

令和6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（案）

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
I 提案の履行状況に関する項目 (2)平等な利用を図るための具体的手法・効果	公の施設であることを踏まえ、公平・平等利用が図られているか ①平等利用を確保するための基本方針に沿った取組み ②高齢者・障がい者等に対する利用援助	Web申込と連携してSNSを活用した申込も可能にすることで、申込手段が増え、多くの方が様々な手段で申込できるようになると思うので、検討されたい。	既に活用しているエル・おおさか公式Facebookに加え、その他のSNSの導入を検討する（申込手段としてはLINEが有力候補）。	○エル・おおさか公式Facebookを活用し、各種事業やイベント等の情報を提供する。また、LINEをはじめとするSNSや動画サイト等を活用し、そこから申込ページに流入させる仕組みについて検討する。
(3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果	目標達成に向けた戦略的な取組みが適切に実施されているか ①施設の広報や認知度向上、利用者増加に向けて実施した具体策 ②ホームページのアクセス数 ③メールマガジンの登録者数 ④令和6年度公の施設利用率	SNSのページから直接申込をできるようにすることで、利用者が手軽に申込できる。特に、若年層の利用を増やすならSNSの活用は有効的と考える。 数値目標の未達は結果であって、重要なのは結果に至るまでのプロセスである。今回、目標設定したFacebook登録者数の場合、登録することによるメリットなど、登録に至った要因を分析できれば、今後の利用者増加につなげることができると思う。	Facebookの場合、フォローでは登録に至った要因分析はできないが、LINEであれば登録時アンケートを取得することは可能。他のSNSでも同様の機能について確認を行い、導入を検討する。	○エル・おおさか公式Facebookを活用し、各種事業やイベント等の情報を提供する。また、他のSNSについても導入を検討する。 ○Facebookの登録に至った要因については初回利用者アンケートで流入経路を収集し、分析することで今後の広報につなげる。
(6)府施策との整合	府が実施する事業等への協力の取組みが適切に実施されているか ①障がい者雇用率達成状況 ・目標 2.5% ②知的障がい者就労に対する取組み ③府民、NPOとの協働 ④環境問題への取組み	環境問題に対する取組みについて、省エネ実施のため適切な温度管理に努めているが、施設の設置年数も踏まえ、長期的な観点から建物のZEB化を考える必要があると思われるため、検討されたい。	ZEB化（ZEB Oriented）をめざすにあたっては電気使用量の削減（空調用ポンプの高効率化、太陽光発電パネルの設置、照明のLED化など）、ガス使用量の削減（最新型冷温水機の導入、窓ガラスの複層化、フィルム貼付など）の検討をエル・プロジェクト内で実施している。建物全体にかかる内容となるものが多く、建物所有者である大阪府と協議しながら実施できるものを検討していく。	○効果的・効率的な修繕業務 ・JVである大林ファシリティーズ(株)による施設の修繕計画の立案・作成・時点修正 ・施設の現状を把握し、施設を維持するうえで、緊急度の高い修繕項目について優先的に実施していく。 ・これまでの施設保全データや修繕実績を分析した上、ニーズに応じた効果的な修繕業務を時点修正のうえ、計画的に実施する。 ○施設改修工事 指定管理5年次修繕計画に基づき改修工事を実施する。 ・令和7年度に予定している共同事業体「エル・プロジェクト」独自の改修工事 ▶照明LED化更新
II 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	アンケート等による利用者の意見の把握、調査結果のフィードバックが適切になされているか。 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（400サンプル以上もしくは調	会議室の利用率の向上について、午前中の利用率が低いことから、利用料金を下げたり、利用時間を柔軟に設定できるようにするなどして、新規利用者の増加を図られたい。 アンケートを取る際は、エル・おおさかを利	利用料金については「利用奨励制度の新設」を行い、紹介者や新規利用者にメリットのある料金設定を行っていく。 アンケートでエル・おおさかを利用したきっかけ	○利用奨励制度の新設 ・新規利用者向けの利用奨励制度 新規利用者に対して利用料金補助を行う制度を新設して新規顧客の獲得をめざす。 ○大ホール（エル・シアター）の利用実績を分

	<p>査期間2ヶ月以上)</p> <p>②アンケート結果を踏まえた運営の反映</p> <p>③再利用の意向の割合</p> <p>④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>用する要因（利便性や実施イベント等に対する貢献度等）を明らかにすることで、エル・おおさかの強みが明らかになると思うので、調査を検討されたい。</p> <p>エル・シアターの利用目的について、音楽や演劇、舞踏といった芸術分野の目的での利用が少なく、PR力が弱いように感じるため、芸術分野の利用者層の獲得に向けた取組みも検討されたい。</p>	<p>を明らかにし、その強みをキーワードとして打ち出した広報を実施していく。月1回の経営戦略会議の中でキーワードに対する利用者の反応を見ながら検証を行っていく。</p> <p>エル・シアターについては、これまでの利用分析をもとに近年利用の増えているダンススクールや学校等の演奏会の誘致、コンサートや演劇、ミュージカル、落語等のエンタテインメントを企画・運営する企業が利用を検討するような周知・広報をしていく。</p>	<p>析して有望な企業等、各業界団体等にリーフレットを送付したうえで、新規利用者への利用支援等を打ち出し営業活動を実施する。</p> <p>○大ホール（エル・シアター）で実施される催し一覧のカレンダーを作成し、コンサートやダンスイベントなどの催し名での検索からエル・おおさかのサイトへ流入する経路を作り、興業関係者等へ施設のPRを行う。</p>
(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、創意工夫がなされているか。</p> <p>（特に、サービス向上のための 昨年度以前になかった新たな取組みがなされているか）</p> <p>①創意工夫の取組み</p>	<p>「みんなのトイレ」といった誰でも使えるトイレが設置されているのは良いが、現状、設置されていることの周知やどのような設備が備わっているのかを掲示等で周知できていないと思われるので、利用者が安心して利用できるよう、対応いただきたい。</p>	<p>周知・広報についてはHPへの掲載をよりこまめに行っていく。またSNSについても現在運用中のFacebook以外のLINEやInstagramなどのSNSアカウントを作成し、エル・おおさかのHPがより広く閲覧されるように広報を実施していく。</p>	<p>○エル・おおさかのホームページのCMS（ワードプレス）を活用する。職員がページを作成、更新することが可能であるため、これを活用してより細やかな情報発信を行う。また施設利用時にもこうしたお知らせを掲示するなど、様々な形で周知・広報を行う。</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>(1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度</p>	<p>事業収支計画の達成に向けた戦略的な取組みが適切に実施されているか</p> <p>① 収入の確保及び実績（適正な経費の執行を含む）</p>	<p>評価軸をどこに定めるかという課題はあるが、今年度に至っては、当初の収益目標が大幅な赤字であったが、経費削減の努力により結果的に小さな赤字へ抑えたことは評価できる。</p> <p>5年間の指定期間（令和6年度～令和10年度）の収支計画より、5年間を通じて黒字になる計画であったため、目標数値の達成や改善状況を評価のポイントとすればよいと思う。</p>	<p>全体を通して経費削減の成果が表れたので、引き続き努力していく。</p> <p>評価のポイントは次年度の評価委員会で検討いただきたいが、5年間の指定期間の収支計画の達成に向け、引き続き努力していく。</p>	<p>○令和6年度に続き、令和7年度の収支予算（指定管理会計）も赤字となる見込みであるが、営業活動の強化、経費節減に努め、提案書で示した収支計画書（5年間）の達成をめざす。</p>
(3)安定的な運営が可能となる財政的基盤	<p>施設管理運営者として、適切な財務状況が確保されているか。</p> <p>①法人（指定管理者を構成する法人）の損失状況やキャッシュフロー等経営状況が健全であるか</p>	<p>PLに加え、BSを見ることも財政的基盤を判断するにあたって大事である。事業体の体力によって、赤字であっても致命的でない場合もあるので、長期的な安定性や効率などを見て判断するのも良いと思う。</p>	<p>どの観点から財政的基盤を判断するのは、次年度の評価委員会で検討いただきたい。</p>	