

令和2年度 第2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12月22日(火曜日) 10:00 ~ 12:10

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)

定刻となりましたので、ただ今より「令和2年度第2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】

本日は、選定委員 4 名の出席を戴いております。

「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。

会議の公開につきましては、前回第1回委員会におきまして、「原則公開」と決定されておりますので、第2回委員会も引き続き公開と致します。

なお、公開に当たっては、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にて会議開催の周知をしております。

本日は、傍聴の方はおられません。

また、後日公開する議事録要旨について正確を期すために、本委員会を録音させていただきます。こちらにつきましても前回委員会で同意をいただいておりますので、よろしく申し上げます。

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 労働環境課 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、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。

委員長、よろしく、お願いします。

(委員長)

それでは次第に従って進めてまいります。事務局より、まずは【議題1】について説明をお願いします。項目ごとに、事務局からの説明を受けて、議論に入りたいと思います。では、事務局から説明をお願いします。

【資料3 令和元年度指定管理運営業務評価票《事務局案》「I 提案の履行状況に関する項目」の説明】

(事務局)

資料3の評価表ですが、本日、委員の皆様からご指摘・ご提言をいただいて完成させます。

これを基に、次年度以降の事業計画等に反映させるための「改善のための対応方針」を府として作成することとしております。

評価項目、評価基準につきましては、第1回の評価委員会を経て決定したものです。評価欄のアルファベットは、S、A、B、Cの4段階評価です。Sは計画を上回る優良な実施状況、Aは計画どおりの良好な実施状況、Bは計画どおりではないが、ほぼ良好な実施状況、Cは改善を要する実施状況とされるものです。

これらの項目ごとの評価により同じくS、A、B、Cの4段階の年度評価をいたします。年度評価欄は評価票の最後のページの右下にございます。Sは項目ごとの評価のうちSが5割以上で、B・Cがない、Aは項目ごとの評価のうちBが2割未満で、Cがない、BはS・A・C以外、Cは項目ごとの評価のうちCが2割以上。又は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、特に認める場合としております。

なお、総合評価および最終評価はIからIVまでのIV段階です。Iは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は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はI・II・IV以外、IVは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、としております。

ちなみに、参考資料としまして令和元年度指定管理運営業務評価票を添付しております。昨年度については、項目ごとの評価が全11評価項目中、Sが0、Aが10、Bが0、Cが1でありましたので、先ほどの評価基準により年度評価はBとなります。

説明が前後して申し訳ありませんが、評価項目Iの説明は以上でございます。

(委員長)

Iの内容について、委員の皆様、ご意見などはありますでしょうか。

(委員)

14ページの項目(6)府施策との整合の「⑤新型コロナウイルス感染症に係る雇用維持等に対する配慮」について、指定管理者の自己評価では「清掃員については、1人当たりの就業時間を減らし雇用の確保に努めた。また、職員については指定管理事業以外の事業に職員を派遣し従事させた。」とあるが、コロナの関連で使い終わった後に消毒作業など負担は増えていると思ったが、逆に利用率は下がって、人員は減らさなければならぬくらいになったのか。

(事務局)

利用率はだいたい6割程度になっており、その分貸会議室が空いているという状況である。

(委員)

すると清掃業務の負担が増えていても人員は余るということか。

(事務局)

人員が余るほど利用率が下がっている状況である。

(委員)

13ページの障がい者雇用率について、令和2年12月1日現在でコングレは達成するのか。

(事務局)

令和2年12月1日に達成しています。

(委員)

今年度の評価であり、12月1日まで半年以上も達成されていなかったことから、指定管理者もB評価であるところを府がA評価とするのはどうか。

(委員)

14ページの項目Ⅱ(1)利用者満足度調査等について、指定管理者はA評価としているのに、施設所管課はS評価されている。この理由は何か。

(事務局)

利用者満足度調査を実施していますが、コロナウイルスの関係で回答件数は減少したが、例年90%以上の満足度(大変満足および満足)であるが、今年度はさらに満足度の回答が増加していること、利用者の声を改善につなげるなどPDCAサイクルを回していることを高く評価した。

(委員)

利用者満足度調査の結果が高い満足度を示しているにも関わらず指定管理者がA評価としているのはなぜか。

15ページに、利用者満足度調査で不満とした意見には「100人を超える会議室がもう少しあるとありがたい」、「アクリルパーテーション等コロナ対策アイテムの貸出しをして欲しい。」というものや、また、日常寄せられる要望・苦情には「空調の音が大きく、少し目立ちました。」という意見もある。これらは指定管理者の自己評価においてピックアップして取り上げている。このほかにも利用者満足度調査には様々な意見が書かれていた。例えば「トイレが少ない」や「パワーポイントでプレゼンするがスクリーン部分の照明だけ消灯できればよい」など書かれている。

(事務局)

そのようなご指摘もありますが、利用者満足度調査という観点から評価したときに、高い満足度を得られていることに着目をして評価をしています。様々なご意見については、ハード面の整備を要望するものであり、他の評価項目にそれを評価するものがあること、コロナウイルスの関係で計画された改修ができないこともあり、ここの評価とは切り離し利用者満足度に限定をして評価をしてい

ます。

(委員)

施設所管課の評価にこだわる訳ではないが、指定管理者が自己評価において、利用者満足度調査の様々な意見のうち、特徴的と思われる意見をあえて抜き出して記載している点について評価されないのはなぜか。

指定管理者のホームページのQ&Aなどを見ると、トイレを広くしてほしいなどの意見もあったが、施設の躯体のことでありできないとされていた。過去に同じような意見や要望はあえて抜き出して記述しなかったのか、今回記載された意見は初めてのものであったので抜粋して記述されたのか。

(事務局)

指定管理者としては、記述された意見に対して適切に対応しているということを示したものと考えます。

(委員)

指定管理者のホームページを見ると一つ一つの意見について、適切に対応していることが分かるし、1階受付横にも回答を掲示されていると思う。

利用者の声が一番大事である。そのような意見に対する対応などがもっと見えると良いと思う。

先ほど委員から意見のあった衛生管理の点について、コロナの関係で利用者は衛生管理に非常に敏感になっているはずであり、そうすると清掃には人手がかかるのではないかと。ところが、利用率が下がったために余剰人員が生じたということだった。より丁寧な清掃をしなければならぬのであれば、それほど人員が余ることはないと思う。その点どのように対策されているのか。

現在、第三波が起こり、利用者はかなり敏感になっている。特に大阪は感染者数の増加が止まらない状況にある。それは飲食店も同様である。営業を午後9時で終了してくださいと要請があっても、各店舗の自主判断となるので9時で営業終了するところもあれば、営業終了しないところもある。

一方で営業しているところでも、大企業や中小企業に関わらず、こんな対策で十分かと疑問に思う店もあれば、しっかりと対策をとっている店もある。それは経営者の自覚によるところが大きい。利用者側はいい加減な店には二度と来ない。個人経営で少ない客席をさらに減らし、これで営業は大変だなと思う店舗もあるが、利用者側としては応援したくなる。それは繰返し店を利用する結果として確実に表れている。

施設を利用してもらうというサービス業である以上、当然、考えておられるものと思うが、そういった点を考慮して指定管理者の自己評価をAとされたのではないかと。

(委員)

最初の委員の意見にも通じる場所ですが、S評価は「計画を上回る優良な実施状況」とあるわけですから、事務局からの説明の際に、指定管理者の自己評価がS評価である場合、どの点が計画を上回っているのか示していただけると分かりやすい。

また施設管理課のS評価においても指定管理者の自己評価の内容が計画を上回っていると考えられる点を示していただけると分かりやすい。

B評価は「計画どおりではないが、ほぼ良好な実施状況」とある。13 ページの(6)府施策との整合について、指定管理者のB評価を施設所管がA評価としている点について、年度の途中で障がい者雇用率が達成されたことから、「計画どおりではないが、ほぼ良好な実施状況」に該当するためB評価が妥当である。年度の最初から計画どおり達成できていればA評価でいう「計画どおりの良好な実施状況」と言える。これをA評価とすることは、①障がい者雇用率達成状況以外の小項目において、A評価に該当するような点があるという説明があれば、A評価とすることについて理解できる。

他にも1 ページの(1)施設の設置目的及び管理運営方針について、指定管理者の自己評価のS評価に対し、施設所管課はA評価としているが、指定管理者は何を頑張っているのかが分からない。13 ページでは施設所管課は何が計画どおりと判断してA評価としたのかが分からない。この点についてご説明いただければ分かりやすい。

(事務局)

委員ご指摘のありました13 ページの評価については、他の②から④までの項目については計画どおりの良好な実施状況と考えております。

しかし、①障がい者雇用率達成状況は毎年度6月1日を基準日として評価するものです。この時点において障がい者の法定雇用者数は達成しておりましたが、指定管理者制度における評価基準はあくまでも法定雇用率を達成していることとなります。施設所管課としまして、第2回評価委員会までに達成されたことからA評価としたものです。

(委員)

それを計画通りの実施状況と判断されることに対し、否定するものではないが、普通に評価基準の説明を読むと実際の評価と違和感があると思われる。障がい者雇用率の年度途中の達成であってもA評価するだけのプラスアルファの理由を示していただけると分かりやすい。

また、1 ページ目のS評価についても同様である。なぜ指定管理者は自己評価をSとしたのかがよくわからない。自己評価にはいろいろなことに取り組んだことは分かるが、取り組んだ結果、どうなったのかが分からない。例えば、3ページ目の視覚障がい者のために音声読み上げソフトを導入したとあるが、その結果、利用実績や導入の目的が達成できたのか記載がなく、7ページ目には、ヘビーユーザーの意見を聞いて施設運営に反映させるとあるが、具体的にどのような参考となる意見があり、その後、どのように反映したのか記載がないので、評価しづらい。

施設所管課である府が、指定管理者とやり取りをして、このような実施結果を踏まえて評価をされているのであれば、構わない。

(委員)

私も委員ご指摘の7ページに記載の「エル・おおさか利用者の中からヘビーユーザーの団体にモニターを委嘱し、エル・プロジェクトが実施した施設改修やソフト面の取組みなどについて、アンケート調査だけでは得られない利用者の生の声を吸い上げ、今後の施設運営に反映させる取組を予定している。」について、私も抽象的な印象を持つ。

評価委員会としては、何に取り組んだだけではなく、その結果、目的達成ができたのか、評価項目の評価基準と照らし合わせてどうかという点について評価できることが望ましいと思う。

(委員)

取り組んだことに対して、次年度のアンケートで聞くことも良いかと思う。例えば、読み上げソフトを導入したことについて、それを「利用されましたか」や「分かりやすかった」などを尋ねる設問項目を設けるなど。アンケートで聞きにくいのであればヘビーユーザーのモニターや障がい者の方などに直接聞いてみて、効果を見るなど。このように昨年度利用者から意見されたことを反映して実施した効果を見ることが、顧客満足度の向上につながることになる。

譬えは異なるが、iPhone が毎年のように新機種を出すのも、これと同様である。使用している製品に極端な不満を持つ人は少なく、求めているわけではないが、よりよいものが出ると、人はそれに乗り換えるようなものである。

(委員)

今回、意見したことに即答を求めるものではないが、委員も指摘されたように、例えば、読み上げソフトの導入について満足度を調査するときに、障がい者の方々が自ら使ってみて課題があるのかどうかを評価して報告するような障がい者自らが設立した専門業者もあるので、そのような業者を利用されて障がい者の方々からの意見を吸い上げたとか、改善したなどと報告する方が説得力があるのではないか。

また、設備面においては、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、トイレのふたをして流すことが推奨されている。新型コロナウイルス感染症対策として設備の更新をすることは、収入がない中、費用負担が伴うことからすべてできるわけではないが、優先順位を設けて、利用者からの意見もあるし必要なことだと思う。

会議室の場合だと、オンライン会議室が求められるが、オンライン会議ができる回線の整備など、新型コロナウイルス感染症対策として準備が求められるのではないか。

それらの対策をされていれば「S」という評価があってもよいと考える。

(委員)

一応、Wi-Fi 整備をしたことは自己評価には書かれている。ただ、アンケートにはつながりにくいといった意見も書かれている。Wi-Fi 整備などハード整備には費用もかかるため簡単に整備できるものではないと思う。ただ、今の状況において、Wi-Fi 環境があるかどうかも施設を選択する基準にはなる。

(委員長)

他にご意見はないでしょうか。

それでは、Ⅱの説明をお願いします。

【資料3 令和元年度指定管理運営業務評価票《事務局案》「Ⅱ さらなるサービスの向上に関する事項」の説明】

(委員長)

Ⅱについて、委員の皆様、ご意見などはありますでしょうか。

(委員)

アンケート結果にある利用者の一つ一つの声は様々であり、特に利用料金であれば、どこまで行っても安くしてほしいとなる。また、室内が暖かいとか寒いとかも人それぞれであり、このような声はなくなることは無い。

すると優先順位をつけてどのように対応しているかが評価になる。例えば、トイレの整備など、ハード面のことであり費用もかかるため、すぐにできるわけではないが、このような意見に対してどのように対応したか、例をあげると女子トイレが5階になかったとすると、他の階にある女子トイレをいかに分かりやすく案内するかである。トイレはふたをして流すということが感染症対策のガイドラインで推奨される中、和式のトイレの取扱いについて利用者にどのように説明をしているのかを評価してはどうか。

ガイドラインにある感染症対策や利用者の意見に対し、どのように対応したかを記述してもらおう。単に実施したことを列記されても評価できない。実施した後にならったのかまで記述することがPDCAサイクルを回すことになる。対応されたことが適切であったのかどうかをここで評価することが良いのではないかと思う。

指定管理者が自前で外部の有識者による評価委員会を設置されていることは評価できる。委員のコメントも読んで、それなりの意見が書かれている。ただ、こちらにも意見があるが、それについての対応や改善策が書かれていれば、よりよい。

(委員)

15 ページの施設所管課の評価の中に、令和元年度に実施したことが書かれているが、令和2年度に何をしたかがなければ何もしてないように見られてしまうのではないか。

ただし、当初から外部評価委員会の設置を評価しているのであれば、施設所管課の評価に異議を申し上げるものではない。

また、14 ページの施設所管課の評価については、利用者満足度の数値が何%以上であれば「S」とするのか、数値基準を示していただけないと、単に満足度が高いだけで「S」とするのか分からない。

(委員)

エル・おおさかの満足度調査について、「大変満足」と「満足」を合わせた数値は、昨年度と比較してどうなのか。

(事務局)

昨年度は、満足以上が97.4%でした。

(委員)

昨年度も高かった。アンケート調査の満足度について、「不満」以下が低いことがよいと考えるのか、「大変満足」と「満足」が半分以上を占めることが良いと考えるのか。今回、「満足」以上の割合がほぼ100%に近いので、満足度は高いと評価するのか。この場合の施設管理課の評価は妥当なものと言えるのか。

(委員)

個人的な意見であるが、97%、98%、99%といった水準は、満足度として非常に高い。満足度が例えば、今6割、7割であって、これが8割以上となれば評価できるという話になるが、すでに高いレベルであり、数パーセント上がった下がったと評価するレベルではない。もう一点は、今回のアンケートではコロナ禍の影響が顕著となった意見も見られるが、いわば非常時におけるアンケートなので、なんとも言えないが、仮に平時におけるアンケートでピーターの多くが回答していれば満足度は高くなる傾向になる。すると新規顧客を取り込めていないのではないかという新たな課題も出てくる。このようにアンケートは見方によって評価が変わるものである。

満足度が高いか低いかというと、高いとしか言いようがない。ここでの評価として、満足度以外の個別の意見に対し、どのように優先順位をつけてどのように対応したのか、その結果、満足度が何%上がったなど、について評価することになるかもしれない。

利用者を増やすことに重点を置くのであれば、飲食店と同じ視点を指定管理者に求めることになる。例えば、案内図をピクトグラムのように分かりやすく表示することなどである。その結果、どうなったかが記載されていれば評価できる。数値基準をあらかじめ決めておくと評価しやすい。指定管理者に対してもそのような記載がないと評価しづらいと意見として伝えておくことである。

(委員)

後付けとなるかと思うが、評価基準についていえば、エル・おおさか全体の評価が、昨年度「大変満足」が全体の25%であったのが、今年度30%を超えているということで、利用者満足度調査等における評価を「S」にするというのはあってもよい。先の委員の言われた数値基準をあらかじめ示す、外部評価委員会の設置を評価するなど次年度以降に評価するとしても構わない。

(委員長)

次に、Ⅲの説明をお願いします。

【資料3 令和元年度指定管理運営業務評価票《事務局案》「Ⅲ 適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する項目」の説明】

(委員長)

Ⅲについて、委員の皆様、ご意見などはありますでしょうか。また、評価についてはこれで最後となるので、ⅠやⅡについても併せてご意見ありますでしょうか。

(委員)

17 頁の(1)収支計画の内容、適格性及び実現の収入について、施設所管課の評価には「府からの補てん額納付金を大幅に超える見込み」とあるが、これは相殺ではないのか。

(事務局)

府への納付金は 37,100 千円であるが、これを超える補てん額があり、府への収入は実質ありません。



(委員)

それでも評価は「B」なのか。収入は全く上がらずに、逆に大阪府から補てんするのにかかわらず「B」とするのか。

(事務局)

今年度はコロナ禍という非常事態であり、やむを得ないものと考えています。また、補てんにつきましては府有施設の指定管理者に対する府の施策として、キャンセル料並びに休館中に得られたであろう利用料金収入を補てんするものです。

(委員)

府有施設以外の民間施設への補てんなどはあるのか。

(委員)

民間にそのような補てんなどはありません。

(委員)

府有施設間において、納付金と補助金の差はあるのか。

(事務局)

府有施設は様々であり、府に納付金を支払う指定管理者もあれば、府が委託料を支払って施設運営を行っているところもあります。

新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、本来キャンセル料を申込者から徴収するところを、府有施設に関しては、返還して、その分を府から補てんするものです。これは府有施設共通のスキームです。

(委員)

施設所管課の評価において、そうならざるを得ない状況があり、そのような府施策としての共通のスキームがあると分かれば理解できる。

(委員)

全体のスキームとしては、給付金を事業者に出したり、家賃補助の制度を設けたのと同じような考え方が根底にある。どこまで補てんするかはさまざまである。これは書き方、表現の問題である。

(事務局)

府有施設にキャンセル料を補てんするのは、府民にキャンセル料を負担させないためのものです。これは府民の方への外出自粛を促すためでもあります。

(委員)

4月、5月の休館中のキャンセル料は納付金額を超えているのか。

(事務局)

キャンセル料に関しては 25,000 千円くらいです。残りは休館補償ですが、合わせると納付金額を超えます。

(委員)

休館に協力している民間施設への補償があってもよいと思う。

(委員)

店を閉めている飲食店への家賃補助などあるが「焼け石に水」と聞く。

(委員)

府有施設は民間と異なり優遇されていると見えるので、なお書き以降の文章は削除した方がよい。

(委員)

ただし、これで「C」とするのは理不尽な感じがする。

(委員)

私も同感である。流れとして最後に補てん額が納付金を大幅に超えると書かれると印象が悪くなると思う。順番を逆にして、理由を丁寧に述べる方がよいと思う。

(事務局)

なお書き以降の文章は、誤解されるおそれがあることから削除します。

(委員)

基本は、府から補てんをして、納付金をもらうことになると思うが、評価基準欄の記載では「納付金 37,100 千円(※協議中)」と書かれており、納付金を減額するのではないかとみられてしまう。あくまで納付金 37,100 千円全額をもらうのであれば、このかっこ書きはない方がよいと思う。

(事務局)

現在、予算要求段階にあり、確定していないという意味です。

なお、相殺はするかもしれませんが、形式上、納付金の減額はしていません。

(委員)

書き方を見ると、納付金額が減額されるように見えるので書き方を変えたほうがよい。

(事務局)

ご指摘のとおり、減額されるような誤解が生じるので削除します。

(委員長)

それでは最後に、評価票全体を通して、何かご意見はありますでしょうか。

(委員)

これまでの議論や委員からの指摘にあったことについて、施設所管課の評価は変えるのか。

(事務局)

評価については、各委員からのご意見を踏まえて再検討します。そのうえで評価を変えた理由とともに案として各委員にお示しをいたします。

(委員長)

事務局には、ただ今の議論を踏まえ、当評価委員会による「指摘・提言」に取りまとめた上で、最終的な評価票(案)を作成してください。なお、作成された評価票(案)は、速やかに、各委員にメール等で提出を求めます。

(事務局)

評価票(案)につきましては、完成次第、速やかに示させていただきます。

(委員長)

続きまして、「議題2 評価票の公表等」にまいります。

確定した評価票は最終的に大阪府において公表されますが、委員長としては事務局に、公表前に、各委員の了承を頂くようお願いしたいと思っておりますがいかがでしょうか。

【異議なし】

それでは、そのようにお願い致します。

大阪府は当委員会で確定した評価票の指摘・提言について、「改善のための対応方針」を作成し、当委員会の評価票、議事要旨と併せて公表されるようですが、この「対応方針」について説明してください。

(事務局)

今回の評価委員会の評価内容から改善が必要と考えられる場合には、大阪府として「改善のための対応方針」を作成します。先程申し上げましたとおり、委員の皆様からの指摘・提言を受けて作成する評価票をもとにした「改善のための対応方針」は、指定管理者が次年度以降の事業計画等に反映させるための資料といたします。また、評価委員会による指摘・提言がない評価項目であっても労働環境課として改善が必要と判断される事項がある場合には、「対応方針」を作成し公表します。

(委員長)

大阪府の作成する「対応方針」については、大阪府が作成するものでありますので、各委員の

了承は不要と考えますが、当委員会の成果の一部でもありますので、事務局は、各委員に情報提供をお願いします。

本日の議題は以上です。事務局にお返しします。

(事務局)

本日の委員会はこれで終了とさせていただきます。

来年度につきましても、当センター評価委員会へご出席賜りますよう、何卒よろしく願いいたします。

来年度の評価委員会の日程調整については、事務局より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。