

## 令和元年度 第1回 大阪府立労働センター指定管理者評価委員会 議事録

日時 令和元年7月26日(金曜日) 10:00 ~

場所 エル・おおさか(大阪府立労働センター)南館4階 会議室C

(事務局)

定刻となりましたので、ただ今より「令和元年度第1回大阪府立労働センター指定管理者評価委員会」を開会いたします。

最初に、配布資料の確認をさせていただきます。【配布資料の確認】

まず、本府職員について、自己紹介をさせていただきます。【府職員自己紹介】

本日は、選定委員5名の出席をいただいております。

「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、本委員会が有効に成立しておりますことを報告させていただきます。

各委員の皆様につきましては、令和元年6月5日付けで、知事からの委嘱委員として、ご就任いただいております。委嘱期間は、現在の指定管理期間が終了する令和5年度末まででございます。委員の皆様、長期間となりますが、よろしく願いいたします。

続きまして、委員の皆様につきまして、事務局から紹介させていただきます。【委員紹介】

それでは、開会にあたりまして、大阪府商工労働部雇用推進室労政課労政・労働福祉グループ課長補佐より、ご挨拶申し上げます。

【課長補佐より開会挨拶】

(事務局)

それでは、次第に沿いまして、しばらくの間、事務局が、委員会を進めさせていただきます。

まず、議題(1) 役員の選出についてでございます。「大阪府立労働センター指定管理者評価委員会 規則」第3条に『委員会には委員長を置き、委員の互選によってこれを定める』とされております。互選につきまして、何かご意見はありますか。

【各委員からの立候補、推薦なし】

それでは、事務局から提案をさせていただきます。事務局としては、白木委員に委員長をお願いできればと考えます。

ご賛同いただけますでしょうか。

【各委員 異議なし】

では、委員の互選により、委員長には白木委員が、ご就任いただいたことを確認させていただきます。白木委員は委員長席に、席の移動をお願いします。

(事務局)

また、「大阪府立労働センター指定管理者評価委員会規則」第3条第3項には「委員長に事故あるときは、委員長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する」と規定されております。職務代理者につきまして、委員長のご指名をいただきたく存じます。

(委員長)

私は、志賀委員を指名したく存じます。ご了解いただけますでしょうか。

【志賀委員 了承】

(委員長)

では、よろしくをお願いします。

(事務局)

ありがとうございます。それでは、これよりの議事進行は委員長にお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

(委員長)

それでは、議題(2)会議の公開・非公開についてでございます。まず、事務局から説明をお願いいたします。

(事務局)

大阪府情報公開条例第33条において、「府の事務について審査、審議、調査等を行う審議会等の会議の公開に努めなければならない」と規定されています。

お手元の資料3の指針は、この規定に基づく、公開のあり方を示したものです。

“3. 会議の公開の基準”において、「審議会の会議は、原則として公開するものとする。」とありますが、但し書きで「公開条例第8条又は9条の規定に該当する情報に関し、審議する場合は非公開」とあります。

公開条例第8条においては、「競争上の地位その他正当な利益を害すると認められる情報」「公開しないことを条件に提供された情報」「率直な意見交換や意思決定の中立性が不当に損なわれるおそれのある情報」「立入検査や許認可等に著しい支障を及ぼす情報」、また、第9条においては、「一般的に他人に知られたいと望む個人識別情報」と定められています。

“4. 会議の公開・非公開の決定”においては、「会議の公開・非公開は、会長が会議に諮って行う」となっております。

なお、大阪府の運用により、第1回目の会議、すなわち会長・委員長がおられない会議においては、会議の設置者である大阪府が、公開・非公開を決めることとされております。

昨年度、皆様に委員をお願いして、開催しました指定管理者選定委員会では、公開条例第8条に規定する、「競争上の地位その他正当な利益を害すると認められるもの」を扱うものとして、非公開と決定されましたが、府としましては、評価に関する事項を取り扱う本会議については、公開すべきもの、と判断し、公開としております。

つきましては、第2回目以降の会議の公開・非公開につきまして、ご決定をお願いします。

なお、本日の会議につきましては、府民に会議開催について知る機会を与え、傍聴の便宜を図るという観点から、事前に大阪府のHPで会議開催の周知をしております。

(委員長)

ただ今の説明をお聞きして、昨年度の選定委員会は、企業の運営ノウハウや競争上の地位等、公開になじまない情報が、議論の対象になることを想定し、非公開として開催いたしました。今回の評価委員会につきましては、そうした情報が議論の対象となることは選定に当たる場合ほどには、多くないであろうと考えます。こうした点を踏まえ、当委員会の公開・非公開を決定したいと思いますが、何かご意見ございますでしょうか。

【各委員 意見なし】

(委員長)

では、当評価委員会は公開といたします。事務局より、公開に際して、依頼事項があるようです。

(事務局)

会議の公開指針では、会議の審議状況についても公表に努めることとなっております。本委員会の議事録の作成に際し、録音の許可をいただきますようお願いいたします。議事録につきましては、発言者名を伏せて、発言要旨として取りまとめ、ホームページで公開したいと存じますので、ご了解よろしく願いいたします。

(委員長)

ただ今の、事務局からの議事録作成のための録音に対して、ご意見等ございますか。

【各委員 意見なし】

(委員長)

では、録音について同意することとします。

(委員長)

では、議題(3) 令和元年度の評価項目の設定に入りたいと思います。まず、事務局から説明してください。

(事務局)

指定管理業務を行うに際しましては、府と指定管理者が、業務について点検・評価を行い、それをフィードバックすることで、府民サービスの向上につなげる、モニタリングを実施することとしており、まず、本委員会におきまして、評価項目、評価基準について意見を頂戴し、「評価票」を作成いたします。

それでは **資料4** 令和元年度指定管理運営業務評価票《事務局案》をご覧ください。

評価項目の設定ですが、「Ⅰ提案の履行状況」「Ⅲ適正な管理業務の遂行」の各評価項目として、昨年度の指定管理者募集要項で定めた審査基準の評価項目を設定しました。

また、「Ⅱさらなるサービスの向上」の評価項目は、募集要項において、指定管理者に義務付けている利用者満足度調査に関して設定しました。

#### 【資料4 令和元年度指定管理運営業務評価票《事務局案》の説明】

なお、本日の議論を踏まえて設定いたします評価項目につきまして、11月頃に行う「指定管理者による自己評価」「大阪府による評価」を取りまとめ、12月頃に予定しております第2回評価委員会においてお示しし、委員会としてのご指摘・ご提言をいただきたいと考えております。

また、**資料4** 評価項目中のⅡさらなるサービスの向上に関する事項(1)の利用者満足度アンケート調査につきましては、**資料5** アンケート調査票により8月から10月までの約2ヶ月間で実施予定でございます。なお、アンケート調査の集計結果につきましては、第2回評価委員会でご報告致します。

今回の指定管理期間の評価委員会全体のスケジュールを申し上げますと、指定期間の最終年度の前年度、すなわち令和4年度につきましてはその年度ごとの評価に加えて、それまでの年度評価を総括した総合評価を行い、指定期間の最終年度、すなわち令和5年度につきましては、指定管理期間全体を総括した最終評価を行う予定です。

(委員長)

では、評価項目の設定について、事務局原案を基に議論に入ります。

#### 【評価項目 設定議論】

(委員)

令和元年度管理体制(別紙1)に記載されているか方は専任ですか。兼任ですか。

(委員)

提案書内収支計画書第6号の人件費積算根拠に各パーセントが記載されています。

(委員)

机などの備品を入れ替えた場合や、施設の効用を最大限発揮するためのソフトやタブレット端末、また指定管理者が使用しているパソコンは最終的に誰の所有になりますか。

(事務局)

労働センターを設置した際に大阪府が用意したものは大阪府の所有であり、労働センターの運営に必要な会議等の備品で指定管理期間内に老朽化等で買い替えたものや買い足したものは、募集要項の規定により指定管理期間満了とともに大阪府の所有となります。指定管理者が任意で用意したものは指定管理者の所有物です。

(委員)

評価基準の1つとして公の施設の利用率が設定され、参考指標として過去5年間と昨年度の利用率が記載されているが、これは昨年までの数値を上積みしていくといった考え方なのか。それとも現状維持を求めるといった考え方なのか。例えば、大ホールの利用率は約5割でよく、それ以上は求めているということですか。

この目標値は大阪府が設定したとのことですが、指定管理者からは目標値は出てこないのですか。

(事務局)

ここでの目標値は、府の考えを当委員会の意見を聞いて、指定管理者に示すものと考えています。

(委員)

指定管理者が独自に設定していることはありますか。

(事務局)

その可能性はありますが、確認はしていません。

(委員)

さらなるサービスの向上に関する項目の利用者満足度調査にあるアンケートは、昨年もしていますか。質問項目は同じですか。

(事務局)

昨年も実施しています。昨年から項目の整理は行っています。

(委員)

昨年の調査結果との比較は行わないのですか。

(事務局)

新たな指定管理者となったので、まず、今回は、今年度に利用者満足度調査として実施するアンケートの内容についてご意見をお聞きし、その内容によりアンケート調査を実施し、2回目の評価委員会で結果をご報告します。

(委員)

評価票の欄外に記載している目的利用、目的外利用の割合ですが、比較・検証するために平成30年度分だけではなく、5年間平均の追記もお願いします。

(委員)

利用者満足度調査等に含まれるかもしれませんが、このアンケート以外にも施設を運営すると施設に対する意見が寄せられると思うが、その意見や対応などは、アンケート結果と同じようにお聞かせいただけるのですか。

(委員)

アンケートに記載されたクレームと日常業務のクレームは質が違うと思う。日常のクレームは率直に思っている意見。委員としてそれも見せていただきたい。

(委員)

「外部評価委員会」から出た意見についても、我々に伝えていただけるのですか。

(事務局)

外部評価委員会はこちらから義務付けたものではないが、応募時の提案書に記載されており、その内容も踏まえ、選定されている。指定管理者による自己評価の中で、外部評価委員会の意見やそれに対する対応内容が記載されると思う。

(委員)

せっかく外部評価委員会を作られているのだから、その評価、結果は我々委員にもお伝えいただきたいと思う。

(委員)

指定管理者が独自で行う外部評価における評価項目と、この評価委員会の項目が重複している。それぞれの評価委員会の役割は違うとは思いますが、外部評価委員会における評価の内容やそれを判断した理由などについて、我々評価委員会が別の角度で検証できるようにしていただきたい。

(委員)

空室などがあれば、利用率を上げるためにディスカウントなどを行っている例が他の施設にあるが、労働センターはそのような運営は行っていないのですか。

(委員)

そもそもディスカウントを指定管理者ができるのかという問題もありますが。

(事務局)

そのようなことが可能かどうかの検討は、まだできていない状況です。

(委員)

できるのかどうか、オーソライズしておいた方がいいと思う。

(委員)

利用率をあげる創意工夫としては非常に重要な要素ではないか。我々が評価する中で、指定管理者の裁量の幅がどこまであるのかどうか、限られた裁量の中で工夫をやっているのか、裁量があるのにも関わらずそれをやっていないのか。創意工夫をしっかりやっているかどうかの評価に関わってくるので、確認をしていただきたい。

(委員)

利用率を上げることが指定管理者に求めるのであれば、指定管理者に利用率の目標値を求め、その目標値を達成したかどうか、それに対してどのような創意工夫をおこなったか、を評価するのが一般的ではないか。府が利用率の目標値を掲げてしまうと、指定管理者にその数値を求めている印象がある。

指定管理者自身が目標値を出して、それに対して、創意工夫を行い、実績値が出て、それに対して創意工夫が適正なものだったのかを評価することが一般的な考え方だと思う。

利用率と目的利用・目的外利用は相反するもの。純粋な民間施設ではないので。

創意工夫とは提案書等に記載されている内容を実施したかどうかを評価するものなのか、実施したことによって利用率が上がったかどうかを評価するものなのか。

(委員)

今回、事務局が示した利用率の根拠は。

(事務局)

過去の5年間の平均値に若干の上積みを行いました。

(委員)

平均から出すのは現状維持を求めるものであると思う。利用率を上げるためにいろいろな方策を行った上で結果を求めるのであれば、その根拠はおかしいのでは。

前年度とどう違うのか。その違いがプラスアルファに働き、5年間平均に上積みというのであればわかりますが。

(事務局)

前指定期間の大阪労働協会、大林ファシリティーズに加え今指定期間は株式会社コングレが共同企業体に加わった。応募提案書によると、コングレは他府県で指定管理のノウハウを持っており、PR・発信力、スタッフの接遇の向上などが今回の指定管理者としての新たな特色であり、前指定期間との違いになります。

(委員)

平均というよりも、全てを理由付けするのは難しいのかも知れないが、昨年度と今年度の施策の変化によって数値の増減があったなど、具体的に取組んだ内容についてスポットを当てて委員に示していただきたい。

指定管理者と府のそれぞれの目標設定を見た上で我々は検証すべき。府の目標設定があり、指定管理者はその設定に従って、といったことはあまりよろしくない。

(委員)

評価の仕方はどうなりますか。SからCとはどのような基準ですか。

(事務局)

「①項目ごとの評価

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)

②年度評価

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、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)

③総合評価及び最終評価

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・IV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。)

④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。」

となっています。

(委員)

評価がCになった場合、どのような影響がありますか。

(事務局)

項目ごとの評価、年度評価でそれぞれS～Cまでを行い、それに伴う総合評価がIVとなった場合、今の指定管理者が次回の指定管理者の公募に応募した際、選定時に減点措置を講じることになります。



(委員)

指定管理者は府に提案している納付金の納入義務を満たすため、必然的に利用率を上げるための計画をしていると思うが、その指定管理者の目標値と大阪府が求めている目標値とで食い違いが起こっていないだろうか。もしかすると、指定管理者の目標値はもっと簡単になっているかもしれないし、低い利用率でも納付金を納める自信があるなど、適切な設定になっているのかなと思った。

(委員)

納付金がきちんと納められていて、利用者からクレームがなくて、予定していた設備の更新ができ、利用者満足度調査で肯定的な意見がたくさんあれば S、というようなイメージですかね。

(委員)

これまでの各委員の意見は、評価項目や評価基準を変えるというよりも、委員が評価・判断するための指標となる事実を明確にしていきたい、とのオーダーだったと思う。

評価項目や基準に対する指定管理者の自己評価、大阪府の評価においても委員が伝えたことを念頭においていただきたい。その上での評価に対して、委員会としての評価を次回に行います。

他に評価項目・評価基準についてご意見はありますか。足りていないことなどはありませんか。

(委員)

評価票Ⅱ(2)「その他創意工夫・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」に「新たな取組み」を加えたら、わかりやすいのではないか。

(委員)

非常に重要ではないかと思います。新しいことは評価すべき。指定管理者に対して、新しいことができるか、どこまでできるかなどは指定管理者に伝えるべきだと思います。

(委員)

「安定的な運営」の項目だが、評価委員会で評価できるだろうか。何をもって評価するのだろうか。

(事務局)

全庁的な指定管理者制度に係る運用マニュアルにおいて、評価項目の項目例として示されており、労働センターの特性などを考えても、なかなか外せない項目と考えています。指定管理者が行う自己評価等に対して、委員の皆様がお気づきのところがあれば指摘、提言をいただきたい。

(委員)

評価委員は上がって来た資料をもとに評価するしかない。そもそも上がってきた指定管理者等の評価自体を評価するのが我々の役目かなと。我々が評価のもととなる事実を調査するのは難しい。

(委員)

基本的な人のこと、お金のことなので、項目からは外せないでしょうね。

(委員)

評価項目Ⅱのさらなるサービスの向上の評価基準で、利用者満足度調査だけではなく、日常業務で寄せられるクレームや意見など、アンケートに出ない他の意見も集約し、反映させる努力をしているかどうかの項目が必要ではないか。

(委員長)

それでは評価委員会として、評価項目については変更なしとし、

評価基準については、Ⅱのさらなるサービスの向上に関し、

- ・(1)利用者満足度調査等のところで、日常業務における施設に対する意見を反映させることについて追記

- ・(2)その他創意工夫のところは「新たな取り組み」について追記

を提案させていただくことにします。

文案等微調整は事務局におまかせいたしますので、速やかに修正案を、各委員にメール等で送付いただくようお願いいたします。

(事務局)

速やかに提出するよう努めます。

(委員長)

最後に、議題(4)第2回評価委員会の日程についてです。

先ほどの事務局の説明では、本日の議論を踏まえて設定した評価項目について行われる「指定管理者の自己評価」と、「大阪府の評価」に対して、当委員会として指摘・提言を行う、とのことでした。そのための第2回評価委員会の日程は、12月頃とお聞きしましたが、日程調整は事務局に一任することとして、よろしいでしょうか。

**【各委員 了承】**

(委員長)

では、事務局から補足説明をお願いします。

(事務局)

第2回評価委員会の日程調整について、事務局から、別途連絡させていただきます。

(委員長)

本日の委員会はこれで終了といたします。