

令和元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>(3) 利用者の増加を図るための具体的手法・効果</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>(6) 府施策との整合</p>	<p>①利用者増加を図るために実施した具体策</p> <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</li> </ul> <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>会議室</td> <td style="text-align: right;">60%</td> </tr> <tr> <td>大ホール</td> <td style="text-align: right;">50%</td> </tr> </table> <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障がい者雇用率達成状況 目標 2.2%</p>	会議室	60%	大ホール	50%	<p>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>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>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>現指定管理期間の公募における応募の際も、共同体である指定管理者の内の1団体において、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>数値化できる実績の各年度比較、それに対する利用者の増減への影響の分析を求める。</p> <p>各年度終了時点での収入及び利用者数の推移と、その年度の取組み内容を踏まえた評価を求める。</p> <p>各種研修を開催した際の効果検証を求める。</p> <p>早急な障がい者の法定雇用率達成を求める。</p>	<p>今回の指定管理期間で継続して行う取組で、実績が数値化できる取組みに対して</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシの送付については、新規利用者を増やすことが主な目的であるので、新規利用者を対象にアンケートを行い、検証する。</li> <li>・指定管理者主催のセミナー等イベントについては、開催後アンケートを行い、イベントを知った手段（どこで、どの広報ツールか）を確認する。</li> <li>・夜間利用や直前予約等のサービスについては、利用者の受付時に広報ツールを確認する。</li> </ul> <p>・利用件数、利用料金収入、利用率は毎月集計しており、月別推移を確認する。</p> <p>・施設種類ごとに月別推移を確認する。</p> <p>・極端な実績数の変動については、その原因を分析する。</p> <p>・新規利用者の利用件数、利用収入額、利用施設を集計し、分析する。</p> <p>・その上で、利用者増を図るための取組みの効果について、検証する。</p> <p>・令和元年度に関し、上記について7月までに取りまとめる。</p> <p>それぞれの研修が利用者にプラスの効果があったか、利用者へのアンケート等により検証する。 (例：マナー研修後の利用者の反応等)</p> <p>未達成1社については令和2年度4月時点で雇用率を達成する見込みである。</p>
会議室	60%							
大ホール	50%							

<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>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>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。</p> <p>「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。</p> <p>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>労働センターと他施設のキャンセル規定の比較、及び規定変更の可否の検討を求める。</p> <p>ごみ回収を行わない経緯の確認及びごみ回収の可否の検討を求める。</p> <p>指定管理者による満足度調査結果や日常寄せられる要望・苦情等意見の共有・検証。また、改善が必要な場合における具体策の考察・実行を求める。</p>	<p>キャンセルについては、府立労働センター条例及び同施行規則に従い、限られた一定の条件のもとで利用料金の還付を可能にしている。条例による設置目的に照らし、予約受付期間や利用料の額については、目的利用を優先しており、さらにキャンセルについて緩和した運用をすることは適切ではないと考える。また、貸会議室業務を行っている他の公の施設のキャンセルに係る規定と比べても、特に厳しいものとはなっていない。</p> <p>大阪市より徹底的なゴミ減量と分別の指導もあり、分別できないゴミは持ち帰りをお願いせざるをえない。※なお、利用者が持ち帰り困難なダンボール箱等については、回収している。</p> <p>利用や受付対応について、意見があった場合には、この意見を主に受付業務を担うコングレのみでなく、大阪労働協会とも共有し、問題点や課題について対応策を検討し、今後の運営に反映する。</p>
<p>(2) その他創意工夫</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、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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>評価項目、基準が抽象的。具体的な施策を年度で比較</p>	<p>毎年度、その時々課題に沿った取組みを求める。また、指摘の内容とそれに係る改善に向けた取組みをわかりやすくした事業計画を求める。</p>	<p>大阪府と意見交換を行い、当年度の課題を抽出し、この改善に向けた取組みをわかりやすく事業計画に反映するよう努める。</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</p> <p>(2) 安定的な運営が可能となる人的能力</p>	<p>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>できるようにしていただきたい。</p> <p>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。</p>	<p>指定管理者職員の健康診断受診状況等労働環境に係る状況の報告を求める。</p>	<p>大阪府の求めに応じて報告する。</p>
--	--	--	---	------------------------