

令和元年度モニタリング評価実施による改善のための対応方針

施設名： 大阪府立国際会議場

評価項目	評価基準	評価委員会の指摘・提言等	改善のための対応方針	次年度以降の事業計画等への反映内容
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運営方針	① 国際会議等の誘致・開催を通じて、大阪の地域活性化に貢献するという施設の目的に沿った運営がなされているか	・法人の努力は理解している。会議場が様々な方々の利用の場になるよう、会議利用だけでなく、にぎわいづくり創出の要となる取組みを期待している。	・国際会議等の誘致・開催を通じて大阪経済の発展や地域活性化に貢献するよう指定管理者に要請する。	「アジア有数の都市型MICE施設に」を経営ビジョンとし、①国際会議の誘致強化②収益の最大化と会社の持続的成長により大阪の発展に貢献③快適で魅力あふれる大阪国際会議場を④お客様の安全・安心を第一に、の4つの柱を基本方針として、大阪国際会議場の管理運営業務を進めます。 具体的な取組みとしては、「2025年大阪・関西万博」が目指す「①国連が掲げる持続可能な開発目標（SDGS）が達成される社会②日本の国家戦略 Society5.0の実現」に関連する国際シンポジウム等の共同開催を大学等へ提案します。
(2) 平等な利用を図るための具体的手法・効果利用者の増加	① 公の施設であることを踏まえ、公平・平等な利用がなされているか	・引き続き、工夫に努められたい。	・引き続き、公平・平等な利用に取り組まれるよう要請する。	引き続き、空き状況の問合せや申込手順、料金表等の利用に係る事項を記載した「利用案内」等を紙媒体だけでなく、当社ホームページでも公表することで、利用情報への平等なアクセスを図ります。
(3) 国際会議の誘致・開催等の取組内容、手法及び実現可能性	① 同種施設の動向や今後のコンベンション等の需要を見据えた戦略的な取組適切に実施されているか ② 大阪の都市魅力を活かした取組みが適切に実施されているか ③ 国際会議の誘致の開催目標件数は達成されたか ・府立国際会議場における国際会議開催件数：60件 ・府立国際会議場でH31～R10年度に開催されることとなる国際会議の件数（成約件数）：55件 ・主要三施設日数稼働率：86.2% ・全館利用単位稼働率：41.2% ・主要三施設料金稼働率（参考指標）79.2%	・7つの取組み方針を策定し、それに取り組んでいることは評価する。今後とも役員や幹部がリーダーシップを発揮して、取組みを推進されたい。 ・大阪の特色を活かした取組みを進められたい。 ・引き続き、国際会議の積極的な誘致、施設利用率の向上に努力されたい。	・7つの取組みの具体的なロードマップを設定し、その達成に向け、計画的に取り組むよう要請する。 ・大阪の特色ある企業・学術研究機関の集積や魅力あふれる観光資源等を活用した取組みを進めるよう要請する。 ・引き続き、積極的な誘致活動に取り組むよう要請する。	国際会議の誘致にあたっては、その特性に応じた戦略的な誘致を推進します。 具体的には、医学系国際学会議については、これまで築いたキーパーソンとの関係強化を図ると同時に、新規に基礎系・医工学関連の会議の誘致を取り組みます。 自然科学系国際会議についてはアドバイザー(阪大、府大、市大の理工系研究科長)の助言・提言を活かした誘致を行い又その他府内の主要私立大学へのトップセールスを実施します。 国際会議のキーパーソン等との新たなネットワーク形成としては、従来のネットワークを強化すると共に、在阪はもとより関西圏以外の大学とのネットワーク構築を図ることに加え、ICCAデータベース収集から判明したキーパーソンへのアプローチを進めます。 G20大阪サミットでのレガシーの活用として府内ユニークベニュー(大阪城西の丸庭園や太閤園等)と連携することで魅力あふれる提案を行い、更なる国際会議の誘致に取り組めます。

	<p>④ 大阪の都市格向上に繋がる国際会議を誘致する戦略的な取組みが適切に実施されているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戦略的情報ネットワークの形成状況 <p>⑤ 施設及び周辺エリアの特性を活かした取組みが適切に実施されたか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「中之島 MICE アライアンス」の取組み ・「中之島 MICE クラスター」の形成 ・中之島活性化への貢献 <p>⑥ 誘致の実現に効果的な支援等が適切に実施されたか</p> <p>⑦ MICE 関係団体や主催者との連携が適切に実施されたか</p> <p>⑧ 大阪のMICE拠点として、政府系国際会議を誘致する取組みが適切に実施されたか</p>	<p>・海外の大学とのネットワークを構築して、国際会議を誘致しようとする取組みは、他の施設が踏み込んでいない分野であり、指定管理者の選定の際にも評価したところ。その実現に向けた計画と進捗状況を明らかにしていただきたい。</p> <p>・支援金の支給やトータルサポートの提供については、これらを戦略的に活用した誘致活動に取り組むなど、効果的に活用されたい。</p> <p>・インテックス大阪との効果的な連携を進められたい。</p>	<p>・引き続き、戦略的情報ネットワークの強化に取り組まれない。とりわけ、海外の大学等とのネットワーク構築については、具体的な計画と進捗状況を明らかにするよう要請する。</p> <p>・支援金やトータルサポートを戦略的に活用した誘致活動に取り組むよう要請する。</p> <p>・インテックス大阪との効果的な連携を推進するよう要請する。</p>	<p>海外の大学との連携については、次の計画に基づき取組みを進めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2020年度-2021年度の計画策定 在阪大学の国際交流担当者にアプローチ・相談 ・2021年度第1フェーズを目指す ・2021年度-第1フェーズ 在阪大学の国際交流を通じアジア主要大学との交流実績を作る ・2022年度-第2フェーズ 交流会の定例化、交流深める ・2023年度-第3フェーズ アジア主要大学とのネットワークを通じた国際会議の誘致・開催 <p>中之島 MICE アライアンス等の地域一体での国際会議誘致の取り組みとしては、歴史ある大阪市中央公会堂を懇親会場として提案するなど、中之島をエリアとして活用する誘致提案を行います。</p> <p>主催者への支援制度拡充と戦略的活用としては、当社からの最大600万円の誘致支援費を活用しつつ大阪観光局と連携しながら「オール大阪」での誘致活動を行うことや、主催者のニーズをヒアリングすることでトータルサポートの新メニュー開発等を行います。</p> <p>インテックス大阪との定期会合による情報交換及び共同セールスを引き続き実施</p> <p>「オール大阪」による国際会議の戦略的誘致推進として大阪観光局との連携を深化させ定期会合や共同セールスを実施します。</p> <p>政府・国際機関主催の国際会議については引き続き大阪府・市・経済団体及び大阪観光局等とともに「オール大阪」で誘致を進めてまいります。併せて、社内の「国際会議誘致戦略会議」を年4回以上開催し、戦略的な誘致推進を図ります。</p>
--	---	--	---	---

<p>(4) サービス向上を図るための取組内容、手法及び実現可能性</p>	<p>① 利用者（主催者・来場者）サービス向上、満足度を高めるための取組みが適切に実施されたか</p> <p>② 飲食、物販、ケータリングなどのサービス事業の取組みが適切に実施されたか</p> <p>③ 施設をPRする取組みが適切に実施されたか</p> <p>④ 利用者（主催者・来場者）にとって魅力的な自主事業が適切に実施されたか</p>	<p>・利用者の満足度のさらなる向上への取組みを進められたい。</p> <p>・自主事業や施設を利用した共催事業を実施するなど、自らの発信力の強化に努められたい。</p>	<p>・利用者からの意見や要望を取り入れ、さらなる利用者の満足度向上に取り組まれたい。また、弁当の直販等のサービス事業については、収益の柱の一つとなるよう取り組むことを要請する。</p> <p>・引き続き、自主事業の積極的な実施に努めるよう要請する。</p>	<p>お客様のニーズに基づく改善活動「s-OICC」と先進的なおもてなしを実現する「e-OICC」をパートナー会社も合わせた全てのメンバーからなる「オールOICC」で推進し、お客様の満足度のさらなる向上を目指します。</p> <p>また、客様満足度の更なる向上を目指す「業務改善提案制度」を推進するとともに、パートナー会社と共同で行う「館内パトロール」を年間複数回行い現場からの視点で施設改善を推進します。</p> <p>飲食関係では、中之島らしい雰囲気の中で飲食を楽しんでいただけるよう設備の改善、季節感を感じられるメニューなど、飲食施設運営委託事業者及び弁当供給事業者との連携により、顧客満足度向上に取り組めます。</p> <p>オンライン会議をワンストップサービスメニューとして取り入れるなど、主催者サービスの拡充に努めます。</p>
<p>(5) 機能向上のための取組内容 (6) 施設・設備・備品等の維持管理府施策との整合</p>	<p>① 機能向上のための取組みが適切に実施されたか</p> <p>① 維持管理の役割分担に基づき、適切に実施されたか</p> <p>② 施設、設備、備品等の安全管理・安全対策が適切に実施されたか</p> <p>③ 施設、設備、備品等の改修、修繕、更新が適切に実施されたか</p> <p>④ 効率的、計画的に適切に実施されたか</p>	<p>・設備投資については、執行予定額と発注額ではなく、経費執行の実施・未実施で報告いただきたい。</p> <p>今年度は、リニューアル工事により経費の執行が、第4四半期に集中しているが、次年度以降の経費の執行については、年間を通じて計画的に実施されたい。</p> <p>・維持補修や修繕については、執行予定額と発注額ではなく、経費執行の実施・未実施で報告いただきたい。</p> <p>また、経費の執行については、年間を通じて計画的に実施されたい。</p>	<p>・機能強化費の経費執行については、年間を通じて計画的に実施するよう要請する。</p> <p>・維持補修や修繕の経費執行については、年間を通じて計画的に実施するよう要請する。</p>	<p>前年度の施設リニューアルに続いて、館内のサインを全面的に見直し、デザイン性を高め、お客様に分かりやすく、統一した案内掲示の実現を目指してまいります。</p> <p>また、世界水準の施設、設備の整備のため、プロジェクター・スクリーンの新機種導入や特別会議室用VIP仕様の机・椅子の購入といった設備投資を実施します。</p> <p>施設設備の修繕を計画的に行うため、修繕計画を策定し、①机・椅子の取替、②什器・備品保全、③誘導灯設備改修などの修繕工事に取り組むとともに、設備の特徴に応じた保守点検を行います。</p>

<p>(7)府施策との整合</p>	<p>■以下の取組みが適切に実施されたか</p> <p>① 府や公益事業への協力等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2025大阪・関西万博を見据えた会議の誘致や自主事業の企画等 <p>② 行政の福祉化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就職困難者層の雇用・就労支援 ・障がい者実雇用率 ・知的障がい者の清掃業現場就業状況 <p>③ 府民・NPOとの協働</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域団体等との協働事業 ・中之島の地域活性化に向けた自主事業の企画 <p>④ 環境問題への取組み</p>	<p>・就職困難者の採用については、様々なルートを活用を検討されたい。</p> <p>・当施設の評価を高め、将来的な利用者の取り込みを図るべく、会議利用だけでなく、中之島周辺の日常的なにぎわいづくり創出の要となるよう、自ら仕掛けを考え、取り組まれたい。</p> <p>・環境問題に強く取り組むことが、他の国際会議場との競争において、セールスポイントとなり、新たな会議の誘致が期待できることから、積極的に取り組まれたい。</p>	<p>・就職困難者の採用については、雇用条件の見直しを含め、柔軟な対応を検討し、欠員を早期に解消するよう要請する。</p> <p>・中之島地区の地域活性化に向け、地域団体との協働事業や自主事業を積極的に実施するよう要請する。</p> <p>・環境問題に積極的に取組み、指定管理者の強みに育てられるよう要請する。</p>	<p>「2025年大阪・関西、万博」が目指す「①国連が掲げる持続可能な開発目標(SDGs)が達成される社会②日本の国家戦略 Society5.0の実現」に関連する国際シンポジウム等の共同開催を大学等へ提案します。</p> <p>就職困難層の採用については、早期に解消すべき課題として、労働条件の見直しなどにより取り組みを進めます。</p> <p>中之島地域の企業市民として①地域との共生を図ること②水都大阪をはじめとした様々な行政の取り組みと連携すること③次代を担う若い世代の育成を支援することなどを目的とした様々なイベントを主催・参加・協力することにより、中之島ブランドの向上に貢献するとともに、中之島のまちづくりに積極的な役割を果たします。</p> <p>環境保全の取組みとしては、パートナー会社と共同で「環境委員会」を運営しSDGs(省エネルギー、ごみの削減・分別活動等)を推進します。また、「関西エコオフィス宣言」、「みんなで節電アクション!」、「大阪マラソンクリーンUP作戦」、「エコキャップ推進運動」に継続的に参加します。</p>
<p>IIさらなるサービスの向上に関する項目</p> <p>(1)利用者満足度調査等</p> <p>(2)その他創意工夫</p>	<p>① 利用者満足度に係るアンケート調査等が適切に実施されたか</p> <p>① 創意工夫を持って、提案内容以外の取組みが実施されたか</p>	<p>・引き続き、利用者の満足度を高める取組みを進められたい。</p> <p>・今後とも、創意工夫を凝らした取組みを進められたい。</p>	<p>・引き続き、利用者満足度を高める取組みを進めるよう要請する。</p>	<p>利用者満足度調査(アンケート)に寄せられた意見について、社内会議で検討の上、優先度の高いものから直ちに実施します。</p> <p>お客様満足度向上等の観点から、社員による業務改善提案制度を設け、採用された提案については実現に向けた取組みを進めます。</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>(1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度</p>	<p>① 収支計画に即して適切に運営されたか</p>	<p>・従来の方法にとらわれることなく、取組みを進められたい。また、経営状況の確認のため、収支計画と実績については、より詳細なデータを示されたい。</p>	<p>・健全な財務状況を維持し、管理運営業務を適正に執行するため、経費の削減のほか、事業収入の向上を図るなど、引き続き、経営努力を進めるよう要請する。</p>	<p>営業経費削減を従来にも増して積極的に進めます。</p> <p>備品販売や催事関連サービスの積極的な提案により事業収入の確保に努める。</p>

<p>(2) 安定的な運営が可能となる人的能力</p>	<p>① 総務、施設管理、営業等の各部門に必要な人員が適切に配置されたか</p> <p>② 職員の採用、確保が適切に実施されたか</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>④ 職員勤務形態、勤務条件が適正に確保されたか</p>	<p>・誘致活動に必要な体制の確保を図りたい。</p> <p>・欠員については、誘致活動等に支障が出ないよう、しっかりと採用活動に取り組まれない。</p>	<p>・採用活動を通じて、早期に事業遂行に必要な人員、体制を確保するよう要請する。</p>	<p>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、誘致体制の強化及び誘致のための人材育成として、海外見本市・海外商談会への参加や社外研修等への参加により、グローバルな視点を養う活動を行います。</p> <p>① 人権・コンプライアンス研修</p> <p>② 昇格者に対する外部研修 などを実施</p>
<p>(3) 安定的な運営が可能となる財政的基盤</p>	<p>① 施設運営管理者として、適切な財務状況が確保されているか</p>	<p>・従来の方法にとらわれることなく、取組みを進められたい。</p> <p>また、経営状況の確認のため、収支計画と実績については、より詳細なデータを示されたい。</p>	<p>・健全な財務状況を維持し、管理運営業務を適正に実施するため、経費の削減だけでなく、事業収入の向上を図るなど、引き続き、経営努力を進めるよう要請する。</p>	<p>営業経費削減の取組みを従来にも増して積極的に進める。</p> <p>備品販売や催事関連サービスの積極的な提案により事業収入の確保に努める。</p> <p>引き続き、毎月開催する営業戦略会議、経営会議において、収支実績を詳細に報告するとともに、計画に対する進捗等について分析の上、営業活動等に反映させていく。</p>