

令和元年度指定管理運営業務評価票

施設名称：大阪府立労働センター	指定管理者：共同事業体エル・プロジェクト	指定期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日	所管課：商工労働部雇用推進室労政課
-----------------	----------------------	--------------------------	-------------------

評価項目	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評 価 S ～ C	施設所管課の評価	評 価 S ～ C	評価委員会の指摘・提言
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	<p>①労働センター設置目的に沿った運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目的利用の基準</li> <li>・目的利用における優遇内容</li> </ul> <p>②社会貢献活動、地域との関わり</p>	S	<p>①労働センター条例第一条の設置目的に沿って運営している。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p><b>大阪府立労働センター条例</b> (設置)</p> <p>第1条 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ため、大阪府立労働センター(以下「センター」という。)を大阪市中央区北浜東に設置する。</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働センターの設置目的に沿ったものを目的利用の基準とするとともに、独自の適用範囲の運用も行っている。</li> <li>・優遇内容に関しても目的利用と目的外利用との間で差をつけることにより、目的利用の促進を図っている。</li> </ul>	A	<p>① —</p>
				<p>②社会貢献活動、地域との関わり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な清掃活動や、地元自治会主催のイベントへの協力などを通じ、近隣住民や周辺地域との調和に積極的に取り組んでいる。</li> <li>・災害時における防寒シート等滞在用品の備蓄、非常用食料セットの更新や「令和元年台風第19号」に対する災害義援金の協力など、近年増加している大規模災害に対応する様々な活動に取り組んでいる。</li> </ul> <p>こうした地域とのつながりを重視した活動や社会貢献活動は評価できる。</p>		

		<p>日間滞在可能なミネラルウォーター、食料品、衛生用品、防寒シート等の備蓄を行っている。</p> <p>前回購入した非常用食料セットの賞味期限が近づいたことで、令和元年7月に、米、保存水、パン、クラッカー等の非常用食料セット及びウェットティッシュを再購入した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エル・プロジェクトの職員が中心になり、毎月第三金曜日にエル・おおさか近隣の清掃活動を継続実施している。</li> <li>・エル・おおさか近隣の自治会等が毎年開催している「北大江たそがれコンサート」に協力し、エル・プロジェクトがプチ・エル等を練習会場や控室として借り上げ、これを提供するなどしている。(令和元年は10月5日～11日に開催)</li> <li>・エル・おおさか近隣の自治会、管理組合が会議室等を利用する場合には、エル・プロジェクトから利用者に対しての優遇措置を実施している。(令和6年3月31日まで実施予定)</li> <li>・7月25日の天神祭に合わせて、利用頻度の高い会議室等利用者を招待する「天神祭の夕べ」を開催する(令和元年は98名を招待)とともに、天神祭船渡御行事保存の協賛金寄付を行った。</li> <li>・「令和元年台風第19号災害義援金」に協力し、エル・おおさかの受付に義援金募金箱を令和元年11月末まで設置している。</li> <li>・NHK歳末たすけあい運動に協力し、平成30年に引き続きエル・おおさかの1階ロビーに令和元年12月1日から募金箱の設置を予定している。</li> <li>・上記2件の募金が終了した後は、エル・おおさかのホームページで、協力に対するお礼と寄付金の額を掲載する予定である。</li> </ul>				
(2) 平等な利用を図るための具体的手法・効果	<p>①労働センターの設置目的に沿った利用申込の受付</p> <p>②高齢者・障がい者等に対する利用援助</p>	<p>①労働センターの設置目的に沿った利用申込の受付</p> <p>公平・公正な施設運営の観点から、目的利用は1年前、目的外利用は10か月前の1日にその月分の抽選による利用申込の受付を継続実施している。</p> <p>(1月は4日から受付を開始)</p> <p>利用料金の授受は毎日午後8時30分まで、仮予約は毎日午後9時までとし、利用者の利便を図るとともに、年末年始を除く毎日開館している。</p>	A	<p>①労働センターの設置目的に沿った利用申込の受付</p> <p>・労働センター条例第一条の設置目的に沿った利用申込の受付を行っている。</p> <p>また、受付業務について、利用者の利便性に配慮した時間設定をしている。</p>	A	① —

			<p>②高齢者、障がい者等に対する利用援助</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エル・おおさかに来館する高齢者、障がい者への対応のため、スタッフ全員が講座を受講し、「サービス介助基礎検定」に合格、資格保有者として利用者に適切に対応している。</li> <li>・令和元年5月本館 10 階トイレを全面改修し、和便器をすべて洋便器に更新するとともに小便器と洗面台の一部に手すりを設置した。</li> <li>・令和元年度に実施するホームページのリニューアルの際に視覚障がい者の方にも利用しやすくするため、音声読み上げソフトに対応していく予定である。</li> <li>・高齢者や障がい者への接遇研修を令和元年 12 月 3、4 日に実施を予定している。</li> <li>・車椅子利用者や高齢者、障がい者が行先場所等で困っている場合等にはスタッフ一人一人が、積極的に声掛け、案内をしている。</li> <li>・大阪聴力障害者協会と連携し、セミナーや講演会時の手話通訳、文字通訳の紹介を行っている。</li> <li>・受付に「耳マーク」を設置し、耳の不自由な方には簡易筆談器を使用して、予約受付や案内を行っている。</li> <li>・車椅子利用者、人工肛門の方、育児中の方がより一層利用しやすいように平成 26 年度に本館 1 階の多目的トイレを拡張し、オストメイト機能やおむつ替え台を備えている。</li> <li>・平成 26 年度に本館 1 階正面玄関の扉を全て自動扉にしており、車椅子利用者がすれ違い通行できるような環境を整えている。</li> <li>・平成 26 年度に本館外部東側エントランスに車椅子用スロープを設置しており、車椅子の利用者や階段の利用が困難な人が館内への出入りがしやすいようにしている。</li> <li>・平成 26 年度に視覚障がい者が一層施設を利用しやすくするとともに車椅子の方も安全に利用できるニュータイプ点字ブロックを本館 1 階に設置している。</li> <li>・高齢者や障がい者が利用しやすい施設とするために、車椅子、筆談ボード、多目的トイレ、手すり付スロープを設置している。また、これらの取組みをエル・おおさかのホームページに掲載し広報・PR に努めている。</li> <li>・高齢者や障がい者が利用する車椅子については、毎週点検を実施し、点検・整備結果を記録して残している。</li> <li>・障がい者団体が会議室を利用する際には、エル・プロジェクトから、利用者に対して優遇措置を実施している。(令和6年3月31日まで実施)</li> </ul>	<p>②高齢者、障がい者等に対する利用援助</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇研修の実施によるスタッフの意識及び接遇能力の向上と施設面の改修によるハード、ソフトの両面による援助に努め、誰もが便利で利用しやすい施設を目指していることは評価できる。</li> </ul>	<p>② —</p>
--	--	--	--	--	------------

<p>(3) 利用者の増加を図るための 具体的手法・効果</p>	<p>①利用者増加を図るために実施した具体策</p>	<p>①利用者増加を図るために実施した具体策</p> <p>(1) 広報・PR 活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで一貫性、統一感がなかった「エル・おおさか」のロゴを制定し、利用者に身近な施設に感じてもらうとともに、これまで以上にエル・おおさかの PR を行っている。</li> </ul> <p>(エル・おおさかのロゴを配した物品等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種セミナー、イベントチラシ</li> <li>・エルちゃん☆通信</li> <li>・卓上カレンダー</li> <li>・職員名刺</li> <li>・封筒</li> <li>・ホームページ</li> <li>・看板、サイン類 (実施予定)</li> <li>・施設リーフレット、会議室、エル・シアター等施設ちらし (実施予定)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコン用、スマートフォン用のホームページのデザインを一新し、見やすく、分かりやすくするとともに、利用者からのニーズに対応するため下記の内容をホームページに掲載していく。(令和元年 12 月予定) (一部再掲)</li> <li>▶利用者から質問の多い項目を Q&amp;A 方式で掲載</li> <li>▶エル・シアターや主要な会議室の内部画像で 360 度見渡せるパノビューンを導入</li> <li>▶天満橋・北浜からのアクセス写真を掲載して案内</li> <li>▶視覚障がい者の方々にもご利用しやすくするため、音声読み上げソフトに対応できるように配慮</li> <li>▶室料、貸出備品等の利用料金の合計がすぐわかるように簡易見積りシステムを導入</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月 1 回発行の広報紙「エルちゃん☆通信」を令和元年 10 月号よりカラー化し、各種講座やセミナーをはじめ、エル・シアターやプチ・エル、ギャラリーの催しを掲載し、大阪府内の団体や関係機関、公共施設に配架している。</li> <li>・これまでから各施設の専用チラシを作成しているが、令和元年度はエル・おおさかのロゴ入りチラシを新たに作成し、利用が見込める企業・団体・学校へ送付する予定をしている。</li> <li>・エル・ふれんど (メール配信希望者) 登録者に対して、館内で開催される催しやセミナー、講座等の情報を毎月 1 回メルマガで配信している。</li> <li>・エル・おおさかの利用者層に比較的活用されている SNS である facebook の公式ページで自主事業やイベントの事前告知や実施状況などを発信し、利用者の拡</li> </ul>	<p>A ①利用者の増加を図るために実施した具体策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな指定管理期間を機に設定したロゴや、利用者が閲覧だけでなく料金の見積作成や視覚障がい者に対する対応が可能となるホームページによる PR 活動行っているほか、天満橋駅のデジタルサイネージ、「会議室ドットコム」の活用、多方面への利用案内の配布、スタッフによる近隣の会社や団体への利用促進活動など、広報活動を精力的に行っていることは評価できる。</li> <li>・施設改修について、利用者から要望のあった W i f i の設置、老朽化した設備改修や会議用備品の交換を順次進め、使いやすい施設整備に努めていることは評価できる。</li> <li>・ソフト面や自主事業についても、エル・プロジェクト独自のイベント企画の実施や優遇策を設けるなど、利用者に対してサービスに努めていることは評価できる。</li> <li>・令和元年 10 月より駐車場の日曜日における最大料金を 2,400 円から 1,500 円に引き下げるなど、周辺のリサーチを行い、利便性を高める工夫を行っていることは評価できる。</li> </ul>	<p>A ①今回の指定管理期間中に継続して行う取組みで、配布物による周知やイベント開催など実績が数値化できるものについては、それらを表し、労働センター利用者増につながっているか効果を検証してほしい。</p>
--------------------------------------	----------------------------	--	--	---

			<p>大を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 23 年度に公募で決定したイメージキャラクター「エルちゃん」を使用した施設案内や団扇、手提げ袋を製作し利用促進を図るとともに、2020 年版卓上カレンダーを作成し、スタッフ全員による営業活動を 12 月に実施予定している。</li> <li>令和元年 5 月に公益財団法人大阪府スポーツ協会の加盟団体 67 社、また、7 月に民間企業 1,000 社に会議室専用のチラシを郵送した。</li> <li>当協会が運営する合同企業説明会等に参加する企業等にエル・おおさかの利用案内を配付している。</li> <li>ピティナ（一般社団法人全日本ピアノ指導者協会）が発行する月刊誌「ムジカノーヴァ」の配布時にプチ・エルのチラシの封入（150 部）を依頼し、ピアノ指導者・演奏者等に向けて令和元年 9 月に広報活動を行った。</li> <li>エル・プロジェクトの構成員である㈱コングレが運営する施設へエル・おおさかのチラシ等の配架を行った。</li> </ul> <p>また、㈱コングレが実施するイベント開催時にエル・おおさかコーナーを設置した。（令和元年 9 月 25 日、12 月 2 日）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>京阪「天満橋駅」総合案内のタッチ式デジタルサイネージにエル・おおさかを掲載した。</li> <li>エル・おおさかホームページのプチ・エルのページのタイトルを、「プチ・エルー大阪のレッスンスタジオ   エル・おおさか」を「プチ・エルー大阪のレッスンスタジオーピアノ練習・ピアノ発表会に   エル・おおさか」に変更して、検索されやすいようにした。</li> </ul> <p>また、府内の学校や音楽教室、カルチャーセンターに専用チラシを配布し、さらなる利用拡大を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>エル・おおさかホームページの会議室のページにおいても検索されやすいようにタイトルを、「貸し会議室・[大阪中央区] 会議室・研修室・視聴覚室のレンタル予約   エル・おおさか」を「エル・おおさか   貸し会議室・[大阪中央区] 会議室・研修室・視聴覚室のレンタル予約」にした。</li> </ul> <p>(2) 施設改修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの要望の強い Wi-Fi を本館、南館の公の施設部分に令和元年 9 月に設置し、来館者には無料でご利用いただくことにより、利便性を向上させ、利用者の増加に繋げている。</li> <li>本館 10 階集会室フロアのトイレのオール洋便器化とウォシュレットの整備、小便器及び洗面台の更新と一</li> </ul>		
--	--	--	--	--	--

			<p>部手すりの設置、壁面の全面改修を令和元年5月に実施した。(再掲)(本館5、6、7階のトイレについては改修済)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室の扉が木製のため、各階のロビー部分や廊下で発生する物音が会議室内に聞こえ、利用に支障をきたす場合があるため、本館5階会議室の未実施部分の防音化工事を令和元年8月に実施。</li> <li>・令和元年5～6月に本館地下1階、地下2階の駐車場及び南館5、7、10階のフロアに防犯カメラを設置し、来場者の安全性の向上、安心を確保している。</li> <li>・会議室等に設置している老朽化が目立つ机・椅子等については、年次計画を立てて更新している。</li> </ul> <p>(3) ソフト面の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間の会議室の直前予約の利用者には、エル・プロジェクトから、利用者に対しての優遇措置を実施している。(令和6年3月31日まで実施)</li> <li>・夜間の利用促進を図るために、「ブレイクタイムサービス」として近隣の飲食店の割引券をプレゼントする予定をしている。(令和2年1月～令和6年3月まで)</li> <li>・夜間利用者にメンバーズカードを発行し、ポイントの付与数に対して、エル・プロジェクトから、利用者に対しての優遇措置を実施している。(令和6年3月31日まで実施)</li> <li>・プチ・エル利用者のポイント制度(メンバーズカード)を導入し、ポイントの付与数に対してエル・プロジェクトから、利用者に対しての優遇措置を実施している。(令和6年3月31日まで実施)</li> <li>・ギャラリーの新規利用者紹介制度を導入して、紹介をいただいた方、紹介を受けた方の双方の利用者に対しての優遇措置している。(令和6年3月31日まで実施)</li> <li>・ホームページの「ご存知ですか?」の欄に、早い時期(1年前・10か月前)から予約を受け付けていることと、会議室では利用開始時間の30分前から鍵を貸し出すサービスと、後の利用がないときは最大15分を後片付けの時間として利用者に提供するサービスを引き続き実施している。</li> </ul> <p>(4) 自主事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業として歴史セミナー、文化芸術サロン、特別講演会、大阪労働大学講座、ランチたいむコンサート、メンタルヘルスセミナー、プチ・エルナイトコンサート等を開催して多くの府民の方にこの施設に来ていただくようにしている。</li> <li>・親子で楽しむ企画としてサントリーパブリシティ(株)</li> </ul>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>と連携したハロウィンパーティを 10 月 22 日に実施した。(47 名参加)</p> <p>また、「わくわく子どもフェスティバル」として科学実験ショーやスライムを作成するイベントをエル・プロジェクト構成員の(株)コングレと共催で 12 月 8 日に予定している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 30 年度に引き続き令和元年 9 月 15 日にプチ・エルに設置しているスタインウェイピアノの試弾会を実施し、プチ・エルの周知を図った。</li> </ul> <p>(5) その他の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本館 10 階の集会室は午前・午後の時間帯の利用率が低いため、松の間に、机・椅子を常設配置して、会議にも利用できる集会室として平成 27 年度から利用者に貸し出している。</li> <li>また、松の間以外の集会室についても会議室として貸出すことを検討している。</li> <li>近隣のコインパーキングにおいて「平日」と「日曜・祝日」に利用料金に差を設けているため、エル・おおさかでも令和元年 10 月より日曜日の最大料金を 2,400 円から 1,500 円に引き下げた。</li> <li>エル・プロジェクト内の広報・PR に関する検討会では、これまで以上に効率的、効果的な広報周知方法を検討しており、この検討結果に基づきエル・シアターにおいては、予約から利用までのスケジュールや各種プランと概算費用を掲載した「ご利用案内」の冊子を作成し、営業活動を行ったり、ギャラリーにおいては、利用拡大を図るために、展示作品搬入時に、利用に対するお礼を述べるとともに備品等の使用方法を丁寧に説明するなど、利用者とのコミュニケーションを図っている。</li> <li>また、新たな顧客創造のため、会議の会場を検索する手段として広く活用されているインターネット検索サイト「会議室ドットコム」に登録し、エル・おおさかが安くて便利で使いやすい会場であることを強くアピールしている。</li> </ul> <p>(令和元年 10 月末現在の検索数は 2,812 件)</p> <p>なお、この検討会は 8 月を除き、毎月 1 回開催している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用頻度の多い利用者から要望のあった内容を以下のとおり改善した。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○プチ・エルの控室に着替えができるように平成 29 年 4 月に更衣スペースを設けた。また、エアコンのスイッチや扉の開け方等についての表示を改善した。</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--	--

		<p>②令和元年度当初の指定管理者の目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●公の施設利用料金収入 290,870,000 円</li> <li>●公の施設利用率 会議室 60% 大ホール 50%</li> </ul>	<p>また、平成 29 年 11 月に本館 5～7 階にトイレの誘導サインを新たに各階 1 か所新設した。</p> <p>本館 5～7 階の会議室の案内表示が光ってみえにくいためこれを防止するためケースを加工した。</p> <p>さらにエル・シアター 2 階専用出入口の扉にクッション材を取付け扉の開閉時の衝撃音を和らげるようにした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約のない夜間の会議室をエル・プロジェクトが借り上げ、仕事帰りの読書や会議資料の事前準備等のため会員制自習室サービスを実施している。</li> </ul> <p>【令和元年 10 月末現在の登録者数は 666 名】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規利用者が営業訪問あるいは DM 送付の団体がないか確認している。また、新規利用者にはアンケートでエル・おおさかを何で知ったかを尋ねている。</li> </ul> <p>②令和元年度当初の指定管理者の目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●公の施設利用料金収入（令和元年 9 月末現在） 148,388 千円</li> <li>●公の施設利用率（令和元年 9 月末現在） 会議室 56.0% エル・シアター 49.0%</li> </ul> <p>昨年度の実績は会議室 55.0%、エル・シアター 50.8% だったことから今年度の目標値を会議室 60%、エル・シアターを 50% とした。</p> <p>㈱コングレの運営する施設へエル・おおさかのチラシ等の配架を行ったり、㈱コングレが実施するイベント開催時にエル・おおさかコーナーを設置した。（再掲）</p> <p>また、公益財団法人大阪府スポーツ協会の加盟団体 67 社、大阪府内の民間企業 1,000 社に会議室専用のチラシを郵送したり、当協会主催の合同企業説明会等に参加する企業等にエル・おおさかの利用案内を配付した。結果、前年度同時期に比べ利用料金収入が約 107 万円増収になったが、利用率は目標値に達していないため、引き続き 4 月より実施してきたことに加え、エル・おおさかのロゴ入りチラシを作成し、大阪府内の民間企業等に送付する予定。（一部再掲）</p>	<p>②令和元年度当初の指定管理者の目標</p> <p>指定管理者として、指定管理者応募申請書内の事業計画をもって、令和元年度の指定管理業務における目標値を設定。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●公の施設利用料金収入 290,870 千円</li> <li>●公の施設利用率 会議室：60% 大ホール：50%</li> </ul> <p>そして左記による事業実施より、令和元年 9 月末まで、下記の実施が計上。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●公の施設利用料金収入 148,388 千円（目標値の 51%）</li> <li>●公の施設利用率 会議室：56.0%（目標値▲4%） 大ホール：49.0%（対目標値▲1%）</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金収入が前年度同期に比べて増収となっていることは大いに評価できるものの、会議室・大ホールの利用率については、目標値を下回っている。</li> </ul> <p>4 月からの施策やチラシ配布の強化による広報 PR 活動に加え、近隣ある同様の貸会議室業務や大阪府内の貸ホールの利用状況をリサーチし、他施設との優位点を見出し、効果的・効率的な利用者確保に努められたい。</p>	<p>②今回の評価の対象となる数値は、新たな指定管理期間から半年が経過した時点でのものであり、上記の取組み、及び今後の取組みによる利用者確保、それに伴う収入、利用率の推移を注視し、今後の評価を行うのがよい。</p>
--	--	---	--	---	---



<p>(4) サービスの向上を図るための 具体的手法・効果</p>	<p>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</p>	<p>①指定管理者の指定申請時に、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</p> <p>(1) 施設改修工事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公の施設のフロアに Wi - Fi を設置 (再掲)</li> <li>・ 本館 10 階トイレの全面改修 (再掲)</li> <li>・ 本館地下駐車場に防犯カメラを設置 (再掲)</li> <li>・ 本館 5 階会議室未実施部分の防音化工事 (再掲)</li> <li>・ 机・椅子等の備品の計画的な更新 (再掲)</li> <li>・ 本館 5 階視聴覚室は南向きで日当たりがよいため、冬季においても室温が上昇し、暖房が入っている時に苦情が多く寄せられるため、冬季に室温が上昇した時は、外気を導入して室温調節を行う、外気取り入れ設備を導入</li> </ul> <p>(2) ソフト面の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用申込書の受理方法をメールでも可能とする予定をしている。</li> <li>・ 高齢者、障がい者への確に対応できるよう、スタッフ全員が講座を受講し、「サービス介助基礎検定」に合格、資格保有者として利用者に適切に対応している。(再掲)</li> <li>・ 会議室では利用開始時間の 30 分前から鍵を貸し出すサービスと、後の利用がないときは最大 15 分を後片付けの時間として利用者に提供するサービスを引き続き実施している。(再掲)</li> <li>・ エル・シアターの利用については、利用当日に空きがあれば、室料については、使用時間の前後各 1 時間を準備、後片付けの時間として利用者に無料で提供している。</li> <li>・ 集会室を利用する場合、使用時間の前後 1 時間を準備、後片付けの時間として利用者に無料で提供している。</li> <li>・ タブレット端末に、会議室やエル・シアター (大ホール) の写真・動画を取り込み、営業活動を実施している。</li> </ul> <p>また、受付では遠方からの来館者や高齢者のために「乗換案内」や「地図」等のアプリをタブレット端末にインストールし案内するなど、タブレット端末の活用により、利用者サービスを実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本館 1 階に月極めコインロッカーを設置し、定期的にエル・おおさかを利用される団体等の利便の向上を図っている。</li> <li>・ ワークステーションに、カラーコピーと両面コピー並びに A 3 から B 5 までの用紙に対応、また、USB メモリからの印刷が可能な機能をもった複合機を設置</li> </ul>	<p>A 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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設改修について、利用者から要望のあった Wi f i の設置、老朽化した設備改修や会議用備品の交換を順次進め、使いやすい施設整備に努めていることは評価できる。</li> <li>・ 利用申込書の受理方法をメールでもできるようにするなど、利用者の利便性向上に努めている。</li> <li>・ スタッフ情報交換会について、各部門の担当者が情報交換を通じてより効果的、効率的な施設の維持管理に努めている。</li> <li>・ 利用者サービスについて、各部門のスタッフがその視点からみた新たな案を持ち寄り実施につなげるなど、施設運営のより一層の改善に繋がるよう努めている。</li> <li>・ 接遇研修、個人情報適正管理研修、人権研修などを実施することにより、より充実した利用者サービスに努めている。</li> </ul>	<p>A ①施設所管課は、指定管理者が各種研修を実施した際は、期待する効果についての検証を行う旨、指導されたい。</p>
---------------------------------------	-------------------------------------	---	---	--

			<p>し、比較的低廉な料金で利用者の利便に供している。  また、データ出力サービスとして、パソコンの貸出も併せて行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室等のリアルタイム空き情報をホームページで提供している。</li> <li>・貸室フロアに意見・要望等を直接伺う「意見箱」を設置し、利用者のご意見等に対する回答を1階受付横の掲示板とホームページに掲出している。</li> <li>・毎月1日の利用受付開始日の抽選等の待ち時間に、お茶のペットボトルやエルちゃんグッズを抽選参加者に提供している。</li> </ul> <p>また、1月4日の利用開始日の抽選時には福袋（卓上カレンダー、マスク、カイロ、お菓子）を提供している。</p> <p>(3) その他の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約のない夜間の会議室をエル・プロジェクトが借り上げ、仕事帰りの読書や会議資料の事前準備等のため会員制自習室サービスを実施している。(再掲)</li> <li>・提案・計画した改修工事、自主事業が計画どおり実施されているかを検証するための事業進捗・検証委員会を設置し、改修工事等が利用者に満足のいく内容になっているかも併せて検証している。(8月を除き毎月1回開催している。)</li> <li>・ホスピタリティあふれる施設づくりをめざすために、スタッフ情報交換会(出席者:事業・運営、警備、設備、清掃スタッフ)を継続実施している。(8月を除き毎月1回開催している。)</li> </ul> <p><b>【スタッフ情報交換会での検討内容等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○駐輪場での車路逆走の防止  ⇒平成30年度に引続き利用者が駐輪する際に車路は一方通行であることを伝えるようにした。</li> <li>○防犯カメラの増設について  ⇒平成28年度に設置した本館1、5～7、9、10階、1階車路及び非常用エレベーターロビーに加え地下1・2階駐車場及び南館5・7・10階に増設した。(一部再掲)</li> <li>○本館10階配膳室床に洗浄の水分を吸水するマットを敷き、また、宴会場でのケータリングの際、カーペットが傷付かないよう専用のエアタイヤをキャスターとした台車を常設している。</li> <li>○防災センター前に自転車・バイク駐輪場を設置しているが、自転車とバイクが混在しないよう新たに表示を行い、駐輪区画をわかりやすくしている。</li> </ul>				
--	--	--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員による会議室内の机や椅子等の備品の点検を毎月1回継続実施している。また、普段利用者等が立ち入らない倉庫等の点検も毎月1回実施している。</li> <li>・大阪府から貸与を受けている絵画を多くの利用者に鑑賞していただけるようロビー、会議室内に展示し、毎月1回以上紛失や破損がないか点検確認を行っている。</li> <li>・高齢者や障がい者接遇が適切に行えるよう研修を実施している。(再掲) 令和元年度も指定管理業務に従事する全職員を対象にした研修を予定している。(12月3、4日)(再掲) また、利用者満足度向上のため、接遇研修を令和元年度は11月15日、27日に実施した。</li> <li>・個人情報保護と適正管理のために、エル・プロジェクト個人情報適正管理委員会を令和元年度10月2日に開催した。また、個人情報適正管理に関する研修会を令和2年1月に予定している。</li> <li>・指定管理業務に従事する全職員を対象に人権意識の向上のため人権研修を実施している。令和元年度は10月8日、9日に実施した。【70名参加】 研修当日、業務の都合で参加できなかった職員については、ビデオ研修を実施した。</li> </ul>				
(5) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	<p>①安全で安心して快適に利用できる施設の維持</p> <p>②効果的・効率的な修繕計画の実施</p> <p>③業務における適正手続きの遵守(再委託、運営委員会等)</p>	<p>①安全で安心して快適に利用できる施設の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年5～6月に本館地下1階、地下2階の駐車場及び南館5、7、10階のフロアに防犯カメラを設置し、来場者の安全性の向上、安心を確保している。(再掲)</li> <li>・午前11時30分から午後6時までの間、警備員を3名体制とし、館内の巡回業務を強化するとともに、車椅子利用者や身体障がい者等の介助を実施している。</li> <li>・令和元年8月20日及び10月29日に消防防災訓練を実施した。</li> <li>・令和元年10月21日に、エレベーター内に閉じ込められた利用者がいることを想定した閉じ込め救出訓練を実施した。また、令和元年12月に急病人並びに不審者を想定した訓練を予定している。</li> <li>・大林ファシリティーズ(株)大阪支店が北浜ネクスビルに設置している「群管理センター」において、設備トラブルの対応や災害時などの緊急時の対応に備えて24時間、365日、エル・おおさかのバックアップを行っている。</li> </ul> <p>②効果的・効率的な修繕計画の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理第4期の提案に基づき、令和元年度分の改修工事を実施する。また、緊急修繕工事として年間200万円(税抜)を予算措置し安全の確保と施設の維持を</li> </ul>	A	<p>①安全で安心して快適に利用できる施設の維持</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の警備体制の強化や各種訓練の実施、24時間365日の監視体制、また「消防訓練」をはじめ「エレベータ閉じ込め」「急病人・不審者」等を想定した自主的な訓練を実施するなど安全に利用できる施設維持に努める姿勢は評価できる。</li> </ul> <p>②効果的・効率的な修繕計画の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度中に計画している改修工事については着実に実施している。</li> </ul>	A	<p>① —</p> <p>② —</p>

		<p>図っている。これら令和元年度予算について既に1,860万円の改修経費を執行している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和元年度実施済の改修工事 <ul style="list-style-type: none"> <li>○Wi-Fiを本館・南館の公の施設部分に設置(再掲)</li> <li>○本館10階トイレの全面改修(再掲)</li> <li>○本館5階会議室扉の未実施部分の防音化(再掲)</li> <li>○本館地下駐車場の防犯カメラの設置(再掲)</li> <li>○南館5、7、10階フロアに防犯カメラを設置(再掲)</li> <li>○本館5階視聴覚室外気取入れ設備導入(再掲)</li> <li>○視聴覚室段差部分改修工事</li> <li>○外回りサイン改修・撤去(再掲)</li> <li>○駐車場看板改修</li> <li>○「本館」、「南館」に現在地の入った案内図を設置</li> <li>○本館1階エレベーター上に「本」「館」の文字を取り付け</li> <li>○本館1階ホール搬入口土間工事</li> <li>○本館冷却水総合水処理剤の購入</li> <li>○本館空調機用フィルタの取替</li> </ul> </li> <li>③業務における適正手続きの遵守(再委託、運営委員会等) <ul style="list-style-type: none"> <li>・エル・プロジェクトが再委託する業務については、「管理運営業務基本協定書」第22条の規定に則り、大阪府に申請し承諾を得ている。</li> <li>・エル・プロジェクト運営委員会については、運営委員会規則に則り、付議する事柄が発生したときは、委員会を開催し協議・決定している。</li> </ul> </li> </ul> <p>平成30年度事業報告及び決算報告については、運営委員会規則第8条第3号の規定に基づき、書面回付により審議を行い、委員全員の同意を得た。</p>	<p>③業務における適正手続きの遵守(再委託、運営委員会等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度当初に指定管理者から大阪府あて「第三者委託業務」の承諾依頼があるなど、適正な手続きが取られている。</li> </ul> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>大阪府立労働センターの管理運営業務基本協定書(再委託の禁止等)</p> <p>第22条 乙は、管理運営業務を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。</p> </div>	<p>③ —</p>
<p>(6) 府施策との整合</p>	<p>① 障がい者雇用率達成状況 目標 2.2%</p> <p>② 知的障がい者就労に対する取組</p> <p>③ 府民、NPOとの協同</p> <p>④ 環境問題への取組</p>	<p>①障がい者雇用率達成状況(令和元年6月1日現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(一財)大阪労働協会(2.94%)</li> <li>・大林ファシリティーズ(株)(2.68%)</li> <li>・(株)コングレ(1.54%)</li> </ul> <p>コングレについては令和2年1月から順次障がい者雇用を行い、4月までに5名の雇用を目指す。</p> <p>②知的障がい者就労に対する取組</p> <p>知的障がい者の清掃業務について、本人の希望を尊重し、令和元年度も知的障がい者を継続雇用している。</p> <p>③府民、NPOとの協働</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・NPO法人大阪府民環境会議が実施する天神祭ごみゼロ運動に、ボランティア説明会の会場を無料で提供した。(再掲)</li> <li>・エル・おおさか南館に入居する社会福祉法人吹田みどり福祉会キッズもみの木と連携し、自主事業で実施し</li> </ul>	<p>B</p> <p>①厚生労働省への報告時点(令和元年6月1日)で、大阪労働協会と大林ファシリティーズは法定雇用率を上回っていたものの、コングレが下回っているためC評価とした。コングレが目標を着実に達成するよう、今後の動きを注視する。</p> <p>②継続した知的障がい者の雇用に努めている。</p> <p>③府民、NPOとの協働</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・NPOや地元自治会主催イベントへ参加することで府民との協働に努めている。</li> </ul>	<p>C</p> <p>①現指定管理期間の公募における応募の際も法定雇用率は未達成。法定雇用率の達成に向け、早急に障がい者雇用を進めること。</p> <p>② —</p> <p>③ —</p>

		<p>ているセミナーや特別講演会に一時保育を依頼している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エル・おおさか近隣の自治会等が毎年開催している「北大江たそがれコンサート」に協力し、エル・プロジェクトがプチ・エル等を練習会場や控室として借り上げ、これを提供するなどしている。(令和元年は10月5日～11日に開催)(再掲)</li> <li>・NPO 法人エコキャップ推進協議会が実施するエコキャップ運動に参画している。</li> <li>・(一社)大阪労働者福祉協議会と連携して、特別講演会、ランチたいむコンサート、なにわ美術展、プチ・エルナイトコンサートを開催している。(一部再掲)</li> </ul> <p>④環境問題への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正冷暖房温度の設定・夏冬エコスタイル、ゴミの再資源化、自動車利用の抑制等の取組を実施し、エル・プロジェクトのうち、労働協会は「関西エコオフィス宣言」事業所に登録している。</li> <li>・本館各階ロビー、トイレ及び集会室の照明をLED化し、年間消費電力量及びCO2排出量の削減に努めている。</li> <li>・雨天時には、エコの観点から傘袋を廃止し、しずくを落とせる装置を本館、南館の出入口に設置している。</li> <li>・施設内でのゴミを減らすため、ゴミ箱を撤去して、利用者にゴミは持ち帰りとし、ゴミの減量化、分別を継続実施している。</li> </ul> <p>大阪市からは令和元年度ごみ減量優良建築物の決定通知を受けている。</p>	<p>④「関西エコオフィス宣言」事業所の登録(労働協会)、LED照明への交換、傘袋の廃止、ごみの持ち帰りの促進など環境を考慮した取り組みを積極的に進めている。</p> <p>また、大阪市からは令和元年度ごみ減量優良建築物の決定通知を受けている。</p>	<p>④ —</p>
--	--	---	--	------------

<p>II さらなるサービスの向上に関する事項</p>	<p>(1) 利用者満足度調査等</p>	<p>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 ②アンケート結果から実施可能なものを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>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 ・会議室等の当日利用の際に当該室の鍵を渡しているが、そのときにアンケート用紙も渡し、鍵の返却時にアンケート用紙を回収することとしており、より多くの利用者からのアンケートの回収を図っている。 ②アンケート結果から実施可能なものを次年度以降の運営へ反映 ・アンケート結果を当該年度の評価に反映するため、実施時期を平成 30 年度に引き続いて令和元年度も8月～10月の期間で実施した。アンケート内容は、共通項目の他、会議室、エル・シアター、宴会場、ギャラリー、プチ・エルの施設ごとの質問項目に細分化している。 《令和元年度実施内容》 ○実施期間：令和元年8月26日～10月26日 回収数：784件 内 会議室 721件 エル・シアター 11件 宴会場 21件 ギャラリー 5件 プチ・エル 26件 エル・おおさか全体の評価 大変満足 189件 25.0% 満足 549件 72.4% 不満 10件 1.3% 大変不満 3件 0.4% わからない 7件 0.9% 大変満足・満足で97.4% 不満・大変不満は、1.7%。 不満・大変不満の意見として、「無線LANの導入」、「バイクのとめるスペースを増やしてほしい。」、「通路での話し声が聞こえやすい。」というものがあるため、次の対応をしている。 ・「無線LANの導入」 令和元年9月1日より本館5階、6階、7階、9階、10階及び南館5階、7階、10階にWi-Fiサービスを開始した。 ・「バイクのとめるスペースを増やしてほしい。」 バイクの駐輪場については、従前は、設置していなかったが、来館者専用の駐輪場の一角をバイク専用駐輪場として平成22年10月より台数及び時間限定で設置した。 (①台数：3台 ②時間：午後6時から午後9時まで) さらに平成26年1月4日より駐車台数を5台まで拡充し、駐輪時間についても午前9時から午後9時まで拡大した。 駐輪スペースにも限りがあるので、これ以上のバイク駐輪場の拡充は困難と考えている。 ・「通路での話し声が聞こえやすい。」 防音効果の高い会議室にするため、本館5～7階の会議室については一部鉄製の扉に交換している。未実施部分の会議室については計画的に鉄製の扉に交換する予定をしている。なお、エレベーター前、ロビー等で騒音があった場合、本館1階受付に連絡してもらうようにしている。</p>	<p>A ①利用者満足度調査(利用者アンケート)については、前期で行った調査時を上回る回収数である。 【サンプル数】 H26 (525件) H27 (670件) H28 (717件) H29 (726件) H29 (691件) H30 (691件) R1 (784件) ②アンケート結果から実施可能なものを次年度以降の運営へ反映 ・エル・おおさかの満足度を調査したところ、全体として「大変満足」と「満足」を合わせると97%以上が満足と答えている。 ・アンケートに記載されている不満・大変不満の意見に対して、対応可能な範囲で迅速に対応している。 今後も、個別意見については十分、分析・検討し、施設運営に効果的に反映させ、更なる満足度の増加に繋げて頂きたい。</p>	<p>A ① — ② ・アンケートにおいて「キャンセル規定が厳しい」との回答あり。目的利用促進の一環として、目的利用のみキャンセル規定を緩和することについて検討いただきたい。 ・「ごみの回収をしてほしい」との意見があった。回収について検討いただきたい。 ・全体的に高い満足度ではあるが、反面、「対応の質が悪くなった」との意見もある。主に受付業務を担うコングレにフィードバックをして検証していただきたい。</p>

		<p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室フロアに意見・要望等を直接伺う「意見箱」を設置し、利用者のご意見等に対する回答を1階受付横の掲示板とホームページに掲出している。(再掲)</li> <li>・平成31年4月から11月までに6件の回答</li> <li>・「トイレの洋式を増やしてほしい」との意見については、平成28年度より順次トイレを和式から洋式に切り替える等全面改修工事を実施している。(本館5～7階)令和元年度については、10階を改修済。</li> <li>・「ロビーの声がうるさい」との意見について、本館5～7階の会議室について一部鉄扉の扉に交換している。</li> </ul>				
(2) その他創意工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、特に、サービス向上のための、前期指定管理期間になかった新たな取組み。</li> </ul>	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望が多かったWi-Fi設備を公の施設に設置した。(再掲)</li> <li>・これまで一貫性、統一感がなかった「エル・おおさか」のロゴを制定し、各種セミナー、イベントチラシ、看板、サイン類等にエル・おおさかのロゴを配した。施設リーフレットは作成中である。(再掲)</li> <li>・ホームページ更新 利用者から質問の多い項目をQ&amp;A方式で掲載し、またエル・シアターや主要な会議室は360度見渡せるパノビューンを導入した。(再掲)</li> <li>・近隣のコインパーキングにおいて「平日」と「日曜・祝日」に利用料金に差を設けているため、エル・おおさかでも令和元年10月より日曜日の最大料金を2,400円から1,500円に引き下げた。(再掲)</li> <li>・平成22年6月に設置した第1期労働センター指定管理における労働センター運営等に係る評価を外部の有識者による評価委員会に委ね、以降これを毎年1回開催し、令和元年度においても事業内容や財政面の評価に加え、満足度調査の結果分析や利用者から寄せられた意見・要望等についても委員会に諮った。</li> </ul> <p>○委員からのコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室やブチ・エルの利用拡大策として、様々な広報手段をとっているようであるが、利用者のアンケート調査などを行い、広報の効果が表れているのか追跡をする必要があるのではないか。</li> <li>・指定管理者で実施する施設改修工事は、美装化や利便性の向上など、利用者の立場に立っていつも最善を尽くしている。</li> <li>・受付スタッフの対応は丁寧でよいが、新たに共同事業体の構成員に加わったコングレが窓口全般業務を担当することになったので、他施設での経験やノウハウを活用してさらなる利用者サービスに努めていただきたい。</li> <li>・子育て中の利用者がセミナー等(エル・プラン主催)に参加しやすいように、南館の保育園「キッズもみの木」と連携して、一</li> </ul>	A	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望をもとにしたWi-Fiの設置、利用者に対して新ロゴを使用したPR活動、利用者の利便性を図ったホームページの更新、近隣をリサーチした上で実施した駐車料金の値下げなど、新しい取組みを多角的に図っている。</li> <li>・令和元年度においても外部有識者による評価委員会を実施し、委員からの意見を踏まえた運営を検討している。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府が指定管理者に対して課題を提起し、期限を設けた上で改善を求め、その結果を検証することにより、指定管理者への評価を行っていく。</li> <li>・評価票において、A評価であった取組みであっても、翌年度以降同様のことを行うのではなく、その時々課題に沿った必要な取組みを行うべきでありそれを評価していく。</li> <li>・指定管理者から、「指摘の内容」「それにかかる改善内容」が明記された計画書が提出されれば達成度が明確になるのではないか。費用がかかるものもあるのですべて改善できるわけではないが、取捨選択をし、優先順位をつけて改善を行うのが良いのではないか。</li> <li>・評価項目、基準が抽象的。具体的な施策を年度で比較できるようにしていただきたい。</li> </ul>

			<p>時保育を無償で利用できることは非常に良い取組である。一時保育の利用実績はまだ少ないようであるので(平成30年度の利用者は3名)今後さらに広報していくことが必要ではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間貸し駐車場については、会館利用者はエル・おおさかより安価な近隣のコインパーキングに駐車するなど減少傾向にあるようだが、コインパーキングが満車になることもあるため、コインパーキングから見える位置に、エル・おおさかにも駐車場があることを示す案内を掲示してはどうか。</li> <li>・利用料金収益について、会議室収益の占める比率は大きく、利用料金収益の増減については、会議室収益の増減に影響を受ける。プロジェクトなどを常設するなど会議室の利便性を上げることで付加価値が付き収益増加が期待できるのではないか。</li> </ul> <p>以上が委員から出された主な意見、要望で今後、取組みについて検討していく。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入の確保及び適正な経費の執行 納付金 <u>37,100</u> 千円</li> </ul>	<p>収入の確保及び適正な経費の執行</p> <p>当初計画通りの予算執行を行っている。利用料金収入については、9月末段階で昨年より約0.7%増加しており、会議室収入の増加がその主な要因である。</p> <p>エネルギー(電力、ガス)の自由化により供給会社の見直しを行い、ガス供給会社において関西電力㈱の関電ガスを採用するとともに、光熱水費の経費削減に努めている。</p> <p>令和2年3月には納付金37,100千円を納付する予定である。</p> <p>【利用料金収入】</p> <p>平成30年9月末 147,316千円 令和元年9月末 148,388千円</p>	A	<p>収入の確保及び適正な経費の執行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室収入の増、光熱水費の削減など、指定管理者が収入確保・経費の適正執行を十分意識して運営に取り組んでいる。</li> </ul>	A	—
	(2) 安定的な運営が可能となる人的能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初どおりの人員配置で継続的に管理運営を行っており、可能な限り利用者サービスに努めている。</li> <li>・職員の健康管理として、昨年に引き続き、9月にストレスチェックを実施した他、産業医による健康相談、メンタル相談を毎月実施している。また、冬期には職場に加湿器を設置するとともに、職員にはマスクを配付し、インフルエンザの予防に備えている。</li> <li>・(一財)大阪労働協会では、平成30年度からインフルエンザ予防接種を受けた職員には、一人当たり2千円を上限とする補助金を支給している。</li> <li>・前年度に引続きエル・プロジェクトの主要な再委託先については、毎年5月に前年度の労働環境(①時間外勤務の状況、②年次有給休暇の取得状況、③健康診断の受診状況、④最低賃金が守られているか)の報告を求めて確認している。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の労働環境に十分配慮し、指定管理運営に支障のないよう努めている。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設所管課においても、健康診断の受診状況などの労働環境について、指定管理者に対し、報告を求めること。</li> </ul>
	(3) 安定的な運営が可能となる財政的基盤	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の経営状況</li> </ul>	<p>財務状況については問題なく、令和元年度も安定的に運営している。</p>	A	<p>財政状況については安定的である。</p>	A	—