

令和3年度包括外部監査結果報告書（抜粋）

大阪府包括外部監査人 西出智幸

【意見】 指定管理者に対する評価方法の在り方

大阪府は、教育庁所管の公の施設に関する指定管理者のモニタリング評価の方法について、管理状況のみならず、管理による結果についても評価可能な評価指標を用いて評価すべきである。

（理由）

指定管理者のモニタリング評価は、外部の有識者で構成される指定管理委員会によって実施されているため、客観的な視点による評価は手続き上保障されているものの、同評価において用いられている評価指標は、指定管理者が何らかの施策を実施したかどうか重点が置かれたものが多く、かかる施策の実施による効果、すなわち、それにより住民サービスの向上がどのように図られたのかなど、については、評価指標に含まれていない状況である。

住民サービスの向上そのものを明確化する客観的指標が存在するわけではないため、どのような評価指標を用いて評価すべきかは検討の余地があるが、少なくとも住民サービスの向上に関連するような何らかの評価指標を用いた評価を実施することは必要である。そのような評価を行うことにより、実施した施策によって住民サービスの向上に繋がっているか疑問が生じた場合には、その原因分析や改善施策の検討状況を報告させることにより、翌年度以降の施策の実施に反映させることも可能となる（PDCAサイクルの実施）。

なお、現状でも、利用者満足度調査に関する評価項目は存在するものの、同項目は利用者満足度調査それ自体の取り組み内容を評価対象とするものであり、指定管理者が実施した施策に対する評価指標として利用可能なものとはなっておらず、管理の結果を直接評価することが難しい状態となっている。

したがって、大阪府は、指定管理者のモニタリング評価の方法について、管理状況のみならず、管理による結果についても評価可能な評価指標を用いて評価すべきである。

（回答）

指定管理運営業務の評価については「サービスの向上を図るための具体的な手法」と「効果」を評価対象とし、利用者満足度調査の結果などにより、住民サービスの向上が図られたかの評価を行っており、必要に応じて、新たな評価指標について検討する。