

令和7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
<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>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</p> <p>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</p> <p>②利用料金収入の増加</p> <p>③ホームページのアクセス数</p> <p>④SNS登録者数</p> <p>⑤公の施設利用率</p>	<p>○午前、午後、夜間それぞれの時間帯における利用者層を分析し、それぞれの層のニーズに合う広報を行うことで、各時間帯の利用率の更なる増加につながるのではないか。</p> <p>○従来使用していた施設からエル・おおさかに切り替えてもらうには、切り替えることによるメリットが必要であるため、どのようなメリットが良いか分析し、営業活動につなげてもらいたい。</p> <p>○組合関係者だけでなく、一般の方も利用可能な施設なので、施設内だけでなく、最寄り駅でも周知を行うことで、誰もが利用しやすい施設になるのではないか。</p> <p>○LINEへの登録について、周知方法の一つとして駐車場精算機にQRコードを貼付するなど、人目に付きやすい場所に掲示すると効果があるかもしれない。</p>	<p>○時間帯ごとの需要分析を行い、様々な対象にそれぞれ有効な広報が実施できるよう検討し、利用率の向上を図る。</p> <p>○令和7年度に引き続き、営業活動の中で、エル・おおさか利用のニーズや従来使用していた施設からエル・おおさかに切り替えない要因を把握し、部内にて協議をしたうえ、対応可能なものから順次対応を行う。</p> <p>○最寄り駅での広告については、費用対効果等を確認のうえ、検討する。また、一般の方が利用可能なことがわかるよう、施設正面における周知・広報についても検討を行う。</p> <p>○LINEへの登録について、チラシ・QRコードの設置方法について検討を行い、駐車場精算機、各フロアの共有部分、受付など効果の見込める場所へ設置する。</p>	<p>○現状のデータをもとに、午前、午後、夜間それぞれの時間帯における利用者層を分析するとともに、「会議室ドットコム」の広告・掲載ページへの訪問者の動きを解析するツール「SIRASELL（シラセル）」を導入し、閲覧者の情報（検索条件や地域など）を分析し、利用率の向上を図る。</p> <p>○令和7年度に引き続き、左記方針のもと対応していく。今年度営業活動を行う中で確認したニーズとして、労働組合にて、飲食を伴う会合への対応をしてほしい要望があり、ケータリング業者との交渉を進めていく。</p> <p>○正面玄関での広報物の設置をはじめ、効果的な広報を行う。</p> <p>○LINEへの登録について、QRコードを、駐車場精算機、各フロアの共有部分、受付など効果の見込める場所へ設置するとともに、民間企業と連携した集客性の高いイベントを開催し、施設の周知につなげる。</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>利用者サービスの向上を図るための取組みが適切に実施されているか</p> <p>①指定管理者から提案されたサービス向上策の取組状況</p>	<p>○これまでの取組を踏まえ、今後、新たな取組みを提案されることを期待する。</p>	<p>○次年度に向けた新たな取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改修後のエル・シアターのサービス向上として、ホワイエで利用者が使用する電子チケット用にNET回線の新設を検討する。</li> <li>・障がい者等への利用援助として、難聴者用補助装置ヒアリンググループの導入を検討する。</li> <li>・個人情報の適正な取り扱いに向け、メール誤送信防止システムについて導入を検討する。</li> <li>・会議室への貸出用サーキュレーターを導入を行う。</li> </ul>	<p>○次年度に向けた新たな取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エル・シアターのホワイエ及び楽屋へのWi-Fiの設置を行う。</li> <li>・難聴者用補助装置ヒアリンググループを導入予定。</li> <li>・誤送信防止、PPAP対策および標的型攻撃メール対策を実施する。</li> <li>・会議室等の利用者にサーキュレーターを貸出す。</li> </ul>

<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>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。</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及び回収率の向上 (400サンプル以上もしくは調査期間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>○アンケートの項目が多く感じる。回答不要の項目についても「未使用」と回答しないといけない仕様になっているので、アンケートの目的を再確認し、項目の整理及び内容の見直しが必要と思われる。</p> <p>○アンケートの回答を見ると、数時間の延長でも午前、午後、夜間の区分利用の料金を支払わないといけないことに、利用者から難色を示している。時間単位での貸出しが可能かどうか検討いただき、利便性の向上につながることを期待する。</p>	<p>○調査目的に照らし、より合理的な設問となるよう、次年度のアンケートで検討する。</p> <p>○時間単位での貸し出しについては、収支への影響や実務面での課題について整理する。</p>	<p>—</p> <p>—</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>事業実施に必要な適切な人員配置を行っているか。</p> <p>①適切な人員配置</p> <p>②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>○ネット予約には割引を適用するなどして、受付業務を削減することで、他の業務に人員を配置することが可能になるのではないか。</p>	<p>○ネット予約での割引については、令和8年度10月導入予定の新予約システムにおいて、導入手続きを進める中で検討を行う。</p>	<p>○ネット予約での割引については、令和8年度10月導入予定の新予約システムにおいて、導入手続きを進める中で検討を行う。</p>