるため) など</p> <p>【自己評価】 本年度は、新たな大型イベント(POKEMON GO FEST、新規の火花企画など)や夜間延長を伴う企画(夏まつりの長期開催など)が盛り込まれ、例年以上に安心・安全・快適なサービスの提供を意識し、これまでの経験やノウハウを十分に生かし対応できたものと評価する。 夏や冬の厳しい環境下で長時間の屋外勤務に従事する高齢スタッフも多く、体調やパフォーマンスの低下に一層配慮が求められる状況にある。 年間を通じて快適性やサービスの向上に努める一方で、社会情勢や政策正常化期待を背景に市場価格の上昇があり、合わせてコストも上昇しているが、これに応じる原資獲得のための適切な価格転嫁(料金改定)が依然進まない状況がある。業務に従事する個々人の協力を得られるよう、障がいとなっている課題や改善に向けた協議の内容の開示など、透明性のある対応を求めていくことが課題。</p>		<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、概ね実施できているが、管理品質等に一部課題がある。</p> <p>○日本庭園の施設魅力化に係る中央休憩所の改装については、実施に向け着実に進められたい。</p> <p>○売店運営について、未だリニューアル計画が進んでいないものが見受けられる。速やかに園内売店等の運営状況を分析・検証し、改善や更なる魅力化に向けた今後の運営計画を示されたい。その上で、当該計画に沿って遅滞なく取り組まれたい。</p> <p>○駐車場運営や警備について、人員配置を適切に行い、引き続き、多客日の警備や駐車場混雑対応など、円滑な運営を実施されたい。</p>	<p>B</p> <p>○日本庭園の新たな魅力創出事業のほか園内売店の更なる魅力化は、文化観光拠点形成の主要な集客・魅力発信の役割を果たすものである。日本庭園の施設魅力化のための中央休憩所の改装はもとより、残る提案事業の実施に向けた計画もしくは同等の代替計画を早急に実施されたい。</p> <p>○リニューアル未了の売店について、今後の計画・展望が示されていない。現在の運営状況を分析・検証し、今後の運営計画を作成の上、当該計画に沿って遅滞なく遂行されたい。</p>	

No.8	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>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>	<p>【実績】</p> <p>1. 苦情等受付簿・集計表 適切に実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事件、事故等 累計:116件 (4月14件、5月19件、6月15件、7月14件、8月15件、9月12件、10月16件、11月6件、12月5件) ・苦情、要望等 累計:53件 (4月3件、5月7件、6月4件、7月6件、8月7件、9月7件、10月5件、11月8件、12月6件) ・受付、問合せ等 累計:2,469件 (4月459件、5月376件、6月164件、7月135件、8月279件、9月165件、10月249件、11月408件、12月236件) ・利用指導 累計:3件 (4月0件、5月1件、6月0件、7月0件、8月1件、9月0件、10月0件、11月1件、12月0件) <p>◎対応件数 総合計2,641件</p> <p>2. インフォメール 適切に対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情・ご意見 累計:15件 (4月4件、5月1件、6月1件、7月0件、8月1件、9月0件、10月2件、11月6件、12月0件) ・その他問合せ 累計:316件 (4月42件、5月49件、6月41件、7月42件、8月29件、9月19件、10月50件、11月25件、12月19件) <p>3. コールセンター 適切に対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情・ご意見 累計:29件 (4月2件、5月3件、6月0件、7月2件、8月2件、9月2件、10月7件、11月7件、12月4件) ・その他問合せ 累計:14,865件 (4月2,430件、5月1,813件、6月1,292件、7月1,107件、8月1,419件、9月1,209件、10月2,921件、11月2,031件、12月643件) <p>4. ゲート投書箱(2021年6月より設置)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種ご要望 4月~12月累計:67件 ・苦情 4月~11月累計:15件 ・お褒め 4月~11月累計:27件 <p>【自己評価】</p> <p>各施設スタッフ及び巡回警備にて、トラブルやご意見に対応し対応結果については各種様式に記載し本部に共有することを徹底し継続している。また、コールセンターへの電話、インフォメールへのメールでのお問い合わせご要望についても関係者間共有の上、適切な部門にて対応をするよう情報の共有化と蓄積を進めている。さらに各ゲートに無記名式の投書箱を設置し、潜在的なご要望を届けていただけるよう取り組んでいる。加えて、園内関係施設(国立民族学博物館、大阪日本民芸館)とも連携を密にし、相互に寄せられた各種お申し出を共有し、相互解決の助けとしている。SNSの広がりによって、太陽の塔の知財権に抵触したり、事前申請を経ない無断行為等の投稿が見受けられた場合にも、即座に管理者に連絡を取り修正・削除を進めている。</p> <p>全般として、早期の問題解決が図れており、ケースクローズに至らない懸案案件は存在していない。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○苦情等への対応は適切に実施できている。また、利用者からのご意見・ご要望等に耳を傾け、運営管理に反映できるよう努められている。</p> <p>○昨年度西地区テニス無料体験レッスン中に発生した事象について、引き続き丁寧に対応されたい。</p>	A	<p>○苦情等への対応は、適切に実施されている。利用者からの意見や要望には、業務改善に繋がる提言も含まれるものであり、これら意見等の集約や業務への反映を通じて、利用者満足度の更なる向上に努められたい。</p> <p>○昨年度西地区テニススクールで発生した事象について、引き続き丁寧な対応に努められたい。</p>

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価	評価 (S~C)	大阪府の評価	評価 (S~C)	評価委員会の指摘・提言
No.9	<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>	<p>【実績】 ○草地管理実績 4～12月には各エリアを月に1回～4回ずつ草刈りや除草作業を行い、美観に配慮し良好な緑地環境を保った。1～3月も必要に応じて除草作業を行う予定。 ○芝生管理実績 遊びやスポーツなどの利用を主目的とするものと、鑑賞・修景を主目的とする芝生に分けられる為、それぞれの目的に応じて適切な時期や方法を選択して、年6回～35回の芝刈り作業を行う。 1～3月は、適切なエアレーションや目土掛け、除草、施肥、芝刈を行う予定。 ○樹木管理実績 1、園内、無料地区にて、枝抜き剪定、枯木撤去、支障木撤去を行った。 桜等では枝抜剪定を行った。 2、徒歩による日常巡回及び大阪府との共同巡回を毎月1回実施した。 3、外観診断にて樹木剪定、伐採を行った。樹木医が適切に診断している。 ○花壇管理実績 1、バラ園花壇管理（リニューアルしたバラ園を生まれ変わった花の名所とする） ・除草、施肥(液肥)、つるバラ剪定・誘引、薬剤散布、壁泉清掃、宿根草ピンチ等を実施した。 ・除草、病害虫防除の為薬剤散布、灌水作業、夏季剪定等を実施した。藤棚は灌水作業、剪定・誘引を実施、低木(オオデマリ)剪定等も行った。 ・除草、病害虫防除の為薬剤散布、灌水作業、ツルバラ誘引、施肥(液肥)、摘花作業等を実施した。 2、チューリップの花園（チューリップフェスタでの魅力アップ） ・余剰苗や余り球を利用して作成したフォトスポットについて、長く楽しんでいただけるよう灌水やピンチなどを実施した。 フェスタ期間中の景観を維持するため、園路やチューリップ周辺の除草を実施した。 ・ひまわりフェスタ開催に伴い、灌水、除草、殺虫殺菌剤散布、ピンチを実施、にぎわい創出のために古いベンチや廃材を利用したフォトスポットを制作・設置した。 また期間中に台風被害があったため、立て直すなどの通過後の修復作業を行った。 3、花の丘（SNSで発信してもらえるような写真映えするフォトジェニックな場所に） ①余剰苗を利用して作成したフォトスポットについて、長く楽しんでいただけるよう灌水やピンチなどを実施した。 ②ネモフィラ、ヤグルマソウ、アネモネ、カラシナ等、ポピーフェアにあわせて開花させた草花についてピンチを実施した。 ③秋の見どころづくりのミューレンベルギアについて移植を実施、また、踏み荒らし防止の通路作成のための移植も実施した。 ・秋のコスモス・コキアフェスタに向けて、コキア植え付け、またそれに伴う耕起、機械除草、灌水を行った。殺虫殺菌剤散布、除草、キバナコスモス補植を行った。 ミューレンベルギアの立ち入り対策としてロープ柵や看板を設置、立ち入り可能なフォトスポットを作成して掲示するなどの対策を行った。 また、花の丘工事後より、園路へ流出し来園者の通行の妨げとなっている土砂の撤去を行った。 ・コスモス・コキアフェスタ開催中の景観維持のため、花の丘の除草、コスモスのピンチを行った。 4、その他花壇 ・夏の花八景での機械除草、一年草の手入れ、殺虫殺菌剤散布、宿根草のピンチ、夏の見どころづくりとしてヒマワリの植え付けを行った。 また、冬季花壇の・万葉の里では除草、夢の池花壇では一年草の植え付け・撤去、それに関する耕起や撤去、灌水等を実施した。 ・世界の森では、冬の見どころづくりの為に寒咲きハナナのための耕起と播種、その後の灌水、施肥を行った。 各花壇では四季のあわせて、施肥、耕起、植え付け、灌水、除草、ピンチ、花苗撤去を繰り返し行った。 また、園内の景観向上のため、紅葉溪水辺の整備、太陽の広場周辺の除草、パークカフェ裏の除草を実施した。 ○スイセン、ヒガンバナ、ナツズイセン等の開花時期にあわせて除草作業を行った。 ○花木管理実績 1.あじさいの森・・・チップ敷き均し、補植を行った。夏季剪定、除草、灌水作業等を実施した。 2.梅林・・・深耕、補植を行った。収穫、緑地補修(梅の実養生の為のロープ柵設置)を行った。 3.つばきの森・・・除草、剪定、摘果、施肥。を行った。中高木剪定、除草、摘果、川の除草作業等を実施した。 4.茶畑・・・除草、施肥を行った。チャノキ刈込、施肥、芝刈等を実施した。 5.桜・・・枝抜剪定を行った。 6.ワタ等施行実施予定項目について・・・除草、耕うんを行った。畝たて、播種を行った。 ○園内の巡視を実施し病害虫の早期発見、初期対応をスポット散布として迅速に行う。 ツバキにジマンダイセン(殺菌剤)、モチノキにトブジンM(殺菌剤)、カシ、プリペット、ツタにマツグリーン(殺虫剤)を散布した。 チャノキ、ショウブに液肥(ハイポネックス)を散布した。 マツにトブジンM(殺菌剤)、キンモクセイ、マツにマツグリーン(殺虫剤)、ヤナギにトレボン(殺虫剤)を散布した。 ナラ枯れ用樹幹注入にウッドキングを使用した。サクラにスバシバコン取り付け。残材ヤードに除草剤散布を行った。サザンカもち病を切除後ジマンダイセン(殺菌剤)を散布した。 チャノキ、アオキ、シラン、アジサイ、プラタナスにトブジンM(殺菌剤)、マツ、チャノキにマツグリーン(殺虫剤)、モッコクにトレボン(殺虫剤)、ハスにスミチオン(殺虫剤)を散布した。マツにジマンダイセン(殺菌剤)を散布した。カシナガ燻蒸処理、散布処理を行った。チャノキにハイポネックス(液肥)を散布した。 シャクヤク、シャリンバイ、ウメにマツグリーン(殺虫剤)、サクラ、ケヤキにトレボン(殺虫剤)、ツツジにオルトラン(殺虫剤)を散布した。クロチクにハイポネックス(液肥)を散布した。 プラタナスにスミチオン(殺虫剤)、サクラ、ツバキにトレボン(殺虫剤)、ツツジにオルトラン(殺虫剤)を散布した。アジサイ、アオキ、モチノキにトブジンM(殺菌剤)を散布した。 セアカゴケグモを駆除した。オオスズメバチ、コガタスズメバチの駆除を行った。 ○植物セミナー・ワークショップ ・5月ローズフェスタ開催に伴い、関連イベントとして、バラ園ガイドツアー、バラの香り染めワークショップ、バラを使ったアクセサリー作りワークショップなどバラにまつわる様々なイベントを開催した。 6月のあじさい祭、8月ひまわりフェスタにて、花を描くパステルアートのワークショップ、ひまわり畑の中で撮影をする写真撮影会を実施した。 5月、6月、9月に、コミュニティガーデナー修了生を対象とするバラのボランティア講習会を実施、園内ボランティアの技術向上へと繋げた。 ○花育活動として、チューリップの球根掘り取りイベントを実施、掘り取り方法や、掘り取った球根を翌年開花させる方法を草花ボランティアを交えて伝えながら、近隣市民を中心とした来園者が参加できるイベントとなった。 ○生物多様性向上 ①農薬の使用は巡回をして害虫、病気の確認をして最小限の範囲で散布した。 ②万博エコ堆肥を積極的に取り入れている。 ③園内動植物について、外来種などは専門機関と連携し適切に駆除した。(ミシシッピーアカミミガメ等) ④昆虫や植物の育成のため、草刈の範囲や時期の調整を自然観察学習館と協議して行った。 ⑤ザリガニの駆除作業は適切な時期に捕獲し処分している。水生生物の適切な飼育管理に努める。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○危険木等の伐採・剪定については、重大な事故を未然に防止できるよう引き続き、府と連携しながら維持管理されたい。</p> <p>○引き続き花の見どころづくりについてイベント時期に花の適期を迎えられるよう努められたい。</p>	A	<p>○重大な事故を未然に防止できるよう引き続き、府と連携しながら維持管理されたい。</p> <p>○新たな花の見どころを創出するなど、良好な景観を保持できている。引き続き、公園の魅力向上につながる取り組みに期待する。</p>

No.10	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>【自己評価】 草地について、実施計画に沿って4月から各エリア1~4回ずつ除草作業を行い、苦情、要望箇所には迅速に対応し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をエリア毎、使用頻度に応じて年2回~最大35回行い、施肥、集草、人力除草を行った。また適切な薬剤や除草剤の散布により雑草や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・植替、その他関連作業を適切に行い、希少種や人気種の植え付けエリアの増設などを取り入れ新たな花の見どころやにぎわいを創出、美しい花の常にある良好な景観を保った。病害虫防除について実施計画に基づき適切に管理を行い、スズメバチ、セアカゴケグモ駆除の対応も迅速に取組んだ。樹木管理では園内、無料地区にて実施計画数量を超える作業を行い、苦情、要望にも適切に対応した。樹勢回復では、低木の台落とし、ケヤキの丘を中心に枯枝の剪定、桜では、枯枝剪定、癌腫の除去を行い、切口には切口保護剤を塗布するなどの処置を適切に行った。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。花木林については、支障木、枯れ枝除去も丁寧に行い、花木林全体で良い景観となるよう取り組んだ。 また、日々の巡回に加え、大阪府との月2回の合同巡回を実施し、危険木、枯枝等の早期発見に努め迅速に伐採処理などで対応した。今後も引き続き大阪府と協議を行いながら、対応を重ねていく。</p>				
	<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>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>	<p>【実績】</p> <p>■点検</p> <p>○法定点検(以下の項目を実施した。)</p> <p>①受変電設備定期点検(自然文化園・東地区、中央、西地区)、一括変電所</p> <p>②昇降機定期点検(太陽の塔・EXPO'70パビリオン)</p> <p>③空気環境測定(迎賓館)</p> <p>④フロン簡易点検(空調設備)</p> <p>⑤消防設備点検(各防火対象物)</p> <p>⑥特定建築物の建築設備点検、消防設備点検(EXPO'70パビリオン、太陽の塔、記念競技場他)</p> <p>○定期点検(以下の項目を実施した。)</p> <p>①高圧絶縁監視装置定期点検</p> <p>②低圧分電盤絶縁抵抗測定</p> <p>③夜間照明設備等定期点検(記念競技場・テニスコート)</p> <p>④陸上競技用電子機器等定期点検(記念競技場)</p> <p>⑤自動ドア保守点検(太陽の塔・EXPO'70パビリオン)</p> <p>⑥遊具点検、ソラード定期点検※精密点検を含む 精密点検(わくわく池、ぼうけん海 3月実施、やったねの木 3月実施予定、ソラード、無料地区 3月実施予定)</p> <p>⑦駐車場監視装置、駐車場情報提供システム、デジタルサイネージ、監視カメラ、入場券システムほか園内システム</p> <p>⑧園内照明灯他定期点検</p> <p>○日常点検(以下の項目を実施した。)</p> <p>①受変電設備日常点検(低圧分電盤、太陽光発電合設備他)</p> <p>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)</p> <p>■修繕</p> <p>○修繕 計115件の修繕を実施した。(12月末時点)</p> <p>代表的なものは下記のとおり。</p> <p>①日本庭園⇒汎扉扉敷居修繕、「和み」エアコン清掃、4号棟鍵交換</p> <p>②建築物補修⇒各所ドア、ドアクローザー、鍵、ノブ修繕</p> <p>③園路補修⇒各所縁石、窪み、人止め柵、フェンス修繕、東口駅前広場段差解消、点字シート張替え</p> <p>④漏水補修⇒現代美術の森、つばきの森、太陽の広場芝生広場内、東口駅前広場、陽だまりの池</p> <p>⑤機械⇒各ゲート券売機UPS交換、中央口券売機6号機硬貨ユニット交換、スイッチング電源交換、中央駐車場パーキングシステム修繕、記念ビルMDF室内電話設備部品交換</p> <p>⑤運動施設周辺各種補修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東地区 競技場45分計、芝生走行車修繕、 ・南地区 野球場モータサイレン更新、換気扇交換、スポーツ広場スコアボード修繕、少年野球場土砂撤去 ・西地区 アンツーカ倉庫幕外壁補修、フットサルコート付近土留め、スポーツハウス小動物対策、排水洗管、テニスコート人工芝補修 ・ハードレイキ整備等の運動施設整備機械のメンテナンス <p>⑥井戸設備、ポンプ設備関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2工区井戸計器類交換、ポンプ交換、圧力スイッチ修繕、日本庭園Aポンプ場コンプレッサー交換、 <p>⑦遊具補修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・わくわく池のぼうけん広場⇒ドボンスライダー、ツルツルの丘補修塗装、 ・ぼうけん海のひろば⇒大ダコ本体の補修塗装、ザイルロープの修繕 ・ソラード⇒床板、手すり木材修繕 <p>⑧園内サイン・看板類補修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・名称変更対応等 <p>■補修・修繕</p> <p>1、修繕計画に基づき各種修繕工事を行い機能保全する。</p> <p>2、実施工程表に基づき適切な周期で点検を実施。</p> <p>【自己評価】 材料費、人件費高騰の状況下、管理水準の一定の水準を保つべく公園の維持管理については府と協議のうえ、最大限実施した。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。限られた修繕費の中で、緊急性、重要性の観点から各案件毎の精査を慎重に行った。特に漏水、雨漏れ、浸水、崩れと空調機器に関して重点的に修繕を実施し、利用者、職員の安全と労働環境の維持に留意した。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>		<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○大阪府への情報共有は適切にできている。点検については、発見された不具合等の対応に努められており、適切に実施されている。補修・修繕については、募集要項等で定められた額(41,584千円)を上回る執行がなされており、また優先順位を決めたうえで、適切に執行された。</p> <p>○遊具等については精密点検の結果をもとに修繕計画を作成し、不具合箇所を適正に解消した。</p>	A	<p>○日常の点検・補修・修繕については、適切に実施され、維持管理に取り組まれている。引き続き来園者が安全・安心に利用できる環境整備に努められたい。</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)			
No.11		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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●園内清掃 実施計画に基づき、園内・運動施設地区・駐車場・トイレ等、各所の清掃を実施した。 ●便所清掃 実施計画に基づき、園内・運動施設地区・駐車場・トイレ等、各所の清掃を実施した。 ●不法投棄:累計0件 ・駐輪場以外のエリアにおける放置自転車は見られないものの、駐輪場に長期に停めてある自転車は以前より多数見られ(事実上の不法投棄とも考えられる)、これらの廃棄コストが課題となっている(対象の自転車に警告札を貼り付け一定期間の経過観察を経て移動、廃棄を行っている)。 <p>【自己評価】</p> <p>井水を使用する新旧トイレへの清掃強化(井水の成分により着色があるため)をはじめ、本来不必要な設備的な課題へもフォローを行っている。夜間開園を行うケースの増加に伴い、翌朝の開園に向けての準備を含め、長時間勤務も増加しており、体調面への配慮はもちろん、業務環境や待遇面の向上は継続的な課題。</p>	A	<p>履行確認の結果、実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○イベント実施事業者への指導や突発的事象への対応等、適切な園内清掃等に取り組みられた。</p>	A	○適切な園内清掃に取り組まれた。引き続き、快適な利用の確保に努められたい。
No.12	<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>	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】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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迅速に実施した。 2、園内各所の利用者対応と運営管理を実施計画書に基づき実施した。 3、イベントおよび開催時の各種運営管理を実施した。特にコロナ対応、受動喫煙防止について徹底した。 4、実施計画書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、サイン等の運営管理を行った。 6、食堂・売店・自販機の利用促進と運営管理を行った。 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。 11、太陽の塔クレジット決済を実装した。 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改訂と運用を適切に実施した。 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。 15、公衆無料Wi-Fiの維持管理・利活用(日本庭園8か所の無料Wi-Fi設置、日本庭園八景等における動画等の多言語発信について検討中) 16、野外展示物の日常点検・目視点検を実施した。 17、ノルディックウォーキングコースの日常管理と表示板改修と追加設置、更新手続きを行った(継続認証中) 18、大阪府貸与物品について適切に管理した。 <p>【自己評価】</p> <p>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(はんこレスを導入)。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。各種対応の遅れが発生しないように常に情報の共有を行い迅速に対応できるようにした。</p>	A	<p>履行確認の結果、実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○各園内施設の運営維持管理について、円滑・適切に実施された。現行水準を低下させることなく、利用者満足度の更なる向上に結びつく取組を期待する。</p>	A	○引き続き、良好な管理を行い、利用者サービスの向上に努められたい。
No.13		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>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日常巡視(運営、警備、清掃、設備、緑地など各巡視業務を含む) 平日昼間 2名1組 4班体制 午前・午後の2回 夜間 2名1組 1班体制で、夜間・早朝の2回実施。 実施計画に基づき、適切に実施した。 ●瑕疵発見・対応 1、不法投棄・破損行為の早期発見・早期処理を行う(放置自転車など)・・・放置自転車:0件、不法投棄:1件 2、園内(喫煙場所以外)に向けた注意喚起の実施・・・適切に実施した。 3、発見された設備等の不具合への対応・・・速やかに応急措置を講じるとともに専門業者による修繕を手配し、必要な補修、修繕を実施。 4、各種水道メータの検針(漏水の早期発見)・・・適切に実施。 5、非常事態発生時の関係団体への連絡・・・適切に実施。 6、緊急対応等・・・救急:84件、迷子:173件、拾得物(イベント会場収集分を含む):2,285件 (2023年12月末現在) 7、夜間巡視の実施・・・適切に実施。 ●夜間防犯対策 ※自販機荒らしの被害はなし。夜間警備の強化シフトは一旦解除(通常シフトで対応中)。 ・夜間巡視を中心とした警戒継続 ・各社:警戒強化中のバウチサイン掲出 ・コカ・コーラ、アサヒ:独自の防犯カメラを設置、稼働中 ・BMP:バッテリー式小型カメラを試験中(記録の暗号化ができず、屋内にて使用) ●衛生管理 実施計画に基づき適切に実施した。 <p>【自己評価】</p> <p>救急、迷子、拾得物、多客日の雑踏対応、台風時のパトロール等々、昼夜を問わず、速やかな対応を行った。高齢スタッフによる長時間勤務も増加しており、業務環境や待遇の改善が課題。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○人員配置を適切に行い、対応を工夫するなどして利用者の安全確保に努められた。</p> <p>○設備等の不具合については、適切に速やかな対応が出来ている。</p>	A	○来園者の安全安心の確保のために引き続き適切な不具合対応に努められたい。

	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	評価委員会の指摘・提言
				(S~C)		(S~C)	
No.14	(3) 公園エリアの賑わいづくり・観光拠点化に向けた方策 (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 (5) 安全・安心・快適な利用の確保	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○災害時訓練 消防訓練については各施設ごとに年2回実施(9月実施・3月予定) 大阪府および指定管理者合同防災訓練(1月実施予定) ○異常気象時対応 ・危機管理マニュアルに基づき情報の整理を行う(1月の合同防災訓練と連携) ・無線機の通信環境の確認と発着信テストの実施(1月の合同防災訓練と連携) <p>■異常気象時対応 ・6/2(金)大雨注意報から警報になり注視していたが閉園措置なし。(吹田市:大雨警報、洪水・強風・雷注意報) ・台風7号の近畿接近・縦断に備えて水防シフト(A・B2グループ)の体制を構え臨んだ。(公園は15(火)を計画休園とした)</p> <p>■新型コロナウイルス対応 継続して、各所アルコール消毒液の設置。 貸出のあった、車椅子やベビーカーについては除菌シートによる清掃を行っている。</p> <p>【自己評価】 新型コロナウイルス対応についてはスタッフが初動でやるべきことを明確にし、BMP本部内、大阪府公園事務所、大阪府本庁と連携をとって迅速正確に対応を行った。 実施計画書に基づいた水防体制にて、適切に水防体制配備および台風接近時の対応を行った。 また、緊急時、適切に対応できるよう各種マニュアル、体制の整備を行っている。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○防災訓練においては、府と連携し、参集から初動対応の確認を適切に実施された。引き続き、非常時対応について意識を持ち、来園者の安全・安心・快適なありようの確保に努められたい。</p>	A	○危機管理意識を常に強く持ち、引き続き、安全・安心・快適な利用の確保に努められたい。
No.15	(6) 府施策との整合	応募時の提案を実施できたか。	<p>■府・公益事業への協力等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自然文化園の森(万博の森)の育成環境形成への協力・・・年間通して緑地管理を適正に実施。 安全管理運営協議会を通じ危険木・支障木の対応状況を注視。 ・財産管理・事業者誘致への協力・・・年間を通じて事業者の選定・誘致・管理を実施。 ・施設の大規模改修等への協力・・・パビリオン新館工事に伴う本館避難経路など工事によるう回路など協力対応。 パビリオン新館オープン後の運営・管理を実施。 ・大阪万博遺産の保全への協力・・・年間を通じて管理運営を適正に実施(太陽の塔・EXPO70/パビリオン・パビリオン別館ほか) ・2025大阪・関西万博PRツール(ポスター・のぼり・ミニのぼり)が4/29に届き、園内各所に掲出、設置した(各ゲート、パビリオン、自然観察学習館、記念競技場、万博テニス、万博フットサル) <p>■ボランティア対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火曜日・金曜日の週2回はNPO団体の指導の下、花壇の手入れ等ボランティア活動を実施。新規加入も随時募集している。 ・コミュニティーガーデナー講座修了生の有志を集い、バラ担当の指導の下、凋花切りを実施した。 これまでのコミュニティーガーデナー講座修了生の中から有志を募り、復習をしながら技術の向上を目指すバラの夏季剪定講習会を実施した。 <p>■知的障がい者の就業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、現従事者 1名の雇用継続中 2、清掃以外での雇用予定 (2021年4月 運動施設のグラウンド整備業務で1名採用:以下記載) <ul style="list-style-type: none"> ・植栽管理業務 2名 (2020年4月1日採用) ・グラウンド整備業務 1名 (2021年4月採用)※エルチャレンジにて雇用募集中。 <p>提案時の雇用5名の内、3名が大阪府が定義した要件と合致していないことが指定管理業務開始後に判明したため、追加でJV構成企業の直接雇用で3名の雇用を推進することとなった。 ※要件と合致していないのは、構成企業の特例子会社に採用している3名。指定管理者の認識では「障がい者の雇用の促進等に関する法律」に定められた特例子会社(親会社の一事業所とみなされる)の採用が要件外とされるとの認識がなかった。</p> <p>【自己評価】 新型コロナのリカバリー期に入り、各種イベントの仕掛けなどにより公園の来園者数が以前並みに回復して来たとは言ってもの人件費、光熱水費、各種物価の高騰により通常の予測を超えた厳しい経営環境となっている。経費カットなど対応できる余力を超えた状態となっており、指定管理業務そのものの存続が懸念される状態。 障がい者雇用については通年で募集を検討しているものの、今年度については進捗できていない。また雇用を実現したものの種々の事情による退職もあり定着させることの難しさを実感している。特に受け入れ部門においても人材の継続雇用が厳しくなっている中、常にバックアップサポートが必要な障害雇用者を継続勤務させることの現実的な厳しさがある。</p>	B	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、概ね実施できているが、管理品質等に一部課題がある。</p> <p>○府・公共事業への協力等 ・施設の大規模改修等に伴う、う回路設定等適切に協力いただいている。</p> <p>○ボランティア活動について、適正に実施した。</p> <p>○府や各団体と連携・調整を図りながら府施策へ協力いただいた。</p> <p>○知的障がい者の雇用については、対象業務を広げるなど、雇用の確保に努められたい。</p>	B	<p>○各団体との連携・調整を引き続き行いながら、今後も府施策への協力に努められたい。</p> <p>○府施策への理解を深め、知的障がい者の雇用確保に引き続き取り組まれたい。</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	評価委員会の指摘・提言	
			(S~C)		(S~C)		
II さらなるサービスの向上に関する事項							
No.16	(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】 今年度は5月、11月に来園者調査を行った。10月にイベント調査(コスモスコキア)を実査 ※8月「ひまわり」も実施予定だったが、暑さによりひまわりが予想よりも早くに萎れたため、実査できず ※3月「桜」も実施予定</p> <p>■利用者満足度調査の実施:5月(春) 11月(秋)実査 お祭り広場付近および東の広場付近で来園者アンケートを実施。ともに約計650サンプルを回収。調査結果は、大きくは例年とは変わらず。全体的な満足度は「満足計」で98.8%と依然として高い評価。指定管理以降、最も高いスコアとなった。</p> <p>【自己評価】 公園管理としての満足度を落とすことなく業務に従事。一方、来園者アンケート内容も公園の将来ビジョンに即した質問を加え、公園の愛着度も計測している。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○アンケート結果をもとに、利用者ニーズを捉え、対応をすべく調整を図られたい。また、評価委員から提言のあった、アンケート結果を受けてどのように業務改善を行うかについて、検討・提示いただきたい。</p> <p>○指定管理者独自のアンケートについても実施を期待する。</p>	A	○アンケート結果については、クロス集計を活用する等による分析を行うとともに、更なるサービス向上につながるよう、今後どのように業務改善を行うかについて検討し、次年度以降の計画に反映されたい。
No.17	(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>イベントごとやワークショップなど 自主事業</p> <p>【実績】 ●ひまわりフェスタ(8月) ひまわりフェスタにて、ひまわりを描くパステルアートのワークショップ、ひまわり畑の中で撮影をする写真撮影会を実施した。フォトスポットの作成。古いベンチや廃材を利用して制作した。 ●コスモス・コキアフェスタ(10月) 花の丘周辺に飲食が購入出来るテナントが存在しないため、来園者サービスの向上として、飲食出店を行い好評を得られた。また四季の花にちなんだスイーツを発売し好評を得られた。 ●SAKURAEXPO(3月) 桜まつりの名前を一新。花火やフード、桜にちなんだクラフトショップなど、来園者に楽しんでもいただけるコンテンツを用意する。</p> <p>【自己評価】 新型コロナウイルスの影響が残るなか、感染防止対策を講じた上で実施を行った。また密を避けながらセミナーやツアーガイド、期間中にキッチンカーの出店を行うなど来園された方に喜んで頂けるコンテンツを実施した。全体を通して来園者に好評であり満足頂ける結果となり、継続して実施できるように創意工夫する。</p>	A	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。</p> <p>○花との触れ合いを通じて、来園機会の拡大や公園の魅力創造を行うなど、適切に取り組まれた。</p>	A	○新たな公園の魅力創出・向上への取り組みを今後も期待する。

No.18

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価	評価 (S~C)	大阪府の評価	評価 (S~C)	評価委員会の指摘・提言
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) 投資及び収支計画の内容、適格性及び実現の程度、経理関係	投資及び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。	<p>【実績】 単位：百万円※税抜き 予 算 収入1,996百万円 支出1,910百万円 収益86百万円 ※収支差について大阪府からの支援を要望。前提は収益±0 実 績(予測含) 収入1,736百万円 支出1,903百万円 収益▲167百万円 予算対比(予測含) 収入▲260百万円、支出▲7百万円、収益▲253百万円 補填金(予測含む) 累計 22百万円※光熱費高騰対策補助金</p> <p>【自己評価】 上記の通り、今年度も1億以上の赤字となり、当初計画に比べ大幅な乖離が出ている。収入もさることながら、物価・人件費高騰、パピリオン別館による負担増により運営は引続き厳しい状況。運営するための資金不足になっており、それを補うため各社の経営にも影響を与えている。上期のコロナ影響による集客不足と燃料費・人件費などの高騰により大阪府と協議を重ね、少しでも収支改善を目指すべく交渉した為、昨年へ引き続き提出期限が遅延した。補填金を含め収益が▲253百万円であるが、電力会社の見直しや効率的な人員配置、使用する消耗品の節約等によりコスト削減を本年実施した。</p>	B	<p>履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、概ね実施できているが、管理品質等に一部課題がある。</p> <p>○収支計画書について、令和4年度において定められた期日までに提出がなく、評価を行うにあたり、支障が生じたこと指摘したにも関わらず、今年度においても同様の手続き違反が繰り返された。基本協定書等に定められた義務を再認識し、その履行に厳に努められたい。投資5億円は、指定管理者の履行すべき義務であることはもとより、その目的は万博公園の魅力高めるためのものである。投資計画を着実に実行し、万博公園の更なる魅力化に努められたい。</p>	B	<p>○収支計画書の提出について、令和4年度において年度当初に提出がなく、評価を行うにあたり支障が生じたにも関わらず、これが繰り返されていることは極めて不適切である。基本協定書等で定められた義務を改めて認識し、適切な事務執行に努められたい。投資5億円が履行義務とされていることを再認識のうえ、目的に合致した投資計画の履行に責任をもって取り組まれたい。</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	評価委員会の指摘・提言
				(S~C)		(S~C)	
No.19		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。	A	履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。 ○管理体制については、適切に配置できている。	A	適切な管理体制のもと、引き続き、管理運営に努められたい。
No.20	(2) 安定的な運営が可能となる人的能力	必置技術者等の配置。(技術者を配置したか。)	【実績】 ○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、 農薬安全管理士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	履行確認の結果、事業実施計画書に示した事項について、適切に実施できている。 ○必要な技術者については、適切に配置されている。	A	適切な必置技術者のもと、引き続き、管理運営に努められたい。
No.21	(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。)	昨年度に引続き本事業の損失により各社の本業に大きな影響を与え、本指定管理業務の継続が困難な状況である。 係る状況下、安定的な運営を可能とするために、増収会議を開催し、収入増加に向けた魅力的な自主事業の創出に努めた。 同時に必要経費を見直し、料金改定について継続して大阪府と協議を進めた。	B	引き続き、新規イベントの誘致など万博公園の更なる魅力化に努められ、来園者増ひについては利用料金収入増につなげることで、構成企業の財政基盤及び収益力の強化に期待する。	A	安定的な運営が可能と判断でき、引き続き、構成企業の財政的基盤強化に向けて取り組まれたい。

評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価	評価 (S~C)	大阪府の評価	評価 (S~C)	評価委員会の指摘・提言
------	------	------------	-------------	--------	-------------	-------------

※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。

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)

令和5年度総合評価

A