

第2回 大阪府営住宅指定管理者評価委員会 議事概要

1 日 時 令和5年2月10日(金) 15時00分～17時00分

2 場 所 大阪府咲洲庁舎 41階 共用会議室⑩

3 議 題

- (1) 入居者及び自治会長アンケートの結果について
- (2) 令和4年度評価について

4 主な意見等

(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説明。
過半数委員が出席しており、本日の委員会は成立している。

■(議題1) 入居者及び自治会長アンケートの結果について

(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1に沿って説明。

(委員) 入居者アンケート問2「住宅管理業務を指定管理者が行っていることを知っているか。について、「知らない」という回答割合が22.3%と指定管理者の認知度が低いように感じる。徹底して周知する方法はないか。

(大阪府) 認知度をもっと高めていかなければならないと考えている。
現状では、年4回入居者全員に配布している「ふれあいだより」にて周知している。ふれあいだよりでは、府からの記事や指定管理者からの記事を掲載している。そういった広報を通じて認知していただくことが必要と考えているので、引き続き取り組んでいく。

(委員長) 指定管理者がわからないということは、どこに何を訴えていいのかわからないという入居者が一定数おられると考えられる。引き続きこのまま進めていただきたい。

(委員) 今年度のアンケートにおいて、新設の質問として問7「アンケートの回収方法について」において、約1割がインターネットを希望されている状況であった。1割の要望があるのならば、来年度以降、インターネットを検討してもいいのではないかと私自身は考えている。

また問1「回答者の属性 年齢」より、6割が70歳代以上、50歳代以上で9割となっている。恐らく若い世代はこういったアンケートに回答しないことが多いので、若い世代の意見が反映されていないと思われる。若い世代のアンケートの提出率を上げるためにも、インターネットを検討した方がいいと考える。

(大阪府) アンケートの回収方法について、率直な意見としては、想定していたよりもインターネットという回答は少なかった。しかし1割は希望者がいるため、手法については、来年度以降検討していかねばならないと思っている。

回答者の属性については、統計として入居者全体に対して65歳以上の割合が46.5%のため、アンケートの回答率と比較すると、回答者は高年齢層に多いと見受けられる。

(委員) 高年齢の方は多く回答いただけるが、若年層は回答頂けていないので、来年度以

降アンケートの手法を今年度の回答を参考に見直していただければと思う。

(委員) 普通以上が概ね9割以上というアンケート結果より、多くの方が基本的には普通以上というご認識をされているという点については評価できる。

しかし、「不満」や「遅い」という回答を見ると、数%だが、実数でみると100人、200人とそれなりの回答数がある。不満について年齢層や回答の傾向があれば教えてほしい。

(委員) 入居者アンケートにおいて、「訪問したことがない」、「電話したことがない」等の回答が、昨年と比較し10%以上増えているが、理由を教えてほしい。

また「わからない」という回答が一定数あるが、各項目評価の普通以上の割合に「わからない」を入れていない理由について教えてほしい。

(委員長) 各委員からの指摘及び大阪府の回答から、アンケートは高齢者の方々に比較的多く回答頂いている一方で、各小問で「訪問したことがない」、「電話したことがない」という回答が昨年よりも10%以上増えている。

アンケートをどう解釈したらよいかという観点から、このデータの基本的な見方について説明したうえで、各委員の質問について説明をお願いする。

(大阪府) 「不満」や「遅い」等の悪い評価の比率の分析について、例えば問5「申請や手続きの対応について」の小問2「説明について」であれば、必要書類を確認するうえで時間を要す、追加の書類提出を依頼するといったことがあったと把握している。そういったことから、「説明がわかりにくい」、「対応に時間がかかる」等の悪い評価に繋がったと分析している。

「わからない」、「手続きしたことがない」という回答が増加している点については、一つの要因として、令和4年度から6地区が指定期間を開始し、管理者や管理センターの場所が変更したことにより、例年と比べて接点が少なかったのではないかと考えている。

「指定管理者に対する各項目評価」の「普通以上の割合」について、「わからない」等を除き集計している意図としては、「わからない」は満足・不満という意味を表明しているものではないため、評価を行うという観点から集計外としている。

(委員長) 各委員から今の大阪府の回答について質疑はあるか。

(各委員) なし。

(委員長) 他に意見はあるか。

(委員) 「自由意見欄の主な意見と当該管理センターの対応」の「届出申請」について、車がなくてセンターが遠いため行きづらいという方々の対応を、きめ細やかにしていただきたい。

(委員長) 以上の指摘・意見を踏まえて、本議題についてまとめる。

先ほど大阪府から指定管理者が変更になったという説明があったが、大阪府・指定管理者の立場の回答としては理解できる。しかし入居者の立場で考えると、入居者が指定管理者、あるいは管理センターの拠点を変えてほしいと要望したわけではない。

危惧するところは、アンケート対象の5割弱の入居者しか回答しておらず、また回答者のうちの4割強が「訪問したことがない」「電話したことがない」という結果

がでている。

以上のことから、アンケートを通じて把握できる入居者の範囲が限定されてしまっていると考えられる。今年度だけの結果であれば良いが、次年度以降もこの部分が改善されなければ、アンケートを通じて入居者の要望を把握するという機能の低下が懸念される。そのような観点から委員の意見にもあったとおり、インターネットという選択肢を増やすことで、回収率や回答結果に影響を及ぼす可能性があると考ええる。

今回のアンケートの結果と、自由記述については積極的に記述をされた意見であるため、数は少なくとも真摯に捉え、次年度以降の指定管理者の業務に反映していただき、入居者サービスの向上に取り組んでいただきたい。

以上を議題1のまとめとしてよろしいか。

(各委員)

異議なし。

■(議題2) 令和4年度評価について

(事務局)

令和4年度の評価票の取りまとめについて、資料2-1に沿って説明。

令和4年度 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシートについて、資料2-2に沿って説明。

(委員)

評価項目「募集事務」のB評価について伺いたい。

日本管財(株)寝屋川(守口市・寝屋川市・門真市地区)について、指定管理者の自己評価では辞退率に加えて風呂設置事業やストック計画により、人気の住宅が募集停止となったと記載されている。それ以外にもエレベーターの設置工事等、府の事業として募集を停止せざるを得なかったことに伴い募集住戸数が減ったという状況は、日本管財(株)に原因があるのではなく、当初の大阪府が計画した設定戸数が間違っていたのではないかと考える。

よって指定管理者に責任がないものに関してB評価とすることは厳しい評価に感じる。大阪府による事業のデメリット部分を考慮しても、B評価に値するものであったのか評価理由を確認したい。

(大阪府)

ストック総合活用計画が募集事務に影響を及ぼす可能性があるため、府から指定管理者へその旨を投げかけ、協議を希望する指定管理者と空家修繕戸数について協議を行った。

具体的な協議方法については、影響のある空家戸数と当初の実施想定戸数の割合を算出し最低戸数を決定した。それを踏まえたうえで、指定管理者から実施可能戸数の計画が提示され、最終的な戸数を確定した。よって、大阪府としては指定管理者が達成できると見込んだ計画戸数であったと認識をしており、指定管理者も同様であると認識している。

(委員)

指定管理者も納得した上で、再設定した目標数値を実行できなかったのがBという評価について理解した。可能であれば、大阪府の評価項目にも、「府の事業により予測できなかったこともあった」等のコメントを記載するなど、配慮があってもよいのではないかと考える。評価が公表された際に、指定管理者としても納得できるものになるのではないかと感じた。

- (委員) 評価項目「募集事務」の「入居に伴う空家修繕戸数」について、実績が不足してB評価となっている指定管理はすべて日本管財(株)となっており、近鉄住宅管理(株)、(株)東急コミュニティーについては、いずれもA評価になっている。その状況から、事業者特有の問題が何かあったのかどうか、どう分析しているのか教えていただきたい。
- また藤井寺の空家修繕戸数に関しては、計画680戸に対して実績365戸と、かなり乖離があるが、次年度以降に何か影響はあるか。
- (大阪府) 募集事務において日本管財(株)の担当地区がすべてB評価となっている理由は、目標が達成されていないためである。空家解消のために目標戸数を設定しているため、達成していただくというのが基本的な考えである。
- 乖離のあった藤井寺においては、指定管理者から住宅の人気・不人気の詳細な把握ができておらず入居に繋がらなかったと聞いている。
- 府の考えとしては、人気・不人気については公募時に倍率等の資料を提示し、その上で提案されているという認識であるため、目標戸数は達成していただく必要があると考えている。
- 空家修繕戸数が目標達成していなかったことによる影響については、空家を募集に出し、入居に繋げることが基本的な府営住宅という財産の活用のあり方だと考えているため、引き続き来年度以降も達成に向けて、各地区で努力していただく必要がある。府は、空家の解消は必要だと認識しており、議会においても議論いただいているところであるため、引き続き取り組んでいかなければならないと考えている。
- (委員) 今の藤井寺の空家修繕について、追加で質問がある。計画680戸のうち実績365戸ということで315戸が未達であるが、この未達は令和5年度に追加で実施となるのか。それとも切り捨てとなるのか。
- (大阪府) 指定管理料の中に、目標戸数に見合う指定管理料が含まれているため、未達の場合は、その差額分を返金していただく。
- (委員) 未達315戸で、それでもB評価ということだが、令和5年度も同様に未達になった場合、2年未達が続くがこの場合はC評価となるのか。2年続けて未達となると改善の見込みがないということだが、それでもB評価か。
- (大阪府) 評価方法の仕組みとしては、基本的に年度ごとの評価という形になっている。よって日本管財(株)の藤井寺管理センターは令和4年度の募集事務の評価はB評価であるが、来年は来年の目標計画戸数があるため、それに対する取り組みの状況という形で評価していく。
- (大阪府) 評価については、指定管理者からの改善方法の可能性を信じてB評価となっている。2年目にも引き続いて同様の改善策を示された場合、実現性がないのではないかという判断になる可能性があり、そうなるとC評価をつけざるを得ないと思う。ただし、また違う改善策が指定管理者より示されれば、府で議論し、B評価か審議することとなるため、その際には事務局の説明を聞いていただいて、妥当かどうかという観点からご意見をいただきたい。
- (委員) 藤井寺管理センターについて気になる点がある。他の委員の発言のとおり、募集事務において未達が非常に突出して多いこと。また、資料2-2 P58の評価項目「自

主事業内容の質」について、営業時間の延長、9時から19時まで延長すると事業計画を出されていたと思うが、一部について実施されなかったというのはどういう理由があったのか。

また人員が足りているのにも関わらず、評価項目「個人情報保護」の観点からも、様々な事案が発生している。人員は足りているということだが、人員不足の感が印象的になっていると感じる。

他のセンターでも、評価項目「人員体制」について人員が不足しているという評価があった。大学生はなかなか内定が取れないという状況がある中で、こういった人員が応募しても、すぐにうまらないという状況について疑問を持っている。

また、資料1P13「自由意見欄と当該管理センターの対応」の記述にあった、駐車場の白線が薄くなって、非常に車が停めづらいという意見について、解決したのかあわせて伺う。

(大阪府)

駐車場の整備については、定期的に何年に1回という形だけではなく、こういう形で入居者から要望があればその都度対応している。このアンケートがどの団地の白線かというところはまた把握するが、業務の内容からすると、管理センターが薄いと判断した場合は、緊急という形で対応している。

(委員長)

実地調査で薄いということが確認できれば、引き直してもらおうということか。

(大阪府)

そのとおり。管理センターの職員が確認したうえで実施する。

(委員長)

確認した結果、そこまでには至らないということであれば、入居者と府の基準が必ずしも一致するわけではないと思うので、まず基準に従って点検をした結果、特に問題はないという結果で評価をされている。

委員の意見のとおりアンケートで指摘されていることでもあるので、今後も追跡調査をするなど、入居者の方に丁寧な説明が必要である。そういう指摘があった地区・団地に関しては、フォローをしていただく必要があると思う。

雇用問題について整理する。現実にミスマッチがあって募集をしているけれども、なかなか人員確保が難しく構造的な問題として検討課題になるのであれば、府と協議し、適切な機能を維持するための方策を整理する必要があるのではないかと。次年度からはその改善策に基づけば、当初の基準を満たすというような、そういう整理が必要なのではないかなと考える。

また資料2-2P61 評価項目「家賃等の収納に関する業務」において、滞納者への対応が、ここでは5ヶ月近く滞っているというような状況であった。課題解決に向けて取り組みが出されているということではあるが、一定の期間放置されたということが、そう簡単に解消されるのかという疑問について、どのように見極めをしているのか教えてほしい。

次に、個人情報関係で問題になっているのは、いずれも再委託先での出来事である。指定管理者の職員であれば、コントロールできると思うが、再委託先に関しては、どうもこの個人情報関連の対応が、非常に失礼な言い方になるが府が考えるような基準を満たしておらず、問題が発生している。起きたことを責めるのではなく、今後のどのように改善し、それがどう担保されるかという観点から、B評価となると思うので、少しその観点で説明をお願いしたい。

(大阪府)

評価項目「家賃等の収納に関する事務」、収入促進関係について説明する。11月に管理センターへの立ち入り調査を実施したところ、4月から9月までは2ヶ月督促の方に対する電話の案内が、全くできていなかったという状況であった。原因と

して、事務的に手が回りきらなかったという説明を指定管理者から受けている。

その後 10 月以降については、対応率が上昇していたが、フォローアップしたところ、12 月に職員が退職したことにより少し対応率が下がってしまったという状況であった。ただ、1 月以降については新たに担当者を増員できたと報告を受けており、今後の取組が見込まれるということで B とした。先ほどの話と同様に、来年度、対応策がおかしいようであれば評価を検討する必要があると考えている。

(委員長)

次に、個人情報関連について説明をお願いします。

(大阪府)

今回個人情報が流出した事案は、指定管理者のものと、委員長の指摘のとおり再委託事業者のものであった。指定管理者から流出したものについては、自身で管理対応いただき、手続きの進め方も含めて見直しを実施すると聞いており、そこで改善すると考えている。

再委託事業者についても、書類の持ち出しをする際にルール定め徹底していくと聞いている。ルール通りにすることで紛失しない取り組みとなると考えている。

人員体制の人数は満たしているが業務が滞っている、不足している、という点について、資料 2-2 チェックシートに記述している。募集中と記載しているところについては、応募はあって選定はしているが、合格までに至らないところが出ている。他の職員からのフォローにより業務を進めていると確認しているため、B としている。ただし、欠員の中を他の職員が対応することにより、一定の職員にしわ寄せが発生することでエラーに繋がる可能性があるため、引き続き採用に向けて取り組んでいただくことが必要と考えている。

日本管財(株)藤井寺管理センターの自主事業について、開設時間の延長については逐次電話するなど開設をしていることを確認しているため、これについては達成していると認識している。その他の自主事業について、計画について提示いただけてないというところがあり、今回 B 評価とした。

また、藤井寺管理センターについて人員は足りているけども業務が少し停滞しているという点については、B 評価が多いところで認識している。ただし、人員体制については管理センターの職員だけではなく、本社や他の地区のサポートも受けて進めているということも聞いており、引き続き注視しながら状況を見極めていきたいと考えている。

(委員長)

先ほどの事案でもあったとおり、もし次年度も未達の状況・不備等あれば、今年度と同じような理由で改善計画を述べたとしても、今年度と同じ評価はできないというところに、最終的な評価の仕組みとしているということだと思うので、今年度の評価については、説明いただいたとおりということでよい。

(委員)

私の方は説明のとおりでよい。

自主事業というのは、指定管理者を選定する際に、非常に大きな他社との差別化を期待して選定委員会も選定していると思う。よって、自主事業については、しっかりと実行していただくということが大前提だと考える。

(委員長)

委員の発言は当然のことだと思う。指定管理者の公募に参加する際には、事前に様々なリサーチをしていると思うが、相当な供給戸数がある中で、どうしても入居が進まないという状況は、厳しい意見かもしれないが、事前に予想されていることだと私は思う。それを踏まえて当然提案をいただき、それで選定されているということからすると、やはり次年度に向けてはより一層の工夫、ご努力をいただくということをお願いしたいと委員の 1 人として申し上げたい。

繰り返しになるが、今年度の評価で終わるわけではなく、次年度も評価は続く。次年度どのような評価になるかについては、今年度の対応も含めて、考慮されるということであるため、今年度のこの評価結果につきましては、大阪府から説明をいただいたような内容で整理をした上で、次年度に向けて、当評価委員からの評価および提言というもので、案を私の方から示したいが、よろしいか。

(各委員)

異議なし。

(委員長)

地区別に取りまとめているため、読み上げる。

<日本管財株式会社 守口市、寝屋川市、門真市地区>

業務内容は一部課題が見受けられたが、概ね業務仕様書通り実施されている。大阪府は本年度、Bの評価となった項目について、確実な改善がなされ、入居者サービスの一層の向上が図られるよう、改善の履行状況を確認し、適切に指導すること。

<近鉄住宅管理株式会社 枚方市、大東市、四条畷市、交野市地区>

業務内容は業務仕様書通り実施されている。大阪府が、入居者サービスの一層の向上が図られるよう、引き続きモニタリングすること。

<近鉄住宅管理株式会社 東大阪市地区>

業務内容は一部課題が見受けられたが、概ね業務仕様書通り実施されている。大阪府は本年度Bの評価となった項目について確実な改善がなされ、入居者サービスの一層の向上が図られるよう、改善の履行状況を確認し、適切に指導すること。

<日本管財株式会社 大東朋来地区>

業務内容は一部課題が見受けられたが、概ね業務仕様書通り実施されている。大阪府は本年度、Bの評価となった項目について確実な実施がなされ、入居者サービスの一層の向上が図られるよう、改善の履行状況を確認し、適切に指導すること。

<日本管財株式会社 村野地区>

業務内容は一部課題が見受けられたが、概ね業務仕様書通り実施されている。大阪府は本年度、Bの評価となった項目について確実な実施がなされ、入居者サービスの一層の向上を図られるよう、改善の履行状況を確認し、適切に指導すること。

<株式会社東急コミュニティー 北摂①地区>

業務内容は業務仕様書通り実施されている。大阪府は入居者サービスの一層の向上が図られるよう引き続きモニタリングすること。

<株式会社東急コミュニティー 北摂②地区>

業務内容は業務仕様書通り実施されている。大阪府は入居者サービスの一層の向上が図られるよう引き続きモニタリングすること。

<日本管財株式会社 大阪市、中・南河内地区>

業務内容は一部課題が見受けられたが、概ね業務仕様書通り実施されている。大阪府は本年度、Bの評価となった項目について、確実な改善がなされ、入居者サービスの一層の向上が図られるよう、改善の履行状況を確認し、適切に指導すること。

<株式会社東急コミュニティー 堺市①、泉州北部地区>

業務内容は、業務仕様書通り実施されている。大阪府は、入居者サービスの一層の向上が図られるよう引き続きモニタリングすること。

<株式会社東急コミュニティー 堺市②地区>

業務内容は、業務仕様書通り実施されている。大阪府は、入居者サービスの一層の向上が図られるよう引き続きモニタリングすること。

<株式会社東急コミュニティー 泉州南部地区>

業務内容は一部課題が見受けられたが、概ね業務仕様書通り実施されている。大阪府は、本年度Bの評価となった項目について確実な改善がなされ、入居者サービスの一層の向上が図られるよう、改善の履行状況を確認し、適切に指導すること。

このような形で提案するが、何か意見はあるか。

(各委員)

異議なし。

(委員)

委員長の提言には異議なしである。

今回いろいろあった日本管財(株)だが、いいところもたくさんある。プライバシーに関しては朝礼・夕礼で確認をしている等非常に良い取り組みがここに書かれている。それ以外のところでは、業務通り実施しているというような定型的文章が書いてあるところが多くあったため、できればこの良いところを伸ばすというところをもう少し強調できるようなフィードバックが何かできればもっとももっと良くなっていくと思う。

駄目なところをいかにAに戻していくのかという観点で議論が集中してしまうが、できればSがもっと増えるような形の何か方策ができればと思う。もし何か加えることができれば、そのあたり何か個別のコメントでもよいので、こういうところは良かったよと言ってあげればいいのではないかと思った。

(委員長)

個別の地区に関して、詳細に言及することは難しいと考える。包括的に、今回の評価結果に関して、評価委員会の方から委員がおっしゃった前向きな発言が伝わるような形で、それぞれの地区について書くのではなく、まとめて付言することではいかがか。今回の評価結果に関しての疑義という形ではなく、それはそれとして評価は問題なしとする。

趣旨としては、評価委員会からの付言という形で、前向きなものも当然とらえているのではなく、こういうふうにしていただいたら、我々もこのような感覚を持っていますよ、というようなことを少しメッセージとして残す、ということではいかがか。表現方法については委員長に一任いただくということで、事務局と私の方で対応をさせていただきたいと思う。

では、今、私の方で読み上げさせていただいた評価委員会からの公式な評価提言について、以上でよろしいか。

(各委員)

異議なし。

(委員長)

少し時間は要したが、評価委員会として評価をするのは、この委員では初めてであり、各委員の先生方からは率直なご意見、貴重なご提言をいただいた。これをぜひ次年度以降に生かしてほしい。円滑な議事進行にご協力いただき感謝する。

(事務局)

各委員、熱心にご議論いただき大変感謝する。閉会に際し、都市整備部住宅経営室長から挨拶申し上げる。

(事務局)

閉会のあいさつ

(事務局)

以上で、本日の審議を終了する。

< 評 価 委 員 会 か ら の 付 言 >

業務仕様書どおりに業務を行っていただくことはもちろんであるが、仕様書を超える成果についても、評価委員としてしっかり着目し、評価を行ってきたところ。来年度以降も、その点を踏まえて大阪府は評価を行うこと。