

第1回住宅まちづくり部府営住宅指定管理者評価委員会 議事概要

平成24年8月31日

於 さいかくホール

議事

1. 平成23年度下半期・年間評価について

(委員長)

資料から、モデル実施している地区は評価が高く、手掛けたばかりのところはまだまだ評価が厳しい。先行しているところは、すでにいくつか課題の解決も図っていると思われる。皆さんの忌憚ないご意見を賜りたい。

(委員)

アーバンサービスグループ2地区のアンケート評価が少し悪いということであるが、「届出申請手続きが悪い」とは具体的にどういうことか。

(府)

申請手続きに関するアンケート項目で、「対応が遅い」32%「説明が分かりにくい」10%ということで、もう少しきっちりしていただきたいと府では考えております。

(委員)

赤字3地区はどうか。今後も続くのか。何か聞いているか。

(府)

アーバン大東朋来・日本住宅管財・アーバン寝屋川の収支について、初年度・二年度とも赤字ですが、赤字幅は確実に縮減されております。契約期間の5年の中で収支を均衡していただければと考えております。

今後の見通しをヒアリングした結果、赤字を減らしていきたいと考えておられます。

赤字の要因として修繕費が挙げられますが、質を落とさず単価を削減する方法を模索し、入居者サービスの低下にはつながらないよう各事業者は努力しておられます。

(委員)

赤字の改善幅を見るに、来年度中には赤字を解消できるのではないか。

しかし修繕費はある種、リスクというか変動要因。業者も注視しているということ。

(委員)

アーバンの「B+」の評価がされている項目について、Bと異なる「改善に向けた取組み」はどういったものか。

(府)

朝礼・週礼で課題・問題点の共有を行っているというヒアリング結果を得ております。

(委員)

修繕費の改善について、品質を維持しながら単価の削減を図るということであるが、府

は具体的に結果をチェックできるのか。具体的にモノを見て、出来栄え・品質をチェックするのか。

(府)

修繕の仕様について、府は材料・品質等の細かい仕様までは決めておりません。事業者の中で品質を落とさない程度で仕入れたり、選定等について考慮したりしているところがございます。

(委員)

その中で、府はどのように把握・評価できるのか。

(府)

修繕業務に関する事務所の立ち入り検査ですとか、修繕のみならず日常の維持・管理業務についても立ち入りを行わせていただきます。併せて、空家修繕の現地や一般修繕の外構の出来栄えなども検査しております。

(委員)

いわゆる「大家」としてしなければならない「住宅の価値を下げない」ための検査は行われているということであるが、立ち入りによる修繕の確認は修繕中か、修繕の結果確認ということか。

(府)

既にご入居された住宅に立ち入って検査はできませんので、基本的には修繕が終わってからの立ち入り検査と、完成写真等での確認や材料計出での確認、数量チェック等をさせていただきます。

併せて、各管理者と目を合わせるため、施設管理者を集めて「どういう基準で行うか」の会議を月一で始動させていただいております。また、入居者満足向上のため、管理所長を集めた総合の打ち合わせも、5月から行わせていただいております。

(委員)

アンケート結果「修繕にすぐ来てくれない」とは初期対応のことか、修繕の完了が遅れたということか。一般的に掛かる期間のようなものを周知できるか。

(委員)

「遅い」という結果を考えるには「主観・客観」の視点が必要。入居者の主観の場合は、業者の説明不足かもしれない。

(委員)

大半は初動の遅れであろう。初動に遅れると落ち着く話も落ち着かなくなる。ただ、このアンケート結果ではどちらかはわからない。

(委員)

入居者の主観か、それとも客観かという点も含めて、お分かりならお答えいただきたい。

(府)

緊急かつ初動が遅れると二次被害につながるような事例の発生はまだございません。

初動対応は迅速にしたが、修繕の手配に3～4日かかるような場合に、入居者の方に確認してご容赦いただいているかといったところまでは把握しておりません。

初動後・事後のフォローとしての説明が不足しているのではないかと考えられます。

(委員)

アンケート結果は入居者の主観という難しさがある。自治会長など、従前の公社時代と現行の指定管理者を比較できる方のデータなら定量的に観察できるのではないか。

(委員)

入居者アンケート結果は主観が強く、自治会長アンケートはもう少し客観的ではないかという委員のコメントは、ヒントになるのではないか。

(府)

アンケート結果につきまして、自治会長アンケート評価は総じて厳しいものとなっているのが数字に表れております。自治会長は、密接に指定管理者と関わっておられるからではないかと考えられます。

それでも、中には自治会長からも好評価を得られている業者もおられます。日常業務の中で改善していただくよう常日頃お願いしております。

(委員)

収支が最終的にトントンになってくれれば万々歳だが、赤字が確定的という限界が見えたときどうするのか。

(委員)

赤字補てんとなると、当委員会だけの話でなくなることはご留意いただきたい。

(府)

指定管理者を公募する際、事前に参考価格等を提示させていただき、これに対して各業者が決定した価格で応募いただいておりますので、赤字だからといって補てんすることは考えておりません。

非常に難しい問題でございますが、府が軽々に手を出すことは考えておりません。

入居者満足が下がらないよう、適切に管理・指導していきます。

(委員)

黒字業者もあることから、想定価格の7割程度で落札したところも現在の赤字は見込み済みであったかもしれないし、見通しの甘さがあったのかもしれない。

しかしいずれにせよ、入居者満足の維持は図られなければならない。

(委員)

指定管理者は業務を継続していくことで評価全般を向上させることができると思うが、今後は地域差が見えてくるのではないか。

地域差に基づく各ニーズへの対応を反映し、AAもつけられるような評価体制を検討する必要があるのではないか。

(議事1のとりまとめとして)

(委員長)

(日住について)仕様書どおり業務が行われていることは評価できる。しかし、赤字による質の低下が本当に発生していないか具体的にチェックすることが重要となる。

定期的な審査等の充実をはかり、指導も強化していただきたい。

(アーバン大東朋来について)仕様書どおりの業務は評価。赤字と入居者アンケートに表れる満足度がつながっている懸念はあるので、指導の必要がある。

(アーバン寝屋川について)仕様書どおりの業務は評価。赤字と満足度の関係については大東朋来と同様。

(日本管財について)しっかりとした管理が行われている印象。入札時の見込みがよかったのか、収支面も適切。

2. 入居者・自治会長アンケート実施について

(委員)

従来の入居者アンケートにはフェイスシートがなく、回答者がどのような人か分からないため、改善を求めている。

(府)

今回より、入居者アンケートの回答者属性欄に「入居年数」の項目を追加させていただきました。

(委員)

アンケート結果や自主提案事業に、民活を導入した意義を反映できているか。

(委員)

今のアンケートは「府営住宅」の評価のためであるから、今後、たとえば高齢対策を重視したことなどを反映する項目を1つでも設けられないか。評価AAの実効性にもつながる。

(府)

検討させていただきます。

(委員)

修繕に関するアンケートは、その場でとっているのか。

(府)

修繕依頼用紙にアンケート内容が記載されている。内容としましては、「すぐ対応しましたか」、「対応はよかったですか」、「支払いについてはどうですか」などです。

(委員)

修繕に関するアンケートは、業者が自身で見て検討することになるということ。

(委員)

その場合、アンケート結果を見て自社の社員が悪かったのか、使った業者が悪かったのかなど、判断できる様式になっているのが好ましい。

(委員)

修繕依頼に記載されているアンケートは、府の作成したものか。

(府)

様式は府から参考としてお渡しいたしましたが、実際に作成しているのは各業者となっております。

(委員)

府の指導の中で、アンケート内容を充実させ、入居者満足を向上していくことも考えてはいかがか。

以 上