

平成29年度指定管理運営業務評価票

資料3

施設名称：大阪府立国際会議場	指定管理者：(株) 大阪国際会議場	指定期間：平成26年4月1日～平成31年3月31日	所管課：府民文化部 都市魅力創造局 企画・観光課
----------------	-------------------	---------------------------	--------------------------

評価項目	評価基準 (内容) ＜取組内容とその効果等＞	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		評価委員会の指摘・提言																																					
		評価 S～C		評価 S～C																																							
「提案の履行状況に関する項目」 (1) 利用者の増加を図るための具体的手法・効果	① 事業計画で示した国際会議の誘致・開催に係る数値目標を計画どおり達成できているか ≪29年度事業計画 数値目標≫ ○府立国際会議場における国際会議開催件数 50件 (参考 5年間の目標) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td></td> <td>H26</td> <td>H27</td> <td>H28</td> <td>H29</td> <td>H30</td> </tr> <tr> <td>目標</td> <td>30</td> <td>35</td> <td>40</td> <td>50</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>35</td> <td>40</td> <td>58</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ○府立国際会議場で平成31～35年度に開催されることとなる国際会議の件数 (成約件数) 22件 ○府立国際会議場での平成31～35年度の開催に向け誘致活動を開始し、同会議場での開催が有望視される国際会議の商談件数 25件		H26	H27	H28	H29	H30	目標	30	35	40	50	60	実績	35	40	58			① 国際会議の誘致・開催についてはおおむね計画どおりである。 ≪29年度事業計画 数値目標 実績≫ ○国際会議成約件数 57件 (H30年3月末実績) (参考 5年間の目標等) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td></td> <td>H26</td> <td>H27</td> <td>H28</td> <td>H29</td> <td>H30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>30</td> <td>35</td> <td>40</td> <td>50</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td><35></td> <td><40></td> <td><58></td> <td><57></td> <td>(51)</td> <td></td> </tr> </table> < >は年度実績 ○22件に対し22件 累計 (目標90、実績30) ○25件に対し40件 累計 (目標70、実績63) ・今年度は社長による大学・企業等へのトップセールスを集中的に実施。 ・医学系学会について引き続き積極的な営業活動を行うとともに、大阪府内主要大学の自然科学系教授との関係作りによる学会誘致及び大阪府・市・経済界との連携により政府系国際会議誘致に取り組む。		H26	H27	H28	H29	H30		30	35	40	50	60	<35>	<40>	<58>	<57>	(51)		A		A		○平成30年度の60件、平成31年度以降の90件という高い目標を達成するため、引き続き、戦略的な誘致活動や誘致・開催に繋げるための様々な取組みを講じられたい。
		H26	H27	H28	H29	H30																																					
	目標	30	35	40	50	60																																					
実績	35	40	58																																								
	H26	H27	H28	H29	H30																																						
	30	35	40	50	60																																						
<35>	<40>	<58>	<57>	(51)																																							
② 国際会議の誘致計画を策定し、戦略的に誘致活動を行っているか	② 国際会議の誘致については、事業計画に基づく誘致方針により i 従来の医学系の学会を中心とした誘致活動に加え、 ii 大学工学部や国際会議を主催する業界団体 (JATA等) へのアプローチによる医学系以外の学会誘致 iii シンポジウム、ワークショップ等の誘致体制の整備を行い、今年度の誘致件数は目標値を達成。	A		A		○医学系の中でも薬学や看護、歯科、医療工学など取り込めていない分野へのアプローチも検討してはどうか。																																					
③ 国際会議等の誘致を誘導し、開催に結びつけるため、催事主催者の要望を具体的に分析し、トータルサポート (開催提案書や催事主催者の開催場所を決定するためのプレゼン資料の作成のサポート、催事主催者の大阪視察受入のサポート等) を実施しているか	③ 誘致の際には主催者のニーズを十分に聞き取り、相手方の要望に合わせた提案を行っている。2020年日本透析医学会において中之島周辺の施設全体のとりまとめを含めて提案を行っている また、2018年日本循環器学会 (内定)、2020年日本透析医学会 (誘致中) においては中之島一帯 (OICC、RRH、リバーフォーラム、ABCホール) の会場調整を当社が行う。	A		A		トータルサポートについては、会議・催事主催者ごとのニーズを把握し、個別の要望にあわせた提案が行われている。引き続き、催事主催者の要望を聞きとり、きめ細やかなサポートを行い、国際会議等の誘致・開催に結びつけられたい。																																					

<p>(1)利用者の増加を図るための具体的手法・効果</p>	<p>④ 積極的、具体的な誘致活動を行っているか。また、取組みは効果的に機能しているか。検証を加え、取組みを進めているか（データベースの作成、アドバイザーの活用、支援制度等の拡充）</p> <p>⑤ 複合施設（会議室、ホール、展示場など多様な主催者ニーズに対応できる施設）の強みを活かした取組みを行っているか</p>	<p>また、京阪線フリー切符の提案、中之島通りバナーの提案を行っており、順調に商談は進んでいる。</p> <p>④ a) データベースの整備 医学系以外については、学術団体や関西圏の大学教授を中心とした誘致の可能性の高いターゲット（112 団体、91 名）を絞り込み、これに対し誘致活動を行っている。</p> <p>b) アドバイザーの活用 国際会議全体にかかわるアドバイザーについては、オール大阪でのMICE事業強化のための戦略的な誘致を行う仕組や組織について大阪観光局を中心に検討されていることから、これとの整合を図る。これとは別に自然科学系の国際学会を誘致するため、府内大学の関係学部長等（大阪大学、大阪府立大学ほか 8 名）からなる「大阪府立国際会議場アドバイザー」を設置。関係学部長等にはすでに就任を依頼しており、1月29日には第1回会合を開催。</p> <p>c) 支援制度等の活用 支援決定の件数と、その内、開催が内定したもの、失注により支援金支出に至らなかったものの件数は次のとおりである。</p> <table border="1" data-bbox="1130 976 1694 1171"> <thead> <tr> <th></th> <th>支援決定</th> <th>内定</th> <th>失注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H26</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>H27</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>12</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p>(件)</p> <p>また、支援金支出（催事開催年度の支出）としては、H26 年度 0 件、H27 年度 3 件、730 万円、H28 年度 3 件、272 万円、H29 年度 1 件、510 万円、H30 年度 4 件、865 万円(予定)、平成 31 年度 1 件、100 万円(予定)となっている。</p> <p>本年度の催事(大阪大学主催国際会議)においては、支援金を有効に利用し受注に至った</p> <p>コンGRESS 2020 は国連主催の大型会議であり、大阪府・市、関係団体と共同して誘致に取り組んだ(当社誘致費用 10 百万円)が、結果として失注した。</p> <p>今後は、誘致活動を通じ得た知見、人脈を生かして、大・中規模国際会議の誘致に向けて大阪府・市、経済団体、観光局とともに取り組んでいく。</p> <p>⑤ メインホール、イベントホール、大小 28 会議室を有しており、展示会とセットになっている会議、全体会議多くの分科会のある会議、講習会とセットになっている会議、パーティーとセットになっている</p>		支援決定	内定	失注	H26	3	1	2	H27	4	2	2	H28	5	3	2	H29	12	3	4	<p>A データベースの活用については、データの蓄積を行い、国際会議等の誘致活動に活用している。</p> <p>これまで強みとしている医学系に加え、自然科学系の国際会議を誘致するため、新たにアドバイザーを設置するなど、具体的な取組みが認められる。新たに設置したアドバイザーが効果的なものとなるよう取組みを進められたい。</p> <p>支援決定件数は年々増加しており、活用の状況が窺える。引き続き、会議の開催に結び付けられるよう有効に活用されたい。</p> <p>A 主要 3 施設（10 階会議室、イベントホール、メインホール）の稼働率は、84.3%と高い状況ではあるが、目標の 88%に届いていないため、引き続き、複合施設の強みを活かして誘致活動に取り組まされたい。</p>	<p>A</p> <p>○国際会議の誘致につながるよう、新たに設置したアドバイザーと十分に連携をとるなど、効果的な活用に努めてもらいたい</p> <p>○支援制度については、引き続き、有効に活用されたい。</p> <p>B</p> <p>○複合施設の強みを活かし、誘致活動に取り組まされたい。また、新たに設置する中之島 MICE アライアンスを機能させ、関係機関とも連携し、稼働率の向上に努められたい。</p>
	支援決定	内定	失注																					
H26	3	1	2																					
H27	4	2	2																					
H28	5	3	2																					
H29	12	3	4																					

<p>(1)利用者の増加を図るための具体的手法・効果</p>	<p>⑥ 大阪観光局等の関係機関と連携した効果的な誘致活動を行っているか</p> <p>《29年度 その他数値目標》 主要三施設（10階会議室、イベントホール、メインホール） 稼働率 88.0% ※前年度実績：85.6%</p> <table border="1" data-bbox="468 1545 1050 1625"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標稼働率</td> <td>82</td> <td>84</td> <td>86</td> <td>88</td> <td>90</td> </tr> </tbody> </table>		H26	H27	H28	H29	H30	目標稼働率	82	84	86	88	90	<p>会議など、様々な国際会議の実施形態に対応したフロアプランを提案し、実施している。また、複数の催事を同時に開催できる導線を有している強みを活かし、催事の誘致につなげている。定期的に開催する内覧会で、現場におけるプランを提案するなど、施設の強みを活かしたプランの提案等による営業を実施。（※）内覧会は、29年度2回実施</p> <p>⑤ a) 大阪観光局と連携して、一昨年より継続して共同セールス(前述各種キーマンデータ)を行っている。今年度の4月～3月で具体的な大型案件や国際会議等83件(2020年日本小児科学会、2020年日本透析医学会など)をセールスするなど、オール大阪でのイメージ構築を図っている。 ・10/27 大阪MICEビジネスアライアンス定例会参加 ・12/7-8 大阪MICEディスプレイショールーム出展(12/8 大阪国際会議場視察ツアー実施)</p> <p>b) (一財)大阪国際経済振興センターと連携し、インテックス大阪で同センターが主催する「オリーブオイル関西 国際商談専門見本市」の開催に合わせ、「全国自治体オリーブ栽培フォーラム」を当会議場で開催。</p> <p>c) 「2019 ツーリズム EXPO」においては大阪府・大阪市・大阪観光局等と連携をとり共同誘致を実施。</p> <p>○中之島MICEアライアンスの新設 中之島に拠点を置く ・大阪市中央公会堂 ・堂島リバーフォーラム ・当会議場 が連携し、国際会議等の誘致、施設キャパシティの相互補完、中之島エリアの魅力発信等を実施していく。(平成30年3月に発足)</p> <p>《29年度 その他数値目標》 主要三施設（10階会議室、イベントホール、メインホール） 稼働率 83.1% (3月末実績)</p> <table border="1" data-bbox="1127 1545 1691 1665"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標</td> <td>82</td> <td>84</td> <td>86</td> <td>88</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>74.0</td> <td>81.9</td> <td>85.6</td> <td>83.1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		H26	H27	H28	H29	H30	目標	82	84	86	88	90	実績	74.0	81.9	85.6	83.1		<p>A 大阪観光局と共同したセールスの実施や、中之島に拠点を置く施設との連携を強化するため、新たにアライアンスを設置(予定)するなど、関係機関と連携した誘致活動を行っている。その効果については、短期間で表れるものではないが、必要に応じて取組みを検証し、引き続き、効果的な誘致活動に努められたい。</p>	<p>A ○中之島MICEアライアンスについては、今後、ホテル等にも参画を促すなど、より多くの施設との連携を検討してはどうか。</p>
	H26	H27	H28	H29	H30																													
目標稼働率	82	84	86	88	90																													
	H26	H27	H28	H29	H30																													
目標	82	84	86	88	90																													
実績	74.0	81.9	85.6	83.1																														
<p>(2)サービスの向上を図るための具体的手法・効果</p>	<p>① 利用者に対するサービスにおける品質向上を図るため、利用者アンケートの結果を参考に飲食やケータリングをはじめとする関係事業者と定期的に協議を行い、利用者の満足度向上に努めているか。また、利用者・来館者のニーズを反映したサービスを提供するとともに、会議場利用者以外も外から呼び込めるような工夫がされているか</p>	<p>① 利用者アンケートの結果等を踏まえ、飲食や備品、施設改修、駐車料金の見直しを行った。</p> <p>a) ニーズに応じた飲食物の提供 i アンケートでミネラルウォーターの料金について不満があるため、箱売りで安価に販売するサービスを4月からスタート。</p>	<p>A 利用者や来館者の満足度の向上を図るため、サービスの向上に取り組んでいる。引き続き、利用者の意見を聞き、さらなるサービスの向上に努められたい。</p>	<p>A ○引き続き、施設利用者の利便性の向上につながるよう、サービスの向上に努められたい。駐車料金の上限設定については、試行実施を検証の上、本格実施に向けて検討を進められたい。</p>																														

<p>(2)サービスの向上を図るための具体的手法・効果</p>	<p>② 施設・設備利用時のサービスの向上を図るためのサポートを実施し、計画どおり施設利用者の利便性の向上につなげているか</p>	<p>ii 夏場に1F受付に女性利用者から温かい飲み物の問合せがあることから、今年度から自販機での夏季の温かい飲み物の提供。</p> <p>iii 利用者の利便と利用者以外も外から呼び込むため、1Fプラザにおいてオープンカフェ開設(2016年9月からスタート、ただし、冬場の11月～3月は営業休止。)</p> <p>b) 利用客のニーズを先取りする備品整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高輝度プロジェクターの導入 ・可搬式スクリーンの更新 ほか <p>c) 施設の改修による高質化、安全性の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・7階、8階会議室の内壁塗装 ・メインホールの二階席階段通路に手すり設置 ・あみだ池筋側に施設名称看板新設 ほか <p>d) 駐車料金一日上限額の設定(試行)</p> <p>自動車による来館を促すため、8月1日から10月31日までの間、試行的に駐車料金について1日最高2,000円の上限を設定した。(現行1時間500円上限なし)</p> <p>② 施設・設備の利用者が利用料金と付帯サービス料(技術サービス、機材レンタル、看板製作等)を一括で発注・支払できる、ワンストップサービスを2015年9月から拡大し利便性の向上を図っている。</p> <p>※主要な拡大したワンストップサービス</p> <p>i 宅配等荷物預かりサービス(2016.9～)</p> <p>(4月～3月実績 件数780件、個数6,386個)</p> <p>ii 宅配便発送サービス取り扱いを1社から2社に</p> <p>iii 会議や研修実施後のWebアンケートの回収・集計サービス(ii、iiiとも2017.6～)</p> <p>その他、以下の取組み等から施設利用者の利便性の向上を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内フロア、レストラン・カフェについて、より分かりやすいよう、多様な映像広告が可能なデジタル・サイネージを設置 ・施設名表示がない又はわかりづらいとのご意見を受け、あみだ池筋側に施設名の名板を設置 ・問い合わせが多かった喫煙スペースについて、1、2階から見やすい位置にサインを表示 ・メインホール2階席での移動が快適にできるよう手摺を設置 ・駐車料金に1日の上限金額を設定する試行を実施し、本格実施に向け検討中 ・ブログにより会議場や中之島の魅力をアピールするなどの情報を発信 	<p>A</p>	<p>ワンストップサービスの充実に加え、施設の名板やサイン表示など利用者の利便性の向上を図るための取組みが行われている。引き続き、利用者の利便性の向上につながるよう、利用者の意見を聞き、さらなるサービスの向上に努められたい。</p>	<p>A</p>
---------------------------------	---	---	----------	--	----------

<p>(3) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度</p>	<p>① 利用者の快適かつ安全を確保するための、施設・設備等の維持補修・修繕や機能を向上させる設備投資の取組みが計画どおりに行われているか</p>	<p>① 5 年修繕計画及び設備投資計画に基づき、次の取組みを実施している。</p> <p>a) 維持補修・修繕の取組み (29 年度予算 1 億円)</p> <p>i 実施済分 (発注ベース)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メインホール、特別会議場のプロジェクター用配線更新 1749 万円 (アナログ→デジタル。プロジェクターの能力を一層発揮) ・ターボ式冷凍機 (R-4) 分解整備 886 万円 ・ボイラ高圧蒸気減圧弁等取替修理 394 万円 ・7～8 階会議室調光操作部更新 552 万円 ・会議室床カーペット補修・壁塗装等 747 万円 <p>その他、量水器の取替、特別会議室吊物整備、1 階吊物設備整備、10 階中会議室吊物整備、演出用のスポットライトの取替工事、10 階会議室遮光ブラインド電動機取替工事、誘導灯取替工事、舞台機構設備整備、厨房機器 (ステーキワゴン) の購入、同時通訳用レシーバーのケース更新・会議室等の壁面に傷防止用防護板取付 など</p> <p>合計 10,014 万円 (執行率 100.1%) 3 月末実績</p> <p>ii 計画したが次年度以降に繰り越したもの</p> <p>緊急修繕の優先、営業上有利な工期の設定のため、次の工事は、次年度以降に繰り越す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メインホール用調光卓修理 ・イベントホール吊物整備 など <p>なお、年度途中で計画した屋上庭園の美創については工期が長くなることから、次年度当初発注予定。</p> <p>b) 機能を向上させるための設備投資の取組み (29 年度予算 8 千万円)</p> <p>i 実施済分 (発注ベース)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備・備品の充実・向上 <p>プロジェクター (20,000lm) (再掲)、スイッチャーワゴン、可搬式スクリーン (10 階スクリーンの収納部更新を含む。)、施設名称看板の設置 (再掲)、ワイヤレスマイクシステム更新、楽屋 601 のファンコイルユニット取替、8 階照明器具の取替工事、楽屋 607・608 のカーペット貼り替え及びカーテン設置、同時通訳レシーバー用収納ケースの更新、演台・司会者台・花台・専用カバーの購入、ポスター掲示板の設備更新</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下 1 階に憩いのスペース創出 <p>女性用のパウダールーム、飲料・スナック菓子の自動販売機とテーブル・椅子を設置)。など</p> <p>合計 5,919 万円 (執行率 73.9%) 3 月末実績</p> <p>ii その他</p> <p>メインホール楽屋に冷蔵庫設置を検討中</p>	<p>A</p>	<p>維持補修・修繕や設備投資について、概ね事業計画に沿って実施されている。</p>	<p>A</p>	<p>○施設の長寿命化に加え、施設の競争力を高める観点から、引き続き、維持補修や設備投資を効果的に進めていただきたい。</p>
----------------------------------	---	---	----------	--	----------	---

	<p>(3) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度</p>	<p>② 施設・設備の長寿命化を図るための保守点検の手法の工夫等を実施しているか</p> <p>③ 施設・設備の修繕等については、営業担当と施設担当が情報を共有するなど、十分連携をとったうえで、行っているか</p>	<p>館内サインの改善については、引き続き検討</p> <p>施設・設備の現況について調査・把握し、必要性、緊急性を見極めながら優先度の高いものから計画的に維持補修工事を実施する。また、利用者等ニーズ（利便性・快適性）とともに、営業力の強化のため、投資効果が高く、かつ、即効性のある工事等を計画的に実施していく。なお、年度当初に修繕緊急プロジェクトを立ち上げ、お客様目線で施設の汚れや不備等についてチェックを行い、左記の修繕分とあわせて取組みを進めている。</p> <p>② 設備の保守点検結果により早い段階での修繕を実施し設備の長寿命化を図っている。 （事例）定期点検結果に基づき、氷蓄熱スクリーヒートポンプを11月に修繕、ターボ冷凍機については、1月に修理を実施。</p> <p>③ 日常的な軽微な修繕等については営業担当と施設担当が工事日程を調整等している。（利用者の希望により工事日程の変更が生じた場合も同様） また、営業担当が日頃お客様と接する中で、重要と思われることを要修繕箇所として全て書き出してもらって、これらの項目について施設担当が情報を共有しながら、機能強化の購入品目を整理し、実際の購入や修繕に向けて調整している。</p>	<p>A</p> <p>A</p>	<p>定期的な保守点検の実施により、設備の長寿命化の取組みが行われている。引き続き、施設・設備の長寿命化を図るため、適切に保守点検を実施されたい。</p> <p>施設・設備の修繕について、修繕の規模により、社内全体や担当者間で連携・調整が行われている。引き続き、社内ですべて連携・調整し、修繕に取り組まされたい。</p>	<p>A</p> <p>A</p> <p>○保守点検を通じて、施設・設備の長寿命化を図るとともに、施設の競争力を高める観点から、機能向上に努めていただきたい。</p>
	<p>(4) 施設の設置目的及び管理運営方針</p>	<p>① 国際会議等の誘致・開催を通じて、大阪の産業振興や地域活性化等に貢献するという施設の設置目的に沿った運営を行っているか</p> <p>② 関係法令を遵守し、適正な管理運営を行っているか。</p>	<p>① 大阪の都市格の向上につながる大型国際会議の誘致を大阪府・市、経済界、観光局等と連携して進めている。特に「2019 ツーリズム EXPO」の大阪開催が決定したことから、これに関連する国際会議等を誘致し、大阪の産業振興、地域活性化に繋げる。また、府域外からも多くの来館者を呼び込むなど、設置目的に合致する運営を行っている。 なお、2020年の「国連犯罪防止・刑事司法会議（コングレス）」の誘致は実現できなかったが、誘致活動を通じた知見、人脈を生かして、大・中規模国際会議の誘致に向けて大阪府・市、経済団体、観光局とともに取り組んでいく。 (4月～3月の来館者数 1,062千人 うち海外から9千人) (前年同期 来館者数 1,136千人 うち海外から19千人)</p> <p>② 建築物衛生法、ビル管理法、水道法、下水道法などの法令を遵守し、法令に定められた基準値内に運用している。 (例. 空気環境測定、簡易水道塩素濃度測定など)</p>	<p>A</p> <p>A</p>	<p>大型の国際会議の誘致を大阪府、市、経済界等と連携して取り組むなど、施設の設置目的に沿った取組みが行われている。また、会議規模が大きな案件について、中之島地区の施設一体となって誘致・開催するなど、地域との連携も行われている。引き続き、多くの方に利用され、大阪の産業振興や地域活性化等に貢献するよう、国際会議等の誘致・開催に努められたい。</p> <p>引き続き、関係法令等を遵守し、適正な管理運営に努められたい。</p>	<p>A</p> <p>A</p> <p>○MICE 誘致を巡る都市間競争が見られる中、大阪の経済振興や地域活性化等に貢献できるよう、大阪府や大阪観光局、中之島の施設等と十分に連携し、国際会議等の誘致・開催に努めていただきたい。</p> <p>○府立国際会議場の立地や公的施設であるとの性格を踏まえ、施設の優位性を分析し、施設の運営にあたっていただきたい。</p>

<p>(4) 施設の設置目的及び管理運営方針</p>	<p>③ 府民やNPOに加え、民間企業とも幅広く連携し、地域活性化に貢献しているか。</p>	<p>③ a) Problem Based Learning (PBL) の実施 本年5月に会議場において、大手前大学の学生約40名に対して、当社社員が「EC概論」の講義や施設の見学などを行い、大手前大学のPBLの取組みに学習の場等を提供した。 b) 生きた建築ミュージアムフェスティバル大阪 平成29年10月に、生きた建築ミュージアム大阪実行委員会が主催する「生きた建築ミュージアムフェスティバル大阪」に参画し、建築に関心ある大学生、会社員など、府民や府域外の方にも来場いただいた。オリジナルパンフレットを作成し配布するとともに、ガイドツアーを実施し、故 黒川紀章氏が設計した建物として紹介した。(ツアー参加者47名、オリジナルパンフレット180枚配布) c) 中之島なつまつり 広く府民が参加できる催事として一昨年から当会議場で開催されている「中之島なつまつり(8月開催)」へ本年も参画した。(参加者4千人) d) 「大阪文化芸術フェス2017 DREAM LIVE」 (2017.10.11～10.12)ではコンサートを当会議場で開催していただいた。 e) グランキューブ便りの発行 四半期ごとに発行する広報誌「グランキューブ便り」において、中之島の歴史等を連載するとともに、周辺の飲食店や旧所名跡を紹介するなど、中之島の魅力を積極的に発信している。</p>	<p>A</p>	<p>大学や団体と連携し、府民等に府立国際会議場という施設に親しんでいただける取組みや、中之島の歴史・周辺施設の紹介も合わせた冊子を発行するなど、地域の活性化に貢献している。</p>	<p>A</p>	<p>○公的施設である特性を踏まえ、引き続き、府民や地域等に貢献する取組みを進められたい。</p>
<p>(5) 平等な利用を図るための具体的手法・効果</p>	<p>① 予約受付開始時期や利用料金の支払手続等を、冊子やホームページに明記し、広く周知を行うなど、施設利用に関して公平な取扱いを実施しているか</p> <p>② 高齢者や障がい者等が、安全で快適に施設・設備を利用できるよう、接遇等のソフト面、設備等のハード面の両面から、計画どおりサービス提供に取り組んでいるか</p>	<p>① 予約受付開始時期や利用料金の支払い手続等はホームページや利用案内・料金表に記載し、周知を行っている。また、予約の問い合わせについては、利用案内の規約に沿って、受付開始や支払に関する説明を担当者が行い、利用者に対して公平な取扱いを実施している。</p> <p>② a) 利用案内の障がい者向けの駐車料金減免制度の定めを明確化(障がい者手帳等の提示で免除)し、駐車場や精算機前に案内板で表示した。今年度4月から3月までの減免利用件数は872件。(※前年同期実績 380件) b) ハード面については、貸出用の車イス10台、ベビーカー5台を設置し1階受付にて貸出を行っているほか、授乳室・礼拝室を設置しニーズに対応している。またこれら設備が安全かつ清潔に利用できるよう、メンテナンスを行っている。</p>	<p>A</p> <p>A</p>	<p>引き続き、施設利用者にとって分かりやすい情報提供や周知を行うとともに、公平な取扱いに取り組まれたい。</p> <p>車いすやベビーカーの貸出など配慮が必要な方への取組みが行われている。引き続き、利用者満足度の向上のため、接遇等を含め、きめ細やかなサービスを提供されたい。</p>	<p>A</p> <p>A</p>	

			<p style="text-align: center;">利用件数 問合せ件数</p> <p>*車イス 48件 66件 (3月末実績)</p> <p>*ベビーカー 7件 8件 (")</p> <p>*授乳室 50件 13件 (")</p> <p>*礼拝室 28件 9件 (")</p>			
(6)府施策との整合	<p>府施策との整合に係る取組みを計画どおり実施しているか</p> <p>① 事業及び公益事業等への協力</p> <p>② 管理運営業務の福祉化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就職困難者層の雇用 ・知的障がい者の清掃業務従事への取組み 	<p>① 事業及び公益事業等への協力</p> <p>a) 「2019 ツーリズム EXPO」においては大阪府・大阪市・大阪観光局等と連携をとり共同誘致に成功するなど、府の施策に整合する事業について、計画的に取り組んでいる。</p> <p>b) 市内の近隣3区と「大規模災害時における施設利用の協力に関する協定」を締結し、災害時において避難者の受入を行う等、公益事業等へも積極的に参画している。</p> <p>c) 「大阪文化芸術フェス 2017 DREAM LIVE」(2017. 10. 11～10. 12) ではコンサートを当会議場で開催した。(再掲)</p> <p>d) 「大阪光の饗宴」にはクリスマスデコレーションや新たな手法によるライトアップを実施。</p> <p>e) 大阪マラソンクリーンアップ作戦については、多くの社員が参加し、中之島5丁目周辺道路の美化に努めた。</p> <p>② 管理運営業務の福祉化</p> <p>a) 就職困難者層の雇用</p> <p>就職困難者が継続就労できるよう、業務内容や就業時間等の労働環境を整備するとともに、管理監督者が常に従業員の勤務状況を把握し、働きやすい職場環境の整備、維持に努めている。</p> <p>なお、27年3月から就業いただいていた方については、退社されたため後任について求人手続中であったが、平成30年2月に応募があり、4月から雇用予定である。</p> <p>b) 知的障がい者の清掃業務等従事への取組み</p> <p>清掃業務の再委託先と契約を締結し、勤務時間、人数等に合った訓練場所、機会の提供に努めた。植栽の水やりや手入れの委託先についても同様の内容で契約している。</p>	<p>A</p> <p>B</p>	<p>府関連の行事への参画、協力に取り組んでいる。引き続き、府事業への協力に取り組みたい。</p> <p>1名退職されていることから、関係機関と調整の上、雇用を行うとともに、今後とも、就職困難者や知的障がい者が働きやすい環境整備に努められたい。</p>	<p>A</p> <p>B</p>	<p>○就職困難者層の雇用につなげられるよう、勤務条件のほかに、求人対象や求人先の幅を広げるなど工夫されたい。</p>

(1)利用者満足度調査等

主催者や一般利用者に対するアンケート等による顧客の多様なニーズの具体的かつ的確な把握や、社員や再委託事業者から管理運営業務上で気づいた点、改善点等を聞き取ること等により、顧客のニーズに対応したサービスの改善を実施しているか

a) 利用者アンケート
引き続き、利用者アンケートを実施。(平成 28 年 1 月より、用紙の郵送から、催事終了後に用紙を手渡し、記入を依頼する方法に変更。) 3 月末実績
*結果(回収 736 件/配布 1,126 件:回収率 65.4)
不満足度 : 5.2% (不満、やや不満に普通を含む)
*前年度実績 : 7.8/%
(回収 851 件/配布 1,342 件:回収率 63.4%)

	H26	H27	H28	H29	H30
目標	7.7	6.9	5.6	7.5	
実績	7.2	5.6	8.1	5.2	
配付数		659	1,289	1,126	
回収数		219	815	736	
回収率		33.2	63.2	65.4	

利用者アンケート集計結果						
		2017 年度			2016 年度	
施設	普通	27 件	3.7%	4.6%	6.7%	7.2%
	やや不満	5 件	0.7%		0.5%	
	不満	2 件	0.3%		0.0%	
備品	普通	61 件	8.3%	9.8%	12.5%	15.3%
	やや不満	8 件	1.1%		2.3%	
	不満	3 件	0.4%		0.5%	
スタッフ対応	普通	29 件	3.8%	4.8%	7.1%	7.6%
	やや不満	5 件	0.7%		0.4%	
	不満	2 件	0.3%		0.1%	
再利用	分からない	7 件	1.0%	1.4%	1.2%	1.9%
	あまり思わない	2 件	0.3%		0.7%	
	思わない	1 件	0.1%		0.0%	
不満足度				5.2%		8.1%

※「施設」「備品」「スタッフ対応」「再利用意向」のアンケート結果の単純平均

※やや不満・不満のコメント内容

○備品

- ・メインホールの楽屋に冷蔵庫、コピー機等を常設してほしい。
- ・プロジェクターが暗い。→高輝度PJ利用の勧奨を強化
- ・スクリーンのしわ・汚れが目立つ。→スクリーン更新

○スタッフの対応

- ・事前打合せでの説明不足。→十分な打合せの徹底
- ・会議室の開錠時間が遅かった。→利用者の思い違い。
- ・机が1台足りなかった。→利用者の思い違い

具体的な意見・要望については、直ちに担当課で検討し、事案に応じ、各課、部さらに全社で対応する。

B 利用者アンケートについては、平成 28 年度に回収方法を変更(当日回収)したことに伴い回収率が高まっており、不満足度の割合についても改善が見られる。引き続き、アンケートの結果を検証し、サービスの改善に役立て、利用者満足度の向上を図られたい。

A ○利用者(催事主催者)アンケートについては、今回、不満足度の割合が昨年に比べ低くなり、これについては、利用者の満足度が向上している。引き続き、利用者の声をいかに運営に活かすか、個々の意見をよく検証し、施設・運営の改善につなげられたい

<p>(1)利用者満足度調査等</p>	<p>主催者や一般利用者に対するアンケート等による顧客の多様なニーズの具体的かつ的確な把握や、社員や再委託事業者から管理運営業務上で気づいた点、改善点等を聞き取ること等により、顧客のニーズに対応したサービスの改善を実施しているか</p>	<p>・実施分 スクリーン更新（12月実施） メインホール楽屋にコピー機を設置（1月実施）。</p> <p>8月に一般来場者からの声をより多く収集するため、アンケート回収ポストの設置場所を従前よりも目立つ場所であつ記入し易い場所に変更した。</p> <p><来場者アンケート></p> <table border="0"> <tr> <td>・2017年度 ポスト 8件 Web 3件（感想）</td> <td>・2016年度 ポスト 5件（クレーム等） Web 7件（感想）</td> </tr> </table> <p><Googleの口コミ> 738件（4～3月） 評点：3.6（5点満点中）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>プラス評価</th> <th>マイナス評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・（京阪、阪神から）便利 ・広い、美しい、見やすい、臨場感がある、清潔 ・リーガロイヤルホテルが近い ・梅田から無料シャトルバスがお得 ・リーズナブルに利用できる ・色々なイベントの開催がある ・トイレにウォシュレット、便座拭きの消毒液が有るのは良い ・ホテルのバスが使えて便利 ・設備が綺麗で気持ちいい ・フリーWi-Fiが助かります ・トイレが綺麗です。景色もいいです。広い。 ・メインホールの椅子の幅が広くてよい。天井が高い。 ・綺麗で豪華な建物。 ・広いので卒業式等イベントに最適 ・学会を開催するには最高。 ・大阪を代表する会議場 ・レストランの眺望が良い。 ・明太子食べ放題が良い。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・（梅田からの）交通の便が悪い ・周辺に食事・買い物施設ない ・EVやエスカレーターが混む ・駐車料金が高い ・裏動線が分かりにくい ・音響が悪い ・混んでいて予約が取りにくい ・会場までの交通が少し不便 ・ドアが開まる際、音がうるさく、講演の妨げになる ・少し古い感じがする。 ・周辺に手軽な飲食店がなくて困る。 ・5階は味が濃い目でファミレス並み ・空調の自由がきかない。 ・コンサートがあると揺れる。 ・エレベーターとエスカレーターが集客人数にそぐわない。 ・ライブの退場時は混みすぎる。 ・中に入るとわかりづらい ・トイレはもっとあってもよい </td> </tr> </tbody> </table> <p>館内がわかりづらいとのご意見に対しては、フロア、レストラン及びカフェについて多様な映像広告が可能なデジタルサイネージ（電子看板）を設置した。あわせて、喫煙スペースも1、2階から見やすい位置にサインを表示した。（再掲）</p> <p>駐車料金が高いとのご意見に対しては、1日の上限金額を設定する試行を実施し、本格実施に向け検討中である。（再掲）</p> <p><受付における問合せ等対応件数></p>	・2017年度 ポスト 8件 Web 3件（感想）	・2016年度 ポスト 5件（クレーム等） Web 7件（感想）	プラス評価	マイナス評価	<ul style="list-style-type: none"> ・（京阪、阪神から）便利 ・広い、美しい、見やすい、臨場感がある、清潔 ・リーガロイヤルホテルが近い ・梅田から無料シャトルバスがお得 ・リーズナブルに利用できる ・色々なイベントの開催がある ・トイレにウォシュレット、便座拭きの消毒液が有るのは良い ・ホテルのバスが使えて便利 ・設備が綺麗で気持ちいい ・フリーWi-Fiが助かります ・トイレが綺麗です。景色もいいです。広い。 ・メインホールの椅子の幅が広くてよい。天井が高い。 ・綺麗で豪華な建物。 ・広いので卒業式等イベントに最適 ・学会を開催するには最高。 ・大阪を代表する会議場 ・レストランの眺望が良い。 ・明太子食べ放題が良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・（梅田からの）交通の便が悪い ・周辺に食事・買い物施設ない ・EVやエスカレーターが混む ・駐車料金が高い ・裏動線が分かりにくい ・音響が悪い ・混んでいて予約が取りにくい ・会場までの交通が少し不便 ・ドアが開まる際、音がうるさく、講演の妨げになる ・少し古い感じがする。 ・周辺に手軽な飲食店がなくて困る。 ・5階は味が濃い目でファミレス並み ・空調の自由がきかない。 ・コンサートがあると揺れる。 ・エレベーターとエスカレーターが集客人数にそぐわない。 ・ライブの退場時は混みすぎる。 ・中に入るとわかりづらい ・トイレはもっとあってもよい 		
・2017年度 ポスト 8件 Web 3件（感想）	・2016年度 ポスト 5件（クレーム等） Web 7件（感想）									
プラス評価	マイナス評価									
<ul style="list-style-type: none"> ・（京阪、阪神から）便利 ・広い、美しい、見やすい、臨場感がある、清潔 ・リーガロイヤルホテルが近い ・梅田から無料シャトルバスがお得 ・リーズナブルに利用できる ・色々なイベントの開催がある ・トイレにウォシュレット、便座拭きの消毒液が有るのは良い ・ホテルのバスが使えて便利 ・設備が綺麗で気持ちいい ・フリーWi-Fiが助かります ・トイレが綺麗です。景色もいいです。広い。 ・メインホールの椅子の幅が広くてよい。天井が高い。 ・綺麗で豪華な建物。 ・広いので卒業式等イベントに最適 ・学会を開催するには最高。 ・大阪を代表する会議場 ・レストランの眺望が良い。 ・明太子食べ放題が良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・（梅田からの）交通の便が悪い ・周辺に食事・買い物施設ない ・EVやエスカレーターが混む ・駐車料金が高い ・裏動線が分かりにくい ・音響が悪い ・混んでいて予約が取りにくい ・会場までの交通が少し不便 ・ドアが開まる際、音がうるさく、講演の妨げになる ・少し古い感じがする。 ・周辺に手軽な飲食店がなくて困る。 ・5階は味が濃い目でファミレス並み ・空調の自由がきかない。 ・コンサートがあると揺れる。 ・エレベーターとエスカレーターが集客人数にそぐわない。 ・ライブの退場時は混みすぎる。 ・中に入るとわかりづらい ・トイレはもっとあってもよい 									

<p>(1)利用者満足度調査等</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・2017年度(4月～3月) 26,689件 ○問い合わせの多い主なもの <ul style="list-style-type: none"> ・喫煙場所や自販機設置場所 → 館内表示がわかりづらい ・付近の飲食施設やコンビニ → 館内販売の飲食物が不十分 b)「ヒヤリ・ハット」事例 (3月末実績 53件) <p>社員や再委託事業者が毎朝気づいた点や意見などについて、発防止や再発防止の観点から報告を義務付け、必要に応じてメールで一斉送信するなどの共有化を図るとともに、その内容について常務会に発生原因や課題を報告し、適切な対応を検討したうえで、事故等の予防に取り組んでいる。</p> <p>*苦情11件、ケガ・急病13件、設備不良16件、事件1件 お客様の物損1件、その他11件</p> 				
<p>(2)その他創意工夫</p>	<p>その他創意工夫しながらサービスの向上に具体的に取り組んでいるか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○宅配等荷物預かりサービス (instop サービスの拡充) <p>宅配等で預かる荷物について、事前申込みによる受取者の認証、鍵付きパレットでの保管、保険加入など、安全性を高めるサービスを有償にて実施している。</p> <p>(3月末実績 件数780件、個数6,386個)</p> ○備品の拡充 <p>主催者等からの要望の強い備品、他施設にない備品の設置や利用頻度の高い備品の増設など、利用者等へのサービス向上の視点で備品の拡充を引き続き検討する。</p> <p>(導入済)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下1階に憩いのスペース創出(再掲) ・11月～12月に1階エントランスにクリスマスツリーを飾り付け ・メインホール3階席に快適に昇り降り可能な手摺を設置 ・ブログの活用により、会議場及び中之島の魅力を発信 ・館内フロア、レストラン及びカフェについて、多彩な映像広告が可能なデジタル・サイネージを設置 ・喫煙スペースについて、プラザ及び1・2階スペースからも見やすい位置にサインを表示 ・ビジネスセンターセルフコピー機にコインラック設置(領収書発行機能付き) ・6階メインホール楽屋前でコピー機設置・サービス提供 ・1階に大型コインロッカー追加 ・6階メインホール楽屋に冷蔵庫を設置 ○コンビニの代替サービス(「憩いのスペース」) <p>利用者の利便を図るため、コンビニ設置に取組み昨年度末に入札を行ったが、応札者がなかった。その代替として、コンビニ設置の予定スペースである地下1階に「憩いのスペース」を創出した。女性用パウダールーム、飲料、スナック菓子の自動販売機とテーブル、椅子を設置(一部再掲)</p> 	<p>A</p>	<p>利用者の利便性やサービス向上の取組みに工夫が見られる。引き続き、利用者のニーズを把握し、サービスの向上に取り組まれない。</p> <p>なお、物品販売施設の設置については、実現するよう取り組まれない。</p>	<p>B</p>	

目 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	(1) 収支計画の内容、適格性及び表現の程度	事業収支は収支計画に比して妥当か	<p>○計画と実績（百万円） 計画、実績及び達成率（H30.3月末見込）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画との差</th> <th>達成率 %</th> <th>前年同期実績</th> <th>対前年同期比%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総収入</td> <td>2,116</td> <td>2,077</td> <td>△39</td> <td>98.2</td> <td>2,101</td> <td>98.9</td> </tr> <tr> <td>（うち事業収入）</td> <td>1,860</td> <td>1,806</td> <td>△54</td> <td>97.1</td> <td>1,836</td> <td>98.4</td> </tr> <tr> <td>事業費用</td> <td>2,069</td> <td>2,006</td> <td>△63</td> <td>97.0</td> <td>2,046</td> <td>98.0</td> </tr> <tr> <td>損益</td> <td>47</td> <td>71</td> <td>24</td> <td></td> <td>55</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>○事業収支の状況について 収入は大型催事が多かった昨年度を下回っており、計画に対しても39百万円の減となっている。 一方、費用は光熱水費が引き続いて燃料価格低下により下落しており、これに加え年度途中の電気・ガスの一括調達により、10月から電気代の単価が下がったため、相当な減少となった（ガスは1月から引下げ）。さらに、催事関連費用の減、機能強化費の未執行もあって、計画に対しては97.0%、昨年実績に対しても98.0%となっている。この結果、損益はプラス71百万円となる見込み。</p> <p>○売上高・営業利益の確保に向けた緊急取組み 上半期の売上が計画、前年度を下回ったため、売上高・営業利益の確保に向け、10月23日の経営会議において、次の緊急取組みを指示。</p> <p>a) 売上高確保の取組み 仮予約のあった大口物件への相手先訪問、会議室・備品の追加利用の勧奨、時間外利用の課金徹底等</p> <p>b) 経費節減の取組み チラシ等のプリントパック利用、裏紙活用・ペーパーレス化などコピー費用の削減、旅費（宿泊費）の実費精算等</p> <p>収支状況は、売り上げが前年度、計画に比べて下回っており、厳しい状況にある。 年度内利用の積上げ、特に仮予約から成約への移行に注力するなど、目標達成に向けた取組みを強化する。</p>		計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	対前年同期比%	総収入	2,116	2,077	△39	98.2	2,101	98.9	（うち事業収入）	1,860	1,806	△54	97.1	1,836	98.4	事業費用	2,069	2,006	△63	97.0	2,046	98.0	損益	47	71	24		55		B	損益は、計画を上回っているものの、事業収入を含む総収入は計画を下回っている。引き続き、計画的かつ適正な管理運営に努められたい。	B	○事業収支については、光熱水費の削減など費用改善が認められるが、総収入は計画を下回っている、引き続き、効率的・効果的な事業運営に努められたい。
		計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	対前年同期比%																																			
総収入	2,116	2,077	△39	98.2	2,101	98.9																																				
（うち事業収入）	1,860	1,806	△54	97.1	1,836	98.4																																				
事業費用	2,069	2,006	△63	97.0	2,046	98.0																																				
損益	47	71	24		55																																					
(2) 安定的な運営が可能となる人的能力	① 事業計画を確実に実施していくために、効果的かつ効率的な人員体制・配置になっているか	① 事業計画を確実に実施し、会議場の円滑な運営管理と積極的な営業活動による事業収入の確保を行うため、効果的かつ効率的な執行体制及び管理体制の構築に努めるとともに、業務実態を考慮し多様な雇用形態（プロパー、出向、派遣、嘱託社員等）による人材確保と適材適所の人員配置を行った。 なお、今後は嘱託・出向社員のプロパーへの入れ替えについて検討していくこととしている。 また、休館等が必要な修繕工事は、直接売上に影響することから、営業部門と施設管理部門が相互連携を図り、合理的な工事期間を設定しうるよう、体制の強化を図る。	A	指定管理業務を着実に遂行するため、引き続き、適正な管理運営体制の確保に努められたい。	A																																					

<p>(2) 安定的な運営が可能となる人的能力</p>	<p>② 管理運営業務が適正に遂行されるための管理監督体制・責任体制がとれているか</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 安心して働き続けられる労働環境を整備しているか</p>	<p>② a) 毎週1回の常務会（メンバー：社長、専務、常務、部長、次長、各課長）、月1回以上開催の経営会議（常務会メンバーに常勤監査役を加える）、月1回の業務会議（メンバー：常務会メンバーに課長補佐を加える）により、営業活動報告を行うとともに、経営トップの方針や指示を伝えた。</p> <p>なお、本年度上期における営業実績が、前年度及び計画を大きく下回っている危機的状況であることから、常務会に要する時間について、社員一丸となってお客様対応を充実し営業実績向上の取組みを行うため、下半期は常務会の開催を基本月1回とする。</p> <p>b) 昨年度から長期的な視点のもと誘致諸活動の能率的・効率的な遂行に資するため、「営業新戦略本部会議」を設置し、基本的な営業戦略、特に、医学会以外の国際会議誘致の新たな方策について審議し、方針を決めている。</p> <p>c) アニュアルレポート（グラキューブビジネスレポート）を毎年度、発行及びホームページから閲覧できることとし、経営状況を広く公開している。</p> <p>③ 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、次の取り組みを行っている。</p> <p>a) 人権研修及びコンプライアンス研修については、外部講師（大阪企業人権協議会）を招へいし3月14日と3月22日に全社員及びパートナー会社の従業員を対象に実施した。</p> <p>b) 課長補佐の昇格者について、大阪商工会議所等が主催する外部研修を受講させている。さらに、関西生産性本部主催の「女性リーダー交流フォーラム」に本年度も中堅女性社員を参加させ、女性のリーダーシップ開発とキャリア形成を図る。</p> <p>c) 昨年度途中及び今年度当初に採用した社員に対しては、社内各課等における実務研修のほか、京都国際会館及び神戸国際会議場に出張させ、施設見学及び施設従業員との意見交換会等を行った。</p> <p>d) 顧客からのクレームがあった場合は、ヒヤリ・ハット事例の報告書を提出させることにより、発生原因の特定や対処策を講じ、それらを社内で共有することにより顧客対応への指導に役立っている。</p> <p>④ 次の労働環境の整備を行っている。</p> <p>a) 労務管理</p> <p>超過勤務の縮減のため、一昨年度から勤務シフト制を深夜勤務を含むものに拡充している。さらに、深夜や早朝業務の発生が見込まれる場合、管理職が担当業務の適正な配分を行うとともに、計画的に業務の引き継ぎを行うなど、特定の者が過重労働にならないよう対策を講じた。また、深夜業務を軽減するため、一部業務を外部に委託している。</p> <p>b) 昨今、社会問題となっている職場でのハラスメントを防止するため、従前から社内にセクハラ・パワハラ相談窓口（男性社員及び女性社員を配置）を設けるとともに、外部の相談窓口（公益財団法人21世紀職業財団）を活用し、相談体制を整備している。</p>	<p>A</p> <p>A</p> <p>A</p>	<p>指定管理業務を着実に遂行するため、引き続き、適正な管理運営体制の確保に努められたい。</p> <p>研修計画に沿って必要な研修、指導を行っている。引き続き、職員の資質向上を図り、利用者へのサービス向上に役立てられたい。</p> <p>労働環境の整備に取り組んでいるが、引き続き、絶えず点検を行い、適切な労働環境の整備に努められたい。</p>	<p>A</p> <p>A</p> <p>A</p>	
-----------------------------	--	--	----------------------------	---	----------------------------	--

		<p>(相談窓口件数：0件/3月末時点)</p> <p>c) 福利厚生制度</p> <p>昨年度から、人間ドックについては派遣社員も含め、全額を会社負担とし、社員の健康管理を第一に考えるとともに、職場の一体感の醸成に努めている。</p>																																					
<p>(3) 安定的な運営が可能となる財政的基盤</p>	<p>収支が計画どおりに推移し、財務状況が安定しているか</p>	<p>○計画と実績（百万円）（再掲）</p> <p>計画、実績及び達成率（H30.3月末見込）</p> <table border="1" data-bbox="1133 409 1789 680"> <thead> <tr> <th></th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画との差</th> <th>達成率 %</th> <th>前年同期実績</th> <th>対前年同期比%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総収入</td> <td>2,116</td> <td>2,077</td> <td>△39</td> <td>98.2</td> <td>2,101</td> <td>98.9</td> </tr> <tr> <td>（うち事業収入）</td> <td>1,860</td> <td>1,806</td> <td>△54</td> <td>97.1</td> <td>1,836</td> <td>98.4</td> </tr> <tr> <td>事業費用</td> <td>2,069</td> <td>2,006</td> <td>△63</td> <td>97.0</td> <td>2,046</td> <td>98.0</td> </tr> <tr> <td>損益</td> <td>47</td> <td>71</td> <td>24</td> <td></td> <td>55</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>○事業収支の状況について</p> <p>収入は大型催事が多かった昨年度を下回っており、計画に対しても39百万円の減となっている。</p> <p>一方、費用は光熱水費が引き続いて燃料価格低下により下落しており、これに加え年度途中の電気・ガスの一括調達により、10月から電気代の単価が下がったため、相当な減少となった（ガスは1月から引下げ）。さらに、催事関連費用の減、機能強化費の未執行もあって、計画に対しては97.0%、昨年実績に対しても98.0%となっている。この結果、損益はプラス71百万円となる見込み。</p> <p>○売上高・営業利益の確保に向けた緊急取組み</p> <p>上半期の売上が計画、前年度を下回ったため、売上高・営業利益の確保に向け、10月23日の経営会議において、次の緊急取組みを指示。</p> <p>a) 売上高確保の取組み</p> <p>仮予約のあった大口物件への相手先訪問、会議室・備品の追加利用の勧奨、時間外利用の課金徹底等</p> <p>b) 経費節減の取組み</p> <p>チラシ等のプリントパック利用、裏紙活用・ペーパーレス化などコピー費用の削減、旅費（宿泊費）の実費精算等</p> <p>収支実績は順調に推移しているとは言い難い。</p> <p>年度内利用の積上げ、特に仮予約から成約への移行に注力するなど、目標達成に向けた取組みを強化する。</p>		計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	対前年同期比%	総収入	2,116	2,077	△39	98.2	2,101	98.9	（うち事業収入）	1,860	1,806	△54	97.1	1,836	98.4	事業費用	2,069	2,006	△63	97.0	2,046	98.0	損益	47	71	24		55		<p>B</p> <p>損益は、計画を上回っているものの、事業収入を含む総収入は計画を下回っている。引き続き、計画的かつ適正な管理運営に努められたい。</p>	<p>B</p> <p>○事業収支については、光熱水費の削減など費用改善が認められるが、総収入は計画を下回っている、引き続き、効率的・効果的な事業運営に努められたい。（再掲）</p>
	計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	対前年同期比%																																	
総収入	2,116	2,077	△39	98.2	2,101	98.9																																	
（うち事業収入）	1,860	1,806	△54	97.1	1,836	98.4																																	
事業費用	2,069	2,006	△63	97.0	2,046	98.0																																	
損益	47	71	24		55																																		