

令和元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31年4月1日～令和11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	評 価 S ～ C	評 価 S ～ C	
I 提案の履行状況に関する項目	(1) 施設の設置目的及び管理運営方針	<p>○ 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</p>	<p>「アジア有数の都市型MICE施設に」を経営ビジョンとし、</p> <p>① 国際会議の誘致強化 ② 収益の最大化と会社の持続的成長により大阪の発展に貢献 ③ 快適で魅力あふれる大阪国際会議場を ④ お客様の安全・安心を第一に</p> <p>を4本柱の基本方針として、大阪国際会議場の管理運営業務を進めています。</p> <p>また、これら4つの柱を支えるため、</p> <p>①人材確保・育成 ②地域社会との共生 ③経営体質の強化</p> <p>を3つの基盤として取組んでいます。</p> <p>本年6月のG20においては関連会合(5件)の開催及び大阪府警への協力を図り、当会議場における会合は成功裏に進めることができた。インテックスでの会議を含め、大阪でのこの成功により、大阪がMICEにとって世界・アジアにおける有力な都市であることをアピールできたものであり、今後の国際会議等の誘致開催においても、大いに活用していく。</p>	A	<p>国際会議の誘致を通じて、大阪経済の発展に資するという設置目的に沿った運営がなされている。今後とも、大阪経済の発展に資するとともに地域の活性化に貢献できるよう、取り組まれない。</p>	A
	(2) 平等な利用を図るための具体的手法・効果	<p>○ 公の施設であることを踏まえ、公平・平等な利用がなされているか</p>	<p>○公平公正な申込受付と運用</p> <p>仮予約期間の限定等適正な予約管理により貸出可能な会議室等を確保するとともに仮予約、問い合わせ後の迅速な営業活動を行っている。</p> <p>空き状況の問合せや申込手順、料金表等の利用に係る事項を記載した「利用案内」等を紙媒体だけでなく、当社ホームページでも公表することで、利用情報への平等なアクセスを図っています。</p> <p>○配慮を必要とされる方への対応</p> <p>お体の不自由な方、海外からお見えの方など、すべての方にとってやさしい施設となるよう、施設・設備の充実に努めています。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <ul style="list-style-type: none"> ・受付における筆談ボードでの案内 ・大阪 FreeWi-Fi の設置 ・ポケットによる多言語通訳の実施 ・多目的トイレの整備 ・車イス、ベビーカーの無料貸出 など </div>	A	<p>予約方法、料金、空き状況の公表に加え、仮予約の適正な運用により、公平・平等利用が適切に行われている。</p> <p>また、配慮が必要な方々への取り組みも適切である。</p> <p>引き続き、利用者の公平な扱いやわかりやすい案内に留意し、適正な管理に努められたい。</p>	A
	(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	<p>■ 国際会議の誘致方針</p> <p>○ 同種施設の動向や今後のコンベンション等の需要を見据えた戦略的な取組が適切に実施されているか</p>	<p>○国際会議の誘致会議強化の取組方針は以下7つです。</p> <p>①国際会議の特性に応じた戦略的誘致推進</p> <p>(1) 医学系学会会議</p> <p>基礎医学分野、大阪府以外の大学への積極的な営業</p> <p>●在阪の大学医学部臨床系・国立、公立病院臨床系等訪問に加え、以下を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医学基礎系へのセールス(大阪大学微生物病研究所・大阪大学免疫学フロンティア研究センター) 	A	<p>新たな指定管理期間の開始にあたり、指定管理者から示された7つの取組方針について、今年度は着実な取り組みがなされている。特に自然科学系の国際会議の誘致のためのネットワーク作りについては一定の成果が認められる。</p>	A

			<ul style="list-style-type: none"> ・大阪以外の大学へのセールス(和歌山医大・京都大学・神戸大学) ・関西圏以外の大学へのセールス(熊本大学・鹿児島大学・九州大学) <p>その他、以下も実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ●科研費リスト抽出、DM送付、訪問 ●他都市開催の学術集会の視察とセールス(計3件) ●誘致支援金の積極的活用によるセールス <p>→2件決定</p> <p>(2)自然科学系学術会議</p> <p><u>ネットワークの構築と割引料金制度の実行</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●大阪府立国際会議場アドバイザーとの連携8名訪問、ネットワークづくり →2020年国際会議1件成約、 ●関西大学・立命館大学・大阪市大・大阪府大・大阪産業科学研究所への定期訪問 ●国際シンポ開催見込有の在京各団体の訪問セールス <p>→(自動車技術会・鉄鋼協会・宇宙航空研究開発機構)</p> <p>ある科研費リスト抽出、DM送付、訪問</p> <ul style="list-style-type: none"> ●大阪商工会議所産業部/国際部における国際シンポジウムセールス ●太平洋人材交流センターにおける国際交流シンポジウム提案 ●国際会議提案書における大阪府知事・大阪市長招聘状手配→宇宙線系国際会議の内定 ●誘致支援金の積極的活用によるセールス <p>→8件決定、3件内定</p> <ul style="list-style-type: none"> ●8月開催分3か月前割引料金の設定による積極的セールスを実施(DM・訪問) ●過去利用・問い合わせ実績を元にセールスの実施 <p>(3)その他(政府系・オール大阪)</p> <p><u>大阪の都市格を高める政府・国際機関主催の国際会議</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●G20サミットに関連し外務省訪問や大阪府警への宿泊場所の提供等関係機関等の連携を図った。 ●G20サミットで面識を得た外務省における政府系国際会議(通常東京・横浜開催)の情報入手を実施 ●2025大阪・関西万博の機運盛り上げを考え国際シンポの共催提案(大阪大学・大阪府大・大阪市大・循環器病研究センター) <p>→大阪大学主催(当社共催)による国際シンポを2件開催、2020年2件開催予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ICCA加盟による日本開催可能性のある国際会議の抽出 <p>→適宜段階的に実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ●オール大阪(大阪観光局、府、市)との連携 <p><u>戦略的パートナーシップによる誘致力強化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●大阪観光局・旅行代理店等との連携、資料の共有化による国際会議提案書(大阪全体)のひな形作成を実施 ●中央公会堂との中之島MCEアライアンスとしての連携、ミーティングを実施 ●インテックス大阪との定期会合による情報交換と京都団体事務局への共同セールスを実施 <p>②データに基づくマーケティング戦略の推進</p> <p><u>国際会議の特性に応じたマーケティングの展開</u></p> <p>医学系</p> <ul style="list-style-type: none"> ●在阪の大学医学部臨床系・国立、公立病院臨床系等訪問に加え、以下を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・医学基礎系へのセールス等(大阪大学微生物病研究所・大阪大学免疫学フロンティア研究セン 	<p>今後は、7つの取り組みの目指すべきゴールに向けたロードマップを具体的に設定し、その達成に向け、計画的に取り組むことが必要である。</p>	
--	--	--	---	---	--

			<p>ター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪以外の大学へのセールス等(和歌山医大・京都大学・神戸大学) ・関西圏以外の大学へのセールス等(熊本大学・鹿児島大学・九州大学) <p>自然科学系</p> <ul style="list-style-type: none"> ●大阪府立国際会議場アドバイザーとの連携8名訪問、ネットワークづくり →2020年国際会議1件成約 ●関西大学・立命館大学・大阪市大・大阪府大・大阪産業科学研究所への定期訪問 ●国際シンポ開催見込有の在京各団体の訪問セールス →(自動車技術会・鉄鋼協会・宇宙航空研究開発機構) ●科研費リスト抽出、DM送付、訪問 ●大阪商工会議所産業部/国際部における国際シンポジウムセールス ●太平洋人材交流センターにおける国際交流シンポジウム提案 <p>政府系</p> <ul style="list-style-type: none"> ●G20 サミットに関連し外務省訪問や大阪府警への宿泊場所の提供等関係機関等の連携を図った ●G20 サミットで面識を得た外務省における政府系国際会議(通常東京・横浜開催)の情報入手を実施 ●2025 大阪・関西万博の機運盛り上げを考え国際シンポの共催提案(大阪大学・大阪府大・大阪市大・循環器病研究センター) →大阪大学主催(当社共催)による国際シンポを2件開催、2020年2件開催予定 ●ICCA 加盟による日本開催可能性のある国際会議の抽出 →適宜段階的に実施 <p><u>国際会議等キーパーソンデータベースの新たな構築</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●ICCA の WEB ページより大阪観光局や予約課から問い合わせのある国際会議をリサーチ、定例的に実施されている国際会議をリスト化し国内のキーパーソンを導きセールスを実施する方法等について検討中 <p>③中之島 MCE アライアンスによる国際会議の誘致推進</p> <p><u>中之島 MCE アライアンスの取り組み</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●懇親会会場として大阪市中央公会堂を紹介 <p><u>中之島 MCE クラスターの形成</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●中之島港からのエクスカージョンプランとして乗船プログラムを提案(一本松海運様と連携) <p><u>中之島の活性化に貢献</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●GRAND CUBE PRESS で中央公会堂館長と大阪国際会議場担当社員とで対談(5,000部発行)、共存共栄の可能性を示唆 <p>④主催者への支援制度拡充と戦略的活用</p> <p><u>支援金の柔軟な活用</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●2019年度支援決議決定(19件5220万円)、2019年度開催分支援金支払い金額(10件1,610万円) <p><u>主催者へのトータルサポート</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●万博関連国際シンポジウムにおける「大阪府・大阪市・日経新聞社」後援手配(計2件) ●4月開催日本外科学会において盛り上げるべく中之島通りに街路バナーを手配 ●2020年日本透析医学会において盛り上げるべく中之島通りに街路バナーを提案 ●宇宙線系国際会議において(立候補企画書作成サポート、大阪観光局を含む誘致支援金の提案、大阪府知事、大阪市長招聘状手配)等実施 		
--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ●宇宙航空研究開発機構国際会議において大会本部主要メンバーのサイトビジット受け入れ(20年1月)、バンケット会場としての中央公会堂紹介 ●倉庫系国際会議大会本部主要メンバーのサイトビジット受け入れ ●マスコミが取り上げそうなテーマを扱う国内大型会議や国際会議の主催者へプレスリリースの機会を提供(計3件) ●建築系国際会議へアトラクションの紹介 ●各種国際会議へ、託児運営会社、代理輸入会社等サービス提供会社の紹介や大阪観光局紹介 <p>⑤国際会議のキーパーソン等との新たなネットワーク形成</p> <p><u>既存ネットワークのさらなる強化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●新たな誘致メンバー紹介をしながら在大阪の大学(医学系)及び国立、公立病院における継続的な人的ネットワークの構築を図る ●大阪大学及び国立循環器病研究センターにおける一般向けシンポジウムの参加とそこでの各主催者との接触によるネットワークの構築を図った ●中之島 MCE アライアンス(官)、大阪観光局(官)、大阪府・大阪市(官)との連携によるネットワークのさらなる強化を図った <p><u>新たなネットワークの形成</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●大阪以外の大学(京都・神戸・関西圏以外九州地区等)(学)への定期的なセールス訪問により新規ネットワーク作り ●アドバイザーの先生(自然科学系)(学)をコアとして、その周辺の先生の紹介を受ける等新規のネットワーク作り ●大阪商工会議所(産)、太平洋人材交流センター(産・官)への共催提案等新規のネットワーク作り ●科研費(C to C)対象の研究をリスト化し、関西圏のキーパーソンに DM・TEL・訪問を実施(京都大学、大阪大学産業科学研究所・レーザー研究所 他) ●アジアの主要大学との連携を図るべく、それらと提携している在阪の大学に共催事業という形で取り込める様に第4四半期に大学にアプローチを行う ●セールスにて得た情報を履歴として残しデータベース化し社内にて共有 <p>⑥オール大阪による大型国際会議等の戦略的誘致の推進</p> <p>オール大阪の一員としての当社の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ●政府系国際会議、自然科学系国際会議の専門部署である「誘致開発課」におけるG20サミットの各種対応を実施(大阪府警含む) ●大阪観光局との共同セールス(関西大学・大阪市立大学・大阪大学)を実施、数件の国際会議の内定にいった。また大阪観光局、OICCと別々の誘致支援金においてもオール大阪としての発信力を高めるために合計金額での提示を行うようにした ●ロイヤルホテル、大阪観光局との共同誘致案件においては、案件にあわせた会場提案書を用意し、視察対応するなど連携して対応中 ●大阪のMCE関連事業者との連携は引き続き継続中(旅行会社、ユニークベニュー等) ●日本政府観光局からインドのファムトリップの受け入れ要請の対応、リーガロイヤルホテル大阪と連携して中之島・大阪の魅力を発信 ●大阪全体の国際化のため、大阪商工会議所や太平洋人材交流センターへ会議開催の働きかけ、サポートを提案 ●オール大阪の国際会議誘致機能の強化に向けた提案 <p><u>インテックス大阪との連携</u></p>		
--	--	---	--	--

		<p>○ 大阪の都市魅力を活かした取組が適切に実施されているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●定期的にインテックス大阪との会合を開催し国際会議の情報を共有 ●京都の団体事務所とインテックス大阪と共同でセールスを実施 ●公式ツイッターの相互フォローや、情報交換を実施 <p>大阪 MCE ビジネスアライアンスへの参加と連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ●従来から継続的に大阪 MCE ビジネスアライアンスに参加し、各種会合参加はできるだけ社員の参加を行い、全社で育成を進める (今期は 3 回開催の内 3 回とも出席、弊社社員は計 8 名が参加、参加企業との意見交換も合わせて実施) ●大阪 MCE ディスティネーションショーケースにも積極的に出展し大阪における MCE 関連産業の振興に努めた <p><u>府内 MCE 関連事業者と一体となったサービスの提供</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●地元大阪府内に事業所のある企業とパートナーを組んで再委託先事業者の選定を実施 ●館内パートナー事業者と共同で館内パトロールの実施を行い、来館者が快適に過ごせる環境に機能向上を図る <p>⑦誘致体制強化・誘致力強化のための人材育成</p> <p><u>社内誘致体制の強化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●国際会議誘致会議を役員(社長、専務、常務)及び営業部長、所管課長(誘致課長、誘致開発課長)において定期的に行い社長をはじめとするトップセールスを実施 <p><u>人材育成</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●国際会議担当部署(誘致課・誘致開発課)において 2019 年度より新たな人材を採用(3 名)し充実強化を図った ●他施設を視察し、他施設の同年代の方との交流を図り意見交換を実施 <p><u>他施設等との交流連携</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●バンフィコ横浜・福岡国際会議場との交流の検討 (視察時においては担当レベルでの交流による情報交換は行っている) ●海外のコア PCO との交流 ●年 2 回の国際会議場施設協議会を通じて他施設と意見や情報の交換を実施、国際会議へのセールスへと繋げている ●近隣の宿泊施設(ホテル NCB)や大阪迎賓館等の施設見学を実施、ユニークベニュー等の情報収集および人材交流を実施 <p>○大阪の都市魅力を活かした取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪観光局や大阪府、大阪市など各団体等のご協力をうけ、大阪の魅力が掲載された各種のパンフレットや冊子、写真、動画データなどを当社からの提案時に活用、また催事主催者のプレゼン資料として提案、提供している。 ・国際会議提案企画書では、大阪での MCE 開催の能力と都市魅力を強く意識していただく具体例として、6 月の G20 大阪サミットの成功実績の紹介、複数のユニークベニューの提案をおこなっている。 	<p>A 大阪の都市魅力は観光資源にとどまらず、企業や教育研究機関の集積をはじめ、幅広い分野に及ぶことから、それらに係わる事例も示していただきたい。</p> <p>なお、G20 大阪サミットの成功は、大阪が重要な国際会議を安心して開催できる都市であることを示す好事例であり、その実績、成果を積極的に活用されたい。</p>	<p>A</p>
--	--	-------------------------------------	--	--	----------

■国際会議誘致の取組内容

- 国際会議の誘致の開催目標件数は達成されたか
 - ・ 府立国際会議場における国際会議開催件数 60 件
 - ・ 府立国際会議場で H31～R10 年度に開催されることとなる国際会議の件数（成約件数） 55 件

年度	H31	R2	R3
開催件数	60	62	62
成約件数	55	55	53
年度	R4	R5	R10
開催件数	65	70	70
成約件数	50	50	55

- ・ 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 86.2% ※前年度実績：86.2%

	H31	R2	R3
主要三施設日数稼働率	86.2	86.4	86.7
全館利用単位稼働率	41.2	41.3	41.4
	R4	R5	
主要三施設日数稼働率	86.9	87.3	
全館利用単位稼働率	41.5	41.7	

<参考指標>

主要三施設料金稼働率

分子：主要三施設の施設利用料

分母：主要三施設の全施設を 9 時～21 時で利用した場合の施設利用料

平成 30 年度平均稼働率：79.2%

- 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
 - ・ 戦略的情報ネットワークの形成状況

●国際会議の開催件数、成約件数

12/31 現在の開催件数及び成約件数は以下の通り

	H31	R2	R3	R4	R5	R10
開催件数	61 (60)	57 (62)	22 (62)	2 (65)	2 (70)	0 (70)
成約件数	56 (55)	- (55)	- (53)	- (50)	- (50)	- (55)

※（ ）は目標件数

- ・ 主要三施設（10 階会議室、イベントホール、メインホール）日数稼働率稼働率 85.3%（12 月末実績）※前年同期実績 87.0%
全館利用単位稼働率稼働率 53.6%（12 月末実績）※前年度末実績 45.7%

<参考指標>

主要三施設料金稼働率

稼働率 81.2%（12 月末実績）※前年同期実績 79.3%

- 大阪の都市格向上に繋がる国際会議を誘致する戦略的取組

既存ネットワークのさらなる強化（再掲）

- 新たな誘致メンバー紹介をしながら在阪の大学(医学系)及び国立、公立病院における継続的な人的ネットワークの構築を図る
- 大阪大学及び国立循環器病研究センターにおける一般向けシンポジウムの参加とそこでの各主催者との接触によるネットワークの構築を図った
- 中之島 MCE アライアンス(官)、大阪観光局(官)、大阪府・大阪市(官)との連携によるネットワークのさらなる強化を図った

新たなネットワークの形成（再掲）

- 大阪以外の大学(京都・神戸・関西圏以外九州地区等)(学)への定期的なセールス訪問により新規ネットワーク作り
- アドバイザーの先生(自然科学系)(学)をコアとして、その周辺の先生の紹介を受ける等新規のネットワーク作り
- 大阪商工会議所(産)、太平洋人材交流センター(産・官)への共催提案等新規のネットワーク作り
- 科研費(C to C)対象の研究をリスト化し、関西圏のキーパーソンに DM・TEL・訪問を実施(京都

A

国際会議の開催・成約件数については、開催目標 60 件に対し 61 件、成約目標 55 件に対し 56 件と計画を上回っている。
主要三施設日数稼働率については、今年度の目標に比して 0.9 ポイント下回り、全館利用稼働率は目標を上回っている。
引き続き、積極的に誘致活動について取り組まれない。

B

A

既存ネットワークの強化、新規ネットワークの強化への取り組みが認められる。
しかし、アジアの主要大学との連携については、それらの大学との関係を有する在阪大学へのアプローチを予定している段階であり、今後に向けた具体的なロードマップの設定が課題である。
引き続き、国際会議の誘致を通じ、大阪の都市魅力の向上に取り組まれない。

B

		<p>○ 施設及び周辺エリアの特性を活かした取組みが適切に実施されたか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「中之島 MCE アライアンス」の取組み ・「中之島 MCE クラスター」の形成 ・中之島の活性化への貢献 <p>○ 誘致の実現に効果的な支援等が適切に実施されたか</p>	<p>大学、大阪大学産業科学研究所・レーザー研究所 他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●アジアの主要大学との連携を図るべく、それらと提携している在阪の大学に共催事業という形で取り込める様に第4 四半期に大学にアプローチを行う。 ●セールスにて得た情報を履歴として残しデータベース化し社内にて共有 <p>○施設及び周辺エリアの特性を活かした取組</p> <p><u>中之島 MCE アライアンスの取組み</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●懇親会会場として大阪市中央公会堂を紹介 <p><u>中之島 MCE クラスターの形成</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●10/22 に「生きた建築ミュージアムフェスティバル大阪」に参加し、従来の大阪国際会議場見学ツアーに加え、中之島の建築を船で巡る、中之島リパークルーズを開催。国際会議主催者にも中之島リパークルーズを提案するなど川船を運行する会社（一本松海運様）と連携しながら中之島エリアのアフターコンベンション開発を模索している。 <p><u>中之島の活性化に貢献</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●GRAND CUBE PRESS で中央公会堂館長と大阪国際会議場担当社員とで対談（5,000 部発行）、共存共栄の可能性を示唆 ●クリエイティブアイランド・ラボ・中之島実行委員会（大阪大学、京阪ホールディング、大阪市立科学館、大阪市立東洋陶磁美術館、大阪中之島美術館準備室、国立国際美術館、中之島香雪美術館、フェスティバルホールなどで構成）に参加し、意見交換しながら将来的な中之島エリアで大規模イベントの検討に加え、各施設が連携した国際的なイベントなども検討中。 <p>○誘致の実現に効果的な支援</p> <p>2019 年度支援決議決定(19 件 5220 万円) 2019 年度開催分支援金支払い金額(10 件 1610 万円)</p> <p><u>支援金の柔軟な活用（再掲）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●2019 年度支援決議決定(19 件 5220 万円)、2019 年度開催分支援金支払い金額(10 件 1,610 万円) <p><u>主催者へのトータルサポート（再掲）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●万博関連国際シンポジウムにおける「大阪府・大阪市・日経新聞社」後援手配（計2 件） ●4 月開催日本外科学会において盛り上げるべく中之島通りに街路パナーを手配 ●2020 年日本透析医学会において盛り上げるべく中之島通りに街路パナーを提案 ●宇宙線系国際会議において(立候補企画書作成サポート、大阪観光局を含む誘致支援金の提案、大阪府知事、大阪市長招聘状手配)等実施 ●宇宙航空研究開発機構国際会議において大会本部主要メンバーのサイトビジット受け入れ(20 年 1 月)、バンケット会場としての中央公会堂紹介 ●倉庫系国際会議大会本部主要メンバーのサイトビジット受け入れ ●マスコミが取り上げそうなテーマを扱う国内大型会議や国際会議の主催者へプレスリリースの機会を提供（計3 件） ●建築系国際会議へアトラクションの紹介 ●各種国際会議へ、託児運営会社、代理輸入会社等サービス提供会社の紹介や大阪観光局紹介 	<p>A</p> <p>中央公会堂と結成した「中之島 MCE アライアンス」については一定の取組みが見受けられる。中之島の MCE 施設と形成する「中之島 MCE クラスター」については、引き続き、形成に向けて、関係企業へのアプローチを行うなど、取組みを進められたい。</p> <p>A</p> <p>支援金の活用や主催者へのトータルサポートが適切に実施されている。</p> <p>引き続き、支援金制度の戦略的な活用方策の検討やトータルサポートの充実に取り組まれたい。</p> <p>A</p>	
--	--	---	---	---	--

	<p>○ MICE関係団体や主催者との連携が適切に実施されたか</p> <p>○ 大阪のMICE拠点として、政府系国際会議を誘致する取組みが適切に実施されたか</p>	<p>○MCE 関係団体や主催者との連携 インテックス大阪との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ●定期的にインテックス大阪との会合を開催し国際会議の情報を共有 ●京都の団体事務所にインテックス大阪と共同でセールスを実施 ●公式ツイッターの相互フォローや、情報交換を実施 <p>○大阪MCE ビジネスアライアンスへの参加と連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ●従来から継続的に大阪 MCE ビジネスアライアンスに参加し、各種会合参加はできるだけ社員の参加を行い、全社で育成を進める (今期は3回開催の内3回とも出席、弊社社員は計8名が参加、参加企業との意見交換も合わせて実施) ●大阪 MCE ディスティネーションショーケースにも積極的に出展し大阪における MCE 関連産業の振興に努めた <p>○府内MCE 関連事業者と一体となったサービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ●地元大阪府内に事業所のある企業とパートナーを組んで再委託先事業者の選定を実施 ●館内パートナー事業者と共同で館内パトロールの実施を行い、来館者が快適に過ごせる環境に機能向上を図る <p>○大阪の MCE 拠点として、政府系・国際機関等の国際会議を誘致する取組</p> <p>オール大阪による大型国際会議等の戦略的誘致の推進 (再掲)</p> <p>オール大阪の一員としての当社の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ●政府系国際会議、自然科学系国際会議の専門部署である「誘致開発課」における G20 サミットの各種対応を実施(大阪府警含む) ●大阪観光局との共同セールス(関西大学・大阪市立大学・大阪大学)を実施、数件の国際会議の内定にいたった。また大阪観光局、OICC と別々の誘致支援金においてもオール大阪としての発信力を高めるために合計金額での提示を行うようにした ●ロイヤルホテル、大阪観光局との共同誘致案件においては、案件にあわせた会場提案書を用意し、視察対応するなど連携して対応中 ●大阪の MCE 関連事業者との連携は引き続き継続中(旅行会社、ユニークベニュー等) ●日本政府観光局からインドのファムトリップの受け入れ要請の対応、リーガロイヤルホテル大阪と連携して中之島・大阪の魅力を発信 ●大阪全体の国際化のため、大阪商工会議所や太平洋人材交流センターへ会議開催の働きかけ、サポートを提案 ●オール大阪の国際会議誘致機能の強化に向けた提案 	<p>A</p> <p>コンベンションビューローである大阪観光局やインテックス大阪とは定期的に情報交換するなど、従来レベルの連携は継続して実施されている。</p> <p>今後は、7つの取組方針の1つである「オール大阪による大型国際会議の戦略的誘致の推進」に繋がるように取り組みをされたい。</p> <p>A</p> <p>政府系国際会議について誘致成功には至っていないが、情報収集・分析し、ターゲットを選定している。今後とも、積極的な誘致活動に努められたい。</p> <p>B</p>	
<p>(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</p>	<p>○ 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</p>	<p>「快適で魅力あふれる大阪府立国際会議場」を実現とするため、新たにお客様のニーズに基づく改善活動「s-OICC」、先進的なおもてなしを実現する「e-OICC」を推進しパートナー会社を含む「オールOICC」で“お客様満足度100%”を目指す。</p> <p>◆「s-OICC」とは 3つの“S” ① Safety (安全) ② Smile (笑顔) ③ Speedy (迅速) からなる「s-OICC」は、「安全・安心を第一に、お客様を笑顔に、お客様対応は迅速に」をモットーに、お客様満足度向上に取り組む大阪国際会議場(OICC)の経営活動を表しています。</p> <p>◆「e-OICC」とは 2つの“e” ① Electronics (ICT・IoT・AI) ② Entertainment (おもてなし) からなる「e-OICC」は、「ICT・IoT・AIの推進とおもてなしによる先進的な取り組みを行う」大阪国際会議場(OICC)の経営活動を表しています。</p>	<p>A</p> <p>利用者(主催者・来場者)から寄せられた意見や要望の内容を反映させたサービスを取り入れるなど、利用者の満足度向上に向けた取り組みを進めている。</p> <p>A</p>	

		<p>○ 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</p> <p>○ 施設をPRする取組みが適切に実現されたか</p> <p>○ 利用者（主催者・来場者）にとって魅力的な自主事業が適切に実施されたか</p>	<p>○6/11、社長を委員長とする「s-OICC 委員会」（年4回）を開催し、アンケートの集約結果を報告するとともに、対策の方向性などについて議論しました。また同日開催した「e-OICC 委員会」（年4回）ではSNSの運用及び20周年を機に実施するリニューアルの概要について報告した。</p> <p>11/4、「s-OICC 委員会」を開催し、アンケートの集約結果を報告するとともに、対策の方向性などについて議論しました。また同日開催した「e-OICC 委員会」では7月に開始した公式 SNS の経過報告、館内 ATM 新設、及び20周年を機に実施するリニューアルの進捗状況について報告した。</p> <p>○10/8、当社社員にパートナー会社を加えた OICC パトロール隊を編成し、修繕箇所や改善箇所の抽出を行った（3月も実施予定）。</p> <p>○時代の流れに乗るべく、お客様からの声が多い館内壁コンセントの USB 併設を実施した。</p> <p>○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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査（アンケート）に寄せられた意見について、社内会議で検討の上、優先度の高いものから直ちに実施している。 ・お客様満足度向上等の観点から、社員による業務改善提案制度を設け、採用された提案については実現に向けた取組みを実施している。 ・G20 サミット関連催事時において当社として社員による全館検索を毎日2回行い、ごみや汚れ、傷等のチェックを行い、不快感を与えない様細心の注意を払った。 <p>○飲食、物販、ケータリングなどのサービス事業の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動販売機 事業者を公募により選定（4月スタート）、直接当社が飲料販売事業者と契約した。一社契約による規模のメリットを活かし商品の補充を頻繁に実施、売切れ状態を極力少なくさせた。 ・飲食（館内飲食施設）、ケータリング 事業者を公募し8月からスタート。新たなコンセプト（12階―絶好なロケーションでの上質な食事の提供、5階―コストパフォーマンスに優れた食事をスピーディに 等）で事業展開されている。 ・飲食（弁当） 事業者を公募により複数社選定（1月スタート）。利用者のニーズにできるだけお答えする。 ・物販 コンビニを含め、事業展開の方法等について検討を進めており、実施に向け準備しているところ。 <p>○「キテ・ミテ中之島 2019」ほか</p> <p>5/18～6/16 の期間、京阪ホールディングス㈱と中之島高速鉄道㈱が主催するアートイベント「キテ・ミテ中之島 2019」を共催し、館内にアート作品を展示した。また、6/2には、当社が親子で「グランキューブ大阪」探検ツアー～みんなでつくろうゲンキ flag(旗)！～と題し、小学生の親子を対象に、会議場の探検ツアーと共に、1階プラザステージではミニコンサート及び旗の制作やお絵かきをするワークショップを主催し、43名の参加があり、参加者からは好評を得た。</p> <p>5/31 大手前大学へ当社社員による出張授業を行い MCE ビジネスへの関心を喚起し活発な質疑応答がなされた。8/4「グランキューブ探検ツアー」を実施するとともに、市民団体「声フェス地鎮」と共催でトークイベントや、『あかりのアート』をつくろう Part1&Part2 を開催（8/4、8/6）し、制作した灯籠は館内展示、その後は精霊流しに使用した。</p> <p>○SNSの運用</p> <p>7月から新たな広報ツールとして Twitter 及び Instagram を開始し、当会議場の情報提供はもとより、開催催事の PR なども行っている。</p> <p>フォロワー数 Twitter 300人 Instagram133人</p>	<p>A 飲食、物販、ケータリングのサービスが行われている。引き続き、利用者のニーズについて積極的に対応いただきたい。</p> <p>弁当の直販事業については、10月スタート予定のところ、事業者選定が遅れ、受注体制が整ったのが1月であった。今後、収益の柱となるよう、取り組みを進められたい。</p> <p>A 施設のPRのため、広報誌の内容を一新するとともに SNS の運用及び展示会への出展の取り組みを行っている。12/9に実施された大阪・関西万博に関する国際シンポジウムは好事例である。引き続き、施設の効果的な PR や自主事業の積極的な実施に努められたい。</p> <p>駐車料金上限設定については、類似施設、周辺地域の駐車料金等を参考に本格導入に取り組みされたい。</p>	<p>B</p> <p>A</p> <p>A</p>
--	--	--	---	--	----------------------------

		<p>○「GRANDCUBE PRESS」の発行 四半期ごとに発行する広報誌を「グランキューブ便り」から「GRANDCUBE PRESS」に改めるとともに内容も一新し、当社の目標である「アジア有数の都市型MICE施設」にふさわしい広報誌とすべく、当施設や当社のブランディング、イベントレポート、中之島の施設や企業の紹介及びコラボ等の企画を通じ施設の魅力を発信。</p> <p>○建物模型の展示 館内 1F に大阪国際会議場の模型を設置、建築物的観点からも来館者にとって親しみやすい空間を創出</p> <p>○建物壁面ライトアップの実施 季節感を演出する外壁ライトアップ、クリスマスツリーの設置を実施予定、光の饗宴へ貢献</p> <p>○10/24～27「ツーリズム EXPO ジャパン 2019」、12/2 大阪 MCE ディスティネーションショーケース施設をPRするとともに誘致促進を図る。</p> <p>○2025 年の大阪・関西万博を見据えて在阪の各機関へ当会議場共催という形で国際シンポジウムを誘致。 11/1Society5.0 に関する国際シンポジウム、12/9 大阪・関西万博に関する国際シンポジウムを実施した。</p>																																					
(5)機能向上のための取組内容	<p>○ 機能向上のための取組みが適切に実施されたか</p>	<p>○機能向上の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社内業務改善制度を設け社内より意見を募り、機能向上に繋がる改善策（機器増設・購入など）(10件)6 件の実施を行った。（特別会議場照明スイッチ増設、事務所受付電話付近の照明設置等） ・2020 年に開業 20 周年を迎えるに当たり、施設の出入口で、最も利用頻度の高い地下 1 階から 2 階までの 3 フロアについてリニューアル工事を実施する。10 月に設計施工業者を公募により決定し、年度末をめどに工事を進める。 <p>機能を向上させるための設備投資の取組み（令和元年度予算 1 億円/年） (単位：千円/消費抜き)</p> <table border="1" data-bbox="1026 1129 1887 1873"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>件名</th> <th>予定額</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1</td> <td rowspan="2">LGBT 用トイレ整備（5階）</td> <td>予定額：150</td> <td rowspan="2">性的マイノリティの方も安心して使用できるトイレの設置</td> </tr> <tr> <td>発注額：150</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2</td> <td rowspan="2">会議室 1202 遮光カーテンの電動化</td> <td>予定額：2,500</td> <td rowspan="2">現在手動となってる遮光カーテンを電動化した。</td> </tr> <tr> <td>発注額：2,500</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">3</td> <td rowspan="2">メインホール 2 階席手摺設置工事</td> <td>予定額：397</td> <td rowspan="2">平成 29 年度から 38 カ所設置済。今回は 20 カ所を設置した。</td> </tr> <tr> <td>発注額：397</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>B1F～2F リニューアル工事</td> <td>予定額: 85,000</td> <td>20 周年に伴うリニューアル工事</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">5</td> <td rowspan="2">プロジェクターの購入</td> <td>予定額: 6,600</td> <td rowspan="2">7000 ルーメンを 6 台購入しました。</td> </tr> <tr> <td>発注額: 6,600</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">6</td> <td rowspan="2">舞台蹴込、舞台用箱型階段</td> <td>予定額: 1,200</td> <td rowspan="2">既設の舞台蹴込では、ステージ下から観客席側に段差が生じるため、これを解消するため新たな蹴込を発注した。</td> </tr> <tr> <td>発注額: 1,200</td> </tr> </tbody> </table>	No	件名	予定額	備考	1	LGBT 用トイレ整備（5階）	予定額：150	性的マイノリティの方も安心して使用できるトイレの設置	発注額：150	2	会議室 1202 遮光カーテンの電動化	予定額：2,500	現在手動となってる遮光カーテンを電動化した。	発注額：2,500	3	メインホール 2 階席手摺設置工事	予定額：397	平成 29 年度から 38 カ所設置済。今回は 20 カ所を設置した。	発注額：397	4	B1F～2F リニューアル工事	予定額: 85,000	20 周年に伴うリニューアル工事	5	プロジェクターの購入	予定額: 6,600	7000 ルーメンを 6 台購入しました。	発注額: 6,600	6	舞台蹴込、舞台用箱型階段	予定額: 1,200	既設の舞台蹴込では、ステージ下から観客席側に段差が生じるため、これを解消するため新たな蹴込を発注した。	発注額: 1,200	A	機能向上の取り組みについては、概ね事業計画に沿って進められている。引き続き、適正な運営に努められるとともに、できるだけ早期での執行を検討いただきたい。	A	
No	件名	予定額	備考																																				
1	LGBT 用トイレ整備（5階）	予定額：150	性的マイノリティの方も安心して使用できるトイレの設置																																				
		発注額：150																																					
2	会議室 1202 遮光カーテンの電動化	予定額：2,500	現在手動となってる遮光カーテンを電動化した。																																				
		発注額：2,500																																					
3	メインホール 2 階席手摺設置工事	予定額：397	平成 29 年度から 38 カ所設置済。今回は 20 カ所を設置した。																																				
		発注額：397																																					
4	B1F～2F リニューアル工事	予定額: 85,000	20 周年に伴うリニューアル工事																																				
5	プロジェクターの購入	予定額: 6,600	7000 ルーメンを 6 台購入しました。																																				
		発注額: 6,600																																					
6	舞台蹴込、舞台用箱型階段	予定額: 1,200	既設の舞台蹴込では、ステージ下から観客席側に段差が生じるため、これを解消するため新たな蹴込を発注した。																																				
		発注額: 1,200																																					

7	その他	4,153	(予算額)
①	9階事務所入口照明の設置と給湯室照明器具の取替	発注額: 90	来客者サービスと省エネの実施
②	ポケットークの購入	発注額: 55	外国人客との意思の疎通(受付)
③	同時通訳レシーバーチャンネル案内板の作製	発注額: 340	案内板が無かったため、改めて作成した。
④	防火戸前タイルカーペット改修工事	発注額: 236	前に物を置かないように表示した
⑤	HDMケーブル及び付属品の購入	発注額: 1,056	従来は無かった長尺タイプ(30m 50m)の購入
⑥	同時通訳チャンネル案内板用言語プレート追加	発注額: 12	③の追加分
⑦	プラザクスノキ植え込み改修工事	発注額: 448	1階プラザの環境改善 追加分
⑧	アクセスポイント購入	発注額: 843	無線LAN(FREE-OICC)上位機種 追加分
⑨	10階コンセントをUSB付に取替	発注額: 350	44ヶ所設置 追加分
⑩	リニューアル設計・施工支援業務	発注額: 950	黒川設計事務所からの支援業務 追加分
合計		予定: 100,000 発注額: 15,227	

(12月末時点)

(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

○ 今年度の修繕計画及び設備投資計画に基づき、次の取り組みを実施する。
維持補修・修繕の取組み (令和元年度予算1億円)

(単位: 千円/消費税込)

No	件名	予算額等	備考
1	誘導灯取替工事	予定額: 4,000	経年による基板不良に伴う取替、不具合が発生すればその都度発注する予定
		発注額: 2,640	
2	メロビソポットライト更新工事	予定額: 18,036	メインホールで使用しているポットライトの4台が使用不能となったため
		発注額: 18,370	
3	送風機整備工事	予定額: 3,737	昨年度の調査により判明した送風機の不具合個所の整備工事
		発注額: 3,737	
4	舞台用大道具平台の購入	予定額: 2,277	昨年度購入した平台の今年度分の購入。メインホールのステージで使用
		発注額: 2,277	
5	什器(机、椅子)の買い替え	予定額: 31,000	老朽化した什器の買い替え
6	その他(修繕)	予定額: 28,639	計画修繕以外の突発的な修繕工事

A

維持補修や修繕の執行については、昨年に比べ遅れている。早期の執行に努められたい。

B

		発注額：27,620	
7	その他(什器・備品・消耗品)	予定額：12,351	計画修繕以外の突発的な修繕工事
		発注額：11,655	
	合計	予定額：100,040	
		発注額：66,299	

(12月末時点)

(7) 府施策との整合

- 以下の取組みが適切に実施されたか
- 府や公益事業への協力等
 - ・2025 大阪・関西万博を見据えた会議の誘致や自主事業の企画等
- 行政の福祉化
 - ・就職困難者の雇用・就労支援
 - ・障がい者実雇用率
 - ・知的障がい者の清掃現場就業状況
- 府民・NPOとの協働
 - ・地域団体との協働事業
 - ・中之島の地域活性化に向けた自主事業の企画

○2025 年の大阪・関西万博を見据えて在阪の各機関へ当会議場共催という形で国際シンポジウムを誘致。11/1、12/9 にそれぞれ、『Society 5.0 実現化研究拠点支援事業 ライフデザイン・イノベーション研究拠点(iLDi) 国際シンポジウム』(大阪大学 八木先生)、『2025 大阪・関西万博に向けた未来社会デザイン国際シンポジウム』(大阪大学森下先生/大阪関西万博具体化検討会委員)を実施、成功裏に終わった。また、2020/1/24 には、IFReC 免疫学フロンティア研究センター主催国際会議が決定、その他 2020 年度分大阪大学様国際シンポが 1 件内定、誘致中 3 件(国立循環器病研究センター、大阪府立大学、大阪市立大学)である。

○行政の福祉化

- ・就職困難者雇用の雇用・就労支援

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、維持に努めた結果、平成 27 年 3 月から雇用している。

なお、当初雇用していた方が退社されたため、後任の方について平成 30 年 4 月に雇用したが、家庭の都合により昨年 1 月末に退社された。

後任についても引き続き雇用すべく求人中である。
- ・知的障がい者の清掃現場就業状況

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。

○府民・NPOとの協働

- ・地域団体等との協働事業
 - a) 中之島リバーフェスタ

中之島バンクステナント会などの団体とともに、ゴールデンウィークの最終日に第 2 回目となる「中之島リバーフェスタ」を開催し、地域住民の方に楽しんでいただいた。
 - b) 地域市民団体とのコラボ

小学生の親子を対象とした夏休みの施設探検ツアーに合わせて、市民団体が企画する灯籠制作やトークイベントを共催しました(8/4, 8/6)。
 - c) 中之島精霊流し

中之島振興連合町会等が実施する「中之島精霊流し」について、一時中断していた精霊船の復活に合わせて再参加(ボランティア社員 3 名が参加)
 - d) 中之島なつまつり

広く府民が参加できる催事として当会議場で開催されている「中之島なつまつり(8/26)」へ本年も主催企業として参画しました。
 - e) その他

8 月には地元小学生のラジオ体操の会場として 1 階プラザを提供しました(8/5~9、8/19~23)。

A 大阪・関西万博を見据えたシンポジウムの誘致など公益的な取組みを行っている。公の施設として、引き続き、府施策への協力を積極的に取り組まいたい。

A 就職困難者の雇用ができず、欠員の解消が図られていない。早急に雇用ができるよう努められたい。

A 地域団体との協働事業や中之島の地域活性化に向けた自主事業には適切に取り組んでいる。

A

C

A

		<p>○ 環境問題への取組み</p>	<p>f) 10/22 には、「生きた建築ミュージアムフェスティバル 2019」に参画し、専門家のガイドによる館内ツアーに加えて、 「川から見る建築」と題し、大阪国際会議場前港からリバークルーズ船を出航し、専門家の解説により建築物を川から見て回るイベントを主催した。定員 40 名に対し 444 名の応募があり、参加者からは好評を得た。</p> <p>g) 建物壁面ライトアップの実施 (再掲) 季節感を演出する外壁ライトアップ、クリスマスツリーの設置を実施予定、光の饗宴へ貢献 ・中之島の地域活性化に向けた自主事業の企画</p> <p>a) 「GRANDCUBE PRESS」の発行 (再掲) 四半期ごとに発行する広報誌を「グランキューブ便り」から「GRANDCUBE PRESS」に改めるとともに内容も一新し、中之島に立地する施設や企業を紹介するなど、中之島の魅力を積極的に発信している。広報誌はお客様へのDM送付や館内設置はもとより、「JR 福島駅」にも設置協力を頂いている。</p> <p>b) 小学生を対象とした探検ツアーの実施 小学生の夏休みの自由研究課題の一助になれればとの考えから、小学生の親子を対象とした探検ツアーを実施しました (8/4, 8/6)。</p> <p>c) 建物模型の展示 (再掲) 館内 1F に大阪国際会議場の模型を設置、建築物的観点からも来館者にとって親しみやすい空間を創出</p> <p>d) 中之島まちみらい協議会プロモーション分科会 中之島まちみらい協議会のプロモーション分科会に当社も参画し、同会が運営する WEB サイトのブログ更新、同会が主催するフォトコンテストの実施等を通じ、中之島の魅力向上に努めます。</p> <p>○環境委員会の開催 環境委員会を 7 月に開催し、 ・第 1 種エネルギー管理指定工場の目標達成に向けた計画 ・節電、節水、省エネルギーについての方策 ・廃棄物の発生抑制及び減量化並びに再資源の促進 等について協議しました。</p> <p>○ゴミの減量 G20 大阪サミット開催を機に館内のゴミ箱の総数を減らし、ゴミ排出量の削減へと貢献</p> <p>○花壇の設置 中之島通り西側の角地に花壇を設置し、潤いと憩いのあるスペースを創出した。</p>	A	<p>パートナー企業と組織した環境委員会を開催し、省エネ活動に加え、環境問題 (ゴミ等) への取り組みを行っている。</p>	A	
--	--	--------------------	--	---	--	---	--

(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

(単位：%)

年度	H31	R2	R3
満足度	98.0	98.0	98.0
年度	R4	R5	R10
満足度	98.0	98.0	98.0

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。) 2019年4月～12月

*結果(回収504件/配布706件:回収率71.4%)

再利用の満足度:98.6% (たいへん思う、思う)

*前年度実績:97.6%

(回収736件/配布1,126件:回収率65.4%)

注:数値は不満足度で標記

	H27	H28	H29	H30	H31
目標	6.9	5.6	7.5	5.0%	2.0%
実績	5.6	8.1	5.2	5.4%	1.4%
配付数	659	1,289	1,126	715	
回収数	219	815	736	468	
回収率	33.2	63.2	65.4	65.5	

利用者アンケート集計結果					
		2019年度 (4-12)		2018年度 (年間)	
施設	普通	19件	3.8%	4.2%	3.2%
	やや不満	2件	0.4%		0.2%
	不満	0件	0.0%		0.0%
備品	普通	38件	7.5%	8.5%	7.5%
	やや不満	5件	1.0%		1.1%
	不満	0件	0.0%		0.4%
スタッフ対応	普通	20件	4.0%	4.6%	6.0%
	やや不満	3件	0.6%		0.4%
	不満	0件	0.0%		0.0%
再利用	分からない	4件	0.8%	1.4%	1.7%
	あまり思わない	2件	0.4%		0.6%
	思わない	1件	0.2%		0.0%
不満足度				4.7%	5.4%

※「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

○施設

バリアフリーに取り組んでほしい。(会場への導線)

会場が大きいいためか(1003)残響で聞き取りにくい。

駐車場の料金が低い。

同じフロアを使いたかった。

○備品

レーザーポインターが標準設備であればよかった。

会場に時計があるとありがたい。

HDM ケーブルを用意して欲しい。

先約が多く予約が取りづらい。

A

利用者アンケートの結果、12月時点で目標は達成している。昨年度と比べると、不満足度の割合は、減少している。

今後とも、来館者の意見については、より多く採り入れられるよう、実施方法を工夫し、サービスの改善に役立てられたい。

A

			<p>・付近の飲食施設やコンビニ → 館内販売の飲食物が不十分</p> <p>・最寄駅、バス停、タクシー乗場、ロイヤルバスの乗場</p> <p>b) 「ヒヤリ・ハット」事例 (4月～12月 29件)</p> <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、発生予防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>※ケガ・急病1件、クレーム5件、提供飲食物6件、スタッフ対応3件、物損3件、施設・備品の不備6件、その他5件</p> <p>c) 「生の声」 2019年4月～12月 *結果(21件)</p> <p>大型催事終了後主催者様に直接フィードバックした声をまとめ、次回以降の誘致運営に取り入れている。</p> <p>d) 業務改善提案制度 2019年4月～12月 43件</p> <p>社員がお客様満足度向上や業務効率化等の観点から業務改善提案制度を設け、採用された提案については実現に向けた取り組みを実施している。</p>																																																																																													
	(2) その他創意工夫	<p>○ 創意工夫を持って、提案内容以外の取り組みが実施されたか</p>	<p>○ 施設のリニューアル</p> <p>本会議場が本年4月、開業20周年を迎える事を契機に、1階エントランスを中心とした玄関部分を一新することにより、お客様により快適でくつろいでいただける空間を提供し、施設としてのお客様満足度を一層高める。</p> <p>① 1階エントランス電光掲示板</p> <p>i) 電光掲示板をより大型化し、インパクトある映像と催事情報を分かりやすく表示。加えてエンターテインメント性を有する映像コンテンツや案内表示制御システムを開発。</p> <p>ii) エントランス付近にタッチパネル式のデジタルサイネージを新設し、周辺情報、アクセス、観光情報、施設情報等を提供。</p> <p>iii) 新たな顔として受付フロントの新装。など</p> <p>② 2階ロビー</p> <p>フロア全面をラウンジ化。コーヒー等を飲みながら落ち着いてリラックスできる空間を創造。</p> <p>③ 地下1階エントランス</p> <p>i) 車寄せからの『エントランス』に相応しいデザイン。</p> <p>ii) コンビニ機能(自動販売機、コインロッカー、両替機、USBコンセント、椅子、机等)を集約したフロアとし、かつスタイリッシュでリラックスできる空間づくり。</p> <p>④ 各フロアの館内サイン</p> <p>各階のフロア表示盤(デジタルサイネージ)及びフロア案内板を1階等のリニューアルに合わせて改修。</p>	A	A	<p>施設の魅力向上のため、機能拡充費を活用し、地下1階から2階にかけてのリニューアルに取り組まれている。</p> <p>今後とも、より創意工夫をもった取り組みに期待する。</p>																																																																																										
<p>力 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項目</p>	(1) 収支計画の内容、適格性及び実現の程度	<p>○ 収支計画に則して適切に運営されたか</p> <p>(単位：百万円)</p> <table border="1" data-bbox="468 1432 902 1900"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>売上</td> <td>2,285</td> <td>2,409</td> <td>2,421</td> </tr> <tr> <td>営業費用</td> <td>2,254</td> <td>2,373</td> <td>2,385</td> </tr> <tr> <td>営業利益</td> <td>31</td> <td>36</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>受取利息等</td> <td>36</td> <td>32</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>67</td> <td>68</td> <td>62</td> </tr> <tr> <th>年度</th> <th>R4</th> <th>R5</th> <th>R10</th> </tr> <tr> <td>売上</td> <td>2,432</td> <td>2,465</td> <td>2,465</td> </tr> <tr> <td>営業費用</td> <td>2,397</td> <td>2,414</td> <td>2,414</td> </tr> <tr> <td>営業利益</td> <td>35</td> <td>51</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>受取利息等</td> <td>24</td> <td>24</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>59</td> <td>75</td> <td>75</td> </tr> </tbody> </table>	年度	H1	R2	R3	売上	2,285	2,409	2,421	営業費用	2,254	2,373	2,385	営業利益	31	36	36	受取利息等	36	32	26	経常利益	67	68	62	年度	R4	R5	R10	売上	2,432	2,465	2,465	営業費用	2,397	2,414	2,414	営業利益	35	51	51	受取利息等	24	24	24	経常利益	59	75	75	<p>○ 収支計画と実績 (2019年12月末)</p> <p>(単位：百万円)</p> <table border="1" data-bbox="1047 1432 1893 1686"> <thead> <tr> <th>年度</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>売上</td> <td>1,727</td> <td>1,713</td> <td>△14</td> <td>99.2</td> <td>1,640</td> <td>104.5</td> </tr> <tr> <td>営業費用</td> <td>1,685</td> <td>1,521</td> <td>△164</td> <td>90.3</td> <td>1,571</td> <td>96.9</td> </tr> <tr> <td>営業利益</td> <td>42</td> <td>192</td> <td>150</td> <td>456.3</td> <td>69</td> <td>275.5</td> </tr> <tr> <td>受取利息</td> <td>19</td> <td>22</td> <td>3</td> <td>116.4</td> <td>21</td> <td>104.2</td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>61</td> <td>214</td> <td>153</td> <td>348.8</td> <td>91</td> <td>234.7</td> </tr> </tbody> </table> <p>※営業費用のうち、修繕費及び機能強化費について、第3四半期での執行が計画を大きく下回ったため、営業利益、経常利益において大きな差が生じている。</p>	年度	計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	対前年同期比%	売上	1,727	1,713	△14	99.2	1,640	104.5	営業費用	1,685	1,521	△164	90.3	1,571	96.9	営業利益	42	192	150	456.3	69	275.5	受取利息	19	22	3	116.4	21	104.2	経常利益	61	214	153	348.8	91	234.7	A	A	<p>修繕費及び機能強化費が予定どおり執行されれば、今年は概ね計画どおりの見込みである。引き続き、適切な管理運営に努められたい。</p>
年度	H1	R2	R3																																																																																													
売上	2,285	2,409	2,421																																																																																													
営業費用	2,254	2,373	2,385																																																																																													
営業利益	31	36	36																																																																																													
受取利息等	36	32	26																																																																																													
経常利益	67	68	62																																																																																													
年度	R4	R5	R10																																																																																													
売上	2,432	2,465	2,465																																																																																													
営業費用	2,397	2,414	2,414																																																																																													
営業利益	35	51	51																																																																																													
受取利息等	24	24	24																																																																																													
経常利益	59	75	75																																																																																													
年度	計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	対前年同期比%																																																																																										
売上	1,727	1,713	△14	99.2	1,640	104.5																																																																																										
営業費用	1,685	1,521	△164	90.3	1,571	96.9																																																																																										
営業利益	42	192	150	456.3	69	275.5																																																																																										
受取利息	19	22	3	116.4	21	104.2																																																																																										
経常利益	61	214	153	348.8	91	234.7																																																																																										

	<p>(2) 安定的な運営が可能となる人的能力</p>	<p>○ 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</p> <p>○ 職員の採用、確保が適切に実施されたか</p> <p>○ 職員の指導育成、研修が適切に実施されたか</p> <p>○ 職員の勤務形態、勤務条件が適正に確保されたか</p> <p>【参考値】部門別従業員配置 (H30年4月)</p> <table border="1" data-bbox="468 1125 961 1707"> <thead> <tr> <th></th> <th>部門</th> <th>配置数 (人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">プロパー</td> <td>総務管理・経営企画</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>国際会議等誘致</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>予約・催事運営</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">全社</td> <td>総務管理・経営企画</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>国際会議等誘致</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>予約・催事運営</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>36</td> </tr> </tbody> </table>		部門	配置数 (人)	プロパー	総務管理・経営企画	5	国際会議等誘致	7	予約・催事運営	4	合計	16	全社	総務管理・経営企画	14	国際会議等誘致	8	予約・催事運営	14	合計	36	<p>○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ている。</p> <p>○営業職について求人公募を実施し、5月に正社員を1名採用するとともに、引き続き公募にて2名を採用予定。</p> <p>○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、外部講師を招へいし毎年度、全社員対象に実施。(3月に実施予定)</p> <p>b) 昇格予定者や昇格者については、大阪商工会議所等が主催する外部研修を受講。</p> <p>c) 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う。(10月・11月実施)</p> <p>d) 在阪企業の中堅女性職員を対象とした女性リーダー交流フォーラムに2017年度より毎年1名を派遣研修させている。また終了後も継続的に同期生にて人脈形成と社会勉強を行っている。</p> <p>e) 国際会議場施設協議会リーダーズセミナーへ3名参加。</p> <p>f) 今年入社した社員・4月昇格社員を対象とした社内研修の一環として12月に実施された「なにわなんでも大阪検定」を受験、大阪の知識を高めた。</p> <p>g) 大阪観光局が主催する大阪MCEビジネスアライアンス定例会セミナーに参加し、MCEに関連する業界の幅広い知識の習得に努めている。(計4回参加)(再掲)</p> <p>○次の労働環境の整備を行っている。</p> <p>a) 労務管理 超過勤務の縮減のため、勤務シフト制について深夜勤務を含むものまで拡充している。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、従前から社内にはセクハラ・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>c) 福利厚生制度 一昨年度から、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>・提案制度表彰規定を新設、顕著な業務提案を募集し、お客様への還元を目指す。</p> <p>・コーポレートスローガンを募集、大阪国際会議場の新たなステージに向けたブランディングの向上を目指す。</p>	<p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p>	<p>事業計画の確実な履行のため、営業体制は確保されている。今後も引き続き、効果的・効率的な人員体制の確保に努められたい。</p> <p>欠員については、早期の解消に努められたい。</p> <p>OJTに加え、セミナー参加やコンプライアンスの遵守や人権研修などを通じ、引き続き、職員の資質向上について計画的に努められたい。</p> <p>勤務形態、勤務条件の改善のため、様々な工夫を講じている。 職員の心身両面での健康確保が図られるよう、引き続き適正な整備に努められたい。</p>	<p>A</p> <p>B</p> <p>A</p> <p>A</p> <p>A</p>	
	部門	配置数 (人)																										
プロパー	総務管理・経営企画	5																										
	国際会議等誘致	7																										
	予約・催事運営	4																										
	合計	16																										
全社	総務管理・経営企画	14																										
	国際会議等誘致	8																										
	予約・催事運営	14																										
	合計	36																										

(3) 安定的な運営が可能となる財政的基盤	○ 施設運営管理者として、適切な財務状況が確保されているか	○ 収支計画と実績 (2019年12月末) (再掲) (単位:百万円)	A	修繕費及び機能強化費が予定どおり執行されれば、今年は概ね計画どおりの見込みである。引き続き適切な管理運営に努められたい。	A																																								
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>年度</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>売上</td> <td>1,727</td> <td>1,713</td> <td>△14</td> <td>99.2</td> <td>1,640</td> <td>104.5</td> </tr> <tr> <td>営業費用</td> <td>1,685</td> <td>1,521</td> <td>△164</td> <td>90.3</td> <td>1,571</td> <td>96.9</td> </tr> <tr> <td>営業利益</td> <td>42</td> <td>192</td> <td>150</td> <td>456.3</td> <td>69</td> <td>275.5</td> </tr> <tr> <td>受取利息</td> <td>19</td> <td>22</td> <td>3</td> <td>116.4</td> <td>21</td> <td>104.2</td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>61</td> <td>214</td> <td>153</td> <td>348.8</td> <td>91</td> <td>234.7</td> </tr> </tbody> </table> <p>※営業費用のうち、水道光熱費、修繕費及び機能強化費について、執行が計画を大きく下回ったため、営業利益、経常利益において大きな差が生じている。</p> <p>売上について、計画を上回っているものとして、施設利用料1,600万円、キャンセル料1,100万円、催事関連収入2,300万円、備品利用料700万円であるが、一方で計画を下回っているものとして、売上管理手数料△2,200万円、新サービス事業収入△4,000万円でその他はほぼ計画通り。新サービス事業については、弁当の直販がメインの事業であるが、実施時期が遅れたことによる減である。結果、計画から1,400万円の減となった。</p> <p>前年同期との比較では、新サービス事業が3,200万円の純増、施設利用料が800万円の増、催事関連収入が1,300万円の増、また、受取地代が評価替えに伴い6,400万円増加した。一方、売上管理手数料が3,700万円の減、備品利用料800万円の減となっている。結果、前年同期から7,300万円の増となった。</p> <p>営業費用は修繕費、機能強化費の執行計画を見直したため少額にとどまっており、計画から10ポイント下回っている。なお、年間の計画額は変わらないので年度末までには、ほぼ計画にそった執行となる見込み。</p> <p>また、水道光熱費もESCO事業の効果により計画から1,200万円の減となった。</p> <p>結果、計画から1億6,400万円の減となった。</p> <p>これにより、営業利益は計画及び前年同期を大きく上回る計上となっているが、一時的な数値であるため、財務状況については引き続き慎重に注視し、適切に対応していく必要がある。</p>	年度	計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	対前年同期比%	売上	1,727	1,713	△14	99.2	1,640	104.5	営業費用	1,685	1,521	△164	90.3	1,571	96.9	営業利益	42	192	150	456.3	69	275.5	受取利息	19	22	3	116.4	21	104.2	経常利益	61	214	153	348.8	91	234.7	
年度	計画	実績	計画との差	達成率 %	前年同期実績	対前年同期比%																																							
売上	1,727	1,713	△14	99.2	1,640	104.5																																							
営業費用	1,685	1,521	△164	90.3	1,571	96.9																																							
営業利益	42	192	150	456.3	69	275.5																																							
受取利息	19	22	3	116.4	21	104.2																																							
経常利益	61	214	153	348.8	91	234.7																																							