

令和6年度 第1回大阪府立労働センター指定管理者評価委員会 議事概要

1 日時 令和6年7月8日(月) 午後1時～午後3時

2 場所 エル・おおさか本館9階 901・902

3 出席者 出席委員4名(定数5名)
浜口委員、五十嵐委員、中磯委員、横山委員

4 主な意見・質疑

<議題(1) 委員長等の選任について>

- ・互選により浜口委員が委員長に決定

<議題(2) 会議の公開・非公開について>

- ・公開と決定

<議題(3) 令和6年度評価項目の設定について>

- ・意見を踏まえ評価票案を一部修正し、再度委員が確認することになった
- ・主な意見・質疑は以下のとおり

●：委員 ○：事務局 ◇：指定管理者

○評価委員会によるモニタリング実施、施設所管課による評価について説明(資料1、2)

◇事業概要について説明(資料3)

○評価票案、利用満足度調査について説明(資料4、5、6)

●有線LANを強化するということが、無線LANのルーター貸出等を行っているのか。

◇無線LANは現状、各階の天井につけているスポットから、各部屋に届ける形になっている。ただ大きな部屋で一気に使用すると繋がりにくいという声をいただくので、5階・6階・7階の各部屋に有線LANを設置し、小規模なWi-Fiのスポットをつけて、部屋ごとに無線LANを使えるように整備したいと考えている。

●現在、ホームページで空室情報が確認できるが、そこから直接申込みはできないのか。結局は電話予約しなければならないのか。

◇現在のシステムはウェブ予約に対応していない。このシステムの契約期間は令和8年度までとなっており、契約更新のタイミングで、直接予約へ進めるシステムに切り替える予定。抽選については、従前は来館いただき実施していたが、今年度からインターネットで24時間受け付けられるようになったので、利便性が向上したと思われる。

●ウェブ予約できない理由で利用者を逃している実感はあるか。若年者は就職希望先でインターネット応募ができない場合、応募しないということもあるそうだ。若年者はエル・おおさかをあまり利用しないのか。

◇若年者にも利用してほしいので、可能な限り早く改善するべきだと考えている。

●インターネット抽選の申込みはいつから切替えたのか。

◇6月1日から切り替えた。周知期間が短かったこともあり、6・7月については、切り替わったことを知らずに来館された方が2組いたが、これまでどおりの対応で抽選申込みを承った。大きな混乱はなく移行できている。

●インターネットで抽選申込みしても、抽選日に人的に抽選を実施しているのか。

◇現状はそのとおり。次期導入予定のシステムには抽選機能があるので、自動抽選を実施することになる。

●エル・シアターの利用率が会議室より低いのは、ウェブ予約できないことが理由か。それとも施設の問題か。

◇エル・シアターについては、コロナ禍以降、定例行事で利用していた団体利用が減少したことが、主な要因と考えている。団体に電話でヒアリングしたところ、行事をやめたり、ウェブに移行したとのことだった。

●南館エレベーター改修工事は具体的にどのような内容か。高速化等はあるのか。

◇老朽化に伴う耐震補強等、安全面の改修工事が主な内容である。速度が劇的に変わることはないが、コンピューターが新しくなるので、これまでのように人がたくさん待っているのに、もう1台が上に停まったまま等といった状況は改善されると思う。

●共同事業体3社のそれぞれの役割分担を教えてください。

◇コングレは窓口・電話等の受付対応を、大林ファシリティーズは建物の補修、清掃・警備業務等の施設全体の管理を行っている。それ以外全ての対応は大阪労働協会が行っている。

●コングレは個人情報も取り扱うことがあると思うが、プライバシーマークは取得しているのか。

◇コングレがプライバシーマークを取得しているか覚えていないが、個人情報の取り扱いはマニュアル遵守を徹底するようお願いしている。(後日取得していることを確認し委員にお伝えした)

●曜日・時間帯別の利用率ごとに対象を絞った営業活動による新規利用者数も整理すると良いと思う。

◇曜日・時間帯別の利用率のデータはあるが、目標設定は現状できていない。新規利用者数は、令和7年度エル・シアターの工事のため、9ヶ月間閉館となることも踏まえ、今年度は、新規開拓よりも、実績があり利用が見込める団体等を中心に利用率を上げたいと思っている。

●新規獲得はシアターのリニューアルオープンに向けて行っていくのも考え方のひとつだと思う。

●管理体制について、警備員は1名なのか。

◇24時間の中で、早番、中番、遅番の3交代でまわしており、枠としては常に1名としている。

●事業計画内に、「目的利用や主催団体を偽った料金逃れを防止」と記載があるが、過去にそのような事例はあったのか。

◇申込者と主催団体が違っていただけ等が確認できた場合は、目的利用に該当しない旨を説明し、是正していただいている。

●申込はウェブで行うが、予約するためには申請書に署名する必要があるのか。

◇現状はそのようになっている。令和8年度以降は紙への署名を可能な限りなくしていく方向で考えている。完全になくすことは難しいが、ウェブ署名と併用しながら試行していく予定。

●メールマガジンの登録者数を1つの指標としているが、Facebookも行っているなら、メールマガジン登録者数ではなく Facebook 登録者数の方が時代に追いついているのでは。メールマガジン登録者は数も少ない。

○ご意見を参考にして検討する。

●YouTuber 等と連携した広報とのことだが、TikTok 等も活用すれば良いのではないか。

◇例えばインスタグラム等に表示されるショート動画も作成する予定である。どのような媒体に SNS 広告を出していくのか、ご意見を参考にして検討する。

●事業進捗・検証委員会とはどのようなものか。昨年度も実施していたのか。

◇指定管理者であるエル・プロジェクト3社で実施する委員会で、これまでも実施している。例えば、予定していた工事等に対して、どの程度進捗がなされているか等を検証している。

●委員会の開催頻度はどの程度か。

◇毎月開催している。

●施設管理だけでなく、業務全体に係る委員会だと思うので、施設維持管理の評価項目の評価基準とすることが適当なのか。他に適当な評価項目がないから、この評価基準に入れているのか。

◇例えば、「施設の設置目的及び管理運営方針」の評価項目とする方が妥当か。

●イメージとしてはそうだが、管理運営方針の項目は幅広い項目だと思うので、どこに入れるのが適当なのか何とも言いづらい。

○ご指摘のとおり、本委員会は施設の維持管理以外も含めた内容を検討するものなので、事務局で整理する。

●利用者満足度調査について、「400 サンプル以上もしくは調査期間2ヶ月以上」というのは、参考にした指標があるのか。

○府行政経営課が定める「公の施設の指定管理者制度に係る運用マニュアル」に定められている。

●アンケート用紙の雛型はないのか。インターネットで実施する等はないのか。

○アンケート用紙は施設ごとに独自で作成している。配布方法は、利用者が受付に来られた際に会議室の鍵とともにアンケート用紙を配布して、利用後、鍵とともに回収している。対面のため比較的高い回収率になっていると考えている。

- 申込みはウェブでやっていくということだが、アンケートはこれからも紙で実施するのか。
- ウェブ申込みの方も当日は受付に鍵を取りに来るので、回収率を維持するために引き続き紙で実施する予定である。
- アンケートの選択肢について、「満足」か「不満」かになっているが、「どちらでもない」という選択肢は意図的に設定していないのか。
- 「満足」か「不満」のいずれの傾向か明確になるよう、あえてそのようにしている。
- 自由記述欄に意見等を書いている人の割合は高いのか。
- ◇比較的高いと思われる。例えば「空調の暑い・寒い」や「Wi-Fi が繋がりにくい」といった意見を記入いただくことがよくある。
- 再利用の意向割合について、リピーターの方 95%はおそらく達成できるという考えなのか。
- エル・おおさかの利用者の大半がリピーターであり、昨年満足度調査の結果でも、95%ほどの方に「満足」と答えてもらっている。リピーターの再利用意向の割合も、おそらく同様になると考えている。1 回目の方の再利用意向割合はおそらく違う結果になると思うが、目標の 80%は高めの設定と考えている。
- このアンケートは以前から同じ内容なのか。
- 基本は同じ内容だが、項目を加えたことはある。項目をなくすと経年比較ができなくなるので、避けており、前回 5 年間では、施設の強みを問う項目を追加した。必要な項目は随時追加したいと考えている。
- 貸会議室を探している人はたくさんいると思うが、「会議室」で検索してもあまり出てこない。
- 民間よりも比較的安価であることが当施設の強みと思うので、「大阪市内 会議室 安い」などで検索して表示されるようになれば良いとは思っている。労働センターの設置目的である労働組合などの活動が基本となっているが、新しい利用者を獲得していくため、検索の仕組みなどは指定管理者と相談しながら考えていきたい。
- 収支計画について、令和 7 年度にエル・シアターの改修工事があると思うが、その影響も考慮しているのか。
- ◇令和 5 年度もエル・シアターの 3 ヶ月間の休館があったが、その分の利益見込額を差し引いて大阪府へ納付金を納めた。令和 7 年度の納付金額の具体的な協議はこれからだが、改修工事に伴う休館を見込んでの目標設定としている。

<議題（４）第 2 回評価委員会の日程について>

- ・欠席委員がいたため、後日調整することとなった

以上