

令和3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	①労働センターの設置目的に沿った運営 ・ 目的利用の基準 ・ 目的利用における優遇内容	①労働センターの設置目的に沿った運営 ・ 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を心がけている。  [参考] ・ 目的利用の基準 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 <sup>1</sup> 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 <sup>2</sup> が労働者福祉のために行う研修会等 (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 (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	A	① 労働センターの設置目的に沿った運営 ・ 目的利用の基準について  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と評価している。  ・ 目的利用における優遇内容について  現行の優遇が目的利用者にとってどれほどのメリットがあるのか効果検証のうえ、目的利用増加へ努力をしていただきたい。	A	①—
		②社会貢献活動、地域との関わり	・ 目的利用における優遇内容 会議室、大ホール（エル・シアター）については目的利用者の場合、利用月の1年前の1日から、目的外利用者は、利用月の10か月前の1日から予約を受け付けている。 目的利用料金は会議室、大ホール（エル・シアター）等において条例の規定を遵守する目的利用者に適用している。	②社会貢献活動、地域との関わり ・ 日本赤十字社に献血車を配車いただき、入居団体		②社会貢献活動、地域との関わりについて 献血協力や帰宅困難者の受け入れ先として、170人が3日間滞在可能な備蓄を行う	②—

		<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3年は11月5日に実施し、21人の申し出を受け、うち17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"> <li>・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。</li> <li>・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、令和3年10月にはミネラルウォーターを更新した。</li> <li>・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。（5、6、7月は新型コロナウイルス感染症拡大防止等のため中止。）</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・プロジェクトが利用料金の20%を負担するなど便宜を図っている。</li> <li>・NHK歳末たすけあい運動に協力し、令和2年に引き続きエル・おおさかの1階ロビーに令和3年12月1日から募金箱の設置をした。</li> <li>・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。</li> </ul>		<p>など積極的に取り組んでおり、評価できる。引き続きの取り組みをお願いしたい。</p>		
(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・改善	<p>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）</p> <p>利用料金の授受は令和3年9月1日より、平日は、午後8時00分、土曜日・日曜日・祝日は、午後5時00分までとした。なお、仮予約は毎日午後9時まで可能である。利用者の利便を図るとともに、年末年始（12月29日～1月3日）を除き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3年4月5日から4月24日まで閉館時間を1時間早め午後8時までとし、4月25日から6月20日まで公の施設を臨時休館とした。ただし、6月1</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・改善について</p> <p>利用承認手続きにかかる審査基準の見直し、承認手続きの改善を行ったことにより、今後も承認にかかる審査について公正かつ適正なプロセスで、平等な利用が図られるようにしていただきたい。</p>	B	①—

		<p>②高齢者・障がい者等に対する利用援助</p>	<p>日からは感染対策を行ったうえ、定員の半分以上で業務上必要な各種試験や会議等の実施、全国大会等・無観客のイベントやオンライン開催は利用可能とし、駐車場は6月2日より再開した。</p> <p>利用承認方法については、より適正な運営に改善することとし、令和3年9月1日から、新規利用の場合は「利用者登録申請書」と「企画書(実施計画・内容等記載)」を提出してもらうこととした。また、これまでも労働組合が新規利用する場合は事前に組合規約を提出してもらっていたが、団体、実行委員会の場合でも、代表者、構成員名簿、会則(趣旨説明書等)を、個人の場合は本人確認書類(運転免許証等)も併せて提出してもらうことにした。</p> <p>利用実績がある団体等でも、大ホール(エル・シアター)、ギャラリー、南ホールといった大きな施設については、企画書を提出してもらい、利用登録者以外の団体あるいは実行委員会が主催の場合は、あらためて新規利用として登録してもらうことにした。</p> <p>さらに、利用申込書の確認項目に「会議等の開催にかかる来館者整理や警備は、利用申込者の責任において行うものとする」を追加し、他の利用者に迷惑や負担をかけるおそれのあるものや警備等に多額の費用を要すると考えられる利用については、申込者が自らの責任で対応することを承認要件として、承認前に誓約書等を提出してもらうこととした。</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"> <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>・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。</li> <li>・高齢者や障がい者への接遇研修を令和4年1月17、19日に予定している。</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> </ul>	<p>②高齢者・障がい者等に対する利用援助について</p> <p>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ことは評価できる。</p> <p>今後は利用実績や利用者の意見をもとに、導入の目的が達成されたのか効果検証のうえ工夫を行い、さらに良い環境づくりに努めていただきたい。</p>	<p>② —</p>
--	--	---------------------------	--	--	------------

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付に「耳マーク」を設置し、耳の不自由な方には筆談ボードを使用して、予約受付や案内を行っている。</li> <li>・高齢者や障がい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。</li> <li>・高齢者や障がい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。</li> <li>・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。</li> </ul>				
(3) 利用者の増加を図るための具体的手法・効果	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた</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>・メモ帳</li> <li>・ホームページ</li> <li>・看板、サイン類</li> <li>・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</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</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>○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</li> <li>○天満橋・北浜からのアクセスを写真を掲載して案内</li> <li>○視覚障がいの方々にもご利用しやすくするた</li> </ul>	B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた、</p> <p>①利用者増加を図るために実施した具体策について</p> <p>WEB会議サービスに必要なカメラ、モニター、LED照明、スピーカーフォンの貸出しを行うなど新型コロナウイルス感染症への対応は評価できる。</p> <p>また、大阪府の統一キャラクター「もずやん」と「エルちゃん」を配置したメモ帳を作成し、スタッフ全員による営業活動をするなど積極的な施設PRに努めていることについては一定の評価ができる。</p> <p>今後とも上記取組を推進していくと共に、新たな手法についても引き続き検討していただきたい。</p> <p>またヘビーユーザー団体へのモニター委嘱による利用者の声をきっちりとして今後の施設運営に反映させることが必要である。</p>	B	① (1) —

			<p>め、音声読み上げソフトに対応できるように配慮（再掲）</p> <p>○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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。 (令和3年10月末現在の検索数は2,418件)</li> <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、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。</li> <li>・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。その際に会議室の演台には飛沫感染防止用のパーテーションを設置していることや非接触型体温計の無料貸出し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。</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、事業実施状況などを発信し、利用者の拡大を図っている。</li> <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、2022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月に行った。</li> <li>・大阪府の統一キャラクター「もずやん」と「エルちゃん」を配置したメモ帳を作成し、積極的な施設PRに努めている。（再掲）</li> <li>・エル・おおさかのホームページの閲覧の状況を調査し、より検索されやすいような対策について検討し、利用増加に努める。</li> <li>・WEB会議サービスに必要なカメラ、モニター、LED照明、スピーカーフォンの貸出しをしている。</li> </ul>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>また、オンラインでのセミナーや会議の利用が見込まれることから本館7階に加え新たに南館5階・7階・10階にもLAN配線工事を実施した。</p> <p>【新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年4月～令和2年3月までにご利用があり、令和2年4月以降にご利用がない会議室、エル・シアター、プチ・エル、ギャラリー、宴会場の計400団体の利用者にカレンダー、リーフレット、メモ帳、WEB会議備品貸出しスタートのお知らせ等の送付を予定している。【一部新規】</li> <li>・コロナ禍の中、各種講座をオンライン公開講座やハイブリッド形式での開催を検討している。【新規】</li> <li>・労働保険・社会保険の実務入門講座を開催しているが、次のステップとして入門講座に加え応用編の開催を検討している。【新規】</li> <li>・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。</li> <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>・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、巨大な「本館」の案内表示を設置した。(令和元年度)</li> </ul> <p>(2) 施設改修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度に実施した改修工事 <ul style="list-style-type: none"> <li>○南館5階トイレ</li> <li>○南館5階、7階、10階 LAN配線工事</li> </ul> </li> </ul> <p>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、他の修繕工事については現段階では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"> <li>・夜間の会議室では利用日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。</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(2店舗)の割引券をプレゼントしてきたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため令和2年12月末でいったん中</li> </ul>			<p>①(2) アンケートに回線利用、スピードについての意見があるように、有線LANが新設されたことなど回線の設置状況が利用者に知られていないようなので、利用者に広く周知するように努められたい。</p> <p>①(3) —</p>
--	--	--	---	--	--	---

			<p>止している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・プチ・エル利用者のリピーター利用を促すためにポイント制度（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、次回利用時に平日午前練習利用料金相当額を負担している。</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料金の20%をエル・プロジェクトが負担している。</li> <li>・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。</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> </ul> <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"> <li>・「第3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工作実験のイベントをエル・プロジェクト構成員の（一財）大阪労働協会と㈱コングレとの共催で令和3年12月12日に実施した。</li> <li>・令和元年度に引き続き令和3年12月18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利用者に貸し出している。竹の間についても令和2年12月より机・椅子を常設配置した。また、この2室を一つの会議室にして利用できるようにレイアウトの変更をした。【新規】</li> </ul>			<p>①（4）—</p> <p>①（5）—</p>
--	--	--	---	--	--	---------------------------

			<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣のコインパーキングにおいては「平日」と「日曜・祝日」の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1日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。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4年3月31日までの期間限定で、平日の駐車場料金を24時間最大2,400円から2,000円に値下げしている。</li> <li>さらに日曜日に加えて、土曜日、祝日の駐車場料金も令和2年8月1日から24時間最大2,400円から1,500円に値下げした。</li> <li>・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のミニコンビニで使える利用券を提供している。</li> <li>・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。</li> <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。 （令和3年4月26日から6月30日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休止。また、令和3年8月2日から9月30日まで終了時間が午後8時30分のところ午後7時45分で終了とした。） （令和3年10月末現在の登録者数は750名）</li> <li>・新規利用者が営業訪問あるいはDM送付を行った団体の利用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</li> </ul>				
--	--	--	---	--	--	--	--

	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた</p> <p>②令和3年度指定管理者の目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公の施設利用料金収入 167,528千円</li> <li>・ 公の施設利用率 会議室：41% 大ホール：18%</li> </ul>	<p>かを尋ねている。</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3年度指定管理者の目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公の施設利用料金収入（令和3年10月末現在） 100,140,050円</li> <li>● 公の施設利用率（令和3年10月末現在） 会議室 39.6% 大ホール（エル・シアター） 25.4%</li> </ul> <p>昨年度の実績は会議室40.7%、大ホール（エル・シアター）17.2%だったことから新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた令和3年度指定管理者の目標値を令和2年度の実績と同様に会議室を41%、大ホール（エル・シアター）を18%とした。</p>		<p>新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた、</p> <p>②令和3年度指定管理者の目標について</p> <p>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>		②—
(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"> <li>・ 利用申込書の受理方法をメールでも可能とした。</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>・ 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。</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。</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タブレットに「乗換案内」や「地図」等のアプリをインストールし、これを活用することでよりわかりやすい案内ができるようにし、サービスの向上を図っている。</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</li> </ul>	B	<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について</p> <p>基本的に昨年度と概ね同じ内容であり、評価はできるものもあるが、より一層のサービス向上を図るための方策が必要ではないかと考える。</p>	B	① (1) アンケートに予約申込最終決定がFAXであることについての意見があるように、予約方法について利用者に知られていないようなので、利用者に広く周知するように努められたい。

			<p>向上を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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。</li> <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>(2) 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。</li> </ul> <p>(令和3年4月26日から6月30日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休止。また、令和3年8月2日から9月30日まで終了時間が午後8時30分のところ午後7時45分で終了とした。)(再掲)</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 ⇒令和2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年度に設置された本館1、5～7、9、</li> </ul>			<p>① (2) -</p>
--	--	--	---	--	--	----------------

		<p>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)</p> <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を指定管理業務に従事する全職員が適切に行えるよう研修を実施している。(再掲) 令和3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。(1月17、19日) (再掲) また、利用者満足度向上のため、接遇研修を令和3年度は12月6日、7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4年2月に予定している。また、個人情報適正管理に関する研修会を令和3年11月24、29日に予定している。</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3年度は2月2日、7日に予定している。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特に、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けて、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、施設独自の取り組み</li> </ul>	<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3年12月に消防防災訓練を予定している。</li> <li>・令和3年12月に、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予定している。また、令和3年8月25日に急病人並びに不審者を想定した訓練を実施した。</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</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について</p> <p>カメラ、巡回、防災訓練など、安全で安心して快適に利用できる施設の維持に努めていることは評価できる。</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、独自の取り組みを継続していることは評価できるが、利用者への取り組みを促すだけでなく、指定管理者として主体的な取り組みをさらに進めていただきたい。</p>	B	<p>① 新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けて、館内への出入口ごとにディスプレイ型の検温器の設置やCO2検知器を設置するなど効果的な取り組みに努められたい。</p>

			<p>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。</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"> <li>・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し、受付スタッフは常時マスクを着用している。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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無料で貸出している。（再掲）</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・エレベーター内部のボタン（開閉、行先階等）及び</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--	--

		<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>乗場押ボタンについては、毎日適宜消毒を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・演台の設置している会議室内に卓上パーテーションを設置している。（再掲）</li> <li>・グループワークやグループディスカッション、面接での利用の時に使用できる会議机用のパーテーションを有料（1枚 200 円）で貸出ししている。</li> </ul> <p>【新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室等の各室内は、常時機械換気を行っている。</li> </ul> <p>○利用にあたってお願いしていること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・手指の消毒をお願いしている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</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3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、南館5階トイレの改修及び南館5階、7階、10階のLAN配線工事のみを実施し、他の修繕工事については現段階では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）</li> </ul> <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>・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。</li> <li>・管理運営業務協定書別記の「特別仕様書Ⅱ個人情報</li> </ul>	<p>②効果的・効率的な修繕計画の実施について</p> <p>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>③業務における適正手続きの遵守（再委託、運営委員会等）について</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>②—</p> <p>③受託者である指定管理者が個人情報の取扱いに細心の注意を払うことはもちろん、委託者である大阪府も適正な管理監督を継続していくよう努められたい。</p>
--	--	--	--	---	--

		<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <p>令和2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。</p>				
(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"> <li>・目標 2.3%</li> </ul> <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 (令和3年6月1日現在)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(一財)大阪労働協会 (2.36%)</li> <li>・大林ファシリティーズ(株) (2.80%)</li> <li>・(株)コングレ (2.44%)</li> </ul> <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3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>・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。</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、なにわ美術展、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)</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、(一財)大阪労働協会は「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、</li> </ul>	A	<p>障がい者雇用率、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>引き続きの取り組みをお願いしたい。</p>	A	<p>① —</p> <p>②—</p> <p>③—</p> <p>④—</p>

		<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</p>	<p>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> <p>大阪市からは令和2年度ごみ減量優良建築物の決定通知を受けている。</p> <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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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に従事させた。</li> </ul>				<p>⑤—</p>
--	--	------------------------------------	---	--	--	--	-----------

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 S～C		評価 S～C		
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3年度も9月～11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3年度実施内容≫ ○実施期間：令和3年9月21日～11月21日 回収数：474件 内 会議室 409件 大ホール（エル・シアター） 17件 宴会場 12件 ギャラリー 5件 プチ・エル 31件  エル・おおさか全体の評価 大変満足 142件 30.0% 満足 318件 67.1% 不満 6件 1.3% 大変不満 1件 0.2% わからない 7件 1.5%  大変満足・満足で97.1%、不満・大変不満は、1.5%。 不満・大変不満の意見として、インターネット回線の充実化を求める声が多いため、南館7階、10階に新たに有線LANを設置し、WEB会議などに対応できる回線スピードを確保した。Wi-Fiのスピードアップについても回線や機器の見直しを検討している。【新規・一部再掲】 ・「Wi-Fiのパスワードがわかりにくい。」 各フロアに1か所のみ設置していたが、1階受付や	A	利用者からは非常に高い満足度を得ており、高く評価できる。今回のアンケートで寄せられた意見にも迅速に対応されており、評価できる。日常寄せられる苦情・要望等意見への適切な対応も引き続きお願いしたい。	A	① —  ② ゴミ箱の撤去や予約申込方法について、利用者へのわかりやすい周知が不足している面があると考えられる。ゴミ箱がありそうな場所に張り紙をするなど周知に努められたい。  また、女性がトイレを利用しやすい環境（温水洗浄便座の設置や清潔感の維持等）を目指して頂きたい。

	<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>エレベーター前にも設置し利用者にわかりやすいように改善している。【新規】</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>・「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。</li> <li>・「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。</li> </ul>				③—
(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>・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回開催している。令和3年度においても10月7日に開催し、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>・令和2年度の利用者満足度調査の意見にもあるが、エル・おおさかの会議室等の予約をネットやオンラインでもできるように検討していただきたい。</li> </ul> <p>会議室等を電話で予約する場合、まずエル・おおさかのホームページで会議室等の空室状況を確認してから受付に電話をしているが、手間がかかることや電話での予約時間（午前9時から午後9時）も限られている。オンライン予約が可能になれば、予約時間の制限もなくなる上に、受付の人件費の削減にもつながるのではないかと。</p> <p>ただ、オンラインでの予約が可能になると、施設の管理上支障がある催しや他の利用者に迷惑や負担になる催しが予約された場合の対応は難しくなるかもしれない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エル・おおさかの本館地下2階には障がい者用の駐車スペースが2台分あるが、その案内標記は「車椅子を利用されている方の駐車スペース」となっている。車椅子利用者以外の方でもドアを全開に</li> </ul>	A	<p>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。加えて、改善方法や効果を示していただきたい。</p> <p>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>しないと乗降出来ない方もいるので、例えば、「身体の不自由な方や妊婦、ベビーカーを使用されている方もご利用いただけます」というように案内表記を変更した方がよいのではないか。特に大阪市内の駐車場は駐車スペースの間隔が狭いので、隣の車のドアにぶつからないか気を遣いながら乗り降りされている方も多いと思う。ただ、高齢者の方の中にはお元気な方もたくさんおられるので「高齢者」とは記載しない方がよいように思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の中、再三の施設の休館や営業時間の短縮にもかかわらず、利用者満足度調査からみても利用者の満足度が非常に高い。これは組織を挙げて努力されている結果であり、大変すばらしいことだと思う。</li> </ul> <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"> <li>・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)</li> <li>・近隣のコインパーキングでは「平日」と「日曜・祝日」の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1日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。また令和2年8月1日より令和4年3月31日までの期間限定で、平日の駐車場料金を、24時間最大2,400円から2,000円に値下げした。さらに土曜日、祝日の駐車場料金についても令和2年8月1日から日曜日と同じ24時間最大2,400円から1,500円に値下げした。(再掲)</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--	--

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				
		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	<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 37,100 千円</li> </ul>	<p>[収入の確保及び適正な経費の執行]</p> <p>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3年4月5日から4月24日まで閉館時間を午後8時までとし、4月25日から6月20日まで公の施設は臨時休館となったが、感染対策を行ったうえ、定員の半分以内で6月1日より業務上必要な各種試験や会議等の実施、全国大会等・イベントの無観客やオンライン開催は利用可能とし、また駐車場は6月2日より再開している。なお、納付金は前年度同様、提案書通り37,100,000円納付する予定である。</p>	A	<p>今年度も新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、また、府の方針である府有施設の休館などに伴い、利用者の減少による収入の確保が厳しい状況にある。</p>	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>	<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> <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。令和3年度は令和4年2月8日に予定している。</li> <li>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。（再掲）</li> <li>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2,000円を上限とする補助金を支給している。</li> </ul>	A	<p>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。</p> <p>引き続きの配慮のもと、安定的な運営に努めていただきたい。</p>	A	—
	(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>[法人の経営状況]</p> <p>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。</p>	A	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入の減収は続いているが、収支管理を徹底しており、すぐに資金不足に陥る状況ではなく、財政基盤は比較的安定している。</p>	A	<p>コロナの影響で目標値が下方修正になったことは、避けがたいことであるが、引き続き、コストを意識した経営を続けていただきたい。</p>

■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3年度の項目ごとの評価は、全11評価項目中、Sが0、Aが7、Bが4、Cが0である。

年度評価： B
---------