

令和2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
<p>I 提案の履行状況に関する項目</p> <p>(1)施設の設置目的及び管理運営方針</p> <p>(2)平等な利用を図るための具体的手法・効果</p> <p>(3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果</p> <p>(6)府施策との整合</p>	<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>②社会貢献活動、地域との関わり</p> <p>②高齢者・障がい者等に対する利用援助</p> <p>①利用者増加を図るために実施した具体策</p> <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>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> <p>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> <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、具体的な記載がない。何に取り組んだということだけではなく、その結果目標が達成できたのか、評価項目の評価基準と照らし合わせながら評価できることが望ましい。</p> <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>	<p>計画を上回っている点の具体的記載を求める。</p> <p>目的利用の目標値を定め、新規利用促進効果を数値で表すこと。既存利用者や新規開拓先へのモニタリングにより、ニーズを再確認し、次年度以降の目的利用率向上に活かすこと。</p> <p>利用実績や目的達成状況の記載を求める。</p> <p>取り組みに対し、次年度アンケートで問うことや、モニター制により実際の利用者の声を聞くなど、効果検証をすることで、導入目的達成に取り組むこと。</p> <p>具体的記載を求める。</p> <p>実施前に目的、効果、優先順位等を明確にした上で取り組むこと。実施後はアンケート等のモニタリング実施により、目標達成状況を把握し、未達成の部分については次年度以降の計画に反映させること。</p> <p>希望や能力に応じて、誰もが職業を通じた社会参加のできる共生社会実現のため、常に法定雇用率を達成すること。</p> <p>具体的記載を求める。</p> <p>利用者満足度調査から得られた個別意見に対して、優先順位を明確にし、その後の対応や満足度向上への影響を検証し、次年度以降の満足度向上に反映させること。</p>	<p>令和2年度は、目的利用の利用を推進するため、基準に見合った団体の新規利用を積極的に行った（新規利用23件、前年度比9.5%増）。令和3年度についても前年度比10%増の目的利用を目指し、国または地方公共の受託事業などの新規開拓を進めていく。</p> <p>ホームページに導入した「音声読み上げソフト」が、視覚障がい者の方にとって使い勝手の良いものか、またどれだけ利用されているかなど、利用者アンケートを実施して検証を行っていく。</p> <p>アンケートの中にあつたヘビーユーザーの意見を聞いて、Wi-Fiの導入や駐車場料金の引き下げ、新型コロナウイルス感染症対策としてのパーティションの充実等を実施した。こうした取り組みについては、今後実施するアンケートの項目に盛り込んで効果検証を行っていく。</p> <p>引き続き、法定雇用率達成に努める。</p> <p>令和2年度に実施したアンケート結果をもとに優先順位をつけ、満足以外の個別意見に対しても丁寧に対応していく。</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</p> <p>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</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>	<p>満足度以外の個別の意見に対しては、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記載すること。</p>	<p>具体的記載を求める。</p> <p>利用者満足度調査から得られた個別意見に対して、優先順位を明確にし、その後の対応や満足度向上への影響を検証し、次年度以降の満足度向上に反映させること。</p>	<p>令和2年度に実施したアンケート結果をもとに優先順位をつけ、満足以外の個別意見に対しても丁寧に対応していく。</p>