

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・施設所管課の評価 (上段:指定管理者 下段:施設所管課)					5年間の総括																																																		
		平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	指定管理者	施設所管課	評価委員会																																																
		<p>I 提案の履行状況に関する項目</p>																																																							
(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 ＜国際会議の誘致件数＞ 単位:件 <table border="1"> <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>57</td><td>(66)</td></tr> </table> ＜国際会議(H31~H35)の成約・商談件数＞ 単位:件 <table border="1"> <tr><td></td><td>H26</td><td>H27</td><td>H28</td><td>H29</td><td>H30</td></tr> <tr><td>成約</td><td>1</td><td>2</td><td>5</td><td>22</td><td>60</td></tr> <tr><td>実績</td><td>0</td><td>2</td><td>6</td><td>22</td><td>(50)</td></tr> <tr><td>商談</td><td>1</td><td>1</td><td>3</td><td>25</td><td>40</td></tr> <tr><td>実績</td><td>7</td><td>2</td><td>16</td><td>52</td><td>(53)</td></tr> </table>		H26	H27	H28	H29	H30	目標	30	35	40	50	60	実績	35	40	58	57	(66)		H26	H27	H28	H29	H30	成約	1	2	5	22	60	実績	0	2	6	22	(50)	商談	1	1	3	25	40	実績	7	2	16	52	(53)	S	S	S	A	S	<p>2014年の公募により指定管理者に指定されて以降、医学系国際会議を中心に大阪府、大阪市、経済団体等多くの関係者の支援の下、積極的な誘致活動を展開してきた結果、国際会議の開催件数は常に目標を上回り、着実に業績を伸ばしてきた。</p> <p>当社は、開業以来、大阪の強みである医学系分野に着目し、① 大学への誘致営業訪問、② キーパーソンの所属する学会（他施設・他都市）への現地視察を含めた営業訪問、③ 大阪の都市魅力をはじめとする「大阪開催のメリット」等のアピール、④ 学会事務局（大半は東京所在）への積極的営業活動等を実施し、大阪大学医学部、国立循環器病研究センターや大阪市立大学医学部等のキーパーソンとネットワークを築くことで、大規模な臨床系会議を中心に数多くの医学系学術会議を国際会議場に誘致、開催してきた。また、2008年に「G8サミット財務大臣会合」を開催して以降、大型の政府・国際機関関係国際会議は残念ながら開催に至っていないが、機会を捉えてさまざまな誘致活動に取り組んでおり、近年では、2017年度に「第14回国際連合犯罪防止刑事司法会議」（2020年開催）の誘致に積極的な取り組みを行った。さらに、当社は国際会議の誘致・開催を企画する方々に、誘致の構想段階から、開催決定手続き、会議本番、終了後のアフターケアに至るまで総合的なサポート（会場プラン、ユニークベニューやアフターコンベンションを含め、大阪の魅力を正面から打ち出した立候補趣意書の作成、併せて、地元としての意思を表明する知事や市長の招聘状の要請など）を実施し、誘致・開催に繋げてきた。</p> <p>大阪観光局との共同セールスを計画的に実施するとともに、国際展示場であるインテックス大阪や大阪のMICE関連事業者が結集する「大阪MICEビジネス・アライアンス」などMICE関連事業者と密接に連携・結集して国際会議の誘致開催に取り組んでいる。</p> <p>開業からの国際会議の開催件数は累計814件（海外からの来場者は27万人）にものぼり、2016年には国際会議場施設として、パシフィコ横浜に次ぐ全国第2位の開催件数となった。</p>	<p>国際会議の誘致・開催については、5年間を通じ、毎年度目標件数を上回る実績を上げた。</p> <p>誘致活動については、誘致計画に沿って、会議開催の情報を収集し、主催者となり得るキーパーソン等に積極的に働きかけるとともに、ニーズにあわせた様々なサポートを提案し、主催者の開催場所決定に結びつける取組みを行った成果であり、評価できる。そうした取組みにより、主要3施設の稼働率は、目標に至らないまでも高い水準を維持している。</p> <p>一方、将来5年間の成約件数については、平成30年度は目標件数を下回っており、引き続き、積極的に誘致活動に取り組むことが必要。</p>	
		H26	H27	H28	H29	H30																																																			
	目標	30	35	40	50	60																																																			
	実績	35	40	58	57	(66)																																																			
		H26	H27	H28	H29	H30																																																			
	成約	1	2	5	22	60																																																			
	実績	0	2	6	22	(50)																																																			
	商談	1	1	3	25	40																																																			
	実績	7	2	16	52	(53)																																																			
	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	A	A	A	A	A																																																			
	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	A	A	A	A	A																																																			
	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）	-	A	A	A	A																																																			
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	-	A	A	A	A																																																				
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 ＜主要三施設の稼働率＞ 単位:% <table border="1"> <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>82</td><td>84</td><td>86</td><td>88</td><td>90</td></tr> <tr><td>実績</td><td>74</td><td>81.9</td><td>85.6</td><td>83.1</td><td>(87.0)</td></tr> </table>		H26	H27	H28	H29	H30	目標	82	84	86	88	90	実績	74	81.9	85.6	83.1	(87.0)	A	A	A	A	A																																		
	H26	H27	H28	H29	H30																																																				
目標	82	84	86	88	90																																																				
実績	74	81.9	85.6	83.1	(87.0)																																																				
	A	A	A	A	A																																																				
	A	A	A	A	A																																																				
	A	A	A	A	A																																																				
	A	A	A	A	A																																																				
	A	A	A	A	A																																																				
	A	A	A	A	A																																																				
(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	A	B	A	A	A	<p>サービス向上のための取り組みについては、アンケートやヒアリング調査、また当社やパートナー会社（施設運営業務の再委託先）の社員による“気づき”に基づき実施してきた。</p> <p>飲食施設に関する要望のうち、カフェでの軽食の提供、オープンカフェ（キッチンカー）の営業について関係事業者との協議により実施したもの。</p> <p>特に主催者満足度の向上については、当社はもとよりパートナー会社とともに主催者の「ご利用の流れ」に応じたサービスの向上・改善に努めており、その結果、過去5年間でお客様満足度は着実に向上している。</p>	<p>利用者アンケートで寄せられた意見や要望の内容を反映させたサービスを探り入れ、アンケート結果をサービス向上に活かしている。また、会議に利用する備品の整備や会場の美化の推進などにより、快適な施設利用を実現し、利用者の満足度向上に努めている。</p> <p>一方、物品販売施設の設置・運営や、駐車料金の上限定の導入検討については、実現に至っていないため、さらなる取組みが望まれる。</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	B	A	A	A	A																																																			
		B	B	A	A	B																																																			
		A	A	A	A	A																																																			
		A	B	A	A	A																																																			
		A	A	A	A	A																																																			

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・施設所管課の評価 (上段:指定管理者 下段:施設所管課)					5年間の総括			
		平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	指定管理者	施設所管課	評価委員会	
I 提案 の 履 行 状 況 に 関 する 項 目	(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	S	A	A	A	A	開業以来、計画的に施設・設備の維持改善、備品等の管理、充実に努めており、大阪府が実施する建物本体にかかる修繕については、必要な提案を行うとともに、工事実施に当たっては、大阪府と十分な連携をとり、円滑適正な施工に努めてきた。 また、機能向上の取組みにおいては、安全で快適な会議空間を整備することはもちろん、世界最先端の音響、映像設備や国際会議仕様の会議机、いす等を導入し、世界水準のMICE施設にふさわしいグレードを実現してきた。 結果、施設・設備の維持補修・修繕については年1億円、機能強化・設備投資については5年間で4億円を予算計上及び執行してきた。	毎年度、施設修繕計画及び機能向上のための投資計画に基づき、修繕、工事を行うとともに、状況に応じて計画に微修正を加えるなど、的確な工事の推進に努力している。 また、定期的な保守点検を行い、利用者が安全・快適に利用できるよう、常に最適な状態が維持できるよう適正な管理に努めている。	
		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	A	A	A	A	A			
		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	-	A	A	A	A			
			S	A	A	A	A			
			S	A	A	A	A			
(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	A	A	A	A	A	当社は、国際会議等MICEの誘致・開催を通じ、大阪の国際化、産業・文化の振興、都市格の向上に寄与し、併せて、大きな経済波及効果をもたらしている。 2016年度の当社のMICE関連の売上は18億円あまりだが、大阪府域への経済波及効果は、約276億円と推計される。 地域活性化への貢献については、「中之島なつまつり」や「中之島リバーフェスタ」の開催、「中之島精霊流し」への参加等を通じて、中之島に立地する企業市民として、地域の活性化に貢献してきた。	大阪府・大阪市・経済界と連携して大型の国際会議を誘致・開催するなど、「大阪の産業振興や地域活性化に貢献する」という施設の設置目的に沿った取組みを進めている。 また、大阪府の事業への協力や周辺地域の行事への参画など地域活性化にも貢献している。		
		② 関係法令を遵守し、適正な管理運営を行っているか	A	A	A	A				A
		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	A	A	A	A				A
			A	A	A	A				A
			A	A	A	A				A
(5)平等な利用を図るための具体的手法・効果	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 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	A	A	A	A	A	大阪府立国際会議場の設置目的を念頭に、利用規約を公開し、明確化することで、平等利用を確保するとともに、受付開始を1年前を基本としつつ、数年間の開催準備が必要な国際会議等については、随時受付を可能とするなど、催事の特性に合わせた運用を行うことで施設の設置目的も最大限達成している。 また、体の不自由な方や海外からお見えの方など、すべての方にやさしい施設となるよう、バリアフリーや礼拝室の設置といったハード面はもちろん、タブレット利用による手話通訳や館内従業員に対する人権研修の毎年度実施などソフト面の取組みも実施している。	予約方法や受付開始時期、利用料金等の情報について、ホームページや料金案内冊子等でわかりやすく示し、誰でも情報を入手できるように努めている。ホームページでは、改善を重ね、空室状況や開催会議等の情報、さらには周辺地域の情報など、会議場の利用者が知りたい情報発信の充実を図っている。 また、高齢者や障がい者等に対する貸出用車いすの整備のほか、ベビーカーの整備や授乳室の設置など、配慮が必要な利用者が利用しやすい環境の整備に努めている。	
		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、接客等のソフト面、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	A	A	A	A	A			
			A	A	A	A	A			
			A	A	A	A	A			
			A	A	A	A	A			
(6)府施策との整合	① 事業及び公益事業等への協力	A	A	A	A	A	大阪の産業・文化振興や地域活性化、大阪の都市格向上のため、下記事業等について積極的に協力してきた。 1.文化・芸術振興の取組み 大阪文化フェスへの協力、光の饗宴への協賛、生きた建築ミュージアムフェスティバルへの参加・ガイドツアーの実施など 2.次世代育成の取組み 大学への講師派遣、小学生対象の施設見学会の実施 3.環境保全の取組み 関西エコオフィス宣言、クリーンアップ作戦、エコキャップ回収運動など 管理運営業務の福祉化については、提案どおり母子家庭の方を雇用するとともに、知的障がい者の清掃業務従事(4名/20時間)を維持してきた。	大阪府関連事業への協力のほか、公益的な取組みを行っている。 就職困難者の雇用、知的障がい者の清掃訓練受け入れでは、一時期、雇用に至らず空席となっていたが、平成30年度に雇用に結び付け、概ね計画どおりに取り組んでいる。		
		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組み	A	A	A	B				A
			B	A	A	B				A
			A	A	A	B				A
			A	A	A	A				A

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・施設所管課の評価 (上段:指定管理者 下段:施設所管課)					5年間の総括																										
		平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	指定管理者	施設所管課	評価委員会																								
		<p>IIさらなるサービスの向上に関する項目</p>																															
(1)利用者満足度調査	<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確かな把握や、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>＜利用者アンケート集計結果＞ 単位: %</p> <table border="1"> <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>7.7</td> <td>6.9</td> <td>5.6</td> <td>7.5</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>7.2</td> <td>5.6</td> <td>8.1</td> <td>5.2</td> <td>(5.0)</td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td>-</td> <td>33.2</td> <td>63.2</td> <td>65.4</td> <td>(65.0)</td> </tr> </tbody> </table>		H26	H27	H28	H29	H30	目標	7.7	6.9	5.6	7.5	5.0	実績	7.2	5.6	8.1	5.2	(5.0)	回収率	-	33.2	63.2	65.4	(65.0)	A	A	B	B	A	<p>利用者ニーズの把握については、①主催者対象としてヒアリング、アンケートの実施、②来場者対象としてアンケートの実施、③共通としてWEB口コミ、総合受付への問合せ・ご意見があり、さらには社内やパートナー会社からの報告等により行っているところ。また、把握したニーズについては、すぐ実施するもの、年度中に実施するもの、次年度以降に実施するもの等に区分の上実施に移しており、サービス改善に努めてきた。その結果、常に90%を超える満足度をキープしてきた。</p>	<p>利用者アンケートの結果、不満足度の割合は概ね減少しており、アンケート結果を反映したサービス向上に向けた取組みの効果が表れている。</p> <p>一方、利用者からのアンケート回収方法の見直しにより、平成28・29年度、回収数が増加したが、平成30年度は回収数が減少している。このため、リピーターへのアンケート手法の工夫が必要。</p>	
			H26	H27	H28	H29	H30																										
目標	7.7	6.9	5.6	7.5	5.0																												
実績	7.2	5.6	8.1	5.2	(5.0)																												
回収率	-	33.2	63.2	65.4	(65.0)																												
B	B	B	A	A																													
(2)その他創意工夫	<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>	A	A	A	A	A	<p>これまで利用者の負担となっていた各種催事関連サービスの発注、立ち合い、支払い等を当社が代行する「ワンストップサービス」を2014年から導入し、利用者の負担を軽減するだけでなく、館内を熟知した専任の営業担当者及び技術知識の豊富なサプライヤーにより、トータルサポートを可能とした。</p>	<p>利用料金等精算事務の簡便化の拡大により、利用者の利便性の向上が図られている。</p> <p>また、利用者のニーズを踏まえた物品の導入や施設管理の関係事業者との連携などにより、利用者の利便性向上に努めている。</p>																									
		A	A	A	A	A																											
(1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度	<p>○ 事業収支は収支計画に比して妥当か</p> <p>＜損益による計画と実績＞ 単位: 千円</p> <table border="1"> <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>-73,731</td> <td>-71,919</td> <td>39</td> <td>47,331</td> <td>48,203</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>-222,419</td> <td>-81,053</td> <td>50,041</td> <td>51,532</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		H26	H27	H28	H29	H30	目標	-73,731	-71,919	39	47,331	48,203	実績	-222,419	-81,053	50,041	51,532	-	C	A	A	B	A	<p>指定管理開始年度の平成26年度は、メインホールの大修繕による閉鎖等により大きな営業損失が発生したが、その後、国際会議のほか各種催事の誘致営業を積極的に展開するなど売上の増加を図るとともに経費の節減にも努めた結果、指定管理者指定申請では、最終年度の2018年度に最終損益で黒字転換を図る計画を、2年前倒しとなる2016年度に、最終損益はもとより営業損益でも黒字転換を実現した。</p>	<p>指定期間開始当初は、5年目(最終年度)に黒字決算に転じる計画であったが、国際会議誘致開催の強化、経費の節減等により、3年目には前倒して黒字化を達成した。毎年度、実績をもとに収支計画の見直しを図るなど、健全な経営に努めている。</p>							
			H26	H27	H28	H29	H30																										
目標	-73,731	-71,919	39	47,331	48,203																												
実績	-222,419	-81,053	50,041	51,532	-																												
C	A	S	B	A																													
(2)安定的な運営が可能となる人的能力	<p>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</p>	A	A	A	A	A	<p>当社は、国際会議場が2000年に開業して以来今日まで、その管理運営を担っており、少数精鋭を基本としつつも、①経営を担う基幹社員の確保や②全社的な専門能力の向上を図るため、必要な従業員を採用してきた。</p> <p>特に、当社の基幹業務である国際会議の誘致は、キーパーソンとの信頼関係の構築と長期にわたる広範な活動が不可欠であることから、誘致にあたる従業員のプロバ化、誘致体制の強化に努めている。また、利用者に満足いただき、施設の機能を十分発揮させるには、最前線に立つ人が重要であることから、人事評価による人材育成や、研修の実施に努めている。研修体制としては、①階層別研修-新規採用時研修、昇格時研修、②一般研修-人権研修、コンプライアンス研修、③派遣研修-施設協議会主催研修、女性リーダー交流フォーラム などを開催もしくは参加している。</p>	<p>変化する状況を踏まえて、毎年度、最適な体制を整え、適正な管理運営の実施に努めている。平成30年度においても組織体制を改編し、国際会議誘致を担う体制の強化を図っている。</p>																									
		A	A	A	A	A																											
(3)安定的な運営が可能となる財政的基盤	<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>	A	A	A	A	A	<p>収支については、上記(1)のとおりであり、計画を2年前倒しで黒字転換している。また、配当も1株20円の安定配当を継続しており、財務状況は良好である。</p>	<p>指定期間開始当初は、5年目(最終年度)に黒字決算に転じる計画であったが、国際会議誘致開催の強化、経費の節減等により、3年目には前倒して黒字化を達成した。毎年度、実績をもとに収支計画の見直しを図るなど、健全な経営に努めている。安定した配当も継続し、財務状況は良好といえる。</p>																									
		C	A	S	B	A																											
		B	A	A	B	A																											
		C	A	S	B	A																											