

令和5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
<p>I 提案の履行状況に関する事項</p> <p>(1) 施設の設置目的及び管理運営方針</p>	<p>○ 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。</p>	<p>休館期間中、積極的な営業活動がされている。国際会議の誘致は長期戦であるが、引き続き、積極的な取り組みを進められたい。</p>	<p>・中期経営計画で策定した、指定管理期間後半の目標値を達成できるよう、積極的な国際会議の誘致を要請する。</p>	<p>万博を契機に国際会議の誘致・開催に取り組むとともに、万博以降も70件/年の継続的開催に向け、引き続き国際的な団体等（自然科学分野も含む）に働きかけ、取り組んでまいります。</p>
<p>(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</p>	<p>○ 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</p> <p>○ 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> <p>○ 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>中之島エリア全体のブランディングを行い、エリアで一体となって人を呼び込む取り組みをされたい。</p> <p>G7 大阪・堺貿易大臣会合の開催における職員の経験を活かし、国際会議の誘致に引き続き努められたい。</p>	<p>・中之島エリアの近隣企業等と協議し、エリア全体で様々な取り組みをするよう要請する。</p> <p>・職員にとっても良い経験となったと聞いており、この経験を運営面にも活かされたい。</p>	<p>「中之島パビリオン・フェスティバル 2025」の実施に向けたイベントや「中之島リバーフェスタ」、「中之島なつまつり」、近隣企業との共催による講演会等を実施してまいります。</p> <p>オール大阪による ICCA 基準の国際会議の誘致体制の検討を進めるとともに、国際会議の誘致を意識したサステナブルな取り組みを推進してまいります。</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>○ 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。</p> <p>○ 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>○ 施設を PR する取組みが適切に実施されたか。</p>	<p>大規模修繕工事を最大限に活用した営業戦略が大切であり、積極的に PR されたい。</p> <p>飲食サービスに関しては、テイクアウトの充実やキッチンカーの誘致など新しい取組みを進められたい。</p> <p>多様な媒体を活用した施設 PR については、他事例も参考にしながら、検討し、効果的な情報発信に取り組まれたい。</p>	<p>・設備の機能向上やサービス向上に伴う取組の成果について、積極的に PR するよう要請する。</p> <p>飲食サービスに関しては、テイクアウトの充実やキッチンカーの誘致など新しい取組みを進められたい。</p> <p>・公式ホームページ等の媒体を活用し、においても、利用者や主催者に対して効果的な情報発信を継続するよう要請する。</p>	<p>大規模修繕によるハード面でのサービス向上などについて、ホームページ等を活用して PR するなど、積極的に取り組んでまいります。</p> <p>飲食サービスの充実のため、2階カフェのテイクアウトの充実や12階レストランの営業拡大など、新しく多様なサービスを提供してまいります。</p> <p>ホームページをリニューアルし、非対面の営業ツールとして位置づけ、施設・機能の魅力を利用シーンごとに紹介するほか、web 広告を行うなど、広報・PR 戦略の強化を図ってまいります。</p>

<p>(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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 維持管理の役割分担に基づき、適切に実施されたか ○ 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 	<p>修繕費（修繕費執行状況 一覧表）について、見送り・取りやめをわかるように記載されたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・一覧表についてわかりやすく記載するよう要請する。 ・利用者の利便性の向上や施設、設備の機能を高めるため、引き続き計画的な執行に努めていただくよう要請する。 	<p>修繕費執行状況については、わかりやすく記載します。また、計画的な執行に努めてまいります。</p>
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度に係るアンケート調査（WEB）において、回収率が大幅に下がっているため、調査方法について検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・より多くのサンプルを獲得するため、催事主催者に対して直接ヒアリングを行う取組みを開始すること。データを蓄積し、営業活動に活かし、満足度向上に努められたい。 	<p>お客様からの声取得率 90%を目標としてニーズ把握に努め、施設の更なる利便性、快適性の向上に加え、新サービスの提案等を行ってまいります。</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事項 (1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 収支計画に則して適切に運営されたか 	<p>休館期間中、首都圏の学会事務局や企業を訪問したとのこと。今回得た情報を基に、4月以降についても継続して取組みを進められたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・休館期間中の訪問先について長期的なネットワークを形成し、国際会議等の誘致に繋げることを要請する。 	<p>引き続き首都圏も含めた訪問営業を行うとともに、休館期間中の訪問先とのネットワークについても一層の緊密化を図るなど、積極的な誘致営業活動を進めてまいります。</p>
<p>(2) 安定的な運営が可能となる人的能力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ○ 職員の採用、確保が適切に実施されたか ○ 職員の指導育成、研修が適切に実施されたか ○ 職員の勤務形態、勤務条件が適正に確保されたか 	<p>人材育成に関して、指導育成や研修などを適切に実施されたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・休館期間中を活用し、国内外の他施設への研修等のため若手職員を派遣されたとのこと。この経験も踏まえ、継続して人材育成に努めるよう要請する。 	<p>大阪 MICE アカデミー、パシフィコ横浜等への派遣研修や管理職、若手・中堅社員別研修の充実あるいはワイガヤミーティングの定期的な開催を通じて、人材育成に努めてまいります。</p>