

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	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
			S～C		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>○施設の目的に沿った運営 施設の設置目的である(大阪の文化及び経済の発展に寄与する)ため、「アジア有数の都市型MICE施設」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>まず、国際会議の誘致強化につきましては、戦略的な人的ネットワークを基盤として7つの取組方針を定め進めているところであります。医学系の国際会議については、これまでの強みを生かし順調に誘致・開催しており、新たに取組んでいる自然科学系の国際会議については、成果としてはこれからですが、アドバイザーからの情報や助言により誘致・開催に繋がるものが少なくないと考えております。</p> <p>収益の最大化につきましては、催事の開催増はもとより、ワンストップサービスや飲食などのサービス事業の拡大により進めてまいります。</p> <p>快適で魅力あふれる施設となるよう、[s-OICC]、[e-OICC]を十二分に機能させ、お客様満足度向上を目指しています。また、お客様の安全・安心を第一にでは、施設・設備の点検において予防保全に努めており、事前の修理・交換を実施しています。</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 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>○ 配慮を必要とされる方への対応 お体の不自由な方、海外からお見えの方など、すべての方にやさしい施設づくりに努めています。</p> <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 ・ポケトークによる多言語通訳の実施 ・多目的トイレの整備 など 	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>■ 国際会議誘致の取組内容</p> <p>○ 国際会議の誘致の開催目標件数は達成されたか</p>	<p>■ 国際会議の誘致方針</p> <p>○ 国際会議の誘致会議強化の取組方針は以下の7つ</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 国際会議の特性に応じた戦略的誘致推進 ② データに基づくマーケティング戦略の推進 ③ 「中之島 MICE アライアンス」による国際会議の誘致推進 ④ 主催者への支援制度拡充と戦略的活用 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 ⑥ 「オール大阪」による大型高裁会議等の戦略的誘致の推進 ⑦ 誘致体制の強化・誘致力強化のため人材育成 <p>■ 国際会議誘致の取組内容</p> <p>○ アドバイザー(大阪市立大学・大阪府立大学)の8名への訪問を行い、国際会議情報等入手を図った(4月～</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

・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
R4	R5	R10	R4
開催件数	65	70	70
成約件数	50	50	55

・主要三施設稼働率
 (10 階会議室、イベントホール、メインホール)
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
 平成 30 年度平均稼働率: **80.0%**

5月)
 ○アドバイザーの先生から紹介を含め工学部、理学部への定期的な訪問、医学系に関しては従来通りの訪問を行い、情報入手を図る
 ○研究拠点形成事業(科研費)のリストに記載されている全大学へ当会議場の DM(32 件)を送付、追いかけて関西圏に属する大学へ架電・アポイント訪問を実施
 ○国内の他都市での学会の視察、関西圏の大学(大学病院)の先生方へ誘致セールスを行った
 4月:1件(東京)、5月:0件、6月:2件(東京/横浜)、7月:0件、8月:0件、9月:0件
 ○一般者向けのセミナー(講師:IFReC 免疫学フロンティア研究センター/国立循環器病研究センター)に参加(2回)、成果の発表を聴講し、セールス時のタネとして扱うと同時に営業を行った。その結果 2020 年 1 月の国際会議の問い合わせにつながった。
 ○東京都内の医学系を中心とした事務局訪問
 30 件訪問 (内医学系×26 件、工学系×1 件、PCO×3 件)、新規情報 5 件 (内 1 件受注、1 件内定、3 件提案中(予定))
 ○京阪沿線に属する各種大学への飛び込みセールスを実施 (5 大学 27 件)
 ○G20 大阪サミットに関連した会合の実施 (5 件)
 ・G20 大阪サミット第 3 回シェルパ会合
 ・Super City Smart City Forum 2019
 ・G20 財務大臣代理会議
 ・2019 年 G20 大阪サミット 大阪・関西歓迎レセプション 受付、待合室
 ・Meeting room for Australia
 ○G20 サミットに関連し大阪府警協力(1 件)
 ・G20 大阪サミット警備拠点の提供
 ○国際会議の開催件数、成約件数

9/30 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	53 (60)	50 (62)	20 (62)	2 (65)	0 (70)	0 (70)
成約	36 (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)
 稼働率 **84.3%** (9 月末実績) ※前年同期実績 **86.1%**
 ・全館利用単位稼働率
 稼働率 **52.0%** (9 月末実績) ※前年度末 **49.0%**

<参考指標>

主要三施設料金稼働率
 稼働率 **79.1%** (9 月末実績) ※前年同期 **78.4%**

	<p>(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>	<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> <p>○ 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</p> <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> <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MICE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>○大阪の都市格向上に繋がる国際会議の誘致</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中央公会堂との情報交換等連携を図っている。(中之島としての点から面としての会場提案) ・2020年国際会議懇親会場として提案した。(10/8)現在検討中。 ・インテックス大阪との定期会合を行い(5/21)国際会議情報について打合せを行った。また、第2回定期会合を行い(9/12)国際会議情報及び運営誘致にあたっての課題、魅力向上について意見交換・打合せを行った。 ・ユニークベニューとしての大坂城西の丸庭園(大阪迎賓館)との連携を図っている。 ・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。 ・9/30現在、確定2件(大阪大学森下竜一教授:大阪関西万博具体化検討会委員)、内定2件(大阪大学副学長八木先生、IFReC免疫学フロンティア研究センター)、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。 <p>○施設及び周辺エリアの特性を活かした取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「大阪市立科学館」「中之島香雪美術館」「アートエリアB1(なにわ橋駅内)」「大阪大学適塾記念センター」「大阪市立東洋陶磁美術館」との連携を図りSNS等通じて中之島の魅力を発信している。 ・5/15~16の二日間、インテックス大阪にて開催された『第1回[関西]統合型リゾート産業展』に中之島MICEアライアンスメンバーの大阪市中央公会堂をはじめ、IR関係者に水都大阪をPRするため、一本松海運桝や大阪水上バス(株)も加えた「中之島MICEアライアンス」として出展し、参加者へ大阪の都市魅力を含む会議場のPRを行った。 <p>○誘致開催支援プログラム(支援金)の積極的活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・9/30現在の支援金の活用(本年度決議)は以下の通り ・H31年度:支援決定14件(7件内定、6件誘致中、1件失注) ・9/30現在の支援金支出(催事開催年度の支出)は以下の通り ・H31年度:9件1,440万円(予定) <p>○その他サポート実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2020年大型医学会の沿道バナー掲出サポート ・動画資料提供により、立候補表明サポート ・大阪市内の宿泊施設情報の提供 ・開催前サポートとしてマスコミの後援依頼サポート、プレスリリース代行の提案実施 			
--	---------------------------------------	---	---	--	--	--

	<p>(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>	<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>○ 地域の特性を踏まえ、近隣施設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>○MICE 関係団体や主催者との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪 MICE ビジネスアライアンス、大阪 MICE アカデミーにおいて (いずれも弊社より 3 名が出席)、大阪の MICE 推進に取り組んでいる様々な関連企業の方々と情報交換、意見交換を行うとともに、ネットワークの構築を図っている。(計 2 回実施) ・2,000 名規模の懇親会会場としてホテルニューオータニを提案するなど、大阪全体としての返答ができるようコネクションを誘致活動に取り入れている。 ・旅行会社等と連携し「国際会議誘致提案書」のひな形の作成を行った。今後は誘致資料作成のスピードUPを図る。 ・施設協議会に参加、同業者との意見交換を実施し日々の課題をクリアできる様な体制づくりの礎を築いた。 <p>○近隣施設との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中央公会堂との情報交換等連携を図っている。(中之島としての点から面としての会場提案) ・2020 年国際会議懇親会場として提案した。 ・(10/8)現在検討中。 ・インテックス大阪との定期会合を行い(5/21)国際会議情報について打合せを行った。また、第 2 回定期会合を行い(9/12)国際会議情報及び運営誘致にあたっての課題、魅力向上について意見交換・打合せを行った。 ・ユニークベニューとしての大坂城西の丸庭園(大阪迎賓館)との連携を図っている。 <p>○政府系国際会議を誘致する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪観光局との誘致連携の実施 <p>大阪観光局からの紹介、主催者様へ大阪観光局の各種サポート紹介等含む共同誘致を行っている。(以下進捗詳細)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H31 年度…1 件(成約済み) ・R2 年度…6 件(うち 5 件成約・内定) ・R3 年度…6 件(うち 3 件成約・内定) ・R5 年度…4 件(うち 2 件成約・内定) ・R6 年度…1 件 <p>大阪観光局と合同誘致に関し営業会議を実施(6/18)</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> <p>○学術系会議の開催による産業イノベーションに寄与することを目的に、周辺エリア・施設の連携利用による「中之島一体」の魅力発信を行っている。</p>	A		
	<p>(4) サービス向上を図るための取組内容、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</p> <p>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>(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>○ 飲食、物販、ケータリングなどのサービス事業の取り組みが適切に実施されたか</p> <p>○ 施設をPRする取り組みが適切に実現されたか</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>○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>○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り組み</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り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り組み</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(10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>○施設をPRする取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5/18～6/16の期間、京阪ホールディングス(株)と中之島高速鉄道株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。 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。 ・SNSの運用 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。 フォロワー数 Twitter 300人 Instagram133人 ・「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 			
--	---	--	---	--	--	--

<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)にとって魅力的な自主事業が適切に実施されたか</p>	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> ・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>○ 利用者に魅力的な自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・催事主催者等からの要望にお応えするため、ワンストップサービスの拡充を図っている。 ・また、開催いただく催事のあらゆるシーンに対応できるよう、他施設での導入状況やレンタルの状況もリサーチしながら、自社備品の配備に努めています。 																									
<p>(5) 機能向上のための取組内容</p>	<p>○ 機能向上のための取組みが適切に実施されたか</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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施済 会議室 1201 遮光カーテン電動化 2,500 千円 プロジェクター (7000lm) 6,600 千円 舞台用箱型階段 1,200 千円 その他 2,336 千円 ・実施予定 施設リニューアル工事 85,000 千円 その他 2,364 千円 	A																								
<p>(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</p>	<p>○ 維持管理の役割分担に基づき、適切に実施されたか</p> <p>○ 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</p> <p>○ 施設、設備、備品等の改修、修繕、更新が適切に実施されたか</p> <p>○ 効率的、計画的に適切に実施されたか</p>	<p>①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。</p> <p>a) 維持補修・修繕の取組み (令和元年度予算1億円)</p> <p>(単位:千円/消費税込)</p> <table border="1" data-bbox="1092 1396 1982 1866"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>件名</th> <th>予定額等</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1</td> <td rowspan="2">イベントホールタイルカーペット取替</td> <td>予定額 7,500</td> <td rowspan="2">イベントホール 2,600 m²のタイルカーペットを全面取替から汚損が激しいもの 600 枚のみの取替とした。</td> </tr> <tr> <td>発注額 492</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2</td> <td rowspan="2">誘導灯取替工事</td> <td>予定額 4,000</td> <td rowspan="2">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</td> </tr> <tr> <td>発注額 2,124</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>イベントホールC型コンセント取替</td> <td>1,414</td> <td>経年による絶縁物の破損が発生しているため、これらを取替える</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>加圧ポンプユニット整備工事</td> <td>3,780</td> <td>9階から上層階については、加圧ポンプにより給水、給湯しておりこれらの設備の整備工事</td> </tr> </tbody> </table>	No	件名	予定額等	備考	1	イベントホールタイルカーペット取替	予定額 7,500	イベントホール 2,600 m ² のタイルカーペットを全面取替から汚損が激しいもの 600 枚のみの取替とした。	発注額 492	2	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 2,124	3	イベントホールC型コンセント取替	1,414	経年による絶縁物の破損が発生しているため、これらを取替える	4	加圧ポンプユニット整備工事	3,780	9階から上層階については、加圧ポンプにより給水、給湯しておりこれらの設備の整備工事	A		
No	件名	予定額等	備考																								
1	イベントホールタイルカーペット取替	予定額 7,500	イベントホール 2,600 m ² のタイルカーペットを全面取替から汚損が激しいもの 600 枚のみの取替とした。																								
		発注額 492																									
2	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 2,124																									
3	イベントホールC型コンセント取替	1,414	経年による絶縁物の破損が発生しているため、これらを取替える																								
4	加圧ポンプユニット整備工事	3,780	9階から上層階については、加圧ポンプにより給水、給湯しておりこれらの設備の整備工事																								

(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			5	送風機整備工事	予定額 4,147 発注額 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						
			6	コージェネ設備スタードガバナコントロール交換	2,614	エスコにより設備廃止となったために、取り止め						
			7	電動二方弁の取替	5,000	経年による不具合が発生する可能性があるため、この部分の取替						
			8	舞台用大道具 平台の購入	予定額 2,500 発注額 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						
			9	舞台床修繕	1,000	メインホールの床可動部の修繕						
			10	移動大型プロジェクターの載せ替え	3,000	旧型のプロジェクターを搭載しているため、これを新型に載せ替える						
			11	吊物機構ワイヤーロープ交換	10,000	吊物機構での保守点検時にワイヤロープが不良となった際に交換を実施する						
			12	舞台袖幕の取替	4,500	経年での使用により、各所で破れなどが発生しているため、これを取替える						
			13	その他（修繕）	予定額 31,000 発注額 39,272	計画修繕以外の突発的な修繕工事 メインホールのスポットライト(4台)の老朽化取替(19,332千円)を含む						
			14	その他（什器・備品・消耗品）	予定額 20,000 発注額 11,025							
				合計	予定額 100,455 発注額 58,927							
			(9月末時点)									
			(7) 府施策との整合		<p>■以下の取組みが適切に実施されたか</p> <p>○ 府や公益事業への協力等</p> <p>○ 行政の福祉化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<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。6/30現在、確定1件（大阪大学森下竜一教授：大阪関西万博具体化検討委員会）、内定2件（大阪大学副学長八木先生、IFReC免疫学フロンティア研究センター）、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。</p> <p>○行政の福祉化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就職困難者層の雇用・就労支援 <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、維持に努めた結果、平成27年3月から雇用している。</p> <p>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、家庭の都合により本年1月末に退社された。</p> <p>後任についても引き続き雇用すべく求人中である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・知的障がい者の清掃現場就業状況 <p>清掃業務の再委託先と契約を締結し、勤務時間、人数等に応じた訓練場所、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>				A		

(7)府施策との整合		<p>○ 府民・NPOとの協働</p>	<p>○府民・NPOとの協働</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、地域住民の方が楽しんだ。 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。 e) その他 8月に地元小学生のラジオ体操会場として1階プラザを提供 (8/5~9、8/19~23)。 <ul style="list-style-type: none"> ・中之島の地域活性化に向けた自主事業の企画 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。 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よとの考えから、小学生の親子を対象とした探検ツアーを実施した (8/4, 8/6)。 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。 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た。 		
	<p>○ 環境問題への取り組み</p>	<p>○環境委員会の開催 環境委員会を7月に開催し、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第1種エネルギー管理指定工場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 等について協議した。 <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、ゴミ排出量の削減に貢献</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>			

(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～9月

*結果 (回収325件/配布459件:回収率70.8%)

再利用の満足度 : 98.7% (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%)

	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%	1.3%
配付	659	1,289	1,126	715	
回収	219	815	736	468	
回収	33.2	63.2	65.4	65.5	

		2019年度(4-9)		2018年度(年間)	
		件数	割合	件数	割合
施設	普通	13件	4.1%	4.7%	3.2%
	やや不満	2件	0.6%		0.2%
	不満	0件	0.0%		0.0%
備品	普通	25件	7.8%	8.8%	7.5%
	やや不満	3件	0.9%		1.1%
	不満	0件	0.0%		0.4%
スタッフ対応	普通	13件	4.1%	4.7%	6.0%
	やや不満	2件	0.6%		0.4%
	不満	0件	0.0%		0.0%
再利用	分からない	2件	0.6%	1.3%	1.7%
	あまり思わない	1件	0.3%		0.6%
	思わない	1件	0.3%		0.0%
不満足度				4.9%	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)

会場が大きいためか(1003)残響で聞き取りにくい。

駐車場の料金が高い。

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。

○スタッフ対応

開錠の時間が2分遅れた。

音響スタッフが式典開催中に飲食や居眠りをしていた。

○再利用

昼食(弁当)の種類、内容が他会場に比べ貧相

開錠の時間が2分遅れた。

A

(1)利用者満足度調査等

<来館者アンケート>
 ・2019年度(4月～9月) ・2018年度
 ポスト6件(感想等) ポスト4件(クレーム等)
 Web3件(感想等) Web 件(感想等)
 <Googleの口コミ>
 (4～9月) 評点: 3.7 (5点満点中)

プラス評価	マイナス評価
<ul style="list-style-type: none"> 音響・照明がしっかりしていて凄く良かったです。椅子も前の席との高さもちゃんと有って観やすかったです。 展示会が終わっても搬出が完了するまでエアコンを効かせておいてくれる配慮はありがたい。 受付の女性スタッフも愛想が良く、丁寧で好感が持てました。 会議場やライブのほか様々な用途の使い方が出来る大型ホールで2階にカフェがあり目の前に川がありロケーションは抜群。 医学会や投資セミナーなど、改まった集まりに最適な施設。 リーガロイヤルホテル隣接のため、宿泊や食事にも困らない。階下の屋外広場では、美容セミナーやマーケットイベントも行われ、建物に入らない用途でも優秀。 大きな会議にも対応している。 大阪が誇る会議場 スタッフの対応の良さ、清潔性、たくさんの店舗 メインホールも広く近代的で素晴らしい会議場 屋根があるので物販の時傘を差さなくて済んだ 受付女性スタッフの愛想が良く、好感が持てた。 トイレが綺麗。 敷地内に休める場所があちこちにある。カフェ、近くにコンビニもあり便利 無料シャトルバスは1番のメリット。 	<ul style="list-style-type: none"> 新大阪から行くには不便。施設周辺で随意的の食事を取ろうにも不便。 エレベーターがわかりにくい。 もう少しレストランが有ると嬉しい。メインホール以外はパイプ椅子のみなので研修会には向かないかも。 建物の呼び名が、人によって違うのが気になりました。 閑散としている。 新幹線を降りる新大阪からのアクセスが最低で、非常に行きにくいです。 兎に角大きい会場です。2階の軽食コーナーが満杯でした。トイレが小さく、設計ミスとしか言い様がない。 悪くない会議場だが、コンビニがない、店が少ない、そして何より全面禁煙はきつい。 建物の中の動線が不便 階段が多かった。 トイレが混み合っていた。 学会の時2階のカフェがいつもいっぱい入れない。 吹奏楽コンテストではあと500席は欲しい。 音響がもう少し良ければ。 コンビニあったらいいのに。 阿波座駅から遠い。 空調が個別に管理できない。 冷房が効きすぎている。 銀行ATMがない。 館内に自販機がない。 帰りはタクシーが負担。 新大阪からのアクセスが最低。

※下線は7月～9月のコメント

<受付における問合せ等対応件数>

・2019年度(4月～9月見込) 12,466件

○問い合わせの多い主なもの

- ・催事会場、トイレ、館内設備 → 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
- ・最寄駅、バス停、タクシー乗場、ロイヤルバスの乗場

b)「ヒヤリ・ハット」事例 (4月～9月 19件)

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

	(1)利用者満足度調査等		<p>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3件、提供飲食物6件、 スタッフ対応3件、物損1件、 施設・備品の不備2件、その他3件</p> <p>C)「生の声」 大型催事終了後主催者様に直接ヒアリングした声をまとめ、次回以降の誘致運営に取り入れている。 2019年4月～9月 *結果(15件/誘致課)</p> <p>d) 業務改善提案制度 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組みを実施している。 2019年4月～9月 38件</p>																																																																																													
	(2)その他創意工夫	○ 創意工夫を持って、提案内容以外の取組みが実施されたか	<p>○備品の拡充 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"> ・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 	A																																																																																												
目 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	(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="513 1129 952 1367"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H31</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> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="513 1409 952 1646"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>R4</th> <th>R5</th> <th>R10</th> </tr> </thead> <tbody> <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	H31	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8月末)</p> <p>(単位：百万円)</p> <table border="1" data-bbox="1092 1094 1822 1331"> <thead> <tr> <th></th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画差</th> <th>達成率%</th> <th>前年同期</th> <th>同期比%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>売上</td> <td>893</td> <td>914</td> <td>21</td> <td>102.4</td> <td>888</td> <td>103.0</td> </tr> <tr> <td>費用</td> <td>891</td> <td>815</td> <td>-76</td> <td>91.5</td> <td>854</td> <td>95.5</td> </tr> <tr> <td>営業利益</td> <td>2</td> <td>99</td> <td>97</td> <td>5002.8</td> <td>34</td> <td>287.6</td> </tr> <tr> <td>利息</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>124.6</td> <td>6</td> <td>95.0</td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>7</td> <td>105</td> <td>98</td> <td>1497.0</td> <td>41</td> <td>256.5</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、上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> <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2,100万円、キャンセル料900万円、催事関連収入1,400万円であるが、その他はほぼ計画通り。また、新サービス事業もほぼ計画通りで、売上管理手数料が計画より600万円程度下回っている。結果、計画から3,500万円の増となった。</p> <p>前年同期との比較では、新サービス事業が2,000万円の純増、売上管理手数料が2,300万円の減で差はあまりない。一方、受取地代が評価替えに伴い4,200万円増加し、ほぼ同額が前年同期からの増差額である。</p> <p>一方、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ことどまっておき、計画から10ポイント以上下回っている。なお、年間の計画額は変わらないので年度末までには、ほぼ計画にそった計上となる見込み。</p>		計画	実績	計画差	達成率%	前年同期	同期比%	売上	893	914	21	102.4	888	103.0	費用	891	815	-76	91.5	854	95.5	営業利益	2	99	97	5002.8	34	287.6	利息	5	6	1	124.6	6	95.0	経常利益	7	105	98	1497.0	41	256.5	A		
年度	H31	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																																																																																													
	計画	実績	計画差	達成率%	前年同期	同期比%																																																																																										
売上	893	914	21	102.4	888	103.0																																																																																										
費用	891	815	-76	91.5	854	95.5																																																																																										
営業利益	2	99	97	5002.8	34	287.6																																																																																										
利息	5	6	1	124.6	6	95.0																																																																																										
経常利益	7	105	98	1497.0	41	256.5																																																																																										

	<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="513 506 1006 1087"> <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ている。</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。また終了後も永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>○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・パワハラの相談窓口(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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	A																								
	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>(3) 安定的な運営が可能となる財政的基盤</p>	<p>○ 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</p>	<p>○収支計画と実績 (2019年8月末) (単位:百万円)</p> <table border="1" data-bbox="1092 1318 1822 1556"> <thead> <tr> <th></th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画差</th> <th>達成率%</th> <th>前年同期</th> <th>同期比%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>売上</td> <td>893</td> <td>914</td> <td>21</td> <td>102.4</td> <td>888</td> <td>103.0</td> </tr> <tr> <td>費用</td> <td>891</td> <td>815</td> <td>-76</td> <td>91.5</td> <td>854</td> <td>95.5</td> </tr> <tr> <td>営業利益</td> <td>2</td> <td>99</td> <td>97</td> <td>5002.8</td> <td>34</td> <td>287.6</td> </tr> <tr> <td>利息</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>124.6</td> <td>6</td> <td>95.0</td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>7</td> <td>105</td> <td>98</td> <td>1497.0</td> <td>41</td> <td>256.5</td> </tr> </tbody> </table>		計画	実績	計画差	達成率%	前年同期	同期比%	売上	893	914	21	102.4	888	103.0	費用	891	815	-76	91.5	854	95.5	営業利益	2	99	97	5002.8	34	287.6	利息	5	6	1	124.6	6	95.0	経常利益	7	105	98	1497.0	41	256.5	A			
	計画	実績	計画差	達成率%	前年同期	同期比%																																											
売上	893	914	21	102.4	888	103.0																																											
費用	891	815	-76	91.5	854	95.5																																											
営業利益	2	99	97	5002.8	34	287.6																																											
利息	5	6	1	124.6	6	95.0																																											
経常利益	7	105	98	1497.0	41	256.5																																											