

令和2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	
		ア	イ	ウ	エ		
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	○ 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	「アジア有数の都市型MICE施設に」を経営ビジョンとし、 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 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る。 また、これら4つの柱を支えるため、 ① 人材確保・育成 ② 地域社会との共生 ③ 経営体質の強化 を3つの基盤として取り組んでいる。 「ウィズコロナ」をテーマに、コロナ禍でも問題なくご利用いただけるよう、また安心安全とお客様に感じていただけるよう、当施設のガイドラインをはじめ、大阪観光局・日本展示会協会・日本コンベンション協会・公立文化施設協会それぞれのガイドラインを打合せ時に活用するなどして、感染拡大防止対策を徹底。	評価 S~C	施設所管課の評価 ウ	評価 S~C	評価委員会の指摘・提言 エ
	(2) 平等な利用を図るための具体的手法・効果	○ 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	1. 公平公正な申込受付と運用 仮予約期間の限定や定期的な予約の進捗を管理職がチェックすることで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。 空き状況の問い合わせや申込手順、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、WEBサイトでも公表することで、利用情報への平等なアクセスの機会を設けている。 小規模催事における完全オンライン予約を可能とするため、小規模催事の空室状況の検索から催事当日までの一連の流れをプロジェクトチームで検討している。 2. 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る。 ・受付における筆談ボードでの案内 ・大阪Free Wi-Fi の設置 ・ポケトークによる多言語通訳の実施 ・多目的トイレの機能向上（自動ドアを設置）				

			<ul style="list-style-type: none"> ・車イス、ベビーカーの無料貸出 ・各階へ消毒液の配置と貸出 ・非常時の多言語誘導案内システム導入 など 			
(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</p> <p>1. 国際会議の特性に応じた戦略的誘致推進</p> <p>(1) 医学系学術会議</p> <p>① 基礎医学分野、大阪府以外の大学への積極的な営業</p> <p>新型コロナウイルス感染症（以下、「コロナ」という。）の影響により、アポイントの制限を設ける大学も増えてきていることから、事前に必ずアポイントを取った上で訪問。一度の訪問で数十件営業を行っている。</p> <p>② ICCA リスト抽出</p> <p>ICCA データベースより条件を設定した上で国際会議をリストアップ(148件)、キーパーソンや開催年度等を調査。7月よりアポイント訪問を実施している(WEB面談含む)。</p> <p>③ 新しいネットワーク</p> <p>以下を新規開拓、ネットワーク構築している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪大学内各種研究所 (4カ所) <p>(2) 自然科学系学術会議</p> <p>① ネットワークの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪府立国際会議場アドバイザー (8名) との連携 ・コロナの影響でアドバイザー会議は中止、3名のアドバイザーの個別訪問を実施。 ・大阪市大・大阪府大・大阪大学 (自然科学系教室・各種研究所) 等へ7月より訪問を開始。コロナ対策のご説明や今後の会議の誘致訪問営業を行った。 ・国際シンポ開催見込有の在京各団体への誘致活動 ・コロナの影響により訪問は控え、メール、電話等で連絡。 ・当初開催を予定していたキャンセルとなった国際会議の主催者へ連絡をとり、関西圏の主催者への訪問、次年度以降の同国際会議の実施に繋げた。 ・誘致支援金の積極提案による国際会議誘致活動(訪問営業・引き合い)を行い、2021年国際シンポジウム、2022年工学系国際会議、2023年機械系国際会議、2024年情報系国際会議の積極的な誘致活動と関係構築に努めている。 ・今後の連携を想定し、経済界 (大阪商工会議所、関西経済連合会等) へ訪問している。 <p>② ICCA リスト抽出</p> <p>医学系と協働し、ICCA データベースより国際会議をリストアップ(148件)、キーパーソンや開催年度等を調査、7月より訪問活動を実施している。</p> <p>(3) その他(政府系・オール大阪)</p> <p>① 大阪の都市格を高める政府・国際機関主催の国際会議</p> <p>※今年度はコロナの影響による渡航制限のため、「国際」→「国内」会議となる。</p>				

			<ul style="list-style-type: none"> ・2020年8月10日、大阪・関西万博を見据え、関西在住の小学生たちがアフリカ各国の子どもたちとインターネットを通じ交流。社会問題に繋がる様々な「違い」について、楽しみながら考えるイベント『アフリカ子どもサミット2020』の共催事業を実施。ウィズコロナの時代において、インターネットを通じアフリカと大阪を繋ぐ新しい形の会議となった。会場約150名、大阪府内中継約90名、Africa中継（コンゴ民主・ガーナ・ウガンダ）約100名 ・2020年11月20日、『2025大阪・関西万博に向けた未来社会シンポジウム』の共催事業に向けて準備を進めている。（日本抗加齢協会主催） ・2021年1月9日、『大阪大学シンポジウム』というコロナをテーマとしたシンポジウムの共催事業に向けて準備を進めている。（大阪大学主催） <p>②戦略的パートナーシップによる誘致力強化 大阪での国際交流の活性化を目的に、当社からも渡航費支援を行い、国際交流シンポジウム（大阪府内国際交流団体主催）を開催いただく予定であったが、コロナの影響による渡航制限のため、今年度の開催はなくなった。来年度以降に向け、引き続き連携を予定している。</p> <p>2. データに基づくマーケティング戦略の推進 （国際会議の特性に応じたマーケティングの展開、国際会議等キーパーソンデータベースの新たな構築）</p> <p>(1) 医学系学会会議 7月より段階的に関西圏の大学を訪問し、大学等の先生方にICCAデータベースに基づく国際会議のヒアリングを実施（のべ12件）。その他、JNTOのデータベースや過去ご利用実績より、開催可能性のある主催者へ営業を始めた。</p> <p>(2) 自然科学系学会会議 在阪の国公立大学の自然科学系教室をリスト化、また過去の大阪開催の国際会議についてもリスト化し、営業訪問を効率化。積極的な営業活動を開始。（のべ301件訪問）併せて、ICCAから抽出したリストも活用し、ヒアリング・営業活動を実施している。</p> <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>①中之島MCEアライアンスの取り組み 「エリアMCE・中之島」として、大阪観光局を中心に中之島の主要施設と協働で誘致・開催への取り組みを行う新規プログラムへ参画。（第3四半期より本格的に活動開始予定）</p> <p>②中之島の活性化に貢献</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2019年4月より、広報誌『GRANDCUBE PRESS』（3,000部発行、当館WEBサイト掲載）にて、中之島に関わる企業や文化施設等を大阪国際会議場の社員が訪問し、その歴史や活動を紹介する連載特集ページを設けている。 2020年4月には、「こども本の森中之島」館長と対談、中之島の可能性についてお話いただく。 2020年秋号では綿業会館にて、大阪観光局MCE政策統括官 			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>田中様と同施設を紹介するとともに、ウィズコロナでのイベント・国際会議について対談。広報誌を通じて、大阪・中之島におけるこれからの MCE について、情報共有と情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10月より京阪ホールディングス株式会社様との共催事業として『京阪沿線ぶらり巡礼』を実施。計6回の講演を当館で行う。 ・11月3日(火・祝)～12月27日(日)、『キテ・ミテ中之島2020』のアート作品展示会場として協力。 ・11月3日(火・祝)、『第3回中之島リバーフェスタ』が開催、実行委員会のメンバーとして参加するとともに、同日開催の水都大阪コンソーシアム様主催『2020 秋の絵本クルーズ in 中之島』に関連して、館内におけるアート作品の展示に協力。 <p>4. 主催者への支援制度拡充と戦略的活用</p> <p>(1) 支援金の柔軟な活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2020年度支援決議決定(以下、6件約1403万円) 20年度開催分1件、21年度開催分4件、22年度開催分1件 ・2020年度開催分支援金支払い金額(1件53万円) <p>(2) 主催者へのトータルサポート</p> <p>開催当日のサポート実施に向け、新たに取り組みを決定。</p> <p>①会議運営サポート</p> <p>託児サービスのワンストップ化に向けて、その内容につき協力予定会社と打合せ、社内検討しました。</p> <p>(第3四半期中の業務委託契約を目指しています。)</p> <p>②関西国際空港等でのウェルカムボードの掲出</p> <p>関西エアポート株式会社様へヒアリングを実施、誰でも申請が出来るよう運営マニュアルの作成に取り組んでいる。(第3四半期中に完成予定)</p> <p>③地元名産品等の物販コーナーの開設</p> <p>大阪観光局様より OCTB 賛助会員を2社ご紹介いただき、各社へヒアリングを行った。</p> <p>下半期中に試験的に催事と併せて物販コーナーを展開、新サービスの強力なアイテムとする。</p> <p>④コンベンションバッグの提供を検討</p> <p>提供の流れを第3四半期に策定、来年度以降の催事に提案を予定している。</p> <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>(1) 既存ネットワークのさらなる強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医学系国際学術会議については、これまで築いたキーパーソンとの関係強化を図ると同時に、新規に基礎系・医工学関連の会議の誘致に取り組んでいる。 ・自然科学系国際会議についてはアドバイザー(大阪大、大阪府立大、大阪市立大の理工系研究科長)の助言・提言を活かした誘致に取り組んでいる。 ・セールスにて得た情報の履歴をデータベース化し、社内共有している。 			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>(2)新たなネットワークの形成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在関西はもとより関西圏以外の大学とのネットワーク構築を図ることに加え、今後のアプローチに向けて ICCA データベースや JMO 過去実績リストから判明したキーパーソンを抽出アプローチしている。 ・大阪府内国際交流団体との連携。(再掲、P3 参照) ・海外の大学との連携に向け、次の計画に基づき取組みを進めています。 <ul style="list-style-type: none"> ①2020 年度-2021 年度の計画策定 大阪大学の国際担当理事へアプローチと相談。 コロナの影響もあり、2021 年度の後半~2022 年度に第 1 フェーズを目指すことを検討している。 ②2021 年度/2022 年度-第 1 フェーズ 在阪大学の国際交流を通じアジア主要大学との交流実績を作る。 ③2023 年度-第 2 フェーズ 交流会の定例化、交流深める。 ④2024 年度-第 3 フェーズ アジア主要大学とのネットワークを通じた国際会議の誘致・開催。 <p>(3)インテックス大阪との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インテックス大阪様との定期会合を 8 月 25 日に実施、双方のコロナ対策や具体案件につき情報交換を行った。共同セールスは、コロナの影響を鑑みながら、実施を検討。 ・大型国際会議の懇親会会場として共同提案中。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・株式会社ロイヤルホテル様、大阪観光局様との共同誘致案件において、案件に合わせた会場の提案書を用意、連携して対応している。 ・2021 年開催アジア太平洋地区医学系国際会議について、大阪観光局様より情報入手、共同提案中です。その他、脳神経系統の国際会議や精油系国際会議についても、大阪観光局様より情報入手し提案中。 ・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、土産屋、大阪 MCE アカデミー) <p>7. 誘致体制強化・誘致力強化のための人材育成</p> <p>(1)社内誘致体制の強化</p> <p>国際会議誘致会議を四半期毎に役員を交え実施。具体的な誘致活動にトップセールスも含め全社対応で取組中。</p> <p>(2)人材育成</p> <p>営業部企画課において 2020 年度より新たな人材を採用(1 名)し強化を図った。</p> <p>(3)他施設等との交流連携</p> <p>国内の MCE 施設 (横浜、名古屋、京都、福岡等) とコロナ対応にあたり、国内主要施設へヒアリングを実施しながら、業界の動向を基に収容人数緩和のガイドライン策定等を行った。</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

■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 **62**件
 - ・府立国際会議場でR2～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 2019	R2 20	R3 21	R4 22	R5 23	R10 28
指定管理	開催	60	62	62	65	70	70
提案時目標	成約	55	55	53	50	50	55
年度目標	開催	60	62				
	成約	55	55				
実績	開催	57					
	成約	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 **86.4%** ※前年度実績：76.2%

	稼働率	H31 2019	R2 20	R3 21	R4 22	R5 23
指定管理	主要三施設 日数	86.2	86.4	86.7	86.9	87.3
提案時 目標	全館利用単 位	41.2	41.3	41.4	41.5	41.7
年度 目標	主要三施設 日数	86.2	86.4			
	全館利用単 位	41.2	41.3			
実績	主要三施設 日数	76.2				
	全館利用単 位	47.4				

○大阪の都市魅力を活かした取り組み

- ・大阪観光局や大阪府、大阪市など各団体等のご協力のもと、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、動画データなどを提案時に活用、また主催者側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、昨年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行っている。
また、大阪の強みとして「海外からの利便性」「多種多様な宿泊施設」そして「水都・笑・食の文化」を全面的にPR出来るような資料作りに努めた。

○国際会議の開催件数、成約件数

9月末見込の開催件数及び成約件数は以下の通り。

年度	H31 2019	R2 20	R3 21	R4 22	R5 23	R6 28
開催件数	61 <57> (60)	- <14> (-)	33 <31> (62)	6 <6> (65)	5 (70)	0 (70)
成約件数	61 (55)	18 (20)	- (53)	- (50)	- (50)	- (55)

※< >は新型コロナウイルス影響後の件数

※()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 **25.8%**（9月末実績）（前年同期実績 **84.3%**）
※コロナに伴う休館日等74日を除いて算出

- ・全館利用単位稼働率
分子：午前使用数＋午後使用数＋夜間使用数
分母：全施設利用した場合の使用数
稼働率 **11.7%**（9月末実績）
※コロナに伴う休館日74日等を除いて算出

		<p>・主要三施設料金稼働率: 72.3% ※前年度実績: 72.3%</p>	<p>・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 稼働率 17.9% (9月末実績) (前年同期実績: 79.1%) ※コロナに伴う休館日等74日を除いて算出</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 ・戦略的情報ネットワークの形成状況</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 ・「中之島MICEアライアンス」の取組み ・「中之島MICEクラスター」の形成 ・中之島の活性化への貢献</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>○ 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>○大阪の都市格向上に繋がる国際会議を誘致する戦略的取組 (1)既存ネットワークのさらなる強化 (再掲、P4 参照) (2)新たなネットワークの形成 (再掲、P5 参照)</p> <p>○施設及び周辺エリアの特性を活かした取組み (1)「中之島MCEアライアンス」の取組み (再掲、P3 参照) (2)「中之島MCEクラスター」の形成 一般社団法人中之島まちみらい協議会での活動、また2019年7月より運用を開始したSNS (Twitter、Instagram) を通じて、中之島に関わる企業や文化施設等と交流し、中之島MCEクラスター形成への足掛かりとした。 (3) 中之島の活性化に貢献 (再掲、P3 参照)</p> <p>○誘致の実現に効果的な支援 (1)支援金の柔軟な活用 (再掲、P4 参照) (2)主催者へのトータルサポート (再掲、P4 参照)</p> <p>○MICE関係団体や主催者との連携 (1)インテックス大阪との連携 ・公式Twitterの相互フォローや、情報交換を実施。 ・定期会合の実施 (コロナの影響により第1四半期は自粛)、第2四半期は8/25に実施。 (2)大阪MCEビジネスアライアンスへの参加と連携 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、全社で育成を進めている(今期はコロナの影響により参加なし)。 (3)大阪MCEアカデミー参加とネットワーク構築 今年度で2期目となる『大阪MCEアカデミー』に参加(2020年度は主任3名)。9/15に行われた第1回目では、当館を会場とし、ネットワークの構築を推進した。</p>				

		<p>○ 大阪のMICE拠点として、政府系国際会議や国際機関や国際団体の会議を誘致する取組みが適切に実施されたか</p> <p>○ 国際会議等における新型コロナウイルス感染防止に向けた対応が適切に実施されたか (評価項目 2. ①)</p>	<p>○大阪のMICE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み</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、P5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去利用実績のある国際機関の日本事務局を表敬訪問等、誘致営業活動を行った。 <p>○新型コロナウイルス感染防止に向けた対応</p> <p>次の内容を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・『新型コロナウイルス感染拡大防止対策ガイドライン』の制定と案内 (WEB サイト、主催者へ個別案内) ・『新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた取り組みとお客様へのお願い』の作成と案内 (WEB サイト、主催者へ個別案内、館内のデジタルサイネージ) ・『大阪府イエローステージ (警戒) の対応方針に基づく要請 (大阪府作成)』の案内 (WEB サイト) ・『MICE 開催ガイドライン (大阪観光局作成)』の案内 (WEB サイト掲出) ・日本コンベンション協会、日本展示会協会、コンサートプロモーターズ協会のガイドラインの案内 (主催者へ個別案内) ・フィジカルディスタンスに配慮した館内レイアウト (ロビー、休憩スペース、レストラン、エレベーター内、待機列の目印設置) ・フィジカルディスタンスに配慮したレイアウトの提案 ・感染対策のアナウンス (エスカレーター、エレベーター、お手洗い、各会議室前) ・消毒、除菌、抗菌の実施 (エレベーター内のボタン、貸出用の車椅子、ベビーカー、マイク等) ・消毒液の各各階設置と貸出し ・貸出用机にフィジカルディスタンスの目印を設置 ・飛沫感染防止のためのアクリル板の設置 ・3密となる場所の使用停止 ・「大阪コロナ追跡システム」のQRコード掲示 ・「新型コロナウイルス接触確認アプリ (COCOA)」の案内 ・従業員の体調管理・検温の徹底 ・従業員の時間差勤務の実施 ・飛沫感染防止のためのアクリル板を無償で貸出 (全1枚) ・広報誌に当館新型コロナウイルス感染拡大防止対策に向けた取り組みを掲載し PR ・お弁当と簡易飛沫感染防止パネルのセット提案 ・机(C)にフィジカルディスタンスを保つためのガイドラインとして、ビニールテープを天板に貼りつけ、安心・安全にご利用いただけるよう工夫 ・WEB サイトのトップ画面に「新型コロナウイルス感染防止に向けた取組み」のバナーを新設 			
--	--	--	--	--	--	--

		<p>○ 新型コロナウイルスの影響により誘致活動に制約がある中、様々な工夫が行われたか (評価項目 2. ②)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現時点で開催可能な会議等の積極的な誘致 ・国際的にWeb 会議導入が新常态となる中での新たな誘致展開と開催支援の工夫 	<p>○コロナ禍における誘致活動の工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リアルとバーチャルによるハイブリッド型の学会会議、大阪府下合同学校説明会、コンサート、講習会、試験等、安全面を考慮した上で実施を支援した。 ・WEB 会議システムの商品 (WEB 配信サポートプラン) をお客様へ提案、販売にいった。 <p>(実績：大規模小売業ユニオンの全国大会と近畿グループ大会 (2020/9/24 リハーサル、10/14 及び 10/21 に本番、京都・神戸と当施設を繋ぐ分散型の WEB 配信)</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る。</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る。</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する体制を整えている。 ・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する体制を整えている。 <p>○新型コロナウイルスに係るキャンセル料の弾力的運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナにおける国の方針となる収容率 50%の影響で既にご予約いただいている会議室より広い会議室が必要となった場合、従来はキャンセル料を徴収しているが、2020 年度に限り徴収しない (新規利用会議室へ充当) ことで、利用しやすい環境作りを行った。 ・規制緩和に応じて、会場規模縮小する (コロナ前の状態に戻す) 場合も、従来はキャンセル料を徴収しているが、2020 年度に限り徴 				

		<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>収せず、柔軟な対応を可能とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年より定例化した8月割引を、特別に1ヶ月延長し9月割引を設定。コロナ禍でのイベント開催の不安解消のきっかけとした。 <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"> ・弁当事業は徐々に本格稼働が始まってきたため、問題点やお客様の要望などの情報を収集。 ・感染防止策として、パートナー企業に対して手指消毒の徹底、座席間隔の確保、料理提供方法の変更、レジカウンターの飛沫防止シールド設置、定期的な消毒作業などの完全実施などの徹底を確認した。 また、各社が独自に考案した新たな対策案について社内に紹介し、お客様の不安解消に役立てた。 ・物販事業も商品選択や販売方法を検討中であるが、事業環境の激変により、開始時期を来年4月開始目途とするよう見直しを行った。 ・コロナ禍において、飲食事業の継続が危うくなる事態を避けるため、営業協力について事業者と協議を行った。 <p>○施設をPRする取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNSの運用 2019年7月よりTwitter及びInstagramを運用し、当館の情報提供はもとより、開催催事のPRなどを行っている。 フォロワー数：Twitter 452人、Instagram 177人 (2020年10月24日時点) ・広報誌「GRANDCUBE PRESS」の発行（再掲、P3参照） ・建物模型の展示 館内1階に建物の模型を設置、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している。 ・著名人・アーティストの方のサイン色紙の展示 2020年の開業20周年を記念し、これまで当館をご利用いただいた著名人・アーティストの方々にお祝いのメッセージと共にサイン色紙をいただいたものを1階エントランスに展示。来館者の方楽しんでいただくとともに、施設PRを行った。 ・開業20周年記念バッジの作成 開業20周年記念バッジを当館全スタッフに配布。当館をPRするとともにセールス時の会話のきっかけとしても活用している。 ・開業20周年記念シールの作成 開業20周年記念シールを名刺に貼付け、当館をPRするとともにセールス時の会話のきっかけとしても活用している。 <p>○利用者（主催者・来場者）にとって魅力的な自主事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エッセンシャルワーカーの皆様に感謝の思いを込めたライトアップの実施 			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>4月7日～8日、4月11～14日、6月20日～21日に、当館10階会議室より北方向へハートや星、メッセージ等を投影し、新型コロナウイルス感染症拡大のなか働くエッセンシャルワーカーの方々へ敬意を表するとともに、地域住民の方々にも喜んでいただく機会を設けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京阪ホールディングス株式会社との共催事業 『西国三十三所草創 1300 記念 京阪グループ開業 110 周年×大阪府立国際会議場開業 20 周年 京阪沿線ぶらり巡礼』の共催（再掲、P4 参照） ・『キテ・ミテ中之島』の共催（再掲、P4 参照） ・『アフリカ子どもサミット 2020』の開催（再掲、P3 参照） ・2020年11月20日に日本抗加齢協会との共催事業として「2025 大阪・関西万博に向けた未来社会シンポジウム」の実施に向けて準備を進めている。（再掲、P3 参照） ・2020年11月21日に吉本興業ホールディングス様との共催事業として『よしもとプレミアムチャリティーライブ』の実施に向けて準備を進めている。 ・『大阪大学シンポジウム』実施準備（再掲、P3 参照） 																												
(5)機能向上のための取組内容	○ 機能向上のための取組みが適切に実施されたか		<p>社員による業務改善提案制度を設け、機能向上に繋がる改善策（機器増設、購入等）については実現に向けた取組みを実施する体制を整えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別会議場用のVIP用机・椅子をよりグレードの高いものに新調。 ・机(C)、4Kの大型モニター、拡声装置、次座長・次演者灯(英語表記も追加)の4種の備品をリニューアル。 ・20周年を機にB1階・1階・2階をリニューアルし交流の場を創出。 ・机(C)にフィジカルディスタンスを保つためのガイドラインとして、ビニールテープを天板に貼りつけ、安心安全にご利用いただけるよう工夫。 <p>機能を向上させるための設備投資の取組み (令和2年度予算 1億589千円/年) 6月末 (単位：千円/税別)</p> <table border="1" data-bbox="1210 1398 1875 1808"> <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">メインホール2階 手摺設置工事</td> <td>予定額</td> <td rowspan="2">今回の発注で全ての手摺が設置済となる。</td> </tr> <tr> <td>939</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>発注額</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>939</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>館内サイン工事</td> <td>25,000</td> <td>館内のサイン表示の見直し</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>遮光カーテンの電動化</td> <td>3,000</td> <td>昨年度に引き続き会議室での電動化を図る。</td> </tr> </tbody> </table>	No	件名	予定額	備考	1	メインホール2階 手摺設置工事	予定額	今回の発注で全ての手摺が設置済となる。	939			発注額				939		2	館内サイン工事	25,000	館内のサイン表示の見直し	3	遮光カーテンの電動化	3,000	昨年度に引き続き会議室での電動化を図る。			
No	件名	予定額	備考																												
1	メインホール2階 手摺設置工事	予定額	今回の発注で全ての手摺が設置済となる。																												
		939																													
		発注額																													
		939																													
2	館内サイン工事	25,000	館内のサイン表示の見直し																												
3	遮光カーテンの電動化	3,000	昨年度に引き続き会議室での電動化を図る。																												

			4	LED 照明器具の取替 工事	5,000	エコ事業外となった照 明器具のLED化			
			5	エスカレーター保 護板設置工事	25,000	会議場開業後に法改正さ れたため、既存不適格の状 態となっているため、安 全・安心のため設置する。 (次年度送り)			
			6	10 階多目的トイレ の自動ドア改修工 事	予定額 3,200	会議場としては、トイレに 初めて設置する。			
					発注額 3,200				
			7	記帳台	1,500	老朽化している既設品よ り、機能を高めた物を購入 する。			
			8	三つ折りパーティ ション	1,500	老朽化している既設品よ り、機能を高めた物を購入 する。			
			9	スクリーン(16:9)とプロ ジェクター(1万ルーメン)の 新規購入	20,000	1202 会議室に常設で設置 予定			
			10	特別会議場用 VIP 机・椅子	予定額 14,450	よりグレードの高い机・椅 子の購入			
					発注額 14,450				
				小計	予定額 99,589				
					発注額 18,589				
			11	その他	予定額 1,000				
			12	エスカレーター三角 部ガード板取付用 金物製作	発注額 440	(次年度送り)			
			13	フロアマットの入 替	発注額 498	雨天時の玄関マットの入 替			
			14	地下1階便所 PS 扉 取付工事	発注額 260	密室空間になっているた めこれの解消			
			15	TV 中継車用電源盤 改修工事	発注額 1,100	単相 100V だけでなく単相 200V を追加			
				合計	予定額 100,589				
					発注額 20,887				

コロナ感染症による収入減のために今後、次のとおり変更する。

No	件名	予定額	備考
1	メインホール 2 階 手摺設置工事	予定額 939	今回の発注で全ての手摺 が設置済となる。
		発注額 939	
2	10 階多目的トイレ の自動ドア改修工 事	予定額 3,200	会議場としては、トイレに 初めて設置する。
		発注額 3,200	
3	スクリーン(16:9)とプロ ジェクター(1 万ルーメン)の 新規購入	20,000	1202 会議室に常設で設置 予定
4	IT 化関連投資(Web 申込)	20,000	自動予約システムの構築
5	特別会議場用 VIP 机・椅子	予定額 14,450	よりグレードの高い机・椅 子の購入
		発注額 14,450	
	小計	予定額 58,589	
		発注額 18,589	
その他		5,971	
6	フロアマットの入 替	発注額 498	雨天時の玄関マットの入 替
7	地下1階便所 PS 扉 取付工事	発注額 260	密室空間になっているた めこれの解消
8	TV 中継車用電源盤 改修工事	発注額 1,100	単相 100V だけでなく単相 200V を追加
コロナ対策費		5,440	
9	会議場内消毒	発注額 1,000	陽性者発生による消毒
10	コロナ対策サイネ ージ用電源工事	発注額 92	8 階廊下にコンセント回路 設置
	合計	予定額 70,000	
		発注額 21,542	

	<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>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 	<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2年度予算1億円） (単位：千円/消費税込)</p> <p>年度当初の計画は、次表のとおり（発注は9月末時点）</p> <table border="1" data-bbox="1210 296 1875 1835"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>件名</th> <th>予定額等</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1、2階円柱改修工事 (ダイノックシート貼付)</td> <td>2,200</td> <td>プラザの円柱がひび割れ状態となっているための改修工事</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2</td> <td rowspan="2">誘導灯取替工事</td> <td>予定額 5,000</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 2,831</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>照明バトンコンセント取替</td> <td>4,000</td> <td>差込部の練物が劣化している。</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">4</td> <td rowspan="2">空調整備工事</td> <td>予定額 2,123</td> <td rowspan="2">イベントホールや10階会議室の外気取入れダンパーが固渋しているため、これの取替工事</td> </tr> <tr> <td>発注額 6,249</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">5</td> <td rowspan="2">ゴンドラ設備改修工事</td> <td>予定額 3,000</td> <td rowspan="2">経年によりワイヤーロープが劣化しているためこれの取替</td> </tr> <tr> <td>発注額 1,760</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>自動扉改修工事</td> <td>2,750</td> <td>既設自動扉の劣化部品交換</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">7</td> <td rowspan="2">机、椅子取替</td> <td>予定額 25,194</td> <td rowspan="2">既存の机、椅子の買い替え</td> </tr> <tr> <td>発注額 25,194</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>舞台幕取替</td> <td>5,000</td> <td>老朽化しているためこれを取替える</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">9</td> <td rowspan="2">その他（修繕）</td> <td>予定額 31,320</td> <td rowspan="2">計画修繕以外の突発的な修繕工事</td> </tr> <tr> <td>発注額 12,080</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">10</td> <td rowspan="2">その他（什器・備品・消耗品）</td> <td>予定額 20,000</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>発注額 926</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2">合計</td> <td>予定額 100,587</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>発注額 49,040</td> </tr> </tbody> </table>	No	件名	予定額等	備考	1	1、2階円柱改修工事 (ダイノックシート貼付)	2,200	プラザの円柱がひび割れ状態となっているための改修工事	2	誘導灯取替工事	予定額 5,000	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 2,831	3	照明バトンコンセント取替	4,000	差込部の練物が劣化している。	4	空調整備工事	予定額 2,123	イベントホールや10階会議室の外気取入れダンパーが固渋しているため、これの取替工事	発注額 6,249	5	ゴンドラ設備改修工事	予定額 3,000	経年によりワイヤーロープが劣化しているためこれの取替	発注額 1,760	6	自動扉改修工事	2,750	既設自動扉の劣化部品交換	7	机、椅子取替	予定額 25,194	既存の机、椅子の買い替え	発注額 25,194	8	舞台幕取替	5,000	老朽化しているためこれを取替える	9	その他（修繕）	予定額 31,320	計画修繕以外の突発的な修繕工事	発注額 12,080	10	その他（什器・備品・消耗品）	予定額 20,000		発注額 926		合計	予定額 100,587		発注額 49,040			
No	件名	予定額等	備考																																																										
1	1、2階円柱改修工事 (ダイノックシート貼付)	2,200	プラザの円柱がひび割れ状態となっているための改修工事																																																										
2	誘導灯取替工事	予定額 5,000	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 2,831																																																											
3	照明バトンコンセント取替	4,000	差込部の練物が劣化している。																																																										
4	空調整備工事	予定額 2,123	イベントホールや10階会議室の外気取入れダンパーが固渋しているため、これの取替工事																																																										
		発注額 6,249																																																											
5	ゴンドラ設備改修工事	予定額 3,000	経年によりワイヤーロープが劣化しているためこれの取替																																																										
		発注額 1,760																																																											
6	自動扉改修工事	2,750	既設自動扉の劣化部品交換																																																										
7	机、椅子取替	予定額 25,194	既存の机、椅子の買い替え																																																										
		発注額 25,194																																																											
8	舞台幕取替	5,000	老朽化しているためこれを取替える																																																										
9	その他（修繕）	予定額 31,320	計画修繕以外の突発的な修繕工事																																																										
		発注額 12,080																																																											
10	その他（什器・備品・消耗品）	予定額 20,000																																																											
		発注額 926																																																											
	合計	予定額 100,587																																																											
		発注額 49,040																																																											

コロナ感染症による収入減のために今後、次のとおり変更する。(発注は9月末時点)

No	件名	予定額等	備考
1	誘導灯取替工事	予定額 5,000	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 2,831	
2	空調整備工事	予定額 6,249	イベントホールや10階会議室の外気取入れダンパーが固渋しているため、これの取替工事
		発注額 6,249	
4	ゴンドラ設備改修工事	予定額 1,760	経年によりワイヤーロープが劣化しているためこれの取替
		発注額 1,760	
5	机、椅子取替	予定額 25,194	既存の机、椅子の買い替え
		発注額 25,194	
6	差圧バイパス弁の取替(温水)	4,804	温水の差圧バイパス弁が開閉信号による動作不具合
7	その他(修繕)	予定額 16,153	計画修繕以外の突発的な修繕工事
		発注額 12,080	
8	その他(什器・備品・消耗品)	予定額 3,840	
		発注額 926	
	合計	予定額 63,000	
		発注額 49,090	

(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

○府や公益事業への協力等
 ・万博関連イベント(SDGs、Society5.0がテーマの国際会議)の共催を進めている。
 ・2020年8月10日に『アフリカ子どもサミット2020』を共催事業として実施。(再掲、P3参照)
 ・2020年11月20日に『2025大阪・関西万博に向けた未来社会国際シンポジウム』の共催を実施予定。(日本抗加齢協会主催、大阪府・大阪市後援)(再掲、P3参照)

		<ul style="list-style-type: none"> ○ 行政の福祉化 <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 ○ 府民・NPOとの協働 <ul style="list-style-type: none"> ・地域団体等との協働事業 ・中之島の地域活性化に向けた自主事業の企画 ○ 環境問題への取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナをテーマとしたシンポジウムの共催実施を大阪大学へ依頼、快諾いただき 2021 年 1 月 9 日に実施予定。(再掲、P3 参照) (大阪府健康医療部部長藤井様もパネラーとしてご出席) <p>○行政の福祉化</p> <p>(1) 就職困難者層の雇用・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 30 年 4 月に雇用したが、家庭の都合により平成 31 年 1 月末に退社。現在、後任を求人中。</p> <p>(2) 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。また、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> <p>○府民・NPOとの協働</p> <p>(1) 地域団体等との協働事業 中之島まちみらい協議会プロモーション分科会への参画 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企画等を通じ、中之島の魅力向上に努めた。</p> <p>(2) 中之島の地域活性化に向けた自主事業の企画 ・「GRANDCUBE PRESS」の発行 (再掲、P3 参照) ・「エッセンシャルワーカーの皆様へ感謝の思いを込めて」の実施 (再掲、P12 参照) ・京阪ホールディングス株式会社との共催事業 (再掲、P4 参照) ・『キテ・ミテ中之島』への協力 (再掲、P4 参照) ・『中之島リバーフェスタ』の共催 (再掲、P4 参照)</p> <p>○環境問題への取組み</p> <p>(1) 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、ゴミ排出量の削減を目指している。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 省エネルギー活動 オフィスカジュアルを導入し、執務室の温度設定の緩和、また催事でのご利用のない日については施設休止日とすることにより、省エネルギーに努めた。</p> <p>(4) 第 2 回国際会議場環境委員会の実施(9/28) 環境における現状の問題を共有・各パートナー会社と意見交換を行い日々の業務の改善への取組みを始めた。</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
 ・ 催事主催者等会議場利用者の再利用の意向の割合 98.7%

(単位：%)

年度	H31 2019	R2 2020	R3 2021
指定管理 提案時	98.0	98.0	98.0
年度目標	98.0	98.7	
実績	98.7		
年度	R4 2022	R5 2023	R10 2028
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(2016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。)

2020年4月～9月

*結果 回収：108件/配布144件：回収率75.0%

再利用の満足度：98.1% (大変思う、思う)

*前年度実績98.7%

(回収：516件/733件配布：回収率70.4%)

満足度調査

(単位：%)

年度	H31 2019	R2 2020	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R10 2028
指定管理提案時目標	98.0	98.0	98.0	98.0	98.0	98.0
年度目標	98.0	98.7				
実績	98.7	98.1				
配布数	733	144				
回収数	516	108				
回収率	70.4	75.0				

利用者アンケート集計結果

		R2年度(4-9)		H31年度(年間)		
		2020		2019		
施設	普通	3件	2.8%	2.8%	3.8%	4.1%
	やや不満	0件	0.0%		0.3%	
	不満	0件	0.0%		0.0%	
備品	普通	6件	5.6%	7.4%	8.0%	8.8%
	やや不満	2件	1.9%		0.8%	
	不満	0件	0.0%		0.0%	
スタッフ対応	普通	2件	1.9%	1.9%	3.8%	4.2%
	やや不満	0件	0.0%		0.5%	
	不満	0件	0.0%		0.0%	
再利用	分からない	0件	0.0%	1.9%	0.6%	1.3%
	あまり思わない	2件	1.9%		0.5%	
	思わない	0件	0.0%		0.2%	
不満足度(平均)				3.5%		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

○備品

ホワイトボード用のマジックが細いので見づらい。

○再利用

料金がもう少し安ければ使いたい。

<来館者アンケート>

- ・2020年度(4月～9月) ・2019年度実績
- ポスト1件(感想・提案等) ポスト11件(クレーム等)
- Web 0件(感想等) Web 5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"> ・20周年だが綺麗で素敵な会場 ・新しさを保ち、設備も整っていて使用しやすい。エレベーターも早い。 ・駅前だから行きやすい。 ・コンサートホールは広すぎなくて気に入っている。 ・階段も床も絨毯でふかふか。 ・絵画が飾られていて上品さとゴージャスさもあり、落ち着いている。 ・清潔感がある。 ・5階の食堂はおすすめ。 ・コロナの影響で閑散としていて休憩によい。 ・イベント開催に最適な場所で、ビュッフェスタイルに十分なスペースがある。Wi-Fiは非常に高速(英語) 	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪駅から少し遠い。 ・立地が最悪。中之島駅は不便。 ・5階レストランは小皿提供。 ・閑散としていて寂しい。

その他
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響で閑散としていて休憩によい。

<受付における問合せ等対応件数>

・2020年度(4月～9月) 1,789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 3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。

※請求ミス1件、提供飲食物1件、キャンセルのお客様への対応1件

			<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。 2020年4月～9月 *結果(1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。今期は特にコロナ対策の提案を呼び掛けている。 2020年4月～9月 37件 (2019年度実績 68件)</p>																																																																																																																																					
	(2)その他創意工夫	<p>○ 創意工夫を持って、提案内容以外の取組みが実施されたか</p> <p>○ ウィズコロナ時代において公共施設が果たすべき社会的な貢献が適切に実施されたか (評価項目 2. ③)</p>	<p>・エッセンシャルワーカーの皆様への感謝の思いを込めたライトアップの実施 (再掲、P10 参照)</p> <p>・『よしもとプレミアムチャリティーライブ』の実施準備 (再掲、P11 参照)</p> <p>・『大阪大学シンポジウム』実施準備 (再掲、P3 参照)</p>																																																																																																																																					
<p>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>・指定管理提案時目標 (百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H31 2019</th> <th>R2 2020</th> <th>R3 2021</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 2022</th> <th>R5 2023</th> <th>R10 2028</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> <p>・年度当初の目標</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H31 2019</th> <th>R2 2020</th> <th>R3 2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>売上</td><td>2,285</td><td>2,332</td><td></td></tr> <tr><td>営業費用</td><td>2,254</td><td>2,291</td><td></td></tr> <tr><td>営業利益</td><td>31</td><td>41</td><td></td></tr> <tr><td>受取利息等</td><td>36</td><td>36</td><td></td></tr> <tr><td>経常利益</td><td>67</td><td>77</td><td></td></tr> <tr> <th>年度</th> <th>R4 2022</th> <th>R5 2023</th> <th>R10 2028</th> </tr> <tr><td>売上</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>営業費用</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>営業利益</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	年度	H31 2019	R2 2020	R3 2021	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 2022	R5 2023	R10 2028	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	H31 2019	R2 2020	R3 2021	売上	2,285	2,332		営業費用	2,254	2,291		営業利益	31	41		受取利息等	36	36		経常利益	67	77		年度	R4 2022	R5 2023	R10 2028	売上				営業費用				営業利益				<p>2020年度上半期実績 (単位:百万円)</p> <table border="1"> <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>1,029</td><td>340</td><td>△689</td><td>33.1</td><td>1,127</td><td>30.2</td></tr> <tr><td>営業費用</td><td>1,102</td><td>928</td><td>△173</td><td>84.2</td><td>1,005</td><td>92.3</td></tr> <tr><td>営業利益</td><td>△72</td><td>△587</td><td>△515</td><td>—</td><td>121</td><td>—</td></tr> <tr><td>受取利息</td><td>18</td><td>10</td><td>△7</td><td>60.6</td><td>18</td><td>57.9</td></tr> <tr><td>経常利益</td><td>△54</td><td>△577</td><td>△522</td><td>—</td><td>141</td><td>—</td></tr> </tbody> </table> <p>コロナの影響により売上及び利益の確保が極めて困難なことから、効率的な運営をさらに推し進めて、経費削減することで持続可能な経営基盤の維持を図っている。 なお、緊急経営対策として、コントロール可能な経費をゼロベースで見直し、契約変更等を含め経費の削減を図っている。 ①臨時休館中の業務委託料の削減 ②設備投資計画の見直し (修繕費、機能強化費) ③エネルギーコストの見直し ④人件費の抑制 (役員報酬の返上、社員夏季賞与の減額、残業ゼロ)、雇用調整助成金の活用 ⑤諸経費の見直し (旅費交通費、広告費等の削減) 等 ⑥施設休止日の設定によるコスト削減 など</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	1,029	340	△689	33.1	1,127	30.2	営業費用	1,102	928	△173	84.2	1,005	92.3	営業利益	△72	△587	△515	—	121	—	受取利息	18	10	△7	60.6	18	57.9	経常利益	△54	△577	△522	—	141	—			
年度	H31 2019	R2 2020	R3 2021																																																																																																																																					
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 2022	R5 2023	R10 2028																																																																																																																																					
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	H31 2019	R2 2020	R3 2021																																																																																																																																					
売上	2,285	2,332																																																																																																																																						
営業費用	2,254	2,291																																																																																																																																						
営業利益	31	41																																																																																																																																						
受取利息等	36	36																																																																																																																																						
経常利益	67	77																																																																																																																																						
年度	R4 2022	R5 2023	R10 2028																																																																																																																																					
売上																																																																																																																																								
営業費用																																																																																																																																								
営業利益																																																																																																																																								
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	1,029	340	△689	33.1	1,127	30.2																																																																																																																																		
営業費用	1,102	928	△173	84.2	1,005	92.3																																																																																																																																		
営業利益	△72	△587	△515	—	121	—																																																																																																																																		
受取利息	18	10	△7	60.6	18	57.9																																																																																																																																		
経常利益	△54	△577	△522	—	141	—																																																																																																																																		

	<table border="1"> <tr><td>受取利息等</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>経常利益</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p>・実績</p> <table border="1"> <tr><td>年度</td><td>H31 2019</td><td>R2 2020</td><td>R3 2021</td></tr> <tr><td>売上</td><td>2,163</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>営業費用</td><td>2,127</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>営業利益</td><td>36</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>受取利息等</td><td>36</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>経常利益</td><td>74</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>年度</td><td>R4 2022</td><td>R5 2023</td><td>R10 2028</td></tr> <tr><td>売上</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>営業費用</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>営業利益</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>受取利息等</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>経常利益</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p>○ 新型コロナウイルスの影響を踏まえ、適切な対応を講じているか。 (評価項目 2. ④)</p>	受取利息等				経常利益				年度	H31 2019	R2 2020	R3 2021	売上	2,163			営業費用	2,127			営業利益	36			受取利息等	36			経常利益	74			年度	R4 2022	R5 2023	R10 2028	売上				営業費用				営業利益				受取利息等				経常利益							
受取利息等																																																													
経常利益																																																													
年度	H31 2019	R2 2020	R3 2021																																																										
売上	2,163																																																												
営業費用	2,127																																																												
営業利益	36																																																												
受取利息等	36																																																												
経常利益	74																																																												
年度	R4 2022	R5 2023	R10 2028																																																										
売上																																																													
営業費用																																																													
営業利益																																																													
受取利息等																																																													
経常利益																																																													
(2) 安定的な運営が可能となる人的能力	<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 (R2年4月)</p> <table border="1"> <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>4</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>5</td></tr> <tr><td>合計</td><td>17</td></tr> <tr><td rowspan="4">全社</td><td>総務管理・経営企画</td><td>13</td></tr> <tr><td>国際会議等誘致</td><td>9</td></tr> <tr><td>予約・催事運営</td><td>15</td></tr> <tr><td>合計</td><td>37</td></tr> </tbody> </table>		部門	配置数(人)	プロパー	総務管理・経営企画	4	国際会議等誘致	8	予約・催事運営	5	合計	17	全社	総務管理・経営企画	13	国際会議等誘致	9	予約・催事運営	15	合計	37	<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。なお、営業職、総務職について求人公募を実施し、5月に正社員を1名採用。</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、次の取り組みの計画を進めている。(コロナにより一部活動自粛)</p> <p>(1) 人権研修及びコンプライアンス研修 (外部講師を招へい、全社員対象)</p> <p>(2) 大阪商工会議所等が主催する外部研修の受講に代えて、オンライン授業型サービス「SCHOO」を導入。10月より活用を開始。</p> <p>(3) 新入社員に対しては、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ため、秋以降の実施を計画。</p> <p>(4) 「なにわなんでも大阪検定」の受験により大阪の知識を高めている。</p> <p>(5) 大阪観光局が主催する大阪 MCE ビジネスアライアンスの定例会・セミナーへの参加し、MCEに関連する業界の幅広い知識の習得に努めている。</p> <p>(6) 大阪の MCE 関連事業者で構成する大阪 MCE アカデミーに参加し、MCEに関連する業界の幅広い知識の習得に努めている。</p> <p>(7) 国際会議場施設協議会総会へ参加し、施設運営の情報交換とと</p>																																						
	部門	配置数(人)																																																											
プロパー	総務管理・経営企画	4																																																											
	国際会議等誘致	8																																																											
	予約・催事運営	5																																																											
	合計	17																																																											
全社	総務管理・経営企画	13																																																											
	国際会議等誘致	9																																																											
	予約・催事運営	15																																																											
	合計	37																																																											

			<p>もに、人的ネットワークの構築を図っている。</p> <p>○次の労働環境の整備</p> <p>(1) 労務管理 超過勤務の削減のため、勤務シフト制について深夜勤務を含むものまで拡充。 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ている。</p> <p>(2) セクハラ・パワハラ対策 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、セクハラ・パワハラの防止に係る規程を制定し、社内にセクハラ・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（顧問弁護士：小寺法律事務所）を活用し、相談体制を整備している。</p> <p>(3) メンタルヘルスケア推進委員会の設立 顧問医を迎え、職員のメンタルヘルスに関して助言をいただける枠組みを策定し、9月には第1回委員会を開催。次回は、12月に開催を予定。</p> <p>(4) 福利厚生制度 派遣社員も含め、人間ドックに係る費用を全額会社負担とし、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>				
	(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（再掲、P19 参照）				