

令和 5 年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪城天守閣
施設所管課・担当	経済戦略局観光部観光課
条例上の設置目的	歴史及び文化に関する資料の収集、保管及び展示並びにその調査研究及び普及活動を行うとともに、市民の生涯にわたる学習活動を支援することにより、市民の文化と教養の向上、学術の発展及び観光の振興に寄与することを目的とする。
業務の概要	大阪城天守閣の管理運営 天守閣資料の収集・保管及び展示並びに、教育・普及、学校や市民・各種団体との連携、情報発信や広報・宣伝などのほか、建物及び付属設備の維持保全、集客事業の実施など
成果指標	入場者数/利用者満足度
数値目標	178.5万人/ 5 段階評価の内上位 2 評価の割合が85%
指定管理者名	大阪城パークマネジメント共同事業体 【構成員】 大阪城パークマネジメント（株） （株）電通 讀賣テレビ放送（株） 大和ハウス工業（株） 大和リース（株） （株）NTTファシリティーズ
指定期間	平成27年 4 月 1 日～令和17年 3 月31日（20年間）
評価対象期間	令和 5 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標	利用者数	利用者満足度
数値目標	178.5万人	85%
年度実績	240.2万人	87.3%
達成率	134.6%	102.7%

利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	2,402,157人	1,174,291人	1,227,866人
稼働率	—	—	—

3 収支状況

収入		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
業務代行料	実績	—	—	—	—
	計画	—	—	—	
利用料金収入	実績	1,073,232,761	486,655,613	430,932,761	大阪城天守閣の入館者数増による増
	計画	642,300,000	342,491,000		
その他収入 （自主事業収入）	実績	252,181,124	107,377,865	152,144,124	大阪城天守閣における各種売上の増による増
	計画	100,037,000	45,876,000		
営業外収益	実績	10,894,556	77,775,707	10,894,556	映像コンテンツ制作費用（本市負担）等の収入による増
	計画	—	—		
合計	実績	1,336,308,441	671,809,185	593,971,441	
	計画	742,337,000	388,367,000		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	84,390,361	71,712,608	10,102,361	大阪城天守閣の入館者数増及び開館延長等による人件費の増
	計画	74,288,000	72,808,000		
物件費	実績	503,504,275	381,349,963	12,153,275	大阪城天守閣の入館者数増及び開館延長等による物件費の増
	計画	491,351,000	392,909,000		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	—	—	—	上記人件費、物件費に含む
	計画	—	—		
営業外費用	実績	10,668,775	67,168,556	10,548,775	映像コンテンツ制作費用等による増
	計画	120,000	145,000		
合計	実績	598,563,411	520,231,127	32,804,411	
	計画	565,759,000	465,862,000		

令和 5 年度 指定管理者年度評価シート

4 管理運営状況の評価（1 次評価）

（1）成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
入場者数178.5万人	134.6%	S	新型コロナウイルス感染症が収束したことに伴って、大阪城天守閣の入館者数も回復し、当初の目標を大幅に上回る結果が得られた。
利用者満足度 5 段階評価の内上位 2 評価の割合が85%	102.7%	B	各種事業を展開する等、アピール・集客促進努力により、利用者からは目標を超える満足度が得られた。

（2）管理経費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
新型コロナウイルス感染症が収束したことに伴い、事業収支に大幅な改善が見られ、収支計画以上の変動納付金 が納付された。	A	物価高騰に伴う経費の増加分については、本市が一部補填した。

（3）管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	施設の管理運営状況について、本市が求める水準に従って維持管理できていた。
事業計画の実施状況	B	概ね事業計画に沿った事業実施が図られている。 各種展示事業を実施するとともに、季節ごとの集客イベントを開催し、施設の利用促進を図った。 夏季期間において、待ち列に対する熱中症対策や実験的に開館時間を早めて開館時間の拡大を行うなど、入館者数増加に対応する取組みを実施した。 また、混雑緩和対策として、Webチケット販売の促進に努め、Webチケットの利用者数の増加に繋がった。 （当年度：212,007人、前年度：15,342人）
施設の有効利用	B	大阪城公園で開催されるイベントをはじめ、他施設・城郭や他の事業等との連携による入館促進策を展開するなど、施設の有効利用について積極的な取組みが実施できている。 また、LED化された天守閣のライトアップにより、本市施策の啓発に努めた。
社会的責任・市の施策との整合性	B	職員の人権研修を実施するとともに、各種文書の適切な管理が認められることから、一定の評価ができる。

5 利用者ニーズ・満足度等

大阪城来館者動向調査（令和 5 年10 月27 日(金)～29 日(日)実施） 非常に満足、まあまあ満足、普通、あまり満足でない、不満足 の 5 段階評価 大阪城天守閣の満足度（非常に満足、まあまあ満足）87.3%

6 外部専門家意見

・混雑緩和対策としてWebチケット販売の促進に努め、Webチケットの利用者数が大幅に増加したことは大いに評価できる。 ・2025年は万博開催もあり、インバウンドを含めた観光客の増加が見込まれるので、引き続き、魅力ある展示・イベント等の開催、開館時間の拡大などの取組みにより、来館者の満足度向上に努めてほしい。 ・また、万博開催期間中に大阪城公園内を中心に開催される様々なイベントと連携し、夜の時間帯も含めて、大阪城天守閣の魅力をより一層発信できるような取組みを検討していただきたい。

令和5年度 指定管理者年度評価シート

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	A	入館者数について、当初の目標を大幅に上回る結果が得られたほか、目標を超える満足度が得られたことは評価できる。
市費の縮減	A	収支計画以上の変動納付金が納付され、市費の縮減に努めた。
管理運営の履行状況	B+	概ね本市が求める水準で履行ができていたが、特にWebチケット販売の促進を行い、Webチケットの利用者数の増加に繋げるなど、混雑緩和対策を効果的に実施したことは評価できる。
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営		
事業計画の実施状況		
施設の有効利用		
社会的責任・市の施策との整合性		
総合評価	B	新型コロナウイルス感染症の収束に合わせて、開館時間の拡大やWebチケット販売の促進などにより、目標を大幅に上回る入館者数、目標を超える満足度を達成できたことは評価できる。 万博を控え、今後もインバウンドを含めた観光客のより一層の増加が見込まれるため、周辺エリアの様々なイベントと連携するとともに、来館者のニーズに応じた取組みを検討・実施することにより、大阪城の更なる魅力向上に努めていただきたい。