

令和2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働環境課
-----------------	----------------------	--------------------------	---------------------

評価項目	評価基準（内容）	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	
		評価	評価	評価	評価		
		S～C		S～C			
一 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労働センターの設置目的に沿った運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 目的利用の基準 ・ 目的利用における優遇内容 	<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"> ・ 労働センターの施設運営にあたっては、労働センター条例、施行規則、管理運営要綱等に則り、公平で公正な運営を行っている。また、労働センターが「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」ために設置された施設であることを十分理解し、「目的利用確認事項」を定めて目的利用であることを確認するなど、センターの設置目的に沿う施設運営に心がけている。 <p>[参考]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 目的利用の基準 <ul style="list-style-type: none"> ア. 労働組合活動に必要な会合 イ. 労働組合が労働組合員等の教養を向上するために行う研修又は文化活動 ウ. 同一企業内の労働者が行う自主的な文化活動 エ. 一般府民を対象にした営利を目的としない労働関係法令の知識習得セミナー等 オ. 指定を受けた労働福祉団体等¹が労働者福祉のために行う研修会等 カ. 指定を受けた国又は地方公共団体²が労働者福祉のために行う研修会等 <p>(注1) 大阪府立労働センター管理運営要綱別表1に定める労働団体</p> <p>(注2) 大阪府立労働センター管理運営要綱別表2に定める国若しくは地方公共団体</p>	S	<p>労働センターの設置目的に沿った運営は、指定管理者が「目的利用確認事項」を定めて確認するなど適正な運用がなされているが、目的利用の基準において定められている様々な活動やメリットを積極的にPRし、件数の増加に努力していただきたい。</p> <p>社会貢献活動や地域との関わりにおいては、献血協力や帰宅困難者の受入れ対応など積極的に取り組んでおり、評価できる。</p> <p>[参考] 大阪府立労働センター条例（抄） （設置） 第一条 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。）を大阪府中央区北浜東に設置する。</p>	A	S評価は「計画を上回る優良な実施状況」とあるが、指定管理者の自己評価がS評価である場合、どの点が計画を上回っているのか示していただきたい。
		<p>②社会貢献活動、地域との関わり</p>	<p>②社会貢献活動、地域との関わり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本赤十字社に献血車を配車いただき、入居団体 				

			<p>や来館者、近隣の会社等に献血の協力を呼びかけた。令和2年は11月4日に実施し、11人の申し出を受け、うち9人の協力を得た。</p> <p>平成27年度から実施している献血運動に対して令和2年7月に大阪府から感謝状を頂いている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時に帰宅困難者の受け入れ先として、170人が3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。 ・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。 ・共同事業体エル・プロジェクト（以下「エル・プロジェクト」という）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。（4、5月は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止。） ・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・プロジェクトが利用料金の20%を負担するなど便宜を図っている。 ・NHK歳末たすけあい運動に協力し、令和元年に引き続きエル・おおさかの1階ロビーに令和2年12月1日から募金箱の設置を予定している。 ・上記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。 			
(2) 平等な利用を図るための具体的手法・効果	①労働センターの設置目的に沿った利用申込の受付	①労働センターの設置目的に沿った利用申込の受付 公平・公正な施設運営の観点から、目的利用は1年前の1日、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。（1月は4日から受付を開始） 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が、政府における新型コロナウイルスの「緊急事態宣言」の発出に伴う大阪府の方針のもと、令和2年4月10日から5月17日まで公の施設を臨時休館とした。5月18日から南ホールを除く会議室と駐車場は再開した。その他の施設は5月31日まで継続して休館し、6月1日からは全施設の利用を再開した。その際、ギャラリーと駐車場を除く施設については、「3密（密閉空間、密集場所、密接場面）」防止の	A	<p>労働センターの設置目的に沿った利用申込の受付については、公平・公正な施設運営の観点に立って適正になされている。また、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、府有施設を休館とする方針に協力するなど、適切に対応している。</p> <p>高齢者障がい者等に対する利用援助については、車椅子、筆談ボード、多目的トイレや手すりスロープなどのハード面だけでなく、指定管理者のホームページに音声読み上げソフトの導入やスタッフ教育にも力を入れるなどソフト面においても充実が図られている。</p>	A	視覚障がい者のために音声読み上げソフトが導入されているが、その結果、利用実績や導入の目的が達成されたのか示されていない。

	<p>②高齢者・障がい者等に対する利用援助</p>	<p>観点から参加人数を収容人員の半分以上の人数での利用とした。</p> <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"> ・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。 ・ホームページを視覚障がい者の方にも利用しやすくするため、令和2年4月に音声読み上げソフトを導入した。 ・高齢者や障がい者への接遇研修を令和2年11月24、25日に実施を予定している。 ・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。 ・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。 ・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。 ・高齢者や障がい者の方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。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。 ・高齢者や障がい者の方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。 ・障がい者支援事業所が夜間に会議室を利用する際には、エル・プロジェクトが利用料金の20%を負担している。 			
<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"> ・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。 <p>(エル・おおさかのロゴを配した物品等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種セミナー、イベントチラシ ・エルちゃん☆通信 ・卓上カレンダー ・職員名刺 	<p>A</p>	<p>利用者の増加を図るためにホームページのデザインを一新し、大ホールや主な会議室の内部映像を360度見渡せるパノビュールの導入など工夫を凝らした広報に努めている。</p> <p>また、利用者から質問の多い項目をQ&Aに掲載、エル・おおさか利用者の中からよく利用される方にモニターを委嘱し、アンケート調査だけでは得られない利用者の生の声を吸い上げるなど意欲的に利用者の増加に努める点は評価できる。</p>	<p>A</p> <p>ヘビーユーザーの意見を聞いて施設運営に反映するとあるが、抽象的である。何に取り組んだだけでなく、その結果、目的達成ができたのか、評価基準と照らし合わせてどうかという点について、評価できることが望ましい。</p>

			<ul style="list-style-type: none"> ・封筒 ・ホームページ ・看板、サイン類 ・施設リーフレット、会議室、大ホール（エル・シアター）施設ちらし ・令和2年1月にパソコン用、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た。（一部再掲） <ul style="list-style-type: none"> ○利用者から質問の多い項目をQ&A方式で掲載 ○大ホール（エル・シアター）や主要な会議室の内部画像を360度見渡せるパノビューンを導入 ○天満橋・北浜からのアクセスを写真を掲載して案内 ○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（再掲） ○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 ・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。（令和2年10月末現在の検索数は1,718件） ・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、大ホール（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。（臨時休館により5月号休刊） ・これまで各施設の専用チラシを作成しているが、令和元年度に作成したエル・おおさかのロゴ入りチラシを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。その際に会議室内に卓上パーテーションの設置、非接触型体温計の貸出しする等の新型コロナウイルス感染症拡大防止の実施状況を合わせてPRする。【一部新規】 ・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。 ・エル・おおさかの利用者層に比較的活用されてい 	<p>しかしながら、令和2年度に予定していた改修工事が新型コロナウイルス感染症による利用料金収入の大幅な減収見込みから、次年度以降に先送りされることとなるなど、利用者満足度への影響が懸念される。</p> <p>また、令和2年度の公の施設利用料金収入および公の施設利用率が新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて下方修正となったことは致し方ないとする。</p> <p>〔参考〕（修正後目標値）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公の施設利用料金収入（9月末現在） 67,009千円（修正後175,338千円の38%） ・公の施設利用率（9月末現在） 会議室：37.2%（修正後35%） 大ホール：13.7%（修正後15%） 	
--	--	--	--	---	--

			<p>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、事業実施状況などを発信し、利用者の拡大を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、2021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月に予定している。 ・令和2年7月に大阪管工機材商業協同組合に会議室専用のチラシ及び大ホール（エル・シアター）専用チラシ等を持参し利用促進を図った。 ・エル・おおさかのホームページの閲覧の状況を調査し、地域や閲覧施設等の利用分析を行い利用増加に努める。【新規】 ・エル・プロジェクトの構成員である(株)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。 ・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。 ・本館1階及び南館1階のフロア図を本館1階・南館1階に設置し、また、本館1階エレベーター上の壁面に、ここが本館であると分かりやすくするために、「本館」の案内表示を設置した。（令和元年度） <p>(2) 施設改修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度に実施を予定していた改修工事 <ul style="list-style-type: none"> ○本館6階会議室扉の未実施部分の防音化 ○本館5階、6階会議室内照明のLED化 ○本館1階ロビー、玄関廻り等改装 ○本館地下駐車場照明のLED化 ○本館5階、6階会議室カーテン更新 ○机・イス等備品の計画的更新 <p>これらの工事については令和2年度に実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症により利用料金収入が大幅な減収見込みとなるため、次年度以降に先送りとし、緊急修繕のみ実施することとしている。</p> <p>(3) ソフト面の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の会議室の利用日3日前からの直前予約の利用者には、エル・プロジェクトが利用料金の20%を負担している。 ・夜間の利用促進を図るために、「ブレイクタイムサ 			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>ービス」として近隣の飲食店（2店舗）の割引券をプレゼントしている。（令和2年10月12日～令和2年12月28日まで）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間利用者にメンバーズカードを発行し、10回利用すれば、次回会議室利用時にエル・プロジェクトが利用料金相当額を負担している。 ・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、5回プチ・エルを利用すれば、エル・プロジェクトが、次回平日午前練習利用料金相当額を負担している。 ・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料金の20%をエル・プロジェクトが負担している。 ・早い時期（1年前・10か月前）からの予約受付、会議室の利用開始時間30分前から鍵を貸し出すサービスと、後に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ホームページの「ご存知ですか？」の欄に掲載し実施している。 <p>（4）自主事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>ただし、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施回数を減らしたり、会場内が密にならないよう定員を減らしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「第2回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万華鏡を作成するイベントをエル・プロジェクト構成員の（一財）大阪労働協会と（株）コングレとの共催で令和2年11月3日に実施した。（子供18名、保護者13名参加） ・令和元年度に引き続き令和2年9月19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。（10組参加） <p>（5）その他の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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利用者に貸し出している。 			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>また、松の間以外の集会室についても会議室として貸し出すことを検討している。【一部新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣のコインパーキングにおいては「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。 <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、自動車を活用する利用者のために令和2年8月1日より令和2年12月28日までの間、平日の駐車場料金は、24時間最大2,400円から2,000円に値下げした。</p> <p>8月1日より従来からの日曜日に加えて、土曜日、祝日の駐車場料金を24時間最大2,400円から1,500円に値下げした。【一部新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エル・プロジェクト内の広報・PRに関する検討会（8月を除き、毎月1回開催）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きた。この検討結果に基づき大ホール（エル・シアター）では、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、営業活動を行い、ギャラリーでは、利用拡大を図るために、展示作品搬入時に備品等の使用方法の丁寧な説明など、利用者とのコミュニケーションを図るとともに、利用に対するお礼として館内利用券を提供している。 ・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。 ・エル・おおさか利用者の中からヘビーユーザーの団体にモニターを委嘱し、エル・プロジェクトが実施した施設改修やソフト面の取組みなどについて、アンケート調査だけでは得られない利用者の生の声を吸い上げ、今後の施設運営に反映させる取組を予定している。 ・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。 （令和2年4月1日から5月31日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休止） （令和2年10月末現在の登録者数は721名） ・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 		
--	--	--	---	--	--

	<p>②新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた令和2年度指定管理者の目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公の施設利用料金収入 175,338千円 (当初:280,690千円) ・公の施設利用率 会議室:35%(当初:60%) 大ホール(エル・シアター):15%(当初:50%) 	<p>る。</p> <p>②新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた令和2年度指定管理者の目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●公の施設利用料金収入(令和2年9月末現在) 67,009千円 ●公の施設利用率(令和2年9月末現在) 会議室 37.2% 大ホール(エル・シアター) 13.7% <p>昨年度の実績は会議室51.4%、大ホール(エル・シアター)44.4%だったことから今年度の当初目標値を会議室60%、大ホール(エル・シアター)を50%としていたが、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた令和2年度指定管理者の目標値を会議室を35%、大ホール(エル・シアター)を15%とした。</p>				
(4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果	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>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)ソフト面の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用申込書の受理方法をメールでも可能とした。 ・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対応している。(再掲) ・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) ・大ホール(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。 ・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。 ・タブレット端末に、会議室や大ホール(エル・シアター)の写真・動画を取り込み、営業活動を実施している。 <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"> ・本館1階に月極めコインロッカーを設置し、定期 	A	指定管理者から提案のあったサービス向上策の取組については、貸室フロアに「意見箱」を設置して集めた利用者の意見等に対する回答をホームページ等に掲出、夜間予約のない会議室を会員制の自習室サービスとして開放、さらに指定管理者が自ら提案・計画した改修工事、自主事業等が計画どおり実施されているかを検証する「事業進捗・検証委員会」を設置し、利用者が満足するものとなっているのかも併せて検証するなど、PDCAサイクルが意識して取り組まれており、評価できる。	A	特になし。

			<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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A3からB5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。 ・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。 ・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。 ・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。 <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>(2) その他の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 (令和2年4月1日から5月31日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休止) (再掲) ・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。) ・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。) <p>【スタッフ情報交換会での検討内容等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○駐輪場での車路逆走の防止 ⇒令和元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。 ○防犯カメラの増設について ⇒平成28年度に設置された本館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 		
--	--	--	---	--	--

		<p>に増設した。(一部再掲)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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) <p>令和2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。(11月24、25日)(再掲)</p> <p>また、利用者満足度向上のため、接遇研修を令和2年度は10月19日、11月2日に実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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2年10月27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3年1月に予定している。 ・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2年度は12月16、17日に予定している。 				
(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> <ul style="list-style-type: none"> ・特に、新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、大阪府からの要請等や業種ごとに定められた「新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン(業種別ガイドライン)」を遵守するとともに、感染拡大防止に向けた独自の取り組み 	<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"> ・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) ・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。 ・令和2年12月15日に消防防災訓練を予定している。 ・令和2年10月22日に、エレベーター内に閉じ込められた利用者があ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2年12月4日に急病人並びに不審者を想定した訓練を予定している。 ・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 	A	<p>安全で安心して快適に利用できる施設の維持の点からは、防犯カメラの設置、警備員3名体制による館内巡回業務の強化や緊急時のバックアップ体制は評価できる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けた取り組みについても、総合受付のビニールカーテンの設置、消毒用アルコールの貸室フロア設置をはじめ、人の触れる箇所の毎日適宜消毒、各室内の常時機械換気、演台に卓上パーテーションの設置、各室貸出時の非接触型体温計の無償貸与などハード面での整備はもちろん、利用者には参加者の連絡先の確実な把握や接触確認アプリ(COCoA)や大阪コロナ追跡システムの登録を求めるなど感染拡大防止に努めていることは評価できる。</p> <p>効果的・効率的な修繕計画の実施については、令和2年度に実施予定の改修工事</p>	A	特になし。

		<p>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。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、大阪府からの要請等や業種ごとに定められた「新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン（業種別ガイドライン）」を遵守するとともに、感染拡大防止に向けた独自の取り組みを下記のとおり実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本館 1 階総合受付には利用者とスタッフとの接触を避けるために、ビニールカーテンを設置。また、受付スタッフは常時マスクを着用し必要に応じてフェイスシールドを着用している。【新規】 ・本館 1 階総合受付のカウンターは、毎朝消毒を行っている。【新規】 ・会議室等の鍵の受け渡しを行う本館 1 階の守衛室には、お客様と守衛（常時マスクを着用）の接触を避けるためにビニールカーテンを設置している。【新規】 ・本館 1 階守衛室で非接触型体温計を会議室等の鍵と一緒に貸出している。【新規】 ・施設管理業務に従事するスタッフは常時マスクを着用し、適宜アルコール消毒液で手指の消毒を行っている。 ・消毒用アルコールを本館（1 階、5 階、6 階、7 階、9 階、10 階、大ホール（エル・シアター）、プチ・エル）、南館（1 階、5 階、7 階、10 階）に設置している。【新規】 ・会議室等のドアノブ、照明スイッチ、内線電話、ホワイトボード用マーカー、案内板、アンプのスイッチ、ワイヤレスマイク、有線マイクは利用の都度、アルコール消毒液で消毒を実施。また、会議室等の机の天板は毎日消毒を行っている。【新規】 ・大ホール（エル・シアター）の受付机、もぎり台、客席座席のひじ掛けについても、アルコール消毒液でご利用の都度、消毒を行っている。【新規】 ・貸出備品については、利用の都度、アルコール消毒液で消毒を行っている。【新規】 ・トイレのドアノブ、便座、便座のふた、トイレトペーパーのふた、水洗レバーは毎日適宜消毒を行っている。【新規】 ・共用部分に設置している椅子テーブルは毎日適宜消毒を行っている。【新規】 	<p>が、新型コロナウイルス感染症による利用料金収入の大幅な減収見込みから次年度以降に見送られ、緊急修繕のみの対応となったことはやむを得ないとする。</p> <p>指定管理者が再委託する業務の申請や個人情報の取扱いに係る作業責任者の大阪府への報告など手続きは管理運営業務基本協定書に基づき適正に行われている。</p> <p>〔参考〕 管理運営業務基本協定書（抄） （第三者への委託の禁止等）</p> <p>第 23 条 乙は、原則として、管理運営業務の全部または主要な部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。</p> <p>2 乙は、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合に限り、管理運営業務の一部（主要な部分を除く。）を第三者に委任し、又は請け負わせることができる。この場合において、乙は、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。</p> <p>3 乙は、前項の承諾を得ようとするときは、第三者に委託等を行う業務の内容・範囲、受任者又は下請負人の住所・氏名、契約予定金額その他甲が必要とする事項を書面により甲に通知しなければならない。</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>	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベータ内部のボタン（開閉、行先階等）及び乗場押ボタンについては、毎日適宜消毒を行っている。 ・演台の設置している会議室内に卓上パーテーションを順次設置している。【新規】 ・会議室等の各室内は、常時機械換気を行っている。 <p>○利用にあたってお願いしていること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用の際はマスクの着用をお願いしており、マスクを持参していない方には主催者側でマスクを配布し、着用率100%でお願いしている。【新規】 ・手指の消毒をお願いしている。【新規】 ・検温を行い発熱のある方や軽度であっても咳、咽頭痛などの症状がある方の来場は控えてもらっている。【新規】 ・参加者の連絡先の確実な把握や、接触確認アプリ（COCOA）や大阪コロナ追跡システムの登録をお願いしている。【新規】 ・会場内で大声を出す方がいた場合は、個別に注意したり、対応等ができるような体制を整備してもらっている。【新規】 ・3密（密閉空間、密集場所、密接場面）の抑止をお願いしており、入退場時や休憩などの時間帯には密集しないようにしてもらっている。【新規】 ・演者と参加者間の接触や飛沫感染の防止の措置をしてもらっている。【新規】 <p>②効果的・効率的な修繕計画の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度に実施予定の改修工事は、新型コロナウイルス感染症により利用料金収入が大幅な減収見込みとなるため、次年度以降に先送りとし、緊急修繕のみ実施することとしている。（再掲） <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"> ・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23条の規定に則り、大阪府に申請し承諾を得ている。 ・管理運営業務協定書別記の「特別仕様書Ⅱ個人情報取扱特記事項第3第1項」の規定に則り、個人情報の取扱いに係る作業責任者を大阪府に報告している。 ・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。 			
--	--	--	--	--	--	--

		令和元年度事業報告及び決算報告については、エル・プロジェクト運営委員会規則第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ている。				
(6) 府施策との整合	<p>①障がい者雇用率達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標 2.2% <p>②知的障がい者就労に対する取組</p> <p>③府民、NPOとの協働</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</p> <p>(令和2年6月1日現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(一財)大阪労働協会 (2.61%) ・大林ファシリティーズ(株) (2.47%) ・(株)コングレ (2.11%) <p>コングレについては令和2年12月1日に障がい者を1名雇用し障がい者雇用率を達成する予定(2.29%)である。</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2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"> ・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及びNPO法人女性と子育て支援グループ・pokkapokaと連携し、自主事業で実施し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。 ・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。 ・(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、プチ・エルナイトコンサートを開催している。(一部再掲) <p>④環境問題への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 <p>大阪市からは令和元年度ごみ減量優良建築物の決</p>	B	<p>府施策との整合性については、知的障がい者就労、府民・NPOとの協働、環境問題への取組、新型コロナウイルス感染症に係る雇用維持に対する配慮は評価できる。</p> <p>令和2年12月1日現在、障がい者雇用率についても法定雇用率(2.2%)に達しており、評価できる。</p> <p>[参考] 障がい者雇用率</p> <p>(令和2年12月1日現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(一財)大阪労働協会 (2.61%) ・大林ファシリティーズ(株) (2.47%) ・(株)コングレ (R1:1.54%→R2:2.29%) 	B	<p>評価基準である障がい者雇用率は、今年度の評価としてみた場合、半年以上も達成されていなかった。</p>

		⑤新型コロナウイルス感染症に係る雇用維持等に対する配慮	定通知を受けている。 ⑤新型コロナウイルス感染症に係る雇用維持等に対する配慮 ・清掃員については、1人当たりの就業時間を減らし雇用の確保に努めた。また、職員については指定管理事業以外の事業に職員を派遣し従事させた。			
--	--	-----------------------------	---	--	--	--

評価項目	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
			S～C		S～C	
〇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	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	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、実施時期を令和元年度に引き続いて令和2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、大ホール（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2年度実施内容≫ ○実施期間：令和2年8月24日～10月27日 回収数：458件 内 会議室 412件 大ホール（エル・シアター） 6件 宴会場 14件 ギャラリー 5件 プチ・エル 21件 エル・おおさか全体の評価 大変満足 140件 31.3% 満足 301件 67.2% 不満 5件 1.1% 大変不満 1件 0.2% わからない 1件 0.2% 大変満足・満足で98.5%、不満・大変不満は、1.3%。	A	利用者からは非常に高い満足度（満足以上で98.5%）を得ており、高く評価できる。今後も引き続き、利用者からの今回のアンケートで寄せられた意見および日常寄せられる苦情・要望等意見への適切な対応をお願いしたい。	A	利用者の満足度は高いとしか言えない。施設所管課は、満足度以外の個別の意見に対し、どのように優先順位をつけて、どのように対応したのか、その結果、満足度がどれだけ上がったかを評価することとし、あらかじめ評価基準を決めておくことを指定管理者に意見として伝えておくことである。

		<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>	<p>不満・大変不満の意見として、「100人を超える会議室がもう少しあるとありがたい」、「アクリルパーテーション等コロナ対策アイテムの貸出しをして欲しい。」というものがあるため、次の対応をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「100人を超える会議室がもう少しあるとありがたい」 <p>本館10階宴会場「竹」を定員45名の会議室として貸出す予定をしている。</p> <p>また、すでに会議室として貸出している本館10階宴会場「松」（定員45名）に加え、隣接する宴会場「竹」も会議室として使用し、「松」「竹」を連結して定員108名の会議室として貸出す予定をしている。</p> <p>【一部新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「アクリルパーテーション等コロナ対策アイテムの貸出しをして欲しい。」 <p>演台を設置している会議室内に卓上パーテーションを順次設置している。【新規】（再掲）</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"> ・「空調の音が大きく、少し目立ちました。」との意見については、入口横の空調スイッチで室内への送風量を変えることができると案内している。 ・「各フロア毎の平面図をHP上に出してほしい。」との意見については、本館1階受付でお渡しするか、FAXやメールにて送付すると案内している。また、ホームページにも掲載するよう検討している。 			
(2) その他創意工夫	<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、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</p>	<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"> ・労働センター運営等に係る評価を委ねるため、第1期指定管理期間内の平成22年6月に設置された外部の有識者による評価委員会を今期も毎年1回開催し、令和2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。 <p>○委員からのコメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に「夜間利用者対象のポイントカード」や「プチ・エルの利用者メンバーズカード」等を発行しているようだが、カードが複数枚あるのならアプリを使用してそれらの特典付きのカードを一本化出来ればいいと思う。最近ではアプリを利用して、個人等に情報提供しながらポイントも貯まる 	A	<p>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については、外部有識者による評価委員会から意見・要望を聞きながら取り組むこととしており、評価できる。引き続き、利用者サービスの向上に努めていただきたい。</p>	A	<p>指定管理者が外部有識者による評価委員会を設置していることは評価できる。</p>

			<p>ツールになってきているのでうまく活用できないか。</p> <p>次のステップとしてアナログからデジタル化を視野に入れてみてはどうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和元年9月から公の施設のフロアに設置したWi-Fiは、来館者に評判がよいようだが、高額の設置工事費用が発生している。また、ランニングコストも高額なため、Wi-Fiを設置することでどれだけ利用に結びついているか費用対効果の検証をしてみてもどうか。 ・エル・おおさかの各室内は機械換気を行っているようだが、機械換気で新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応が出来ているのか。他に換気する方法はないのか。現状の換気方法で安心して施設を利用できるのか。 <p>航空機内は5分間程度で機内の空気が外の空気と入れ換わっているようだが、エル・おおさかの各室内の空気の入れ換わりのデータがあれば知りたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エル・おおさかを初めて利用する方にとって、各種表示や本館1階あるいは南館1階に設置している現在地の入ったサイン等は丁寧でわかりやすく利用しやすいと思う。 <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、マスクの着用や大阪コロナ追跡システムへの協力依頼等のお願いと、エル・おおさかが新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けた取組み等を主催者に配布したり、取組内容をホームページにも掲載していることは利用者に対して丁寧な対応だと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・南海トラフ地震などの災害時に、施設利用者が帰宅困難者になることを想定して非常用寝具、非常用食料品等の備蓄を行ったり、災害時において短期的なマニュアルは作成しているようだが、阪神・淡路大震災のように長期的な対応が必要になることもあるため、今後はそれらを視野に入れた対応が必要になってくると思う。 <p>以上の委員から出された主な意見、要望を踏まえ、今後、取組みについて検討していく。</p> <p>[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]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本館1階及び南館1階のフロア図を本館1階・南 			
--	--	--	---	--	--	--

			館1階に設置した。また、本館1階エレベーター上の壁面に、ここが本館であると分かりやすくするために、「本館」の案内表示を設置した。(再掲) ・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円に引き下げているが、令和2年8月1日(土)より令和2年12月28日(月)までの間、平日の駐車場料金は、24時間最大2,400円から2,000円に値下げした。8月1日(土)より土曜日、祝日の駐車場料金についても24時間最大2,400円から1,500円に値下げした。【新規】(再掲)			
--	--	--	--	--	--	--

評価項目	評価基準(内容)	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言	
			S~C		S~C		
目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	・収入の確保及び適正な経費の執行 納付金 37,100千円	[収入の確保及び適正な経費の執行] 納付金については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、大阪府の方針のもと、令和2年4月10日から5月17日までの間、公の施設は臨時休館となり、5月18日から公の施設のうち南ホールを除く会議室と駐車場は再開し、その他の施設は5月31日まで継続して休館し、6月1日からは全施設の利用を再開したが、利用料金収入が大幅に減少しているため、令和元年度と同様の納付金減額措置と、収入補填について大阪府と協議している。	B	今年度は新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、また、府有施設を休館とする府の方針に協力するなど、利用者の激減による収入の確保が厳しい状況にある。府は施設利用のキャンセル料並びに休館中に得られたはずの利用料金収入分の補てんを行うこととしており、府への納付金の支払いについては、指定管理者と協議中である。	B	納付金額は減額されないことが分かるような表現とするべきである。
	(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	[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] ・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。 ・職員の健康管理として、昨年度に引き続き、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、メンタル不調者への対応が適切に行えるように、毎年、管理監督者向けのメンタルヘルス研修も実施している。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため施設管理業務に従事するスタッフは常時マスクを着用し、適宜アルコール消毒液で手指の消毒を行った	A	新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応も含めた職員の健康管理など労働環境に配慮しつつ、指定管理施設運営に支障のないよう努めている。	A	特になし。

			り、本館 1 階総合受付のカウンターは、毎朝消毒を行っている。【新規】(再掲) ・冬期には職場に加湿器を設置するとともに、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。				
(3) 安定的な運営が可能となる 財政的基盤	・法人の経営状況	[法人の経営状況] 新型コロナウイルス感染症の影響により、単年度の収支状況はかなり厳しいが、運営可能な財政的基盤は維持している。	A	利用料金収入が大幅な減収となる見込みではあるが、すぐに資金不足に陥る状況ではなく、また、施設利用のキャンセル料相当額及び休館中の利用料金相当額の府の補てんも 2 月補正まで待つなど財政基盤は比較的安定している。	A	特になし。	

■評価の基準

項目ごとの評価	年度評価	総合評価および最終評価
S : 計画を上回る優良な実施状況 A : 計画どおりの良好な実施状況 B : 計画どおりではないが、ほぼ良好な実施状況 C : 改善を要する実施状況	S : 項目ごとの評価のうち S が 5 割以上で、B・C がない。 A : 項目ごとの評価のうち B が 2 割未満で、C がない。 B : S・A・C 以外 C : 項目ごとの評価のうち C が 2 割以上。又は C が 2 割未満であっても、文書による是正指示を複数回行う等、特に認める場合	I : 評価対象となる年度の年度評価のうち S が 5 割以上で、B・C がない。 II : 評価対象となる年度の年度評価のうち B が 3 割未満で、C がない。 III : I・II・III 以外 IV : 評価対象となる年度の年度評価のうち C が 5 割以上。ただし、評価対象期間の後半、取組状況に継続的な改善傾向が認められる場合を除く。

※総合評価が IV となった場合には、次回の指定管理者選定時に減点措置を講じることとする。

■年度評価

令和 2 年度の項目ごとの評価は、全 11 評価項目中、S が 0、A が 9、B が 2、C が 0 である。

年度評価： A
