

平成30年度指定管理運営業務評価票

施設名称：大阪府立国際会議場	指定管理者：(株) 大阪国際会議場	指定期間：平成26年4月1日～平成31年3月31日	所管課：府民文化部 都市魅力創造局 企画・観光課
----------------	-------------------	---------------------------	--------------------------

評価項目	評価基準（内容） ＜取組内容とその効果等＞	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	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	(1)利用者の増加を図るための具体的手法・効果	① 事業計画で示した国際会議の誘致・開催に係る数値目標を計画どおり達成できているか ≪30年度事業計画 数値目標≫ ○府立国際会議場における国際会議開催件数 60件 (参考 5年間の目標) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td></td><td>H26</td><td>H27</td><td>H28</td><td>H29</td><td>H30</td></tr> <tr><td>目標</td><td>30</td><td>35</td><td>40</td><td>50</td><td>60</td></tr> <tr><td>実績</td><td>35</td><td>40</td><td>58</td><td>57</td><td></td></tr> </table> ○府立国際会議場で平成31～35年度に開催されることとなる国際会議の件数（成約件数） 60件 ○府立国際会議場での平成31～35年度の開催に向け誘致活動を開始し、同会議場での開催が有望視される国際会議の商談件数 40件		H26	H27	H28	H29	H30	目標	30	35	40	50	60	実績	35	40	58	57		① 国際会議の誘致・開催については計画以上である。 ≪30年度事業計画 数値目標 実績≫ ○国際会議成約件数 66件見込（平成31年3月末） (参考 5年間の目標等) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td></td><td>H26</td><td>H27</td><td>H28</td><td>H29</td><td>H30</td></tr> <tr><td>30</td><td>35</td><td>40</td><td>50</td><td>60</td></tr> <tr><td><35></td><td><40></td><td><58></td><td><57></td><td>(66)</td></tr> </table> ()は3月末 < >は年度実績 ○60件に対し60件見込み（平成31年3月末） ○40件に対し48件見込み（平成31年3月末） 医学系学会について大阪大学・国立循環器病研究センターを中心に在阪大学への誘致訪問を積極的に行い、情報収集を図る。 また、自然科学系国際会議については、府内主要大学の関係学部長等からの情報を元に誘致に取り組む。		H26	H27	H28	H29	H30	30	35	40	50	60	<35>	<40>	<58>	<57>	(66)	S	国際会議の誘致・開催件数については、平成30年度の目標60件に対し66件と計画を上回っている。 また、31～35年度に開催される国際会議については、成約件数の目標60件を達成した。開催が有望視される案件についても、目標を上回る件数の商談を進めており、引き続き、積極的な誘致活動に取り組み、成約に結びつけられたい。	S	○次期指定期間の国際会議誘致成約件数の増加に向け、誘致活動のさらなる強化を図られたい。
			H26	H27	H28	H29	H30																																		
		目標	30	35	40	50	60																																		
実績	35	40	58	57																																					
	H26	H27	H28	H29	H30																																				
30	35	40	50	60																																					
<35>	<40>	<58>	<57>	(66)																																					
② 国際会議の誘致計画を策定し、戦略的に誘致活動を行っているか	② 誘致開発課においては、自然科学系学術会議に関連する大学教授等への誘致訪問営業を積極的に行っている。また、誘致課においては、誘致訪問営業を行いやすくするため、打合せ・手配を主に行う担当者を設置している。 10月に3件・11月に2件誘致中の学会を視察、ロビー活動と関西圏の大学の先生より関連領域の情報を収集にあたった。関西圏の各大学セールスおよび学会視察を継続的に実施、情報収集を図る。	A	今年度、国際会議の誘致を担う組織を改編し、より効率的に誘致活動を行えるよう体制を整えた。医学系の学会に加え、自然科学系分野等の国際会議の開催等、成果に結びつけられたい。	A																																					
③ 国際会議等の誘致を誘導し、開催に結びつけるため、催事主催者の要望を具体的に分析し、トータルサポート（開催提案書や催事主催者の開催場所を決定するためのプレゼン資料の作成のサポート、催事主催者の大阪視察受入のサポート等）を実施しているか	③ 誘致の際には主催者のニーズを十分に聞き取り、相手方の要望に合わせた提案を行っている。 2018年日本血液学会(10月)、2019年外科学会(4月)にて中之島通りバナー設置提案をし、実施が決定した。 2020年日本透析医学会(6月)において中之島周辺の施設全体のとりまとめを含めて提案を行っている。 2020年開催予定の「ICSA 2020 (国際細胞老化学会)」	A	主催者ごとのニーズに合わせた提案を行うなどの取組みを進めている。引き続き、催事主催者の要望を聞き取り、きめ細やかなサポートを提供することで、国際会議等の誘致・開催に結びつくよう努められたい。	A																																					

<p>I 提案の履行状況に関する項目</p>	<p>(1)利用者の増加を図るための具体的手法・効果</p>	<p>④ 積極的、具体的な誘致活動を行っているか。また、取組みは効果的に機能しているか。検証を加え、取組みを進めているか（データベースの作成、アドバイザーの活用、支援制度等の拡充）</p>	<p>において、費用の面で他施設に開催が内定していたが、会場レイアウト・見積もり作成の上で支援金を提示、大阪国際会議場での開催が決定した。</p> <p>④ a) データベースの整備 医学系については、在阪主要大学医学部、医療研究センター等のキーパーソンや学会事務局等のデータを整備し、学会視察や誘致訪問などに活用している。また、自然科学系については、学術団体や関西圏の大学教授、業界団体のキーパーソン等のデータを収集し、これらのデータをもとに誘致活動を行っている。 ICCA のデータベースを活用したターゲット選定を行うべく作業中。5月にICCAへ再加盟した。 G20 大阪開催に伴い、関連会議受注のためのスペース確保や実績資料の準備等、迅速に対応できる体制を整えた。 JNTO 実績資料より自然科学系催事のデータを抽出し、主催団体を調査する等、データベースを作成中。</p> <p>b) アドバイザーについては、昨年度末に設置した、府内主要大学の自然科学系学部長等からなる「大阪府立国際会議場アドバイザー」との会議を4月16日に開催し、誘致に繋がる意見の収集に努めた。 5/8 大阪府立大学、5/11 大阪市立大学の各アドバイザーを実務担当者が訪問。 12月中旬～下旬に各アドバイザーを指定管理継続の報告のため訪問。大阪大学尾上先生より具体的な案件の情報提供を受け獲得に向けて活動中。</p> <p>c) 支援制度等の活用 (件)</p> <table border="1" data-bbox="1231 1276 1736 1516"> <thead> <tr> <th></th> <th>支援決定</th> <th>内定</th> <th>キャンセル</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H26</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>H27</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>12</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>17</td> <td>8</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>活用状況は、H26年度支援決定3件、内1件内定(2件失注)、H27年度支援決定4件、内2件内定(2件失注)、H28年度支援決定5件、内3件内定(2件失注)、H29年度支援決定12件、内5件内定(5件失注)他誘致中、H30年度支援決定17件、内8件内定(5件失注)他誘致中である。 また、支援金支出(催事開催年度の支出)としては、H26年度0件、H27年度3件、730万円、H28年度3件、272万円、H29年度1件、509万円、H30年度7件、1,009万円(予定)となっている。</p>		支援決定	内定	キャンセル	H26	3	1	2	H27	4	2	2	H28	5	3	2	H29	12	5	5	H30	17	8	5	<p>A</p> <p>データベースについては、これまで蓄積してきた情報に加え、新たなターゲットとなるデータの収集・整備を行っている。</p> <p>昨年度末に委嘱したアドバイザーから、会議や個別訪問を通じて開催が見込まれる国際会議の情報等の収集を行っている。引き続き、情報の収集に努め、効果的な誘致活動に活かされたい。</p> <p>支援決定件数は増加傾向にあり、制度を積極的に活用しようとする姿勢が窺える。引き続き、会議の開催に結びつけられるよう努められたい。</p>	<p>A</p> <p>○支援制度については、引き続き、効果的に活用し、成約につなげられたい。</p>
	支援決定	内定	キャンセル																										
H26	3	1	2																										
H27	4	2	2																										
H28	5	3	2																										
H29	12	5	5																										
H30	17	8	5																										

I 提案の履行状況に関する項目	(1)利用者の増加を図るための具体的手法・効果	<p>⑤ 複合施設（会議室、ホール、展示場など多様な主催者ニーズに対応できる施設）の強みを活かした取組みを行っているか</p> <p>⑥ 大阪観光局等の関係機関と連携した効果的な誘致活動を行っているか</p>	<p>⑤ メインホール、イベントホール、大小28会議室を有しており、展示会とセットになっている会議、全体会議多くの分科会のある会議、講習会とセットになっている会議、パーティーとセットになっている会議など、様々な国際会議の実施形態に対応したフロアプランを提案し、実施している。また、複数の催事を同時に開催できる導線を有している強みを活かし、催事の誘致につなげている。引き続き、施設の強みを活かしたプランの提案等による営業を実施。</p> <p>⑥ 今年度で国際会議8件(2019年The Japan Society of Hepatology International Liver Conference、2021年国際小腸リハビリテーション移植学会、2021年日本IVR学会、2022年国際IVR学会等)を共同セールスするなど、オール大阪でのイメージ構築をはかっている。</p> <p>2018年12月に開催された「第32回日本エイズ学会・学術集会総会」においては、中之島MICEアライアンスの枠組みを活用し当会議場と中之島中央公会堂とを会場とした。会期後に担当者より公会堂へのヒアリングを実施、改善点等含め今後の合同誘致への方向性を協議し合意した。</p> <p>・大阪観光局主催の「大阪MCEビジネス・アライアンス」に9月26日、10月25日、11月15日に参加、12月6日に大阪観光局主催「大阪MICEディステーションショーケース」にセラーとして出展するなど、業界関係者との情報交換や大阪へのMCE誘致促進を図っている。</p>	A	<p>主要3施設（10階会議室、イベントホール、メインホール）の稼働率は、87.0%と高い状況であるが、目標の90%に届いていない。引き続き、複合施設の強みを活かした誘致活動に取り組またい。</p>	A																												
		<p>《30年度 その他数値目標》 主要三施設（10階会議室、イベントホール、メインホール） 稼働率 90.0% ※前年度実績：83.1%</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標稼働率</td> <td>82</td> <td>84</td> <td>86</td> <td>88</td> <td>90</td> </tr> </tbody> </table>		H26	H27	H28	H29	H30	目標稼働率	82	84	86	88	90	<p>《30年度 その他数値目標》 主要三施設（10階会議室、イベントホール、メインホール） 稼働率 86.2%（3月末見込み） ※前年度実績：実績：83.1%</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標稼働率</td> <td>82</td> <td>84</td> <td>86</td> <td>88</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>74.0</td> <td>81.9</td> <td>85.6</td> <td>83.1</td> <td>(86.2)</td> </tr> </tbody> </table>		H26	H27	H28	H29	H30	目標稼働率	82	84	86	88	90	実績	74.0	81.9	85.6	83.1	(86.2)	A
	H26	H27	H28	H29	H30																													
目標稼働率	82	84	86	88	90																													
	H26	H27	H28	H29	H30																													
目標稼働率	82	84	86	88	90																													
実績	74.0	81.9	85.6	83.1	(86.2)																													

I 提案の履行状況に関する項目	(2)サービスの向上を図るための具体的手法・効果	① 利用者に対するサービスにおける品質向上を図るため、利用者アンケートの結果を参考に飲食やケータリングをはじめとする関係事業者と定期的に協議を行い、利用者の満足度向上に努めているか。また、利用者・来館者のニーズを反映したサービスを提供するとともに、会議場利用者以外も外から呼び込めるような工夫がされているか	<p>① 利用者アンケートの結果等を踏まえ、飲食や備品、施設改修、駐車場利用促進等の検討を引き続き行った。</p> <p>a) ニーズに応じた飲食物の提供</p> <p>i アンケートでミネラルウォーターの料金について不満があるため、箱売りで安価に販売するサービスを昨年4月からスタート。</p> <p>ii 夏場に1F受付に女性利用者から温かい飲み物の問合せがあることから、昨年度から自販機での夏季の温かい飲み物の提供。</p> <p>iii 利用者の利便と利用者以外も外から呼び込むため、1Fプラザにおいてオープンカフェ開設(2016年9月からスタート、ただし、冬場の11月～3月は営業休止。)</p> <p>b) 利用客のニーズを先取りする備品整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高輝度プロジェクターの導入 ・可搬式スクリーンの更新 ほか <p>c) 施設の改修による高質化、安全性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メインホール調光操作卓の更新 ・メインホールスクリーンの更新 ・メインホールのホワイエカーペットの更新 ・屋上庭園の美創 ・7階会議室の調光操作卓の更新 ・舞台大道具の平台の新調 ・メインホールの2階席通路に手すり追加設置 ・傘袋自動装着機の設置 ・手元灯の総入れ替え ほか <p>d) 駐車場検索サイト「aki ppa」の活用による利用</p> <p>本年7月から、駐車場検索サイト「aki ppa」に利用可能台数を掲載するとともに予約受付を開始し、利用促進を図っている。</p> <p>e) メインホール内ステップが滑りやすいという指摘が利用者からあり、4段ステップの新調および3段ステップを新たに作製</p>	A	<p>利用者から寄せられた意見や要望の内容を反映させたサービスを採用するなど、利用者の満足度向上に向けた取組みを進めている。</p> <p>なお、来館者の声についても多く採り入れられるよう、意見の収集の手法を工夫し、サービス向上に活かされたい。</p>	A	○引き続き、施設利用者の利便性向上につながるよう、サービスの向上に努められたい。駐車料金の上限設定については、早期に実現を図られたい。
		② 施設・設備利用時のサービスの向上を図るためのサポートを実施し、計画どおり施設利用者の利便性の向上につなげているか	<p>② 施設・設備の利用者が利用料金と附帯サービス料金(技術サービス、機材レンタル、看板製作等)を一括で発注・支払できる、ワンストップサービスを2015年9月から拡大し利便性の向上を図っている。</p>	A	<p>附帯サービスの手続きを一元化するワンストップサービスの充実に加え、救護室の整備や、ホームページにおけるイベントカレンダー等の情報発信など、利用者の利便性の向上に取り組んでいる。</p>	B	

I 提案の履行状況に関する項目	(2) サービスの向上を図るための具体的手法・効果		<p>※主要な拡大したワンストップサービス</p> <p>i 宅配等荷物預かりサービス (2016.9～) (4月～3月見込み 件数640件、個数3,890個)</p> <p>ii 宅配便発送サービス取り扱いを1社から2社に (2017.6～)</p> <p>iii 会議や研修実施後の Web アンケートの回収・集計サービス (2017.6～)</p> <p>その他、以下の取組み等から施設利用者の利便性の向上を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内フロア、レストラン・カフェについて、より分かりやすいよう、多様な映像広告が可能なデジタル・サイネージを設置 ・施設名表示がない又はわかりづらいとのご意見を受け、あみだ池筋側に施設名の名板を設置 ・問い合わせの多かった喫煙スペースについて、1、2階から見やすい位置にサインを表示 ・メインホール2階席での移動が快適にできるよう手摺を設置 ・駐車料金を1日の上限金額を設定する試行を実施するとともに、駐車場検索サイトに利用可能台数を掲載し予約受付を行うなど、利用促進に繋がる方策を検討中 ・ブログにより会議場や中之島の魅力をアピールするなどの情報を発信 ・地下1階にある「救護室」について、利用者が快適に使用できるよう設えを最終検討中。また、当社として統一した案内ができるようにマニュアルや書類の整備を継続作業中。 ・ホームページ上のイベントカレンダーへの掲載を、お客様に積極的に呼びかけ、掲載件数を増やしたことで、お客様への提供情報を充実させた。 ・メインホール2F席に、転落防止の安全対策として注意書きプレート等の検討 ・地下1階に憩いのスペース創出 女性用のパウダールーム、飲料・スナック菓子の自動販売機とテーブル・椅子を設置。 		<p>一方で、物品販売施設の設置・運営については、実現に至っていない。引き続き、事業の実施に向けて調整を進められたい。</p> <p>また、駐車料金については、試行的に上限設定を行ったが、類似施設、周辺地域の駐車料金等を参考に本格実施に向けた検討を早急に進められたい。</p>	
	(3) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	① 利用者の快適かつ安全を確保するための、施設・設備等の維持補修・修繕や機能を向上させる設備投資の取組みが計画どおりに行われているか	① 5カ年修繕計画及び設備投資計画に基づき、次の取組みを実施している。	A	維持補修、修繕や設備投資について、概ね事業計画に沿って進められている。引き続き、適正な管理運営に努められたい。	A

I 提案の履行状況に関する項目	(3) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	<p>a) 維持補修・修繕の取組み (30年度予算1億円)</p> <p>i 実施済 昨年度に発注したが、催事等を優先させたことで本年度に繰り越した工事</p> <p>(単位：千円/消費税込)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>内 訳</th> <th>発注額</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>屋上庭園の美創工事</td> <td>4,320</td> <td>庭園内の列柱75本の塗装上塗り工事、御影石の目地補修、床面御影石の美創工事の実施。</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>映像デジタル配線工事(10階中会議室)</td> <td>6,947</td> <td>従来のアナログ配線が老朽化したためデジタル配線に取替えた。高性能プロジェクターの性能が発揮されることになる。</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>会議室調光操作器の取替</td> <td>2,513</td> <td>7階の会議室で老朽化した室内の調光操作器を取替えた。</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>舞台用大道具平台の購入</td> <td>1,918</td> <td>メインホールで使用している平台が老朽化のために角が欠けたりしているために、今回は半分の37台を購入した。</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>イベントホールの吊物整備</td> <td>15,012</td> <td>イベントホールの吊物機構で、老朽化したワイヤーロープ等を交換する。</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>映写スクリーンの更新</td> <td>5,881</td> <td>メインホールで使用しているシワが発生しているスクリーンを更新する。</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>小ホール移動化粧屏制御機器の交換</td> <td>2,786</td> <td>経年的な劣化により故障が心配される機器の取替を行う。</td> </tr> <tr> <td colspan="2">計</td> <td>39,377</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>ii 発注済 事業計画で提案している事項で発注した工事</p> <p>(単位：千円/消費税込)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>内 訳</th> <th>発注額</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8</td> <td>床カーペット補修(会議室塗装等)</td> <td>4,644</td> <td>メインホール5階のホワイエの床カーペットの取替を実施する。</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>会議室調光器の取替</td> <td>2,408</td> <td>8階の会議室で老朽化した室内の調光操作器を取替える。</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>床反転制御信号ケーブル取替</td> <td>10,390</td> <td>制御ケーブルは多芯ケーブルであるが、その中で数本が断線してきており、このため、振り替えて使用している。今後の断線による制御不良を考慮して取替える。</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>可動壁制御機器の交換</td> <td>9,450</td> <td>イベントホール等の可動壁の経年劣化による制御機器の取替</td> </tr> <tr> <td colspan="2">計</td> <td>26,892</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>事業計画での発注額の合計は、66,269千円となっている。-①</p>	No	内 訳	発注額	備考	1	屋上庭園の美創工事	4,320	庭園内の列柱75本の塗装上塗り工事、御影石の目地補修、床面御影石の美創工事の実施。	2	映像デジタル配線工事(10階中会議室)	6,947	従来のアナログ配線が老朽化したためデジタル配線に取替えた。高性能プロジェクターの性能が発揮されることになる。	3	会議室調光操作器の取替	2,513	7階の会議室で老朽化した室内の調光操作器を取替えた。	4	舞台用大道具平台の購入	1,918	メインホールで使用している平台が老朽化のために角が欠けたりしているために、今回は半分の37台を購入した。	5	イベントホールの吊物整備	15,012	イベントホールの吊物機構で、老朽化したワイヤーロープ等を交換する。	6	映写スクリーンの更新	5,881	メインホールで使用しているシワが発生しているスクリーンを更新する。	7	小ホール移動化粧屏制御機器の交換	2,786	経年的な劣化により故障が心配される機器の取替を行う。	計		39,377		No	内 訳	発注額	備考	8	床カーペット補修(会議室塗装等)	4,644	メインホール5階のホワイエの床カーペットの取替を実施する。	9	会議室調光器の取替	2,408	8階の会議室で老朽化した室内の調光操作器を取替える。	10	床反転制御信号ケーブル取替	10,390	制御ケーブルは多芯ケーブルであるが、その中で数本が断線してきており、このため、振り替えて使用している。今後の断線による制御不良を考慮して取替える。	11	可動壁制御機器の交換	9,450	イベントホール等の可動壁の経年劣化による制御機器の取替	計		26,892			<p>繕等の実施時期を迎え、指定管理者の社内調整はもとより、大阪府とも十分に連携し、施設機能の維持、向上に努められたい。</p>
			No	内 訳	発注額	備考																																																										
			1	屋上庭園の美創工事	4,320	庭園内の列柱75本の塗装上塗り工事、御影石の目地補修、床面御影石の美創工事の実施。																																																										
			2	映像デジタル配線工事(10階中会議室)	6,947	従来のアナログ配線が老朽化したためデジタル配線に取替えた。高性能プロジェクターの性能が発揮されることになる。																																																										
			3	会議室調光操作器の取替	2,513	7階の会議室で老朽化した室内の調光操作器を取替えた。																																																										
			4	舞台用大道具平台の購入	1,918	メインホールで使用している平台が老朽化のために角が欠けたりしているために、今回は半分の37台を購入した。																																																										
			5	イベントホールの吊物整備	15,012	イベントホールの吊物機構で、老朽化したワイヤーロープ等を交換する。																																																										
			6	映写スクリーンの更新	5,881	メインホールで使用しているシワが発生しているスクリーンを更新する。																																																										
			7	小ホール移動化粧屏制御機器の交換	2,786	経年的な劣化により故障が心配される機器の取替を行う。																																																										
			計		39,377																																																											
No	内 訳	発注額	備考																																																													
8	床カーペット補修(会議室塗装等)	4,644	メインホール5階のホワイエの床カーペットの取替を実施する。																																																													
9	会議室調光器の取替	2,408	8階の会議室で老朽化した室内の調光操作器を取替える。																																																													
10	床反転制御信号ケーブル取替	10,390	制御ケーブルは多芯ケーブルであるが、その中で数本が断線してきており、このため、振り替えて使用している。今後の断線による制御不良を考慮して取替える。																																																													
11	可動壁制御機器の交換	9,450	イベントホール等の可動壁の経年劣化による制御機器の取替																																																													
計		26,892																																																														

I
提案の履行状況に関する項目

(3) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度

iii その他

事業計画で提案したが今年度は実施しない。

(単位：千円/消費税込)

No	内 訳	予定額	備考
12	吸収式冷凍機(R5)整備	0	エスコ事業で撤去機器の対象となっているため
13	ロータリードラム整備	0	整備の優先度が低く他の整備を優先させたため
14	バトンファイヤーの交換	0	10階会議室の点検結果によりワイヤーロープの状態が良いため、実施を見送る
計		0	

iv 台風21号の被害による緊急修繕

(単位：千円/消費税込)

No	内 訳	予定額	備考
15	1階エントランガラス仮復旧工事(実施済)	1,026	破損したガラス枠にポリカーボネードプラスチックを貼った
16	中之島通り掲示板ケース復旧工事(施工待ち)	605	2箇所、強風で破損
17	1階エントランガラス復旧工事(実施済)	2,268	従来のガラスによる本復旧
18	植栽及び竹垣倒伏復旧工事(実施済)	214	
19	屋上ヘリポート避雷導体の修理(施工待ち)	1,922	強風による導体の断線(5箇所)
20	倉庫703窓ガラス取替復旧	346	ゴンドラを使用した調査後判明
計		6,381	②

v その他の修繕等の発注額について

(単位：千円/消費税込)

No	内 訳	予定額	備考
21	修繕工事での3月末時点での発注額	22,246	76件発注
22	物品購入での3月末時点での発注額	11,340	50件発注
計		33,586	③

※ 3月末時点での 発注済額 106,236千円
(①～③の合計)

I 提案の履行状況に関する項目	(3) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度		<p>b) 機能を向上させるための設備投資の取組み (30年度予算 116,468千円/消費税を含む) 機能強化費については、過去4年間での未達金額を上乗せしたことで、上記の金額となっています。 事業計画での提案事項での発注額(3月末時点)</p> <p>i 実施済みもしくは発注済</p> <p style="text-align: right;">(単位:千円/消費税込)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>工事件名</th> <th>金額</th> <th>備考欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">事業計画提案事項</td> <td>メインホール調光操作卓の更新 (8月実施)</td> <td>49,950</td> <td>最新の調光卓、副調光卓を取替えてシーン数等の機能が上がる</td> </tr> <tr> <td>ハードディスクレコーダー更新工事 (8月実施)</td> <td>1,497</td> <td>防犯カメラ用ハードディスクユニットの更新</td> </tr> <tr> <td>管理運営システム・ハードウェア更新 (4月実施)</td> <td>40,223</td> <td>ウィンドウズのサポートが切れるためパソコン等の更新</td> </tr> <tr> <td colspan="2">小計(1)</td> <td>91,670</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="8">上記以外の事項</td> <td>メインホール2階観覧席背板手摺設置工事</td> <td>362</td> <td>昨年から実施している2階席でのお客様用安全対策</td> </tr> <tr> <td>名板設置周辺の植栽改修工事</td> <td>340</td> <td>南側の名板周りの植栽(美化対策)</td> </tr> <tr> <td>エレベーターC2号機かご室内EVプロテクター設置</td> <td>324</td> <td>かご内の美化対策</td> </tr> <tr> <td>地下1階リフレッシュコーナー用テーブル購入</td> <td>106</td> <td>お客様の利便性の向上</td> </tr> <tr> <td>グラントック厨房の殺菌庫購入</td> <td>335</td> <td>衛生管理の向上</td> </tr> <tr> <td>傘袋装着機の購入</td> <td>503</td> <td>お客様の利便性の向上</td> </tr> <tr> <td>応接室4用テーブルの購入</td> <td>50</td> <td>お客様の利便性の向上</td> </tr> <tr> <td>4階控室LEDダウンライト設置工事</td> <td>405</td> <td>お客様の利便性の向上</td> </tr> <tr> <td>プロジェクターの購入</td> <td>16,065</td> <td>お客様の満足度の向上</td> </tr> <tr> <td colspan="2">小計(2)</td> <td>18,490</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">総計(1)+(2)</td> <td>110,160</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">差引金額</td> <td>6,308</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	区分	工事件名	金額	備考欄	事業計画提案事項	メインホール調光操作卓の更新 (8月実施)	49,950	最新の調光卓、副調光卓を取替えてシーン数等の機能が上がる	ハードディスクレコーダー更新工事 (8月実施)	1,497	防犯カメラ用ハードディスクユニットの更新	管理運営システム・ハードウェア更新 (4月実施)	40,223	ウィンドウズのサポートが切れるためパソコン等の更新	小計(1)		91,670		上記以外の事項	メインホール2階観覧席背板手摺設置工事	362	昨年から実施している2階席でのお客様用安全対策	名板設置周辺の植栽改修工事	340	南側の名板周りの植栽(美化対策)	エレベーターC2号機かご室内EVプロテクター設置	324	かご内の美化対策	地下1階リフレッシュコーナー用テーブル購入	106	お客様の利便性の向上	グラントック厨房の殺菌庫購入	335	衛生管理の向上	傘袋装着機の購入	503	お客様の利便性の向上	応接室4用テーブルの購入	50	お客様の利便性の向上	4階控室LEDダウンライト設置工事	405	お客様の利便性の向上	プロジェクターの購入	16,065	お客様の満足度の向上	小計(2)		18,490		総計(1)+(2)		110,160		差引金額		6,308				
			区分	工事件名	金額	備考欄																																																										
			事業計画提案事項	メインホール調光操作卓の更新 (8月実施)	49,950	最新の調光卓、副調光卓を取替えてシーン数等の機能が上がる																																																										
				ハードディスクレコーダー更新工事 (8月実施)	1,497	防犯カメラ用ハードディスクユニットの更新																																																										
				管理運営システム・ハードウェア更新 (4月実施)	40,223	ウィンドウズのサポートが切れるためパソコン等の更新																																																										
			小計(1)		91,670																																																											
			上記以外の事項	メインホール2階観覧席背板手摺設置工事	362	昨年から実施している2階席でのお客様用安全対策																																																										
				名板設置周辺の植栽改修工事	340	南側の名板周りの植栽(美化対策)																																																										
				エレベーターC2号機かご室内EVプロテクター設置	324	かご内の美化対策																																																										
				地下1階リフレッシュコーナー用テーブル購入	106	お客様の利便性の向上																																																										
グラントック厨房の殺菌庫購入	335	衛生管理の向上																																																														
傘袋装着機の購入	503	お客様の利便性の向上																																																														
応接室4用テーブルの購入	50	お客様の利便性の向上																																																														
4階控室LEDダウンライト設置工事	405	お客様の利便性の向上																																																														
プロジェクターの購入	16,065	お客様の満足度の向上																																																														
小計(2)		18,490																																																														
総計(1)+(2)		110,160																																																														
差引金額		6,308																																																														

I 提案の履行状況に関する項目	(3) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	<p>ii 未実施 事業計画では提案したが今年度は実施しない。 (単位：千円/消費税込)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>工事件名</th> <th>金額</th> <th>備考欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">事業計画提案事項</td> <td>地下1階電灯・電力電源設置工事</td> <td>4,210</td> <td>コンビニ受入関係工事のため</td> </tr> <tr> <td>地下1階給排水衛生設備工事</td> <td>2,290</td> <td>コンビニ受入関係工事のため</td> </tr> <tr> <td>サインスタンドA2の更新工事</td> <td>1,944</td> <td>優先順位の高い工事との比較検討</td> </tr> <tr> <td>デジタルサイネージの購入</td> <td>4,320</td> <td>部屋前表示用モニターで代替え予定</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>12,764</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>② 施設・設備の長寿命化を図るための保守点検の手法の工夫等を実施しているか</p> <p>③ 施設・設備の修繕等については、営業担当と施設担当が情報を共有するなど、十分連携をとったうえで、行っているか</p>	区分	工事件名	金額	備考欄	事業計画提案事項	地下1階電灯・電力電源設置工事	4,210	コンビニ受入関係工事のため	地下1階給排水衛生設備工事	2,290	コンビニ受入関係工事のため	サインスタンドA2の更新工事	1,944	優先順位の高い工事との比較検討	デジタルサイネージの購入	4,320	部屋前表示用モニターで代替え予定	計	12,764			<p>② 設備の種類によって、</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的に交換する部品を決めて保守点検する。 例・床反転機構、吊物機構、可動壁などの制御部品 使用度などの経年劣化を考慮して保守点検する。 例・エレベーターのワイヤー交換 可動時の音や振動で劣化度を判断する保守点検 例・空調機や給排気ファン・モーターの軸受やVベルト交換 <p>③ お客様の利用に影響を与える施設・設備の修繕等では、予約管理システムを管理・運用している予約課に必ず確認をとった後、修繕日程を確保している。このため、全ての営業担当がどの日程で修繕等が入っているか確認できる状態になっている。</p>	A	設備ごとに基準を設けて効果的な保守点検を実施している。引き続き、適切な維持管理を行い、施設・設備の長寿命化に努められたい。	A	
	区分	工事件名	金額	備考欄																								
事業計画提案事項	地下1階電灯・電力電源設置工事	4,210	コンビニ受入関係工事のため																									
	地下1階給排水衛生設備工事	2,290	コンビニ受入関係工事のため																									
	サインスタンドA2の更新工事	1,944	優先順位の高い工事との比較検討																									
	デジタルサイネージの購入	4,320	部屋前表示用モニターで代替え予定																									
計	12,764																											
(4) 施設の設置目的及び管理運営方針	<p>① 国際会議等の誘致・開催を通じて、大阪の産業振興や地域活性化等に貢献するという施設の設置目的に沿った運営を行っているか。</p> <p>② 関係法令を遵守し、適正な管理運営を行っているか。</p>	<p>① 大阪の都市格の向上につながる大型国際会議の誘致を大阪府・市、経済界、観光局等と連携して進めている。特に「2019 ツーリズム EXPO」の大阪開催が決定したことから、これに関連する国際会議等を誘致し、大阪の産業振興、地域活性化に繋げる。また、府域外からも多くの来館者を呼び込むなど、設置目的に合致する運営を行っている。</p> <p>4月～3月の来館者数 1,104千人 うち海外から9千人 (前年同期 来館者数1,062千人うち海外から9千人)</p> <p>② 施設運営に関して必要となる消防法、高圧ガス保安法、建築基準法、ビル管理法、興行場法、水道法、電気事業法、労働安全衛生法などを遵守して適切に管理運営を実施している。</p>	A	大型の国際会議の誘致を大阪府・市・経済界等と連携して行うなど、施設の設置目的に沿った取組みを進めている。来館者数も増加しており、大阪の産業振興や地域活性化に貢献できるよう、引き続き、国際会議等の誘致・開催に取り組まれたい。	A	○IRが開業された場合の当施設への影響や住み分け方を念頭に置きつつ、今後とも、大阪を代表する国際会議場として、設置目的に沿った運営を行われたい。																						

I 提案の履行状況に関する項目	(4)施設の設置目的及び管理運営方針	<p>③ 府民やNPOに加え、民間企業とも幅広く連携し、地域活性化に貢献しているか。</p>	<p>③ a) Problem Based Learning (PBL) の実施 本年 6 月に大手前大学において、当該大学の学生に対して、当社社員が「EC概論」の講義を行い、大手前大学のPBLの取組みに参画した。</p> <p>b) 生きた建築ミュージアムフェスティバル大阪 平成 30 年 10 月に、生きた建築ミュージアム大阪実行委員会が主催する「生きた建築ミュージアムフェスティバル大阪」に参画し、建築に関心ある大学生、会社員など、府民や府域外の方にも来場いただいた。オリジナルパンフレットを作成し配布するとともに、ガイドツアーを実施し、故 黒川紀章氏が設計した建物として紹介した。(ツアー参加者 53 名、オリジナルパンフレット 70 枚配布)</p> <p>c) 中之島リバーフェスタ 中之島バンクステナント会などの団体とともに、ゴールデンウィークの最終日に第 1 回目となる「中之島リバーフェスタ」を開催し、地域住民の方に楽しんでいただいた。</p> <p>d) 中之島精霊流し 中之島振興連合町会等が実施する「中之島精霊流し」一時中断していた精霊船の復活に合わせて再参加(ボランティア社員 3 名が参加)</p> <p>e) 中之島なつまつり 広く府民が参加できる催事として当会議場で開催されている「中之島なつまつり(8月開催)」へ本年も参画した。(参加者 7 千人)</p> <p>f) 「大阪文化芸術フェス 2018 DREAM LIVE」 (2018.9.29~11.4) についてポスター掲示やチラシの配架等にて周知を図った。</p> <p>g) 「グランキューブ便り」の発行 四半期ごとに発行する広報誌「グランキューブ便り」において、中之島の歴史や映画のロケ地などを連載するとともに、周辺の飲食店や旧所名跡を紹介するなど、中之島の魅力を積極的に発信している。広報誌はお客様へのDM送付や館内設置はもとより、「JR福島駅」にも設置協力を頂いている。</p> <p>h) 小学生を対象とした施設見学会 8月18日に小学生の夏休みの自由研究課題の一助になればとの考えから、小学生を対象とした施設見学会を実施しました。 小学生 11 名(保護者等含め計 25 名)に参加いただき、国際会議場の果たす役割などについて講義を行うとともに、ガイドによる施設見学会を行い、好評をいただきました。</p> <p>i) 建物壁面ライトアップの実施</p>	<p>A 広く府民が参加できる催事を企画するなど、施設に親しんでもらう取組みを行っている。また、広報誌の発行も定着し、周辺地域の魅力発信にも貢献している。引き続き、地元及び幅広い関係者との連携により、地域の活性化に努められたい。</p>	<p>A</p>

I 提案の 履行状況 に関する 項目	(4) 施設の設置目的 及び管理運営方針		<p>季節感を演出する外壁ライトアップ、クリスマスツリーの設置を実施、光の饗宴へ貢献</p> <p>j) 建物模型の展示 館内 1F に大阪国際会議場の模型を設置、建築物的観点からも来館者にとって親しみやすい空間を創出</p> <p>k) 中之島ウエスト・スマイルアートプロジェクト「ひかりの実」事業 12月13日から25日まで開催される「中之島ウエスト・冬ものがたり2018」で実施された中之島ウエスト・スマイルアートプロジェクト「ひかりの実」事業に当社も参加し、光の景観創出の一助となった。</p> <p>l) 中之島まちみらい協議会プロモーション分科会 中之島まちみらい協議会のプロモーション分科会に当社も参画し、同会が運営するWEBサイトのブログ更新、同会が主催するフォトコンテストの実施等を通じ、中之島の魅力向上に努めた。</p>																		
	(5) 平等な利用を図るための具体的手法・効果	<p>① 予約受付開始時期や利用料金の支払手続等を、冊子やホームページに明記し、広く周知を行うなど、施設利用に関して公平な取扱いを実施しているか</p> <p>② 高齢者や障がい者等が、安全で快適に施設・設備を利用できるよう、接遇等のソフト面、設備等のハード面の両面から、計画どおりサービス提供に取り組んでいるか</p>	<p>① 予約受付開始時期や利用料金の支払い手続き等はホームページや利用案内・料金表に記載し、周知を行っている。また、予約の問い合わせについては、利用案内の規約に沿って、受付開始や支払に関する説明を担当者が行い、利用者に対して公平な取扱いを実施している。なお、8月及び月曜日といった閑散期における利用を促すため、利用料金の割引を実施した。(8月割引-9件、624,240円 うち割引額は172,456円)</p> <p>② a) 利用案内の障がい者向けの駐車料金減免制度の定めを明確化(障がい者手帳等の提示で免除)し、駐車場や精算機前に案内板で表示した。今年度4月から3月までの減免利用見込み件数は990件。(※前年実績871件)</p> <p>b) ハード面については、貸出用の車イス10台、ベビーカー5台を設置し1階受付にて貸出を行っているほか、授乳室・礼拝室を設置しニーズに対応している。またこれら設備が安全かつ清潔に利用できるよう、メンテナンスを行っている。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用件数</th> <th>問合せ件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>*車イス</td> <td>38件</td> <td>25件 (3月末実績)</td> </tr> <tr> <td>*ベビーカー</td> <td>10件</td> <td>7件 ()</td> </tr> <tr> <td>*授乳室</td> <td>50件</td> <td>15件 ()</td> </tr> <tr> <td>*礼拝室</td> <td>21件</td> <td>9件 ()</td> </tr> </tbody> </table>		利用件数	問合せ件数	*車イス	38件	25件 (3月末実績)	*ベビーカー	10件	7件 ()	*授乳室	50件	15件 ()	*礼拝室	21件	9件 ()	A	<p>予約方法・受付開始時期、利用料金等をホームページに掲載し、誰でも閲覧できる環境を整備している。引き続き、利用者の公平な扱いやわかりやすい案内に十分留意し、適正な管理に努められたい。</p>	A
	利用件数	問合せ件数																			
*車イス	38件	25件 (3月末実績)																			
*ベビーカー	10件	7件 ()																			
*授乳室	50件	15件 ()																			
*礼拝室	21件	9件 ()																			

I 提案の履行状況に関する項目	(6) 府施策との整合	府施策との整合に係る取組みを計画どおり実施しているか	<p>① 事業及び公益事業等への協力</p> <p>a) 「2019 ツーリズム EXPO」においては大阪府・大阪市・大阪観光局等と連携をとり共同誘致に成功するなど、府の施策に整合する事業について、計画的に取り組んでいる。</p> <p>b) 市内の近隣3区と「大規模災害時における施設利用の協力に関する協定」を締結し、災害時において避難者の受入を行う等、公益事業等へも積極的に参画している。</p> <p>c) 「大阪文化芸術フェス 2018」(2018.9.29～11.4)について、本年は会場提供の予定はないが、ポスター掲示、チラシの配架、広報誌や当社WEBサイトへの掲載など、告知について積極的に協力している。</p> <p>d) 「大阪光の饗宴」にはクリスマスデコレーションや新たな手法によるライトアップを実施した。</p> <p>e) 大阪マラソンクリーンアップ作戦については、本年も昨年と同様に多くの社員が参加し、中之島5丁目周辺道路の美化活動を行った。</p> <p>f) 2019年6月開催のG20大阪サミットについて、開催前後は警備等により当会議場での催事に大きな影響があることから、関係主催者に注意喚起するとともに日程の再調整を実施した。</p>	A	府事業への協力のほか、大規模災害時に係る協定への参画など、公益的な取組みを行っている。公の施設として、引き続き、府施策への協力を積極的に取り組まれない。	A
		<p>② 管理運営業務の福祉化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就職困難者層の雇用 ・知的障がい者の清掃業務従事への取組み 	<p>② 管理運営業務の福祉化</p> <p>a) 就職困難者層の雇用 就職困難者が継続就労できるよう、業務内容や就業時間等の労働環境を整備するとともに、管理監督者が常に従業員の勤務状況を把握し、働きやすい職場環境の整備、維持に努めた結果、平成27年3月から雇用している。 なお、当初雇用していた方が退社されたため、後任の方について本年4月から雇用している。</p> <p>b) 知的障がい者の清掃業務等従事への取組み 清掃業務の再委託先と契約を締結し、勤務時間、人数等にあった訓練場所、機会の提供に努めた。植栽の水やりや手入れの委託先についても同様の内容で契約している。</p>	A	新たに就職困難者を雇用し、その欠員の解消を図った。今後とも、就職困難者や知的障がい者が働きやすい環境整備に努められたい。	A

II さらなるサービスの向上に関する項目

(1)利用者満足度調査等

主催者や一般利用者に対するアンケート等による顧客の多様なニーズの具体的かつ的確な把握や、社員や再委託事業者から管理運営業務上で気づいた点、改善点等を聞き取ること等により、顧客のニーズに対応したサービスの改善を実施しているか

a) 利用者アンケート

引き続き、利用者アンケートを実施。(平成 28 年 1 月より、用紙の郵送から、催事終了後に用紙を手渡し、記入を依頼する方法に変更。) 4 月～3 月見込み

*結果(回収 418 件/配布 645 件:回収率 64.8%)
 不満足度:5.4% (不満、やや不満に普通を含む)
 *前年度実績:5.2%

(回収 736 件/配布 1,126 件:回収率 65.4%)

	H26	H27	H28	H29	H30
目標	7.7	6.9	5.6	7.5	5.0%
実績	7.2	5.6	8.1	5.2	(5.4%)
配付数		659	1,289	1,126	418
回収数		219	815	736	645
回収率		33.2	63.2	65.4	64.8

(件)

利用者アンケート集計結果					
		2018 年度 (4-3)		2017 年度 (年間)	
施設	普通	15	3.6%	3.3%	3.7%
	やや不満	1	0.2%		0.7%
	不満	0	0.0%		0.3%
備品	普通	32	7.7%	8.9%	8.3%
	やや不満	7	1.6%		1.1%
	不満	1	0.2%		0.4%
スタッフ対応	普通	23	5.5%	5.6%	3.8%
	やや不満	1	0.3%		0.7%
	不満	0	0.0%		0.3%
再利用	分からない	8	1.7%	2.4%	1.0%
	あまり 思わない	2	0.5%		0.3%
	思わない	0	0.0%		0.1%
不満足度				5.4%	5.2%

※「施設」「備品」「スタッフ対応」「再利用意向」のアンケート結果の単純平均

※やや不満・不満のコメント内容

A

利用者アンケートの結果、不満足度の割合は減少している。

一方で、平成 28 年度に回収方法を変更したことにより高まっていた回収数が、今年度は大幅に減少した。繰り返しアンケートの対象となるリピーターからの協力が得にくくなっていることが原因とのことである。

多くの利用者の意見を採り入れ、サービスの向上につなげられるよう、効果的な依頼手法を検討するなど、アンケートの実施方法を工夫されたい。

また、来館者の意見もより多く採り入れられるよう、実施方法を工夫し、サービスの改善に役立てられたい。

なお、物品販売施設の運営については、利用者からの要望が多く寄せられている状況が継続していることから、早急を実現するよう取り組まれたい。

A

○アンケートは、顧客のニーズを把握するうえで重要なツールであり、より多くの意見を採り入れられるよう、質問の切り口を変えるなど、工夫を図られたい。

II
さらなるサービスの向上に関する項目

(1)利用者満足度調査等

- 施設
ネット時代なので全テーブルに電源や Wi-Fi 完備が望ましい。
- 備品
時計が備品として通常あればよい。
スイッチャーが3万円は高い。
- 再利用
建物内の会場がわかりづらい。
他会場の利用状況を事前に頂ければ、サイン関連や誘導員を検討できた。
トイレのキャパシティが少なすぎると参加者から不満が出ている。

<来場者アンケート>

・2018年度(4月～3月)	・2017年度
ポスト 18件(クレーム等)	ポスト 8件(クレーム等)
Web 8件(感想等)	Web 2件(感想等)

<Googleの口コミ>

1100件(4～3月) 評点: 3.7 (5点満点中)

プラス評価	マイナス評価
<ul style="list-style-type: none"> ・無料シャトルバスが便利。 ・公共交通機関のアクセスが良い。 ・ロイヤルホテルとの連絡通路が良い。 ・立派で綺麗な施設。 ・喫茶は無料Wi-Fiがあり居心地が良い。 ・明太子が食べ放題。 ・メインホールのイスがゆったりしていて長時間でも楽。 ・夜のウォーターフロントは綺麗です。 ・立派なホールです。 ・広い会場と個別の会議室など多目的に使用できる。 ・カフェのテーブルは広く打合せ等にぴったりです。 ・トイレが綺麗 	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪駅からは不便。 ・京阪の駅以外からは遠い。 ・コンサート終了後は非常に混雑する。 ・5階食堂はいまいち。 ・周辺でリーズナブルな食事をする場所がない。 ・メインホールは音響が非常に悪い。 ・周辺に上限額のあるコインパーキングがあるので安心。 ・外国人にとって交通は非常に複雑で不便です。 ・売店があれば嬉しかった。 ・会場外のロビーや廊下にもっと椅子が欲しかった。 ・トイレは、地下や上階まで行く必要がある。 ・節電で停止中のエスカレーターが多過ぎる。 ・障がい者の駐車場の減免方法が分りにくかった。

<受付における問合せ等対応件数>

II さらなるサービスの向上に関する項目	(1)利用者満足度調査等		<ul style="list-style-type: none"> ・2018年度(4月～3月) 26,200件 ○問い合わせの多い主なもの ・喫煙場所や自販機設置場所 <ul style="list-style-type: none"> → 館内表示がわかりづらい ・付近の飲食施設やコンビニ <ul style="list-style-type: none"> → 館内販売の飲食物が不十分 <p>b)「ヒヤリ・ハット」事例 (4月～3月見込 60件)</p> <p>社員や再委託事業者が毎朝気づいた点や意見などについて、発生予防や再発防止の観点から報告を義務付け、必要に応じてメールで一斉送信するなどの共有化を図るとともに、その内容について常務会に発生原因や課題を報告し、適切な対応を検討したうえで、事故等の予防に取り組んでいる。</p> <p>*苦情 5件、お客様の物損 6件、設備不良 18件、ケガ・急病人対応 5件、対応不備 10件、その他 16件</p> <p>c)「生の声」</p> <p>大型催事終了後主催者様に直接ヒアリングした声をまとめ、次回以降の誘致運営に取り入れている。</p> <p>4月～3月見込み *結果(43件/誘致課)</p>			
	(2)その他創意工夫	その他創意工夫しながらサービスの向上に具体的に取り組んでいるか	○宅配等荷物預かりサービス(ワストップサービスの拡充)	宅配等で預かる荷物について、事前申込みによる受取者の認証、鍵付きパレットでの保管、保険加入など、安全性を高めるサービスを有償にて実施している。	A	ワンストップサービスの導入により、精算事務の簡便化を図るなど、利用者の利便性向上に取り組んでいる。引き続き、ニーズを踏まえた商品・サービスの提供を図るなど、利用者サービスの充実に取り組まれたい。

<p>II さらなるサービスの向上に</p>	<p>(2) その他創意工夫</p>		<p>○備品の拡充 主催者等からの要望の強い備品、他施設にない備品の設置や利用頻度の高い備品の増設など、利用者等へのサービス向上の視点で備品の拡充を引き続き検討する。 (導入済) ・館内フロア、レストラン及びカフェについて、多彩な映像広告が可能なデジタル・サイネージを設置 ・喫煙スペースについて、プラザ及び1・2階スペースからも見やすい位置にサインを表示 ・ビジネスセンターセルフコピー機にコインラック設置（領収書発行機能付き） ・6階メインホール楽屋前でコピー機設置・サービス提供 ・1階に大型コインロッカー追加</p>																																						
<p>III 財政基盤に管理業務の遂行を図ることができる能力及び</p>	<p>(1) 収支計画の内容、適格性及び実現の程度</p>	<p>事業収支は収支計画に比して妥当か</p>	<p>○計画と実績（百万円） 計画、実績及び達成率（H31.3月末見込み） (単位：百万円、%)</p> <table border="1" data-bbox="1202 863 1765 1262"> <thead> <tr> <th></th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画との差</th> <th>達成率 %</th> <th>前年同期実績</th> <th>前年同期比%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総収入</td> <td>2,104</td> <td>2,145</td> <td>41</td> <td>101.9</td> <td>2,064</td> <td>103.9</td> </tr> <tr> <td>入 (うち事業収入)</td> <td>1,847</td> <td>1,887</td> <td>40</td> <td>102.1</td> <td>1,806</td> <td>104.5</td> </tr> <tr> <td>事業費用</td> <td>2,055</td> <td>2,084</td> <td>29</td> <td>101.4</td> <td>2,006</td> <td>103.9</td> </tr> <tr> <td>損益</td> <td>49</td> <td>61</td> <td>12</td> <td></td> <td>58</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>○事業収支の状況について 収入は、大型催事の開催増により前年比103.9%、計画比101.9%と順調に推移している。費用は一括契約によるコストダウンで光熱水費（電気代、ガス代）が前年度を下回る額で推移しているものの、修繕費と機能強化費の増加により、昨年実績に対しは103.9%となっている。なお、計画に対しては101.4%となる見込みである。 なお、損益はプラス61百万円と成った。</p>		計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	前年同期比%	総収入	2,104	2,145	41	101.9	2,064	103.9	入 (うち事業収入)	1,847	1,887	40	102.1	1,806	104.5	事業費用	2,055	2,084	29	101.4	2,006	103.9	損益	49	61	12		58		<p>A</p>	<p>損益は計画を上回っており、順調に推移している。引き続き、計画的かつ適正な運営に努められたい。</p>	<p>A ○事業収支については、堅調といえる。引き続き、効果的・効率的な事業運営に努められたい。</p>
	計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	前年同期比%																																			
総収入	2,104	2,145	41	101.9	2,064	103.9																																			
入 (うち事業収入)	1,847	1,887	40	102.1	1,806	104.5																																			
事業費用	2,055	2,084	29	101.4	2,006	103.9																																			
損益	49	61	12		58																																				
<p>(2) 安定的な運営が可能となる人的能力</p>		<p>① 事業計画を確実に実施していくために、効果的かつ効率的な人員体制・配置になっているか</p>	<p>① 事業計画を確実に実施し、会議場の円滑な運営管理と積極的な営業活動による事業収入の確保を行うため、効果的かつ効率的な執行体制及び管理体制の構築に努めるとともに、業務実態を考慮し多様な雇用形態（プロパー、出向、派遣、嘱託社員等）による人材確保と適材適所の人員配置を行った。</p>	<p>A</p>	<p>今年度、組織を改編し、体制の強化を図った。引き続き、効果的・効率的な人員体制となるよう、適宜、人員配置や事務分担の見直しを行うなど、適正な管理運営を進められたい。</p>	<p>A</p>																																			

<p>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</p>	<p>(2) 安定的な運営が可能となる人的能力</p>	<p>② 管理運営業務が適正に遂行されるための管理監督体制・責任体制がとれているか</p>	<p>なお、嘱託・出向社員のプロパーへの入れ替えについて検討していくこととしている。</p> <p>また、休館等が必要な修繕工事は、直接売上に影響することから、営業部門と施設管理部門が相互連携を図り、合理的な工事期間を設定しうよう、体制の強化を図る。</p> <p>② a) 毎月1回の常務会（メンバー：社長、専務、取締役営業部長、各課長）、月1回以上開催の経営会議（常務会メンバーに常勤監査役を加える）、月1回の業務会議（メンバー：常務会メンバーに課長補佐を加える）により、営業活動報告を行うとともに、経営トップの方針や指示を伝えている。</p> <p>b) 一昨年度から長期的な視点のもと誘致諸活動の能率的・効率的な遂行に資するため、「営業新戦略本部会議」を設置し、基本的な営業戦略、特に、医学会以外の国際会議誘致の新たな方策について審議し、方針を決めている。</p>	<p>A</p>	<p>管理運営業務を着実に遂行するため、引き続き、適正な組織、管理運営体制の確保・整備に努められたい。</p>	<p>A</p>
		<p>③ 職員の指導育成、研修体制は管理体制計画書どおり実施しているか</p>	<p>③ 社員研修は、管理職による日常業務での OJT を基本としつつ、次の取り組みを行っている。</p> <p>a) 人権研修及びコンプライアンス研修については、外部講師を招へいし毎年度、全社員対象に実施。（2月から3月にかけて実施予定）</p> <p>b) 昇格予定者や昇格者については、大阪商工会議所等が主催する外部研修を受講させている。</p> <p>c) 採用した社員に対しては、社内各課等における実務研修のほか、京都国際会館及び神戸国際会議場に出張させ、施設見学及び施設従業員との意見交換会等を行っている。</p> <p>d) 在阪企業の中堅女性職員を対象とした女性リーダー交流フォーラムに2017年度より毎年1名を派遣研修させている。また終了後も永続的に同期生にて人脈形成と社会勉強を行っている。</p> <p>e) 顧客からのクレームがあった場合は、ヒヤリ・ハット事例の報告書を提出させることにより、発生原因の特定や対処策を講じ、それらを社内で共有することにより顧客対応への指導に役立っている。</p>	<p>A</p>	<p>人材育成に加え、人権研修、コンプライアンス研修など、研修計画に沿った研修、指導を行っている。円滑な運営、適正な業務執行を進めるため、引き続き、職員の業務遂行能力や利用者への接遇対応の向上に努められたい。</p>	<p>A</p>
		<p>④ 安心して働き続けられる労働環境を整備しているか</p>	<p>④ 次の労働環境の整備を行っている。</p> <p>a) 労務管理</p> <p>超過勤務の縮減のため、勤務シフト制について深夜勤務を含むものまで拡充している。さらに、深夜や早朝業務の発生が見込まれる場合、管理職が担当業務の適正な配分を行うとともに、計画的に業務の引き継ぎを行うなど、特定の者が過重労働にならない</p>	<p>A</p>	<p>職員の労働条件の改善のため、様々な工夫を講じている。職員の心身両面での健康確保が図られるよう、引き続き、適切な労働環境の整備に努められたい。</p>	<p>A</p>

III 適正な管理業務の遂行を図ることができ 能力及び財政基盤に関する項目	(2) 安定的な運営が可能となる人的能力		いよう対策を講じた。また、深夜業務を軽減するため、一部業務を外部に委託している。 b) 昨今、社会問題となっている職場でのハラスメントを防止するため、従前から社内にセクハラ・パワハラ相談窓口（男性社員及び女性社員を配置）を設けるとともに、外部の相談窓口（公益財団法人21世紀職業財団）を活用し、相談体制を整備している。（相談窓口件数：0件/3月末見込み） c) 福利厚生制度 一昨年度から、人間ドックについては派遣社員も含め、全額を会社負担とし、社員の健康管理を第一に考えるとともに、職場の一体感の醸成に努めている。																																						
	(3) 安定的な運営が可能となる財政的基盤	収支が計画どおりに推移し、財務状況が安定しているか	○計画と実績（百万円） 計画、実績及び達成率（H31.3月末見込み） （単位：百万円、%） <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画との差</th> <th>達成率 %</th> <th>前年同期実績</th> <th>対前年同期比 %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総収入</td> <td>2,104</td> <td>2,145</td> <td>41</td> <td>101.9</td> <td>2,064</td> <td>103.9</td> </tr> <tr> <td>（うち事業収入）</td> <td>1,847</td> <td>1,887</td> <td>40</td> <td>102.1</td> <td>1,806</td> <td>104.5</td> </tr> <tr> <td>事業費用</td> <td>2,055</td> <td>2,084</td> <td>29</td> <td>101.4</td> <td>2,006</td> <td>103.9</td> </tr> <tr> <td>損益</td> <td>49</td> <td>61</td> <td>12</td> <td></td> <td>58</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ○事業収支の状況について 収入は、大型催事の開催増により前年比103.9%、計画比101.9%と順調に推移している。費用は一括契約によるコストダウンで光熱水費（電気代、ガス代）が前年度を下回る額で推移しているものの、修繕費と機能強化費の増加により、昨年実績に対しは103.9%となっている。なお、計画に対しは101.4%となる見込みである。 なお、損益はプラス61百万円と成った。		計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	対前年同期比 %	総収入	2,104	2,145	41	101.9	2,064	103.9	（うち事業収入）	1,847	1,887	40	102.1	1,806	104.5	事業費用	2,055	2,084	29	101.4	2,006	103.9	損益	49	61	12		58		A	A	A
	計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	対前年同期比 %																																			
総収入	2,104	2,145	41	101.9	2,064	103.9																																			
（うち事業収入）	1,847	1,887	40	102.1	1,806	104.5																																			
事業費用	2,055	2,084	29	101.4	2,006	103.9																																			
損益	49	61	12		58																																				