

第1回都市公園指定管理者評価委員会 会議概要

1. 日 時 平成26年6月29日（日）午後2時30分～午後5時00分

2. 場 所 大阪府庁本館 特別会議室

3. 出席者

下村委員、中川委員、山之内委員、山本委員、吉永委員

4. 議題

- (1) 正副委員長の選任について
- (2) 府営公園の概要について
- (3) 指定管理者評価委員会の進め方等について
- (4) 平成26年度指定管理評価業務の取り組みについて
- (5) 平成26年度利用者満足度調査（アンケート）について
- (6) 平成25年度評価委員会の評価結果に対する改善方針について
- (7) その他

5. 主な議事内容

（太字：委員 細字：事務局）

(1) 正副委員長の選任について

◇ **委員長は下村委員、副委員長は山本委員に決定。**

(2) 府営公園の概要について

- ・ 事務局より府営公園の概要について説明（配布資料1のとおり）

(3) 指定管理者評価委員会の進め方等について

- ・ 事務局より、指定管理者評価委員会の進め方（案）、指定管理業務評価票（案）及び財務諸表要約について説明（配布資料2、3、4のとおり）

（評価の進め方）

◇ **評価委員会は、指定管理者の自己評価及び大阪府の評価の双方を確認し、大阪府の評価状況について妥当性など点検するという理解でよろしいですね。**

⇒ 評価は大阪府が行います。評価委員会は、大阪府の評価状況の妥当性などの点検と、公園の管理状況に関する府への指摘提言を行っていただくことになります。

（評価基準等）

◇ **評価基準及び各評価項目のチェック分担について、事務局(案)の内容で進めることを確認する。**

(4) 平成26年度指定管理評価業務の取り組みについて

- ・ 事務局より今年度の指定管理評価業務の取組み方針について説明
- ◇ 今年度の取組み方針について、概ね内容は理解したが、『サービス向上シート』の位置づけだけがよくわからない
 - ⇒ 昨年度、指定管理者の自己評価と府の評価結果にひらきがあった項目について、指定管理者と府がめざすべき方向性を共有し、さらなるサービスの向上（今後のS評価事例をめざす）のきっかけづくりとして、『サービス向上シート』の作成を試みた。
 - ⇒ 「サービス向上シート」の内容は、評価委員会としての審議・決定事案として、お示ししているのではなく、府と指定管理者が目指してはどうかと考えている管理目標の方向性がずれているようであれば、ご意見をいただきたいということで提示させてもらっている。
- ◇ 『サービス向上シート』の内容を達成できなくても評価を下げるものではないとの理解でよいか。
 - ⇒ そのとおり。このシートは、さらなる高みと評価が低かった公園の牽引となる事例づくりのために作成するシートで、評価の内容を点検していただくときは、別途作成する『指定管理業務評価票』により行っていただく。

(5) 平成26年度利用者満足度調査（アンケート）について

- ・ 事務局より今年度の利用者満足度調査項目（案）について説明
- ◇ アンケート項目については、経年変化をみる為に同じ項目でとった方が良い。共通設問については、概ね安全性や快適性を問う設問が記載されているので、最小限の項目は掲げられている。
- ◇ アンケートの集計方法として、年齢別、距離別、交通手段別、公園所在地の市町村か市をまたいで広域的に利用しているなどの分析はしているか。
 - ⇒ そこまでのクロス集計は行っていない。
- ◇ 満足度が全体的に下がったとしても、要因をクロスして見ないとわからないこともある。また、施設整備やイベントなどを行った場合に、アンケート結果がそれ以前と比較してどれだけ影響したかを解析することも重要。満足度を増加させることも大事だが、その要因を探ることが求められる。
 - ⇒ おっしゃる通り。調査結果の分析が一番大事であるが、作業量の問題もあるので事務所とも相談する。
- ◇ 集計結果についても、1.5が高くて1.2が低いというようなことを言うためには、しっかりとした裏付けが必要。
 - ⇒ 0.3の違いを評価するのではなく、指定管理者の自己評価と府の評価に差がある場合に、利用者目線で見るときにはどうかというような判断指標の一つとしてご理解いただきたい。

(6) 平成25年度評価委員会の評価結果に対する改善方針について

- ・ 事務局より昨年度の評価結果に対する今年度の改善対応方針について説明
- ◇ 改善のための対応がしっかりできているかどうか、府の方で拾っていただき委員会に資料として出していただくよう配慮してもらえると、委員会でも重点的に見ていくことができるので助かる。このような資料（改善対応方針）ともリンクさせながら、本年度の評価に結び付けていければと思う。