

## 平成23年度第1回指定管理者評価委員会 議事要旨

- 1 日 時 平成23年9月2日（金）午前10時～11時50分
- 2 場 所 府庁新別館北館1階 庁舎管理課会議室
- 3 議 題 (1) 平成22年度モデル地区の年度評価について  
(2) 入居者・自治会長アンケートについて

### 4 主な意見等

#### (1) 平成22年度評価について

(事務局) 資料1～3に基づき説明

#### 【東大阪地区】

(委員)

- ・サービスの質の項目数について、第1四半期と第2四半期以降で項目数が違っているのはなぜか。

(事務局)

- ・入居者アンケートの実施前で結果が出ていない(=項目がない)と、実施後で結果が出ていることによるもの。

(委員)

- ・サービスの安定性について、赤字であればCか、赤字のレベルによりBもあるのか。

(事務局)

- ・マニュアルに基づき、Cにしている。

(委員)

- ・では、Bのときは黒字ということか。

(事務局)

- ・実際には月ごとに違いがある。

(委員長)

- ・第1～3期は見込みがあってBにしたが、第4期の確定でCにしたということだろう。赤字ならCというのは検討が必要かもしれない。
- ・個人情報の漏洩などすぐ改善が必要なものは、警告という意味も含めてCにすることに意味があるが、評価という意味では検討が必要かもしれない。

(委員)

- ・Bは(第3、4期も)Bのままで残って、CはCのままで残っているのか。

(委員長)

- ・正確には項目数に違いがある(項目数が増えている)ので、実質は改善されている。

(委員)

- ・「業務の履行の確認」は項目数が多いが、「サービスの質」「サービスの安定性」については項目数が少ない。しかし、1つでもCがあれば総括評価もCとなる。何か、項目数に応じた持分、配分のようなものも考えるべきではないか。
- ・また、四半期ごとで区切ると最後第4四半期にしわ寄せがくることになるのではないか。改善の状況については、評価に反映していないのか。

(事務局)

- ・していない。
- ・空家修繕については、いろいろコストダウンを図っていると聞いている。

(委員長)

- ・評価で指摘した要改善事項が改善できているという確認が必要。四半期ごとのぶつ切りだけではなく、動的な評価が必要。
- ・余談だが、指定管理料を毎月払いではなく、年1回前払いにすれば、指定管理者はそれを運用して少しでも収支改善に役立てるという方法もあるが。

(事務局)

- ・府の会計上のルールからは、難しい。

(委員長)

- ・東大阪地区について、評価委員会の評価としては、管理運営業務は仕様書どおり実施されている。しかし、安定的な業務履行のためには事業収支の改善が必要。大阪府は検査・指導体制の充実を図ること。

## 【大東朋来地区】

(委員)

- ・この地区については、指定管理者の自己評価と府の評価に相違はないのか。

(事務局)

- ・府の評価は指定管理者からヒアリングを行った上で府の評価をしている。指定管理者はそれぞれの評価を知らないが、府の評価基準が違っているわけではない。
- ・府としては申請前に十分な資料を提示していたつもりだが、アーバンからは申請時に想定していなかった事項が多くあったと聞いている。赤字要因に気づいて、それに基づいて評価をしたものと理解している。

第3、第4期のCはまだ改善されていなかったが、今年度に入ってから少し改善されていると聞いている。

(委員長)

- ・大東朋来地区について、評価委員会の評価としては、管理運営業務は仕様書どおり実施されている。しかし、安定的な業務履行のためには事業収支の改善が必要。大阪府は検査・

指導体制の充実を図ること。

### 【寝屋川・守口・門真地区】

(事務局)

- ・個人情報の流出事案は、封筒のあて名と中身を入れ間違えたというもの。具体的な改善、対応を指示し、府としても改善内容の確認を行っている。

(委員)

- ・どうして最初からそういう改善がされていなかったのか。最初のA評価はそれでよかったのか。

(事務局)

- ・実は公社、住経室でも個人情報の流出事案があり、住経室でも、窓空き封筒で、FAXメールは使わないなど、システムを変えて実施中。これを指定管理者にも守らせる。

(委員長)

- ・遡って評価を変えるのは難しい。府としての対応が変わったということ。

(委員)

- ・参考に、監査法人は相手にあて名を書かせている。

(事務局)

- ・府営住宅も基本は相手に書かせることとしているが、高齢者も多く、現場ではなかなか難しい面がある。

(委員)

- ・指定管理者がAで、府がCとなっているのは？

(事務局)

- ・指定管理者は改善を実施したのでAとしているが、府は（漏洩の）事実があったということでCとしたもの。

(委員長)

- ・寝屋川・守口・門真地区について、評価委員会の評価としては、管理運営業務は仕様書どおり実施されている。しかし、安定的な業務履行のためには事業収支の改善が必要。大阪府は検査・指導体制の充実を図ること。また、個人情報の漏洩防止に向けた指導を徹底すること。

### 【その他、評価票関係】

(委員)

- ・収支については期間を区切るのは仕方ないことだが、赤字の要因を分析して、今のままでは赤字が続くそうか、突発的要因によるものか、で判断すべき。
- ・赤字の要因が管理可能か不可能か。最初の入札価格が原因なら管理不可能な要因で、改善が限界まできても赤字なら、それをCにするのは厳しすぎるのではないか。

- ・失敗を防止するシステムができているのかどうか、改善すべきところまでやっていたが、起こってしまったのかどうか。また、その失敗が起こっていない指定管理者にも注意喚起すべき。
- ・新項目として「具体的改善策が示されているかどうか」といった評価項目を追加するのはどうか。普通にやっていて普通に赤字が続いていて改善もなければ悪いが、突発事項があってそれを除けば黒字になるのなら、OKとすべき。突発事項かどうかはヒアリングで確認すればよい。

(委員)

- ・評価個票には改善策を書かせる欄がある。これを委員会が評価するとか、所見に改善策を書かせて評価するとかすればどうか。

(委員)

- ・法人監査では、検出事項に対して会社の見解を求め、さらに要改善事項として残ったものを抽出しておく。次回の監査でその改善事項が解決されたかどうか確認し、解決されていなければつみ残っていく、という方法をとっている。

(委員長)

- ・今後は動的な評価のために、①個別の評価項目についての検討、②年度の評価についての検討、③課題事項の一覧の作成と進捗管理、の3点が必要。

## (2) 入居者・自治会長アンケートについて

(事務局) 資料1～3に基づき説明

特に意見なし。

## (3) その他

### 【本格実施についての報告】

(委員長)

- ・モデル実施と本格実施の管理期間のズレをどうするかについては、どうなったか。

(事務局)

- ・検討中