

令和元年度 指定管理業務評価票(案)

|          |                           |                            |                    |
|----------|---------------------------|----------------------------|--------------------|
| 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<br>(S~C) | 大阪府の評価   | 評価<br>(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<br><br>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>【2019年度の管理運営方針】<br/>前年度の実績を踏まえ、年末年始や集客が見込まれる水曜日を臨時開園し来園機会の拡大を図り、来園者数270万人を目標とする。また、私たちが掲げた「来るたびに、感動体験と出会える公園」の実現に向けた取り組み(施設改修、イベント誘致、施設の魅力化)を実施。</p> <p>【実績】<br/>①来園者促進のため大阪府と協議の上、下記の日程において、臨時開園および営業時間の延長を行った。<br/>・5月8日(水)、15日(水)、22日(水)、29日(水)の臨時開園を実施した。<br/>・5月25日～6月9日「蛍の夕べ」の期間中、21時30分まで営業時間延長を実施した。<br/>・7月20日～8月25日イルミネイト及びイベント「万博夏あそび」に合わせ21時まで営業時間延長を実施した。<br/>・7月20日～8月25日の営業時間延長に合わせ、「太陽の塔」を7月20日～8月25日の間、土・日曜および8月12日～16日は、20時まで営業時間延長を実施した。<br/>・12月25日(水)の臨時開園を実施した。<br/>・1月1日～3日の臨時開園を実施した。<br/>・3月25日(水)の臨時開園を実施予定。<br/>②利用者満足度向上のため、駅前広場の機能転換や売店リニューアル、トイレおよび案内サインの改修工事などを推進した。<br/>・旧売店(6店舗)のリニューアル、旧総合案内所のコンビニ化、駅前広場売店Aにインフォメーションセンター機能を移行した。また、駅前広場売店Bの一部を飲食店、一部を喫煙ルームとコインロッカーに改修し、駅前広場の機能を大幅に変更し利便性の向上に努めた。西エリアの森に新たな魅力施設としてせせらぎ広場売店をリニューアルオープン。(3/15オープン予定)<br/>③夏季閑散期対策として、イベント「夏あそび」を実施した<br/>④「万博エリア連絡会」「公園関係団体連絡会」「国立民族学博物館との意見交換会」「広報担当者連絡会」へ参加し、関係団体との連携を深めた。また、広報連携や渋滞対策などについて、関係団体と連携しながら各種取り組みを行った。<br/>⑤西エリアの集客及び活性化を図るとともに、本公園が誇る圧倒的な自然をPRするため、新たな大型遊具施設「万博ビースト」を新設(3/15オープン予定)。</p> <p>【自己評価】<br/>これまで実施されていなかったGW明けの水曜日の臨時開園や売店・レストランのリニューアル、夏の閑散期対策として夏休み期間に新たな集客イベントを実施。営業日数増や夏のイベントにより来園機会の大幅拡大、公園の魅力化は確り図れた。しかし、費用対効果など懸念点が多く、来年度は臨時開園や延長営業の時期・タイミング、及びイベント内容の見直しを図っていく。また、売店のリニューアルは概ね完了し、もみじ川付近に大型遊具を新設。飲食の充実や体験型大型遊具の新設により公園の魅力・価値向上を進めた。<br/>下半期は、繁忙期の荒天・新型コロナウイルスの影響などに見舞われ、来園者数が大幅に減少する結果となったが、上半期が好調であったため1月までの累積来園者数では、昨年対比103%(7.4万人増)を保つことができています。</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>○新たな集客施設のオープンに加え、新規イベントの開催や臨時開園、営業時間の延長など、来園機会を大幅に拡大した。</p> <p>○下半期は台風や新型コロナウイルスの影響で大幅に来園者数が減少しているが、昨年度と同等の来園者となる見込みである。</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に期待する。</p> | A           |             |
| No.2            | (2)平等な利用を図るための具体的手法・効果<br><br>平等利用に努めたか。            | <p>【実績】<br/>①団体予約の適正な管理を行った。<br/>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。<br/>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。<br/>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>共通項目<br/>1. 実施計画に基づき研修を実施<br/>・「人権研修 障害者差別解消法セミナー」7月1日実施(27名参加)<br/>・「CSマナー研修」7月16日、7月23日実施(計62名) ※2回に分け実施<br/>・「救急救命・AED研修」8月19日、8月26日実施(計48名参加) ※2回に分け実施<br/>・「消防訓練」9月18日実施(太陽の塔にて)<br/>2月17日(パビリオン)、2月19日(太陽の塔)実施予定<br/>・個人情報研修・CSR研修 3月2日、9日実施予定<br/>・1月17日に「地震災害対策訓練」を万博記念公園&amp;運動施設および関連団体に実施<br/>2. 施設のストレスフリー化を推進する。<br/>・案内サイン改修工事 (1月着工 2月完工予定)<br/>・トイレ改修工事 (1月着工 2月完工予定)<br/>・運動施設における障がい等のある方への対応計画検討を進めた。<br/>・テニス施設における障がい者スポーツ振興のための計画検討を進めた。<br/>3. マナー向上の取組実施<br/>・「CSマナー研修」7月16日、7月23日実施(計62名) ※2回に分け実施(1.に記載)<br/>4. 不法占拠、利用制限への対応<br/>・該当なし<br/>5. トラブルへの対応を行う。<br/>・随時必要な対応を実施するとともに、ご意見をいただいた場合は面談、電話、メール等にて回答をしている</p> <p>【自己評価】<br/>申請書式の一部に不備(個人印による団体申請、暴排条項チェック漏れ、免除対象施設記載漏れ、添付書類の日付違い等)が見受けられたが、指摘を受けて即時に修正を行った。大阪府からの指摘や指導については即時修正対応を行うとともに、以後の改善と適正な処理に努めている。また、各種研修を実施し利用者のサービス向上に資する取組みを行った結果、昨年に引き続き、アンケートの項目「公園の全体的な満足度」にて満足度97.2%と高い水準をキープすることができた。</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。</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>○各種研修を実施するなど利用者のサービス向上に資する取り組みを実施しており、利用者の満足度も高い。</p>  | A           |             |

No.3  
(1)

| 評価項目   | 評価内容   | 指定管理者の自己評価  | 評価<br>(S~C) | 大阪府の評価   | 評価<br>(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>(※1)<br/>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><b>文化観光拠点形成・発信の取組み</b><br/>【実績】</p> <p>1. 園内施設の改修及び施設設置など</p> <p>①アスレチック施設の設置に向けた各種調整</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・6~8月 ポーリング調査実施完了</li> <li>・9月17日 建設予定地迄の動線の樹木伐採開始</li> <li>・3月15日オープン(予定)</li> </ul> <p>②夜間営業のための太陽の塔周辺のライトアップ演出を検討</p> <p>③WONDER BOX設置に向けた各種調整</p> <p>計画を精査した結果、収支バランスが取れないことから、建築物の設置を断念、代案の実施内容にて協議を進める。</p> <p>④インドアスカイダイビング導入計画の推進 ※計画を精査した結果、実施を断念。</p> <p>2. 利便性向上施策</p> <p>①BBQコーナーの活用</p> <p>夜間営業実施に向け各種調整したが、安全対策及び設備整備コストが想定以上にかかるため実施を見送り。</p> <p>②レガシーを活用したイベント実施及び商品の開発</p> <p>2月29日発売(予定)(以下商品ラインナップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Tシャツ(4種類)、フェイスタオル、トートバック、ハンカチ、レジャーシート、ポスター、ステッカー</li> </ul> <p>③園内ガイドの実装/スマホアプリの更新 パークガイド:更新 累計313回</p> <p>④HPリニューアルの実施、多言語化</p> <p>太陽の塔オフィシャルサイトリニューアル・多言語対応(英、中(繁体、簡体)、韓) 7月4日サービス開始</p> <p>3. 閑散期対策・インバウンドプロモーション</p> <p>①夏季冬季イルミネーション企画の実施 ※イルミネイト実施 夏季7月20日~8月25日 冬季12月6、~8日,13~15日,20~22日,24~29日 冬季イルミネイト 2,814人/日 累計42,216人 (昨年比:▲21,242人、▲2,067人/日※▲42.3%)</p> <p>②夏季 水遊びコンテンツの実施 ※イベント「万博夏あそび」実施 7月20日~8月25日</p> <p>③太陽の塔を中心とした観光プロモーション</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月 特別展にてツアーの実施 「特別展ガイドツアー」4月20日32名、21日34名</li> <li>・5月 特別展にてツアーの実施 「特別展ガイドツアー(太陽の塔時間外入館)」5月28日(土)15名</li> <li>・7月 7月20日~8月25日の間、土・日曜および8/12~16は、20時まで営業時間延長を実施</li> <li>・12月6日~29日の金土日に太陽の広場ライトアップ及び太陽の塔北面にデジタル掛軸を実施、同時に21時まで夜間延長を行った。</li> <li>・1月 カウントダウンイベントにより年始から太陽の塔への誘客を実施</li> </ul> <p>※ツアーの関連は、下記4. ①の通り実施した。</p> <p>4. 誘客プロモーションの実施</p> <p>①国内プロモーション</p> <p>5月: エースJTB(首都圏発関西プラン)太陽の塔入館セット(6/10催行分-9/26催行分)5/17より発売</p> <p>7月: エースJTB(全国)太陽の塔・EXPO70パビリオン入館セット(10/1-11/30催行分)7/20より発売</p> <p>10月: ツーリズムEXPOジャパン(10/24-27)出展</p> <p>11月: エースJTB(首都圏発関西プラン)太陽の塔・EXPO70パビリオン入館セット(11/16-1/31催行分)発売</p> <p>エースJTB(首都圏発関西プラン2)太陽の塔・EXPO70パビリオン入館セット(11/1-3/29催行分)発売</p> <p>JR東海ツアーズ イルミネイト期間 太陽の塔入館個人型ツアー(12/7-25の土日17時で催行)発売</p> <p>12月: JR東海ツアーズ個人型商品 太陽の塔・EXPO70パビリオン入館セット(1月以降実施)発売</p> <p>2月: エースJTB(首都圏発関西プラン3)太陽の塔・EXPO70パビリオン入館セット(4/1-9/30催行分)2月発売開始</p> <p>②インバウンドプロモーション</p> <p>4月: Good Luck Trip Web版掲載 4月18日~(英・繁体中・簡体中)</p> <p>5月: 台北国際観光博覧会2019(吉本興業より出展) 当園関連箇所の紹介パンフ等を提供配布</p> <p>8月: 8/23-26「2019台湾国際旅遊展」内「Touch the Japan 2019」に吉本興業から出展、併せて万博記念公園の紹介等を実施</p> <p>三井不動産タイアアップ 中国向けインバウンド用weibo発信</p> <p>9月: 近鉄グループホールディングスアジアエリアインバウンド商談会に、万博記念公園エリアの紹介等を実施</p> <p>台湾商談会(9/17-18)・タイ商談会(9/20)、当園「ミニガイド」「園内マップ」を提供配布</p> <p>10月: ツーリズムEXPOジャパン(10/24-27)出展、万博記念公園エリア紹介</p> <p>1月: FunJAPANweb太陽の塔取材分アジア圏ターゲット8バリエーション掲載(1月19日~掲載)</p> <p>③近隣施設との連携</p> <p>4月: 関空での紹介パンフ配布(桜まつり&amp;EXPOCITY)(繁体・簡体・泰)3月28日~4月7日 4800部</p> <p>EXPOCITY Web・ポスター・チラシ桜まつり掲載 3月20日~4月14日</p> <p>桜まつり期間中EXPOCITYとの相互優待の実施</p> <p>6月: 三井不動産タイアアップ インバウンド用ニュースリリース(中国)(タイ)、EXPOCITY関連の紹介で当園「あじさい祭」「螢の夕べ」を画像入りで掲載</p> <p>7月: 三井不動産タイアアップ インバウンド用すいたん・もずやん動画配信、EXPOCITY関連プロモーション動画 当園「太陽の塔」「日本庭園」をもずやんが紹介</p> <p>中国・香港・タイ・台湾の三井不動産関連SNS(weibo、Facebook)にて配信中</p> <p>8月: 夏あそび期間EXPOCITY・ニフレルとの相互優待入場施策実施(8/25まで)</p> <p>12月: スターウォーズと万博記念公園周辺施設(公園・モノレール駅・EXPOCITY)がタイアアップした太陽の塔・駅前広場スロープのライトアップを実施した。</p> <p>【自己評価】</p> <p>新たな取り組みとして、大型遊具施設の新設やレガシー商品の開発などを実施し、万博記念公園の新たな魅力創生に取り組んだ。</p> <p>また、インバウンド誘致に関しては、周辺事業者との連携を更に推進し、海外見本市での公園PR、ツアーEXPOでの出展をはじめ、中国向けを中心にSNSを活用したプロモーションを実施した(WEIBO 動画配信、FUNJAPAN WEBへの掲載など)。インバウンド向け、紙媒体での配信は、桜まつりに向け計画をしていたが、コロナウイルスの影響により次年度に持ち越す事とした。エリア連携事業として、インバウンド向けのパンフレットを作成し、各事業社の配架先を活用し広くPRを実施した。リーシングにより、公園内の飲食店を現代にニーズに合った店舗や大型体験施設をオープンさせ、来園者のリピーター化、新たなターゲット集客につながる事業を開始した。</p> <p>大手旅行会社との観光入場クーポン契約を行い、全国展開での個人・団体向けの商品造成が実現。太陽の塔を中心とした商品化により、費用面だけでは掲載出来ない媒体での展開を実現した。</p> | A           | <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>○森を楽しむ新たな大型アスレチックジムを設置し、誘客を図る予定。</p> <p>○パークガイドの公開や太陽の塔オフィシャルサイトのリニューアル・多言語化、レガシー商品を開発した。</p> <p>○大手旅行会社との契約により、太陽の塔・EXPOパビリオン入館セットの販売など新たな商品造成の実現させた。</p> <p>○メディアと連携した情報発信に加え、近隣大学や周辺事業者との連携を推進し、SNSを活用したプロモーションや海外への情報発信の機会を活用するなどのインバウンドプロモーションを実施したが、大幅な来園者増に繋がる十分な成果は得られなかった。</p> <p>○WONDER BOXについては、早急に代替案を整理し、次年度以降早期に着手できるように速やかに検討を進められたい。</p> | B           |             |

No.3  
(2)

| 評価項目   | 評価内容   | 指定管理者の自己評価   | 評価<br>(S~C) | 大阪府の評価        | 評価<br>(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>(※1)<br/>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>1、えきすぼさんぼ総製作部数 2019年度累計3,736,000部(印刷626,000部・リビング3,110,000部)※2月発刊(3月号)コロナウイルスのため休刊</p> <p>2、イベントポスター<br/>4月:桜まつりモノレール中吊りB3ポスター、パビリオン4月特別展ポスター園内看板掲示<br/>5月:パビリオン5月-6月特別展ポスター園内看板掲示<br/>7月:モノレール・北大阪急行 夏あそびB3車内吊り530枚、夏あそび B1ポスター50枚、B2ポスター100枚 園関連施設、専用ラック等に掲示<br/>11月紅葉まつりB3W中吊りポスター掲出、イルミネイトB3W中吊りポスター800枚製作・掲出<br/>2月:桜まつりB3W中吊りポスター掲出 (大阪モノレール2/3-9・北大阪急行2/24-29)</p> <p>3、イベントチラシの作成・設置<br/>4月:桜まつりチラシ、パビリオン4月特別展チラシ<br/>7月:夏あそび A4チラシ 60,000部配架<br/>10月:紅葉まつりA4チラシ20,000枚製作・配架<br/>11月:イルミネイトA4チラシ20,000枚製作・配架<br/>3月:桜まつりA4チラシ15,000枚作成・配架予定</p> <p>4、イメージポスターの作成・指定先への納品<br/>1970年大阪万博50周年記念ポスター1,000部(3月作成予定)</p> <p>5、各種情報発信<br/>① HP更新・SNS情報発信<br/>・HP更新 累計925回実施(開花状況、イベント情報等)<br/>・SNS投稿累計293回実施、Instagram累計128回投稿(開花、イベント情報等)<br/>万博公園 公式Facebook累計142回投稿(開花、イベント、企画展告知等)、Expoパビリオン 公式Facebook累計24回更新(パビリオン企画展告知等)<br/>・デジタルサイネージ更新 累計29回、大型ビジョン更新 累計27回、メールマガジン配信累計5回<br/>② 園内開花情報の発信95回(ホテルの情報発信7回)<br/>③ 公園広報専用ラックの活用(えきすぼさんぼ本紙以外の特記事項は以下の通り)<br/>4月特記:桜まつりチラシ、パビリオン特別展チラシ<br/>5月特記:パビリオン5月-6月特別展チラシ配架<br/>7月特記:夏あそびA4チラシ・夏あそびポスター配架<br/>10月特記:紅葉まつりA4チラシ配架<br/>11月特記:イルミネイトA4チラシ等配架<br/>2月特記:桜まつりA4チラシ配架</p> <p>④ Good Luck Trip Web版掲載<br/>・4月18日~(英・繁体中・簡体中)<br/>・三井不動産タイアップ インバウンド用すいたん・もずやん動画配信<br/>EXPOCITY関連プロモーション動画 当園「太陽の塔」「日本庭園」をもずやんが紹介<br/>・中国・香港・タイ・台湾の三井不動産関連SNS(weibo、Facebook)にて配信中<br/>・ニフレルとタイアップ、インバウンド商談会(台湾・タイ)に資料パンフ等提供、公園エリア全体の紹介を実施<br/>・FunJAPANweb 1月19日~掲載中(アジア8言語)<br/>⑤ 近隣大学等の連携による情報発信</p> <p>6、園内マップ、パンフレットの作成<br/>5月:マップ 簡体中文5000部、繁体中文10000部増刷<br/>11月:マップ 日本語料金改定版200,000部、英・簡体・繁体料金改訂版各4,000部</p> <p>7、電鉄会社の駅掲示板を活用した広報展開<br/>4月:阪急電鉄8駅に桜まつりチラシ・ポスター配架掲示<br/>12月:阪急電鉄主要駅にイルミネイトチラシ配架</p> <p>8、メディア及び関係機関への情報発信<br/>① マスメディアとの調整<br/>報道提供(リリース)累計15回、取材対応テレビ 累計98件、ラジオ 累計12件、新聞 累計34件、雑誌 累計32件、Web 累計29件 問合せ 累計31件、その他累計26件<br/>② 大阪観光局への指定管理イベント等情報提供<br/>4月:大阪観光局webに掲載(桜まつりチューリップフェスタ、ローズフェスタ)<br/>5月:大阪観光局webに掲載(ローズフェスタ、蛍の夕べ)<br/>7月:大阪観光局webに掲載(ひまわりフェスタ、夏あそび)<br/>9月:大阪観光局web掲載(コスモスフェスタ9/20~掲載)<br/>10月:大阪観光局web掲載(紅葉まつり10/30~掲載)<br/>12月:イルミネイト大阪光の饗宴web掲載<br/>1月:桜まつり情報OSAKA-INFOweb掲載</p> <p>9、もずやんを活用した来園者サービスを実施<br/>6月EXPOCITY運動吹田プロモーションビデオ撮影出演<br/>8月1日夏あそびグリーティング<br/>8月18日ガンバエキスポグリーティング<br/>9月15日万博へGo!ラジオ公開収録&amp;会場グリーティング<br/>9月16日西地区スポーツフェスタ会場グリーティング<br/>11月17日ABCラジオまつり2019 オープニングステージ出演・会場内グリーティング</p> <p>【自己評価】<br/>広報活動としては、指定管理広報の柱としての公園だより「えきすぼさんぼ」の運用製作方法などを見直し、10月号より新体制での運用を開始、より現場の状況に即した効率的な製作体制に移行した。<br/>SNS、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している。<br/>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しつつ、インバウンドプロモーションと連動したインバウンド向け媒体への取材協力等に積極的に取り組み、近隣施設とのタイアップ等による海外向け掲載など新たな取り組みを実施、効率的かつ全体的な露出量の増加を図った。また、画像映像貸出における新たな取組として有償アーカイブ貸出を本格的に開始し、一定の成果を上げ始めている。<br/>その他広報活動としては、10月料金改定に伴う公園マップの改訂版を作成。阪急電鉄本社との関係構築により阪急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目指している。</p> | A           | (前ページにまとめて記載) | B           |             |

| 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)  | (S~C)  |             |
| No.4<br>(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)<br/>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><b>運営実績</b><br/>【実績】</p> <p>■太陽の塔(来館者数28.2万人 昨年対比96% ▲1.3万人)</p> <p>1、太陽の塔</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約システム(事前決済)の制作を推進</li> <li>・オフィシャルサイトのリニューアル 7月4日～サービス開始</li> <li>・イベントに合わせた太陽の塔内部公開の夜間延長を実施</li> <li>・桜まつりに合わせた夜間延長の実施(4月1日～7日、12日～14日)</li> <li>・イルミネイトおよび夏あそびに連動し営業時間枠延長(7月20日～8月25日の間土・日曜および8月12日～16日は、20時まで営業時間延長を実施)</li> <li>・カウントダウンイベントにより年始から太陽の塔への誘客を実施(12月31日～1月1日)</li> <li>・特別展ガイドツアーの実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月20日(土)、4月21日(日)</li> </ul> </li> <li>・太陽の塔にちなんだ企画展の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・特別展「知る、見る、遊ぶ 太陽の塔」(12月26日～4月12日)実施</li> </ul> </li> <li>・夜間営業に向けた太陽の塔周辺のライトアップ</li> <li>・フォトサービスの検討・試行(1月30日から2月29日まで)</li> </ul> <p>■EXPO'70パビリオン(来館者数10.5万人 昨年対比113% 1.2万人)※常設展のみ</p> <p>1、企画展の実施(来場者数1.9万人)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特別展「私の大阪万博 思い出の品展 ～永遠の万博っ子たちの、記憶の数々～」(4月1日～4月23日)実施</li> <li>・トークイベント参加者数4月6日 80人(延べ)</li> <li>・特別展「私の大阪万博 思い出の品展 第2部 ～永遠の万博っ子たちから次の万博っ子へ～」(5月3日～6月10日)実施</li> <li>・特別展「大阪万博ビフォーアフター展～あのパビリオンはいまどこに～」(11月2日～12月17日)実施</li> <li>・特別展「知る、見る、遊ぶ 太陽の塔」(12月26日～4月12日)実施</li> </ul> <p>2、過去の記録・コンテンツの利活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタルアーカイブ貸付対応 PR写真 累計415件、映像 累計5件、有償 累計34件</li> </ul> <p>3、ペーパークラフトの制作・活用</p> <p>4、大阪府が新設する施設に連動し館内の多言語化を推進する。</p> <p>2019年度実施せず(新設延期による)</p> <p>■日本庭園</p> <p>1、正門・中央休憩所の改修(レストラン化等)を行う</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画を大幅に見直し指定管理者実施から事業者誘致へ変更し、既存の空間を活用した事業プランの検討を進める</li> </ul> <p>2、Wi-Fiを活用したデジタルコンテンツの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上記1、の方針転換に伴い、本項目の実施についても、事業者決定後進めることとなった。</li> </ul> <p>3、日本食・茶道・華道・庭園技術・盆栽・和服など日本文化を体験できる場を提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上記1、の方針転換に伴い、本項目の実施についても、事業者決定後進めることとなった。</li> </ul> <p>4、イベント開催時の呈茶サービスの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・桜まつり(千里庵呈茶) 3月23日～4月14日※期間中土日のみ実施 営業日8日間 累計660名</li> <li>・紅葉まつり(汎庵呈茶) 11月2日～12月1日※期間中全日実施 営業日30日間 累計3199名</li> <li>・梅まつり(千里庵呈茶) 2月15日～3月15日※期間中土日祝のみ実施 営業日11日間</li> </ul> | A      | <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、クレジット決済の導入、予約サイトの多言語化などオフィシャルサイトのリニューアル化、当日券の販売やフォトスポットの試験導入など、利用者満足度の向上に努めた。</p> <p>○EXPO'70パビリオンにおいて、「思い出の品展」や「大阪万博ビフォーアフター展」、「知る、見る、遊ぶ太陽の塔」など、大阪万博50周年にふさわしい企画展を開催し、来館者数の増加につなげた。</p> <p>○日本庭園については、中央休憩所の改修(レストラン化等)や施設の充実が遅れていることから、提案にある日本文化体験のプラットフォームの実現に向けて、速やかに検討を進められたい。</p> <p>○イベントについて、閑散期の自主事業開催や多様なバリエーションの持ち込みイベント誘致に取り組んでいるが、引き続き、来園者増に向けて、更なる充実を図られたい。</p> | B           |

| 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<br>(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)<br/>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</p> <p>①館内展示の更新(季節に合わせた内容)</p> <p>②イベント・ワークショップの実施</p> <p>③新たな取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・工作教室等への新規取組を実施した</li> <li>・木や竹・木の実を使った工作、ミニ門松作り、凧作り等を実施</li> <li>・コミュニティーガーデナー養成講座の実施 2019年10月より開講(受講者60名)</li> </ul> <p>自然観察会:昆虫観察会、野鳥観察会、植物観察会、星空観察会等を実施</p> <p>3月15日のリニューアルオープンに向けて、体験型商品を開発</p> <p>■森の足湯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・間伐材、地下水等を活用し運営を行った</li> <li>・足湯施設管理作業実施</li> <li>・薪の生産作業実施</li> <li>・営業 ※予定を含む(4月1日~6月9日、10月1日~11月30日、2月18日~3月31日)</li> <li>・木工クラフト等の販売を実施。</li> <li>・足湯カフェテスト営業 ワゴンでコーヒー等を販売(12日間)</li> <li>・木工クラフト教室実施(9日間)</li> <li>・ヨガ教室実施(1日間)</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>パビリオンでは、各種企画展を通じ70年万博の魅力を伝えることで、常設展への来館者数が昨年対比117%(1.5万人増)となった。一方で太陽の塔の予約客の減少に対しては、当日券の販売開始やフォトスポット試験導入など新たな取り組みを実施した。また、予約サイトのリニューアル・多言語対応などお客様満足度の向上施策を実施した。</p> <p><b>維持管理</b></p> <p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○各施設共通</li> <li>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)</li> <li>○太陽の塔</li> <li>夏期の高温対策のため、スポットクーラーを設置した。</li> <li>内装や展示物の破損等につき、小修理で対応した。</li> <li>イベント開催に際しては、照明(ライトアップ)、時間調整(イルミナイト)等を行った。</li> <li>○日本庭園</li> <li>茶室備品類(行燈、屏風、照明器具等)の補修、老朽化したベンチの補修(補修不可の場合は撤去)、井戸設備の補修、清掃(汚泥除去)、園路補修等を行った。</li> <li>イベント開催に際しては、茶室清掃、換気等を行った。</li> <li>○EXPO'70パビリオン</li> <li>老朽化した映像展示装置(プロジェクタ)の更新、ホワイエ土間段差修理等修繕を行った。</li> <li>内装や展示物の破損等につき、小修理で対応した。</li> <li>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。</li> <li>○自然文化園</li> <li>園内各所の破損箇所、危険箇所の修繕を行った。</li> <li>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に関する指導、助言(電気、給排水など)を行った。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>上記をとおして、各施設・設備の機能維持、美観維持、危険箇所の排除を行い、サービス向上、安全・安心・快適な利用を確保した。</p> <p>イベントに際しては、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。</p> <p>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> <p>イベント開催中の非常対応(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努めた。</p> | A      | (前ページにまとめて記載) | B           |

| 評価項目  | 評価内容   | 指定管理者の自己評価  | 評価<br>(S~C) | 大阪府の評価        | 評価<br>(S~C) | 評価委員会の指摘・提言 |
|---|--|---|-------------|---------------|-------------|-------------|
| <p>No.4<br/>(3)</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>(※2)<br/>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>■イベント実施内容</p> <p>○指定管理イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>桜まつり 3月20日(水)~4月14日(日)開催時間:9:30~21:00(入園時間は20:30まで)</li> <li>園芸植物店展(山野草展、えびね展) 4月7日(日)~4月14日(日)、4月28日(日)~5月4日</li> <li>チューリップフェスタ 4月15日(月)~4月30日(火)</li> <li>ローズフェスタ 5月11日(土)~6月9日(日)</li> <li>ジャーマンアイリス展 5月11日(土)~14日(火)</li> <li>蛍のタベ 5月25日(土)~6月9日(日)</li> <li>あじさい祭り 6月1日(土)~6月23日(日)</li> <li>早朝観蓮会&amp;象鼻杯 6月28日(金)~6月30日(日)、7月5日(金)~7月7日(日)、7月12日(金)~7月15日(月・祝)</li> <li>ひまわりフェスタ 7月20日(土)~8月12日(月・祝)</li> <li>イルミナイト万博 7月20日(土)~8月25日(日)</li> <li>コスモスフェスタ 10月5日(土)~11月4日(月)</li> <li>秋の山野草展 10月6日(日)~10月13日(日)</li> <li>ローズフェスタ 10月19日(土)~11月4日(月・祝)</li> <li>紅葉まつり 11月2日(土)~12月1日(日)</li> <li>Wonder Experienceイルミナイト万博 開催日:12月6日(金)~8日(日)、13日(金)~15日(日)、20日(金)~22日(日)、24日(火)~29日(日)</li> <li>梅まつり・つばき祭 2020年2月15日(土)から3月15日(日)</li> </ul> <p>○自主事業イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>万博夏あそび 7月20日(土)~8月25日(日)</li> <li>万博クロスカントリー 12月21日(土)</li> </ul> <p>○主な持ち込みイベント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ロハスフェスタ万博2019 4月26日(金)~5月1日(水)</li> <li>超人スポーツ 4月27日(土)28日(日)</li> <li>カレーEXPO 5月3日(金)~5月6日(月)</li> <li>FUNKY MARKET 5月3日(金)</li> <li>プラスエキスポ 5月12日(日)</li> <li>OUTDOOR PARK 5月18日(土)、19日(日)</li> <li>STRIDER CUP 2019 大阪ラウンド 6月1日(土)、2日(日)</li> <li>Chillin' Vibes2019 10月20日(日)</li> <li>Japan Festival Collection in OSAKA 10月26日(土)、27日(日)</li> <li>ニコニコ超会議 10月26日(土)、27日(日)</li> <li>ロハスフェスタ 11月1日(金)~5日(火)、15日(金)~17日(日)</li> <li>チーズEXPO 11月9日(土)、10日(日)</li> <li>ABCラジオまつり 11月17日(日)</li> <li>大阪パフェ 11月9日(土)、10日(日)</li> <li>ラーメンEXPO 12月6日(金)~12月8日(日)、12月13日(金)~12月15日(日)、12月20日(金)~12月22日(日)、12月24日(火)~12月29日(日)</li> <li>CAMP JAPAN 12/31(火)~1/1(水)</li> </ul> <p>○野外コンサート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>FM802 MEET THE WORLD BEAT 7月21日(日)</li> </ul> <p>○上記イベント以外に、大小含め 100イベントを実施 (2020年2月末時点)</p> <p>■その他</p> <p>○連携会議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報共有会議 毎週月曜日 ⇒ イベント概要の共有、注意事項などを共有</li> <li>実務者会議 各週金曜日 ⇒ 責任者会議にて決済が必要な、イレギュラー対応等の議題を共有</li> </ul> <p>○BMP管轄の園内外警備計画、各ゲート運営計画、清掃計画等を策定した。(当日の現場立会いも踏まえ、安全且つ円滑な運営を行った)</p> <p>○フォークリフトの貸出:主催者の利便性向上のために貸出を開始した。</p> <p>○ルール改訂:野外コンサートの開催時期の拡大及びルール改訂を実施した。</p> <p>○喫煙に関する同意書:イベント主催者に対し、受動喫煙防止を遵守する誓約をしてもらう「万博記念公園内での喫煙に関する同意書」の提出の義務化した。</p> <p>【自己評価】</p> <p>公園の利用推進するため閑散期の自主事業開催、持ち込みイベント誘致への取組などを積極的に行った。<br/>また、管理・安全面では、マニュアルの作成、公園内のルール順守等をイベント事業者にも周知・徹底させることで無事故で催事を行うことができた。</p> | A           | (前ページにまとめて記載) | B           |             |

| 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)   | (S~C) |  |
| No.5 | (※3)<br>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、施設の利活用のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・記念競技場内 トレーニング場の活用の促進</li> <li>・競技場にて個人利用の時間延長を実施</li> <li>・フットサルコートのWEB予約システム実装</li> </ul> <p>2、運動施設の自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・元プロサッカー選手によるスクールの実施</li> <li>・エンターテイメント×スポーツイベントとしてスポーツフェスタを開催</li> <li>・万博クロスカントリー実施</li> </ul> <p>3、弓道場遠の場利用促進の検討(施設改修など)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・試算により改修費用に見合った効果が得られないと判断し中止となった</li> </ul> <p>4、少年野球場の利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府と協議し2020年度から取扱い基準を改定することに合意。</li> </ul> <p>5、万博テニスガーデン・フットサルクラブ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種スクール事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>①テニススクール事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本プロテニス協会ジュニア合宿を実施</li> <li>・通常スクールに加えテニス初心者のお子様を対象とした【親子テニス教室】を実施</li> <li>・(公社)日本プロテニス協会主催ピンクリボンチャリティテニスイベントを実施</li> </ul> </li> <li>②各種スクール事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・フットサルスクールを実施</li> <li>・通常スクールに加え元プロサッカー選手によるスクール・イベントを実施</li> <li>・スクール生対象にプライベートレッスンを実施</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>・トーナメントやイベントの実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・テニススクールのジュニアクラス対象にクリスマスツリー&amp;リース作り体験実施</li> <li>・【万博スポーツフェスタ】を開催</li> </ul> </li> <li>・アンツーカーコート等のハードコート化を検討 <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への聞き取り調査を実施(2~3月)した結果、ハードコートへの改修ニーズは低いことから、再検討を行う</li> </ul> </li> </ul> <p>6、運動施設の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に基づき、適切に管理、利用状況や天候等に合わせて柔軟にメンテナンスを実施。</li> </ul> <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪モノレールに万博テニスガーデン・万博フットサルクラブの車内広告を掲出。</li> <li>・近鉄バスに万博テニスガーデン・万博フットサルクラブのシートカラー側面広告を掲出</li> <li>・「運営サービスマニュアル」の適宜更新を実施</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>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。また、利用促進として積極的にスクール事業やイベントなどを実施すると共に利用者の声を聞き、早朝対応など柔軟な対応やメンテナンスを行い、顧客満足度の向上を行った。府と協議のうえ、取扱基準の見直しを行い、来年度から利用範囲の拡大を行い利用者利便性向上を促進した。依然として課題である平日の利用普及について、引き続き検討・協議を行う。</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>○運営・維持管理について適切に実施された。</p> <p>○スクールなどの自主事業について、利用者が増えつつあるが、引き続き、スクールの更なる充実とPRに努められたい。</p> <p>○スポーツニーズ調査の結果を踏まえ、更なる施設の魅力向上や利用促進に取り組まれない。</p>  | A     |  |
|      |                                 | 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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・森のトレイン 運営実績 <ul style="list-style-type: none"> <li>稼働日数累計:140日</li> <li>森のトレイン利用者 累計 39,019人(昨年対比:1,785人、105%増)</li> <li>昨年に引き続き、吉本芸人が同乗しての運行を継続、花の丘直行便の試験運行を開始。</li> </ul> </li> <li>・パークタクシー 試行実績 <ul style="list-style-type: none"> <li>稼働日数累計:27日</li> <li>パークタクシー利用者 累計 184人</li> </ul> </li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>安全や効率に配慮し運休を取り入れながら、お客様に必要な園内移動手段を一定、確保することができた。昨年度に引き続き通常の運行(吉本芸人の事業を含む)に加え、新たな取り組みとして、パークタクシーの試験運用の開始や季節に合わせた直行便の運航などお客様の利便性向上に向け取り組みを行うとともに、閑散期でも夏休み時期や年始など来園者が見込まれる場合は、臨時便の運航を実施し乗車数の拡大を図った。</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>○森のトレインについて、適切に運営されており、パークタクシーによる花の丘直行便の試験運行など利便性の向上に取り組んでいる。</p> <p>○有料公園地区における新たな移動手段について、各種実証実験と連携しながら、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   | 評価<br>(S~C) | 大阪府の評価  | 評価<br>(S~C) | 評価委員会の指摘・提言 |
|--|---|--|-------------|---|-------------|-------------|
| <p>No.7</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>(※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> | <p>■売店等の運営状況<br/>【実績】</p> <p>1、駅前エリアのリニューアル・機能移転<br/>①コールセンター機能を本部へ移転(6月)<br/>②インフォメーション機能を駅前広場売店Aへ移転(6月)<br/>③ファミリーマートオープン(8月)<br/>④インフォメーションへの内線開通工事実施(6月)<br/>⑤駅前広場南売店リニューアル<br/>・「この世界観」オープン(8月)<br/>・喫煙所屋内移設(8月)<br/>・コインロッカー移設(8月)</p> <p>2、キッズカフェのリニューアル<br/>・シアトルズベストコーヒーオープン(4月)</p> <p>3、パークカフェのリニューアル<br/>新設したテラスの利用が少ないことから、今後、繁忙期やイベント開催時を中心に新たなサービスを検討予定</p> <p>4、日本庭園 休憩所改修(レストラン化)<br/>レストラン改修計画を大幅に見直し実施(指定管理者実施から事業者誘致へ変更し、既存の空間を活用した事業プランの検討を進める)<br/>上記、方向転換に伴いデジタルコンテンツおよび日本文化の体験提供も事業者決定後進める方向性へ変更した。</p> <p>5、西地区レストランのリニューアル及びフィットネスジム機能の追加<br/>・レストランオープン(4月)<br/>・フィットネスジム 11月8日プレオープン/12月1日オープン</p> <p>6、BBQエリアのリニューアル後の活用<br/>夜間営業実施に向け各種調整したが、安全対策及び設備整備コストが想定以上にかかるため実施を断念。</p> <p>その他<br/>・ノースガーデン(旧ローズガーデン) 11月1日リニューアルオープン<br/>・お祭り広場横売店 候補テナントと交渉中/せせらぎ広場売店リニューアルオープン4月に延期</p> <p>【自己評価】<br/>アンケート(園内飲食店の強化要望など)の結果を踏まえ、昨年度から取り組んでいる売店リニューアル事業については、数店舗を残し(2月末時点)実施することができた。また駅前店舗リニューアルでは、喫煙ルームを設置、総合案内所機能を移転し売店化(コンビニ化)等顧客の利便性向上に取り組んだ。</p> <p>■提案事項の履行状況<br/>【実績】</p> <p>1、公園のIOT化<br/>・スマホ向け園内MAP&amp;園内ガイドアプリの検討<br/>園内ガイドの実装(7月)<br/>・スマホ向け音声ガイドアプリを活用した園内施設魅力化コンテンツの開発検討<br/>実装見送り<br/>・駅前・中央橋前エリアへのデジタルサイネージ<br/>駅前広場売店リニューアルに伴い実装<br/>・IOT化による維持管理・運営の合理化の推進<br/>検討実施したが、コスト等の理由により見送り。</p> <p>2、閑散期対策<br/>・水遊びコンテンツの検討・実施<br/>イベント「万博夏あそび」実施 7月20日～8月25日<br/>・夏季、冬季のイルミネーションの実施<br/>イルミネイト実施 夏季7月20日～8月25日 冬季12月6、～8日、13～15日、20～22日、24～29日<br/>・夜間延長時間帯の太陽の塔ツアーの実施<br/>カウントダウンイベントにより年始から太陽の塔への誘客を実施 12月31日、1月1日<br/>・閑散期の花の見どころづくり<br/>クレオメ(8月)、そば(10月)<br/>寒咲菜の花(1月～2月)<br/>アイスチューリップの植付実施(1月～2月)</p> <p>3、園内施設SETチケットの検討<br/>関係団体との調整中</p> <p>4、渋滞対策の実施<br/>①万博エリア連絡会への参加<br/>第12回、第13回万博エリア連絡会への参加(各団体よりイベント情報を共有し交通対策について検討)<br/>②駐車場の円滑な運営の実施<br/>・ガンバ大阪、EXPOCITYなど関係各社と連携し交通対策(歩行者・車両の整理・誘導、駐車場精算補助、事前精算アナウンス、問い合わせ対応など)を実施。<br/>・土日祝など予測される多客日の状況に応じて、調和橋合流地点、路線バス経路確保、駐車場内外の整理・誘導等に対応。合わせて、臨時駐車場の開設、出庫時の精算補助、駐車場警備と連携した整理・誘導等に対応。<br/>・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。<br/>・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。<br/>・5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。<br/>・消費税増税に伴った、釣銭増加への対応が遅れたため、お客様への別途返金対応が必要な事案が発生した。各種対応の遅れが発生したことは、大きな反省点、機器の増強及び一部体制の見直しにより事態の収束を行った。</p> <p>【自己評価】<br/>閑散期対策として、イルミネイトや夏あそびイベントなどを実施、試行錯誤しながら実行となったため、見込んだ集客を達成できなかった。また、花の見どころ創生としてアイスチューリップなど閑散期に咲く花を積極的に取り入れ閑散期の対策とした。<br/>渋滞対策については、昨年度に引き続き、関係者と密に連携を取り、臨時駐車場の開設や駐車場への臨時配置など渋滞緩和に向け尽力した。<br/>前年の経験を活かし、南駐車場での臨時出口開放や臨時事前精算所の開設など実施し、能動的に出庫渋滞の緩和策を実施することができた。<br/>消費税増税に伴う釣銭の増化への設備増強対応が遅れ、一部お客様に対し釣銭の返却漏れが発生したことに関しては大きな課題と認識し、事案発生時、報告連絡体制の強化を行った。尚、設備増強、繁忙期体制の強化を実施することにより、12月以降釣銭切れは発生していない。</p> | A           | <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>○閑散期対策として開催した夏あそびイベントは、見込んだ集客を達成できなかったことから、利用者増に向けたさらなる工夫を検討されたい。</p> <p>○売店計画について、順次リニューアルはされているものの、出店計画が全体的に遅れている。未実施の売店等については、速やかにオープンできるように調整を図られたい。</p> <p>○駐車場の渋滞対策については、関係団体との連携のもと適切に対応できていた。</p> <p>○駐車場の釣銭切れについては、当初体制に不備があったものの、設備増強や繁忙期体制の強化により、改善が図られた。</p> | B           |             |



| 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.8 | <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】<br/>1、苦情等受付簿・集計表適切に実施<br/>・事件、事故等 104件<br/>・苦情、要望等 160件<br/>・受付、問合せ等 757件<br/>・利用指導 3件<br/>対応件数 合計 1,024件</p> <p>【自己評価】<br/>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ている。また、蓄積データを基に修繕箇所の特定期間・修理やお客さま対応の指針として、トラブルの未然防止に努められた。尚、注意喚起が必要な案件に関しては、朝礼にて対応方針などを共有、共有内容については、朝礼参加者以外にも連絡するために関係者周知をメールで実施することで組織内の共有漏れを防いでいる。</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>○苦情等に対する対応は適切に実施されている。引き続き、利用者の声に耳を傾け、公園運営に反映されたい。</p>  | A     |             |
| No.9 | <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>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】<br/>実施計画に沿って、適切に管理を実施した。<br/>○草地管理実績<br/>4~2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。<br/>○芝生管理実績<br/>①使用頻度に応じて年6回~35回の芝刈、芝生地の縁刈り、落ち葉かき等を実施し快適に利用できる状態を保った。<br/>②大面積芝生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。<br/>○樹木管理実績<br/>無料西・北・南地区民家、マンション、企業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。<br/>○花壇管理実績<br/>①適宜花壇除草を行い良好な状態を保った。<br/>②チューリップ、コスモス、ポピーの季節毎の見どころの花の植付を実施した。<br/>③アイスチューリップ、クレオメ、寒咲き菜の花等、太陽の広場や世界の森に新たな花の見どころを創出した。<br/>○花木管理実績<br/>①バラ園管理(除草、薬剤散布、施肥、摘花等)を中心に実施し良好な状態を保った。<br/>②バラ園管理(ツルバラ剪定)を実施した。<br/>③梅園:枯れ枝の剪定、除草、薬剤散布、施肥、園路チップの敷均し)を実施し、良好な環境を保った。<br/>④アジサイ:剪定、移植、施肥、補植を実施した。<br/>⑤ツバキ:園路のチップの敷均し、剪定、施肥、摘花、摘蕾、てを行い良好な環境を保った。<br/>⑥チャ:園路のチップの敷均し、剪定、施肥、補植を行い良好な環境を保った。<br/>○生態系管理実績<br/>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。<br/>②ホテルの発生数確保のため、生育環境の再検討を行い、放流時期と放流数を変更した。<br/>○病害虫防除実績<br/>①樹勢回復の為、巡視、殺虫剤・殺菌剤散布などを実施した。<br/>②スズメバチ駆除を実施した。<br/>③セアカゴケグモ対策を実施した。</p> <p>【自己評価】<br/>草地について、実施計画に沿って4月から各エリア2回~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6回~35回行い、園路沿いの縁切り、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・植替作業を適切に行い、アイスチューリップや寒咲菜の花など新たな花の見どころを創出、花の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り組んだ。樹木管理では園内、無料地区にて実施計画書に沿って適切に管理を行い苦情、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、切口には切口保護を適切に行った。日本庭園銘木のクロマツ等の適切に管理を行った。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。</p> | A     | <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>○植栽管理について、苦情や要望にも迅速に対応し、適切に実施できている。</p> <p>○エリアの状況を踏まえ、使用頻度や内容に応じた管理に努められたい。併せて、安全対策には十分な対策をとること。</p> <p>○芝生のオーバーシード、アイスチューリップや寒咲菜の花など新たな花の見どころを創出するなど、良好な景観の向上に取り組んでいる。</p> | A     |             |

| 評価項目  | 評価内容   | 指定管理者の自己評価   | 評価<br>(S~C) | 大阪府の評価  | 評価<br>(S~C) | 評価委員会の指摘・提言 |
|---|--|--|-------------|---|-------------|-------------|
| <p>No.10</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(12月 東地区・記念競技場)、中央地区・南地区は2月、西地区・自然文化園西・迎賓館は3月予定。</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フロア簡易点検(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)</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<br/>精密点検(わくわく池、ぼうけん海 1月実施、やったねの木 2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>○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148件の修繕を実施した。(1月末時点)</p> <p>代表的なものは下記のとおり。</p> <p>①茶室備品補修(行燈、屏風)</p> <p>②建築物補修(EXPO'70パビリオン ホワイエ土間段差補修、下の広場休憩所屋上防水補修、花と緑の休憩所屋上防水補修)</p> <p>③園路補修(チューリップの花園、ツバキの森、梅林附近、西大路、東大路、中央広場、日本庭園内園路他)</p> <p>④漏水補修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・迎賓館横日本庭園 ポンプ室</li> <li>・花しょうぶ田北側 井水管</li> <li>・茶摘みの里 井水管</li> <li>・桜の流れ附近 井水管</li> <li>・蓮池附近 上水管</li> <li>・弓道場トイレ 排水管</li> <li>・中央売店付近 上水管</li> <li>・野球場 上水管</li> <li>・花の丘 井水管</li> </ul> <p>⑤運動施設周辺各種補修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・記念競技場 コートローラ等補修、測定用電子機器補修、トラック補修、点字ブロック補修、排水詰まり除去他</li> <li>・スポーツハウス 漏水(雨漏り)補修</li> <li>・野球場 バックスクリーン補修、漏水補修</li> <li>・その他 屋外トイレタイル補修、フェンス両開き扉補修、排水樹用グレーチング補修他</li> </ul> <p>⑥井戸設備、ポンプ設備関係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2工区井戸ポンプ吸い込み口清掃</li> <li>・2工区井戸ポンプ整備・更新(工区井戸ポンプ不良 2月調査予定)</li> <li>・日本庭園ろ過ポンプ設備修繕</li> <li>・日本庭園井戸原水槽清(汚泥除去)</li> </ul> <p>⑦遊具補修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・わくわく池 ロープ遊具補修、すべり台(トンネル)補修、ゴムチップ舗装補修、ベンチ補修、砂補充など(1月)</li> <li>・ぼうけん海 船の遊具補修、ロッキング遊具補修、ローラー滑り台補修、砂補充など(1月)</li> <li>・やったねの木 ウッドチップ敷均しなど(2月)</li> <li>・ソラード 踏板取替、吊り橋ボルトナット取替など(3月4日、14日予定)</li> <li>・無料地区遊具点検(3月18日予定)</li> </ul> <p>⑧園内サイン・看板類補修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本庭園前駐車場案内サイン補修他</li> </ul> <p>⑨小修理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各所排水管詰まり対応(通管処置)</li> <li>・建築物破損対応、遊具破損対応 など</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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概ね実施できている。</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できている。</p> <p>○園内照明灯点検(要経過観察箇所)については、引き続き経過観察に努め適切に対応されたい。</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           |             |

| No.   | 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)  | (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】<br/>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】<br/>繁忙期や開催イベントの内容・会場等に応じて求められる清掃内容・頻度にも差異があり、また、臨時開園や開園時間延長の機会も増加するなか、臨機応変の対応を行うことで良好な衛生環境の維持に努めた。引き続き、状況に応じた対応の最適化を図っていく。</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>○園内、便所等の清掃・点検・巡視は適切に実施された。</p>   | A     |             |
| 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> <p>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。<br/>②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。<br/>③イベントおよび開催時の各種運営管理を実施した。<br/>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。<br/>⑤園内掲示板、案内、サイン等の更新工事を着工した。(3月中完工予定)<br/>⑥食堂・売店・自販機の利用促進と運営管理を行った。<br/>⑦園内交通手段の運営管理を行った。<br/>⑧駐車場・駐輪場の運営管理を行った。<br/>⑨喫煙スペースの管理を行った。<br/>⑩園内各種物品、文書・資料の管理を適切に実施した。<br/>⑪AED全台更新、WEBカメラ、LANシステム、太陽の塔内部公開受付システム(リニューアル)等の運用管理を実施した。<br/>⑫園内の点検・補修・修繕に関する管理を行った。<br/>⑬危機管理マニュアルの運用を行った。<br/>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。<br/>⑮既存公衆無料Wi-Fiの維持管理、新規設置個所の諸手続きを完了させた。<br/>⑯野外展示物の日常点検・目視点検を実施した。<br/>⑰ノルディックウォーキングコースの日常管理と更新手続きを行った(1月コース更新申請完了・INFA公認コース審査実施、3月承認予定)<br/>⑱大阪府貸与物品について適切に管理した。</p> <p>【自己評価】<br/>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。<br/>消費税増税に伴った、釣銭増加への対応が遅れたため、お客様への別途返金対応が必要な事案が発生した。各種対応の遅れが発生したことは、大きな反省点、機器の増強及び一部体制の見直しにより事態の収束を行った。</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>○各種施設等の運営管理については概ね円滑に実施された。</p> <p>○駐車場の釣銭切れについて、当初体制に不備があったものの、設備増強や繁忙期体制の強化により、改善が図られた。</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     |             |
| 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>警備・巡視・衛生</p> <p>【実績】</p> <p>①警備計画に則り警備業務を実施した。<br/>②日常巡視体制の見直しと継続的改善を行った。<br/>③繁忙期・繁忙日に合わせた交通対策を実施した。<br/>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。<br/>⑤万博公園だよりやHPなどを通じた必要な注意喚起を実施した。<br/>⑥園内トイレ等各所の清掃を実施した。</p> <p>その他<br/>新型コロナウイルス情報に触れ、1/23公園入口(5ヶ所)にて、日本語・英語・中国語の注意喚起チラシを掲示。続いて1/27に公式ホームページに「重要なお知らせ」として大阪府HPの新型コロナウイルス関連肺炎についてのページへのリンクを掲出。他、各スタッフへのマスク着用等対応。1/31周知徹底&amp;各施設にアルコール消毒液の設置を指示・実施。以降大阪府の指示に則り園内掲示物の更新を実施。</p> <p>【自己評価】<br/>日常巡視においては、設備スタッフも加え増員を図り、また、遊具や四阿の巡視頻度を高めるなど改善を行った。多客日の交通対策についても、状況に応じて警備員や駐車場スタッフの配置展開を行うとともに臨時出庫口を開設するなど、可能な限りの状況改善に努めた。警備・清掃ともに、年間を通じて、快適な園内環境の維持に貢献しており、今後も向上を図っていく。</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>○日常巡視について、設備スタッフも加え増員や遊具等の巡視頻度を高めるなど、適切に実施されている。</p> <p>○多客日の交通対策について、状況に応じて警備員等配置展開を実施するなど、来園者の安全・安心の確保がなされていた。</p> <p>○新型コロナウイルスに関する注意喚起やアルコール消毒液の設置等、感染症の拡大防止に向けて迅速に対応した。</p> | A     |             |

| 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)   | (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<br>(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<br>(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。)<br><br>その他<br>新型コロナウイルス情報に触れ、1/23公園入口(5ヶ所)にて、日本語・英語・中国語の注意喚起チラシを掲示。続いて1/27に公式ホームページに「重要なお知らせ」として大阪府H.Pの新型コロナウイルス関連肺炎についてのページへのリンクを掲出。他、各スタッフへのマスク着用等対応。1/31周知徹底&各施設にアルコール消毒液の設置を指示・実施。以降大阪府の指示に則り園内掲示物の更新を実施。<br><br>【自己評価】<br>実施計画書に基づいた水防体制にて、適切に水防体制整備および台風接近時の対応を行った。<br>また、大阪府と共同で実施した防災訓練の課題を整理し緊急時、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く。   | 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。<br><br>○台風時において、府と連携を図りながら、適切に配備態勢をとり対応できていた。<br><br>○地震災害対策訓練を9月及び1月に府と共同で実施した。1月には公園の全スタッフを対象として実施。パトロールにドローンを活用するなど、新たな取り組みも実施された。<br><br>○今後も指定管理者独自の訓練を行うなど、日頃から防災に対する意識を持ち、来園者の安全・安心の確保に努められたい。<br><br>○新型コロナウイルスに関する注意喚起やアルコール消毒液の設置等、感染症の拡大防止に向けて迅速に対応した。 | A     |             |
| No.15 | (6)府施策との整合<br>応募時の提案を実施できたか。  | 【実績】<br>○府主催イベントへの協力<br>・大阪文化芸術フェスティバルへの協力<br>・50周年記念事業への協力(ポスター・車内吊り広告の作成、イベント開催への協力など)<br>・各種記念日、イベントに合わせて府下施設のライトアップ計画に協働し、太陽の塔のライトアップを実施した。<br>・大阪府教育庁と連動し大阪府育英会募金活動に協力した。<br>○ボランティア対応<br>①既存NPO・ボランティア団体との調整を行いイベントおよび施設運営を行った。<br>②市民参加のやりがいをもつ新しい取り組みについて大阪府と協議を進めた<br>・コミュニティーガーデナー要請講座を実施した。<br>(11月、1月、3月、5月、7月、9月 全6回、※受講者60名)<br>・グリーンレンジャー養成講座の実施に向け各種調整を行った。<br>○就職困難者への就労支援<br>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3月に実施した面接で判明したため、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。<br>※要件と合致していないのは、構成企業の特例子会社で採用している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。<br>○知的障がい者の就業<br>①存就業者との雇用契約を継続するとともに新規採用を行った。<br>1、現従事者 1名の雇用継続中<br>2、清掃以外での雇用<br>・植栽管理業務 2名(4月1日採用)<br>・グラウンド整備業務1名(9月3日採用)<br>②支援団体と雇用拡大に向け現地確認および各種調整を行った。<br><br>【自己評価】<br>障がい者雇用は、清掃以外の業務で3名を雇用することができ、夫々適切に指導ができており、事故やトラブルなく業務を行えている。本人達からも不満の声はなく、一生懸命業務に取り組んでいる。しかし、実際雇用している側には想定以上の負荷とコストが掛かっていることが事実としてあり、あと1名の雇用に関してその点がネックとなって中々進展がない。今後は清掃業務での雇用も含めての支援団体との調整を進めていきたい。 | A     | 事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。<br><br>○50周年に係る広報協力をはじめ、NPO・ボランティア団体等と連携・調整を図りながらイベントや施設の運営等を行っている。<br><br>○知的障がい者の雇用については、雇用に遅れはあるが、清掃・植栽管理業務以外での雇用を確保し、さらに対象業務を広げる検討を進めている。  | B     |             |

| 評価項目                  | 評価内容                            | 指定管理者の自己評価  | 評価<br>(S~C) | 大阪府の評価   | 評価<br>(S~C) | 評価委員会の指摘・提言 |
|-----------------------|---------------------------------|---|-------------|--|-------------|-------------|
| II さらなるサービスの向上に関する事項  |                                 |   |             |  |             |             |
| No.16<br>(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】</p> <p>1 春の利用者満足度調査<br/>5月18日、19日 中央ゲート付近および自然文化園内でアンケートを実施。計664サンプルを回収。<br/>来園目的は、「イベント参加」、「子どもを遊ばせるため」、シンボルである「太陽の塔」がトップ3。<br/>公園の管理状況について、全体的な満足度は「満足計」で96.7%と高い評価。「満足」も約6割のスコア。<br/>個別評価では、「木々の手入れ」「花壇の手入れ」「掃除」といった公園の整備に関わる項目は高い評価。<br/>あれば良いと思うサービスは、いずれの年代でも「洋式トイレの増設」がトップ。</p> <p>2 ローズフェスタ<br/>5月25日、26日 平和のバラ園付近にてアンケートを実施。計409サンプルを回収。<br/>ローズフェスタの、個別評価を「良い計」でみると、「バラの手入れ」「バラの見せ方」で9割を超えるスコアを獲得。<br/>「本数」も8割を超え、良好なスコア。<br/>「平和のバラ園」のリニューアル認知は4割弱。<br/>希望する催物は、「楽器の演奏会」がトップ。「臨時の飲食売店・喫茶」「ローズ関連商品の販売」までがトップ3。</p> <p>3 あじさい祭り<br/>6月16日、22日 あじさいの森にてアンケートを実施。計417サンプルを回収。<br/>あじさい祭の個別評価を「良い計」でみると、「あじさいの森の雰囲気」で9割後半、「アジサイの手入れ」「品種数」で9割を超えるスコア。<br/>希望する催物は、「アジサイの本数を増やす」がトップ。「アジサイの品種を増やす」「夜間のライトアップを行う」までがトップ3。</p> <p>4 コスモスフェスタ<br/>10月13日、20日 花の丘付近にてアンケートを実施。計420サンプルを回収。<br/>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))は、「花の丘」改修工事の影響もあり、いずれの項目でも小幅ながらスコアが前年から低下。<br/>再来訪意向は、「行きたい計」が98.3%とほぼ全員が再来訪意向を示す良好な評価。<br/>希望する催物は、「楽器の演奏会」がトップ。「臨時の飲食売店・喫茶」「物産展」までがトップ3。</p> <p>5 秋の来場者属性調査・利用満足度調査<br/>■来場者属性調査<br/>11月23日 中央ゲート付近にてアンケートを実施。有効回答数は5,461サンプル。<br/>居住地、国籍ともに「日本」が9割超で多い。<br/>日本以外の国籍では、「中国」「香港」「台湾」がベスト3。<br/>年代構成は、「30代」「40代」がそれぞれ全体の2割超。30~40代で全体の43.2%を占める。<br/>日本以外の国籍で多かった3か国をみると、「香港」「台湾」は訪日旅行者が多いのに比べ、「中国」は日本居住者が多くなっている。<br/>国籍別の年代構成をみると、「日本」では、「30代」「40代」がそれぞれ2割を超えて多い。<br/>「日本以外」では、「20代」「30代」がそれぞれ3割前後で多くなっている。</p> <p>■利用者満足度調査<br/>11月23日、24日 中央ゲート付近および自然文化園内でアンケートを実施。計683サンプルを回収。<br/>来園目的は、「子どもを遊ばせるため」、「花や樹木の鑑賞」、「散歩・健康増進」がトップ3。<br/>公園の管理状況について、全体的な満足度は「満足計」で97.2%と高い評価。「満足」も6割に達する。<br/>個別評価では、「木々の手入れ」「花壇の手入れ」「掃除」といった公園の整備に関わる項目は高い評価。<br/>あれば良いと思うサービスは70代以上を除く、すべての年代で「洋式トイレの増設」がトップ。</p> <p>6 スポーツニーズ調査<br/>■一次調査<br/>1月8日~14日 万博近郊7市居住者にインターネット調査を実施。計8,542サンプルを回収。<br/>当園対応施設スポーツ実施率上位は、「ランニング・マラソン」10.8%、「テニス」5.3%、「野球」5.0%、「サッカー」3.2%が上位4スポーツ。<br/>当園施設1年以内利用率が最も高いのは「弓道」50.0%。ただし、弓道は実施者の絶対数は非常に少ない。<br/>1年以内利用者数では「ランニング・マラソン」131人、「野球」78人、「テニス」67人までがトップ3。(申し込み有無問わず)<br/>当園非対応のスポーツ実施者に、「仮に利用可能な施設があったとしたら」との仮定のもとに質問をした結果では、「陸上競技」「サイクリング」「ゴルフ」が「利用したい」の上位。</p> <p>【自己評価】<br/>前年度でお客様から要望のあった「レストラン」「カフェ」に対するニーズを満たすべく、園内売店の魅力化・改善を概ね実施することができた。また、今年度の来場者アンケートでは、売店・レストランに対する評価のスコアに改善が見られた。次年度についてもアンケート結果を踏まえ、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取り組んでいく。</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>○前年度のアンケートにもとづき、園内の売店等の魅力化が図られた。</p> <p>○指定管理者によるスポーツニーズ調査の実施など、新たな工夫がみられた。</p> <p>○アンケート結果をもとに、外国人来園者の行動分析などを行い、利用者ニーズを捉え、早期に対応するべく調整を図りたい。</p> <p>○引き続き、指定管理者独自のアンケートの導入を検討されたい。</p> | A           |             |
| No.17<br>(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>【実績】<br/>・大型遊具施設の新設に向け、各種調整を行い期中の運営開始を実現させた。(3月15日オープン予定)</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>○森に触れ合う新たな遊びスポットをつくり、来園機会の拡大に取り組んだ。</p>  | A           |             |

| 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)  | (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 |                             |   |       |  |       |             |
| No.18                               | (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。<br><br>【実績】 単位:百万円※税抜き<br>予 算 収入1,795百万円 支出1,873百万円 収益▲78百万円<br>実 績(予測含) 収入1,563百万円 支出1,760百万円 収益▲197百万円<br>予算対比(予測含) 収入▲232百万円(87.1%)、支出▲113百万円(94.0%)、収益▲119百万円(▲252.6%)<br><br>【自己評価】<br>上半期は、大型連休・天候に恵まれたため、順調であったが、下半期は荒天や2月からの新型コロナの影響などがあり、大幅な収入減となる予測。下半期収入減の主な要因としては、前年度下半期に開催した大型イベント(まんぱく、NMBコンサート)に相当する集客イベントが誘致できず、代替えとしてのイベントも荒天(台風)により中止となった。他大阪府民文化フェスティバル関連のイベントも、天候に恵まれず苦戦し、10月の入園者および駐車場利用者が大幅に減少した。また、1月以降は、新型コロナウイルスの影響により海外旅行者が減少するとともに、冬季～繁忙期の主要イベントも中止となったため、2019年度着地見込みについても更に悪化する可能性がある。<br>引続き、収入増施策(イベント・売店食堂のリニューアル)や業務の再整理・効率化等を継続的に実施し、収支のバランスを保てるよう努力する。 | A     | 事業実施計画書に示した事項を概ね実施できている。<br><br>○5億円の投資計画を含め、まだ実施されていない取組みについては、早期に実施されたい。 | B     |             |
| No.19                               | (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。)<br><br>【実績】<br>○配置人員<br>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<br>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<br>他 募集要項に準ずる<br>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。<br><br>○管理体制については、適切に配置されている。                    | A     |             |
| 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。)<br><br>【実績】<br>○有資格者の配置(兼務有)<br>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<br>ボイラー技士1名<br>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。<br><br>○必置技術者は適切に配置されている。                        | A     |             |
| 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。)<br><br>応募時より経営状況に大きな変化はない。<br>※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     |             |

※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)

令和元年度総合評価

**B**