

平成 23 年度第 2 回府営住宅指定管理者評価委員会 議事要旨

- 1 日 時 平成 23 年 12 月 20 日（火）午前 10 時～11 時 45 分
- 2 場 所 ドーンセンター 5 階 大会議室 2
- 3 議 題 (1) 平成 23 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) モニタリングマニュアルの一部改正について

4 主な意見等

(1) 平成 23 年度上半期評価について

(事務局)

- ・資料 1 に基づき説明。

(委員)

- ・サービスの安定性の評価は、事業収支を評価されていると思うが、今回の評価を見ると同一指定管理者が 2 地区を管理する場合において、それぞれ評価に違いがある。管理地区単位で評価を行うのか、法人全体として評価を行うのか。評価の考え方を教えてほしい。

(事務局)

- ・指定管理事業は管理地区毎に事業提案がなされており、その事業収支の評価は管理地区毎に行う。なお、法人等の経営状況については、別に評価項目を設定している。

(委員)

- ・府の評価と指定管理者の評価が相違している。評価する基準の違いなのか、事実認識の違いなのか。

(事務局)

- ・指定管理者に府の評価の視点を伝えることで、今後、評価を一致させていく。

① 東大阪市（指定管理者）日本住宅管理㈱

(委員長)

- ・当該管理地区の評価については、府と指定管理者の評価の違いがある。
また、総合評価において「C 評価」が続いており、その背景は、事業収支の赤字が原因であると考えられるが、赤字幅の減少はどのようにしているのか。

(事務局)

- ・事業計画と比較すると、現時点の事業収支の赤字幅は減少している。

(委員長)

- ・減少した理由は何か。経営努力なのか、時期的なものなのか。

(事務局)

- ・経営努力の点で、光熱水費など事務経費の削減があったもの。また、修繕費について、現時点で未執行があること。

(委員)

- ・評価については、指定管理者と府の認識が大きくズレが生じていないので適当と考える。
- ・事業収支の改善については、府からどのような提案をしているのか。

(事務局)

- ・まずは、適切な府営住宅の管理を求めて指導を行っている。事業収支については、指定管理者の経営判断もあり、事業収支の中まで府が提案することは難しい。

(委員長)

- ・府は、指定管理者の経営内容にまで指導できるものではなく、府民、入居者の視点で指導を行うこととなり、住宅管理に係る経験から助言することになるのではないかと。

(事務局)

- ・府は、修繕業務など日常の住宅管理業務の中で必要な指導を行っている。事業収支の改善については、指定管理者が4年、5年の指定期間の中で取り組んで頂きたい。

(委員)

- ・指定管理事業に係る経営努力も限界に達すれば、経費削減も不可能となる。
- ・個別の管理契約なので強制は出来ないと思うが、例えば、各管理地区で取り組まれている修繕業務での経費低減の工夫など、府はそれぞれの管理地区での工夫を把握し、情報を共有することにより、コストを低減していくことは可能ではないかと。

(事務局)

- ・民間事業者は経営のプロであることから、指定管理者の中で収支赤字に対応して頂く。
- ・今回の評価では、事業収支について「C評価」としている。その意図は、この事業収支をもって住民サービスの低下をまねかないように警告することである。
- ・この評価方法については、今後、見直すことも必要と考えている。
- ・府が管理していた際の修繕事業者の情報や住宅の図面などは、当初から指定管理者に府から提供している。また、自社での修繕事業の実施で課題があった場合など、指定管理者から相談があった場合にも情報提供を行っている。

(委員長)

- ・業務仕様書に示されている業務内容は確実に実施されている。指定管理者と大阪府の評価に大きな差は認められないが、相違点について大阪府は十分に説明し改善を求めること。
- ・事業者の経営努力は認められるが、大阪府は住民サービスの低下につながらないように、引き続き注視に努めること。

② 大東朋来住宅及びペア大東朋来住宅（指定管理者）アーバンサービスグループ

(委員長)

- ・サービスの質の評価について、昨年度の「A評価」から「B評価」となっている。この点は、USBの個人情報の取り扱いで不備があったことから「B評価」となっているが、現在は改善がなされているとのこと。

- ・個人情報の取り扱いで具体的に、何か問題が生じたことはないのか。

(事務局)

- ・日常の管理業務は適切に実施されていたが、記録として適切に管理して頂くことが必要であった。個人情報の取り扱いで厳しく評価したもの。

(委員)

- ・USBを持ち歩くことが、業務として必要であるかどうか。USBそのものにセキュリティーの対策が施されているかの問題もある。代替案としては、通信関係の使用もあり得る。どこまで厳しく対処するかの問題もある。

(事務局)

- ・日常業務において、USBによって個人情報を外部に持ち出すことは無いが、社内でUSBの管理が適切に書面記録がされていなかった。

(委員)

- ・個人情報の取り扱いでは、府と指定管理者と基準の違いがあるのではないか。

(事務局)

- ・府が定める個人情報保護マニュアルを指定管理者に示し、同一の基準により対応している。

(委員長)

- ・業務仕様書に示されている業務内容は確実に実施されている。指定管理者と大阪府の評価に大きな差は認められないが、相違点について大阪府は十分に説明し改善を求めること。
- ・個人情報の取扱いについては不適切であったが、府の指摘後直ちに改善された。今後再発しないよう引き続き指導に努めること。
- ・事業者の経営努力は認められるが、大阪府は住民サービスの低下につながらないように、引き続き注視に努めること。

③ 寝屋川市・守口市・門真市 (指定管理者) アーバンサービスグループ

(委員長)

- ・総合評価について、昨年度の「C評価」から「A評価」に改善されている。
- ・指定管理者から提案のあった駐車場管理について未実施があり「B評価」となっている。

(委員)

- ・同じアーバンサービスグループが管理する地区で、事業収支の評価が違う。管理規模の違いなのか、修繕事業の執行時期の違いによるものなのか、要因の分析は行っているのか。

(事務局)

- ・現時点では、大東朋来地区は赤字であるが、寝屋川地区では府からの委託費を下回っている。事業での経費削減努力が見受けられる。

(委員長)

- ・業務仕様書に示されている業務内容は確実に実施されている。指定管理者と大阪府の評価に大きな差は認められないが、相違点について大阪府は十分に説明し改善を求めること。
- ・個人情報の取扱いについては不適切であったが、府の指摘後直ちに改善された。今後再発しないよう引き続き指導に努めること。
- ・事業者の経営努力は認められるが、大阪府は住民サービスの低下につながらないように引き続き注視に努めること。

④ 枚方市、大東市、四條畷市、交野市 (指定管理者) 日本管財株

(委員長)

- ・総合評価は「A評価」である。

(委員)

- ・指定管理者と府の評価が全て一致しており、評価資料を見る限りでは問題はない。

(委員)

- ・事業収支は黒字になっているのか。

(事務局)

- ・府委託料の範囲内で実施されている。

(委員長)

- ・業務仕様書に示されている業務内容は確実に実施されている。指定管理者と大阪府の評価に大きな差は認められないが、相違点について大阪府は十分に説明し改善を求めること。
- ・一部未実施の提案事業について実施するよう大阪府は指導すること。

(2) 入居者・自治会長アンケートの結果について

(事務局)

- ・資料2に基づき説明。

(委員)

- ・「わからない」という回答を除いた場合、住民アンケートと自治会長アンケートでは同様の傾向に見受けられるので、アンケートの実施結果には問題はないと考える。

(事務局)

- ・自治会長アンケートでは、自治会長個人に対して実施しているものではなく、入居者の声をまとめられた回答と考えている。「わからない」の回答を除いた場合には、双方とも同様の傾向である。

(委員)

- ・空家修繕工事の満足度を改善するためには、入居者だけではなく、直接工事を実施した施行者に対して同様の調査を行うことも一つではないか。

(事務局)

- ・各指定管理者とも、任意ではあるが工事終了後の修繕伝票により、把握することが可能である。

(委員)

- ・修繕工事の下請の仕事では、指定管理者と下請事業者との間で、仕上がり状態についての評価を持たれていると思う。
- ・入居者の側と指定管理者の両方からの評価を確認することも検討されてもいいのではないか。

(委員長)

- ・入居者満足度を把握することが目的であるが、アンケート以外でも各事業に関する情報を集めてはどうかのご提案。指定管理者の取り扱う情報によって開示できる範囲もあると思うが、何らかの機会により満足度を調査する方法もあるのではないかと。

(事務局)

- ・指定管理者の状況を確認し、今後、検討をしたい。

(委員)

- ・他管理地区と比べると、寝屋川地区で消極的な評価が多い印象がある。この管理地区における昨年度との評価の比較があれば教えてほしい。
先ほどからの審議の中で、事業収支が黒字に改善されている点があるので、入居者サービスの質的な面で低下していないか確認しておきたい。

(事務局)

- ・個別の質問項目の中には、対応が遅いといった意見があった。
同じアンケート項目がなく不明な点があるので、全体の満足度という点でみると、昨年度は22%が「ふつう」と回答されており、「たいへん不満・不満」が10%という状況である。一概に比較はできないものの、入居者の声としての結果と認識している。
- ・今後の管理業務への改善が必要であるので、各委員からのご意見も含めて、アンケートの結果を指定管理者に伝えていく。

(委員長)

- ・事業収支の改善によって、住民サービスが低下することは許されない。
- ・事業収支が赤字の地区については注意して、業務仕様書どおり履行されているかのモニタリングを行うことが重要である。
- ・指定管理者に対しては、より良いサービスの提供に努めて頂きたい。

(3) モニタリングマニュアルの一部改正について

(事務局)

- ・資料3に基づき説明。

(委員長)

- ・前回の委員会で、改善取組中の事業について、どのように評価するのが適当であるかの意見があり、今回の改正では「Bプラス」という評価区分が追加していること。

- ・指定管理者の法人の経営状況の分析指標等については、年間評価の際に行うとしていること。
- ・また、改善状況についての進捗状況を把握するため、一覧表様式を変更していること。
- ・本日の委員会も踏まえて、ご意見を願います。

(委員)

- ・前回の委員会で一番、重要視したのは改善事項の引継ぎであり、本事業の問題点が明確にできていることである。
- ・同じ指定管理者であるが、管理地区によってサービスの安定性の評価が違うことが、評価シートを見ただけでは理解できない。どちらの法人評価が適当なのかとなる。
- ・評価は「A・B・C」で分かりやすい半面、「C評価」が非常に重い。
「Bマイナス」の評価を加えてはどうか。例えば、銀行で融資先を評価する場合には、「正常」、「要注意先」、「破たん経営先」の3段階で区分している。「要注意先」と「破たん経営先」とではたいへん大きな違いがあり、「破たん経営先」に区分されると、当然、その時点で融資はできない。
そこで「要注意先」の区分の中に、「要管理先」を設定し、特に注意が必要な管理としている。
- ・単体管理地区の評価で見ると「C評価」であるが、複数の地区を管理する場合には、全体でどうであるかを評価する方法も考えられる。また、経営する会社全体で見ると指定管理事業は賄えるかを評価することも考えられる。
- ・要注意先の中に、慎重に管理するものを設ける主旨から「B評価」の中にマイナス評価を設けるのも一つの方法である。

(委員長)

- ・現在の評価は、「AA, A, B, C」で、「A評価」が標準（仕様書どおり実施）となっている。
- ・先程、委員から「Bマイナス評価」の設定についてご意見があったが、事務局の改正案と併せて如何か。

(事務局)

- ・只今、ご提言を頂きました評価区分については、この委員会の開催をもって改定させて頂き、今回の「C評価」を「Bマイナス評価」として区分し、今後の「C評価」は、非常に厳しい評価とする。
- ・指定管理者の1次評価は変更しないが、本日の委員会でのご提言を踏まえて、今回の府の2次評価を変更させて頂く。

(委員長)

- ・マニュアルの改定により、「C評価」は非常に厳しい評価となり、指定管理者側にも評価区分の持つ意図について理解して頂くことが必要である。

(委員)

- ・今回は上半期での評価であり、サービスの安定性については事業収支だけの評価がされることとなるが、評価分析した結果が明確に安定性に欠ける場合には、「C評価」

の選択も必要であるので、評価結果についてはより厳しい評価として「C評価」をマニュアルに残して頂きたい。

(委員)

- ・上半期、下半期、年間の評価については、それぞれ独立して評価を行うのか。上半期から下半期への改善度合いを考慮し、評価を行うことも必要ではないか。
- ・また、評価結果を次の公募時に何らか反映させていくのか。

(事務局)

- ・上半期の評価は中間評価として、年度後半の管理業務に活かされるものであり、下半期と年間の評価については明確な取扱いの差を設けることは難しいが、その時点のモニタリングの状況をもって評価を取り扱っていききたい。
- ・次回の公募時における当該評価の取扱いについては、府としての統一した取扱いを示す行政改革課において検討課題にあがっている。現時点では、現行の指定管理者の評価を反映する仕組みにはなっていないことから、当部からも必要な意見を伝え、次回公募を行う際にはその取扱いを示すことができるように進めていく。

(委員長)

- ・指定管理者の事業は、規模が大きくなることで経営のメリットも生じる。複数の地区を管理する指定管理者に対しては、管理地区を合わせた経営の評価が一つの方法であると思う。何か事務局の方で考えや他の事例はあるか。

(事務局)

- ・他の同様の事例はなく、また、府が法人経営の評価を行うことはできないことから、客観的な資料に基づき、サービスの安定性について判断していききたい。
- 今後、他の自治体の取組事例について収集し、検討していききたい。

(委員長)

- ・今後、様々な管理パターンが出てくると思われるので、1地区だけの評価では見えてこない課題が、複数の地区の評価で見えてくることも想定されることから、法人経営の評価については、今後の課題として頂きたい。

(委員)

- ・マニュアル(案)4ページに記載のある事業計画書の提出日については、毎年度開始前の2月末日までに提出となっているが、法人の決算期を3月決算として提出日を設定しているのか。

(事務局)

- ・新年度の事業は4月1日から開始されることから、それまでに事業計画書の提出を求めるもので、事業予算案についても含めて新年度開始の1ヶ月前に提出を求めるもの。

(委員)

- ・3月末をもって事業年度が終了するが、指定管理者の法人全体の収支決算はそれぞれ整理の時期に違いがあり、事実上、法人決算書類の提出を受けることは不可能となる。

(事務局)

- ・事業収支計画書及び報告書については、指定管理業務に限って提出を求めるものであ

り、決算時期に違いのある法人決算書類は、その作成される時期に提出を受けることとなる。なお、それぞれの書類提出の時期は、府の統一した取扱いとしている。

(委員)

- ・マニュアルで指定する日に確定決算に基づく書類を求めることは不可能である。例えば、仮決算書として求めることはあるか。

(事務局)

- ・仮決算書類を求めることはないが、指定管理事業については法人会計と区分し、特別会計として管理することとしていることから、当該事業収支についての提出が可能と考えている。

(委員長)

- ・モニタリングマニュアルの評価基準については、府から改正案のあった「Bプラス評価」と、本委員会から提案のあった「Bマイナス評価」(BとCの中間の評価)を設定することについて、早急に対応して頂くこととする。
- ・年間評価の明確化については、事務局案のとおり了承する。
- ・マニュアルの内部構成の整理については、事務局案のとおり了承する。
- ・改善状況についての進捗管理については、事務局案のとおり新様式(案)で行うことは適当であり了承する。