

対象施設	
①事業名	① 天王寺公園エントランスエリア魅力創造・管理運営事業、② 天王寺動物園ゲートエリア魅力向上事業
②事業者名	近鉄不動産株式会社
③評価対象期間	① 平成30年4月1日～令和4年3月31日、② 令和元年11月22日～令和4年3月31日
④事業期間	① 平成27年10月1日～令和17年9月30日、② 令和元年11月22日～令和21年11月21日
⑤所管課・担当	経済戦略局 観光部 観光課 集客拠点担当 建設局 公園緑化部 調整課

【評価基準】

S…事業計画又は本市の定める水準の想定を大幅に上回る効果が得られた
 A…事業計画又は本市の定める水準で想定した以上の効果が得られた
 B…おおむね事業計画又は本市の定める水準どりの効果が得られた
 C…事業計画又は本市の定める水準で想定した効果が得られていない

1.魅力創造・管理運営業務の実施状況及び評価

	目標	目標達成のための手段	実施方針	実施状況	事業者自己評価	評価				
						大阪市評価	評価			
① 魅力創造事業の実施状況	【エントランス】 ・大阪の南の玄関である天王寺ターミナルと隣接し、上町台地や新世界等の周辺観光資源へつながる立地ポテンシャルをもった天王寺公園の特色を持つエントランスエリアを最大限に活かすとともに、周辺地域の観光資源や地域団体等と連携し、地域交流の場や広域の回遊性を確保することにより、地域の活性化や地域全体の集客力強化につなげる。	賑わいの創出	○公園に憩いの場を確保する ○利用者視点をつまえた運営 ○本市関連事業等と相互調整を行うとともに、公園・動物園の賑わい創出、活性化のためのイベントを実施する ○公園・動物園利用を目的としない人呼び込む工夫を行う	【エントランスエリア】 ・年間来園者数：2018年度約440万人、2019年度約500万人、2020年度約380万人、2021年度390万人 ・アンケートを実施した結果、来園者の7割が芝生を目的に来園していることから、芝生を第一の魅力と考え、維持管理を徹底し、年間を通じて緑の芝生の維持に努めています。 ・アンケートを実施した結果、98.3%の方が公園の再利用したいと回答しています。(平成31年3月実施) ・来園者がてんしばやてんしばイーナを訪れた際に目的地を分かり易くするために、園内サインを更新しました。(令和3年度3月25日から運用開始) ・平成31年度から令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、来園者に向けたアンケートの実施が出来ていないため、令和4年度よりホームページ内にお客様からの声を頂戴出来るコーナーを設けて、その内容をアンケート結果として充たさせます。 ・一般のお客様による電話での問い合わせ件数は、平日：1日約12件、休日：1日約18件となっています。 ・主な問い合わせ内容は、イベント関係、テナントの営業時間、落とし物についてです。 ・イベント実施回数は、年間20回から35回実施しており、開業3年目を以降外部からの持ち込みイベントが8割を占めています。 ・施設内との連携イベントとして、てんしばと美術館を巡る謎解きイベントを実施しました。その続編として新世界エリアを加えた内容を実施する予定にしており、回遊性を向上させる予定です。 今後は、阿倍野区、天王寺区、浪速区を回遊する参加型イベントとして継続的な開催を検討しています。 動物園と連携したイベントは、動物触れ合いイベントを2回程度実施したのみです。毎月開催のワーキング時に今後も継続的に開催したいので呼びかけはするのですが、実施に至っていないのが現状です。 ・夏は非常に暑く来園者数が減少する傾向にあります。令和3年度7月から園内にミスト装置を設置したことで木陰や日よけのシェードを使い暑さをしのぎながら公園に遊びに来る小さな子ども連れの家族が増えました。 【ゲートエリア】 ・屋外アスレチック、屋内クライミング施設は、多岐にわたる世代を誘客し、公園利用を目的にせず施設を利用する目的で訪れる方がいけば多い施設として賑わっています。 ・動物園のオリジナル商品を販売するグッズショップはオリジナル商品を買う目的の方、動物園帰りのお土産物を買うお客様で賑わっています。 ・施設内で感染拡大防止を徹底しながら、緑日・パフォーマー・体験参加型イベントを開催した結果、多くの来場者で賑わいました。 ・動物園帰りの来園者が余韻を感じてもらえるような動物園との連携イベントは開催が出来ていない状況です。	令和3年度については、前年度から続く新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、イベント等による集客が出来ない日々が続きましたが、蔓延防止等重点措置等の行動制限がない時機をとらえてイベントを実施した。来園者の約7割が来園の目的としている芝生について、細やかな手入れを行うことにより、一年を通じて常に緑の状態を維持することにより、令和2年度の約380万人から10万人上回る約390万人にご来園いただくことが出来た。昨今の社会情勢の変化により、公園を訪れる来園者の利用状況が芝生広場を憩いの空間として寛ぐ姿から家族、友人、カップルが集うコミュニケーションスペースへと変化しています。公園管理者として、都市公園法を遵守しながら公園を発展させるため、利用者目線を持ち、そのニーズに対応するための柔軟な対応、市民との連携、公園における安全・安心の確保が求められています。多様化する市民のニーズを感じ取り、常に市民に必要とされ愛される、てんしばらしい個性と魅力があふれる公園であり続けるように、管理運営を行ってまいります。	【エントランスエリア】 ・多くの来園者の目的である芝生を適正に管理することで、来園者に憩いの場を提供している。 ・年度来園者は2018年度約440万人、2019年度約500万人、2020年度約380万人、2021年度約390万人で新型コロナウイルス感染症拡大の影響により減少したものの、その中でも集客に取り組んでおり、回復傾向が見られる。 ・公園利用者のニーズの把握、来園者の利用状況を分析するなど夏季の暑さ対策や芝生をいかにした魅力向上に努めている。	【ゲートエリア】 ・年間来園者数は2019年度約34万人、2020年度約34万人、2021年度約33万人と新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けているものの、特色のある店舗を運営することで、従来の公園・動物園利用目的者のみに偏らない集客の工夫を行っている。	【共通事項】 ・利用者の意見収集方法を拡充するとともに、利用者視点での運営サービス(荷物預かり、ベビーカー貸出等)を行うことにより、来園者が公園・動物園をより良く利用できる環境を提供している。	【エントランス】 A	【ゲート】 B
	【ゲート】 エントランスエリアに隣接し、エントランスエリア・動物園・美術館を繋ぐ要衝に位置するポテンシャルを活かし、賑わい拠点とするとともに、新たな公園内の動線を確保し、公園全体のさらなる魅力向上へ繋げ、ひいては天王寺・阿倍野地区全体のさらなる魅力向上につなげる。	周辺地域との連携	○周辺地域の多様な団体等と連携し、地域の活性化や地域全体の集客力強化につながる取組を実施する	・welcomingアベノ・天王寺、NPO団体等と連携したイベントを実施しました。(5件/年) ・四天王寺や一心寺とチラシの相互設置協力を行っています。 ・地元商店街や地元町会へのイベントの告知協力依頼を日頃の管理運営報告と共に定期的に実施。(訪問3回/年) ・ハルカス大学と連携し、てんしば内で学生主体イベントの実施。(3件/年) ・地域の夏祭りの開催令和3年度はコロナの影響で開催出来ませんでした。 ・毎月21日、天王寺区ボランティアガイドによる天王寺公園内のガイドツアーを実施。 ・茶臼山エントランスエリアに誘致したカフェが公園の静かな場所にある憩いスペースとして、一心寺や四天王寺への参拝客の人気を集め多数の集客をしている。 ・茶臼山パーキングについては、一心寺や四天王寺への参拝者が多く利用するなど、エントランスエリアとは異なる賑わいを創出している。	・天王寺公園の賑わい創出、活性化を図るため地元の飲食店や物販店によるマルシェを開催しました。 ・ハルカス大学と連携しプロジェクションマッピング、芝生でのピクニック、写真館などのイベントを開催しました。 ・茶臼山エリアのカフェはオープン以降、地域のコミュニティスペースとして、静かでお洒落なカフェとして高い人気を得ています。 ・令和3年度からの新たな取り組みとして、地元を活動拠点としているてんしばボランティアガイドによる公園内のガイドツアーを実施しています。この取り組みは今後てんしばをハブとし浪速区、阿倍野区へのガイドツアーを毎月21日に実施するためのキーとなる取り組みであると考えています。 ・茶臼山パーキングはオープン当初利用者が少なく苦慮していましたが、現在は近隣の神社への参拝者や公園利用者による駐車が多く高稼働率となっています。	・天王寺公園の賑わい創出、活性化を図るため地元の飲食店や物販店によるマルシェを開催しました。 ・ハルカス大学と連携しプロジェクションマッピング、芝生でのピクニック、写真館などのイベントを開催しました。 ・茶臼山エリアのカフェはオープン以降、地域のコミュニティスペースとして、静かでお洒落なカフェとして高い人気を得ています。 ・令和3年度からの新たな取り組みとして、地元を活動拠点としているてんしばボランティアガイドによる公園内のガイドツアーを実施しています。この取り組みは今後てんしばをハブとし浪速区、阿倍野区へのガイドツアーを毎月21日に実施するためのキーとなる取り組みであると考えています。 ・茶臼山パーキングはオープン当初利用者が少なく苦慮していましたが、現在は近隣の神社への参拝者や公園利用者による駐車が多く高稼働率となっています。	・商店街を初めとする地域の住民・事業者やNPO団体等と連携・協力し、地域の活性化に繋がる取組を行っている。	B	B	
		プロモーション活動	○天王寺公園の取組を広く周知するプロモーション活動を行う ○動物園・美術館と連携したプロモーション活動を実施する	【てんしば、ゲートエリア】 ・動物園入園者や美術館入館者へのてんしば及びてんしばina店舗の割引券配布による販売促進。 ・美術館の特別展開催時には、てんしばイーナ施設店舗特典クーポンを配布しました。 ・令和3年度、美術館「聖徳太子展」開催時に併せて聖徳太子関連イベントを開催しました。天王寺区が聖徳太子のゆかりの地であることを新聞などで取り上げがあり広く周知することが出来ました。 ・美術館内、てんしば、浪速区を周遊する内容の謎解きゲームイベントを考案中です。 (令和4年度内実施予定) ・PRの実施状況 Instagram (総フォロワー数2,173人、発信回数111回/年)【令和4年3月31日調べ】 紙媒体での告知を展開 てんしばHPの制作・運用 ・イベント情報などを駅、電車媒体、駅内デジタルサイネージ等を中心に、関西圏に広く告知しました。 ・てんしばHPにゲートエリアの情報を追加し、情報を発信しています。 ・令和3年度にてんしばHPをリニューアルし、来園意欲の向上に繋がっています。 ・JR西日本大阪支社が発刊するお出かけネット「西NAVI」へのイベント情報の掲載。 ・公園内の他施設にて実施されるイベントのポスター掲示をやデジタルサイネージや広告枠に掲載しました。 ・Instagramにてイベント情報等の発信を行っています。 ・天王寺区役所が発行する区報にイベント情報を掲載しました。 ・当社独自で作成した店舗利用クーポン、チラシ、ポスターなどを地元町会、商店街へ出向いて告知の依頼をしました。また店舗利用クーポンを動物園や美術館にて配布いただくだけでなく、てんしば来園者にも直接配布しました。	てんしばやイーナで開催するイベントの様子を新聞、テレビに取材していただきました。特にテレビの反響は大きく2〜3日後には来園者が急増したり、週末の店舗利用者が増えるなど効果が見られました。PR活動を広く行うことは大切です。今年開業7年を迎えるにあたり、地元から愛される公園としては根づいてきたのではないかと考えますので、これからもう一つ大きな円を描いていきたいです。そのためにも動物園と連携した、天王寺公園一帯での強固な取り組みをPRしたいです。それが出来た時が官民連携のもう一つの成功例となると考えます。	・自社グループのネットワークを活用して幅広い地域にイベントや情報の発信を行うとともに、広告やデジタルサイネージ、ホームページ、SNSを活用し、幅広くPRを行っている。 ・動物園や美術館と連携し、イベント・販売促進の取組を実施した。 ・魅力的なイベントを開催しメディアに安定して取り上げられている。	B	B		
		魅力ある景観形成	○天王寺ターミナルと隣接した立地にふさわしい都市公園として景観形成を図る	・エントランスエリアでは平成29年度、ゲートエリアでは令和2年度より夜間のライトアップを実施し、都会の公園の夜間の景観形成を演出しています。 ・動物園と調和したデザインの案内板、ビクトグラムを設置しています。 ・冬季にイルミネーション開催(大阪光の饗宴への参加) ・令和2年度から桜の植栽の育ちが良く、春の行楽シーズンに桜の見物客が増えました。都市公園として公園を代表する植栽が季節の風景を演出しています。	・夜間のイルミネーションが、公園を明るくライトアップし防犯面の役割も果たしています。令和4年度以降に更新工事を行う予定があるので、他施設の事例も参考にしながら防犯面、集客にも寄与する内容にしていきたいと考えています。 ・園内の植栽を桜の時期だけでなく、四季を感じられる演出にし、来園者に好評を得ました。	イルミネーションや植栽により、都市公園としての立地を意識した魅力ある景観形成に取り組んでいる。ただし、店舗の看板等が乱立している状況など都市公園としての景観形成に配慮するなど改善すべき点がある。	B	B		
	回遊性向上	○地域全体の回遊性向上のための、周辺観光の拠点となる機能の確保	・案内板・デジタルサイネージを活用した周辺利用の案内をしています。 ・バス駐車場(4,001台/年(令和3年度))、管理をしています。 ・デジタルサイネージ等で動物園、美術館の情報を発信しています。 ・バス待合所内で周辺地域のパンフレット設置によるPRを行いました。	・施設内看板を更新し、ゲートエリアの施設位置、店舗配置が分かりやすくなるようにしました。 ・デジタルサイネージ等で動物園・美術館のポスター等を継続して配信いたしました。	来園者及び訪日外国人観光客に対応した案内サインの整備や情報発信を行い、回遊性の向上に寄与している。	B	B			

	目標	目標達成のための手段	実施方針	実施状況	事業者自己評価	評価	
						大阪市評価	評価
② 施設等の維持管理	【エントランス・ゲート共通】 都心の公園として、天王寺・阿倍野地区へ訪れる人々にとって消費活動を伴わない空間としても憩いの場となるよう維持管理を行う。	芝生・芝刈り等 植栽管理	○都心の公園として魅力ある景観形成のために適切な芝生等植栽の維持管理を行う	・芝生管理や高木等の剪定・低木等の刈込みを適期に実施しました。 ・芝刈り作業は、年間の実施回数を決めず4月から10月の期間内で実施しており、芝の成長具合により別途作業を行うことがあります。 ・エアレーションは芝の痛み具合を見ながら適宜実施しています。 ・低木等の樹木の刈込みを適宜に実施しました。 ・整枝、剪定 5回/年 ・除草 8回/年 ・施肥 1回/年 ・落ち葉その他清掃 4回/年	・芝生広場が1年中緑の状態を保てるように日常管理を行いました。 ・季節感が感じられる花を増やしました。 ・事業実施計画に沿った内容で作業を行いました。	低木等も繁茂することなく適期に刈込等を行っている。またメインのてんしばの芝生管理についても年間を通じ灌水、目土かけ、施肥等適切に維持管理を行うと共に芝の成長具合により別途作業を行うなど魅力ある景観づくりに取り組んでいる。	B
		清掃等 美観の保持	○都心の公園としてふさわしい美観を保持する	・日常的に園路や芝生広場等の巡回清掃、ゴミ拾い、落葉拾いを行い、芝生広場や樹木帯以外の園路などで雑草が繁茂した場合は適宜草引きを実施しています。 ・清掃員従事者研修を年4回実施しています。	・事業実施計画書に記載の通りの作業工程を行い、不足する部分については適宜、適切に対応しました。	日常的に施設内の巡回清掃を行うと共に繁忙期や曜日により巡回頻度を増やすなど都心の公園としてふさわしい美観を保持している。また、清掃員に研修を行うなど、知識向上やお客様対応向上に取り組んでいる。	B
		警備	○公園利用者が安全・安心・快適に施設を利用できる環境を確保する	・巡回・点検を行い快適に施設を利用できる環境の維持に努めています。 ・巡回頻度については30分ごとに交代して実施しています。(1時間に2回実施) ・緊急時は緊急対応表の順に基づき対応しています。 ・22時以降は入口を閉鎖し、夜間対応を実施しています。 ・防犯カメラを増設し警察とも密に連絡を取り合い不審者情報等への対応に努めています。	・園内で発生した傷害事件を踏まえて、防犯面を強化するべく令和2年12月からエントランスエリアに16台、ゲートエリアに4台防犯カメラを増設しました。(計20台)現在は既存の7台と合わせて合計27台を24時間稼働しています。来園者が安心して公園を利用できるように管理しています。なお、防犯カメラは地域防犯カメラ公園内設置許可取り扱要件に沿った内容で運用しています。また防犯カメラの映像は警察と共有し、てんしばを含め周辺の変化する防犯に努めました。	園内の定期的な巡回・点検および夜間に機械警備を行うなど来園者が安心して利用できる環境を確保しているが、警備員による巡回を行っているものの、危険行為等に対し、適切な対応が取られていない状況も確認されており、改善が必要な箇所もある。	C
		その他施設管理	○その他施設(各種設備・トイレ等)についても都心の公園としてふさわしい適切な維持管理を行う	・園内のベンチやトイレなどの設備、施設について、日常点検シートを用いて点検をしています。	園内の設備、施設は日常点検を実施し、来園者が安全、快適に利用できるように適切な管理を行いました。	園内の電気設備、衛生設備等に不具合がないか日常点検を行うなど適切な維持管理を行っている。	B
③ 施設等の運営	【エントランス・ゲート共通】 大阪市と近鉄不動産株式会社で随時調整を行い、法や条例を逸脱することなく適切に運営を行う。	施設運用・サービス 提供の開始	○既存施設の解体・跡地造成の設計及び施工を計画通りに実施する ○動物園内の飲食・物販等サービス提供を計画通りに開始する	・施設運用、サービス提供の開始により、天王寺公園全体の魅力向上に寄与している。 【ゲートエリア】 ・てんしばゲートエリア既存施設の解体・跡地造成の設計完了：平成31年12月 ・てんしばイーナ運用開始：令和元年11月 ・新世界ゲートエリアFOOZOO、GOOZOOの運用開始：令和3年3月 (各サービス提供開始時期)：令和2年4月 ・簡易売店(キッチンカー) ・自動販売機 ・荷物預かり(コインロッカー) ・乳母車貸し出し	令和3年度の園内事業の年間収益還元金対象売り上げが約2億8千万円でありました。当該売上に関しては、コロナの規制が緩和されれば更なる上積みが見込めると想定しています。	施設運用及びサービス提供により、天王寺公園全体の魅力向上に寄与した。	B
		適切な運営体制	○緊急時の対応を含め、適切な運営ができる体制を整える	・日常の問い合わせに対応できる体制を整えています。(管理事務所) 日中の体制：事務所2名、警備員2名 問い合わせ件数1日12回から18回程度 ・災害発生時において、迅速な対応が可能となるよう常日頃から緊急連絡体制表に基づき連絡体制を整えています。 ・事故発生時等には緊急連絡体制表に基づき適切な報告を大阪市に行っています。 ・警備、清掃、事務員が一体となったコミュニケーション網が確立された体制づくりを行っています。 ・日々の施設内情報を維持管理者全員が把握出来ています。	・緊急時は直ちに関係者に向けて情報が発信できるように緊急連絡体制表を事業関係者と共有しています。	日常の運営だけでなく、緊急時に対応できる体制を整えるとともに、緊急連絡体制表を整備し本市も含めた事業関係者に共有している。	B
		公園の利用調整	○第三者のイベント実施時に、大阪市及び天王寺動物園の手続きを動かし、適切なスケジュール調整を行う	・大阪市及び天王寺動物園の許可申請標準処理期間(公園40日、動物園14日)を守り、許認可調整を行っています。 ・マニュアルに基づく指導(または適宜公園事務所・動物園との調整)により第三者へのイベントにおける利用指導を実施しています。	第3者のイベント実施について、処理期間を守り手続きを行うよう努めている。 相手との調整に時間を要するイベントについては期間内の申請が難しい場合もある。 ※コロナ禍のため、イベント実施直前まで利用調整が必要な状況となっている。	毎月の定例会議でイベント等に関するスケジュールの情報共有はしているものの、コロナ禍前より利用にかかる事務手続きが標準処理期間を大幅に過ぎて行われている状況が散見されるため、適切な許可申請を心がけていただきたい。	C
		各施設の運営管理	○都市公園として必要な機能を確保するために、占有面積等逸脱した営業を行わないよう、各施設の運営管理を行う	・各テナントの指導については事業者のグループ企業へテナント管理の適正化を厳守するよう通知しています。 ・バス駐車場の安全管理については、施設側で行っています。 ・違法駐輪については、発見次第目印となる札を貼り付けて一定期間保管後、持ち主が現れない場合は、一般の違法駐輪と同様に工場の移管先へ引き渡している。 ・災害時の避難場所・防災機能の確保については引き続き継続します。	・毎月の店長会議、2週に1回開催しています管理運営会議の場で防犯対策、施設管理状況について共有しました。	占有許可内容と実際の営業実態に齟齬が生じないよう事業者が各テナント等にも指導を行っているが、看板の設置等指導がいきとどいていないこともある。引き続き、責任をもって各テナントへ指導・調整いただき、適切な運営管理を行っていただく必要がある。	C
事業収支の安定	○事業者自らが設置する施設等による収益によって必要な費用を負担し、整備・管理運営及び事業を実施する。	・コロナ禍で来園者数が減少したことにより、テナントの売り上げが減少したが、緊急事態宣言等の解除後はどの周辺施設よりも来園者、テナント売り上げ共に回復が早かった。 ・イーナ開業当初、動物園退園動線がてんしば側とイーナ側の2ルートに設定していたが、動物園と調整を行い令和4年2月から安全性を見る試験期間を経て、退園動線をイーナ1か所に変更した。	・計画的な運営に努めましたが、コロナの影響で動物園が臨時休園となる等利用者の減少により、特に園内事業において、計画通り事業を行うことが出来ませんでした。 ・イーナ開業当初、コロナ禍で利用者が減る中、動物園退園動線が2ルートあった事も影響し、テナントの売り上げが予算を達成出来なかった為、イーナ施設を利用して頂けるよう、動線の工夫を行った。	新型コロナウイルス感染症発生以前は元より、感染拡大の影響がある中でも、事業を適正に進め、事業遂行に努力していた。	B		

2. 外部専門家等の意見

<p>・地域の核となる天王寺公園を重要な都市資源として生かし、その効果を周辺へ波及させるためには、地域マネジメントの大きな枠組みの中での公園の位置づけについて、今一度見直し、今後の事業期間については事業者の計画を軌道修正しながら事業を行っていく必要がある。</p> <p>・天王寺公園全体の機能と役割分担を整理し、トータルコンセプトについて継続的に議論していけるような仕組みを作り、各エリアや施設の計画を立てる等、市と事業者が一体となって取り組んでいくこと。</p> <p>・商業だけでなく公園で行う必要はなく、公園と商業施設が一緒に利用されることで、初めて公園に商業施設がある意義になる。南のターミナルとして大事な場所だが、都市公園とは何かを見直し、子どもたちの学習や自然体験にも取り組むなど、地域の方や大阪の南方面の方々にとっても、憩いの場、核となるような場所であることが望ましい。</p> <p>・災害時の公園管理を、市が指導しながら、市と事業者と一緒に考えていく必要がある。防災公園として、避難訓練や研修の実施など非日常の対応についての評価も必要である。</p> <p>・事業者は、低評価がついた項目の改善に取り組むこと。また、市も事業を実施している責任を認識し、指導を行うこと。</p> <p>・その他の評価はおおむね妥当と考える。</p> <p>・評価委員の意見を受けて、3年後にむけて工夫すること。</p>
--