

令和6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							
(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。	【2024年度の管理運営方針】 2024 年度は本公園を訪れる来園者の満足度を高め、かつ公園のブランディング強化を目的とした自主事業を中心とした経営に方向転換することで収支改善に努めるとともに、公園の価値に見合った料金改定についても、継続して大阪府と協議を進めたい。 【実績】 ・毎年恒例の桜祭りを「SAKURA EXPO」として一新。SAKURA EXPO(東大路を中心とした園内各所、3/20～4/7)実施した。 ・公園のブランディングの向上を図るため、質、量ともに BMP がコントロールした自主事業を実施した。 ・ライトアップ期間:3/25～4/3 日没～21:00 ・指定管理当初に投資をして設置した藤の生育が進み、初めて「藤まつり」を4/13～4/21の期間で開催した。 ・GW 期間はSAKURA EXPO 同様お祭り広場での飲食出店を実施するとともに、昨今人気のサウナコンテンツを試験的に実施し、新たな客層を取り込んだ。 ・万博夏まつりを7/26～9/1(17日間)まで開催した。※台風接近に伴う開園時間短縮により最終節8/30・31・9/1は中止。 万博ピアガーデン、盆踊り、縁日、大道芸、手持ち花火エリア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。※夜間延長時間:17:00～22:00 16時30分以降の来園者として期間中約9万人となった。 ・SUMMER SONIC 2024 が8月17日・18日に開催され、来園者数約8.7万人となった。 ・秋の自主事業では、「万博秋まつり」と題して、地元吹田市で活動する団体や学校団体へ声がけ、秋の行楽シーズンである万博記念公園・お祭り広場の賑やかしを行った。これまで実現できなかったお祭り広場会場の設えを共有することにより、各事業者の支出を最小限に抑え互いに協力して取り組むことができた。 【自己評価】 今年度はコロナ関連の制限も解除され、上記の通り、例年行っていたイベントのリニューアル、魅力的な新規自主事業の挑戦等、積極的に取り組んだ。特に、万博夏祭りでは、大阪大学学生サークルによる、ケミカルライトの光の軌跡を美しく魅せる”ヲタ芸”を誘致することで官民連携を実現、全国4都市で開催された「Coke STUDIO #動く音楽フェス」の誘致に成功し、DJブースと最新の音楽、幅広く楽しめるコンテンツの充実を図った結果、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証明した。 「SUMMER SONIC」は2日間で約8.7万人を集客し、万博公園全体を活用した音楽イベントとしては最大級であったが、大きな事故も無く、国内外を問わず参加者からは万博公園の雰囲気、各種サービスについてSNS等で高い評価をいただいた。 このように今年度も前年度に引続き、来園者は増加傾向であり年間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むも、昨今の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。 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、京都府が府民体育館を含む計33施設の使用料や手数料を2025年4月以降値上げする方針(2024年11月22日付 京都新聞に掲載)を示されたように、入園料の改定、費用負担についても2020年6月9日より、大阪府と協議を実施しているので、入園料改定実現に向けて効果的なお力添えを希望する。 (※万博公園敷地内にある国立民俗学博物館も、2025年6月19日、本館・特別展共に観覧料を約35%増額予定。本館観覧料 現状 580円 → 改定後 780円)	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。	A	○新たな自主事業へ意欲的に取り組まれるなど、公園の賑わいづくり・魅力向上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。	
(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。	【実績】 ①団体予約の適正な管理を行った。 ②行為許可申請書の平等利用に基づいた許可と適正な管理を行った。 ③公園施設使用許可申請書の平等利用に基づいた許可と適正な管理を行った。 ④使用料減額・免除申請書の平等利用に基づいた許可と適正な管理を行った。 ⑤Jリーグ開催時の喫煙所設置について、関係法令等に沿って適正な管理を行った。 共通項目 ・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 2. 施設のストレスフリー化を推進する。 ・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。 ●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:443件(4月～12月) 【自己評価】 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(2024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。 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。	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。	A	○事務の執行にあたっては、適切になされている。	○各種研修等の実施により、引き続き利用者サービスの向上に取り組まれたい。

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
	(3)公園エリアの賑わいづくり・観光拠点化に向けた方策	(※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。 ・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	1.マーケティングリサーチ(アンケート)の実施 2.教育旅行を中心とした団体向け体験プログラムコンテンツの商品造成等 3.オンラインでの事前セット入園券等の販売、商品開発等 4.周辺事業者・施設等との広報・事業連携 5.その他万博記念公園周辺エリア等との広報連携等 【実績】 1.○イベントアンケートの実施:SAKURA EXPO4/5・6 ひまわり:7/27、28 コスモスフェスタ:10/19、20、21 ○来園者調査アンケートの実施:5/18、19、25・11/16、17、18 ○外国人来園者数調査:6/1、11/30 ○年齢層別来園者数調査/EXPOCITY移動数調査:(3月中旬～5月末・9/1～11/30) 2.○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協力:JTB向けに販売開始、大阪観光局の教育旅行体験サイトに3月末までに掲載予定 ○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 3.○万博お得チケット(割引付き前売券)2023年5月22日より発売継続中 ①お得に万博記念公園エンジョイパス➡6,578枚 ②万博記念公園自然文化園と万博BEAST➡754枚 ○前売りチケット(電子チケット・コンビニチケット)2024年3月11日より販売 ③自然文化園・日本庭園共通前売りチケット(前売券)➡56,640枚 ④EXPO' 70パビリオン前売りチケット(前売券)➡835枚 ⑤万博公園エリアパス(ニフレル・大阪ホール・自然文化園セット券)(2024/9/30-11/30販売)➡454枚 4.【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) ○イメージポスター(太陽の塔・EXPO' 70パビリオン)各駅プロモーション展開 5.・インバウンド向け媒体掲載:「FunJAPAN web」太陽の塔取材記事掲載中、アジア圏ターゲット(インドネシア語・タイ語・繁体字中国語(台湾)・繁体字中国語(香港)・ベトナム語・英語・日本語)(2020年1月～継続掲載、'24.1～内容最新情報に更新し掲載期間1年単位更新掲載再延長申請有) ・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) 【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2年連続で実施。お祭り広場での万博夜市での盆踊り等のイベントを展開しインバウンド客を含め多数来園頂いた。今後、北摂の恒例のイベントとして定着させたい。電子チケットも継続的に販売。春先以降自然文化園単券、パビリオンの単券販売も実施。(セット券については、自然文化園の二重購入防止及び年間パスポート保持者対応の為、単券で販売する事とした。)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。 昨年度具体的な策定に至らなかったインバウンド誘致の計画について、今年度策定を行い、計画に基づいて実際の取り組み(海外向けのSNS配信記事、広告を実施した他、海外OTAでのWEB販売)を開始した。	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。 ○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。 ○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。 ○昨年度は具体的な策定に至らなかった、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策定し、実際の取組を開始された。インバウンド誘致や海外メディアと連携した情報発信など来園者増に繋がる取組に引き続き取り組まれない。	A	○周辺施設等との連携・調整を行いながら、引き続き来園者サービスの向上に努められたい。 ○SNSを活用した広報活動に積極的に取り組まれた。引き続き、公園の魅力発信に努められたい。 ○インバウンドを含む観光客増に向けた計画を策定され、具体的な取組を開始されたことは評価できる。引き続き、来園者誘致の取組に期待する。
	(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						

No.3
(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
	(3)公園エリアの賑わいづくり・観光拠点化に向けた方策	(※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。 ・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活用 ・多数の方が訪れる観光拠点とするための広報戦略	【実績】 1. HPの適正運用 改装・リニューアル等 9/10駐車場空き状況更新(EXPOCITY駐車場情報反映終了→EXPOCITYサイトへリンク) 2. WEB・SNS等を中心としたデジタルプロモーションの積極的实施 4月 ・YouTube: 配信1回(撮影した写真をうまく編集しよう！) ・Instagram、Facebook (SAKURA EXPO、桜開花情報、GOLDEN EXPO、チューリップフェスタ、ポピーフェア、藤まつり、イベント告知等) ・LINE配信3回 (SAKURAEXPO・春の花・GoldenExpo) 5月 ・Instagram、Facebook (GOLDEN EXPO、ローズフェスタ、「Instagramフォトコンテスト」入賞作品紹介、パビリオン企画展、イベント告知等) ・LINE配信1回 (ローズフェスタ・パビリオン企画展・あじさい祭) 6月 ・Instagram、Facebook (早朝観蓮会、イベント告知等) ・LINE配信2回 (あじさい祭・早朝観蓮会) 7月 ・YouTube: 配信1回 (万博夏まつりイベントページ埋め込み用) ・LINE配信3回 (ひまわりフェスタ・万博夏まつり2回) ・Instagram、Facebook (万博夏まつり、早朝観蓮会、ひまわりフェスタ、イベント告知等) 8月 ・YouTube: 配信1回 (万博夏まつり) ・Instagram、Facebook (万博夏まつり、ひまわりフェスタ、サマソニ、台風関連、イベント告知等) ・LINE配信4回 (万博夏まつり・サマーソニック注意事項・台風案内2回) 9月 ・Instagram、Facebook (コスモス・コキアフェスタ、イベント告知等) 10月 ・Instagram、Facebook (コスモス・コキアフェスタ、ローズフェスタ、イベント告知等) ・LINEでの各種情報配信: 1回: コスモス・コキアフェスタ&ローズフェスタ紹介 (10/18) 11月 ・YouTube: 配信1回 (日本庭園文化財登録) ・Instagram、Facebook (紅葉まつり、ローズフェスタ、イルミナイト万博、イベント告知等) ・LINEでの各種情報配信: 2回: イルミナイト万博・ラーメンEXPO紹介 (11/28)、紅葉まつり紹介 (11/29) 12月 ・Instagram、Facebook (イルミナイト万博、イベント告知等) ・LINEでの各種情報配信: 2回: イルミナイト万博・ラーメンEXPO紹介 (12/6)、イルミナイト万博・ラーメンEXPO紹介 (12/19) 3. 各電鉄会社の駅掲示板などを活用した情報発信など広報展開 (交通広告等含む) ①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～) 万博記念公園駅構内改札上の電照看板設置中 (’ 20.11/13～) 各駅サイネージ放映・ポスター掲示 ・イメージヴィジュアル (太陽の塔・EXPO’ 70パビリオン) 掲出プロモーション 大阪空港駅 (改札前) クロスフラッグは10月末で終了。 蛭池駅 (阪急～モノレール間通路) 大型電照広告 (太陽の塔オノマトペ 継続) 千里中央駅 (エスカレーター下) 大型ポスター (EXPO’ 70パビリオン新イメージ) ほか主要10駅 B0ポスター掲示 (EXPO’ 70パビリオン新イメージ) 5/10～ ・大阪モノレール中吊り広告 (B3ワイド) 「SAKURAEXPO2024」3/4-17、「万博夏まつり」7/22-8/4、「コスモス・コキア」9/30-10/6、「紅葉まつり」10/28-11/10、「イルミナイト万博」11/18-12/8 ②北大阪急行 大阪急行中吊り広告 (B3ワイドポスター) 等 「SAKURA EXPO 2024中吊り」: 3/28-31、「同ドア横額面」: 4/1-7、「万博夏まつり」7/15～21・7/29～8/4、「コスモス・コキア」10/21～23、「紅葉まつり」11/4-10、「イルミナイト万博」11/25-12/1 ③近接するエリアの公共交通事業者との連携 (阪急電鉄・京阪電鉄・その他) 阪急電鉄・京阪電鉄との連携 主要駅BAMPAKU NEWS設置 (阪急) 主要駅「SAKURA EXPO 2024ポスター配架」 (阪急) (3/10～4/7)、 主要駅BAMPAKU NEWS設置 (阪急) 阪急沿線情報誌「TOKK5月号」～2025年 大阪・関西万博まで1年！ 1970年大阪万博を知る～特集掲載 (70年万博・公園・太陽の塔・EXPO’ 70パビリオンなどの紹介など公園特集記事掲載) 「万博夏まつり」ポスター阪急・京阪主要駅掲示 (7/23提供～9/1)、「イルミナイトBAMPAKU NEWS」ポスター (阪急・京阪) 11/18-12/30。 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72件、ラジオ累計4件、新聞累計33件、雑誌・冊子累計18件、WEB累計47件、その他累計13件。 ラジオ告知※FM千里: 39回 ②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24件 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+シティライフweb掲載 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 HP更新: 998回実施 (お知らせ、施設情報等)、 Instagram 158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: 61回投稿、公式Facebook: 152回投稿 (お知らせ、施設情報、イベント情報等)、Instagramライブ: 2回投稿、Youtube: 5回投稿、LINE配信: 18回 ・中央口・庭園前ゲートデジタルサイネージ更新 13回、大型ビジョン更新 3回、インフォメーションサイネージ更新 17回 ・園内開花情報の発信: 67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 ポスター展開 ・PR関連貸付対応: 写真282件、映像21件、有償アーカイブ貸付40件 ・園内マップ、パンフレットの作成: 4/19園内マップ増刷50,000部、11/28園内マップ50,000部、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: 29,232→37,453、Facebook: 28,156→28,327、Youtube: 1,350→1,530、LINE: 15,513→19,287 【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、公園ならではの四季の花々の投稿を中心にイベント情報等の頻度やタイミングを考慮した配信を実施した (Instagram投稿: R5年度比約30回増)。又、Instagramの海外配信も実施。Instagramに関しては、1年間で約8,000人の登録者を増やす事が出来た。 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)、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。	A	(前ページにまとめて記載)	A	(前ページにまとめて記載)
	(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						

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
	(3)公園エリアの賑わいづくり・観光拠点化に向けた方策	(※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。	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 2. スマホケースレンタルサービスの提供 引き続き、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。26,300件(売上:13,150,000円)※12月分迄 3. 太陽の塔内部公開の夜間延長 SAKURA EXPOに伴う夜間延長を実施した(3/25～4/3 19時迄延長) 万博夏まつり開催日について19:00迄延長して運営した。 また、SUMMERSONIC両日はSUMMERSONIC専用サイトで予約販売し、安全運営のため12:00～17:00の運営とした。 ■EXPO'70パビリオン 1.企画展の実施 SAKURA EXPO開催に伴い夜間延長を実施(3/25～4/3 19時迄延長※太陽の塔と連携) 企画展について、2024/5/24～2025/2/28(期間中入れ替えあり)で実施計画を立案し推進した。 2024/5/24(金)から1970年大阪万博ユニフォームコレクションを開始した。※8/12(月・祝)～8/22(木)SUMMERSONICのため休止 実績:企画展入場者数:15,383人 売上:5,272,900円 ※12月分迄 2.ペーパークラフトワークショップ実施 企画展とセットコンテンツとして期間中に実施 実績:3件 売上3,000円 ※12月分迄 3.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。 各種販売実績(4月～12月) 記念誌:556冊 556,000円 クリアファイル(桜)164枚 81,180円 クリアファイル(会場MAP)935枚 354,845円 メダリーフ:4,058枚 811,600円 メダルタイパー:2,600枚 1,300,400円 ブリクラ:1,210枚 726,000円 スマホレンタルケース:488件 244,000円 太陽の塔からの引換券回収数:4,989件 ■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 ・「SAKURA EXPO 2024」(3/20～4/7)期間中において、汎庵・万里庵の特別公開(4/6,7)・汎庵「呈茶」(4/6,7) 中央休憩所において「SAKURA書道パフォーマンス」(4/7)開催 など、親和性のある企画を実施した。 紅葉まつり期間において、汎庵・万里庵の特別公開(11/2～12/1)・汎庵「呈茶」(11/4～12/1) 紅葉祭りの際、日本庭園文化財登録のPR活動の一環として日本庭園内をガイド付きにてパークタクシーの走行を実施した。(11/30～12/1) 日本庭園文化財登録のPR活動の一環として、ポスターを制作し各所展開した。またポスター画像を使いHP更新・SNS発信を行った。 12月より本年度まで止まっていた投資を再計画し直し、その中の一つに「日本庭園」魅力向上の一助となる中央休憩所の改修工事を投資として実施(25年3月完成) これまでの休憩所になかった機能を盛り込むことで、新規層の取込みなどを狙う。	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。 ○太陽の塔内部公開の夜間延長など、今後もより多くのお客様に来館いただけるような取組を期待する。 ○スマホケースレンタルサービスでは、太陽の塔だけでなく、パビリオンでも利用可能であり、各施設の来館者へのサービス向上に繋がっている。今後もサービス向上に繋がる新たな取組を期待する。 ○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着実に進められていること、日本庭園文化財登録をPRするポスター作成など府施策への積極的な協力は評価できる。はす庵についても中央休憩所のリニューアル後の状況及び大阪府による鯉池休憩所の耐震工事及びその他補修工事の実施状況を注視しながら今後のリニューアルに向けて引き続き検討されたい。 ○日本庭園の魅力向上のため、イベント時に移動手段としてだけではなく園内ガイドも兼ねたパークタクシーの運行を試行実施した。今後の展開に期待している。	A	○イベント開催に合わせて、太陽の塔内部公開及びEXPO'70パビリオンの夜間延長を実施されるなど、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期待する。 ○日本庭園について、中央休憩所の改修を着実に遂行し、新たな魅力発信に取り組まれない。また、ガイド付きパークタクシーの運行などの新たな取組は評価できる。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り、引き続き、その取組に期待する。 ○大型イベントを含めて新規イベントの誘致等に努められたことは一定の評価ができる。一方で、実施にあたって必要な手続き等を改めて認識のうえ、適切な事務の遂行に努められたい。
	(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						

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
(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	(※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。	■自然観察学習館(moricara) ●通年実施でワークショップを展開する。 園内ツアーについても、昆虫観察ツアー等を中心に、楽しく「万博の森」やSDGsを学べるコンテンツを実施する。 4月5月6月7月8月9月10月自然観察会、工作教室等を実施した。 5月親子で楽しむお茶摘み体験を実施した。 6月新緑のグリーンスワッグ作りを実施した。 7月カブトムシフェアを実施した。 8月ミニコケリウム作り、moricaraツアー＆生きものつながるトートバッグ作りを実施した。 9月夏の星座観望会を実施した。 10月コキアのほうき作りを実施した。 ■ホタル生育環境整備 自然観察学習館裏の小川にて石を移動し土嚢で囲いをつくり澁みをつくる等、ホタルがより生息しやすい環境の整備を行った。 ■森の足湯 2024年9月までは、今後の方針を決定するために足湯は休止した。 足湯の代替え企画として、9/21より自然観察学習館にて園内で排出された廃材の有効利用(例:木材チップの園路への敷設など)をSDGsに紐づけた形で永続展示を開始した。土日など繁忙期にはナビゲーターを配置し、PRを行なっている。		○自然観察学習館でのワークショップの開催状況を確認した。引き続き魅力的な企画に取り組まれない。	A	(前ページにまとめて記載)
			■自然文化園 西エリアの活性化 もみの池周辺にアスレチック施設[ボウケンノモリ]が2024年7月オープン。 あじさい祭り期間中【2024年6月1日(土)～ 23日(日)】、北ロゲートをオープン。 【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。2024年4月から12月までで75,376人のお客様にご来館いただいた。尚、企画展の入館者数は12月迄で15,383人で、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スマホケースレンタルが昨年から引き続き大変好評を博している。また、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。自然観察学習館では学校団体への教育支援事業や自然観察会等の公園ならではのサービスを提供できた。次年度は2025万博を迎えるにあたり、1970年万博レガシーを一層高めていきたい。				
			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、汚水インバート樹補修、各所の破損箇所の修繕を行った。 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、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。 【自己評価】 上記をとおして、2024年度も新型コロナウイルス感染の終息が感じられ利用頻度回復大幅に回復した。それによる老朽化した各施設・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。				

No.4
(3)

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
(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	(※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。	【実績】 ■イベント計画 ■指定管理業務イベントについて ①SAKURA EXPO(東大路を中心とした園内各所、3/20～4/7) ②山野草展(春)(日本庭園園芸植物展示場、4/7～14) ③チューリップフェスタ(チューリップの花園、3/30～4/10) ④ポピーフェア(花の丘、3/23～4/29) ⑤藤まつり(平和のバラ園藤棚、4/13～21) ⑥日本の春咲えびね展(日本庭園園芸植物展示場、4/25～29) ⑦ローズフェスタ(春期)(平和のバラ園、5/11～6/9) ⑧あじさい祭(あじさいの森、6/1～6/23) ⑩早朝観蓮会(日本庭園はす池、6/28～7/7の金土日) ⑪ひまわりフェスタ(チューリップの花園、7/20～8/4) ⑫インターナショナルキャンプ(上の広場、8/6～7) ⑬万博夏まつり(太陽の塔周辺・東大路周辺、7/26～28、8/2～4、9～13、23～25、30～31、9/1) ※台風接近に伴う開園時間短縮により最終節8/30・31・9/1は中止。 ⑭コスモス・コキアフェスタ(花の丘、10/5～11/4) ⑯秋の山野草展(日本庭園園芸植物展示場、10/6～14) ⑮ローズフェスタ(秋期)(平和のバラ園、10/19～11/24) ⑰紅葉まつり(自然文化園・日本庭園、11/2～12/1) ⑱万博記念公園に咲く花の写真コンテスト(応募期間10/21～11/23) ⑲イルミナイト万博～2024 WINTER～(自然文化園 太陽の塔周辺、11/29～12/30 22日までの週末金土日と28・29・30の計15日間) 実施を中止した指定管理イベント ⑧蛍のタベ ○自主事業イベント ●3月20日～4月7日 SAKURA EXPO ●4月27日～5月6日 GOLDEN EXPO ●5月3日～5月4日よしもとしんぎげきフェス ●5月3日みんなの花火大会2024GW～よしもとしんぎげきフェス～ ●5月4日FM802 35th Anniversary Be FUNKY!! ACCESS! HANABI ●7月7日 ドリカム花火 ●8月17日～18日 SUMMER SONIC ●9月21日・23日 Disney MUSIC & FIREWORKS 2024 ●10月5日 関西魂(ウルトラ)フェス ●10月6日 今日は、万博日和 ●11月23日 万博夜空がアートになる日 ●11月30日 昭和レトロカー万博2024 ○主な持ち込みイベント ・カレーEXPO (4/13,4/14) (4/20,21)・ガレージセール (4/14) (4/21)・タカラッシュ (4/19)・ヨドバシ撮影会(4/20)・ロハスフェスタ(4/26～29)・ロハスフェスタ(5/3～5/6) ・ロハスフェスタウィンテージマーケット(5/10～5/12) ・ごぶごぶフェス(5/12、5/13) ・ガレージセール(5/12、5/19) ・バステクフォーラム(5/17) ・MeetTheWorldBeet(5/18)・クリオインターナショナル親子遠足(5/18) ・アウトドアパーク(5/18、5/19) ・WFPウオークザワールド(5/19) ・まこと幼稚園遠足(5/23)・ストライダーカップ(5/25、5/26) ・よつば保育園遠足(5/25) ・天王こども園遠足(5/25) ・関西スーパーファミリーウオーク(5/26) ・きんでん運動会(5/26) ・電機連合運動会(5/26) ・京都銀行運動会(5/26) ・ヤッサ！ウルフルズ(5/25)・トライアスロン試泳会(6/1)・玉置浩二コンサート(6/1～6/2)・淀川くらわんか(6/2) ・MOTOR CAMP EXPO(6/15～6/16)・JSSC(6/16)・On Fleek(6/23)・国際ヨガDAY (6/23)・トライアスロン(6/29～6/30)・ライドシェア出発式(7/12)・ガレージセール(7/14) 6/9振替・ガレージセール(7/15) 6/30振替・JSSC(7/21)・湘南乃風コンサート (もみじ川芝生広場 8/24)・ABCチャレンジカップ (大地の池 8/25) ・すいたフェスタ (9/7)・ガレージセール (9/8)・ダイキン工業100周年 BBQフェス (9/13、14)・YLKグループ スポーツ大会 (9/14)・器と暮らし市 (9/14～16) ・JSSC (9/15)・タスクフォース (9/15)・NMB48MV撮影 (9/16)・平和の鐘・清掃活動 (9/21) ・CHEF-1フェス～餃子食祭～ (9/21～23) ・Jリーグウォーキング (9/28)・倉木麻衣リリックMV撮影 (9/28)・ワクワクいきものワールド (9/28、29)・TAKUTO FESTIVAL2024 (10/5)・わくスポNSD2024 (10/5)・第41回芝地用管理機械・資材総合展示会 (10/9～10)・タカラッシュ (10/11)・よつば保育園親子遠足 (10/12)・大阪来てな! 推しメンフェスティバル (10/12～14)・ガレージセール (10/13)・GreenSnap Marche OSAKA 2024 (10/13～14)・EXPO ART & MUSIC WEEKEND 2024 (10/12～14、10/19)・アストエンジ11周年記念運動会 (10/19) ・ダイヘンハートフェスティバル2024 (10/19)・50周年記念大阪弁護士会大運動会 (10/20)・辰友会秋季大運動会 (10/20)・平和の鐘鐘打式典(10/24) ・ロハスフェスタ2024秋 (10/25～27、11/1～4)・FM802 FUNKY MARKET 2024 (10/27)・2024オービックグループファミリー運動会 (10/27)・豊中市立第八中学校校外学習 (11/1) ・2024 INIコンサート(もみじ川芝生広場 11/3～4) ・堺陵東ライオンズクラブ遠足 (11/3) ・ノルディックウオーク(11/4) ・Vintage Market (11/8～10) ・ABCラジオまつり(11/9～10) ・チーズEXPO(11/15～17) ・おは朝パーク2024(11/16～17) ・JSSC(大地の池 11/17) ・鉄道まつり(11/30～12/1) ・ラーメンEXPO(11/23～24・11/29～12/1・12/6～8・12/13～12/15・12/20～12/22・12/28～12/30) ・ガレージセール(1/12～1/13予定)・茨木市民マラソン(1/12予定)・吹田市駅伝・吹田女子・小学生駅伝(1/13予定)・ OSAKAデュアスロン(1/18～1/19予定) ・ガレージセール(1/19予定)・RUNRUNRUNマラソン(1/25予定)・吹田カメの子マラソン(1/26予定)・大阪学院高等学校マラソン(1/30予定) ・ガレージセール(2/2予定)・茨木市駅伝(2/2予定)・吹田市第15回大阪陸協ジュニア駅伝競走大会(2/8予定)・EXPOリレーマラソン(2/9予定) ・AFFEST(2/15～2/16予定)・大阪府総合体育大会(2/16予定)・ガレージセール(2/23～24予定)・テレビ大阪EXPO2025(3/1～3/2予定) ・NTTパビリオン(日程調整中)・EXPO EKIDEN2025(3/16予定) ■その他 ・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・打合せを行い、その後BMP内各セクションと連携会議を実施。 ・隔週金曜日の実務者会議にて情報共有。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) ・各広場の収容人数を定めた。東の広場30,000人、お祭り広場10,000人、もみじ川芝生広場25,000人。 【自己評価】 2024年度はSUMMERSONICをはじめとして多数の新規イベントを誘致・実施。花火大会実施による苦情が寄せられたが案件によっては個別に訪問するなどの丁寧な対応を通じて近隣住民への理解を深めた。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。協議手続きの遅延等については、ダブルチェックの徹底など事務フローの見直しにより是正を図った。	A	○イベントの実施にあたって協議遅れ等事務手続きの不備があったが、ダブルチェックの徹底など事務フローの見直しにより改善が図られた。同様のことが繰返されないようにしながら引き続き取り組まれたい。	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
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	【実績】 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> ⇒競技場内トレーニング場の利活用の調整中 <小運動場の料金改定> ⇒予約開始・利用開始 <フットサルコートの料金改定> ⇒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 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。 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した。 ⇒西地区 ・テニススクール ・フットサルスクール ・テニス・フットサルイベント 適切に実施した。 【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ている。運動施設での園路使用許可について調整・実施し利用者より好評のお声をいただいた。引き続き施設の利活用・各種団体のファン獲得について柔軟に尽力していきたい。また、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大会の誘致も行え、南地区にて野球スクールを実施した。西地区の年会員コート数について、年間会員と一般利用者双方にとって満足度が高く、利用実態に合致するコート数の案分を改めて検討するため、試行的に年間会員コートと一般利用コートの割振りを検討。年間会員コート数 11面(平日:人工芝3面、アンツーカー8面、土日祝:人工芝4面、アンツーカー7面)⇒ 6面(人工芝2面、アンツーカー4面)	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。 ○運動施設の予約システムの活用や万博記念競技場の料金変更による利用改善に向けた取組など、運動施設の利用促進・サービス向上に取り組まれている。	A	○運動施設について、適切な管理運営に取り組まれている。更なる魅力向上や利用者増加を図るため、引き続き、各種マニュアルやガイドラインを適宜見直され、事業の充実に取り組まれない。
		園内移動手段の確保は適切に実施されたか	【実績】 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)122日(4月～12月) →利用人数(累計):28,849人(4月～12月) 2、パークタクシー運営開始に向けた各種調整 ・自然文化園内の運行に加え、紅葉祭りの際、日本庭園文化財登録のPR活動の一環として日本庭園内をガイド付きにてパークタクシーの走行を実施した。(11/30～12/1) →稼働日数(累計):61日(4月～12月) →利用人数(累計):4,402人(4月～12月) 【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時に運行、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。紅葉祭りでは、期間中2日間、初の試みでパークタクシーを利用した「日本庭園巡り」を実施し、好評であった。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。	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。 ○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。また、日本庭園の魅力を発するガイド付きパークタクシーの運行に取り組まれた。	A	○日本庭園におけるガイド付きパークタクシーの運行という新たな取組は評価できる。広大な万博公園において、来園者の移動手段の充実は必要であり、利用者のニーズを把握し更なる利便性の向上への取組に期待する。

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
(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		(※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	■売店等の運営状況 【実績】 1. 日本庭園の施設魅力化 ⇒12月より日本庭園の魅力活性化に向けて、日本庭園中央休憩所の改修を行う。 2025年3月オープン予定。 2. 売店の利活用 ⇒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 SAKURA EXPO2024期間中に、エキスポグッズストア、ノイカフェ、ジェラフル、b-base、シアトルズベストコーヒー、ノースガーデン、おもしろ自転車、立体迷路、パンパクタカラバコ、サイクルポートで営業時間を延長。 GOLDEN EXPO期間中に、エキスポグッズストア、ノイカフェ、ジェラフル、おもしろ自転車、立体迷路、パンパクタカラバコ、サイクルポートで営業時間を延長。 夏祭り期間中に、万博記念公園駅前売店、ノイカフェ、ジェラフル、b-base、ナゲットナゲット、ノースガーデン、パークカフェ、おもしろ自転車、立体迷路、パンパクタカラバコで営業時間を延長。 イルミナイト期間中は、エキスポグッズストア、ノイカフェ、ジェラフル、ナゲットナゲットで営業時間を延長。 3.その他 売店等 ⇒もみの池エリアでボウケンノモリが7月20日にオープン。 夢の池南側エリアでトライ・トレインが9月14日にオープン。 【自己評価】 アフターコロナの反転攻勢期として取り組んだものの、水光熱水費や人件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。しかしながら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。 【実績】 1)万博エリア連絡会への参加 ⇒関係団体連絡会議2024.7.1参加 公園のイベントや各団体の催事など情報共有した。 2)公園および駐車場の円滑な運営に向けた主な注力点 園内イベントなど、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。 ●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)。 ●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(早朝からの規制設置や、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、接遇に関する指導、報連相の徹底等) など ●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)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。 ・トイレ工事や多客日予想によるフェスティバルスタンド下トイレの活用 など 【自己評価】 前年度に引き続き、SUMMER SONIC 2024をはじめとするコンサート企画や、火花企画の増加があり、長期化したイルミナイトなど公園の夜間延長対応などにより、7月8月の閑散期が繁忙期化し、賑わいの創出を図る一年となった。安心・安全・快適なサービスの提供に注力したことはもちろん、新たな取り組みから学び(大人数を受け入れる際の新たなオペレーション手法や、案内アナウンスの伝え方など)も得られたと考えており、今後の対応に活かしていく。総じて、十分に貢献できたと思う。	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、概ね実施できているが、管理品質等に一部課題がある。 ○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着実に進められていることは評価できる。はす庵についても中央休憩所のリニューアル後の状況及び大阪府による鯉池休憩所の耐震工事及びその他補修工事の実施状況を注視しながら今後のリニューアルに向けて引き続き検討されたい。 ○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。 ○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。	B	○日本庭園中央休憩所の改装に着手されたことは評価できる。その一方で、リニューアル未了の売店について、今後の計画・展望が示されておらず、利用者サービスが低下している状況を速やかに改善すべく、現在の運営状況を分析・検証し、今後の運営計画を作成のうえ、当該計画に沿って遅滞なく実施されたい。

No.8

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.8	(3)公園エリアの賑わいづくり・観光拠点化に向けた方策	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。	【実績】 1、苦情等受付簿・集計表 適切に実施 ・事件、事故 等 累計:108件 4月～12月累計 ・苦情、要望 等 累計:52件 4月～12月累計 ・受付、問合せ等 累計:1,922件 4月～12月累計 ・利用指導 累計:0件 ◎対応件数 総合計2,082件 2、インフォメール 適切に対応 ・苦情・ご意見 累計:87件 4月～12月累計 ・その他問合せ 累計:361件 4月～12月累計 3.コールセンター 適切に対応 ・苦情・ご意見 累計:94件 ・その他問合せ 累計:16,444件 4、ゲート投書箱(2021年6月より設置) ・各種ご要望 4月～12月累計:18件 ・苦情 4月～11月累計:42件 ・お褒め 4月～11月累計:9件 【自己評価】 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。 2022年5月28日に発生したスポーツ施設における苦情対応について、こまめに連絡を取り対応していたが先方からの返答が1年以上無いことを受けて、本件はケースクローズとするが、相手方から連絡があった場合は適切に対応する。 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。	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。 ○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。	A	○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ているものであり、これらの意見等の集約や業務への反映を通じて、利用者満足度の向上に努められたい。
	(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						

No.9

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	
		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。）	【実績】 ○草地管理実績 適正場所に応じて年2回～4回、草刈作業を4月～12月に行う。1～3月も必要に応じて除草作業を行う予定。 1、花木見どころ付近地の除草について鑑賞期間に合わせて適切に行った。2、園路沿いなど繁茂状況に合わせ適切な時期に除草を行った。 3、花壇など花の見どころ付近について、鑑賞する草花の健全な生育を促進するため競合しないよう適切な時期に除草を行った。 4、外周緑地の除草は、選択制除草剤を適切に使用して草種の転換を進めた。 ○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。 芝刈り、肩掛式除草、人力集芝、灌水作業、イベント後の残余処理などを行った。 ○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。 ※園内の危険木調査を実施、対象となる危険木は年度内に投資項目として伐採予定。 ○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、薬剤散布、堆肥マルチング、壁泉清掃の作業を行った。 ・摘花、除草、薬剤散布、フジの剪定、壁泉清掃、芝刈りの作業を行った。 ・摘花、除草、薬剤散布、ツルバラの剪定及び誘引、壁泉清掃、芝刈り、芝生地への施肥、オオデマリの剪定作業を行った。 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） チューリップフェスタ期間にあわせ、除草の実施、また球根掘り取りイベントの開催、ひまわり植え付けに向けて球根の撤去とラウンドアップの散布を実施した。 ひまわりフェスタに向けてチューリップ・ネモフィラの撤去、耕起、ひまわり植え付け、オルトランの散布等を実施した。 チューリップの植え付けに向けて、除草、機械除草、施肥、耕起、菜の花の播種を行った。 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） ポピーフェア開催期間にあわせて、除草、ピンチを実施した。 コキアの植え付けに伴い人力除草、機械除草、耕起・畝立て、コキア植え付け、浸透剤散布、殺虫剤散布、捕植等を実施した。 秋のコスモス・コキアフェスタに向けて、花の丘では耕起、コスモス植え付け、赤ソバの播種、除草、活力剤・浸透剤の散布、薬剤散布を実施した。 オオタバコガによる食害防除のため殺虫剤散布、ピンチ、またコスモスコキアフェスタ開催に伴い機会除草を実施した。 4、その他花壇 夏の花八景では除草、試験植えとしてスターチスの植え付け、冬季花壇では除草、万葉の里では除草作業を行った。 太陽の広場や各花壇では耕起、施肥、植え付け、除草等を行った。 夏の花八景でルピナスの撤去、除草、機械除草、アサガオの誘引、殺虫殺菌剤散布、万葉の里・パークカフェ裏では除草作業、世界の森でホルンの播種等を行った。 夏の花八景では除草・機械除草、ルピナス植え付け、万葉の里で機械除草、冬季花壇で南天等の手入れ、夢の池で寒咲き菜の花の播種を行った。各花壇では除草、灌水、ピンチ、植え替えのための撤去、施肥・耕起、植え付け、播種を行った。 多客を伴うイベント開催に備え、場周道中央分離帯や太陽の広場斜面地の機械除草、紅葉溪の滝周辺の雑木・雑草処理を実施した。 ○花木管理実績 1.あじさいの森・・・枝整理、チップ敷き均し、除草、小川清掃を行った。 2.梅林・・・除草、移植を行った。梅の実の収穫、除草、園路の竹交換を実施した。 3.つばきの森・・・除草、剪定、摘果、施肥を行った。剪定、除草、刈り込み、施肥、ウチワゼニクサの駆除を行った。 4.茶畑・・・芝刈り、除草、施肥を実施した。 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。 モチノキ類に殺虫剤（粘着くん）、ボックスウッド・プリベット・クスノキ・ツバキ・モクレンに殺虫剤（トレボン）、チャ・モチノキ類・ネコヤナギ・マツに殺虫剤（マツグリーン）を散布した。クスギに樹幹注入材（ウッドキング）を注入した。 サクラに殺虫剤（リバイブ）を注入した。西置き場周辺に除草剤（ラウンドアップ）を散布した。巡回、通常巡視を全域で行た。 セアカゴケグモを駆除した。キズタ、ウメに殺菌剤（トップジンM）を散布した。 モッコク、ツバキ類、ハスに殺虫剤（トレボン）、ツツジ類、クチナシに殺虫剤（オルトラン粒剤）、プラタナス・マツに殺虫剤（マツグリーン）を散布した。 マツに殺菌剤（ジマンダイセン）を散布した。残材ヤードに消臭剤（エポリオン）を散布した。巡回、通常巡視を全域で行た ○植物セミナー・ワークショップ 藤まつりにて、藤のガイドや各種ワークショップを含むマルシェを開催し、藤を、身近に慣れ親しむイベントを実施した。 春のローズフェスタにて、バラ園ガイドツアーや各種ワークショップを開催し、バラを身近に慣れ親しむイベントを実施した。 また、第一回目の「花と緑のマーケット」を開催し、剪定木や余剰苗などの販売を行い、森の循環について考えてもらおうと共に、万博の自然をより身近に感じてもらう機会を創出した。 ひまわりフェスタでは、ひまわりをテーマにしたワークショップや撮影会を開催した。 コスモス・コキアフェスタでは、コスモスやその他草花を身近に親しむことを目的とした写真撮影会、秋ハーブの寄せ植え講習会、リアルボタニカルのアクセサリー作りワークショップを開催した。 また、開催中のローズフェスタでは、ローズソムリエによるバラ園ガイドと花苗・バラ苗販売会を開催した。 ○シーズンにあわせた植栽管理イベント チューリップの花園にて、球根掘り取りイベントを実施、花壇ボランティアの指導の下、地域住民との協同作業を行った。 また、今期のコミュニティーガーデナー講座開講に向けての企画・調整を行った。 コミュニティーガーデナー講座修了生を対象に、バラの凋花切りボランティア講習会とツルバラの剪定講習会を実施し、ボランティアの技術向上と見ごろのバラ園を地域の方を中心としたボランティアと共に作り上げる機会を創出した。 ○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た。 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ippீ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た。		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。		○危険木については樹木医調査を行うなど、重点的に取り組んでいる。引き続き、重大な事故を未然に防ぐべく、大阪府と連携し維持管理されたい。	○危険木への対応など、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。
				A	○令和6年の酷暑にもかかわらず良好な維持管理状態で花イベントを実施することができた。引き続き良好な管理に努められたい。	A	○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組に期待する。	

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
			【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、要望個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トキ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てた。病虫害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。				
No.10	(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	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)	【実績】 ■点検 ○法定点検(以下の項目を実施した。) 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 ②昇降機定期点検(太陽の塔・EXPO'70パビリオン) ③空気環境測定(迎賓館) ④フロン簡易点検(空調設備) ⑤消防設備点検(各防火対象物) 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) ○定期点検(以下の項目を実施した。) ①高圧絶縁監視装置定期点検 ②低圧分電盤絶縁抵抗測定 ③夜間照明設備等定期点検(記念競技場・テニスコート) ④陸上競技用電子機器等定期点検(記念競技場) ⑤自動ドア保守点検(太陽の塔・EXPO'70パビリオン) ⑥遊具点検、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) 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 ⑧園内照明灯他定期点検 ○日常点検(以下の項目を実施した。) ①受変電設備日常点検(低圧分電盤、太陽光発電合設備他) ②園内設備日常点検(照明設備、機械設備、空調設備、遊具類他) ■修繕 ○修繕 計146件の修繕を実施した。(12月末時点) 代表的なものは下記のとおり。 ①日本庭園⇒鯉池クラック補修、千里庵カーペット不燃材にやり替え、日本庭園3号棟トイレ排水つまり解消、集水樹修繕、心字池配管浮き対応、 ②建築物補修⇒各所ドア、ドアクローザー、シャッター、鍵、ノブ修繕、西地区スポーツハウス階段浮き・クラック修繕、弓道場防矢壁補強、太陽の塔雨水溢れ補修 競技場雨漏れ対策、パビリオン階段崩れ補修、競技場敷地内・少年球戯場陥没補修、日本庭園側溝修繕、競技場屋上雨漏れ補修 ③園路補修⇒各所縁石、窪み、人止め柵、フェンス修繕、石畳ブロック補修、縁石の古い作業の残り撤去、パビリオン階段崩れ補修、競技場敷地内・少年球戯場陥没補修、日本庭園側溝修繕 ④漏水補修⇒各所手洗い漏水、南地区スポーツ広場、もみじ川芝生広場上水・スプリンクラー漏水、各所トイレ便器・洗面漏水、 ⑤機械⇒各所シャッター不具合、野球場選手入力PC入れ替え、運動施設整備車修繕、競技場なげやり・ピストル修繕、各所ゲートUPS交換、各所エアコン交換 ⑤運動施設周辺各種補修 ・東地区 競技場なげやり・ピストル修繕、 ・南地区 野球場タッグアウト柵・ホームラン識別マット交換、 ・西地区 テニスコート・フットサルコート人工芝補修 ・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 ⑥井戸設備、ポンプ設備関係 ・B・Cポンプ場レギュレーター交換、B・Cポンプ場ピンホール補修 ⑦遊具補修 ・わくわく池のぼうけん広場⇒かえるのたまごの滑り台割れ補修 ・ぼうけん海のひろば⇒ロープブリッジ修繕、床板補修 ・ソラード⇒床板、手すり木材修繕 ⑧園内サイン・看板類補修 ■補修・修繕 1、修繕計画に基づき各種修繕工事を行い機能保全する。 2、実施工程表に基づき適切な周期で点検を実施。 【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。	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。 ○点検については、適切に実施されていた。 補修・修繕については、募集要項等で定められている額(41,584千円)を上回る執行がなされており、発生した不具合事象については、各案件事到大阪府へ適切に情報共有がなされていた。 ○遊具等については精密点検による結果をもとに修繕計画を作成し、不具合個所を計画的に解消した。適切に取り組まれている。	A	○点検・補修・修繕については、適切に実施されており、維持管理に取り組まれている。引続き、来園者が安全・安心に利用できるよう、大阪府と協議の上、環境整備に努められたい。

		評価項目	評価内容	指定管理者の自己評価	評価 (S～C)	大阪府の評価	評価 (S～C)	評価委員会の指摘・提言
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。)	【実績】 ●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1件(2024年12月末現在) ・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れ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)。 【自己評価】 前年度に引き続き、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。また、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。	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。 ○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まれた。	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	(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		園内施設について、良好な運営・維持管理を行ったか。	【実績】 1、広場、スポーツ施設をはじめとする園内各施設の使用申込手続き対応を迅速に実施した。 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。 【自己評価】 良好な運営・維持管理のための報告書様式や報告経路の整備などにつき、大阪府の指導も仰ぎながら、継続的に改善を行った(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し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。	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。 ○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。	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。)	【実績】 ●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(2024年12月末現在) 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・・・速やかに対応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、迷子への対応:147件(2024年12月末現在) 救急事案への対応:72件(2024年12月末現在) 拾得物対応:1850件(2024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 ・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。 【自己評価】 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。	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。 ○発見された設備等の不具合については、速やかに対応を行い適切な補修・修繕が実施されていた。 ○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。	A	○引き続き日常の巡視を行うことで、瑕疵等の早期発見・早期対応を実施し、来園者の安全・安心の確保に努められたい。

No.14

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.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。)	【実績】 ○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) 大阪府および指定管理者合同消防訓練(6月実施) ○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予定) ・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予定) ■異常気象時対応 ・2024年12月現在において対応なし ■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。 【自己評価】 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く。	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。 ○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。 ○消防訓練においては、府と連携し、館内放送に従い適切に避難し、放水訓練に関しても率先して訓練にあたっていた。引き続き、避難時には適切に行動できるよう日常的に意識されたい。	A	○危機管理意識を常に高く持ち、引き続き、利用者の安全・安心・快適の確保に努められたい。
	(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。	■府・公益事業への協力等 ・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・・・パビリオン新館オープン後の運営・管理を実施。 東・西・庭園前駐車場の改修工事における調整協力を行った。 ・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)を園内各所に掲出、設置した。 関連イベントを公園内実施時に協力調整を行った。 ・日本庭園文化財登録への協力・・・紅葉祭りの際、PR活動の一環として日本庭園内をガイド付きにてパークタクシーの走行を実施した。(11/30ー12/1) PR活動の一環として、ポスターを制作し各所展開した。またポスター画像を使いHP更新・SNS発信を行った。 ■ボランティア対応 ・火・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。 ・第4期コミュニティガーデナー第3回目講習会に向けて、準備を進めている。 ・バラ園にてボランティアとバラの夏期剪定の講習会を行った。バラの冬期剪定の講習会予定。 ■知的障がい者の就業 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) ・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。 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。 【自己評価】 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うものの人件費、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続けることの現実的な厳しさがある。 当初の目標に対して現在1名の追加雇用が実現できていない状況を打破すべく、人件費の一部をBMP本部で負担することも含め約束を果たすべく継続努力をしたい。	B	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。 ○府・公益事業への協力等・駐車場改修、便所改修、下水道分流利化、その他設備工事の調整等協力をいただいた。 ○ボランティア対応については適正に実施した ○日本庭園文化財登録をPRするポスターの作成や、日本庭園の魅力を発信するガイド付きパークタクシーの運行に取り組みまれるなど府施策への積極的な協力が認められた。 ○知的障がい者の雇用については、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。	B	○今後も引き続き、大阪府施工工事への協力を努められたい。 ○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を努められたい。 ○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。
	(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 (S～C)	大阪府の評価	評価 (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	(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。	【実績】12月分まで記入 ・イベントアンケートの実施 SAKURA EXPO4/5・6 ひまわり: 7/27、28 コスモスフェスタ: 10/19、20、21 ・【春】来園者調査アンケートの実施: 5/18、19、25 ・【秋】来園者調査アンケートの実施: 11/16、17、18 ・【春】外国人来園者数調査: 6/1 ・【秋】外国人来園者数調査: 11/30 ・年齢層別来園者数調査/EXPOCITY移動数調査: (3月中旬～5/31・9/1～11/30) ■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98.1%と依然として高い評価。 また、秋調査では公園のネガ評価につながる最大の要因としての「トイレ」に関する掘り下げ設問を追加し 次回以降の改善となるように努めた。 【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。 年齢層別来園者数調査/EXPOCITY移動数調査はビーコン、GPSを導入して計測した結果、 デイリーでの計測が可能になり、マーケティング施策に活用。	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。 ○クロス集計を用いたアンケート結果分析や課題抽出のための質問項目追加などの取組は評価できる。引き続き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、昨年度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。 ○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。	A	○アンケート結果について、クロス集計を活用した分析を行われるなどの取組は評価できる。今後どのように業務改善を行うかについて検討し、運営管理に反映させるとともに、更なる利用者満足度向上に努められたい。
	(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。	イベントごとやワークショップなど 自主事業 【実績】 ●本年度は集客力のある自主事業イベントを2024年12月時点で多数開催した。 来園者の方が喜んでいただけるイベントを開催。今後も同様に来園者の方が喜んでいただけるコンテンツを造成する。 ●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。 また、フェスタ期間中に撮影された写真を缶にラッピングするイベントを開催した。 ●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、フェスタ期間中に撮影された写真を缶にラッピングするイベントを開催した。 【自己評価】 アフターコロナの反転攻勢を期すべくコロナのみならずインフルに対しても基本的な感染防止対策を講じた上で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。	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。 ○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。	A	○新たな公園の魅力創出・向上への取組を今後も期待する。

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							
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。	【収支実績】 単位：百万円※税抜き 予 算 収入1,947百万円 支出1,909百万円 収益38百万円 実 績(予測含) 収入1,738百万円 支出1,891百万円 収益▲165百万円 予算対比(予測含) 収入▲209百万円、支出▲18百万円、収益▲127百万円 【投資実行状況】 ・太陽の塔予約システム 4百万円 (予約システム改修・サーバーバージョンアップ) ・Zen Desk導入 2.5百万円 (インフォメール対応) ・日本庭園 魅力活性 38.5百万円 (日本庭園魅力向上) ・デジタルマップ(情報発信機能含む) 5百万円 (GPSを活用したデジタルマップ、施設情報のリアルタイム配信、多言語対応可能) ・計画的な危険木対応 16.3百万円 (施設の長寿命化に資するもの) 【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。 具体的には、収入増加に向けて持込イベントの積極的な誘致、夏祭りのコンテンツ充実、広報強化による来園者数増加を試みるも、冬の閑散期、夏の日中の集客は困難を極め、支出は予算内に収まるよう、電力会社の検討、人員配置見直し、消耗品の節約等を実施したが、現時点ではこれ以上の収益改善は厳しい状況であり、昨年同様に、各社の経営に大きな影響を与えている。 次年度以降の収支についても、大阪府との協議により、春秋のコンサート基準等緩和が実現されたことにより、魅力的な持込イベント、大型音楽イベントの誘致に成功により入園料、駐車場収入が増加する見込であるが、昨今の人件費、物価高騰の影響から各種経費の削減は限界にきている為、収支の悪化が予想される。 京都府が2025年4月以降、近年の物価高騰や人件費の急激な上昇などの社会経済情勢の変化を踏まえ、受益者負担適正化の観点から、33施設の府立施設の使用料、手数料の見直しを実施するような施策を本施設においても実施を早急に希望する。 ※万博記念公園施設内にある「国立民族学博物館」も令和6年度の人事院勧告の対応、年々厳しくなる財務状況への対応が厳しいことから、令和7年6月19日に本館展示の現行観覧料(一般)を580円→780円(+200円)と35%観覧料改定予定である。	B	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。 ○投資5億円の執行に向けた再計画が示され、計画に基づく投資の履行をされたことは評価できる。残る投資遂行に向けて、引き続き取り組まれたい。 ○今後も大規模な持込みイベント誘致や自主事業の実施など、公園の魅力向上や賑わいづくりを行い、来園者増ひいては入園料等収入増加に取り組まれたい。	B	○新たな投資計画に基づく投資を着実に実行し、公園の新たな魅力づくり・発信に期待する。
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		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 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か。指定管理業務の継続に影響を与えないか。)	昨年度と同様に効果的な人員配置、計画的に経費削減に取り組むが、全国的な物価高騰、人件費高騰による経費増加のため、イベント開催要件の緩和等による魅力的な持込イベント、大型音楽イベントの誘致に成功により入園料、駐車場収入が増加する見込であるが、2024年12月時点では、年間収支▲1.6億円が見込まれ、引き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、楽観視はできない状況である。(昨年よりも0.8億円～1億円は収支改善見込) 係る状況下、安定的な運営を可能とするために、定期的に増収会議を開催し、8月の夜間営業強化のような施策を検討するも、冬の閑散期(1月・2月)に▲1.5億円の収支となる現状を鑑み、必要経費見直しは限界にきているため、料金改定による安定的な収入確保を一刻も早く実現したい。	B	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。 ○今後も大規模な持込みイベント誘致や自主事業の実施など、公園の魅力向上や賑わいづくりを行い、来園者増ひいては入園料等収入増加に取り組まれ、構成企業の財政基盤及び収益力の強化に期待する。	A	○安定的な経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6年度総合評価	A
-----------	---