

## 令和5年度 第2回大阪府立労働センター指定管理者評価委員会 議事概要

1 日時：令和6年1月10日（水）午前10時～午前11時40分

2 場所：労働センター（エル・おおさか）南館4階 会議室B

3 出席者：出席委員5名（定数5名）

大阪府立労働センター指定管理者評価委員会 委員名簿のとおり

※「大阪府立労働センター指定管理者評価委員会規則」第4条の規定により、過半数以上出席のため委員会が有効に成立

### 4 決定事項

議題（1）令和5年度指定管理者運営業務評価票について

議題（2）利用者満足度調査について

} 一括審議

- ・「令和5年度指定管理者運営業務評価票」及び「利用者満足度調査結果」に基づき事務局より説明後、質疑応答（主なやりとりは5のとおり）
- ・今年度の施設所管課の年度評価は「B」となることを説明
- ・本日の議論を踏まえ、当委員会による「指摘・提言」に取りまとめた上で、最終的な評価票（案）を事務局にて作成
- ・作成された評価票（案）は各委員に確認後、微修正等は委員長に一任して成案とする

議題（3）最終評価について

- ・「令和5年度指定管理者運営業務評価票」に基づき事務局より最終評価は「Ⅲ」となることを報告し、了承

議題（4）評価票の公表について

- ・委員に確認後、議事要旨とあわせて公表予定
- ・対応方針は作成後、委員に情報提供

議題（5）その他

- ・次期指定管理者（令和6年度～令和10年度）の決定を報告

### 5 主な意見・質疑

<議題（1）令和5年度指定管理者運営業務評価票について>

<議題（2）利用者満足度調査について>

- ・事務局より説明の後、以下のとおり、意見・質疑があった。

I 提案の履行状況に関する項目について

委員（1）の施設所管課の評価に記載されている個人情報流出事案とはどのような内容であったのか。事務局労働センターの窓口で、利用者に渡す承認書（利用者控え）について、誤って別の利用者の承

認書を交付した。承認書には1人分の名前と電話番号が記載されていた。

本府としては、原因を確認した上で、再発防止を徹底するよう指導した。指定管理者の再発防止等としては、承認書の交付にかかる際の手順改訂などマニュアルの見直し、個人情報保護に関する研修の実施、あわせて中長期的にはなるが、ヒューマンエラーが起きないように、令和8年度に予定しているシステム改修での対応も進めていただいている。

委員) 施設所管課の評価は当該事案が起きたから「B」評価なのか、あるいは当該事案が起きたが再発防止策まで行ったことから「B」評価なのかが、わかりづらい。前者であれば、改善余地ありで「C」にしてもと思うが、再発防止策の徹底により、ほぼ再発はしない、ということまで書いて「B」評価であると思うので、記載をわかりやすくしたほうが良い。

事務局) 委員のご指摘のとおり修正する。

委員) 承認書に連絡先の記載は不要ではないか。不必要な個人情報は記載しないことで流出のリスクも減る。

事務局) 委員のご指摘を踏まえ、承認書の項目を点検したい。

委員) 大ホールだけ利用率が減っている原因とその対策はどのように考えているのか。

指定管理者) 大ホールはこれまでリピーターの利用が多かった。今年利用がなかったリピーターにヒアリングしたところ、コロナ禍を経て、イベントを中止・縮小もしくはウェブに移行したところが多かった。多くの人を集めることへの危惧やウェブ化したものを再度ホールの開催に戻すことはしていないといった傾向が特に顕著であった。

指定管理者としては、今年度から新規利用者の獲得を目的にリスティング広告を実施するとともに、大ホールのページに誘導、申し込み受付までできるような取り組みを行った。

委員) リスティング広告の成果はでているのか。

指定管理者) 大ホールの紹介ページのアクセス数は増加しているものの、ウェブによる申し込みに繋がったり、実績が上がるころまでは至っていない。

委員) 費用対効果を考えると、申込数も増加したという成果まで高めてほしい。今年度はリスティング広告でアクセス数が増えたという評価になっているので、来年度は費用対効果、実績を確認することが望ましい。

ライブ・フェス等のイベントはコロナ禍が収束してから、集客数・件数が増えていると聞いている。大規模なイベントの誘致はすぐに難しいと思うが、地域や小規模なイベントの需要はあると思う。

事務局) 株主総会や企業の集合研修のような使用事例を示しながら、指定管理者とともに新規開拓をしていきたい。

委員) (5)照明のLED化とプチ・エルのWi-Fi化の実施とのことだが、利用者満足度調査の自由記述では、「照明設備の暗さ」や「インターネット環境の充実」が改善点としてあげられている。これは、タイムラグによるものなのか。

指定管理者)「ネットが繋がりにくい」「ウェブ研修をすると止まる」といった意見が多い。大きなウェブ会議などが重なると繋がりにくくなる。来年度以降にはなるが、インターネット環境の改善も考えている。

事務局) 照明の LED 化は、公の施設の貸会議室部分は今年度で完了する。

委員) トイレ等のバリアフリーの意見も多い。5年間の指定期間で設備投資は難しい部分もあるので、大阪府も一緒に考えていただきたい。

事務局) 1階に多目的トイレを設置し、各階のトイレも一定改修できていると考えている。

委員) アンケートで改善等の意見が完全に無くなることはない。運営者側で、ある程度改善されたということであれば、周知・告知に注力していくことが大切である。ハード整備をしたのであれば、ソフト面での対応を考えていただきたい。

委員) 今は省人化が主流で、指定管理者も受付のシステム化など設備投資をし、運営の効率化を図ろうとしている印象を受ける。配置人数を見直し、人件費の改善を考えてもいいのではないか。

事務局) 指定管理者も省人化を進めるため取り組んでいる。委員のご意見を踏まえ、検討していく。

委員) 省人化にも関連するがキャッシュレス化は考えているのか。コストとして新たに手数料がかかるが、キャッシュを扱うリスクや人件費、利用者の利便性を勘案して検討いただきたい。

事務局) 次期指定管理者においてキャッシュレス化がすでに提案されている。今後導入時期等について検討し、所定の手続きを行いたい

## II さらにサービスの向上に関する事項について（利用者満足度調査について）

委員) 利用者満足度調査の意見を踏まえて改善していくということだが、これは不満要因が減るだけである。集客を増やすためには新たなサービスの提供を考えていく必要がある。調査では「リピーターが多い」、「企業や団体が多い」ことがこの施設の特性として顕著。リピーターのヒアリングをしたとのことであったが、顧客と直接コンタクトできるのは強みだと思う。リピーターが利用しなくなった理由や、既存顧客のニーズの掘り起こしが有効だろう。これまで来たことがない人を呼ぶのは相当な労力とコストがかかる。それよりは、これまでの利用者で来なくなった人を呼び込むほうが効率が良い。

事務局) 委員のご意見を踏まえ、検討していく。

委員) 調査は、リピーターと新規利用者を分けて分析をすべきではないか。新規利用者のニーズを明確にし、リピーターとなるよう工夫もできると思う。

事務局) 委員ご指摘を踏まえて、分析していきたい。

## 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について

委員) (1)において利用料金収入を「B」と評価としている。I(3)でも同じ利用料金収入を評価しており、重複ではないか。

また、先ほど、省人化を進めるという話であったが、III(2)の評価では人員体を評価してお

り、矛盾しないよう工夫が必要だと思う。

事務局) ご指摘のとおり、ひとつの取り組みが複数の評価に影響する項目がある。評価基準は年度当初に本委員会で決めていただいたものであり、今後の課題とさせていただきたい。

委員) 府による光熱費高騰相当分補助を行ったとのことであるがどの程度か。

事務局) 4月から1月までの期間において、高騰相当分として600円万程度。国の交付金を活用し、指定管理者制度を導入している府の施設で実施している。

#### <議題(4) 評価票の公表について>

委員) 指定管理者でも評価委員会を開催し、古い施設というハードの制約がある中で、しっかり運営しているという印象である。年度評価や最終評価の結果よりも、課題を指摘し、指定管理者がどう取り組み、どういう実績が出せたのかを評価し、来年度からも継続していて課題をみつけて改善いただくための評価委員会であったと思う。

委員) 活発な意見がでた会議だった。次回の運営に必ず生かしていただきたい。

以上