

評価項目		評価基準（内容）	【令和元年度】	【令和2年度】	【令和3年度】	【令和4年度】	【令和5年度】	指定管理者の評価		大阪府の評価		
			評価（S～C）									
			指定管理者	大阪府	指定管理者	大阪府	指定管理者	大阪府	指定管理者	大阪府		
Ⅰ 提案の履行状況に関する項目												
1	(1)施設の設置目的及び管理運営方針	○ 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	A	A	B	B	B	B	A	A	A	A
	(2)平等な利用を図るための具体的手法・効果	○ 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	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A
	(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	○ 同隣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が適切に実施されているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		○ 大阪の都市魅力を活かした取組が適切に実施されているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		○ 国際会議の誘致の開催目標件数は達成されたか	A	B	B	B	A	A	A	A	S	A
		○ 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が適切に実施されているか	A	B	A	B	A	A	S	S	A	A
		○ 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	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A
		○ 誘致の実現に効果的な支援等が適切に実施されたか	A	A	A	A	A	A	A	S	A	A
	(4)サービス向上を図るための取り組み内容、手法及び実現可能性	○ MICE関係団体や主催者との連携が適切に実施されたか	A	B	A	B	A	B	A	A	A	A
		○ 大阪のMICE拠点として、政府系国際会議、国際機関や国際団体の会議を誘致する取組みが適切に実施されたか	A	B	A	B	B	A	S	A	S	A
		○ 国際会議等における新型コロナウイルス感染防止に向けた対応が適切に実施されたか	—	—	A	A	A	A	A	A	A	A
		○ 新型コロナウイルスの影響により誘致活動に制約がある中、様々な工夫が行われたか	—	—	A	A	A	A	A	A	—	—
○ 利用者（主催者・来場者）サービスの向上、満足度を高めるための取組みが適切に実施されたか		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
○ 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		A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	
2	(5)機能向上のための取組内容	○ 施設をPRする取組みが適切に実現されたか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
		○ 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	A	A	A	S	A	A	A	A	A	A
	(6)施設・設備・備品等の維持管理の内容、適格性及び実現可能性	○ 機能向上のための取組みが適切に実施されたか	A	A	B	B	S	S	B	B	A	A
		○ 維持管理の役割分担に基づき、適切に実施されたか	A	B	B	A	A	A	A	A	A	
		○ 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										
		○ 施設、設備、備品等の改修、修繕、更新が適切に実施されたか										
	○ 効率的、計画的に適切に実施されたか											
	(7)府施策との整合	○ 府や公益事業への協力等	A	A	A	A	A	S	A	A	A	A
		○ 行政の福祉化	A	C	B	C	A	A	A	A	A	A
		○ 府民・NPOとの協働	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		○ 環境問題への取組み	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	Ⅱ さらなるサービスの向上に関する項目											
5	(1)利用者満足度調査等	○ 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	A	A	B	A	B	A	B	B	A	A
	(2)その他創意工夫	○ 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	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		○ ウィズコロナ時代において公共施設が果たすべき社会的な貢献が適切に実施されたか	—	—	A	S	S	S	A	A	—	—
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												
6	(1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度	○ 収支計画に則して適切に運営されたか	A	A	B	B	S	S	B	B	B	B
		○ 新型コロナウイルスの影響を踏まえ、適切な対応を講じているか	—	—	A	A	A	A	A	A	—	—
	(2)安定的な運営が可能となる人的能力	○ 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	A	A	B	B	B	B	B	B	A	A
		○ 職員の採用、確保が適切に実施されたか	A	B	B	B	B	B	B	B	A	A
		○ 職員の指導育成、研修が適切に実施されたか	A	A	B	B	B	B	A	A	A	A
		○ 職員の勤務形態、勤務条件が適正に確保されたか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		(3)安定的な運営が可能となる財政的基盤	○ 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	A	A	B	B	S	A	B	B	B
	総合評価			B	B	A	A	A				

指定管理期間の前半を振り返ると、2019年6月に「G20大阪サミット2019」シェルバ会議が開催されるなど、好調なスタートを切ったが、2020年初めから新型コロナウイルス感染症による大幅な施設利用の減少、さらには委託費やエネルギー価格の高騰にも見舞われ、大変厳しい経営環境に陥った。そのような状況の中で、2021年に自衛隊大規模ワクチン接種センターとして施設を利用いただき、府民の皆様のお役に立てることができた。

2022年からは国際会議も復活し始め、2023年10月には「G7大阪・堺貿易大臣会合」の主要会場にお選びいただき、国際水準の会議環境を提供することができたと自負している。

また、2023年12月から翌年3月末まで、当会議場開設以来、初めて休館を伴う大規模修繕を実施した。生まれ変わった当会議場をお客さまに快適に利用いただけてと考えている。

MICE環境が激変し、先行きも不透明な中ではあるが、2025年大阪・関西万博というMICE都市を目指す大阪にとって、最高の好機を目前に、「アジア・大洋州有数のMICE都市大阪」の実現に資することができるよう、国際会議の誘致・開催に努めるとともに、環境変化にスピーディに対応しマーケティングを進化させ、指定管理者としてふさわしい経営基盤を確立していく。

2019年より開始した指定管理期間の前半に関しては、2020年初め(2019年度末)より新型コロナウイルス感染症の影響があり、入国制限による国際会議開催件数減等、厳しい状況となった。入国制限が緩和された後は、国際会議も2023年度の8ヶ月間で47件開催されるなど、これまでの誘致活動の成果が出ており、後半期間に向けて良いスタートを切れたと評価する。

2023年10月には「G7大阪・堺貿易大臣会合」が開催され、警察等関係機関とも当日の開催に向けて各所調整に努められた結果、無事成功を収めた。

施設事業のみではなく、サービス事業においても利用者満足度の向上に努め、公の施設としての役割を引き続き果たすことを期待する。

指定管理期間後半は、2025年大阪・関西万博の開催もあり、万博関連の会議が開催されると聞いている。万博開催を契機として国際会議70件／年を継続して開催できるよう、引き続き積極的な誘致に努められたい。

指定管理期間の前半を振り返ると、2019年6月に「G20大阪サミット2019」シェルバ会議が開催されるなど、好調なスタートを切ったが、2020年初めから新型コロナウイルス感染症による大幅な施設利用の減少、さらには委託費やエネルギー価格の高騰にも見舞われ、大変厳しい経営環境に陥った。そのような状況の中で、2021年に自衛隊大規模ワクチン接種センターとして施設を利用いただき、府民の皆様のお役に立てることができた。

2022年からは国際会議も復活し始め、2023年10月には「G7大阪・堺貿易大臣会合」の主要会場にお選びいただき、国際水準の会議環境を提供することができたと自負している。

また、2023年12月から翌年3月末まで、当会議場開設以来、初めて休館を伴う大規模修繕を実施した。生まれ変わった当会議場をお客さまに快適に利用いただけたと考えている。

MICE環境が激変し、先行きも不透明な中ではあるが、2025年大阪・関西万博というMICE都市を目指す大阪にとって、最高の好機を目前に、「アジア・大洋州有数のMICE都市大阪」の実現に資することができるよう、国際会議の誘致・開催に努めるとともに、環境変化にスピーディに対応しマーケティングを進化させ、指定管理者としてふさわしい経営基盤を確立していく。

2019年より開始した指定管理期間の前半に関しては、2020年初め（2019年度末）より新型コロナウイルス感染症の影響があり、入国制限による国際会議開催件数減等、厳しい状況となった。入国制限が緩和された後は、国際会議も2023年度の8ヶ月間で47件開催されるなど、これまでの誘致活動の成果が出ており、後半期間に向けて良いスタートを切れたと評価する。

2023年10月には「G7大阪・堺貿易大臣会合」が開催され、警察等関係機関とも当日の開催に向けて各所調整に努められた結果、無事成功を収めた。

施設事業のみではなく、サービス事業においても利用者満足度の向上に努め、公の施設としての役割を引き続き果たすことを期待する。

指定管理期間後半は、2025年大阪・関西万博の開催もあり、万博関連の会議が開催されると聞いている。万博開催を契機として国際会議70件／年を継続して開催できるよう、引き続き積極的な誘致に努められたい。

評価項目・評価基準(内容)			中間総括	
評価項目		評価基準(内容)	中間総括	
			指定管理者の評価	大阪府の評価
I 提案の履行状況に関する項目				
No.3	1	(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 ○ 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が適切に実施されているか ○ 大阪の都市魅力を活かした取組が適切に実施されているか ○ 国際会議の誘致の開催目標件数は達成されたか ○ 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が適切に実施されているか ○ 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 ○ 誘致の実現に効果的な支援等が適切に実施されたか ○ MICE関係団体や主催者との連携が適切に実施されたか ○ 大阪のMICE拠点として、政府系国際会議、国際機関や国際団体の会議を誘致する取組みが適切に実施されたか ○ 国際会議等における新型コロナウイルス感染防止に向けた対応が適切に実施されたか ○ 新型コロナウイルスの影響により誘致活動に制約がある中、様々な工夫が行われたか	2019年度からの指定管理期間は、当会議場で6月に「G20大阪サミット2019」シェルパ会議が開催されるなど、好調なスタートを切ったが、新型コロナウイルス感染症の影響により、2020年度、2021年度は国際会議の件数は激減し、オンライン会議や対面会議とオンライン会議を組み合わせたハイブリッド会議も増加した。 2022年度からは国際会議が開催されるようになり、2023年10月には久しぶりの大臣級国際会議として「G7大阪・堺貿易大臣会合」が開催され、国際会議の開催件数も2023年4月～11月の間で47件まで回復した。 また、2023年12月から2024年3月までの大規模修繕による休館期間を利用して、首都圏の学会事務局に精力的に訪問営業を行った。新型コロナウイルス感染症の影響は甚大であったが、適切に取り組めたものと評価している。	指定管理期間前半において、2019年に「G20大阪サミット2019」シェルパ会議に始まり、2023年には「G7大阪・堺貿易大臣会合」など、政府系国際会議の開催に取り組んだ。 新型コロナウイルス感染症流行の期間中における影響は非常に大きかったが、万博開催年に国際会議を70件/年開催するという指定管理提案時の目標に向けて、引き続き取り組まれない。
No.4	2	(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 ○ 利用者(主催者・来場者)サービスの向上、満足度を高めるための取組みが適切に実施されたか ○ 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 ○ 施設をPRする取組みが適切に実現されたか ○ 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	多彩なサービスを主催者に提供し支援する「ワンストップサービス」の充実を図ったほか、飲食の面では、お弁当の提供事業者を多様化した。そのほか、s & e-OICC委員会等によるサービス改善に取り組んだ。 また、2024年4月からのホームページの全面更新に向けて準備を進めた。適切に取り組めたものと評価している。	施設PRに関する取組みに関しては、2023年度にホームページリニューアルに向けて取組みを進める等、催事主催者・来場者に対して適切な案内がされていると評価する。 利用者の声を反映し、引き続き満足度向上に進められたい。 2023年に料飲事業者の公募を行い、5階食堂については近年の人材不足等の影響もあり、不調となったが、飲食可能なスペースを設ける等、工夫しながら取り組んでいかねたい。
No.5	3	(5)機能向上のための取組内容 ○ 機能向上のための取組みが適切に実施されたか	地下1階～2階リニューアル工事、トイレのバリアフリー化、5万ルーメンプロジェクター導入、スマートトイレ、館内サインのユニバーサル化など、適切に機能向上に取り組めたものと評価している。	2023年に外部委員も含めた機能強化委員会を開催したとのこと。引き続き昨今のMICE需要を考慮しながら、適切に取り組まれない。
No.7	4	(7)府施策との整合 ○ 府や公益事業への協力等 ○ 行政の福祉化 ○ 府民・NPOとの協働 ○ 環境問題への取組み	関西万博の機運醸成に努めたほか、就職困難者、知的障がい者の雇用を進めた。地域との共生の取組みは、新型コロナウイルス感染症の影響を受け中断を余儀なくされたものの、「中之島リバーフェスタ」、「中之島なつまつり」など、再開に至った。 環境問題への取組みに関して、省エネ、省資源に取り組み、また、SDGsの推進に努めた。適切に取り組めたものと評価している。	「2025日本国際博覧会IPM2023秋」の開催や、エレベーターのラッピング、その他関連会議の誘致等、2025年大阪・関西万博の機運醸成に努められた。 2022年3月にSDGs推進基本方針を指定管理者独自で策定し、SDGs関連会議誘致支援制度を設ける等、新しい取組みに努められた。国際会議の開催にあたりSDGsに関する取組みを強化することは近年重要であるので、継続して取り組まれない。
II さらなるサービスの向上に関する項目				
No.8	5	(1)利用者満足度調査等 ○ 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	回収率は2021年度の7割から2023年度の2割と低下しているが、利用者満足度(再利用の意向の割合)は常に95%以上であり、高い満足度を得ていたというものと評価している。	利用者満足度(再利用の意向)については高くなっているが、回収率が大幅に下がっているため、回収率を上げる工夫を検討し、取り組んでいただきたい。
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				
No.10	6	(1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度 ○ 収支計画に則して適切に運営されたか ○ 新型コロナウイルスの影響を踏まえ、適切な対応を講じているか	2018年度は82百万円の営業黒字を達成したが、新型コロナウイルス感染症の影響により、2019年度は67百万円、2020年度は8億83百万円の営業赤字となった。 2021年度は、当社が全面的に協力して設置されたワクチンの自衛隊大規模接種センターにより収支も改善した。しかし、感染症の影響が残る2022年度は営業赤字となり、翌2023年度は大規模修繕による4カ月の休館により、最終的に7億33百万円の営業損失となった。 新型コロナウイルス感染症は収支計画に大きく影響を与えたが、適切に改善に取り組んだものと評価している。	新型コロナウイルス等の影響が大きかったが、委託料の見直しや経費削減等に努められた。 後半期間は中期経営計画(2023～2028)で改定した目標に向けて、引き続き取り組まれない。