

令和元年度 第1回大阪府立労働センターの運営等に係る外部評価委員会
委員から出された意見、要望等について

1. 平成30年度外部評価委員会での委員からの意見・要望を反映した取組み状況について

<委員からの意見>

- 施設利用者などの意見を参考にすることは非常に重要であり、例えば、グーグルやフェイスブックなどの口コミサイトなどを利用して、施設利用者の生の声を参考にするのも良いのではないか。ちなみに、グーグルでのエル・おおさかのレビューは502件あり、5点満点で3.2点と高い評価になっている。

グーグルやフェイスブックでの意見を参考に以下の取組を行った。

- ◎南館のエレベーターがとても混み合う。セミナーや講習会の開始時間より早めに行くのをお勧めします。

【取組状況等について】

朝とお昼の混雑時に守衛を南館の1階のエレベーター前に配置し、来館者等の誘導整理を行うと共に、1階階段の扉を開扉し、低層階へは階段利用を促している。

- ◎駅近でとても便利ですがWi-Fi環境が欲しいです。

【取組状況等について】

令和元年9月から公の施設のフロアに完備した。

- ◎洋式トイレの数が少なく身体障がい者には不便、大ホールの椅子が老朽化している、建物の外観が陰気な感じがする、などの施設のハード面についての意見も多くあった。

【取組状況等について】

- ・第4期の指定管理期間中に、本館10階、南館5階のトイレを全面改修し、和便器を洋便器に更新。また、小便器及び洗面台の一部に手すりを設置。本館5、6、7階トイレについては同様の改修を既に実施した。
- ・クッションが悪くなっている大ホールの椅子は、順次カバーを交換している。
- ・第4期の指定管理期間中に本館外部及びロビーの柱洗浄、床カーペットの張替え、エントランス玄関部分の改装等を実施する。

<委員からの意見>

- 本館と南館を間違える利用者があるため、案内表示を追加するなどの取組が必要ではないか。

【取組状況等について】

南館のエレベーター2基の扉には既に「南館」と大きく表示し、ここが南館であることを来館者に知らせている。令和元年10月には、本館1階エレベーター正面の壁の上部に「本館」と表示すると共に、本館及び南館に現在地を表示した平面図を設置し、来館者に本館から南館、南館から本館への誘導を促していく。

<委員からの意見>

○プチ・エルの利用料金収益は、平成 29 年度は平日利用の減少などが原因で減少したようだが、利用者の評価は高いようなので利用者のリピーター化を図るなど利用拡大策を引き続き行っていく必要があるのではないか。

【取組状況等について】

一般社団法人全日本ピアノ指導者協会（ピティナ）が発行する定期購読誌「ムジカーノヴァ」へ、プチ・エルちらし（大阪エリア 130 部）の封入を実施した。同雑誌は、ピアノ指導者・演奏者が購読することからプチ・エルの広報活動の一つとして行った。

また、プチ・エルに常設しているフルコンサートピアノ スタインウェイ D274 を広く周知するために、平成 30 年度から試弾会を実施している。（令和元年度は 9 月 15 日（日）に実施済）

<委員からの意見>

○駐車場の利用料金収益が減少しているが、料金体系を変更するのではなく、利用頻度を高める方策が必要ではないか。例えば、事前予約システムを導入するなどの手法も検討してみてはどうか。

【取組状況等について】

大阪府に駐車場予約システム「akippa」の導入について相談したが、大阪府は駐車場の事前予約はエル・おおさかの施設利用者が利用できない可能性があり、好ましくないとの見解を示している。駐車場の料金については、近隣のコインパーキングが日曜日と平日で料金に差をつけているため、近隣のコインパーキングの料金を参考にして、今年の 10 月から日曜日については、最大料金を 2,400 円から 1,500 円に引き下げる。

2. 平成 30 年度取組状況等についての委員からのコメント

- 会議室やプチ・エルの利用拡大策として、様々な広報手段をとっているようであるが、利用者のアンケート調査などを行い、広報の効果が表れているのか追跡をする必要があるのではないか。
- 指定管理者で実施する施設改修工事は、美装化や利便性の向上など、利用者の立場に立つことも最善を尽くしている。
受付スタッフの対応は丁寧でよいが、新たに共同事業体の構成員に加わったコングレが窓口全般業務を担当することになったので、他施設での経験やノウハウを活用してさらなる利用者サービスに努めていただきたい。
- 子育て中の利用者がセミナー等（エル・プラン主催）に参加しやすいように、南館の保育園「キッズもみの木」と連携して、一時保育を無償で利用できることは非常に良い取組である。一時保育の利用実績はまだ少ないようであるので（平成 30 年度の利用者は 3 名）今後さらに広報していくことが必要ではないか。

○時間貸し駐車場については、会館利用者はエル・おおさかより安価な裏側のコインパーキングに駐車するなど減少傾向にあるようだが、コインパーキングが満車になることもあるため、コインパーキングから見える位置に、エル・おおさかにも駐車場があることを示す案内を掲示してみてはどうか。

○利用料金収益について、会議室収益の占める比率は大きく、利用料金収益の増減については、会議室収益の増減に影響を受ける。プロジェクターなどを常設するなど会議室の利便性を上げることで付加価値が付き収益増加が期待できるのではないか。

○令和元年9月から公の施設のフロアーに設置したWi-Fiは、来館者にも評判がよいようだ。

○会議室の利用の際は、利用時間の30分前から鍵を貸し出すサービスを行っているが、利用者の立場から申し上げると、会場を設営するなどの準備があるため、30分では足りないのではないか。