

令和5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：大阪府立労働センター

評価項目	評価基準	評価委員の指摘・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提案された管理運営方針に沿った取組み ②社会貢献活動、地域との関わり	・個人情報の取り扱いを厳重にするとともに、利用者に交付する書面については必要な情報に限定するなど再度再発防止を徹底されたい。	利用受付の簡易Webフォームを実装し、書面での受け渡しリスクを軽減している。 受付のマニュアルについても修正を行い、氏名等を指さし確認の上、渡すこととした。	施設管理システムの更新時期（令和8年度）を目途に、申込から利用までWebで完結する形で実装できるように進める。 承認書の個人情報記載について、必要性の観点から点検する。
(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利用者の増加を図るために施した具体策 ②令和5年度指定管理者の目標 ・利用料金収入： 249,000千円 ・利用率 会議室：47% 大ホール：46%	・リスティング広告については費用対効果を検証されたい。 ・施設の強みである既存顧客名簿を活用した利用者増加の取組みを実施されたい。 ・収支の改善も含め効率的な施設運営を行えるようDX等に取り組み、より一層の省人化を図られたい。	リスティング広告については中長期的な広報効果はあったが、短期的な利用申込にはつながらなかった。広報ツールとしては施設自体の中期的な広報と位置づけ、今後の活用を行うべく、キーワードの見直しを行う。 顧客名簿については特に利用率の下がっているホールの営業として過去の利用者に対し架電を行った。ホールについてはこれまでの常駐での勤務人数を1名減とした。またDXの取組みとしてWebフォームを活用することで受付窓口の申込時間を17:00までとし、以降はWebで24時間対応することで受付業務の省人化の取組みを開始した。	既存顧客への広報はできるだけ反響型（資料請求や割引チケットの取得フォームを活用）とし、見込客への営業を強化する。 顧客サービス向上の観点からキャッシュレスやWeb化を進め、より一層の省人化をめざす。
(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指定管理者から提案のあった、サービス向上策の取組状況	・キャッシュレス化の導入をはじめ、費用対効果も勘案し、より一層の利便性の向上に取り組みたい。	利用申込や問い合わせについてはWebフォームを活用し、24時間利用可能とした。	支払い方法（キャッシュレス化）に係る条例改正を大阪府に提案済。 振込口座の拡充を行い、利便性の向上を図る。
(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安全で安心して快適に利用できる施設の維持 ②効果的・効率的な修繕計画の実施 ③業務における適正手続きの遵守（再委託、運営委員会等）	・実施した施設整備について、利用者が活用できるよう、わかりやすい周知を図られたい。	Wi-Fiの拡充や照明のLED化など、HPでの周知を行うとともにEV内での周知も行っていく。	施設整備の都度、その内容を広報し、利用者の満足度向上につなげる。

<p>Ⅱさらなるサービスの向上に関する事項 (1)利用者満足度調査等</p>	<p>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アンケート結果の次年度以降の運営へ反映 ③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</p>	<p>・アンケート結果についてリピーターと新規利用者を分けて分析することで、新規利用者のニーズを把握し、新たな利用者の獲得に繋げていただきたい。</p>	<p>当該アンケートはオペレーション上、リピーターと新規利用者を分けてアンケートを渡すことは困難なため、アンケート項目に新規利用者用の項目追加を検討する。</p>	<p>新規利用者向けに指定管理者が独自で行っているアンケートのデータを大阪府と共有し、新規利用者のニーズ把握に努める。</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 (1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度</p>	<p>事業収支計画の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 収入の確保及び実績 (適正な経費の執行を含む)</p>	<p>・収支の改善も含め効率的な施設運営を行えるようDX等に取り組み、より一層の省人化を図られたい。 ・利用料金収入など1つの取組みが複数の評価項目に影響しているため、来年度以降の評価表においてはその点を踏まえて検討されたい。</p>	<p>新規予約についてはWebを活用することで24時間可能なことから窓口での対応を17:00までとした。 また入金等の窓口対応も17:00とすることで夜間の人員削減を図り、ネット銀行の口座開設などで利便性の向上を図る。 代表電話についても自動応答機器の導入により、9:00～17:00とし、夜間の省人化に努める。 (大阪府) ご指摘のとおり次年度以降の評価表を検討する。</p>	<p>引き続き、顧客サービス向上の取組みと省人化を図る。利用者の少ない土日のオペレーションの省人化を実施していく。</p>
<p>(2)安定的な運営が可能となる人的能力</p>	<p>安定的な運営が可能となる人的能力を有しているか。 事業実施に必要な人員数の確保・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</p>	<p>・この評価項目の設定にあたっては、省人化も踏まえた十分な人員配置を検討されたい。</p>	<p>省人化に努めながら安定的な運営が可能となる適切な人員配置を行う。 (大阪府) ご指摘のとおり次年度以降の評価項目を検討する。</p>	