

## 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27年1月30日(金) 14時30分～16時

2 場所 大阪府咲洲庁舎20階 共用会議室

### 3 議題

(1) 平成26年度上半期評価について

(2) 入居者・自治会長アンケートの結果について

### 4 主な意見等

(1) 平成26年度上半期評価について

(府) 資料に基づき説明。

(委員) 入居事務に関してアーバンサービスの評価が低くなっているが、なぜこうなったのか。

(府) 入居資格審査事務において、府から指定管理者に差し戻した件数がアーバンサービスの2地区では、平均より相当多かったため、B+評価とした。

(委員) 日本管財における入居事務はなぜ評価が低くなっているのか。

(府) 当選者の入居関係手続きにおいて、円滑に進めることができず、結果として空家となっている状態を長期間生じさせたため、B+評価とした。

(委員) 昨今、具材価格の高騰等の影響により工事費が上がってきている。府営住宅の修繕業務においても、費用が全体的に上がってきている、というような傾向は見られるのか。

(府) 具材価格の高騰などの顕著な影響は今のところ、見られない。

(委員) アーバンサービスと日本管財で入居事務の不備でB+評価となっている。両社とも指定管理業務の長い経験がある中、なぜ今になってこのようなことが起こるのか。

(府) 基本的にはヒューマンエラーによるものだが、個人資質で仕事をするのではなく、組織として仕事を進められる体制整備を図るよう指定管理者を指導している。

(委員) 事業収支の赤字がサービスの質の低下を招くのではないかという議論があり、アーバンサービスで実際に事務の不備が発生している。アーバンサービスにおいて、事業収支の赤字と入居事務の不備の発生に関係があるのか。

(府) 入居資格審査事務の差し戻し件数は多く発生はしているが、入居者の皆様にご迷惑をかけないようにしている。今後とも入居者サービスに影響が出ないように進めていく。

(委員) 評価Aが多いのはすばらしいこと。評価AAが増えるともっといい。外灯のLED化、高齢者対策で地元市町と協働で対策をしているなど他の指定管理者への波及効果を期待する。具体的な動きはあるのか。

(府) 声掛けサービス等福祉的サービスについては、先行実施していた指定管理者の影響を受けて行われたと考えている。

(委員) 個人情報の誤送付は、業務に影響があったのか。

(府) 誤送付があったという事実に対して評価を行った。

(委員) 個人情報漏洩は限りなくゼロでないといけませんが、戸数が増えればリスクが増える可能性がある。また、個人情報漏洩があれば必ず府に報告されているのか。

(府) 個人情報漏洩は全て公表しており、指定管理者からは必ず報告をいただいている。

(委員長) 各指定管理者の評価を取りまとめ

#### ① アーバンサービス(大東朋来)

- ・業務仕様書に示された業務内容は確実に実施されている
- ・評価が相違する項目について、府は意図を説明し、事業者の理解を得て改善すること
- ・収支赤字が入居者サービスの低下につながらないよう府は定期的にチェックすること

#### ② 日本住宅管理(東大阪)

- ・業務仕様書に示された業務内容は確実に実施されている
- ・収支赤字が入居者サービスの低下につながらないよう府は定期的にチェックすること

- ③ アーバンサービス(守口・寝屋川・門真)
  - ・業務仕様書に示された業務内容は確実に実施されている
  - ・評価が相違する項目について、府は意図を説明し、事業者の理解を得て改善すること
  - ・収支赤字が入居者サービスの低下につながらないよう府は定期的にチェックすること
- ④ 日本管財(枚方)
  - ・業務仕様書に示された業務内容は確実に実施されている
  - ・評価が相違する項目について、府は意図を説明し、事業者の理解を得て改善すること
  - ・地域包括支援センターとの連携（自主提案事業）は継続して行っており高く評価する。他の指定管理者でも行っていただきたい
  - ・書類の誤送付については、ダブルチェック・トリプルチェックするなど二度と発生しないよう取り組んでいただきたい。
- ⑤ 公社・大ガス（千里）
  - ・業務仕様書に示された業務内容は確実に実施されている
  - ・評価が相違する項目について、府は意図を説明し、事業者の理解を得ること
  - ・大阪府は引き続き住民サービスが向上するよう注視すること
- ⑥ 公社・三菱ビルテクノ（泉大津）
  - ・業務仕様書に示された業務内容は確実に実施されている
  - ・評価が相違する項目について、府は意図を説明し、事業者の理解を得ること
  - ・大阪府は引き続き住民サービスが向上するよう注視すること
- ⑦ 公社・総住（泉北NT）
  - ・業務仕様書に示された業務内容は確実に実施されている
  - ・評価が相違する項目について、府は意図を説明し、事業者の理解を得て改善すること
  - ・大阪府は引き続き住民サービスが向上するよう注視すること
- ⑧ 東急(藤井寺)
  - ・業務仕様書に示された業務内容は確実に実施されている
  - ・評価が相違する項目について、府は意図を説明し、事業者の理解を得ること
  - ・大阪府は引き続き住民サービスが向上するよう注視すること
- ⑨ 東急天満橋
  - ・業務仕様書に示された業務内容は確実に実施されている
  - ・評価が相違する項目について、府は意図を説明し、事業者の理解を得ること
  - ・大阪府は引き続き住民サービスが向上するよう注視すること
- ⑩ 東急(堺東)
  - ・業務仕様書に示された業務内容は確実に実施されている
  - ・評価が相違する項目について、府は意図を説明し、事業者の理解を得ること
  - ・大阪府は引き続き住民サービスが向上するよう注視すること

(委員) 異議なし

## (2) 入居者・自治会長アンケートの結果について

(府) 資料に基づき説明。

(委員) アンケート回収率の向上に向けた工夫は

(府) ある指定管理者はアンケート用紙の色を薄いピンク色にするなど工夫している。

(委員) 回収率は何%であるべきと考えているのか。

(府) 出来るだけ高い回収を目指していく。

以上