

## 第1回 大阪府営住宅指定管理者評価委員会 議事概要

と き 2018年9月13日(木) 14時00分 ~15時15分

ところ 大阪府咲洲庁舎 41階 共用会議室⑦

### 【出席者】

委員 大坪委員長、金委員、田村委員、八木委員、山鹿委員  
大阪府 戸田住宅経営室長、吉田経営管理課長、川端施設保全課長、他

### 【議事】

(大阪府) 定刻となりましたので、只今から大阪府営住宅指定管理者評価委員会を開催させていただきます。私は、住宅経営室経営管理課の〇〇と申します。本日の司会を務めさせていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。まず始めに携帯電話をお持ちの方については電源をお切りいただくか、マナーモードでお願いいたします。

まず本日の配付資料のご確認をお願いいたします。ゼンピン止めの資料ですが、会議の次第、委員名簿、配席図、大阪府附属機関条例の抜粋、大阪府営住宅指定管理者評価委員会規則、会議の公開に関する指針、大阪府情報公開条例の抜粋、そして、資料—1といたしまして、「府営住宅の指定管理者モニタリングに係る評価基準と確認方法」、資料—2といたしまして、「2018年度入居者及び自治会長アンケート実施について」、資料—3といたしまして、これは非公開予定資料ですので、傍聴者の方々には配布しておりませんが、「府営住宅指定管理業務の地区割り（2019年公募）について（素案）」と同じく非公開予定資料で「資料—3 関係資料・別冊」をお配りしております。不足等ございませんでしょうか。

本日開催されます評価委員会につきましては、大阪府附属機関条例第2条第2項に規定されています指定管理者の業務の実施状況等に関する評価について調査審議いただくものでございます。毎年度実施しております府営住宅の指定管理者の業務の点検・評価に関する事等について、ご指摘やご提言をいただくことを目的としております。

また、本日の委員会につきましては、昨年度まで委員でございましたUR独立行政法

人都市再生機構西日本支社の谷口委員から、人事異動に伴う退任願いが本年 3 月 31 日付けでございましたので、同日付で谷口委員が解職となっております。このため、改めて公益社団法人日本不動産学会からご推薦をいただき、関西学院大学経済学部山鹿教授を本評価委員会の委員として 7 月 5 日付で委嘱いたしましたので、そのご報告と山鹿委員のご紹介をさせていただきます。山鹿委員でございます。

(委 員) [自己紹介]

(大阪府) また今年度は住宅経営室の幹部職員にも人事異動がございましたので、ご紹介をさせていただきます。住宅経営室施設保全課長の川端でございます。

(大阪府) [自己紹介]

(大阪府) それでは早速会議を始めさせていただきます。これから先の進行は委員長にお任せいたしますので、どうぞよろしくお願いいたします。

(委員長) それでは、議事に入らせていただきます。山鹿先生はよろしくお願ひします。

議事の進め方ですけれども、それぞれ議題について、まず事務局より説明を受け、その後、各委員からの質疑をお受けいたしますので、スムーズな議事進行にご協力をお願いいたします。

また、議題 3 につきましては、先ほどもありましたように「2019 年に実施する府営住宅指定管理者の公募の地区割り」についての審議となります。お手持ちの「会議の公開に関する指針」の「3. 会議の公開基準」に『大阪府情報公開条例第 8 条に該当する情報に関し審議する場合は、会議を公開しないことができる』と定められています。議題 3 は、お手元の大阪府情報公開条例第 8 条第 1 項第 4 号に該当し、「入札・契約の事務に関する情報で、公正かつ適切な執行に著しい支障を及ぼすおそれ」がありますので、『非公開で審議』をさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(各委員) 異議なし。

(委員長) はい、それでは議題 3 については、『非公開での審議』とし、事務局説明の前に、傍聴者の方々にご退室いただくことといたします。

ではまず、議題 1「2018 年度評価について」、事務局からご説明を願ひいたします。

## ■(議題 1) 2018 年度評価について

(大阪府)

住宅経営室経営管理課の〇〇と申します。よろしく申し上げます。

それでは議題 1 につきまして資料 1 に基づいてご説明させていただきます。座って説明させていただきます。お手元の資料 1 をお願いいたします。この資料 1 は、昨年 9 月に開催しました昨年度の第 1 回評価委員会でご審議いただいたものと同じものでございまして、その内容に変更はございません。今年度の指定管理者モニタリングにつきまして、この評価基準と確認方法により実施したいと考えております。ただ、前回本年 3 月に開催しました第 2 回評価委員会で、〇〇委員の方からモニタリングの期間が 4 月～12 月までに限られているが、1 月以降に発生した業務運営上の問題や、収支状況が見込みと違った場合に、どの様に府の評価に反映されるのかというご質問を頂戴しております。この点につきまして、1 月以降に業務運営上の問題が発生した場合にはできる限り、3 月の評価委員会に府の評価を加えることとしておりますが、その時にご質問いただきました収支状況につきましては、法人の決算が 5 月頃となりますので、3 月の評価委員会には間に合わすことができないということになります。このため、次年度の上半期（4 月～6 月分）の事務局の立入検査、だいたい 8 月に実施しておりますが、その立入検査におきまして検証・分析を行い、評価することとしました。資料 1 の 5 頁をお願いいたします。【評価項目】の『Ⅲサービスの安定性の評価』の、『事業収支』の【評価内容】は、『収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。』としておりまして、その右の欄の【確認方法（確認のアプローチ）】も『立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうか確認する。』としております。それにつきまして収支状況において赤字が出た場合、それが直ちに不適切であるとはなりませんので、指定管理者の事業収支が赤字であった場合には、指定管理業務の継続性に問題がないのかどうかを立入検査等において検証・分析するということにいたしました。その内容としましては赤字となった主な「項目（科目）」、「金額（計画額と実績額）」そして「その理由」を確認しまして、次に、②指定管理期間（5 年間）の収支見込みを確認し、そして、③当該の事業収支の赤字が、法人会計に及ぼす影響の確認を行うこととしまして、次年度の上半期の評価に記載することとしましたので、ご報告いたします。説明につ

きましては以上でございます。

## ○質疑応答

(委員長) はい、ということで〇〇委員から前回の委員会に出ておりました点ですけれども、そのようなことをご確認いただくということになったようですが、それでよろしいでしょうか。

(委員) それはよろしいかと思うのですが、その結果は後でということでしょうか。

(大阪府) 今回は、これで今年の評価・点検をしますということになります。

(大阪府) 結果は、年度末の評価委員会で報告いたします。評価自体が年度で一旦終わってしまいますので、5月の法人の決算ですから、それを踏まえて次年度の8月の立ち入り検査で確認して、次年度の評価の中に書き加えるという方法で考えております。

(委員) それはそれで別にいいのですが、前回も言いましたが、1～3月については期ズレしますので、最終的には2018年度の評価で事務としては評価していただいていたと思うのですが、前年度の決算が5月に出て報告もされているでしょうから、中間報告みたいなことは、せっかく委員もいらっしゃいますし、私も状況がどうなのかということについては関心がありますので、詳細は別によろしいので、報告はできないでしょうか。

(大阪府) 中間報告的に出ささせていただくことでしたら、それは当然我々も見に行つて状況を聞いてという形になるので、今後、お示しさせていただくことは可能だと思っております。ただ、本日はその用意ができていませんので、評価の関係で年度末にする第2回の委員会で、こういう風な形で出ささせていただくことをご説明させていただいた上で、対応させていただきたいと思っております。そこはきっちり見てただけという形で、今後、中間的にでもこういう状況になっていますというご報告をさせていただくようにします。

(委員) 分かりました。やはりあまりずれてしまうと記憶がどんどん飛びますし、1年後という間が開いてしまうので中間報告をしてもらいたいです。

(大阪府) 中間的に言えば、ある程度先生方からも色んな意見をいただいた上でフィードバックさせるということは可能かと思っておりますので、そこはそういった形で行うようにします。

- (委員) お願いします。
- (委員長) 8月に立ち入り検査をされるということであれば、9月に今回のような委員会があるわけですね。その時に中間報告をいただけるという理解でよろしいでしょうか。
- (大阪府) それで結構です。そのようにさせていただきます。
- (委員) 私はそういう風に思っていたわけですから、今回そのようになってなかったのも、次年度はそういった形でお願いします。
- (大阪府) 申し訳ありませんでした。次年度はそのようにいたします。
- (委員長) ではこの議題1の2018年度評価についてということで、他にご質問ございませんでしょうか。2018年度評価については特にこれ以上質問等ないようですので、事務局においては、今の意見を反映して見直していただき、昨年度同様にしっかりとモニタリングの改善が図られるよう、お願いいたします。
- 次に、議題2「入居者及び自治会長アンケートの実施について」、事務局からご説明をお願いいたします。

## ■(議題2) 入居者及び自治会長アンケートの実施について

- (大阪府) それでは続きまして資料2に基づきご説明させていただきます。資料2をご覧ください。本年度も、昨年度と同様に入居者サービスの向上を目的として、「入居者及び自治会長アンケート」を実施したいと思います。資料2の「2 調査方法等」をご覧ください。【入居者】の調査対象は、5年間で府営住宅の全入居者にアンケートを実施できるよう、毎年入居戸数の約20%を入居者アンケートの対象としています。今年度は、2015年度から4年目の実施ということになりますので、府内の68住宅、約22,000の入居住戸に対して実施したいと考えています。その下の【自治会長】対象としたアンケートにつきましては、毎年、全自治会長を対象に実施しており、本年も同様に実施します。なお、昨年度は、376の自治会長に対して実施しているところでございます。次頁の別紙①をお願いいたします。こちらは、「入居者アンケート」の【依頼文書】と【アンケート用紙】になります。「入居者アンケート」、「自治会長アンケート」ともに、今年の10月1日から、各指定管理者が対象となる住戸に配付し、10月19日を回収期限として、回収する予定としております。次にアンケー

トの内容につきましては昨年と同様になっております。主な内容は、各指定管理者が行っている、「窓口での対応」、「電話での対応」、「申請や手続きの対応」、「修繕工事の対応」についてと、「自由意見欄」ということになっております。アンケートの選択肢につきましては、昨年9月の評価委員会において『回答者が複数を選択したい場合も考えられる。』とのご意見をいただきました。それにつきまして、選択肢において「最もあてはまるものをお選びください。」と明記しているところですが、それでも複数を選択される場合が中にはございますので、その様な場合には、それぞれをカウントして、集計することにしたいと考えております。今年度が、5年サイクルの内4年目ですので、アンケートの見直しについては、2020年度に行いたいと考えていますので、よろしく願いいたします。次頁の別紙②は、「自治会長アンケート」の【依頼文書】と【アンケート用紙】になります。アンケート内容は同じでございますので、これと同じものを自治会長には毎年送っているという形になります。説明につきましては以上でございます。

#### ○質疑応答

- (委員長)            ありがとうございます。それでは、事務局から説明のありました、「入居者及び自治会長アンケートの実施について」、ご質問やご意見があれば、お願いいたします。
- (委員)               アンケート項目に関して、既に前の委員会を出ている話かもしれませんが、同じ質問に対して複数回答された場合は、それはそれで集計されるということなのですよ。
- (大阪府)            はい。前回ご意見いただいた中でこの選択肢の中で言葉づかいや態度はいいけれど、分かりにくいという場合がありうるのではないかということでしたので、アンケートに答えていただける方が一番どういった印象を持っているのかというのをはっきりしていただきたいというのがございまして、「最もあてはまるもの」という形にしております。それでもやっぱり昨年度複数書いている方も多少はいらっしゃいましたので、それはそれでどちらかと、こちらで決めることもできませんので、それは複数カウントという形にさせていただきたいと考えております。
- (委員)               複数回答を避けるということであれば回答の指定の仕方として「最もよくあてはまるもの1つだけ選んで」といった書き方もありえるのではないかと思います。今の話ですと複数回答されたら、それはそれで集計はできるから特に支障ないよとい

うことでしたら、そこまでする必要はないかなと思うのですが、そこら辺いかがでしょうか。

(大阪府) 各問の後ろのところに「最もあてはまるものをお選びください」というのはアンケート用紙には記載させていただいているところです。

(委員) 複数回答が困るということでしたら「最もよくあてはまるものを1つだけ」といった風にするのはどうですかということです。複数回答されたらそれはそれでなんとかできるということでしたら、それは無視していただいて構いませんけども。

(委員長) 複数回答はどうしてもありますよね。

(大阪府) ご意見いただいたとおり「最もよくあてはまるものをお選びください」という形にいたします。

(委員) 「1つだけ選べ」と書かかないと複数回答ができると思うのですが。

(大阪府) そうしましたら先生からご指摘ありましたとおり括弧書きについてはそういう風に使わせていただいた上で、それでも複数回答される方はいらっしゃると思いますので、そこは複数回答をカウントするという形にしたいと思います。

(委員) 分かりました。ありがとうございます。

(委員長) 他にございませんでしょうか。

(委員) ひょっとすると以前にもうお聞きしたかもしれませんが、アンケートの対象者は入居者と自治会長ですよね。内容は全く一緒だということなのですけども、これは敢えてそうしたということでしょうか。何が言いたいかということ、入居者と自治会長の立ち位置といいますか、もちろん同じ入居者ではあるのだけども、自治会長としての役割であったり、入居者の色々なお世話というか調査をされるということ踏まえて、自治会長に対して聞きたいのであったり、聞くべき事項はないのかということなのです。例えば入居者のクレームを受け取りますかとか、自治会長ならではの目線があるのだとしたら、これは私個人的な意見ですけども、付け加えてもいいのかなと。もちろんベースは入居者と同じで、 $+\alpha$ という感じなのですけども。

(大阪府) 以前の議論かは、よく分からないのですが、ただ元々入居者自体が5年間で全入居者が一巡するということで、入居者にとっては5年に1回送られてきます。従って、回ってこない年もあれば、回ってくる年もあるということになります。その回って来

ないエリアであっても、自治会長さんは色々なご意見を住民から頂戴しておりますので、同じ内容とすることで、全地区で把握できると考えておりますので、自治会長も同じアンケート内容で行っています。それに加えて自由意見のところ自治会長さんなりに聞いている話であるとか、相談受けている事項というのはかなり記載いただいております。それについてお話しすることもあれば、あと自治会長さんと協議する場を指定管理者と一緒に設けていこうという話になっておりますので、それは、その都度色々な話を頂戴しております。このアンケートの時期でなく必要な相談時期もありますので、その時点時点でご相談を受けています。

(大阪府) 各自治会長に対して色々な課題とかあれば協議する場を作りましょうということで、指定管理者さんに自治会長さんに希望を募っていただいて、希望する自治会に対してはそういった協議する場を作っていきますというようなこともやっておりますので、アンケートとは別になるのですけども、そういった声というのを聞く場を設けさせていただいております。

(委員) 分かりました。

(委員長) そういうことであれば、一般の入居者さんとはかなり違った目線でのご意見が出てくることもありうるわけですね。その辺しっかり汲み取っていただけるようお願いいたします。他にご質問、ご意見があれば。

(委員) 問5の「サービス充実に向けた」というのはこのサービスは管理業務のサービスか府のサービスかどちらでしょうか。

(大阪府) 入居者に向けたサービスということです。

(委員) 自治会長が何かのサービスを提供するということですか。

(大阪府) 自治会長さんではなく、指定管理者の方が日ごろ提供するサービスを把握したいということになっております。

(委員) ○○先生からご指摘いただいたアンケート項目が自治会長さん向けと入居者さん向けとで同じであるということに対して、自治会長さんは自治会長さんなりに、これこれしかじかというお話がありましたが、そうすると自治会長さん向けのアンケートの問5のスペースをもう少し大きく取っていただかないと、多分これは書ききれないのではないかなと思うのですが。現実問題として、自治会長さんから返ってくるアンケ

一トの回答ってあんまり沢山問5のところを記入されていないのでしょうか。それとも裏にも書いてきているのでしょうか。

(大阪府) 結構記入はあります。別紙で付けてくるところもあります。

(委員) そうだとすると、問5はもう少しスペース取っていただいた方がいいのかなと思ったのですが、そこまでされなくても自治会長さんのほうで適宜考えておられるということでしたらいいのですが。

(委員長) 集計される時はこういう自由意見も全部文章として残しておられるのでしょうか。

(大阪府) はい、全部データで打ち込み、電子化しております。

(委員長) 今の〇〇先生のご意見についてはどうでしょう。

(大阪府) そこにつきましては欄を拡大するか、スペースの関係もありますので裏面に書けるようにするか、今日お示しすることはできませんけども、一度そういう形で方向性を整理させていただきたいと思います。

(委員) ありがとうございました。

(委員) 特に異論はないのですが、先ほど相談窓口みたいなものを設けるといってもありましたので、沢山裏に書かれているような人が果たして指定管理者のことをたくさん書かれているのか、それか別の内容で沢山になっちゃっているのか、何でもかんでも書いて下さいということではないと思うのですが、裏にスペースがあるということで、何でも書いていいのかなと思う人も出るのではないかなと思うのですが。

(委員長) 表側の方に指定管理者のサービスについてということになっておりますので。

(委員) 全然関係ないことが多いのであればと思ったのですが、あまりないですか。

(大阪府) そこは大丈夫だと思います。

(委員) 関連しての話なのですが、サービス充実という言葉ってどちらを指しているのかって話になるので、管理業務ということを書かれた方がいいと思います。

(大阪府) 基本的には全般的なことになるかと思いますが。アンケート自身が4年目でこれを引きずってしまっていて申し訳ないのですが、先生が仰るように管理業務全般的なサービスを我々としては指しているという認識でおります。

(委員長) それは指定管理者さんが独自でやっておられるサービスについて書かれていても支障はないわけですね。

(大阪府)           ありません。

(委員長)           他にありませんでしょうか。では意見も出尽くしたようですので、まとめさせていただくと、自治会長さん宛ての自由記載については、もう少し大きくしていただくようお願いいたします。それからアンケートの結果については、次回の評価委員会でご報告いただけるということでよろしいですね。ではそういうことでよろしいでしょうか。

(大阪府)           あともう一つ「最もよくあてはまるものを1つ」といった形の標記にさせていただきます。

(委員長)           それでは次に議題3に移りますが、冒頭でも申し上げたように、議題3については、『非公開での審議』とさせていただきますので、傍聴者の皆様はご退室していただきますようお願いいたします。

[傍聴者退室]

(委員長)           議題3「2019年公募に係る地区割りについて」事務局さんの方からご説明をお願いいたします。

### 《非公開での審議》

(委員長)           はい、ありがとうございます。そうしましたら本日の審議は、これで終わったわけですが、本日はみなさんもスムーズな委員会の運営にご協力いただきありがとうございました。それでは進行を事務局側にお返ししたいと思います。

(大阪府)           閉会にあたりまして、経営管理課長からごあいさつ申し上げます。

(大阪府)           [閉会のあいさつ]

(大阪府)           本日は、長時間にわたり熱心な議論をいただき、誠にありがとうございました。これで、「府営住宅指定管理者評価委員会」を終了いたします。本日はどうもありがとうございました。