

大阪府指定出資法人評価等審議会（第9回）

- と き 令和3年8月6日（金曜日）13:00～16:00
- と ころ Web 開催
- 出席者 吉村 典久（大阪市立大学大学院経営研究科・商学部 教授）
飯島 奈絵（堂島法律事務所 弁護士）
上野山 達哉（大阪府立大学大学院経済学研究科・現代システム科学域マネジメント学類 教授）
川崎 ますみ（オフィス・リオ 中小企業診断士）
久保 明代（株式会社プロスパー・コーポレーション 代表取締役会長）
坂本 守孝（坂本会計事務所 公認会計士）
山田 美智子（三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 主任研究員）
- 議 事 1. 令和2年度の経営評価結果及び令和3年度の経営目標設定等について
（1）（公財）大阪府文化財センター
（2）（公財）大阪府育英会
（3）大阪府住宅供給公社
（4）（公財）大阪国際平和センター
（5）（株）大阪国際会議場
（6）（公財）大阪府国際交流財団
（7）（一財）大阪府みどり公社
2. 令和2年度の経営評価の委員意見について
3. 経営評価制度の課題について

1. 令和2年度の経営評価結果及び令和3年度の経営目標設定等について

（1）（公財）大阪府文化財センター

事務局から、令和2年度の経営評価結果及び指導・助言について説明

- 委員：オンラインを活用した展示を進めていくとしているが、具体的にどのような内容で、また何件くらい行うことを検討されているか。
- 部局：コロナ禍において、オンラインを活用した博物館の運営は非常に重要なものと認識している。現在の検討内容として、学芸員による展示会や各種行事の解説動画等の配信を予定しており、令和3年度の目標として、府立の両博物館と日本民家集落博物館の計3館を合わせて、24本の動画配信を目標としている。
- 委員：指導・助言にある「業務量に応じた柔軟な人員配置」という点について、どのようなことを想定されているか伺いたい。また、方向性の中で「大阪市博物館機構への合流について協議を進める」とされている点について、合流するにあたっての前提条件や法人側が目指しているものがあれば伺いたい。
- 部局：業務量に応じた柔軟な人員配置については、従来、他府県から応援依頼があった場合、文化財センターより職員派遣を行っているところ。また、発掘調査事業を受託した際、これまでは工事、測量については関係業者に委託し、業務に必要な非常勤作業員の雇用は文化財センターが行ってきたところであるが、昨年度からの新たな取り組みとして、工事、測量の受託に際して、必要な補助員の雇用もまとめてパッケージで委託するような仕組みを試行実施しているところである。大阪市博物館機構への合流については、すでに大阪市の博物館は当該

機構が運営を行っているところであり、今後、府立の両博物館と日本民家集落博物館の計3館の合流について、その手法等について協議を行っているところである。

(2) (公財) 大阪府育英会

事務局から、令和2年度の経営評価結果及び指導・助言について説明

- 委員：奨学貸与金の減少により、資産が減っているとのことであるが、コロナ禍で収入が減少し、需要が高まりそうであるが、減っているというのはどのような要因があるのか。また、貸与金が減った分、投資有価証券の取得に回したということか。
- 部局：奨学貸与金の減少については、全体の生徒数が年々減少していることに伴い、奨学金を借りる生徒数が減ってきていること。また、奨学貸与金は授業料の実質負担額に10万円を加えた額としており、大阪府では授業料無償化制度の実施により、授業料の実質負担額が軽減される世帯が一定数あることから、奨学金の貸与額が過去から比べると減少傾向にあることが考えられる。加えて、コロナ関連で申し上げると、家計急変世帯への授業料減免制度など、コロナ禍における他の制度の活用により授業料の負担が軽減されていることも影響していると考えられる。なお、投資有価証券の増については、奨学貸与金の減少に連動するものではなく、法人の貸付事業のなかで捻出された原資をもとに計画的に運用しているものである。
- 委員：奨学貸与金が減っていくという傾向は今後も続いていくのか。
- 部局：生徒数については減少傾向が続いているため、奨学金を借りる生徒も連動して減少傾向となると予測している。また、授業料無償化制度が今後どのような制度となっていくかによって影響を受けると考えられる。
- 委員：奨学金の貸付時に条件があると思うが、貸与金が減少している点について、この条件が厳しくなったのか、あるいは申込件数自体が減っているのか要因として大きいのはどのような要素か。
- 部局：貸付条件については、変更していないので同じ条件であり、申し込まれた方には漏れなく貸付出来ている状況。やはり申込件数そのものが減っているのが要因と分析している。
- 委員：様々な家庭事情があると思うので、可能な限り対応してあげて欲しいと思う。返済条件についても貸与時に決まりがあると思うが、返済中にこの条件を変更せざるを得ない状況になった場合、何か報告を求める等の決まりがあるのか。
- 部局：返済については、原則口座振替にてお願いしているところであるが、口座振替が滞った場合には、電話により状況確認をさせていただいている。そのうえで状況を聞きながら返済計画の相談や場合によっては、返済猶予の手続きの案内を行っている。
- 委員：生徒の学習意欲は守ってあげたい点である一方で、滞納することも良くないので、柔軟に対応いただければと思う。

(3) 大阪府住宅供給公社

事務局から、令和2年度の経営評価結果及び指導・助言について説明

- 委員：「借入金残高」の令和2年度実績について、財務状況の長期借入金及び短期借入金の合計額とは乖離があるが、算出方法を教えてほしい。

部 局：短期借入金及び長期借入金の合計から、現金預金の額を引いて算出している。

(4) (公財) 大阪国際平和センター

事務局から、令和2年度の経営評価結果及び指導・助言について説明

※委員から特段の意見等はなし

(5) (株) 大阪国際会議場

事務局から、令和2年度の経営評価結果及び指導・助言について説明

※委員から特段の意見等はなし

事務局から、令和3年度経営目標案の説明

委 員：利用者満足度の指標については、令和2年度の実績が 98.9%と高い水準にあることから、指標を変更することには賛成。ただし、新たに指標とする「従業員の業務改善提案の実施件数」については、件数を目標とすることが客観的に妥当であるかが分かりにくい。何に基づいて提案されるのか、もしくは提案されたことの結果がどのように改善に繋がったのかが重要であるが、件数の達成を目標とした場合、数をこなしていくという風になってしまわないかが危惧される。取組効果を客観的に表し、改善につながったことの確認が必要ではないか。

部 局：指標の具体的な影響や CS 向上に繋がった経過をきっちり把握することは必要と考えている。従業員の業務改善提案については、令和2年度は来館者の方のアンケート結果や直接いただいたご意見を踏まえ、清掃が行き届いていない部分への対応や施設を案内するシールを貼付けるなど、細かい内容が挙げられている。取り組み内容としては小さいことだが、結果的に大きな CS 向上に繋がっていくのではないかと考えているため、法人にどのような取り組みを行ったのか、具体的に提示していただくとともに、その取り組み効果について所管課が把握したうえで成果として示していきたい。

委 員：取り組み効果を確認することだが、最終的に件数により達成度合いが計られることとなるため、件数を達成していても効果があったかが分かりにくい。件数に加え、CS 調査の項目との連動を検討するなど、件数だけでは表せない取り組み効果の部分が重要。

部 局：取り組み効果について、アンケートで質問項目を入れ込むなどの方法を検討していきたい。

委 員：戦略目標について、利用者ニーズの把握と満足度の向上という2つを置いているが、新たな指標は満足度の向上に関するものでニーズの把握に関する指標ではない。戦略目標を踏まえれば、ニーズの把握に関する指標の設定が必要。新たな指標だけでは戦略目標と成果測定指標が対応できていないのではないか。

部 局：ニーズの把握については、取り組みとしては継続して実施していくが、満足度調査の指標については、既に 100%に近い高水準であり、目標値に対し僅差で未達成となった場合に、法人の努力がどれだけ結果に反映されたかが不透明な状況にあることから、指標とすることの妥当性について審議会から意見を頂いていたため、新たな指標を検討していた。そうした中で、今年度に法人が顧客満足度向上に向け業務改善をしていくということを指標として設定したもの。件数を目標値としている点で運用面の課題はあるが、満足度調査を継続して実施し、取り組み効果を把握していく等の対応を行いたい。

- 委員：利用者満足度を継続して指標にすべきという趣旨ではなく、基本方針に利用者ニーズの把握、満足度の向上というものがあり、その基本方針に基づき戦略目標が定められているので、ニーズの把握に関する指標が必要ではないか。新しく設定されている指標が悪いということではないが、基本方針を達成できているかを計るための客観性は必要であるため、法人の取組みとニーズの把握両面から指標を設定した方が良いのではないかと。
- 部局：再検討する。

(6) (公財) 大阪府国際交流財団

事務局から、令和2年度の経営評価結果及び指導・助言について説明

- 委員：指導助言の一つ目に関して、それぞれの市町村で相談会が実施されているのは良いことだと思うが、更なる相談機会の提供について、市町村との連携強化はどのように取り組んでいるのか。
- 部局：地域合同相談会は外国人相談の窓口を持たない市町村に合同相談会の実施を通じノウハウを持ってもらうことを目的として市町村と法人が合同で開催している。連携については、少数言語等については市町村で対応できない部分があるため、11の言語で対応している法人がサポートしている。
- 委員：連携をさらに強化していくという事は理解できるが、地域合同相談会の相談者数が未達成となった要因が市町村での相談機会等が増加したため、というのが分かりにくい。
- 部局：市町村の窓口については、順次拡大してきているほか、法人も夜間等にも相談できる体制を整備するなど、日常的に相談できる窓口を拡大しており、日程を設定して合同相談会を開いても相談者がそこまで増えないという状況。
- 委員：ここでは開催回数は達成しているが相談者数が未達成となっているが、相談者数の未達成の要因が、市町村や法人の相談窓口の増にあるということか。
- 部局：我々としてはそう考えている。
- 委員：相談機会が増えたということは良いことであると思う。そうであれば、未達成の要因というネガティブな要素ではなく、増加した現状を踏まえ、今後の連携等を図るなどの方向性を記載すべき。
- 部局：法人でもオンラインでの対応等、新たな取り組みを実施しているところ。今後も改善に努めていきたい。
- 委員：法人は11言語に対応しているということだが、その言語数で概ね対応できるということか少数言語の方もおられると思うが、その場合は対応できているのか。
- 部局：11言語以外についてはボランティアの登録制度を設けており、対応できる方がいればボランティア等に依頼する体制としている。
- 委員：オペレーターの対応はすべて国内で対応しているのか。海外にオペレーターを設けているのか。
- 部局：国内の通訳相談員を通して対応している。
- 委員：未達成の要因としては、外国人が来日していないことが要因ということか。
- 部局：「外国人情報コーナーの相談件数」については目標を達成しているが、合同相談会については相談者数が未達成となっている。令和2年度については新型コロナウイルスに関する相談

等が増加しており、法人としても外国人相談に一定対応してきているところ。

委員：委員意見を踏まえ、指導助言等について表現等を検討いただきたい。

(7) (一財) 大阪府みどり公社

事務局から、令和2年度の経営評価結果及び指導・助言について説明

委員：財務状況の事業収益の減少については、環境事業の受託の減とあるが、事業の内容はどういったものか。また、受託の減は、コロナの影響によるものなのか。

部局：「大阪府の財政的関与の状況」にも記載のとおり、箕面北部丘陵地区動植物調査業務、家庭の省エネ・エコライフスタイル推進強化事業が令和2年度は中止となり、委託事業分の収支がともに減少した。

委員：他の受託事業や環境事業は、今後こういった展開となる見込みなのか。

部局：令和3年度以降は大阪府の委託事業も実施予定であることから、今後も受託し実施していく見込み。

委員：主要事業の中で、財務の安定化に繋がる収益事業は、どの事業なのか。

部局：府民の森の指定管理を行う中で、売店での個別販売などが収益に繋がっている。

委員：「地域への働きかけ」の未達成要因の資料については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により説明会等が中止となったと記載があるが、最重点目標のプロセス指標でもあることから、より詳細な分析が必要ではないか。緊急事態宣言の影響もあると思うが、代替手段を検討したのか、何をすれば達成できていたのか、参加者側の設備が不足しているのかなどの分析をしておくべき。

部局：ウェブでの開催も含めて検討を行ったが、市町村や農業団体などにおいてはウェブ環境が整わないなどの要因により実施できなかった。今後も、開催方法について引き続き検討を行う。

委員：未達成の理由については、コロナの影響のみ記載するのではなく、例えばウェブ機器の貸出しなどの対応が可能なのか、分析と対応策を詳細に記載していただければ。

2. 令和2年度の経営評価の委員意見について

事務局から、資料4に基づき説明

※委員からの質疑等は特になし

3. 経営評価制度の課題について

事務局から、資料5に基づき説明

委員：役員業績評価について、数字ではっきり基準がわかることも重要だと思うが、例えば小数点以下数パーセントが不足していたことにより、目標未達成となり、評価が分かれる法人もある。基準の改善を求めるものではないが、例えば「B+」など、アルファベットの評価に加えて、プラスやマイナスなどを付ける案はどうか。

事務局：役員業績評価制度については、毎年審議会でご意見をいただき、少しずつ変化してきているところ。現在は「A」「B」「C」の三段階評価となっているが、過去には、法人の当該年度の決算状況が黒字か赤字かにより、さらに評価を細分化していた。しかし、評価対象となる法

人の中には公益財団法人も多く、黒字となる法人が限られていることから、現在は三段階と
なっている。いただいたご意見を踏まえ、評価の細分化という観点についても検討する。

委員：黒字となる法人が少ないとのことだが、税金が入っている以上、対外的に説得力のある数字
や目標を示せるよう、努力すべきではないか。

事務局：公益財団法人については、公益事業が多いという性質上、民間企業と比べて収益が出にくい
構造となっているが、赤字が継続すると財産規模が縮小していくため、収支改善が必要とな
る場合もある。そういった法人については、審議会でご意見をいただき、目標設定や経営評
価での指導・助言への記載を通じて、財産の減少幅の縮小や収益の確保など、具体的な取組
みに反映させられるようにしたいと考えている。

委員：コロナの影響が長引いていることは事実だが、目標未達成の理由が全てコロナに依拠してい
るように思う。各法人においては、コロナの影響を踏まえながら、こういった対応をしてい
くかという点を意識していただきたい。