

令和6年度指定管理運営業務評価項目の設定<他施設比較>

基本的考え

1. 評価項目は、公募時に設定した項目及び運用マニュアルの項目例を基本とする
2. 評価基準は、施設の特性に応じて、できる限り、定量的・客観的指標を設定とする
3. 定量的・客観的指標の設定ができないものは、定性的評価とし、具体的な取組み項目を設定する（事業計画に掲げる取組みと一致）

評価項目	R6労働センター(案)(指定期間:R6.4.1~R11.3.31)		R4ドーンセンター(指定期間:R3.4.1~R8.3.31)		他施設(参考) R4国際会議場(指定期間:H31.4.1~R11.3.31)																																																																																																																																												
	評価基準	事業概要 該当スライド	評価基準	事業概要 該当スライド	評価基準	事業概要 該当スライド																																																																																																																																											
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	労働組合の健全な発展並びに労働者の教養の向上及び福祉の増進に資する集会、催物等の場を提供するという施設の目的に沿った運営がなされているか ①事業計画に沿った取組み ②社会貢献活動、地域との関わり	1	・施設の設置目的である府の男女共同参画施策及び青少年育成に沿った施設運営や取組が計画的に行われているか ・コンシェルジュ機能人材の配置等により、新たな利用者層の獲得や館のさらなるにぎわいや活性化に資する取組が行われているか ・企業、大学等の教育機関、NPO等との連携・ネットワークを活かした取組が行われているか ・社会貢献活動や法令遵守の取組が行われているか	○ 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																																																																																																																																												
	(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・平等利用が図られているか ①平等利用を確保するための事業計画に沿った取組み ②高齢者・障がい者等に対する利用援助	2・3・4	・予約の受付や目的利用の判断等において、公正かつ透明性を確保した対応が行われているか ・利用者団体登録制度に関する審査等が適切に行われているか ・障がい者、高齢者等に配慮した取組が行われているか	○ 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																																																																																																																																												
	(3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果	目標達成に向けた戦略的な取組みが適切に実施されているか ①施設の広報や認知度向上、利用者増加に向けて実施した具体策 ②ホームページアクセス数 <table border="1" data-bbox="415 688 1023 766"> <tr><th></th><th>R5(参考)</th><th>R6</th><th>R7</th><th>R8</th><th>R9</th><th>R10</th></tr> <tr><td>目標</td><td>-</td><td>800,000</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>実績</td><td>793,742</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> ③メールマガジン登録者数 <table border="1" data-bbox="415 808 1023 886"> <tr><th></th><th>R5(参考)</th><th>R6</th><th>R7</th><th>R8</th><th>R9</th><th>R10</th></tr> <tr><td>目標</td><td>-</td><td>750</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>実績</td><td>718</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> ④施設利用率 <table border="1" data-bbox="415 928 1023 1054"> <tr><th rowspan="2"></th><th>年度</th><th>R5(参考)</th><th>R6</th><th>R7</th><th>R8</th><th>R9</th><th>R10</th></tr> <tr><td>目標</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td rowspan="2">実績</td><td>会議室</td><td>47%</td><td>50%</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>大ホール</td><td>46%</td><td>40%</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td rowspan="2">実績</td><td>会議室</td><td>48.8%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>大ホール</td><td>36.6%(※)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> (※)大ホール閉鎖期間(R5.11月~R6.1月)除く		R5(参考)	R6	R7	R8	R9	R10	目標	-	800,000					実績	793,742							R5(参考)	R6	R7	R8	R9	R10	目標	-	750					実績	718							年度	R5(参考)	R6	R7	R8	R9	R10	目標							実績	会議室	47%	50%					大ホール	46%	40%					実績	会議室	48.8%						大ホール	36.6%(※)						5・6	・コピーや情報ライブラリー等館内施設を活用した取組が行われているか ・会議室・ホール等の利用時間や日数の拡大等による利用促進が図られているか ・施設の戦略的な広報や認知度向上に向けた取組が行われているか	○ 国際会議等の誘致・開催等の取組内容、手法及び実現可能性 ※当分の間、必要に応じて「国際会議」を「国内会議等」と読み替えることとする(緊急時評価基準) ■ 国際会議の誘致方針 ○ 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(緊急時評価基準) ・国際会議以外の催事など現時点で開催可能な会議等の積極的な誘致 ・Webを活用した会議が普及する中での誘致活動や開催支援への工夫 ○ 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 ・コロナ禍の状況に応じた、より創造的・能動的な誘致の取組み(緊急時評価基準) ○ 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【※】 <table border="1" data-bbox="2077 886 2686 1054"> <tr><th></th><th>年度</th><th>H31</th><th>R2</th><th>R3</th><th>R4</th><th>R5</th><th>R10</th></tr> <tr><td rowspan="2">指定管理 提案時目標</td><td>開催</td><td>60</td><td>62</td><td>62</td><td>65</td><td>70</td><td>70</td></tr> <tr><td>成約</td><td>55</td><td>55</td><td>53</td><td>50</td><td>50</td><td>55</td></tr> <tr><td rowspan="2">年度目標</td><td>開催</td><td>60</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr><td>成約</td><td>55</td><td>20</td><td>27</td><td>37</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr><td rowspan="2">実績</td><td>開催</td><td>57</td><td>0</td><td>0</td><td>19</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr><td>成約</td><td>55</td><td>39</td><td>45</td><td>26</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table> (成約:当該年度以降、R10年度までに開催されることとなる国際会議の成約件数であり、当該年度の開催件数とは一致しない。)		年度	H31	R2	R3	R4	R5	R10	指定管理 提案時目標	開催	60	62	62	65	70	70	成約	55	55	53	50	50	55	年度目標	開催	60	-	-	-	-	-	成約	55	20	27	37	-	-	実績	開催	57	0	0	19	-	-	成約	55	39	45	26	-	-
		R5(参考)	R6	R7	R8	R9	R10																																																																																																																																										
目標	-	800,000																																																																																																																																															
実績	793,742																																																																																																																																																
	R5(参考)	R6	R7	R8	R9	R10																																																																																																																																											
目標	-	750																																																																																																																																															
実績	718																																																																																																																																																
	年度	R5(参考)	R6	R7	R8	R9	R10																																																																																																																																										
	目標																																																																																																																																																
実績	会議室	47%	50%																																																																																																																																														
	大ホール	46%	40%																																																																																																																																														
実績	会議室	48.8%																																																																																																																																															
	大ホール	36.6%(※)																																																																																																																																															
	年度	H31	R2	R3	R4	R5	R10																																																																																																																																										
指定管理 提案時目標	開催	60	62	62	65	70	70																																																																																																																																										
	成約	55	55	53	50	50	55																																																																																																																																										
年度目標	開催	60	-	-	-	-	-																																																																																																																																										
	成約	55	20	27	37	-	-																																																																																																																																										
実績	開催	57	0	0	19	-	-																																																																																																																																										
	成約	55	39	45	26	-	-																																																																																																																																										
(4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果	利用者サービスの向上を図るための取組みが適切に実施されているか ①利用料金支払い方法のキャッシュレス決済の導入 ②その他事業計画に沿ったサービス向上策の取組状況	7	・オンライン配信を組み合わせた会議等に係る施設の利用環境の向上やサポート等新しい利用者ニーズに的確に対応した取組が行われているか ・コンシェルジュ機能人材の配置等により、新たな利用者層の獲得や館のさらなるにぎわいや活性化に資する取組が行われているか【再掲】 ・情報ライブラリーやNPO協働フロアの運営、一時保育業務等の管理運営業務が適切に行われているか	○ 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 ○ 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 ○ 施設をPRする取組みが適切に実施されたか ○ 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																																																																																																																																													

評価項目	R6労働センター(案)(指定期間:R6.4.1~R11.3.31)																																																																																		
	評価基準	事業概要 該当スライド																																																																																	
(5)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	施設管理、安全管理は適切に行われているか。維持管理は効率的に行われているか ①効果的・効率的な修繕計画の実施 ②安全で安心して快適に利用できる施設の維持 ③定期点検の実施状況 ④業務における適正手続きの遵守(再委託、運営委員会等)	8																																																																																	
(6)府施策との整合	府が実施する事業等への協力の取組みが適切に実施されているか ①障がい者雇用率達成状況・目標 2.5% ②知的障がい者就労に対する取組み ③府民、NPOとの協働 ④環境問題への取組み	9																																																																																	
Ⅱ さらなるサービスの向上に関する項目	(1)利用者満足度調査等	アンケート等による利用者の意見の把握、調査結果のフィードバックが適切になされているか ①利用者の満足度を分析するために十分なサンプル数の確保(400サンプル以上もしくは調査期間2ヶ月以上) ②アンケート結果を踏まえた運営への反映 ③再利用の意向の割合(再利用の意向について全体の内「大変思う」「思う」の回答割合)  <table border="1"> <tr><td colspan="7">＜初回利用の方＞</td></tr> <tr><td></td><td>年度</td><td>R6</td><td>R7</td><td>R8</td><td>R9</td><td>R10</td></tr> <tr><td rowspan="2">目標</td><td>会議室</td><td>80%</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>大ホール</td><td>80%</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td rowspan="2">実績</td><td>会議室</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>大ホール</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td colspan="7">＜2回目以上の利用の方＞</td></tr> <tr><td></td><td>年度</td><td>R6</td><td>R7</td><td>R8</td><td>R9</td><td>R10</td></tr> <tr><td rowspan="2">目標</td><td>会議室</td><td>95%</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>大ホール</td><td>95%</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td rowspan="2">実績</td><td>会議室</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>大ホール</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> ④利用者満足度調査以外の日常寄せられる要望・苦情等意見の集約及びその対応状況	＜初回利用の方＞								年度	R6	R7	R8	R9	R10	目標	会議室	80%					大ホール	80%					実績	会議室						大ホール						＜2回目以上の利用の方＞								年度	R6	R7	R8	R9	R10	目標	会議室	95%					大ホール	95%					実績	会議室						大ホール						資料6
	＜初回利用の方＞																																																																																		
	年度	R6	R7	R8	R9	R10																																																																													
目標	会議室	80%																																																																																	
	大ホール	80%																																																																																	
実績	会議室																																																																																		
	大ホール																																																																																		
＜2回目以上の利用の方＞																																																																																			
	年度	R6	R7	R8	R9	R10																																																																													
目標	会議室	95%																																																																																	
	大ホール	95%																																																																																	
実績	会議室																																																																																		
	大ホール																																																																																		
(2)その他創意工夫	その他指定管理者によるサービス向上につながる取組み、創意工夫がなされているか(特に、サービス向上のための 昨年度以前になかった新たな取組みがなされているか) ①創意工夫の取組み	10																																																																																	

評価項目	他施設(参考)																																																																																																																				
	R4ドーンセンター(指定期間:R3.4.1~R8.3.31)	R4国際会議場(指定期間:H31.4.1~R11.3.31)																																																																																																																			
	評価基準	評価基準																																																																																																																			
(5)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	施設全体の保守、点検、維持管理について計画に基づき適切に行っているか 施設管理や安全衛生管理、危機管理に関する対応マニュアルを作成するとともに、適切に対応できる体制が取られているか 新型コロナウイルス感染症対策を適切に講じ、施設が安心、安全に利用できる対策がとられているか	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																																																																																																																			
(6)府施策との整合	府が実施する事業への協力が行われているか 行政の福祉化に関する取組が行われているか 府民・NPOとの連携は図られているか 環境問題への取組が行われているか	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																																																																																																																			
Ⅱ さらなるサービスの向上に関する項目	(1)利用者満足度調査等	アンケート等による利用者の意見を組織内で共有しているか アンケート結果等が運営に反映されているか	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 98.9%  <table border="1"> <tr><td>年度</td><td>H31</td><td>R2</td><td>R3</td><td>R4</td><td>R5</td><td>R10</td></tr> <tr><td>指定管理提案時目標</td><td>98</td><td>98</td><td>98</td><td>98</td><td>98</td><td>98</td></tr> <tr><td>年度目標</td><td>98</td><td>98.7</td><td>98.9</td><td>98.9</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>実績</td><td>98.7</td><td>98.3</td><td>95.8</td><td>95.5</td><td></td><td></td></tr> </table> 再利用・・・再利用の意向について、全体の内「たいへん思う」「思う」の回答の割合	年度	H31	R2	R3	R4	R5	R10	指定管理提案時目標	98	98	98	98	98	98	年度目標	98	98.7	98.9	98.9			実績	98.7	98.3	95.8	95.5																																																																																								
	年度	H31	R2	R3	R4	R5	R10																																																																																																														
指定管理提案時目標	98	98	98	98	98	98																																																																																																															
年度目標	98	98.7	98.9	98.9																																																																																																																	
実績	98.7	98.3	95.8	95.5																																																																																																																	
(2)その他創意工夫	その他指定管理者による自主事業やサービス向上につながる取組、創意工夫が行われているか	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 ウイ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(緊急時評価基準)																																																																																																																			
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	(1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度	収入の確保や経費の効率的、効果的な執行、削減等、安定的な収支計画に向けた取組を行っているか	収支計画に則して適切に運営されたか 指定管理提案時目標 (百万円) <table border="1"> <tr><td>年度</td><td>H31</td><td>R2</td><td>R3</td><td>R4</td><td>R5</td><td>R10</td></tr> <tr><td>売上</td><td>2285</td><td>2409</td><td>2421</td><td>2432</td><td>2465</td><td>2465</td></tr> <tr><td>営業費用</td><td>2254</td><td>2373</td><td>2385</td><td>2397</td><td>2414</td><td>2414</td></tr> <tr><td>営業利益</td><td>31</td><td>36</td><td>36</td><td>35</td><td>51</td><td>51</td></tr> <tr><td>受取利息等</td><td>36</td><td>32</td><td>26</td><td>24</td><td>24</td><td>24</td></tr> <tr><td>経常利益</td><td>67</td><td>68</td><td>62</td><td>59</td><td>75</td><td>75</td></tr> </table> 年度当初の目標 (百万円) <table border="1"> <tr><td>年度</td><td>H31</td><td>R2</td><td>R3</td><td>R4</td><td>R5</td></tr> <tr><td>売上</td><td>2285</td><td>607</td><td>1571</td><td>1840</td><td></td></tr> <tr><td>営業費用</td><td>2254</td><td>1916</td><td>1885</td><td>2087</td><td></td></tr> <tr><td>営業利益</td><td>31</td><td>▲1,309</td><td>▲314</td><td>▲246</td><td></td></tr> <tr><td>受取利息等</td><td>36</td><td>22</td><td>20</td><td>22</td><td></td></tr> <tr><td>経常利益</td><td>67</td><td>▲1,287</td><td>▲293</td><td>▲223</td><td></td></tr> </table> 実績 (百万円) <table border="1"> <tr><td>年度</td><td>H31</td><td>R2</td><td>R3</td><td>R4</td><td>R5</td></tr> <tr><td>売上</td><td>2163</td><td>952</td><td>2603</td><td>1493</td><td></td></tr> <tr><td>営業費用</td><td>2127</td><td>1835</td><td>2312</td><td>1615</td><td></td></tr> <tr><td>営業利益</td><td>36</td><td>▲883</td><td>291</td><td>▲121</td><td></td></tr> <tr><td>受取利息等</td><td>36</td><td>30</td><td>28</td><td>23</td><td></td></tr> <tr><td>経常利益</td><td>74</td><td>▲852</td><td>316</td><td>▲99</td><td></td></tr> </table>	年度	H31	R2	R3	R4	R5	R10	売上	2285	2409	2421	2432	2465	2465	営業費用	2254	2373	2385	2397	2414	2414	営業利益	31	36	36	35	51	51	受取利息等	36	32	26	24	24	24	経常利益	67	68	62	59	75	75	年度	H31	R2	R3	R4	R5	売上	2285	607	1571	1840		営業費用	2254	1916	1885	2087		営業利益	31	▲1,309	▲314	▲246		受取利息等	36	22	20	22		経常利益	67	▲1,287	▲293	▲223		年度	H31	R2	R3	R4	R5	売上	2163	952	2603	1493		営業費用	2127	1835	2312	1615		営業利益	36	▲883	291	▲121		受取利息等	36	30	28	23		経常利益	74	▲852	316	▲99	
	年度	H31	R2	R3	R4	R5	R10																																																																																																														
売上	2285	2409	2421	2432	2465	2465																																																																																																															
営業費用	2254	2373	2385	2397	2414	2414																																																																																																															
営業利益	31	36	36	35	51	51																																																																																																															
受取利息等	36	32	26	24	24	24																																																																																																															
経常利益	67	68	62	59	75	75																																																																																																															
年度	H31	R2	R3	R4	R5																																																																																																																
売上	2285	607	1571	1840																																																																																																																	
営業費用	2254	1916	1885	2087																																																																																																																	
営業利益	31	▲1,309	▲314	▲246																																																																																																																	
受取利息等	36	22	20	22																																																																																																																	
経常利益	67	▲1,287	▲293	▲223																																																																																																																	
年度	H31	R2	R3	R4	R5																																																																																																																
売上	2163	952	2603	1493																																																																																																																	
営業費用	2127	1835	2312	1615																																																																																																																	
営業利益	36	▲883	291	▲121																																																																																																																	
受取利息等	36	30	28	23																																																																																																																	
経常利益	74	▲852	316	▲99																																																																																																																	
(2)安定的な運営が可能となる人的能力	事業実施に必要な適切な人員配置を行っているか ①省人化を踏まえた適切な人員配置 ②配置従事者への管理監督体制・責任体制・適切な労働環境・安全衛生管理	事業実施に必要な人員数を確保、配置しているか 要資格者や専門性、技術を要する職員等を確保し、配置しているか 業務従事者の管理監督体制、責任体制は適正であるか 業務従事者に対する研修が行われているか	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。(緊急時評価基準) 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 職員の採用、確保が適切に実施されたか 職員の指導育成、研修が適切に実施されたか 職員の勤務形態、勤務条件が適正に確保されたか 【参考値】部門別従業員配置(R4年7月)(営業部長、次長は総務管理・経営企画に含む。) <table border="1"> <tr><td></td><td>部門</td><td>配置(人)</td></tr> <tr><td rowspan="4">プロパー</td><td>総務管理・経営企画</td><td>6</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>6</td></tr> <tr><td>合計</td><td>19</td></tr> <tr><td rowspan="4">全社</td><td>総務管理・経営企画</td><td>12</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>10</td></tr> <tr><td>合計</td><td>31</td></tr> </table>		部門	配置(人)	プロパー	総務管理・経営企画	6	国際会議等誘致	7	予約・催事運営	6	合計	19	全社	総務管理・経営企画	12	国際会議等誘致	9	予約・催事運営	10	合計	31																																																																																													
	部門	配置(人)																																																																																																																			
プロパー	総務管理・経営企画	6																																																																																																																			
	国際会議等誘致	7																																																																																																																			
	予約・催事運営	6																																																																																																																			
	合計	19																																																																																																																			
全社	総務管理・経営企画	12																																																																																																																			
	国際会議等誘致	9																																																																																																																			
	予約・催事運営	10																																																																																																																			
	合計	31																																																																																																																			
(3)安定的な運営が可能となる財政的基盤	施設管理運営者として、適切な財務状況が確保されているか ①法人(指定管理者を構成する法人)の損失状況等経営状況が健全であるか	損失状況やキャッシュ・フロー等経営状況が健全であるか	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																																																																																																																		