

## 平成30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
I 提案の履行状況に関する事項 (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			
	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			
	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			
	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）			
	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			
	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			

(2) サービスの向上を図るための具体的手法・効果	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			
	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			
(3) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	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			
	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			
	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			
(4) 施設の設置目的及び管理運営方針	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			
	② 関係法令を遵守し、適正な管理運営を行っているか。			
	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。			

	(5) 平等な利用を図るための 具体的手法・効果	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			
		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			
	(6) 府施策との整合	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 ① 事業及び公益事業等への協力			
		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 ② 管理運営業務の福祉化 ・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り組 み			
Ⅱ さ ら な る サ ー ビ ス の 向 上 に 関 す る 事 項	(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			
	(2) その他創意工夫	その他創意工夫しながらサービスの向上に 具体的に取組んでいるか			

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	事業収支は収支計画に比して妥当か			
	(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			
		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			
		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			
		④ 安心して働き続けられる労働環境を整備しているか			
(3) 安定的な運営が可能となる財政的基盤	収支が計画どおりに推移し、財務状況が安定しているか				