

令和4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 議事概要

1 日時：令和4年12月7日（金）午前10時～午前11時40分

2 場所：エル・おおさか南館4階 会議室B

3 出席者：出席委員5名（定数5名）

白木委員長、川口委員、関野委員、矢吹委員、志賀委員

4 決定事項

議題（1）令和4年度指定管理者運営業務評価票について
議題（2）利用者満足度調査について } 一括審議

事務局は本日の議論を踏まえ、当委員会による「指摘・提言」に取りまとめた上で、最終的な評価票（案）を作成。

作成された評価票（案）は各委員に確認後、微修正等は委員長に一任。

議題（3）総合評価の報告について

事務局より「B」となる旨を報告。

議題（4）評価票の公表について

評価票は委員に確認後、議事要旨とあわせて公表。

対応方針は委員に情報提供。

5 主な意見・質疑

<議題（1）令和4年度指定管理者運営業務評価票について>

<議題（2）利用者満足度調査について>

・事務局より説明の後、以下のとおり、意見・質疑があった。

I 提案の履行状況に関する項目について

委員) 1ページ「I(1)施設の設置目的及び管理運営方針」の項目で、個人情報保護について、昨年度、委員が「FAXが人目に付く場所にある」と指摘したが、基本的な部分が3年目に指摘されて、4年目での改善となっていて、とても遅い。個人情報適正管理委員会設置や研修参加もしていて、勉強もしているが、現場にフィードバックができていない。研修を行い、管理委員会の委員が現場をチェックする等、実務に反映できることを考えてほしい。

事務局) 指定管理者に改めて伝えていく。

委員) 3ページオ)の「再委託業務の許可申請（34社）」、「再委託業務契約金500万円以上の2業者の報告」の許可申請とは何か。

事務局) 指定管理者が設備点検等を委託する場合、府の許可が必要である。500万円以上とは、再委託業者から暴力団排除の誓約書を徴取することとなっており、決められたルールに沿った取扱いをしている。

委員) 再委託先に個人情報を提供する場合、監督義務があり、再委託先も研修をしなければならない。その辺りも指導してほしい。

事務局) 再委託にあたって、個人情報取扱の特記を作って、厳正管理をしている。委員の指摘については改めて、指定管理者に伝える。

委員) 5ページI(2)平等な利用を図るための具体的手法・効果の項目で、指定管理者の自己評価「A」と施設所管課の評価「B」のズレについて具体的に説明してほしい。

事務局) 定量的な評価は難しく、何を評価軸とするかによるが、ほぼ前年度通りの取組みであり、昨年度の施設所管課の評価「B」に対して、上乘せや、新たな工夫などの項目が見受けられなかった。

委員) 施設所管課の評価コメントで「~図られている」、「~努めている」、「~適切に実施されている」という肯定的なコメントだけでは、指定管理者にとって「B」評価の理由が分かりにくい。理由がコメントに入っていると理解しやすい。

事務局) 施設所管課として最終版作成の際に検討したい。

委員) 昨年通りということは計画通りで「A」となるのではないか。「B」がベースとなるのか。

事務局) 「A」が計画どおりの良好な実施状況で、基準となる。

委員) 昨年度より良くしようとして計画を立てて、昨年度と同じ対応であれば、「B」なのかとも思う。

事務局) 選定の際の提案書では評価基準として2つの柱を立てただけであり、すべてを決め切ったわけではない。指定管理者が毎年度、策定する事業計画を踏まえて、100点満点ではなく改善すべき点があり、昨年度が「B」であり、上乘せや、新たな取組みが見当たらなかった。

委員) 昨年度も指定管理者評価「A」に対し、施設所管課評価「B」となっている。昨年度の「B」評価の内容が改善されていれば、「A」評価でもいいのではないか。

事務局) 昨年度は利用料金収入・利用率の下方修正等があって、「B」評価であった。

委員) 施設所管課としては「より一層の努力を」のコメントを入れてはどうか。「A」評価もありではないかと思う。

委員) 定量的に評価しにくい。施設所管課の評価を尊重したい。

委員) 同感である。主観評価を加味するのであれば、行った主観評価の根拠を示してもらえばよい。

委員) 来年度どういうことを実施したら、「S」、「A」に近づくのかを施設所管課は具体的に記載してほしい。

II さらにサービスの向上に関する事項について（利用者満足度調査について）

委員) 喫茶スペースは現在空きスペースとなっているが、新たに入るのは喫茶なのか。公募の主体はどこか。指定管理者はコントロールできない部分なのか。

事務局) 喫茶は公募で、府が主体である。指定管理者とも相談しながら進めている。

委員) コンビニエンスストアも同様か。

事務局) 本館は府所有の行政財産で、コンビニエンスストアがある南館は大阪労働協会所有である。コンビニエンスストアは6月に撤退しており、新たなコンビニエンスストアを入れられないかと、現

在、営業活動をしている。

委員) どの施設もコロナの影響で利用者が激減して、テナントの家賃と見合う売り上げが得られず、採算が合わなくなって、事業者が撤退している。コンビニエンスストアまでそうなっている。コロナが収まらないので、出店希望者が現れにくいのではないかと。駅でもサービスエリアでも自動販売機が進化していて、飲み物、パン、お菓子など充実している。自動販売機を設置し、充実させると利用者の不満度が下がるのではないかと。ロビーの椅子設置と合わせて、検討してみてもよいのではないかと。

事務局) コロナの影響だけではなく、施設の賑わいを作っていくと収益性があがらない。指定管理者の取組みに立ち止まることなく、高みをめざしていくことで人が集まる。そのための一つとして、自動販売機の設置など利便性や、使いやすさも相互に高まっていく。また、大阪労働協会が無人コンビニエンスストアの誘致に向け、営業活動をしていると聞いている。事業性を持たせる上で、人件費が問題となっている。

委員) 無人コンビニエンスストアはインシヤルコストが高く、採算がとれにくい。入店者や支払者の管理が難しい。サービスという観点から、近隣のコンビニエンスストアを周知するという方法もあるかもしれない。

委員) LEDライトについて、指定管理者は充実させていっているとしているが、アンケート調査で意見がある。電気代高騰もあるので、早急にLED化を進めなければならない。またWi-Fiについてもスマートフォンが普及している世の中であり、なるべく早く進めなければならない。

事務局) Wi-Fiについては全館対応とはなっていない。有線LANについても指定管理者により周知はしている。

委員) 古い建物はコンクリートが厚く、電波が届きにくい。ハード面は大変なので、ソフト面での対策で補う。

事務局) ハード面については、施設オーナーである府が修繕を行う。ソフト面の改善を指定管理者に行ってもらおう。

委員) ゴミ箱の設置に対して、「利用者に持ち帰りを呼びかけ」とあるが、ゴミ箱がありませんという案内をどこまで充実させられているか。

事務局) 昨年以降、指定管理者がゴミ箱を設置しない理由をフロアごとに周知している。

委員) 空調の意見もあるが、今はフロアごとの空調が多いが、施設が古く、全館空調だからか。

事務局) 全館空調である。暑い寒いのご意見に対しては、その都度、対応している。

委員) ソフト面対策として、ホームページにストール持参の案内などを載せてはどうか。

事務局) エンドユーザーに伝わるような対策をするよう指定管理者に伝える。

委員) ゴミ箱を設置しないというのは一般化しているのか。

委員) 今の社会としてはゴミ箱設置無しに動いている。

事務局) 府としてもゴミの減量化を呼びかけており、個人の意識改革も大事である。

委員) ゴミの持ち帰りがゴミの減量になるのか。

委員) 公共のゴミ箱を減らすのは分別の問題があるのではないかと。公共のゴミ箱には何でも捨ててしまう傾向にある。ゴミのトータル量が減るわけではないかと。

委員) ゴミ箱を置いてないことの周知を徹底するとすると、貸室申込み段階で、ホームページに記載す

るということも考えられるが、悩ましい。

委員) 申込み後の利用案内の際に記載や、エレベーター内の表示が良いのではないか。

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について

委員) 設備投資は長期的な計画となり、電気配線工事等は巨額の費用と期間がかかるが、資金の調達はどうなっているか。

事務局) 施設本体の長期修繕は府が行う。役割分担でソフト的な設備投資は指定管理者が行うこととなっている。指定管理期間を10年、15年と長期で設定し、長期的な投資を促して、指定管理を行っている施設もある。

委員) 安定的な運営が可能となる財政的基盤のところ、なぜ、黒字決算というP/Lだけを見て、言うのか。赤字でも安定しているところはたくさんある。

委員) 財務指標としてはキャッシュフローも加味することが一般的である。損益計算書だけで判断できることはほとんどない。ここの施設だけでまかなえているのか分からない。決算書以外の方が財務状況に大きな影響を与えていることが多い。

事務局) 一番適切な指標としては何か。

委員) 確実に満たしていないのはキャッシュフローである。

委員) 次年度からはキャッシュフローを財務指標として取り入れて、検討したい。

委員) 指定管理者にはP/Lだけでなく、B/S、キャッシュフローを見た上で、財務基盤という視点でのコメントをしてもらいたい。

以上