

## 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 2020年7月30日(火) 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 中岡住宅経営室長、山田経営管理課長、秦施設保全課長、他

(大阪府)

それでは定刻となりましたので、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。本日司会を務めさせていただきます住宅経営室経営管理課の〇〇と申します。よろしくお願いたします。

まず、配付資料のご確認をお願いします。会議の次第、配席図、委員名簿、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。次に資料1-1として、「評価基準の見直しについて」、資料1-2として、「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」が、令和2年度指定管理期間開始の5地区用と、平成29年度指定管理期間開始の6地区用の2種類ございます。次に資料1-3として、「大阪府営住宅指定管理者評価票の見直し案」がA3判1枚と、A4判3枚、現行のものが1枚ございます。続きまして資料1-4として、「府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート」の見直し案と現行のものが2枚ございます。次に資料2として、「2020年度入居者及び自治会長アンケート実施について」と、その別紙①と②がでございます。また、資料3として、これは非公開予定の資料ですので傍聴者の方々には配付しておりませんが、「2021年度公募に係る地区割りについて」をお配りしております。不足等ございませんでしょうか。

それでは、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、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。

さて、今年度、住宅経営室の幹部職員に人事異動がありましたので、開会に際しご紹介と、本委員会開会にあたってのご挨拶をさせていただきます。住宅経営室の中岡でございます。

(大阪府)

住宅経営室の中岡でございます。本年4月から着任しております。どうぞよろしくお願い申し上げます。委員会の開会にあたりまして一言ご挨拶申し上げます。まず本日、ご多忙の中、またお暑い中お集まりいただきまして本当にありがとうございます。また平素から府政の推進に色々ご理解ご協力賜りまして厚く御礼申し上げます。報道で皆様もご存知の通りコロナウイルスの関係で、感染拡大防止ということがまた求められている状況でございます。府営住宅の関係につきましても、離職等によりまして収入が減った方々に対しての府営住宅の提供でありますとか、既存の制度でございますけれども家賃の減免制度、こういったものを活用して、府民の皆様への対応ということで、日々取り組ませていただいているところでございます。

また、感染拡大防止ということで、指定管理者の皆様方色々ご協力いただきまして、入居説明会でありますとか、応募住戸の抽選会とか、人が多く集まる場所についての感染防止の取組み、こういったことも進めさせていただいているところでございます。

本日はですね、このコロナの関係の対応も含めまして、指定管理者の皆様には、入居者サービスの向上でございますとか、効率的な管理運営業務の実施に努めていただいておりますところでございますが、府営住宅につきましては入居者の高齢化の問題でありますとか、空家の増加、こういった対応すべき問題が多くあるという風に認識しております。本日はより良い管理運営業務のための評価基準でございますとか、入居者アンケートなどについてのご審議、また北摂方面での6地区につきましては、来年度3巡目の公募ということになります。本日はその公募に関わる地区割りにつきましても、ご審議賜りたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

簡単ではございますが、私のご挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろし

くお願い申し上げます。

(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、よろしくお願いいたします。

(委員長) はい、それでは会議に入らせていただきますけれども、本日は議題が3つございます。「2020年度評価について」、それから、「入居者及び自治会長のアンケート実施について」、「2021年度公募に係る地区割りについて」ということで、その3つの議題でございます。まずですね、議事の進め方ですけれども、議題それぞれについて事務局さんよりご説明を受けて、その後各委員からの質疑をお受けいたしますので、スムーズな議事の進行にご協力お願いしたいと思います。ただですね、議題3の「2021年度公募に係る地区割りについて」に関しましてですけれども、お手元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」と定められております。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、非公開での審議とさせていただきたいと思っておりますけれどもよろしいでしょうか。

(各委員) 異議なし。

(委員長) はい、ありがとうございます。それでは議題3については非公開での審議ということにいたしますので、その時になりましたら事務局さんの方で傍聴者のご退席をよろしくお願いいたします。

それではまず議題1「2020年度の評価について」事務局さんの方からご説明をお願いいたします。

#### ■(議題1) 2020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。どうぞよろしくお願いいたします。着席して説明させていただきます。

お手元の資料の1-1という横長のペーパーでございます。「評価基準の見直しに

ついて（案）」ということでございますけれども、令和元年7月に、評価結果の次回指定管理者選定への反映など、モニタリングに関する全庁的な取扱いの見直しが行われました。これを踏まえ、評価基準の見直しを行うものでございます。また、この評価基準は、2020年度指定管理期間開始の5地区についてでございますけれども、2020年度評価から適用することとし、他の6地区につきましては、次の指定管理期間、2022年度からになりますけれども、そのときから適用するというようにしております。それと次に資料1-3のA4版でございます。ホッチキス止めしておりますけれども、この見直し案を評価票の様式に反映したもので、評価票の様式は、これ1年目～3年目、4年目、5年目の3種類となっております。あわせて、後ろの方に現行のものを、資料1-3の（参考）としておつけしております。これは1から5年目共通ということになっております。また、ホッチキス止めで見にくいので、A3の資料1-3という「評価票の見直し案」というものもあわせてご覧いただきながら、ご説明をさせていただきたいと思っております。

その資料1-1でございますけれども、1つ目は個別評価、見直しの趣旨は先ほど述べた通りでございますけれども、1の個別評価についてということで、資料1-3のこの1年目から3年目というところの下の真ん中ぐらいの丸く楕円で囲んでいるところでございますけれども、これにつきましては全庁的な取扱いによる評価基準に準拠することとして、これまでの総括評価との整合性を図り府民にとってよりわかりやすい基準としていきたいと思っております。具体的には、「AA（優良）」という言い方ですけれども、運用マニュアルに準じた名称である「S（優良）」というふうに改めたいと考えております。また、これまで、6段階。資料1の3のA4のホッチキス止めの現行のところでございますけれども、個別評価でAAとAとBが3つ、B+とBとB-とCということで、6段階だったものを、4段階評価ということで、これも運用マニュアルに準じたものとして、Bを一つに集約することで分かりやすい基準にしたいと考えております。なお、2011年度の評価委員会におきまして、課題解決に向けた取組みの進捗状況を把握できるように、とのご意見を受けまして、4段階から6段階へと見直した経緯がございますけれども、2012年度以降につきましては、実際にそのB及びB-の評価が付けられたものはなく、一部に課題があったとして

も指定管理者におきまして解決に向けた取組みを行われているという状況でございますので、これまでの評価基準と大きな変更となるものではないと考えております。

次に2つ目の総括評価というところでございます。これは2010年度の評価委員会におきまして、モニタリングの目的を達成するためには、履行の確認、サービスの質の評価、サービスの安定性の評価が必要であるという考え方から、それぞれ総括評価を行うということで、府営住宅のこの評価のところでさせていただき、引き続きこれを行っていくというものでございます。名称も個別評価とあわせて、AAをSというふうに改めたいと考えております。

3つ目の総合評価でございます。これも全庁的な取扱いによる基準に準じるということで、現行のものですけれども、A4の横の一番最後の資料1-3の(3)でございしますが、年度の評価のことを「総合評価」というふうにしておりましてけれども、総合評価は4年目の評価を指す名称のため、「年度評価」という言い方で、改めたいというふうに思っております。また、AAをSに改めるということでございます。先ほどのその総合評価の関係で、総合評価、最終評価について、これも全庁的な取扱いに準じるということで、従来からは年度の評価を行ってございましたが、それに加え、4年目は、1年目から4年目の部分の4年間、4年目の部分を年度評価で総括した総合評価で、5年目は、1から5年目の年度評価を総括した最終年度を「最終評価」ということで実施を予定しております。4年目の総合評価の結果が、ローマ数字の「IV要改善」となった事業者から、次期指定管理者の公募に再度応募があった場合には、選定の審査の際に減点措置を講じます。この措置を講じることにつきましては昨年度の公募要項に明記した上で、公募したところでございます。

次に資料1-2の縦長A4でございします。「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」につきまして、先ほどご説明させていただいた通り評価基準見直しの適用時期が異なることから、令和2年度、今年度から指定管理期間開始の5地区のものと、平成29年度指定管理期間開始の6地区のもの2種類でございます。5地区の案は評価基準を先ほど説明させていただいた6段階から4段階に改めることがまず1つ。この2ページ目、募集要項の評価項目の真ん中、右の方でございしますけれども、入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているかを確認する

という確認方法が追加されております。この2点が大きく6地区の案と違うところがございます。その他の見直しの箇所につきましては5地区、6地区共通としております。あと、少し細かいところを申し上げますと、この1ページ目と戻っていただくこととなりますが、緊急対応と一番下のところの項目でございます。ここの評価項目のところでの確認方法でございます。下線を引いておりますけれども、非常時の緊急管理体制が確保されるよう、表現を明確化しました。近年の台風等、大きな災害が発生しておりますので、管理について、このような体制がとれるかどうかということを明記、言葉としていきたいと思っております。2ページ目の真ん中ちょっと上ぐらいのところに、太字の括弧のところですが、業務仕様書の管理業務説明書に即し、下記の業務を適切にといった文言、ここを適切に行っているかということで、言葉は継ぎ足したというものでございます。次にその下の募集事務の確認方法のところですが、募集可能である住宅の選定方法のところでございますけれども、前回募集から経過年数、応募倍率、空家年数を考慮して選定しているか、空家の対策をきっちりしているかどうかということで、具体的に、よりこういった文言を入れて、そこを評価していきたいというふうに追加させていただきました。その一つ下は先ほど申し上げた空家修繕年間実施想定戸数でございますけれども、この昨年度の公募で、人気のある住宅での空家を積極的に解消してもらおう。縮減してもらおうために設定したものでありますことから、この4月から指定管理期間が始まった5地区についてのみ新たに確認するというところでございます。

次に3ページの「入居者等への指導及び連絡に関する業務」の、真ん中あたりになりますが、「府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている」という評価項目を追加しております。これまでも毎月の報告で確認しておりましたが、より明確化するということで評価項目に今回付け足していきたいと思っております。

その他は文章の文言整理を行っております。

以上まとめますと、モニタリングに係る評価基準と確認方法は、5地区と6地区ではそれぞれ指定管理期間が違いますので、異なっております。評価項目としては両地区共通で苦情処理等のところでプラス、5地区のみ空家の修繕戸数の確認と、その他文言の整理ということでございます。

次に資料 1-4。A3 の分で、見直し案と、現行というものでございますけれども、これは「府営住宅の指定管理者業務の履行状況チェックシート」の様式の見直し案と現行のものということでございます。これはその中から募集関係のところを抜粋した部分でございますけれども、これも全庁的な取扱いに準じるもので、現行では指定管理者、現行の方でございますけれども、指定管理者はAやBなどの自己評価のみをつけておりましたが、それに加えて、見直し案の方では、何をどのように履行したか、記述式で記載するスペースも設けました。6 地区につきましても、基本は同じ様式でございますけれども評価基準の確認内容のところや、評価基準のところは 5 地区と異なっているということで、そのあたりについてもその指定管理者の方にも一定の検証分析をしていただきたいというふうに思っております。

議題 1 のこの資料 1 の説明は以上のとおりでございます。

長々と申し訳ございませんでした。

## ○質疑応答

(委員長)

はい、ありがとうございます。たくさんのご説明があったんですけれども、まずは、評価基準の見直しということで、6 段階あったものを 4 段階にしたと。B+、B、B- というものを B という一括りにしたというのが 1 つ。それから各年度同じ評価だったものをですね 1 年目~3 年目、それから 4 年目、5 年目と分けられたということですね。それと、評価票のチェックシートですね。チェックシートの書式をちょっと変えられて、指定管理者の自己評価等が書き込めるような欄が設けられたということですかね。今の説明に関して何か先生がたの方からご質問ご意見等ございませんでしょうか。

なければちょっと私の方からよろしいですか。

資料 1-2 ですね、評価の方法の中で緊急対応ですね、非常時の危機管理体制っていうものをちょっと追加されたというふうにご説明あったんですけれども。この危機管理体制っていうものがどういうものであればいいというふうなことについては、何か指針みたいなものは持っておられるんでしょうか。

(大阪府)

例えば台風とか、地震というのが想定されますけれども、それぞれ指定管理者の方

もBCP等、マニュアルを策定するようなどころもありまして、それぞれでそれに沿った対応をしていくことになっていくものでございますけれども、我々もそのあたりのマニュアルを揃えておりまして、立入り等で、そういった災害があるかどうか分かりませんが、仮に今回も台風があつて、モニタリングするということでは、そういったところがきちりされているとかですね、現実には台風とか起きた場合の対応ができてきますので、それぞれのグループの方でそういった現実の対応というのは確認できますので、そういったところを基に、評価していきたいと思っております。

(委員長)           ありがとうございます。ただね、例えば、このコロナのような感染症の罹患者が発生したとかですね。そういったことについては、台風とかね、そういったものは毎年のように来るようなものですから、それなりの対応っていうのはあるんでしょうけれども、その辺のところはどうなんでしょうね。

(大阪府)           今回のコロナウィルスということで、具体的には先ほど室長の方から挨拶がありました通り、入居説明会とか、そういう大勢にお越しいただく抽選会のときには、感染防止対策ということで、消毒液設置をはじめマスクの着用とか、窓口ではアクリル板とか、様々対応させていただいております。日頃もできれば3密を防ぐということで、アクリル版を設置したりするなど対応しております。モニタリング、立入り調査等で伺いながら、そのあたりも評価していきたいと思っております。

(委員長)           はい。ありがとうございます。

(委員)           今の関連になるんですけども、非常時の危機管理体制というものを今説明いただいたんですけども、どういう要件といいますか、どういうものが整備されてると、この新たな評価基準に従ってね、なってるのかっていう、チェックする側の要件あるいは項目っていうところは、何かあるんでしょうかね。と言いますのは、指定管理者によっても、いろんな体制といいますかね、いうのがあると思うんですけども、そうすると比較してやるときに、これがあるとかないとかあるいはどういう状態かというものの横並びで見たときに、その評価をするポイントといいますか、そういうものが府側に、ちゃんと確立されていないと、その辺の判断する基準といいますか、材料がぶれてしまうこともリスクとしてはあると思うんですけども、それは



どうお考えでしょうか。

(大阪府) おっしゃるように、そういったぶれというのは、整合性を図っていくべきだというふうには思っております。例えば台風とか地震でやっぱり一番施設を管理している関係で、施設の破損状況とか、そういったところが重要なところあるんですけども、そのようなものにつきましては施設管理のマニュアルというのを、統一的なものを作りまして、それは住宅経営室であるのですが、それを指定管理者様の方には、それぞれお示しして、そのとおりに行われているかどうかというのも一つの整合性を図った、統一化されたものでございますので、そのようなところを見ながら、立ち入り検査等、日頃の業務の中で評価していきたいと考えております。

(委員) さっき委員長がおっしゃった、コロナっていうのはもちろん今までなかったわけですので、危機管理に対しての項目としてね、多分どの指定管理者の盛り込まれていないと思うんですよ。そうすると、もしそれを一つの評価の要件にするならば、例えばそのBCPの計画のところでもそういうものが折り込まれているとかですね、そういうことの確認項目として新たに例えばもし追加するんだったら、あらかじめ指定管理者の方にそういうことお伝えしてですね、ちゃんとそういうことを整備しておいてくださいよと、それを見ますよというふうなことも事前のアナウンスとして必要になる部分もあるかと思うんですけども、その辺はいかがでしょうか。

(大阪府) コロナはこの冬、春にかけて、今もまた感染拡大しておりますけども、それにつきましても例えば指定管理者の管理センターがございますけれども、職員の中で感染したときの対応はどうしていくのか、そういった非常にナーバスなことが、今のところは発生しておりませんが、今後もないとは言えませんので、そういった状況も踏まえながら助言などはしていきたいと考えております。

(委員長) はい、ありがとうございます。他にございませんでしょうか。はい。

(委員) 資料の1-2の2ページ目の真ん中の募集事務のところ、新たにつけられたっておっしゃったと思うんですけどその「入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数」を達成しているかどうかというところの項目なんですけど。2点ありまして、ちょっと私が今までそのお話があったかどうかというのを覚えてないところもしかしたらあったかもしれないんですが、その空家修繕年間実施想定戸数というのはどなた

がその戸数を想定されるのかというところ、でこの項目はそれを達成しているかどうかを確認するってなってるので、その想定戸数がどなたが設定してるのか、まずその想定戸数が適切かどうかというところを見ないと、達成しても、果たしてそれが適切かどうかというのがちょっとわかりにくいのかなと思ったので、その点教えていただけたらと思います。

(大阪府)

私の方から説明させていただきます。空家修繕想定実施戸数と言いますのは、先ほど室長の挨拶にもありましたように、府営住宅が高齢化等、社会状況の変化等がありまして空家が非常に増加しているという状況にあります。やっぱり空家対策をきっちりしていかないといけないということですね、昨年度の公募の際に導入したんですけれども、設定は我々の方で、事務局の方でさせていただいて、選定委員会のご審議を経て確定したものでございます。具体的にはですね、基本的には各地区5地区における過去の空家の修繕実績の平均値に、各地区で例えば倍率が高いところ、そのときに概ね応募倍率が2倍以上のところの空家っていうのが大体どれくらいあるかっていうので、その8割、平成30年度末での実績で、その8割ぐらいの数字を5年間で解消していただくと、いう形で積んでですね、ですから例えば修繕実績が200戸あって、各年の修繕で平均200戸あって、2倍以上の空家が実績で例えば200戸あるということになりますと、5年間で解消ですから、毎年240個ずつ修繕やっていってくださいね、というような形での設定をさせていただいた形になります。そこについての妥当性といいますかですね、その基準の問題がございますので、なかなかちょっと誰が一番基準として妥当なのかという評価を図るっていうのは難しいところがあるんですけども、我々なりの理屈を組み立てた上で、この場とは違う別途の選定委員会の中でその募集要項のご審議をいただいた中で一応ご了解いただいたということなので、一定オーソライズされた形でやられてるというふうに理解をしています。それに基づいて実施されてるということであれば一定目標は達成していただいと。そこにつきましては昨年度初めてやった取り組みですので、今後またその後実績等も検証しながらですね、改めてその状況の変化も踏まえながら改善を図っていく必要があるというふうに考えております。

(委員長)

はい、ありがとうございます他に先生方ございませんか。

(委員)           ご説明ありがとうございました。先ほど委員長と〇〇委員がおっしゃったことと少し重なるかもしれませんが、資料1-2の1ページ目の一番下のところで非常時の危機管理体制のお話をさせていただいたかと思うんですけども、一昨年大阪北部地震ですとか台風21号、25号それから今問題になっているコロナウイルスの関係も、それはこの非常時の危機管理の話の中に入ってくるというお話だったかと思うんですが、仕様書の方を拝見すると、私が今ざっと読ましていただいた限りでは、そういうことはちょっと書いてないようなので、次年度ですかね、次の指定管理者さんの募集をされるということになるかと思うんですけど、その時までには仕様書の中に、危機管理云々かんぬんということについてはこれこれしてくださいねということとは盛り込んでいただいた方がいいのかなと思うんですよね。これは意見として申し上げるんですけど。それからもう一つ先ほどのご説明の中でですね、非常時の危機管理体制に関しては指定管理者さんがそれぞれBCPを作っておられるからそこでやっていただけると言うお話があったかと思うんですけども、指定管理者さんといっても業者さんの規模として大きいところから小さいところまで一応色々あって、現状では契約を取ってるのはみんな大きい業者さんばかりなので自前のBCP持ってるところばかりだと思うんですけども、募集地区によっては1千戸ぐらいの管理戸数でもいいですよっていうところもあり得るわけですし、それから複数の業者さんがですねジョイントベンチャーのJVの形で共同で手を挙げてこられるという場合もありますので、一応その辺は想定していただいてBCP任せではないような形にさせていただいた方がいいのかなというふうに思いました。以上です。

(大阪府)           お答えさせていただきますと、実は昨年度の公募の際にはですね、業務仕様書のところには詳しく書いてないんですけども、募集要項の18ページのところにですね、ちょっとご覧いただきたいんですけども

(委員)           参考資料ですか？

(大阪府)           そうですね。参考資料としてつけさせて頂いている、9番のですね、⑨の18ページですね。ちょっと下からあがっていただいた(カ)ということで、危機管理に関する対応についてということで、体制とかマニュアルの整備、それから保険への加入、それから大阪府及び関係機関との連絡体制の確保についてと。この点につきま

しては、ちょっと私もきっちり見てないんですけど、29年度の公募の際にはそこまで明確には書いてなかったんですけども、昨今の災害の状況とかを踏まえましてですね、全庁的にこういうふうな形で盛り込めという話になって、前回の公募では一応入れさせていただいてるという形になってます。確かに先生がおっしゃっていただいているように、業務仕様書とか募集要項で明記しておくことが望ましいんですけども、やはり何かあったときにやっぱりきっちり管理をいただいている以上は対応していただくということが必要ですので、一定その書いていようが書いていまいがやっていただかなければいけない部分があるのかなというふうには理解しております。今回ちょっとそういう形で評価基準に入れさせていただいたところです。ご指摘のBCPの点につきましては、確かにおっしゃるようにそのBCP任せにするのではなくてですね、我々としても、例えば1つは危機管理体制がどうなっているか。体制の中ではその管理センターの体制もしかることながら、その災害があったときにどういうふうな形で招集される形になっているのか。組織、事業者として、会社としてのバックアップ体制どうなってるのかどうか、等々の点についてですね、金先生のご指摘もちょっと踏まえながら、整理をさせていただいた上で、ある程度評価をする上で指定管理者さんの方もそこがないと対応もなかなかしづらい部分もあるので、そこら辺は参事も申し上げたように、何かお示しする形でちょっとアドバイスをしていきたいなというふうに考えます。

(委員)           ありがとうございます。事業者さんとしてもね、あらかじめ募集要項なり仕様書なりに盛り込まれてるとなると、企業さんですから、計算が事前にできると思いますので、その辺もまた考えていただければと思います。以上です。

(委員長)           ありがとうございます

(委員)           特にはないんですけど、今の緊急対応のところですけど、評価内容としては連絡体制が確保されているかどうかということだけ書かれているので、そのあのBCPとかそういう内容についてまで評価をされるのかどうかということところはちょっと今後のために検討されてもいいかなと。あくまでもここだけを見ますと連絡体制が確保されていればそれでOKという評価になると思いますので、そのあたり少しまた整理していただければと思います。

(委員) 入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数という、ちょっとご説明もいただいたんですけども、ちょっと私はあんまりこういう概念みたいなものがまだ不勉強でよくわかってないので、どういう状態を府として想定していて、それを、想定戸数をどの水準をクリアすればそれが達成したかっていう、何か具体の例か何かで、また後でも結構ですので教えていただけますかね。ちょっとあんまりこういうことが、いわゆるこの公営の住宅の一つの業界の中で、こういう概念みたいなものが、何か評価の要素の一つといたしますか、そういうものとしてもオーソライズされているのかということも含めて、ちょっと私が勉強したいのでまた教えていただけますか。

(大阪府) それについてはまた後ほどご説明させていただきますけれども、先ほど申しましたように空家が非常に増加してきている状況にあるので、何らかの改善を図らないといけないということで、一つの、ちょっとこういう言い方は語弊があるかもしれませんが、モデル的にこういうふうに取り組んでみようという形でやらせていただいたということですので、ストックベースで見ますんで、フローで増加している状況にきっちり対応していけるかどうかというのは確かにあるんですけども、ただこの想定実施戸数で積んでる部分につきましては、今まではその参考価格というのは過去実績で積むという形になってますんで、それに、想定実施戸数で上積みしたと先ほど申し上げましたけれども、その部分については、その積んだ戸数についての参考価格で上乘せするという形にしていますので、当然、一応我々としてはこれやってくださいと、ただその分のお金はその実績ベースですが一応措置はちゃんとしてますよという形で整理をさせていただいてるということになっているんです。

(委員) 今の話は他府県でも大体共通した・・・？

(大阪府) それは戸数の問題がございますのでね、管理戸数、例えば東京であれば25万戸くらいと、大阪府も12万戸、やはりその各府県戸数がかなり差異がございますのでね、規模によって。その空家の状況っていうのも、例えば都市部とちょっとやっぱり中心部で、我々府営住宅で言いましたら、例えばその設備が整っている住宅とか立地の良い住宅は当然倍率が高いんですけども、そうじゃないところはちょっと倍率がやっぱり低いというような状況になって空家も出ていると。そういうふうな中で、どういうふうに工夫してやっていくのかっていうところもちょっとあるので、全国

的に平均してどうかという話になるとなかなか難しいところがありますんで。他所ではあんまりこういう取組みをやってるといふところは、正直聞いたところはないです。

(委員長) 後でも〇〇委員に具体的なご事例をちょっとお示しいただければと思います。他にございませんか。なければ、一応今の議論ですね、先生方から危機管理体制に対して何がしかの府としての要件みたいなものを少しお示しいただいた方がいいんじゃないかというようなことがありましたので、その点はちょっとよろしく願いたいと思います。

それでは続きましてですね、アンケート調査についてご説明をお願いします。

## ■(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) 引き続き私の方から説明させていただきます。資料2のアンケートの実施ということでございますけれども、本年度も昨年度同様に入居者サービスの向上を目的としまして、入居者及び自治会長へのアンケートを実施したいというふうに考えております。「2 調査方法等」でございますけれども、入居者の調査対象は、5年間で全府営住宅を網羅できるよう毎年、入居戸数の約20%を入居者アンケートの対象としております。今年度は府内の58住宅、約2万の入居住戸に対し実施したいと考えております。自治会長様への調査対象は、毎年全自治会長を対象に実施してございまして、本年も同様に実施いたします。なお昨年度は354の自治会長に対して実施してございます。

次の別紙①でございます。これは入居者アンケートの依頼文書とアンケート用紙でございます。入居者アンケート、これは本年10月1日から各指定管理者が対象住戸に配布し、10月16日を回収期限として実施いたします。次にアンケートの内容についてでございます。アンケートの主な内容でございますが、これはその裏でございますけれども、各指定管理者で行っております窓口での対応、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、あと自由意見欄ということで、昨年度同様でございますけれども、窓口の対応、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は、言葉遣いや対応の速さ等、昨年度まで、このところの例えば問3ですけれども、小問1、小問2のこの言葉使いや態度、対応の早さというところが、一緒に書いてたんですけれども、違う事柄が1つの質問になるのもどうかということでもありますので、それぞれ小問に分けて整理させていただきました。なお、昨年度まで入居者の性別欄というのを、男・女というふうに記載していたのですが、昨今の性的マイノリティの方への配慮というのもございますので、統計上も必要ないということで削除いたしました。

次の別紙②でございますが、これも自治会長へのアンケートということで、依頼文書とアンケート用紙ということで、内容は同じということで説明は省略いたします。今年の3月末の第2回評価委員会でございますけれども、委員長と〇〇委員の方から、各指定管理者がアンケート結果をフィードバックした方が良いのではというようなご意見をいただいたことを受けまして、指定管理者の方に現状をヒアリングいたしました。フィードバックを行っているという指定管理者はございませんでした。今後ですが、何らかの方法でフィードバックをしていくということを指定管理者の方と今話を進めて要請しており、具体的な手法につきましては、今指定管理者と詰めているというところがございますので、またご報告できればと思っております。以上でございます。

## ○質疑応答

(委員長)

アンケートに関して何かご質問ございませんでしょうか。例年と違うところは、言葉遣いや態度についてというところと、対応の早さについてという項目を分けて聞くようになったということですね。それからこのアンケート調査結果についてのフィードバックについては今、事業者さんと詰めておられるところだと。何か委員の方からご意見ございませんでしょうか。

前回の委員会でしたかね、この自由意見をもう少し評価にフィードバックできるようなことを、とかいうふうな話がありましたよね、確か。違いましたっけ。

(委員)

私が申し上げたかどうかちょっと記憶が定かではないですけど確かそういうご意見ございましたね、はい。

(委員長) 今の点に関してはいかがでしょう。

(大阪府) ここにどういったものが書かれるか、色々ありますけれども、例えばですね、特定できるようなことが書かれてるとか、漠然なことが書かれているとか色々あると思いますが、この資料1-2の全てを評価できるというものはないのかもしれませんが、例えばその入居者への指導の、今回苦情処理というのをつけさせていただきますけれども、そういった内容でしたらそこでの評価とか、施設の修繕に関する事で、何かご意見が書かれているのであればそういったところで、できるものがあるれば、対応できているのかというところの評価は、できるものはしていきたいと考えております。

(委員長) ありがとうございます。他にアンケート調査に関して、はい。

(委員) これ以前も申し上げたと思うんですが、アンケートの実施時期についてなんですが、確か一昨年ですか、6月に大阪北部地震がきてですね、9月に台風21号25号と2つ大きな台風が来て、その後10月がアンケートの実施時期だったんですけどもそうすると回収率は下がるし、集まってきたお答えもですね、指定管理者さんに対して修理の対応が遅いと非常に苦情めいた内容が多かったんで、10月にアンケート実施というのはどうなんだろうということを申し上げたことが、私あるんですが、ただそれに対して、住宅経営室さんからの答えは、ちょっと年間の他の仕事の段取りとの関係でアンケートの時期を移すというのは難しいんですと、いうふうにおっしゃってたかと思うんですけど、それはやはり今でもそうなんだろうかと。

(大阪府) 確かに私もそのときに〇〇委員からそういうご意見いただいて、ちょっとどうするかという話になったと思うんですけど、スケジュール的にですね、やはり10月に投げて2週間で回収して、その後指定管理者で分析をして、集計をして我々の方で集めたやつをまた分析すると、いう形でそのアンケート評価結果っていうのを、例えばどんな感じかっていうことについて、年間の中で反映させるっていうことになると、やはりスケジュール的にですね、このくらいの時期がと、やっぱり10月というのが一番、これまでの経験値からで恐縮なんですけどちょっと妥当なところかなと。ただ、そのときにも申し上げたかと思うんですけども、例えば委員おっしゃっていただいたように災害があったときとかですね、アンケート例えばまいても



あんまりその答えていただける方がそういう体制にないときっていうのは当然考慮すべきだと思いますので、そこは弾力的に対応すべきだと思ってるんですけども、基本は〇〇委員におっしゃっていただいたとおり、事務処理の関係とか、評価の年間スケジュールとかを考慮すると、この時期が一番ベターではないかというふうに考えているということです。ただ、おっしゃっていただいた通り、先ほど申し上げましたけど、災害とか、そういうふうな事象が生じた場合については弾力的に対応する必要があるということは、別途考えております。

(委員) 先ほどのアンケートの自由記載の部分なんですけどね。これ前回私も言ったような記憶があるんですけども、本当にこの自由記載なんで、本当にレベル感というかもう多分かなり上下大きいと思うんですけども、それこそクレーム的なものもあれば、単に言いがかり的なものもあれば、あるいは非常に建設的な意見みたいなものもあると思うんですね。我々はどういうそのアンケートの自由記載があつてね、それに対して指定管理者の方がどういうふうに対応したかっていうのは結構非常に興味があるんですよ。今はその状況は我々は分からないので、どんな例えばクレームっていても非常に幅があるんですけども、さっき言いましたように、単に文句だけっていうこともあれば、非常に本質的な問題があつたりとかするので、そういう情報は出来たら共有していただきたいんですよ。で、なおかつそういう本質的な意見に対して、指定管理者がどう対応したのかについては、結構その評価をするときにもね、一つのポイントになると思うんですよ。なぜ先ほど、管理者の方がね、フィードバックについて、あまり積極的でいないというところが、多分負担感みたいなものもあるかと思うんですけども。しかしやはり、非常にそういった利用者の声っていうのは非常に重要だと思いますんで、それをどう分析し、どう対応したのかについては、結構私は大きいと思いますし、他の地区なんかでもね、ひょっとしたら同じような問題があつたときにはそれを、これは府の方です、こういう実は課題があつてこういうふうに対処したよみたいなことがあれば、そういうことをまた他の地区の指定管理者の方にフィードバックすることもできると思うんですね。せっかくのアンケートですので、やはりそれ有効活用するためにどんなことができるのかについては、もう少しちょっと工夫をしていただきたいし、それを指定管理

者の評価の部分にね、できれば反映していただくと非常にいいかなと思います。

(委員長) すいません失礼しました。

(大阪府) ただいま〇〇委員からご指摘があった点につきましては、現実問題としては確かに自由記載欄というのは我々先生方にご報告させていただいたときは、何か項目でちょっと単語的に整理をして、例えばちょっとこういう項目に対して意見があったとかいう形での簡単な整理をさせていただいていると。個別の中身については、基本的には〇〇委員がおっしゃっていただいたように、そのアンケートの中でやっぱり指定管理者として真摯に対応すべきものについてはですね、指定管理者さんの方で個別に対応していただいているところではあるんですが、ちょっとどんな形でできるかっていうことにつきましてはですね、一度ちょっと我々も検討させていただきたいということで、ちょっとこの場で預らせていただくように、事務局がこういうのをちょっと横柄なんですけれども、そういう形でちょっと整理をさせていただきたいというふうに考えます。よろしいでしょうか。

(委員長) はい。今後ね、そういうふうなことをうまく盛り込んでいただければと思います。他にございませんでしょうか。なければ、この第2議題については、そういうことですね、終えたいと思います。課題になってましたフィードバックについては事業者の方々と今後詰めていただけるということでございます。

(大阪府) あと補足なんですけど、先ほど〇〇委員おっしゃっていたように、フィードバックについて、別に指定管理者さんの方が消極的とうことではないんですけれども、やっぱり対象が10万戸の5分の1で2万戸ということになりますので、どういう形でフィードバックするのが入居者の方にとって必要な情報を、どういうふうな形で提示するか、あるいはどんな手法でやるのが一番良いかっていうところについて、色々、時間は経ってるんですけど、詰めてるところがございまして、そういうところがあるので、まだ結論に至っていない部分なのでその辺はご理解いただきたいというふうに思います。

(委員長) 今後の課題としてですね、そういう方向でお考えいただくということにしたいと思います。それではですね、次に3つ目の議題に移りますが、ここで傍聴者の方々は出ただけだったと思います。「2021年度公募にかかる地区割りについて」ということで

ですね。

[傍聴者退室]

### 《これより非公開での審議》

(委員長)           はい。ありがとうございます。ということでですね今日の本日の審議は終わっ  
たんだと思います。委員会の皆様にはスムーズな委員会の応援にご協力いただき  
ありがとうございます。それでは進行を事務局さんにお返ししたいと思います。

(大阪府)           それでは本日は長時間にわたり熱心なご議論をいただき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。