

令和4年度 第3回大阪府立国際会議場指定管理者評価委員会 議事概要

1 日時：令和5年1月19日（木）10時00分～12時00分

2 場所：大阪府立国際会議場 11階会議室 1101、1102

3 出席者：出席委員5名（定員5名）

苗村委員長、金委員、小林委員、團委員、藤村委員

4 議題：（1）令和4年度評価基準に対する指定管理者の取組状況について

5 主な議事内容（委員：○、指定管理者：●、事務局：□）

- ・令和4年度の指定管理者の取り組みについて説明、
所管課からは指定管理者自己評価と評価が異なる部分を中心に、所管課評価内容について説明
以下質疑

< I 提案の履行状況に関する項目 >

小林委員) ①「(2)平等な利用を図るための具体的手法・効果」の自己評価に記載のある
ユニバーサルマナー研修は、第三四半期までに実施されたのではなく、将来的に
受講するという事か。
②P2に記載の「国際会議の開催実績（19件）は、いつ頃成約したものか。
③成約件数は、年度末には目標件数を達成見込か。

指定管理者) ①現在（1月）受講しているところ。
②ほとんどが約3年前。年度末には25件となる見込み。
③内定は頂いている所が多いので、残りの期間で調整を図る。
目標は達成見込みとなっている。

施設所管課) 所管課としても、達成見込であるという所で、A評価とさせていただいたところ。

小林委員) H31年度に成約が55件ある。全てが令和4年度開催予定ではないと思うが凡そ3年前に成約される事を踏まえると、参考資料2・3のP4に記載の令和4年度の開催形態のグラフは、キャンセル等もあり令和4年度開催予定になったものが38件あり、その開催形態がグラフのようになったという理解で良いか。

指定管理者) その通り。

金委員) 過年度評価について、記載している基準と記載していない基準があるのはどのような考え
方か。

施設所管課)長期スパンで評価して頂きたい項目について、過年度評価を記載させて頂いた。

金委員) 定性的な評価について、例えば「(2) 平等な利用を図るための具体的手法・効果」であ
れば、取り組みだけではなくて、取り組みの結果「～が増えた」等、取り組みの結果まで記載
するとわかりやすいと思う。過年度評価の記載と合わせ、記載方法については工夫して頂き
たい。

指定管理者)記載については、改善に努める。

金委員) 機能強化費の予定に記載のある「フロントサイドスポットライト改修工事設計委託」につ
いては、立ち消えとなったのか。

指定管理者)今のところ、見送る事も検討している。

金委員) 見送った経過・理由等も書いて頂くと、より評価しやすいと思う。単純に計画の半以下の
執行状況、という結果だけを見れば、C評価になってしまう事も考えられる。
逆に明確な理由があるのであればAでも良いと思う。実態に応じた評価をしてもらいたい。

團委員) 新型コロナウイルス等、環境の外的要因が強い場合、「数値目標を達成できていないからB」
という考え方については疑問がある。外的要因が強い場合、評価についてどう取り扱ったほ
うが良いのか、考える必要がある。

指定管理者)数値以外の状況の部分についても考慮し、資料や説明の中で委員の皆様と共有できよう
にしたいと思う。

團委員) また、指定管理者と所管課の評価がずれている所がある。3ページ目に、指定管理者がA
で所管課がS、指定管理者がSで所管課がAの部分があるが、指定管理者側の記載を見ると
内容は大きく変わらないように思うが、この基準の評価の考え方についてお聞きしたい。

施設所管課)前半部分については、チーム大阪M I C Eというこれまでに無かった施設間連携を実際
に始めた、という点で高く評価をしている。
後半については、立ち上げただけではなく、実際に誘致へ結びつけて欲しいという観点で
A評価をしている。

指定管理者)府とは、四半期に1回モニタリングを行っているので、内容について認識共有は図れて
いる。

藤村委員) 財政状況等もあるので、計画通りいかない事もあると思うが、機能強化費は、満足度に影響してくるので、計画的に進めていただけたら。
また、修繕は地道に、時には予防的に先行してやっていくべきだと思う。

指定管理者) ご趣旨を受けとめて、修繕については進めていきたい。修繕については協定で1年で1億円以上行う事となっているので、達成するようにする。機能強化については10年間で10億円という協定になっており、昨年度前倒しで行っている。修繕については催事に影響が出ないよう、予防的な補修も含めて適切に行っている。

<Ⅱ さらなるサービスの向上に関する項目>

金委員) 利用者満足度について、目標に足りていないが、どのように評価しているか。
また、B評価を踏まえて、どのような改善施策を検討しているか。

指定管理者) これまでは、紙でアンケートを渡しており、6～7割の回収率があった。
しかしコロナ後にアンケートをオンライン化した結果、回収率が2～3割になってしまった。
オンラインのアンケートの回収率の上げ方について検討していきたい。
また、アンケートの回答については、1つ1つ確認して、フィードバックしていき、満足度100%を目指していく。

金委員) 回収率は、非常に重要な指標だと思う。
回収率が低いと、結果もどれだけ意味を持つのか、という議論になる。
次回以降は、どれだけの回収率があったか記載してほしい。

團委員) アンケートの項目の部分だが、評価基準は「適切に実施されたか」であり、再利用の意向の割合だけで判断しなくても良いのではと感じた。
またアンケートについてだが、大学の授業でも、アンケートをオンライン化したか、紙媒体を配っていた頃は100%だった回収率が、コロナ後、オンライン化すると大きく回収率が下がった。
アンケートまでオンライン化しないといけないのか、という議論もあるかもしれない。

指定管理者) アンケートについては、適切に実施されたか、という評価は実質的にはお客様に満足していただけたか、という評価に繋がってくると感じているので、満足度の数値で評価している。
紙に戻すという方法や、回答してもらえたらインセンティブをつける等、方法を検討したい。

藤村委員) アンケートの再利用の意向について、「再利用」はこのような施設にとっては最大の評価だと思う。それを踏まえると、かなり良い数値だと考える。

苗村委員長) アンケート結果については、前々から高い数値だと感じている。成約件数等とは違い、サービスの姿勢を問う、という観点で目標より少し下がったとしてもA評価をつけても良いのでは、と感じる。

<Ⅲ 適正な業務管理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>

小林委員) 第三四半期時点で計画より赤字は減っているが、B評価で良いのか。

また、収支実績における営業利益の達成率が82%となっているが、これは計画値よりも改善しているので、計算式として致し方ないかもしれないが、この記載は正しくないのではないか。

指定管理者) 営業利益の達成率は空欄にするなど、対応を検討する。

評価については、年間を見通した評価とさせていただいている。

第三四半期時点であればA以上かもしれないが、年間だと計画値を下回る見込みとなっている事から、B評価とさせて頂いたもの。

金委員) 時期的に無理があるのは理解できるが、次から年度終わりの実績見込みの数値を追加して頂ければ、評価の理由が分かりやすくなるかと思う。

指定管理者) 改善する。

金委員) 収支計画について、黒時転換できる見込みはあるのか。

国際会議の誘致も影響すると思うが、具体的な施策はあるか。

指定管理者) いつから黒字になるという明確な見込みを持ち合わせているわけではない。

コロナが終息すればある程度回復してくると考えているが、光熱水費がこれまでに考えられないくらいの上昇となっている。電力会社やガス会社も見込みを示せていない状態なので、見通しは立てられない状態。

金委員) 府と一体となって対策していく、という事は必要かと思うので宜しくお願いする。

團委員) 広告宣伝費が計画値と比較し37%となっており、かなり減らされている。

かなりの削減率だが、事業に影響はないのか。どのような内容のものを減らしているか。

指定管理者) 広告宣伝費は、必要性を精査して削れるところを削っている状態。

例をあげると、広報誌の間隔を変更や、ホームページの改修等を外部に任せていたところを

自社で行う等の工夫をしている。

藤村委員) 収支以外もそうだが、誘致件数や開催実績等、定量データはすべて年度末見込みを記載した方が良いように思う。

苗村委員長) 2019年度の指定管理開始時と比べて、状況は大きく変わっている。

その中で、より細かい分析評価をした方が良い。

大阪はうめきた、IR開業等も控える中で、都市のブランディングにMICEは大きく貢献する。

毎回必ず日本で行われるJNTO基準の国際会議より、世界を回っているICCA基準の国際会議の割合が増えていけばより良いと思っており、世界での競争が激化する中関西全体のMICEのリーダーシップをとっていき、という目標に合致した評価をしていくべき。それを踏まえると、数字のみにこだわるのではなく、どれだけ数値が上がってきているのかという観点や、なぜその数値になるのか、という観点から分析評価をしていくべき。

また、世界をまわっている大規模なMICE誘致に関しては、誘致決定するまでに時間がかかる。その誘致に尽力している場合は年度ごとの定量データが下がる事もある。

現在は外的要因による定量数値への影響も大きいので、内容についても評価した方が良いように思う。

指定管理期間の中間地点に近づいてきており、またMICEを取り巻く環境も大きく変化してきているので、公募時の計画に沿った形を目指すのか、軌道修正を行うのか等の展望も併せて伝えて欲しい。

また、過年度評価については、全ての基準について記載した方が良いのではないかと。

金委員) 同じく、全ての基準について、少なくとも過去3期くらいは記載した方が良いように思う。10年という長いスパンは府の評価委員会でも、中々ない。これだけの長期スパンだと状況も変わってくるので、関西全体のMICEのリーダーシップをとっていきという観点でも、目標については中期経営計画の後半部分と共にニュートラルに見直していくべき。指定管理期間後半の評価委員会へ向けて、マンネリ化せず適切に評価していくためにも、長期的な計画等についてもしっかり議論していきたい。

苗村委員長) 総合すると、厳しい外的要因がある中でも、様々な工夫、成果は認められる。

大阪MICEのサポーターとして協力していきたいと考えているので、長期的な視点で目標設定、評価については検討いただきたい。

以上