

令和2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2年7月28日(金曜日) 10:00 ~ 11:30

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B

(事務局)

本日は、評価委員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。

なお、傍聴の方はおられません。

(委員長)

それでは、議題(1) 令和2年度評価項目の設定について、議論に入りたいと思います。

まず、事務局から説明をお願いします。

(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しております。

本日の委員会では評価項目について意見を頂戴し、「評価票」を作成することとしております。

資料6の令和2年度指定管理運営業務評価票(事務局案)につきまして、昨年度の本委員会での審議を経て府が作成した資料4「令和元年度モニタリング評価実施による改善のための対応方針」や、それを踏まえて指定管理者が策定した資料5「令和2年度事業計画書」を照らし合わせながら、評価基準の案を説明します。なお、評価基準の一部については事業計画策定後、新型コロナウイルスの影響を踏まえて評価基準案を設定しているものもあります。

【資料6 令和2年度指定管理運営業務評価票(事務局案)の説明】

この後ですが、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います。

また、資料6に記載の「利用者満足度調査等」については、資料7利用者アンケートにより8月から10月までの約2ヶ月間で実施予定としております。

この利用者アンケートの集計結果は、第2回評価委員会で報告する予定です。

(委員長)

では、評価項目の内容について、事務局原案を基に議論に入ります。

委員のみなさま、ご意見、ご質問ありますでしょうか。

(委員)

今回の事業計画や評価基準の中に新型コロナウイルス関係の記述がない理由がわからないのですが。

(事務局)

令和2年度の事業計画は令和2年3月31日までに作成されるものであり、新型コロナウイルスの対応は状況に応じて変化することから、通年の事業計画に書ききれなかったものと考えます。

しかしながら、例えば、自主事業の大阪労働大学講座は例年実施している事業ですが、定員100名を半数の50名としたり、他には開催中止した事業もあります。

施設の改修工事では、今年度は緊急修繕のみとし、計画修繕については来年度に見送るといった変更をしております。

(委員)

新型コロナウイルスが発生している中で、来館者への安全のためにきちんとした清掃をしなければならないとか、利用者を半分にしなければならないとか、大阪府から指針が出ていることから、その指針が遵守されているのかどうかについて、評価項目に入っていないということに違和感を覚える。(事業計画の策定が)3月31日だからというのは理由にならないのではないか。

評価項目全体として、新型コロナウイルスの影響により、利用料金収入の目標に修正があるのと同時に、新型コロナウイルスに対応しなければならないことが増えていることから、それらの対応がきちんとできているのかどうかを評価項目の中に入れるべきではないか。

特に府施策との整合性の中では指定管理者に対して、雇用の維持は守られているのかどうかといったところまで踏み込むべきではないかと思う。

施設全体として部屋の掃除や新型コロナウイルスに対応した設備を整えているのか、また、緊急時の対応として、新型コロナウイルスで感染者が出たときの計画ができているのかどうかといった本来しなければならないことに対して指定管理者がきちんとできているのかどうかの評価項目は入れるべきだと思う。

(委員)

私も、来年の新型コロナウイルスの状況は分からないが、少なくとも今年の評価については、新型コロナウイルスの対応を無視できないと思う。

(委員)

小売業の店舗や商店街で業界団体のガイドラインを参照して、委員会を立ち上げようとしているところもある。国が公表しているガイドラインのホームページをみると各業種のガイドラインが公開されている。貸教室や貸ホールなどの項目もあった。それに照らし合わせてどのような対応をされているのか。評価項目を出して実施状況を確認して12月の第2回評価委員会で

評価するというスキームになるのではないか。資料6では評価項目 I (5)の「①安全で安心して快適に利用できる施設の維持」に該当するのではないか。

指定管理者から国のガイドラインに沿ったものを提示していただき、実施状況を確認し、評価することになるのではないか。

(委員長)

委員の言われたことは評価項目 I (5)の「①安全で安心して快適に利用できる施設の維持」に新型コロナウイルスの対応を具体的に書くということですね。また委員からは I (6)府施策との整合で、雇用の維持を明記することが趣旨にかなっているということですね。

(委員)

施設の利用率について、目標の変更が書かれていてもそれが適切かどうか分からない。指定管理者と協議されている内容でもあり、それに対するコメントは差し控えたい。

しかし、国や自治体が出している方針やガイドラインを遵守しているかどうか、項目ごとに見て、指定管理者がきちんと対応しているのかどうか、実施していてその結果がどうなのかを報告してもらおう方がよい。

(委員)

小売業のことに触れると、一番対応が早く適切だったのはA社だった。ほとんどの入口を閉鎖して、入口を一か所に集約し、入口と出口を矢印で表示していた。入口で検温もしていた。当時、小売業の店舗で検温していたのはA社だけだった。スーパーなどはお客が予想外に集中して大混乱だった。

今になって、落ち着いているが、スピード感はだいぶ違った。飲食店でも対応しているところは少なかった。緊急事態宣言解除の前後で、対応が変わっていないお店がたくさんある。その結果が今の状況になっている。だから、基準のガイドラインがあるとしても指定管理者が、どこまで対策を充実したか、利用者に安心・安全な印象を与えたか、その対応がその後の利用に影響を及ぼしている。小売業はその点について敏感であり、対応いかんによって後の顧客の信頼度が変わって、売り上げに影響すると言われている。

先に述べたA社の経営者は感度が高い。このような感度が必要である。

(委員)

私たちが12月の委員会で評価をするとしたら、ガイドラインを遵守することが最低限必要である。公の施設であり、不備があることはあり得ない話だと思う。ガイドラインの遵守を前提に独自の対策や利用者の信頼度を高めるための努力をしたのかについて評価をすることになる。

(委員)

我々委員も指定管理者が対策をしていないとは思っていないので、どのような対策をとっているのかを「見える化」していただきたい。そしてそれを評価の俎上に載せていただきたい。委員の言われるとおり、ガイドラインの遵守を最低限とするかは別の議論となるが、少なくともガイドラインの遵守ができているのかどうかは見えるようにしていただきたい。

ところで、指定管理者はホームページで何か周知をされているのか。

(事務局)

エル・おおさかのホームページで、利用者へのお願いとして、利用の際はマスクの着用、3密を防ぐ対応、感染を予防する対応、会議室等の定員は2分の1以下にして利用、ソーシャルディスタンスを確保、館内では近距離の会話を避け、大声を出さないようにすることなどを願っている。また、発熱のある方は来館をご遠慮願うなど呼びかけている。

また、エル・おおさかは「大阪コロナ追跡システム」を導入しており、来館者へ登録を呼びかけている。このシステムでは、館内に感染者が発生した場合、その感染者が来館した日に来館していた登録済の利用者に注意喚起のメールが届けられる。

さらに、指定管理者においても利用者に感染が判明した場合の対応方針を作成し、具体的にどこのエリアを閉鎖するかなどについては、保健所の指導に従うとしている。

(委員)

指定管理者も独自に評価委員会をもっており、内部でも議論されていると思うが、どんな対策を講じているのかを報告していただき、それを評価することになる。やらなければならないことを実施しただけではなく、どこまで工夫しているのかがあればそれに対する評価ができるのではないかと。利用者に分かりやすく伝えることや、他にない取り組みなどがあれば、利用者にとって心証がよくなり、リピーターとしてまた利用していただけることにもつながり、評価しやすくなるのではないかと。最低限すべきことは、国がガイドラインで示している。

(委員)

休館中は、指定管理者は具体的にどういうことをしていたのか。

(事務局)

施設管理のほか、キャンセルの受付やクレーム対応など受付業務をしていた。

(委員)

今後、第二波や第三波が来て、休館となる場合に、指定管理者に対してどんなことを希望するのか。どんな体制を希望するのか。もしあるのであれば、早めに指定管理者に伝えてあげることが、指定管理者も対応できるし、例えば、清掃をしていなかったのであればその間の清掃費用などは減額の根拠として交渉できるのではないかと。

新型コロナウイルスの影響で休館となるときに、予め指定管理者と協議をしておかないと齟齬が生じるのではないかと。

(委員)

今年度の利用料金収入はどれくらいを考えているのか。

(事務局)

資料6に戻りますが、当初は280,690千円の利用料金収入を見込んでいましたが、新型コ

コロナウイルスの影響を踏まえ、175,338 千円と想定しています。これは6割程度になりますが、第二波が来ないことを前提にしているので、府から休館要請ができれば、さらに減収となる可能性があります。

(委員)

収支予算において、どのくらいで収支がちょうどゼロとなるのか。損益分岐点はどこにあるのか。

今年度は資金的に余裕があれば構わないと思うし、来期以降プラスとなれば、取り返せるので、結局差し引きゼロということになる。

指定管理者は5か年計画であり、短期的に低いからダメと言っている訳ではない。現時点においてどれくらいプラスとなっているのか、あと残り3年間をどのくらいで推移していくと想定しているのかについて伺いたい。

今年度は大幅に収入が減少するのは特別な事情というのは分かるが、来年も指定管理するのであれば、どうしても予算に組み込まないといけない。来年度も赤字が想定されるのであれば、運営自体が危険な状況になることから、5年間を通じてどのような見通しをされているのか伺いたい。

(委員)

(資料6)には今年度の収入の見込みはあるが、支出の見込みは出ていない。支出は当初の見込みどおりなのか、一方で計画修繕を来年度に先送りすることから、収入に見合った支出にすることなのか。そのあたりの説明がないので、委員が言われたとおり、我々には収支バランスのことが分からない。

(事務局)

令和2年度単年度で収支を合わせるか、翌年度以降で調整していくかは、指定管理者と協議してまいります。

(委員)

収入は減るわけだが、支出は具体的にどのように減らすのか。

(事務局)

例えば、計画修繕を次年度以降に先送りします。緊急修繕は実施します。工事費削減の効果は大きいですが、ただし、照明のLED化など利用者の満足度を高める工事であるため、利用者の満足度に影響が出てくることは考えられます。

(委員)

以前にも議論したと思うが、エル・おおさかの目的利用と目的外利用について、令和元年度の目的利用が会議室 22.7%、大ホール 12.0%であり、目的外利用が会議室 77.3%、大ホール 88.0%となっている。これを高いと見るのか、低いと見るのか。もう少し目的利用を増やすべきであると評価すべきかどうか。そもそも目的利用は増えているのか、それとも減っているのか。

(事務局)

目的外利用が少しずつ増えている状況です。

(委員)

これは私見であるが、目的利用と目的外利用があり、別に目的外利用の比率が高くなったからといって、それが良いとか悪いとかという評価よりは、目的外利用が増えることによって目的利用が減るとか支障が出るとか、制限されるとかという事態がなければ特に問題ないのではないかと思うが、その点について大阪府はどのように考えているのか。

(事務局)

目的利用については、予約の受付開始時期を早く設定していること、利用料金も目的外利用の半分に設定している。目的利用を受け付ける一定期間が経過した後に空室があれば、目的外利用にも開放しているが、本来目的利用ではないことから利用料金は高く設定しているということです。

(委員)

つまり、目的利用については利用料金設定や申込の仕方でも目的外利用と比べて優遇されているということですね。

(事務局)

そうです。

(委員)

目的利用ばかりとなれば、収益に影響が出るのではないか。

(事務局)

設置目的に照らし合わせれば、目的利用の割合が高くなることは望ましい反面、利用料金収入は減少するということになります。府立労働センターの場合、目的利用の割合がより増えるとしても定額の納付金を納めていただくことになります。

(委員長)

それでは、ご意見も出そろったようですし、時間もまいりましたので、ただ今の議論を踏まえまして、評価項目については変更なしとし、評価基準については、文案等は事務局におまかせいたしますので、新型コロナウイルス感染症への対応のことも加えていただき、速やかに修正案を各委員にメール等で送付してください。

最後に、議題(2)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。