

令和4年度第2回大阪府立万国博覧会記念公園指定管理者評価委員会
議事概要

1. 日 時 令和5年3月7日（火曜日）午前10時00分から正午まで
2. 場 所 大阪府日本万国博覧会記念公園事務所 第2応接室
3. 出席者 加我委員長、清水委員、伊藤委員、玄野委員（オンライン）、権野委員、田中委員、藤本委員

4. 議題

- (1) 令和4年度 公園の運営管理の現状について
- (2) 令和4年度 指定管理者の評価について
- (3) 今後のスケジュールについて
- (4) その他

5. 主な議事内容

(1) 令和4年度 公園の運営管理の現状について

(事務局より「資料4 令和4年度 公園の運営管理の現状について」に基づいて説明。)

委員) 令和4年度10月の入場者数については高い水準であったということだが、要因が何か教えてもらえるか？

事務局) レッドブルボックスカートレース等の新規イベントによる入場者数増が反映されたと考える。

委員) 入園者数で把握するとイベントで具体的に何人来たか分からないので、イベントの効果かどうかははっきりしないと思う。イベントの効果だとは思いますが、今後の課題にしていただければ。

委員) イベント毎の入場者推移等が比較できる資料があれば、今後の参考になると考える。

事務局) 来年度以降の資料作成の参考にさせていただく。

委員) 電子チケットの販売枚数などは分かるか？

事務局) 一例にはなるが、太陽の塔と日本庭園ライトアップの予約セット券のWEBチケット販売が1,447人であり、日本庭園夜間来園者の3割強のお客様が利用されている。また、11月に開催された万博花火がアートになる日では2万8千人の入場者

のうち約2万人のお客様が電子チケットを購入されるなど、当日の混雑緩和に効果を発揮している。

委員) 無料のイベントであれば入園者数でしか見られないかも知れないが、少し工夫いただいで、整理していただければわかりやすいと思う。イベントによって入園者数が増減するというのは他の府営公園とは違う特性であり、今後の経営戦略にも大きく関わると思うので、大阪府・指定管理者双方で情報交換をしていただければと思う。

(2) 令和4年度 指定管理者の評価について

(事務局より「資料5 令和4年度指定管理業務評価票(案)」に沿って説明。一部において、「資料6 令和4年度指定管理者アンケートについて」及び「参考資料3 指定管理者経営状況分析表【非公表】」等を用いて説明。)

【非公開にかかる議事】

○指定管理者経営状況分析表にかかる審議

【公開にかかる議事】

事務局) 本評価は年度の評価となっており、本日以降3月31日までに評価の変更に相当する事象が発生した場合は、別途ご相談させていただきたいと考える。

なお、「NO.10 点検・補修・修繕を適切に行ったか」については、今年度中に定められた額の執行がなされた場合は、評価を「B⇒A」にすることとしたい。

委員) 電子チケットが増えてきていると思うが、入園券についてはいつ導入するかの目途はあるのか?

事務局) 入園券のキャッシュレスについてやっていきたいという理念はあるが、具体的な目途まではたっていないという状況。

委員) 先日梅まつりに行ったが、HPの開花状況の更新頻度が低いと感じた。短期間のイベントに関しては、例えば蕾がいつか等注目している人も多いと思うので、極力頻繁に更新していただければと思う。

事務局) 善処できるよう指定管理者にも意見をお伝えさせていただく。

委員) 今日暖かくなったが、特に春の開花は気候が変わってきているので、例年の感覚と違う状況になってきていると思う。そういったことをリアルタイムに伝えるのは非常に必要なことだと思うので、是非とも利用者の立場に立っていただきたい。

事務局) 貴重なご意見ありがとうございます。取組に反映させていただく。

委員) アンケートの件になるが、洋式トイレの増設という項目は何年も出ているかと思うが、更新状況や更新予定について具体的に教えて頂きたい。高齢者・障がい者への対応としても絶対に必要であるし、インバウンドの観点からも必要だと思う。

アンケートについて11月19日から20日の日程で対面式の651サンプルとなっていると思うが、11月は30万人くらいの入園者がいる。不満や要望等はどうしても対面で聞いてもらうことになるが、イエス・ノーや属性くらいの回答であればGoogleフォームでできて、かつもう少し数を稼げると思う。数を稼ぐ必要があるかどうかは別に検討が必要だが、さらに工夫をしていただけたらと思う。

事務局) 万博記念公園のトイレは、自然文化園の有料区域とその外側の駐車場やスポーツ施設の無料区域全体で約70か所ある。細かい数字は今手元にないが、有料区域では約半数で洋式化ができており、無料区域では利用者の多いところから順次行っているところ。園内の約半数のトイレについては、2025年には全てリニューアルされる予定。アンケートにあった子ども用のトイレについては、今のトイレの形を活かしてリニューアルをしているところであり、多目的トイレ内に子ども用トイレを設置するなどして、子どもにも使いやすいように行っているところ。

委員) 予めどこのトイレが洋式化されているか分かるようにすれば、そこを使うようにされると思う。2025年までに洋式化が完了する、といった内容を伝えるようにすれば不満も減ってくると思う。

事務局) アンケートについては、BMPとインターネットを使用したアンケートもできないかといった議論もしているところであり、今後検討していく。

委員) イベント利用者と日常利用者は、基本的にマーケットが違うと思う。できればアンケートもそれが分かるような形でしていただくか、項目を見ると目的を聞いているので、それに近い形での比較分析はできると思うので、検討いただけるとありがたい。

委員) 指定管理者独自のアンケートも工夫していただき、よりマーケティングに活用していただけたらと思う。今後期待しているところなので頑張っていただきたい。

委員) 自己評価No.2「CSRや個人情報保護についてBMPの重要な課題の一つと捉え、研修についても可能な限り多くの対象者の受講を促した」とあるが、対象者が何名のうち90名か分かるか？

事務局) すみません、把握できていない。

委員) コンプライアンス等研修は、全員を対象とするのが今の流れとしてある。オンライン研修といった流れもあるので、可能な限りではなく全員を対象としてあるべきではないか。テニススクールのクレームの問題もあったので、全員に受講してもらったほうが良いと思う。

事務局) 指定管理者とも情報共有し、今後の参考にさせていただく。

委員) 売店運営について、今後のための指摘として、焦点をあてた部分についての補足資料が出てくれば、我々としても実態を掴みやすいのではないかと感じた。他の項目にも該当するかと思うので、そのあたりの資料作りをうまくしていただければと思う。イベントや広報の実態は掴めたが、評価票との相互関連性を我々は知りたいので、資料4にできれば売店に関する補足的な資料があれば更によかったのではないかとというのが率直な意見。

事務局) 資料については、次回評価委員会においては、参考資料として提示出来るような形で対応させていただければと思う。また、今年度の売店の状況についても、情報提供させていただければと思う。

委員) 公園の運営管理の現状について、特に次年度は中間評価もあるので長所と短所と両方説明いただくことは必要かと思う。ぜひともよろしく願いたい。

委員) 売店の状況だが、閉まっていることだけをもってサービス向上・低下という一義的な判断であれば、前向きな議論ができないのではないかと思う。

それと関連する話で、投資が義務だというのは分かるが、投資してどこを目指すのかといった話も必要。義務だからというだけで投資をしても、入園者が減ったら意味がない、という気はしている。

No.18 単純に収支計画が出ないというのは、議論の前提なので問題外。赤字だろうがなんだろうが提出してもらわないことには議論ができない。それも出さずして補填しろとか入園料あげてくれとかは議論として成り立たないので、議論の前提として収支計画は提出していただく必要がある。あとは大阪府としてどのように対応するか。他の指定管理者の評価委員会でも言っているが、指定管理の限界がきているようにも思うので、ここらで考えないと手を挙げる人が少なくなるのではないかと懸念している。

事務局) 指定管理者は公募という形で選定しており、公募時の条件を安易に変更すること

は、その公募の前提が欠けることにもなり兼ねないことから、慎重な検討が必要であるところ。ただ、指摘のあった園内の店舗が閉まっていることだけをもって単純に低い評価としているものではなく、今後の展望部分を示されれば、前向きな議論をしていければということの評価票に記載させていただいている。投資についても同様に計画をリニューアルして今後どうやっていくかについて議論ができればということの評価票に記載している。

委員) 10月に141.2%の入園者があったが、これは経常的に公園利用者が増えたということでもあるけれども、レッドブルボックスカートレースを含め各種イベントを実施したことがあると思う。こうしたカンフル剤を打ち続けないと入園者数は増えないので、BMPの公募時の計画においても300万人に向けたカンフル剤を打ち続けようといったことだったと思う。投資5億円の目的はおそらく入園者数の増加に向けてということだったと思うが、我々の評価のところへも書かせてもらっており、「当初提案のあったワンダーボックスへの投資にかわる日本庭園の新たな魅力創出事業」は提示されていたわけなので、そのことも難しいということであれば、「代替計画を早急に実施されたい」としている。これは入園者を300万人に近づけるといったカンフル剤だと思うので、そのことについては、そろそろ5年目を迎えそうな時期にもなっているので、是非とも代替計画を早急に検討していただきたいと思う。評価委員会としては年間3億円の赤字ということが分からなくはないが、300万人の入園者数を目指してということで双方が理解・共有をして始まったことかと思うので、それに向けての改善は必要だと思う。

委員) 全体的な話にはなるが、この万博施設については経年劣化していくので、修繕については、ある程度経費をかけてやっていかざるをえないと思っている。あとは、総じてこの事業についても努力されており、私はある程度その頑張りについては評価したいと思っている。

委員) あと2点あって、まず1点目がNo.5の運動施設について、各施設の利用者状況を見ると、運動施設の利用者が右肩下がりとなっている。分析をお願いできればと思うが、恐らくコロナの影響によって競技会が減っているというのは分からなくもないが、一方でスポーツ施設は経常的な利用はそんなに変わらないのではないかとこの気もしている。今回運動場の料金改定がされるが全般的に一度見てもいいのではないかと思う。

事務局) 数字の分析まではできていないが、昨年度の状況で説明すると、秋頃から万博記念陸上競技場の改修工事があり、また、テニスコートについてもフェンス工事で何面か使えない時期があったため、昨年度はそういった影響が出ているかと思う。
改めて指定管理者に確認する。

委員) 2点目にNo.10の補修修繕について、専門業者による改修が必要で、緊急性重要性が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とされており、これは適切な対応だと思う。補修修繕については、十分に設置者と管理者で協議をし、安全安心に利用できる環境整備に努めるというのは、我々としても重要なことだと思うので、この部分は十分に協議をして善処していただければと思う。

(3) 今後のスケジュールについて

(事務局より「資料7 今後のスケジュールについて」に基づいて説明。)

委員) 例年評価委員会の開催は2回としているが、次年度は中間総括の時期でもあるため、中間総括を議題として1回設けさせていただき、令和5年度の評価の取りまとめとさせていただきたいと思うが、いかがか。

【委員】 異議なし。

委員) 事務局とも相談させていただくが、評価委員会は必要に応じて指定管理者のヒアリングが出来るとされている。中間総括に向けて少し資料を整理させていただいていくなかで、ヒアリングが必要となることであればまた委員のみなさまにお願いしたいと思う。その際にご意見などまたよろしくお願ひしたいが、よろしいか。

【委員】 異議なし。

委員) 4. その他については、事務局から何かあるか？

事務局) 特になし。

委員) これで本日予定していた議事は以上となる。これで本日の議事を全て終了する。

以上