

令和3年度 指定管理業務評価票(案)

資料5

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	大阪府の評価	評価	評価委員会の指摘・提言	
			(S~C)		(S~C)		
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>【2021年度の管理運営方針】</p> <p>2021年度は、大阪都市魅力創造戦略2025で示されている基本的な考え方を取り入れ、フェーズに応じた取り組みを推進します。本年度はフェーズ1「緊急対策期／反転攻勢 準備期」と位置付け、経営の健全化と新しい生活様式に基づく、安全で安心して利用できる公園を目指さなければならない。</p> <p>経営の健全化のためには、新様式での公園利用の推進で最大限の集客を行うことと、更なる経費削減が必要である。経費削減においては、前年度行った新型コロナウイルスへの臨時対応仕様変更の継続や大阪府との業務分担の明確化により安全・安心を損なうことの無い仕様で上質なサービスを提供していく。</p> <p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルスの感染拡大により、緊急事態宣言が発出され、大阪府指示のもと4月25日から5月31日まで万博記念公園が閉園となった。また、緊急事態宣言の延長に合わせ閉園も6月20日まで延長を余儀なくされた。休園期間中には閉園状況に関するお問合せ・クレーム等の対応に追われた。</li> <li>6月21日以降は閉園する事が出来たが、売店の酒類提供やスポーツ施設の時短営業など影響は残る結果となった。</li> <li>2020東京オリンピック、聖火リレーについて4月13日14日の2日間を臨時休園として開催に協力した。</li> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、園内での感染防止対策に注力し、入園者に対する注意喚起を適切に行ったほか、園内事業者に対しても防止対策への協力を適切に働きかけた。</li> <li>2020年1月31日より継続して感染拡大防止の周知徹底&amp;各施設にアルコール消毒液の設置を指示・実施。</li> <li>紅葉まつりの期間中、11月13日(土)、14日(日)、20日(土)、21日(日)、23日(祝)、27日(土)及び28日(日)の7日間、日本庭園ライトアップに伴い、夜間延長を実施した。(17:30～21:00)</li> <li>利用者満足度、サービス向上に向け入園料の改定を大阪府と協議中。※入園料の改定についての協議は中断している。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>2021年度はコロナウイルスの再拡大により、上述の通りGWを含む67日もの間、大阪府の要請により閉園を余儀なくされた。そのような中、感染対策を講じながら集客活動に努め、11月の紅葉まつりの際は、前年実施した日本庭園のライトアップをグレードアップし、大変好評を得た。前年より厳しい状況の中、withコロナを念頭に運営を行えたことは今後の収穫にはなったと考えるが、資金面においてはまだ大きな課題が残っており、来期においても管理面の最低限の仕様継続など大阪府と協議をしていきたい。</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>○公園の閉園対応も含めて、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を適切に行った。</p> <p>○昨年度から引き続き今年度も新型コロナウイルスの影響により、来園者数が減少しており、非常に厳しい状況にありながらも、自主事業の実施によるにぎわいの創出・来園機会の拡大に努められたい。</p> <p>○利用料金は条例別表第二に掲げる金額の範囲内で定めるとされ、これに反する改定は協議の前提を欠くものであり、また、その必要性も認められない。</p>	A	
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"> <li>団体予約の適正な管理を行った。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>共通項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人権、バリアフリー研修 ..コロナによる臨時休園(4/25～6/20)により園内での実地研修は取りやめ</li> <li>CS・マナー研修 ..コロナによりCSR研修とともに実施予定</li> <li>CSR、個人情報研修 (2月実施) ..CS研修も含め、三密回避のため集合研修を取りやめオンライン研修を2月に実施予定</li> <li>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2回実施(1回目は気象警報発令により中止)</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>施設のストレスフリー化を推進する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>2020年度に引き続き、チェックポイント・日本庭園正門撤廃の効果、北口臨時閉鎖による運営への影響度検証を継続。</li> <li>既存施設のストレスフリー化のための調査、改善計画と実施</li> <li>運動施設における障がい者等のある方への対応計画検討</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>マナー向上の取組実施</li> <li>不法占拠、利用制限への対応</li> <li>トラブルへの対応を行う。・・・No.8にて記載</li> </ol> <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した(2021年2月実績90名受講)。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」を実現した。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、適切に対応できており、不備があった場合も指導により速やかに改善が図られた。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響により、一部の研修が未実施となったが、可能な範囲で研修のスタイルを柔軟に変更し実施するなど、利用者サービス向上に資する取組みを実施されている。</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 (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>(※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>文化観光拠点形成・発信の取組み【実績】</p> <p>1.自然文化園と日本庭園の一体化によるゴールデンルートの実現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・南北ラインチェックゲートの廃止については、2021年度から恒常的に実装することとなった。</li> <li>・日本庭園正門の大扉も開放することができたので、間口が広がり自然文化園の一体化が促進された。</li> <li>・園内モビリティの運行を視野に入れ、ゴールデンルートを公園のメインストリートとして確立させる。</li> <li>・園内モビリティを活用したゴールデンルート活性化については11月に実施の紅葉まつりライトアップにてパークタクシーの運行を行った。</li> </ul> <p>・日本庭園エリアへの投資による観光拠点形成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①日本庭園の魅力化</li> <li>②日本庭園の魅力を最大限引き出すコンテンツ創造</li> </ul> <p>大阪文化芸術支援プログラムにて複製スタンプラリーを日本庭園にも設置し実施した。</p> <p>11月13日(土)、14日(日)、20日(土)、21日(日)、23日(祝)、27日(土)及び28日(日)の7日、庭園内もみじの夜間ライトアップを実施。</p> <p>17:30~21:00の入場とし(大人 1,000円・小中学生 300円)で実施。2021年度秋の紅葉夜間ライトアップの来園者数は8,133人 うち2,845人が電子チケット利用された(全体の32%)。2020年度 ライトアップ入園者数4,475人 うち電子チケット451人(全体の10%)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・伝統芸能ナイトステージを実施 11月27日(土)伝統芸能 寄席囃子〜笑いとお楽奏〜①18:00〜②19:00〜女性と太鼓ユニット「びんか」</li> <li>・汎庵・万里庵の特別公開に合わせて呈茶を実施 10:00〜16:00/ライトアップ時は20時50分まで(季節の和菓子セット 700円)</li> </ul> <p>③日本庭園に来園者を引込むゴールデンルートの確立</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回遊の妨げとなっていた日本庭園前ゲートのチェックポイント廃止</li> <li>・大阪府及び園内施設(民芸館・民博)との調整し、2020年6月1日から2021年3月31日迄試行実施(北口ゲート閉鎖含む)。</li> <li>・現在の閉塞感や回遊性の悪さの原因となっていた日本庭園の正門開放</li> <li>・2020年度に大阪府と仕様等の調整を行った事で、センサー計測機器を取り付けを行った。</li> </ul> <p>日本庭園正門の大扉も開放することができたので、間口が広がり自然文化園の一体化が促進されたが、間口が広がったことでカメラセンサーで計測できていない入園者が相当数存在すると推定している。</p> <p>⇒ 2020年6月〜12月①自然文化園(入園者数:821,246名)②日本庭園(入園者:120,780名)構成比:14.7%・・・改札ゲートセンサーで計測</p> <p>2021年6月〜12月①自然文化園(入園者数:781,914名)②日本庭園(入園者:89,987名)構成比:11.5%・・・大扉開放によりカメラセンサーで計測</p> <p>2.自然文化園 西エリアの活性化</p> <p>上記については新型コロナウイルスの影響により見送った。</p> <p>3.文化芸術活動を行う場としての利活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・太陽の塔の活用</li> <li>・入園券とのお得なセット券を販売(6月2日発売予定)を予定通り開始した。※販売数:37,584人 23,880,860円</li> <li>・EXPO'70パビリオンの活用</li> <li>・4月ミニ企画展を実施。また、企画展コンテンツとして万博グッズの販売を開始した。</li> <li>・8月ペーパークラフトキットをワークショップ用に開発した。</li> <li>・ワークショップ、オリジナルグッズ、入園料、パビリオン入館料、太陽の塔入館料のセット券を販売した。</li> <li>・定員24組中、17組分が売れたが、緊急事態宣言発出に伴い中止(払い戻し)した。</li> <li>・万博の森の活用(西エリアでの新たな取り組み) ⇒新型コロナウイルスの影響により見合わせた。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>自然文化園と日本庭園の一体化について、日本庭園の大扉を開放することができ自然文化園との一体化が促進できた。一方で大扉を開けて間口が広がったことで入園者数をセンサーで拾い切れていない。(端を通った人は拾い切れない)実数としては2020年度以上に入園されていると感じています。また、秋には紅葉ライトアップを実施し、8,133人の集客を実現しそのうち2,845人が電子チケットを利用されました。(全体の32%)2020年度よりも集客数も大幅にアップし、電子チケットの利用率も10%から30%を超え、新たな価値創造とDX推進に大きな成果を得ました。また、太陽の塔の予約のお客様は入園料とセットでお得な価格で販売し利用者サービスの向上を図り、キャッシュレス化、接触機会の減少、DX促進を着実に促進できました。次年度以降も2025年に向けて更にスマート化・DXを進めていきたい。</p> <p>4.広報戦略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①マーケティングの実施は新型コロナウイルスの影響により中止。来園者アンケートの実施:11月調査 2月報告</li> <li>②広報・宣伝広告の実施と検証</li> <li>・SNSの充実(YouTube公式アカウント配信コンテンツの追加配信ほか、Instagram・Facebook等での情報発信)</li> <li>・4月Instagramフォトコンテスト最終審査結果発表HP公開中</li> <li>・YouTube公式アカウント配信コンテンツの追加、コンテンツ配信3回(吉本芸人を活用した指定管理イベント紹介-桜まつり①②・チューリップ&amp;ポピー)</li> <li>・5月休園期間中におけるYouTube公式アカウント配信コンテンツの追加配信</li> <li>・6月休園期間～再開時におけるYouTube公式アカウント配信コンテンツの追加配信ほか、Instagram・Facebook等での情報発信</li> <li>・エリアプロモーションのための更なる連携</li> <li>・鉄道連携・施設連携割引入園WEB電子チケット企画(万博お得チケット)の発売開始</li> <li>①大阪モノレール1日乗車券と自然文化園割引券の企画「万博記念公園エンジョイパス」※販売数1,631枚(7月から12月分)</li> <li>②自然文化園と万博BEASTセット割引券※販売数887枚(7月から12月分)</li> <li>③自然文化園とEXPO'70パビリオンセット割引券※販売数185枚(7月から12月分)</li> <li>→公式HP、体験サイト、コンビニでの前売り販売によるQRを活用した電子チケットを7月12日より発売開始</li> <li>・ターゲットを定めたプロモーションの実施</li> <li>①国内旅行(全国): エースJTB太陽の塔・パビリオン入館セット4/1~3/31実施分の継続販売中。</li> <li>②国内旅行・学校団体(全国): レガシーツアーなどJTBならではの商品&amp;大阪参加体験プログラムの継続販売。</li> <li>③REDEEとの連携による教育団体、法人団体向け商品造成JTBと連携で商品発売中。</li> <li>④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)('21.1~掲載期間1年単位延長申請あり)</li> <li>・周辺自治体、事業体との連携</li> <li>◇桜まつりEXPOCITY相互優待等連携(3/20~4/11)</li> <li>・自然文化園で三井ショッピングカード提示 →大人190円 小中学生→60円</li> <li>EXPOCITYで自然文化園入園券提示 →LOFT、無印での500円券プレゼント(期間中平日のみ 先着500名)</li> <li>大阪モノレール・ニフレとの連携事業として京阪電車 全路線、全編成への車内広告ドア上の掲載(8月1日~令和4年3月18日)</li> <li>紅葉まつりEXPOCITY相互優待等連携(11/6-28)</li> <li>・コンテンツ連動した広告の実施</li> <li>・シティライフ発行の北摂特集本への16P分記事掲載 8/1発売開始(関西中心の書店、コンビニ、Amazon等のWEB販売)</li> <li>・夏のイルミネイトを日本庭園の活性化を兼ねて、日本庭園の近代地区で光と音のイルミネーションを計画。コロナウイルスの蔓延により中止。</li> <li>③万博記念公園だよりの発行スタイル変更による効率的な広報展開の実施</li> <li>・配布箇所追加検討中・ページ数変更(4P→2P)による紙面内容変更実施・アンケートの実施による配布部数見直し。不達宛先等に関するメンテナンスの実施。</li> <li>大阪府緊急事態宣言に伴い7月から10月号発刊を中止。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>インバウンド誘致に関しては、新型コロナウイルスの影響の継続により特に実施はしておらずマイクロツーリズムを意識した誘客にシフトして実施。SNSを活用したデジタルプロモーションに力を入れた。公式Youtubeの配信開始(4-9月 14動画を配信)Instagram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。JTBをはじめとした教育旅行団体取り扱いのセクションに、万博記念公園エリアの他施設と共同で説明会などを実施。2020年度のGotoトラベル事業で配備した、QRチケットのシステムを活用し、自然文化園、モノレール、万博ビースト、EXPO'70パビリオンのセット券の継続的な販売を、コンビニ、旅行会社、公園オフィシャルHP、OTA(体験コンテンツ販売サイト)で開始した。JTBに続き(近畿日本ツーリスト)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。この新型コロナウイルス禍においては最大限の集客活動ができたと評価する。</p>	<p>A</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>○自然文化園と日本庭園の一体化を図るための取組みについては、一定の効果がでており、引き続き民博などの文化施設との連携を強化し、共通券の発行などの更なる取組みについても進められたい。</p> <p>○日本庭園の新たな魅力創出について、万博公園そのものが持つ良さを引き出せるよう早急に実施し、計画のリカバリーを図られたい。</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開始するなど、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。</p> <p>○閉園中にYouTubeで公園紹介動画を公開するなど、コロナ禍に対応した広報手法を見出した。第1回評価委員会で提言のあった配信頻度の向上やSNS相互の連動を意識しながら今後も各種SNSを活用した広報に努められたい。</p> <p>○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策を期待する。</p>	<p>A</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.3 (2)	(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	<p>【実績】</p> <p>1. HPのリニューアル 4月公園HP 万博記念公園ロゴ・バナー部分へ臨時休園の文言を表示 お知らせページ「お車をご利用のお客様へ 万博記念公園へのナビゲーション等の設定についてのお願い」を公園HPトップヘテキストリンク挿入 6月臨時休園の大バナーを取り下げ、5つ大バナーを設置。 サイトロゴ下に設置されていた「4/25(日)～臨時休園」赤字を削除。 7月トップページの文言変更(公園イベント情報、スポーツイベント情報、公園イベント一覧:日付順に変更、スポーツイベント一覧:日付順に変更)</p> <p>2. 教育旅行団体を中心とした体験プログラムコンテンツの商品造成 レガシーツアーなどJTBならではの商品&amp;大阪参加体験プログラムの継続的な販売。(5月近畿日本ツアーを追加) REDEEと連携した教育旅行向けプログラムの商品発売中。3. 万博エリア他施設と連携したコンテンツのネット販売の実施</p> <p>3. インバウンド向けコンテンツのネット販売の実装(周辺施設とのセット券販売等) 万博記念公園オリジナルWEBチケット販売中。(万博お得チケット) ①自然文化園+大阪モノレール1日乗車券②自然文化園+万博BEAST③自然文化園+EXPO'70パビリオン</p> <p>4. WEB・SNSでのデジタルプロモーションの実施 SNS連携したタカハッシュ(IG)の活用→公園HPトップページに埋め込み、一般の投稿をテーマに合わせて公開中 HPのTOPページにYouTube大バナー配置し公式YouTubeへリンク YouTube公式アカウントで動画の配信 コンテンツ配信15回4月から12月 IGストーリーでサクラ開花情報を投稿 IG、FBでの開花情報、自然観察学習館情報、休園中の園内情報など配信</p> <p>5. 近隣大学等との連携による情報発信等 関西大学と連携したインバウンド向け公園紹介動画のYoutubeで公開中</p> <p>6. 訪日外国人向け情報紙を活用した情報発信等 FunJAPANweb 1/19～掲載中。(アジア各国7言語+英語)</p> <p>7. 各電鉄会社の掲示板等を活用した情報発信など ◇桜まつりイメージポスター駅貼り掲出。(3/18-4/11)・阪急8駅B2:30枚・大阪モノレールB1:10枚・北大阪急行B2:3駅3枚。 ◇万博記念公園駅券売機上の電照看板設置中('20.10/30~) ◇万博記念公園駅構内改札上の電照看板設置中('20.11/13~) ・京阪電鉄全線全車両のドア上広告掲載(ニフレルと共同で万博お得チケット掲載)(8月1日掲出開始~'22年3月18日予定)</p> <p>8. メディア及び関係期間への情報発信調整 ①マスメディアとの調整 報道提供(リリース)累計 96回 取材対応テレビ累計53件、ラジオ累計3件、新聞累計9件、雑誌累計7件、WEB累計21件、その他累計3件。 ②大阪観光局や吹込にぎわい観光協会等との観光関連機関との調整 教育旅行向けのジュニアEXPOの教材を活用した万博記念公園での商品開発着手 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。 4月桜まつり・チューリップ・ポビー情報掲載。7月8月ひまわりフェスタ情報掲載。 各種情報発信について ①えきすぼさんぼ5月号発行 印刷50,000部+シテライフ折込320,000部=計370,000部。 ※6月号から10月号は新型コロナウイルスの影響により休刊(発行休止告知を公園HP・駅広報ラックに掲出) ②イベントポスターの制作・設置 桜まつり中吊りポスター 大阪モノレール(3/22-4/4)、北大阪急行(4/5-11) 桜まつりイメージポスター(3/18-4/11)・園内各所B1・B2・近隣鉄道駅広報ラック12箇所B3・鉄道各社(上記7参照)掲出(B1・B2)・ほか公園関係先送付掲出依頼(B2) ③イベントチラシの制作・配布 11月以降確認ほか企画展など ④イメージポスターの作成・指定先への納品 11月以降確認ほか企画展など ⑤各種情報発信 ・HP更新、SNSの効果的運用 パークガイド:更新350回 HP:更新 590回実施(お知らせ、施設情報等) SNS投稿 164回実施 Instagram 94回投稿(お知らせ、施設情報、イベント情報等)Instagram ストーリーズ 79回投稿(野鳥コンテンツ) 万博記念公園 公式Facebook 100回投稿(お知らせ、施設情報、イベント情報等)Expoパビリオン 公式Facebook 12回更新 Youtube 15回投稿 中央口・庭園前ゲートデジタルサイネージ更新 8回大型ビジョン更新 13回インフォメーションサイネージ更新 9回 メールマガジン配信 5回 ・園内開花情報の発信: 57回 ・公園広報専用ラックの活用 えきすぼさんぼ配架 4/23 桜まつりB3ポスター展開中(3/19~4/12) ・PR関連貸付対応写真203件+映像7件+有償アーカイブ貸付29件 ⑥園内マップ、パンフレットの作成について新型コロナウイルスの影響により作成なし ⑦もずやんを活用した来園者サービスを実施。 10月ローズフェスタ開始告知</p> <p>【自己評価】 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。 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。 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、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目指している。また、電子チケット販売を開始し、QR着券システムを導入し、コンビニや公式HP、体験コンテンツ販売WEBサイトでの新規発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	

No.4  
(1)

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) 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> 【実績】</p> <p>■EXPO'70パビリオン</p> <p>1. 企画展の代替企画『プレイバック1970 大阪万博のあった時代』 【2021年度(1年間)の期間中、可能な限り開催】 コロナの状況を鑑みて、撤収・設営などが簡単に行えるフットワークの展示としました。 4月から開催していたが、4/25から6/21まで緊急事態宣言のため休館。6/21から企画展も再開。</p> <p>2. 常設展「ペーパークラフト1970年万博会場模型 1/300」 EXPO'70パビリオンツアー企画の際に、70年万博会場説明などに活用。 ワークショップを8月に開催予定だったが新型コロナ緊急事態宣言に伴い中止とした。1月に開催予定</p> <p>3. EXPO'70パビリオンオリジナルグッズ販売 クリアファイルは8月6日より販売を開始。好調に販売できている。 お土産を望むお客様からの声も多かったため、サービス向上に繋がった。8月~12月で768枚販売 売上287,860円 ・既存のグッズの試行販売を企画展スタートから実施。(6月21日以降再開)一年間を通じて販売</p> <p>4. EXPO'70パビリオンツアーの企画 EXPO'70パビリオンを起点に、園内のパビリオン跡の説明、新施設の体験、レストラン・カフェでのお食事、パビリオングッズのプレゼント等、「万博記念公園」を満喫していただく取組みを実施。 2021年度は企画検討期間とし、2022年度トライアル実施を計画します。</p> <p>■太陽の塔</p> <p>1. フォトスポットサービスの提供 新型コロナウイルスの影響により中止</p> <p>2. 太陽の塔にちなんだ企画展の実施 2021年度は新型コロナウイルスの影響によって実施は見送りとした。</p> <p>3. 太陽の塔内部公開の夜間延長 多客日、イベント等に応じて、太陽の塔内部公開の夜間延長を実施→コロナ影響により実施なし</p> <p>■日本庭園</p> <p>自然文化園と日本庭園の一体化によるゴールデンルートの実現</p> <p>・南北ラインチェックゲートの廃止については、2021年度から恒常的に実装することとなった。 日本庭園正門の大扉も開放することができたので、間口が広がり自然文化園の一体化が促進された。</p> <p>・園内モビリティの運行を視野に入れ、ゴールデンルートを公園のメインストリートとして確立させる。 園内モビリティを活用したゴールデンルート活性化については11月実施の紅葉まつりライトアップにてパークタクシーの運行を行った。期間中818人の利用があった。</p> <p>・日本庭園エリアへの投資による観光拠点形成</p> <p>①日本庭園の魅力化</p> <p>②日本庭園の魅力を最大限引き出すコンテンツ創造</p> <p>大阪文化芸術支援プログラムにて復刻スタンプラリーを日本庭園にも設置し実施した。 11月13日(土)、14日(日)、20日(土)、21日(日)、23日(祝)、27日(土)及び28日(日)の7日、庭園内もみじの夜間ライトアップを実施。 17:30~21:00の入場とし(大人1,000円・小中学生300円)で実施。 2021年度秋の紅葉夜間ライトアップの来園者数は8,133人 うち2,845人が電子チケット利用された(全体の32%)。 2020年度 ライトアップ入園者数4,475人 うち電子チケット451人(全体の10%)</p> <p>・伝統芸能ナイトステージを実施 11月27日(土)伝統芸能 寄席囃子〜笑いと和楽器演奏〜 11月27日(土)①18:00~②19:00~女性和太鼓ユニット「びんか」</p> <p>・汎庵・万里庵の特別公開に合わせて呈茶を実施 10:00~16:00/ライトアップ時は20時50分まで(季節の和菓子セット 700円)</p>	<p>A</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>○EXPO'70パビリオンにおいては、レガシーを活用した新たな取組みを行い、大阪万博の記憶の継承に努められている。引き続き、企画展の積極的な実施により、集客に繋がる取組みに期待する。</p> <p>○日本庭園の新たな魅力創出について、万博公園そのものが持つ良さを引き出せるよう早急に実施し、計画のリカバリーを図られたい。</p> <p>○園内施設の有効活用については、新型コロナウイルスの影響により、計画通りに実施することはできなかったが、西エリアの活性化につながる様々なアクティビティを企画・実施するなど適切に取り組まれた。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響により、コロナ禍以前のようなイベント誘致や実施は厳しい状況が続いているが、そのような中でも、感染拡大防止策を講じながら、各事業者や府と連携し、安全に運営管理を行った。また、一度実施が見送られたイベントについても、延期のうえ再調整し実施に至らせるなどできる限りのにぎわいの創出、来園機会の拡大に努められた。</p>	<p>A</p>	

No.4  
(2)

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>(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) ●施設利用機会拡大に向けた取組み・西エリア活性化に向けた取組み より多くのお客様層に触れていただけるよう、小中学生・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ます。 期間を通じて、昆虫観察会、植物観察会、野鳥観察会、工作教室、学校支援事業を実施したが、1学期は多くの学校が活動を中止もしくは延期としたため、秋に集中した。 4月吉本興業主催の「昆虫観察会」を実施 7月カプトムシフェアとザリガニ釣りイベントを実施 8月、9月はザリガニ釣りイベントを実施 ●子どもから大人まで楽しめる様々なワークショップの実施 10月 グリーンスワッグ作り はじめての草木染 11月 秋の星座観望会 12月 クリスマスリース作り ミニ門松作り</p> <p>■森の足湯 今年度全て休業</p> <p>【自己評価】 EXPO'70パビリオンでは、新型コロナウイルス影響のため企画展はフットワーク展示としましたが、コロナ禍でも展示観覧については感染リスクが低い印象がお客様にあるのか、全体の来園者数のわりに多くのお客様にご来館いただき大変好評だった。新常設展「ペーパークラフト1970年万博会場模型 1/300」も好評で、これに伴い8月には「親子で作ろう！ペーパークラフトワークショップ」を企画した。(緊急事態宣言発出で中止となったが、本番1週間前で24組中17組販売済であった。)また、新サービスとして、記念メダル(メダリーフ)の販売を実施。4月~12月で2,578枚を販売し好評を博している。太陽の塔フォトサービスは2020年度に引き続き新型コロナ影響のため見送った。日本庭園では、チェックポイントの撤廃と日本庭園正門の無人化により、ゴールデンルートを確立し、秋には紅葉まつりのライトアップを実施することができた。 自然観察学習館は従来の観察会・学校支援に加え、オリジナルグッズの販売を実施できたが、moricaraツアーについては新型コロナウイルスの影響により2022年度への持ち越しとなり、企画・検討を行うに留まった。 園内施設の有効活用については、総じて新型コロナの影響が大きく、計画通りに実施することができなかったが、当初計画していた各施設を繋ぐ園内ツアー企画を引き続き検討し、コロナが収まった時に開催できるよう準備を進めたい。また、日本庭園については、紅葉まつりのライトアップを更にブラッシュアップすると共に、夏の日本庭園蓮池を舞台としたサウンド&amp;ライトショー(緊急事態宣言のため中止)に次年度再チャレンジしたい。</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、スポットクーラーの設置に加え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)木製柵更新、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、汚水インパート樹補修、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 園内各所の破損箇所、危険箇所の修繕を行った。各所ベンチ補修、側溝の木の根、污泥の除去、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、2021年度も新型コロナウイルス感染拡大による利用料収入減に伴う仕様及び管理水準の見直しにより、公園を維持管理していくうえで最低限の各施設・設備の機能維持、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	(前ページにまとめて記載)	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)	
No.4 (3)	<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>【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>3月20日～4月11日 桜まつり</p> <p>4月4日～4月11日 春の山野草展</p> <p>4月3日～4月25日 チューリップフェスタ(4月24日まで開催・以降臨時休園のため中止)</p> <p>4月3日～5月5日 ポピーフェスタ(4月24日まで開催・以降臨時休園のため中止)</p> <p>7月17日～8月9日 ひまわりフェスタ</p> <p>10月2日～10月31日 コスモスフェスタ</p> <p>10月3日～10月10日 秋の山野草展</p> <p>10月16日～11月7日 秋のローズフェスタ</p> <p>11月6日～11月27日 紅葉まつり</p> <p>12月11日～3月13日(予定) 梅まつり・つばき祭り</p> <p>11月1日～23日 写真コンテスト 万博公園の四季</p> <p>12月20日～2月19日 インスタグラム写真コンテスト 私の好きな万博公園</p> <p>楽器演奏会等(EXPOアーティスト) 開催期間: 通年 ※四季に咲く花等のイベント開催期間中の日曜日及び祝日を中心に実施。</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イベント</p> <p>・(チューリップ、ポピーについては会期中で臨時休園のため中止、日程上記参照)</p> <p>・4月26日～5月2日 日本の春咲えびね展</p> <p>・5月8日～6月6日 ローズフェスタ</p> <p>・5月22日～6月6日(の金土日) 蛍の夕べ</p> <p>・6月 あじさい祭(と俳句の募集)の中止を決定・HP告知</p> <p>・6月～7月 早朝観蓮会 6/18中止決定・HP告知</p> <p>・8月3日(火)～4日(水) インターナショナルキャンプ中止</p> <p>・イルミネイト万博(夏季)とフードイベント</p> <p>・イルミネイト万博(冬季)</p> <p>○指定管理自主事業イベント</p> <p>11月13.14.20.21.23.27.28 紅葉まつりライトアップ MomijiNightForest(日本庭園)</p> <p>○主な持ち込みイベント</p> <p>・花見と食と祭 3月26日(金)～4月4日(日)</p> <p>・全国大陶器市 3月27日(土)～4月11日(日)</p> <p>・東京オリンピック2020聖火リレーシグニチャーイベント 4月13日(火)</p> <p>・リサイクルフェア(4/18、10/3、11/23)</p> <p>・MOTOR CAMP EXPO (7/3,4)</p> <p>・OUTDOOR PARK (7/10,11)</p> <p>・ストライダーカップ(7/17、18)</p> <p>・ガレージセール (6/27、7/11、9/19、10/10、11/3、7、12/26、1/30予定、2/27予定、3/13予定)</p> <p>・CYCLE MODE RIDE、CYCLE KITCHEN (7/24,25)</p> <p>・キッチンカーカーニバル(10/23、24)</p> <p>・ロハスフェスタ(10/29～31、11/3、5～7)</p> <p>・チーズEXPO(11/12～14)</p> <p>・カレーEXPO(11/19～21、23)</p> <p>・日本工芸産地博覧会(11/26～28)</p> <p>・それ、テレビ大阪やろ。EXPO(3/5,6予定)</p> <p>・SAKANA JAPAN FES(3/18～21予定)</p> <p>※新型コロナウイルスの影響により40件以上のイベントが中止となった (2021年12月末時点)</p> <p>○その他</p> <p>・2021年度もイベント事業者にて内閣府コロナ対策ガイドラインを元にコロナ対策マニュアルを作成いただき、公園事務所様と内容確認。そのうえで1000人を超すイベントについては大阪府危機管理室への事前相談を依頼。</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内各セクションと打ち合わせを実施。</p> <p>・月初にイベント管理部会議を実施し、6か月後の一般優先受付イベントを確認、調整、隔週のイベント対策会議にて課題の洗い出しを行い、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た)</p> <p>【自己評価】</p> <p>2021年度は繁忙期である4月25日～6月20日まで臨時休園となり、大型イベントの中止、延期を余儀なくされたが、一部の春のイベントを夏や秋に延期開催することができ、引き続きコロナ感染症の影響を大きく受けながらも、これまで感染者やクラスターを発生させることなくイベントを実施してきた知見をもとに大型イベントを含めて新規イベントの誘致も積極的に行い、withコロナ時代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	

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)運動施設の活用等の取組みは適切に実施されたか	<p>【実績】</p> <p>●万博記念競技場の運営</p> <p>【施設の利活用(利用促進)のための取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小運動場の料金改定について大阪府と協議中</li> <li>・新型コロナウイルスの影響で4月7日から運動施設を休館とし可能な範囲で対応した。</li> <li>・5月、専用使用のみ稼働(記念競技場:5/22(土)23(日)、5/29(土)30(日))(運動場:5/22(土)23(日)、5/29(土)30(日))</li> <li>・万博クロスカントリー大会の募集を6月1日より開始</li> <li>・東地区、南地区の予約システムについて導入:7月1日より正式運用開始した。</li> <li>・トレーニング室の利活用:7月4日にミニ四駆大会を実施 8月6日 ダンスレッスン会場として利用</li> </ul> <p>【自主事業の実施】</p> <p>エンターテイメント×スポーツイベントの企画・検討</p> <p>4月_スポーツ広場にて野球スクールの無料体験会を実施した。</p> <p>10月_10月17日第3回スポーツフェスタ実施</p> <p>●運動施設の運営</p> <p>【施設の利活用(利用促進)のための取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>8月及び9月 西地区 緊急事態宣言に伴う時短対応実施。</li> <li>10月1日より西地区テニスガーデン web予約に開始</li> </ul> <p>【少年野球場の利用促進・自主事業の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ広場『野球アカデミー』を4月実施予定だったが、コロナ禍の影響を鑑み、4月5月延期とした。</li> <li>『星野伸之の野球アカデミー』の初回を6月24日(木)に実施した。※以降、(7/1・8・21、8/5・25、9/9・15・22・23・29、10/7・14・21)※17:15~18:45実施</li> <li>・西地区</li> </ul> <p>各種スクール事業の実施</p> <p>トーナメントやイベントの実施</p> <p>元プロサッカー選手によるスクールを実施中</p> <p>一般、ジュニア向け無料体験レッスンを開催</p> <p>・知的障がいのある方のテニス教室を実施</p> <p>※新型コロナウイルスの状況下、施設には消毒液の設置・注意喚起チラシの掲出など対応 実施内容については、別紙「日報」「運営サービスマニュアル」「テニススクール」「フットサルスクール」参照 その他</p> <p>【自己評価】</p> <p>2020年同様に新型コロナウイルスのガイドラインに沿ったご案内を徹底し、感染拡大予防に努めた。利用者の利便性向上のため2020年度作成したサービスマニュアルのブラッシュアップを行いコロナ対策ガイドラインと共に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ガイドラインに沿ったスクール事業やイベントなどを実施し、利用者大会利用の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。</p> <p>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。</p> <p>平日の利用普及について、南地区にて野球スクールを実施した。</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>○新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じながら、適切に運営管理された。</p> <p>○スクールの自主事業について、新たな取組みを実施された。引き続き、更なる利用者増と事業の充実に努められた。</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>・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)</li> <li>・運行前日 降雨確率70% 以上の場合は運休</li> <li>・利用料金350円/回(3歳以上) 1日フリーバス/1,000円(3歳以上)</li> <li>→稼働日数(累計)99日(4月~12月) ※7・8月運休月</li> <li>→利用人数(累計):15,218人(4月~12月) ※7・8月運休月</li> </ul> <p>2、パークタクシー運営開始に向けた各種調整</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→稼働日数(累計):12日(4月~12月) ※10・11月のみ運行</li> <li>→利用人数(累計):473人(4月~12月) ※10・11月のみ運行</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>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。2020年度に引き続き実施した日本庭園の紅葉のライトアップに連動した、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、ゴールデンルートの重要性を再認識するとともに、ライトアップ来園者の利便性の向上に寄与することができた。</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>○森のトレインについて、適切に運営されている。パークタクシーについては、利便性の向上につながる移動手段として、更なる充実に取り組まれた。また、今年度導入検討予定としていた電動キックボードについても早期導入を期待する。</p>	A

No.7

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>(※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 【実績】</p> <p>1. 日本庭園の施設魅力化 ・中央休憩所の庭園景観を存分に感じて頂けるJapanカフェへの改装 4月には秋オープンに向けて準備を進めたが、新型コロナウイルスの影響により調整中となった。</p> <p>2. 売店・イベント広場の利活用 ・万博記念公園と園内施設の魅力をより高められる商品の開発 ⇒EXPO'70バビロングッズとしてオリジナルグッズのクリアファイルを開発し8月6日より販売を開始した。 好調に販売出来ており、お土産を望むお客様からの声も多かったため、サービス向上に繋がった。</p> <p>3. その他 売店等 前述の売店・食堂以外については、店舗リニューアル計画 を参照 ⇒フラワーショップ(中央G西側)2021年3月末で閉店。今年度秋新たな店舗運営に向け準備中。 ⇒4月25日緊急事態宣言発出により、以下の店舗が休業となり、6月21日より営業を再開した。 7月中はまん延防止等重点措置の期間だったが、園内店舗は営業を継続した。 この世界観、万博記念公園駅前売店、ノイカフェ、ジェラフル、太陽の塔内売店、シアトルズベストコーヒー、NORTHGARDEN、和み、パークカフェ、LIVINGPARKWEST、万博記念競技場 売店、アメリカンフットボール競技場 売店 ⇒8月2日に緊急事態宣言が再発出されたが、シアトルズベストコーヒーを除き下記園内店舗は営業を継続。</p> <p>【自己評価】 新型コロナウイルスが再拡大する中、支援が何もないため売店の経営は非常に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。しかし、今後も同様に続けていくことは大変困難な状況であり、閑散期などの営業などを見直す必要がある。</p> <p>■提案事項の履行状況 【実績】</p> <p>1. 公園のIoT化 ・スマホ向け園内MAP&amp;園内ガイドアプリの検討 →オフィシャルパークガイドの運用 ・各ゲートに配置したipadでの情報共有 →情報共有が行える環境整備が出来た。ゲートだけでなく運動施設にもipadを設置した。 ・各種報告書の電子化の推進 →投資項目のため要協議(2021年度は実施なし)</p> <p>2. 平日・閑散期対策の実施 ①夏季、冬季のイルミネーションの実施 →新型コロナウイルスの影響によって実施なしとなった。 ②「太陽の塔」内部公開の夜間延長(夏季・冬季) →新型コロナウイルスの影響によって実施なしとなった。 ③広域集客の取り組みとしてのツアー企画(イルミネイト期間に準ずる) →新型コロナウイルスの影響によって実施なしとなった。 ④新たな花の見どころづくり →4月チューリップ陳品種披露(チューリップの丘)・フォトスポット作成 公式YouTubeにて「平和のバラ園おさんぽ」コンテンツをアップ。美しく咲くバラの花々、珍しい品種、こだわりの庭園が見どころとして紹介できた。 ⑤夏季閑散期対策としてのイベント誘致 →新型コロナウイルスの影響によって実施なしとなった。 ・周辺施設と連携したSETチケットの導入検討 →鉄道連携・施設連携割引入園WEB電子チケット企画(万博お得チケット)の発売</p> <p>3. 渋滞対策の実施 ①万博エリア連絡会への参加 ⇒10月連絡会の開催へ参加 ②駐車場の円滑な運営の実施 ・桜まつりやイベント、ガンバ大阪の試合開催日など、予測される多客日に駐車場スタッフや警備員の増強を図り、人員削減下においてもサービスの維持・向上に努めた。 ・休業下の施設管理ならびに、周辺運動施設の臨時利用日の駐車場運用に対応。 万博競技場、南地区野球場、吹田スタジアム、フラッシュフィールド、OFAフットボールセンターなどでの、全国大会予選等開催にあたり、東、南駐車場の臨時対応を実施。 ・園内でのイベント開催日のほか、高校野球予選、サッカーW杯予選、天皇杯予選、J1試合日など、予測される混雑日に、運営および警備スタッフを増強。安全とサービスの維持・向上に努めた。また、夕立など急な豪雨・落雷などによる機器不良等にも速やかに対処することができた。 ・オリンピック・パラリンピックに関連して、大阪府警の上京・帰阪の集結地として、南P東Pの一部を運用。7/9、8/9、10、9/6、7 に、バス70台、普通50台相当を受け入れ。大阪府警、一般利用者、双方に問題なし。 ・9月天皇杯予選、J1試合日を中心に、予測される混雑日に、運営および警備スタッフを増強。安全とサービスの維持・向上に努めた。</p> <p>【自己評価】 新型コロナウイルスの影響により、閑散期の対応は密を避けるために実施せず2022年度へ持ち越しとなった。 交通対策協議に基づき適切に対応した。 8月までは、新型コロナウイルスの感染防止に伴うイベント・企画等の開催や外出の自粛要請を受けて、交通自体が抑止された状況。 9月～11月については自粛意識の緩和とイベント開催もあり外出、交通量も増加。加えて、感染防止意識から自家用車利用率が高まり駐車場の混雑が際立った。これらへの対応には可能な最大限の対策を実施。今後でもできる限りの準備と対策に努めていく。</p>	<p>A</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>○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>○売店計画における、リニューアル未実施の売店等については、利用者サービスを低下させないためにも、これ以上の遅滞がないようオープンへ向け調整されたい。</p> <p>○売店については、開園時には必ず営業することとされており、人員削減が求められる状況であっても人員配置を適切に行うとともに、多客日の警備や駐車場混雑対応など円滑な運営を引き続き実施されたい。</p>	<p>A</p>	

No.8	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><b>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。</b></p>	<p><b>【実績】</b>  1、苦情等受付簿・集計表  適切に実施  ・事件、事故等 累計:98件 (4月14件、5月9件、6月13件、7月17件、8月8件、9月7件、10月13件、11月7件、12月10件)  ・苦情、要望等 累計:90件 (4月9件、5月9件、6月13件、7月14件、8月8件、9月9件、10月9件、11月15件、12月4件)  ・受付、問合せ等 累計:1096件 (4月88件、5月3件、6月23件、7月191件、8月82件、9月116件、10月220件、11月299件、12月74件)  ・利用指導 累計:4件 (4月0件、5月1件、6月1件、7月0件、8月0件、9月1件、10月1件、11月0件、12月0件)  ◎対応件数 総合計1,288件</p> <p>2、インフォメール  適切に対応  ・苦情・ご意見 累計:26件 (4月4件、5月0件、6月4件、7月1件、8月0件、9月1件、10月2件、11月4件、12月10件)  ・その他問合せ 累計:321件 (4月52件、5月40件、6月33件、7月30件、8月26件、9月25件、10月36件、11月46件、12月33件)</p> <p>3、インフォメーションセンター  ・各種お問い合わせ 4月~12月累計:1621件</p> <p>4、ゲート投書箱(2021年6月より設置)  ・各種ご要望 6月~12月累計:64件  ・苦情 6月~12月累計:46件  ・お褒め 6月~12月累計:34件</p> <p><b>【自己評価】</b>  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。  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>○苦情等に対する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>	A	
	<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><b>草地管理、芝生管理、樹木管理、草花管理、花木等管理について、良好な管理を行ったか。(頻度および技術について確認。)</b></p>	<p><b>【実績】</b>  ○草地管理実績  4~12月で各エリア2回~3回ずつ除草作業を行い、良好な緑地環境を保った。  ○芝生管理実績  ①使用頻度に応じて4~12月に1回~29回の芝刈、芝生地の集草、薬剤散布、施肥、人力除草等を実施し快適に利用できる状態を保った。(1月~3月迄 除草、施肥、芝刈)  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。  ○樹木管理実績  各樹種の特性に合った方法(時期・方法)で景観・樹形に配慮し剪定作業を実施。危険木、支障木、枯枝の対応も適宜実施した。  園内(無料地区含め)の徒歩等による巡回及び大阪府との月2回の合同巡回を実施し指摘箇所については速やかに対応を行った。  ○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チューリップフェスタにあわせて、伐採木を利用したフォトスポット、ベンチ、子供の遊べるスペースを設置、珍しい品種を集めた希少種コーナー作成や大阪大学の共生学の学生と協働で作るコミュニティガーデンを設置した。  ③ポピーフェアにあわせて、ハンギングバスケットを設置しフォトスポットを作成し魅力向上を行った。新たな見どころとして、アネモネの植栽を実施。  また、コスモスフェスタの時期にあわせて、ミューレンベルギアを植栽し、新たな見どころづくりを行った。  ④ひまわりフェスタでは、震災メモリアルガーデンや珍しい赤や白いひまわりを植えて新たな花の見どころを創出した。  ○花木管理実績  ①バラ園花壇管理(除草、薬剤散布、施肥、灌水、摘花、夏期剪定、ツルバラ剪定等)を中心に実施し、藤棚についても剪定、誘引を実施し良好な状態を保った。  ②バラ園管理(春・秋のローズフェスタ)を実施した。(1月~3月迄 冬季剪定、ツルバラ剪定・誘引、藤棚 剪定・誘引)  ③あじさいの森(剪定、移植、除草、チップ敷き均し、施肥、灌水等)を中心に実施し良好な状態を保った。  ④梅林(収穫、除草、灌水、低木剪定等)を中心に実施し良好な状態を保った。(1月~3月迄 チップ敷均し、深耕)  ⑤つばきの森(除草、灌水、摘果、施肥、剪定、刈込等)を中心に実施し良好な状態を保った。(1月~3月迄 摘花、チップ敷均し)  ⑥茶畑(除草、刈込、施肥等)を中心に実施し、新たに綿の植付けを行い良好な状態を保った。  ○生態系管理実績  ・ホタルの幼虫の発生数が増えるようにザリガニ、ウシガエルなどの外来種の駆除、水生生物用薬剤散布を実施した。  ・ホタルの発生数を確保するため、ホタル発生調査、水生生物投餌、カワニナ捕獲を実施した。  ・ホタルの放流は屋内で越冬させた場合に発生数の増加が見られたので、今年度も11月・3月(予定)の2回に分けて放流を実施した。  ○病害虫防除実績  ①樹勢回復の為、巡視、殺虫剤・殺菌剤散布などを実施した。  ②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。  ④松くい虫対策を実施した。</p> <p><b>【自己評価】</b>  新型コロナウイルス感染拡大による利用料収入減に伴う仕様及び管理水準の見直しを公園事務所と協議のうえ策定し、必要とされるレベルを模索したが、以前と比べレベルダウンとならないよう巡視要員を1名増員した。  草地について、実施計画に沿って4月から各エリア2~3回ずつ除草作業を行い、苦情、要望個所には迅速に対応し良好な環境を保った。芝生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29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。花の見どころ、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、希少種などを取り入れ新たな花の見どころを創出、美しい花が常にある良好な景観を保てた。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。日本庭園銘木のクロマツ等も同様に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。  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。また、今期から公園事務所とBMPで安全管理運営協議会を発足させ順次問題点の改善を進めている。  2021年6月21日より上津道、細園路の立入規制を行い、安全確認作業を実施。共同で安全が確認出来た所から開放し、2022年1月31日に上津道の全面開放となった。尚、細園路については共同で安全確認後の開放の予定。安全確認作業のための立入規制の実施に関しては、丁寧で分かり易い告知を心掛けたが、苦情は数件寄せられた。</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>○昨年度発生した倒木事故に伴う万博の森の危険木等の伐採・剪定にかかる立入規制が継続中であり、規制解除に向けて引き続き調整を図りながら取組みを進めていく必要がある。</p> <p>○アネモネやミューレンベルギア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> <p>○エリアの状況を踏まえ、使用頻度・内容に応じた管理により一層努められたい。また、安全対策に十分な対策をとられたい。</p>	A	
No.9							

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.10	<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 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>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>○ソラード緊急点検</p> <p>36枚の床板のぐらつきを確認し、固定しました。危険度が高いと判断した吊り橋の床板について補強を実施しました。</p> <p>■修繕</p> <p>○修繕 計87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⇒Aポンプ場ろ過器胴体ピンホール修繕</p> <p>②建築物補修⇒日本庭園3号棟漏水修繕、太陽の塔クラック修繕、インドアテニスコート屋根補修</p> <p>③園路補修⇒(中津道、中央橋、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>・砂の広場付近漏水修繕</li> <li>・日本庭園Aポンプ場井水配管漏水のための配管部分更新</li> <li>・南地区スポーツ広場横漏水修繕</li> <li>・中央駐車場トイレ横漏水修繕</li> </ul> <p>⑤運動施設周辺各種補修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東地区 競技場動力分電盤内シーケンサー修繕</li> <li>・南地区 OFA横トイレタイル補修</li> <li>・西地区フットサルハウス換気扇交換、ベンチ屋根補修、駐車場ゲート修繕、スポーツハウス防水修繕</li> </ul> <p>⑥井戸設備、ポンプ設備関係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・野球場散水ポンプのフート弁交換</li> <li>・水の広場散水ポンプ修繕</li> </ul> <p>⑦遊具補修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・わくわく池のぼうけん広場遊具ネット補修</li> <li>・ソラード床板ぐらつき補修、ソラード吊り橋床板補強</li> </ul> <p>⑧園内サイン・看板類補修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中央橋南詰垂れ幕設置</li> </ul> <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】</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大による利用料収入減に伴う仕様及び管理水準の見直しを実施し、特に公園の維持管理については府と協議のうえ、必要最低限のレベルでの実施とした。</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。</p> <p>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。2021年度も新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、修繕費については予算に限られたので、緊急性、重要性の観点から各案件毎の精査を慎重に行い、業者への委託は、必要不意可決案件に絞り込んだ。但し、特に緊急性、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。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>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>○令和3年10月12日に実施したソラードの緊急点検により必要修繕箇所を確認したにも関わらず、修繕の見積の取得まで1カ月以上要し、その間応急的な対応がなされず、同年11月20日にソラードの床板はずれが発生した。急遽立入禁止とし、翌日に応急修繕したが、今後は点検で見つかった修繕必要箇所は速やかに対応すること。</p>	B	

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)	
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"> <li>・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。</li> <li>・不法投棄：累計2件(2021年12月末日現在)</li> <li>・内容：①8/25カラーボックス×3個を南P出庫口外側にて発見②12/21子供用自転車の外装箱のみを東口駅前広場・運動場前トイレの裏手にて発見。</li> <li>・6月20日まで緊急事態宣言に伴う臨時休園に対応。人員数調整のうえ、除草や側溝清掃から生じたゴミの定期回収を実施。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>新型コロナウイルスの影響下において、平時の仕様を変更して対応を行った(人員数・清掃頻度を削減)。少ない担当人員で、新たにコロナ対策関連の作業も加わるなか、できる限り良好な衛生環境の維持に努めたものとして自己評価する。</p> <p>また、日本庭園内の階段部分(1号棟、7号棟、はず池~つづけ丘)が藻の繁殖等により滑りやすくなっているとの指摘を受け、12/21と12/23に日本庭園内指摘階段部分およびけやきの丘スロープ部分にて特別清掃(デッキブラシ等を用いた応急処置)を実施。</p> <p>来園者の多寡に関わらず蓄積する汚れ、水回りの細部、除草や吸殻回収などの先送りなど行き届かないことも散見され、改善に努めていく。</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>○人員等の削減だけでなく、新型コロナウイルス感染拡大防止策も加味した対応が求められるなか、適切に園内清掃等に取り組まれた。</p>	A	
No.12	(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	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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>5、園内掲示板、案内、サイン等の運営管理を行った。</li> <li>6、食堂・売店・自販機の利用促進と運営管理を行った。</li> <li>7、園内交通手段の運営管理を行った。</li> <li>8、駐車場・駐輪場の運営管理を行った。</li> <li>9、喫煙スペースの管理を行った。(喫煙室については三密回避のため閉鎖としている)</li> <li>10、園内各種物品、文書・資料の管理を適切に実施した。</li> <li>11、太陽の塔クレジット決済を実装した。</li> <li>12、園内の点検・補修・修繕に関する管理を行った。</li> <li>13、危機管理マニュアルの改訂と運用を適切に実施した。</li> <li>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。</li> <li>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)</li> <li>16、野外展示物の日常点検・目視点検を実施した。</li> <li>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(継続認証中)</li> <li>18、大阪府貸与物品について適切に管理した。</li> </ol> <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。</p> <p>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、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>○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。</p>	A	
No.13	(5)安全・安心・快適な利用の確保	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> <ol style="list-style-type: none"> <li>①警備計画に則り警備業務を実施した。</li> <li>②日常巡視体制について、他業務やシフトの調整から巡視頻度の向上を図った。</li> <li>③繁忙期・繁忙日に合わせた交通対策を実施した。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>⑥中央広場の二輪走行防止のため、進入口に屋外用スピーカーを運用し「走行禁止」アナウンスを実施、注意喚起の強化を図った。</li> <li>⑦園内トイレ等各所の清掃を実施した。</li> </ol> <p>○その他</p> <p>新型コロナウイルス感染防止への主な取り組みとして、以下を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特に多客日における、密状態への注意喚起。</li> <li>・特に多客日における、トイレ、扉などの拭き取り。</li> <li>・トイレ、手洗い場への石鹸水の設置。</li> </ul> <p>自販機荒らし対策への主な取り組みとして、以下を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・警備巡回の強化(特定日に警備員を増強、巡回数の追加、巡回ルートの不規則化など)</li> <li>・各社：警戒強化中のパウチサイン掲出</li> <li>・コカ・コーラ、アサヒ：独自の防犯カメラを設置、稼働中</li> <li>・BMP：バッテリー式小型カメラを試験中(記録の暗号化処理を調整中)</li> <li>・各公園口事務所内照明の夜間点灯。</li> <li>・吹田警察への相談、情報提供。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>新型コロナウイルスの影響下において、平時の仕様を変更して対応を行った(警備・清掃ポストの削減など)。多客日には必要な増員を行いメリハリのある運営に努め、保安・衛生の管理面だけでなく、コスト面でも効率化に貢献したものと自己評価する。</p> <p>屋外スピーカーを用いた公園利用ルールのアナウンスについても、人員削減のなかにあつて、日々、機器の移動・設置・回収・充電等の追加業務を継続している。</p> <p>また、夜間に園内外の自動販売機が荒らされる事件が依然発生している件については、巡視強化や防犯カメラによる抑止など、引き続き、できる限り安全で快適な園内環境の維持に努めていく。</p> <p>2020年10月24日に発生した園内倒木事故を受けて発生した安全管理運営協議会を通じて、安全対策について定期的に情報を更新し、日々の警戒に活用していく。</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>○新型コロナウイルス感染拡大防止策を適切に実施された。</p> <p>○人員削減が求められる状況であっても、人員配置を適切に行い、対応を工夫するなどし、利用者の安全確保に努められた。</p> <p>○自販機荒らしについては、巡視の強化や防犯カメラ設置等適切に対応されている。引き続き、状況改善を図られたい。</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)	
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	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"> <li>○消防 消防訓練についてはエリアごと(自然文化園・日本庭園、運動施設)に年2回実施(実施月:8月・2月)</li> <li>○危機管理 ・緊急配備体制をリバイスした。 ・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)</li> </ul> <p>■異常気象時対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・8月に台風水防シフトを組み備えた。</li> <li>・1号配備:8月2回 9月2回実施</li> </ul> <p>■新型コロナウイルス対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス情報につき、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。</li> <li>・公式ホームページにコロナウイルス関連について逐次掲出。</li> <li>・各スタッフへのマスク着用等対応などを周知徹底、各施設にアルコール消毒液の設置を指示・実施、継続中。</li> <li>・コロナ濃厚接触者に対して大阪府の報告フォームに準じて報告させるとともに、事態待機、職場除菌、大阪府広報との連携など迅速に対応した。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>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本体内、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。</p> <p>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。</p> <p>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く。</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、発災から災害対策本部設置までの初動対応の確認を適切に実施された。</p> <p>○新型コロナウイルス感染拡大防止策を適切に実施された。</p>	A	
	(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						
No.15	(5)安全・安心・快適な利用の確保	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"> <li>・新型コロナウイルス対応において、大阪府と足並みをそろえ各種対応・対策を確実に実施した。</li> <li>・4月の聖火リレーについて公園を貸切状態として全面協力を行った。</li> <li>・日本庭園正面ゲートおよび庭園前チェックポイントの無人化、日本庭園正門の全開放実施中。</li> <li>・北口ゲートについて2021年度運用状況の見極め継続中。</li> <li>・11月平和の鐘の鐘打式典への協力。</li> <li>・障害者手帳等所持者用のアプリ「ミライロ」を導入し、ユニバーサルサービスを推進している。</li> </ul> <p>■ボランティア対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・草花ボランティアについては週2回実施、NPOベストを窓口として常時募集している。</li> <li>・バラボランティアについては6/21・6/22の2日間でツルバラ夏期剪定・摘花作業を実施した。</li> <li>・大阪大学人間科学部との協働で実施するコミュニティーガーデナー講座の講座内容等について打合せを実施した。</li> <li>また、大阪の服飾専門学校、京都の染色専門店との協働でのSDGs企画を計画中。打合せを行った。</li> <li>・コミュニティーガーデナー養成講座第2期を9月より開講、全5回のうち4講座を実施済み(2/19に残り1回を実施予定)。</li> <li>また、第一期を修了した終了生については、バラの剪定時にはボランティアとして呼びかけ、復習と指導をしながら活動している。</li> </ul> <p>■知的障がい者の就業</p> <p>植栽管理業務 2名 清掃業務 2名 ※追加採用については新型コロナウイルスの影響もあり今年度採用は難しい状況。エルチャレンジと協議しながら調整中。</p> <p>・就職困難者の採用</p> <p>新型コロナウイルスの影響もあり今年度採用は難しい状況。エルチャレンジと協議しながら調整中。</p> <p>○就職困難者への就労支援</p> <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。</p> <p>※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。</p> <p>【自己評価】</p> <p>新型コロナ対策として4/25~6/20の臨時休園をはじめ、各種対策・対応には全面的に協力している。一方で、園内テナント等に経営上厳しい協力を強いている面もあり、何らかの手当なりフォローできる部分が無いのか悩みを抱えている。</p> <p>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、今年度については新型コロナウイルスの影響もあり進捗していない。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がい雇用者を継続勤務させ続け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。</p> <p>○聖火リレー実施に伴う休園、緊急事態宣言に伴う閉園等、府や各団体と連携・調整を図りながら府の施策に協力いただいた。</p> <p>○知的障がい者雇用については、対象業務を広げるなど、引き続き、雇用の確保に努められたい。</p>	B	
	(6)府施策との整合						

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	<p>【実績】 新型コロナウイルスの影響によりアンケートは秋期のみの実施となった。</p> <p>■秋の利用者満足度調査の実施 2021年11月に実施 2022年2月に結果報告</p> <p>11月20日、21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657サンプルを回収。来園目的は、「子どもを遊ばせるため」、「イベント参加」、「花や樹木の鑑賞」の順でトップ3。公園の管理状況について、全体的な満足度は「満足計」で98.2%と高い評価。個別評価では、「木々の手入れ」「花壇の手入れ」といった園芸整備の面ではほぼ全員が“満足”(やや含む)を回答。あれば良いと思うサービスとしては、呈示した中では「洋式トイレの増設」が2016年から一貫して最も多く、本年新設された「園内の飲食・サービスのキャッシュレス決済対応」が21.5%で3位。「平日のイベント」に対する要望は、2018年以降増加傾向。</p> <p>【自己評価】 「木々の手入れ」「花壇の手入れ」「掃除」等、公園の整備に関わる項目はこれまで高い評価を獲得できており、「公園スタッフの対応」でも良好な評価を得ているため、新型コロナウイルス禍が長引く状況下においても守らねばならない公園の基本価値としてこのスコアを落とさない様、日常業務に努めた。</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>○アンケート結果をもとに、引き続き利用者ニーズを捉え、対応するべく調整を図られたい。</p> <p>○指定管理者の独自アンケートについても実施を期待する。</p>	A	
No.17	(2)その他創意工夫	<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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●秋のローズフェスタ 10/16~11/17</li> <li>・ローズソムリエ小山内健氏によるスペシャルガイドツアー 参加者:4名</li> <li>・ローズアドバイザー青木亨治氏によるバラの育て方セミナー 参加者:5名</li> <li>・ローズガーデンヨガ 参加者:8名</li> <li>・京都川端商店バラの香り染めワークショップ&amp;ポップアップショップ 参加者:39名</li> <li>・バラのポプリボトル作りワークショップ 参加者:30名</li> <li>・秋を楽しむリアルポタニカルのアクセサリー作りワークショップ 参加者30名</li> <li>●クリスマスローズイベント(2月、3月開催)</li> </ul> <p>【自己評価】 新型コロナウイルスの影響によって、イベントが中止や延期となるなか、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った。</p>	A	<p>○花に触れ合う園内の新たなスポットや、西エリアの活性化につながる様々なアクティビティを企画・実施するなど適切に取り組まれた。</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)	
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)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。	【実績】 単位:百万円※税抜き 予 算 収入1,750百万円 支出1,750百万円 収益0 ※補填金含む 実 績(予測含) 収入1,750百万円 支出1,750百万円 収益0 ※補填金含む 予算対比(予測含) 収入0、支出0、収益0 補填金(予測含む) 累計 769百万円  【自己評価】 2021年度は2020年度以上に新型コロナウイルスが大きく影響し、最も収入が多い、GWを含む67日間を閉園する事態にまでに発展。2020年に引続き多くのイベントが中止となり、収入は極めて厳しい状況となったため、支出は2020年度の仕様変更を継続及び各下請け業者の協力による最低限の支出に抑え、収入面では大阪府より支援いただくことで、なんとか収支を±0にすることができた。 2022年度においても、現在第6波が猛威を振るっており、新型コロナウイルスの影響がしばらく続くことが予測され、経費削減のため仕様変更は継続し、収入においては現金が枯渇する可能性があるため、規制緩和などを大阪府と協議し出来るだけ多くのイベントを実施していきたい。	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。  ○今年度も新型コロナウイルス感染拡大防止策を実施しながら支出削減に努められたことは評価できる。次年度も来園者に対するサービスを確保しながらも、経費削減策に努められたい。  ○投資計画については、早期に見直しを行い、新たな計画案を示すとともに、基本協定書に定められた投資の履行に取り組まれたい。	A
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。)	【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。)	【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 ポイラー技士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。)	2021年度は、新型コロナウイルスの影響で、収入に大きく影響を及ぼしている。各社共に工夫を凝らしているが経営状況に大きく影響している。 引き続き2022年度も新型コロナウイルスの影響で、経営状況は厳しく大阪府の支援が無いと運営が出来ない状況。制度の改定など抜本的な見直しが必要と考える。	B	昨年度に続き、今年度においても、コロナ禍におけるイベント開催制限等の影響を考慮し、府として、公園の管理運営を維持するための最低限必要な経費を支出したところ。指定管理者として自立した経営に努められたい。	B

※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3年度総合評価

A