

## 大阪府営住宅指定管理者評価委員会 議事要旨

1 日時 平成28年1月27日(水) 13時30分 ~ 15時00分

2 場所 大阪府新別館北館1階 会議室兼防災活動スペース2

### 3 議題

- (1) 平成27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
- (3) その他

### 4 主な意見等

#### (1) 平成27年度上半期評価について

(委員) 府による評価が指定管理者による一次評価より低い結果となっている項目があるが、評価の考え方の相違を説明しているか。

(府) 評価結果の相違については、府がどのような視点で評価をしているのかを指定管理者に伝えている。

(委員) 平成27年8月1日に大阪市内の府営住宅が大阪市に移管されているが、同年4月から7月までの評価には、移管前の住宅管理に関する評価も含まれているのか。

(府) お見込みのとおり

(委員) 第1四半期評価において、「人員体制」でB+評価となっている項目があるが、これは具体的にどのような不備があったのか。

(府) 巡回管理員の人員配置で一部不備があったもの。府の指摘後改善されている。

(委員) 指定管理者制度において、人員体制というのは非常に重要。不備のないよう、しっかりと確認していただきたい。

(委員) 第1四半期・第2四半期ともに指定管理者及び府の評価がB+となっている項目があるが第1四半期・第2四半期で不備のあった内容は同じか。

(府) 第1四半期・第2四半期ともに入居事務に関する不備であり、同じ内容である。第2四半期に改善は見られるものの、A評価とするまでは改善されていないと判断し、B+評価のままとしている。

(委員) B+は「解決に向けて取り組んでいる」という評価であるが、今後もB+の状況が続くようであれば、Bという評価になりかねないので、今後も注視してほしい。

(委員) これまで継続して評価をしてきた中で、「募集事務」・「入居事務」の項目で「一部課題あり」という評価をされるケースが散見される。これを無くすためには、評価をし、その都度策を話し合っ改善していくという方法ではなく、仕事のやり方そのものを見直す必要もあるのではないか。

(委員) 「一部課題あり」という評価の原因となった事項は、システムの・制度的な問題によるものというよりは、ヒューマンエラーによる事務ミス等に起因するものが多いと思われる。システムの・制度的な問題があるのであれば、見直す必要があると思うが、府の見解はどうか。

(府) 日常業務の中でのチェック漏れといったヒューマンエラーによる事務ミスに起因するものである。

(委員長) ※各指定管理者の評価及び提言について

#### ① 公社(千里)

業務仕様書に示されている業務内容は実施されている。

大阪府は引き続き住民サービス向上のため、継続して注視に努めること。

#### ② 公社(泉大津)

業務仕様書に示されている業務内容は実施されている。

大阪府は評価の異なった点を指定管理者に対して十分な説明、理解を求め改善に努めてもらうこと。

大阪府は引き続き住民サービス向上のため、継続して注視に努めること。

- ③ 公社（泉北NT）  
業務仕様書に示されている業務内容は実施されている。  
大阪府は引き続き住民サービス向上のため、継続して注視に努めること。
- ④ 東急（藤井寺）  
業務仕様書に示されている業務内容は実施されている。  
自主提案事業において、積極的な業務推進に取り組まれていることを評価する。  
大阪府は引き続き住民サービス向上のため、継続して注視に努めること。
- ⑤ 東急（天満橋）  
業務仕様書に示されている業務内容は実施されている。  
自主提案事業において、積極的な業務推進に取り組まれていることを評価する。  
大阪府は引き続き住民サービス向上のため、継続して注視に努めること。
- ⑥ 東急（堺東）  
業務仕様書に示されている業務内容は実施されている。  
自主提案事業において、積極的な業務推進に取り組まれていることを評価する。  
上半期にB+評価となった項目について、下半期に確実に改善されるよう引き続き注視し、指導に努めること。
- ⑦ 管財（寝屋川）  
業務仕様書に示されている業務内容は実施されている。  
大阪府は引き続き住民サービス向上のため、継続して注視に努めること。
- ⑧ 東急（枚方）  
業務仕様書に示されている業務内容は実施されている。  
上半期にB+評価となった項目について、下半期に確実に改善されるよう引き続き注視し、指導に努めること。
- ⑨ 近鉄（布施）  
業務仕様書に示されている業務内容は実施されている。  
大阪府は引き続き住民サービス向上のため、継続して注視に努めること。
- ⑩ 管財（大東朋来）  
業務仕様書に示されている業務内容は実施されている。  
第1四半期、第2四半期に続けてB+評価となった項目について、下半期に確実に改善されるよう引き続き注視し、指導に努めること。
- ⑪ 管財（村野）  
業務仕様書に示されている業務内容は実施されている。  
大阪府は引き続き住民サービス向上のため、継続して注視に努めること。

（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

- （委員）各指定管理者が回収率向上のため、独自に様々な取り組みをしているが、それぞれの取り組み内容について情報共有はしているのか。
- （府）管理センターの所長が出席する管理運営会議の場で、回収方法について各指定管理者の事例を紹介し、それを参考に組み立ててもらっている。
- （委員）自由意見欄は入居者の一番言いたいことが書かれており重要な情報である。自由意見欄の記載内容についてはどのように分析しているか。
- （府）府においても、全ての意見を拝見させてもらっている。修繕に関する意見が多かったが、個別具体的な内容は多岐にわたるため、対応については指定管理者にお願いしている。

## （3）その他 【非公開】

以上