

## 大阪府営住宅指定管理者評価委員会 議事概要

1 日 時 平成 29 年 9 月 15 日(木) 15 時 00 分 ～ 16 時 30 分

2 場 所 大阪府咲洲庁舎 29 階 会議室

### 3 議 題

- (1) 委員長の選出について
- (2) 指定管理者のモニタリングに係る評価基準等について
- (3) 入居者・自治会長アンケート（案）について

### 4 主な意見等

#### ■(議題 1) 委員長の選出について

- (事務局) 大阪府営住宅指定管理者評価委員会規則について、資料 5 に沿って説明。  
過半数委員が参加しており、本日の委員会が成立しています。  
委員の互選により委員長を選出する規則となっています。
- (委員) 大坪委員を委員長として選出。

#### ■(議題 2) 指定管理者のモニタリングに係る評価基準等について

- (事務局) 府営住宅の指定管理者モニタリングに係る評価基準と確認方法について、資料 6 及び資料 7 に沿って説明。
- (委員) サービスの質の評価について、選定委員会の提案では、いつから開始するとは記載がなかったように思う。また、一部のエリアでしか実施できていない場合は満点を得られないのか。
- (大阪府) まず選定委員会の時に計画書を指定管理者は提出しており、その後、年次の事業計画書も提出している。年次計画書の内容にサービスの実施予定の記載があるため、年次計画に基づいて自主提案事業がどのような実績にあるか確認している。基本的には計画通り実施しているか確認する。
- (委員) 細かく実施計画がでていうことか。
- (大阪府) 細かく出ている。その計画に基づき大阪府は評価を行っている。
- (委員) 評価基準の「AA（優良）」に「より優れた」という記載があるが、何をもって「より優れた」という評価になるのか教えてほしい。「A」と「AA」の違いは何か。
- (大阪府) 昨年度「AA」の評価がついたのは自主提案事業である。通常の業務委託では「AA」という判断は難しい。
- (大阪府) 当初の自主提案事業計画では実施予定になかったが、+αの自主提案事業を行った場合、「AA」が昨年についている。
- (委員) 評価基準についてレベル感として何をもって「AA」となるのか、具体的な基準がないと評価者の主観評価となり、評価がばらつく可能性がある。なぜ評価が「A」なのか「B+」なのかということは説明できる状態であるべき。評価には定量的評価と定性的評価があり、「B」や「B-」等の評価を決定する場合は具体的目安があった方がよいように思う。大阪府はその辺についてどのように考えているか教えてほしい。
- (委員長) 具体的事例があれば教えてほしい。
- (大阪府) 昨年度募集業務で、審査資料不足等により資料を差し戻した率に基づき「B+」の評

価を下した事例がある。通常差し戻し率は5%程度だが、10%や20%を超える指定管理者には改善報告を求め、差し戻し原因や対策を検討してもらい、改善が見込めれば「B+」という評価になる。改善が見込めず差し戻し率が高い状態が推移すれば「B」となる。仕様書通り実施できていることが基本となり、仕様書通り実施できていれば「A」となる。

- (委員) 差し戻し率は定量的評価にあたる。委員は数字では表すことができない業務はどう評価するのかを知りたかったのだと思う。
- (委員長) 大阪府の話を知っていると仕様書が1つの評価を下すガイドラインだと思うが、定性的業務の場合、業務状態が仕様書通りであるかの判断が評価者によりばらつく可能性があるというのが委員の話の骨子である。誰が見てもこの業務は仕様書通りだと判断ができるのか、評価者によって判断のばらつきがでるのか。
- (大阪府) 業務仕様書は相当細かく規定されており、例えば先ほどの募集業務であれば必要書類を細かく定めている。施設保全や駐車場の使用の申請書等も同様に細かく定めている。モニタリングとは、仕様書等において業務を遂行できているかどうかを確認するものであるため、通常の委託業務の殆どは定量的評価に該当すると考えている。モニタリングの趣旨は「質」を問うのではなく、「業務を履行しているか」を確認することにある。
- (委員) そうであれば、来年3月の説明時に指定管理者と大阪府の評価が異なっている項目があれば理由を説明してほしい。
- (大阪府) 委員には勿論のこと、指定管理者へも説明をする必要があると考えている。
- (委員) 項目の内1つでも「C」評価がつくとⅠ、Ⅱ、Ⅲの総括評価が「C」になると聞いた。私は項目の重要性にばらつきがあると考えている。1点確認したいのは、個人情報に関して(A)さんに送る書類を(B)さんに送った場合個人情報漏洩にあたるが、そのような失敗があった場合即刻「C」評価となるのか、それとも事情を説明し謝罪も行い相手方の理解を得ていれば「B-」なり「B」になりえるのか。
- (大阪府) 基本的に「C」というのは全く何も対応していない状態等を指すため、委員の仰るように指定管理者が大阪府へ個人情報漏洩の事実を報告し、改善等を総合評価として「B」になりうる。
- (委員) 例えば指定管理者ではマニュアルを作っていたが、一人でも遵守していなかったとする。業務仕様書を遵守していなかった場合は「C」になるのではないのか。「B」等は基本的にマニュアルを遵守していることが前提となる。
- (大阪府) 個人情報のマニュアルを管理センター全体として無視して業務を行ってればマニュアルを遵守していないと考えられるが、一部の従業員が遵守していなかったのであればいきなりマニュアルを遵守していないとはならないと考える。
- (委員) 評価する上で、大阪府はどのような立ち入り検査を実施しているか教えてほしい。
- (大阪府) 立ち入り検査は8月上旬に11の指定管理者全てで実施した。立入検査で見べきポイントや必要書類は全て事前に指定管理者と検査する職員に指示している。職員用手引書を基に7名の職員が検査を行っている。
- (委員) 一度で各項目の確認内容を全てチェックするのか。また検査の頻度はどれくらいか。
- (大阪府) 頻度は随時検査であるため、今まで年2回程度実施している。チェックについては大体3時間程度で1つの指定管理者を2人の職員で検査している為、最初に申し上げたように、事前に指示した書類を確認し時間のロスにならないように努めている。例えば空家修繕費の確認については、事前に総勘定元帳の提出を指示しており、当日はそ

の用意された資料を確認することとしている。この他にも、施設保全や資産の管理、家賃の滞納に係る業務もある。これらのグループでは、立ち入り検査を実施して確認している場合や、日常業務の中で確認できているため立入検査を実施していない場合もある。府として、モニタリングには相当の時間を費やしている。

(委員長) 我々委員が心配するよりも、府の方が自らの財産を保全するという意味で、あるいは府民を保護するという意味で、しっかり考えているのだろうと思う。今後とも、ここで出た意見を踏まえ、より一層評価が明確になるような手立てを考えてほしい。

### ■(議題3) 入居者・自治会長アンケート(案)について

- (事務局) 入居者及び自治会長アンケート実施について、資料8に沿って説明。
- (委員) 入居者の回答と自治会長の関係は1:1の関係になるのか。
- (大阪府) 考え方は1:1。つまり、分析においては入居者と自治会長は分けて行う。
- (委員) このアンケートの回答は複数回答可か。
- (大阪府) アンケートでは、1つだけ回答を選択してもらうようにしている。
- (委員) 「最もよく当てはまると思うものを選択して下さい。」等の文面をつけた方が良いでしょう。
- (大阪府) 承知しました。
- (委員) 「対応が遅い」が、「言葉づかいや態度がよい」という職員もいるかもしれないので、回答を分けた方がよいのではないか。
- (委員長) 今までこのアンケートを実施しており、急に選択肢を替えると、過去のアンケートとの整合性が取れなくなる可能性もあるが、次回の見直し時において、工夫はしてもらったほうがいいのかも知れない。
- (委員) 前回指定管理者選定時、外国人への対応がかなり問題になっていたが、アンケートについては外国人に対しても行っているのか。
- (大阪府) 特別に分けてアンケートを行っているということはない。
- (委員長) このアンケートについては項目数が少ないと感じる。漠然とした印象でも構わないので、次回の見直し時において、管理の状態を「評価」できる項目を追加した方がよいのではないかと思う。
- (委員) アンケートの目的はサービス向上だと思うが、どのようにデータを分析し活かしていくのか。
- (大阪府) 府としては、「普通」という選択肢がどれくらいあるかを確認したいと考えている。過去の有効アンケートの結果を見ると、9割近くの回答が、「普通」以上となっている。府としては、概ね適性に指定管理者として業務を遂行してもらっていると分析している。
- (委員) アンケートのフィードバックについては指定管理者にも公開しているのか。また自由回答欄についても指定管理者へ知らせているのか。
- (大阪府) ホームページでアンケート結果については公開している。ただし自由回答欄については公開していない。
- (委員) 特別改善してほしいなどという項目についてはどうしているのか。
- (大阪府) 管理運営会議を年に6回程度開催しており、例えばこの評価委員会の内容やアンケートの分析結果を報告し、情報の共有を図ることで見直しを図ってもらっている。また、良い点についても情報提供して、サービスの向上に努めている。
- (委員長) それでは、アンケートの見直しの際に改善していただくよう、お願いします。

なお、アンケート結果については、次回の委員会に報告をお願いします。  
以上で、本日の審議を終了します。