

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事項 (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	・大阪・関西万博開催に関連する各国間のシンポジウムは直前に決定するものもある。来年度も引き続き、成約件数・開催件数の増加に向けて取り組みを進めていかれたい。	・来年度に開催決定している国際会議等の成功をはじめ、万博開催年においても出展国の視察等の対応を通じて、引き続き誘致に努めていくことを要請する。	・国際会議等の誘致に関して、自然科学系学術会議については、JNTO 等のデータベースから大学や団体を抽出し、ターゲットを明確にした誘致活動を実施 ・万博のテーマウィークに関連した万博施設外で開催される国際会議等の誘致及び万博を機に開催されるイベントでのセールスを実施
(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	○国際会議の誘致の開催目標件数（JNTO 基準）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	・年度目標設定の考え方（精度）について、指定管理者・所管課で協議をお願いしたい。 ・第3回評価委員会においては、年度末見込みの数字を記載し、可視化されたい。 ・他の組織との連携や意見交換を通して、新たな取組みを積極的に進められている。	・年度目標は、中期経営計画で定めた数字をベースとしつつ、環境の変化などを踏まえて設定することについて、指定管理者は、所管課と協議する。 ・令和7年度から、第3回においては、年度末見込の数字について評価票への記載を要請する。 ・関係機関との連携を通じて、引き続き大阪の都市格向上に繋がる取組みを行い、次年度の事業計画にも反映していかれたい。	・目標設定については、モニタリングのほか大阪府企画・観光課と随時協議する。 ・各評価項目の見込み数値は、年度最終の評価委員会に提出する。 ・大阪観光局を中心とした、ICCA 基準の国際会議の誘致体制の検討・強化 ・中之島の特色を活かしたアフターコンベンション向けコンテンツを MICE 主催者などへ訴求 ・「中之島パビリオンフェスティバル 2025」の開催
(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	○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	・外部の専門家を加えた機能強化委員会を開催したことによる効果について評価票に反映いただきたい。 ・ケータリングやレストランの収支について昨年度と比較し、大きな伸びを見せている。引き続き、取り組んでいかれたい。	・機能強化委員会を開催したことによる成果・効果の評価委員会に報告することを要請する。 ・ケータリングやレストランなど、利用者の利便に供する取組は継続していただくとともに、公募時の要件である5階食堂の再開の実現についても検討は継続されたい。	・機能強化委員会開催後の評価委員会で概要を報告する。 ・機能強化委員会での議論を受けて、1階エントランスにおける大型デジタルサイネージを2026年度に導入することを検討 ・引き続きサービス事業の推進に取り組む。5F 食堂は、来館者の利便性を考慮し、飲食の自販機を導入しており、当面はラウンジとして活用。社会情勢の変化など様々な要因はあるが、再開に向けた検討は継続する。

(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	・第3回評価委員会においては、年度末の執行見込について、記載をお願いしたい。 ・外部の専門家を加えた機能強化委員会における効果を評価票に反映いただきたい。	・令和7年度から、第3回においては、年度末見込の数字について評価票への記載を要請する。 ・機能強化委員会を開催したことによる効果を評価委員会に報告することを要請する。	・各評価項目の見込み数値は、年度最終の評価委員会に提出する。 ・機能強化委員会開催後の評価委員会で概要を報告する。
(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	○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	・第3回評価委員会においては、年度末の執行見込について、記載をお願いしたい。	・令和7年度から、第3回においては、年度末見込の数字について評価票への記載を要請する。	・各評価項目の見込み数値は、年度最終の評価委員会に提出する。
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	○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	・回収率を上げるためには、調査項目を変えるなど、現行のアンケート調査自体の見直しをする必要があるのではないか。 ・直接ヒアリングにおいて取得した定性的なデータは、今後の管理運営業務に活用いただきたい。また、不満の声について、どのような意見があり、改善の対応をどのようにしたかは建設的だと考える。評価票への記載については、所管課と調整してほしい。	・引き続き、調査項目の変更なども含め、アンケート調査の回収率を上げる取組みについて検討し、評価委員会においても報告することを要請する。 ・一部主催者に対する直接ヒアリングは有効と思われることから、今後も継続をいただきたい。また、ヒアリングで得られた貴重な意見の賛否にかかわらず、施設運営に反映された取組内容や成果についても、自己評価欄に記載するなど、報告されたい。	・利用者へのサンキューメールの励行等によるアフターサービスの向上等によりアンケート回収率の向上に努める。 ・ロイヤルカスタマー、準ロイヤルカスタマー、Aランク顧客に対し、催事担当者がご意見をうかがうことに加え、役員による催事開催期間中の挨拶訪問や新規営業チームによる挨拶、巡回訪問を実施 上記の活動については、成果を評価委員会に報告する。
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 (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 ○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	・職員研修を定期的を開催するなど、職員の指導育成について、今後も継続して取り組んでいかれたい。	・職員の指導育成、研修について、さらに効果的な手法の検討もあわせて、引き続き実施していくことを要請する。	・若手、中堅による「HATSURATSU ワーキング」でのオフィス環境改善、認知度向上を推進 ・大阪 MICE アカデミー等への派遣研修の実施 ・管理職及び若手に向けた研修の充実

【その他】	○評価票の記載について (国際会議の成約・開催件数、稼働率、 修繕費・機能強化費の執行状況)	・第3回評価委員会においては、年度目標に対しての実績部分(年度末見込)を評価票に記載し、可視化できるようにしていただきたい。	・令和7年度から、第3回においては、年度末見込の数字について評価票への記載を要請する。	・各評価項目の見込み数値は、年度最終の評価委員会に提出する。
【その他】	○年度目標の設定について	・コロナ後の環境変化を踏まえた目標設定を行い、実績を確認し、評価していくことが必要であると考え。 ・年度目標設定の考え方(精度)について、指定管理者・所管課で協議をお願いしたい。	・令和7年度の目標設定については、中期経営計画で策定した数字をベースとしつつ、環境の変化・改善に応じて適切な目標設定となるよう、指定管理者に対し、所管課と協議する。	・目標設定については、モニタリングのほか大阪府企画・観光課と随時協議する。