

## 平成29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	○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。	○平成30年度の60件、平成31～35年度の90件の国際会議誘致の実現に向け、これまでの取組みとその効果を検証し、より効果的な取組みへとつなげていくよう指定管理者に要請する。	○29年度は昨年度に続き目標を上回る達成となった。これまでの誘致に係る取組みを継続・強化するとともに、新たなターゲット（自然科学系・政府系国際会議）の開拓に取り組む。
		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	○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。	○これまで開催実績の少ない分野の分析も含め、戦略的・計画的な誘致活動を行うよう指定管理者に要請する。	○医学系以外の国際会議の誘致に向け、組織を見直すなど、より戦略的・計画的な誘致活動が可能な体制を整備し取組みを進める。
		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）	○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 ○支援制度については、引き続き、有効に活用されたい。	○新たに設置したアドバイザーの意見を生かし、国際会議の誘致に結び付けられるよう指定管理者に要請する。 ○支援金制度を有効に活用し国際会議の誘致・開催に結び付けられるよう指定管理者に要請する。	○アドバイザーに就任いただいた府内主要大学の理工学系学部長等の意見を積極的に取り入れるとともに、関係大学との連携により国際会議の誘致に繋げる。 ○支援制度をこれまで以上に効果的に活用し、主催者のニーズに応じた支援を実施する。
		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	○複合施設の強みを活かし、誘致活動に取り組みされたい。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。	○誘致活動を通じて得られた意見・要望等を踏まえ、複合施設である強みを活かした管理運営を行うとともに、改善すべき課題について検討し、必要に応じて提案するよう指定管理者に要請する。	○利用者のニーズや他施設の動向を注視し、施設・設備の向上に努めていく。また、新たに発足した中之島 MICE アライアンスによる連携等により、中之島における MICE 誘致体制の基盤強化を進める。
		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	○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。	○中之島 MICE アライアンスについては、今後、ホテル等の参画についても検討するよう指定管理者に要請する。	○中之島 MICE アライアンスにおける各施設の魅力発信により、中之島ブランドを高め、より多くの施設の参画を促す。
		(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	○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。	○利用者の満足度向上を図るため、利用者アンケートの内容を検証し、引き続きサービスの向上に努めるよう指定管理者に要請する。また、駐車料金の上限設定については、試行実施の結果を踏まえ、本格実施を早期に行うよう指定管理者に要請する。

	(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	○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。	○引き続き、施設・設備の保守点検を適正に行うとともに、施設の競争力を高める視点で、新たな技術・設備の導入を含め、維持補修や設備の機能向上に努めるよう指定管理者に要請する。	○今後も安全・安心で快適な施設として利用いただけるよう、施設・設備を適切に管理・運営するとともに、長寿命化と機能向上に取り組む。
		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	○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。	○引き続き、施設・設備の保守点検を適正に行うとともに、施設の競争力を高める視点で、新たな技術・設備の導入を含め、維持補修や設備の機能向上に努めるよう指定管理者に要請する。	○施設の長寿命化とともに、大規模修繕による休業リスクの低減を図るため、施設・設備の維持修繕や備品等の更新については、計画的かつ着実に実施していく。
	(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	○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。  ○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。	○関係機関と連携し、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に努めるよう指定管理者に要請する。	○経済効果の高い大型国際会議等の誘致に向け、大阪府や大阪市、経済団体、大阪観光局等との連携による取組みなどにより、産業振興や地域活性化に貢献する。
		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。	○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。	○引き続き、府民や地域と幅広く連携し、地域活性化に貢献する取組みを進めるよう指定管理者に要請する。	○地域活動へ協力・参加するとともに、災害時等における地元住民の安全・安心に寄与する取組みを進める。
	(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 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	○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。	○雇用条件の見直しを含め、柔軟な対応を検討し、就職困難者層の雇用に結び付くよう指定管理者に要請する。	○雇用条件の柔軟な対応などにより、本年4月から大阪府母子家庭等就業・自立支援センターからの紹介者を雇用する予定である。
	II さ向 ら上 な に る 関 サ ス 一 る ビ 事 ス 項 の	(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。	○利用者（催事主催者）アンケートについては、今回、不満足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。	○引き続き、アンケートの内容を検証し、利用者の声を管理運営の改善に活かすよう指定管理者に要請する。  ○利用者や来館者に「再度利用したい」と思っただけのよう、快適なおもてなしに繋がる様々なサービスを提供していく。  ○来館者からのアンケートを増やす方策については引き続き検討する。  なお、従来からの主催者等を対象としたアンケート調査に加え、来館者の意見に直結すると思われる受付に寄せられた問い合わせや意見、さらには Google のクチコミに寄せられた意見等

					を分析し、ニーズに対応した取り組みや施設設備の機能強化等に役立てる。
Ⅲ 適で 正さ なる 管力 理及 業び 務財 の政 遂基 行盤 をに 関 るす こ る と事 が項	(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	○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。	○健全な財政状況を維持し、管理運営業務を適正に執行するため、経費の削減だけでなく、事業収入の向上を図るなど、引き続き経営努力を行うよう指定管理者に要請する。	○収支が計画どおりとなるよう、収入については適切な予約管理と営業活動の強化による確保を、支出については、費用対効果を検証しながら可能な限りの削減を実施する。 さらに、常務会や経営会議等で収支の月次報告を行い、営業成績の分析等を通じて、その結果を営業に反映させ、全社が一丸となってその実現に取り組む。
	(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	○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)	○健全な財政状況を維持し、管理運営業務を適正に執行するため、経費の削減だけでなく、事業収入の向上を図るなど、引き続き経営努力を行うよう指定管理者に要請する。(再掲)	○収支が計画どおりとなるよう、収入については適切な予約管理と営業活動の強化による確保を、支出については、費用対効果を検証しながら可能な限りの削減を実施する。 さらに、常務会や経営会議等で収支の月次報告を行い、営業成績の分析等を通じて、その結果を営業に反映させ、全社が一丸となってその実現に取り組む。(再掲)