

## 第1回 大阪府営住宅指定管理者評価委員会 議事概要

1 日 時 令和4年7月22日(金) 14時00分～15時30分

2 場 所 大阪府咲洲庁舎 41階 共用会議室⑧

### 3 議 題

- (1) 委員長の選出について
- (2) 令和4年度の指定管理者の業務の実施状況等に係る評価の項目、基準等について
- (3) 入居者及び自治会長アンケートの実施について

### 4 主な意見等

#### ■(議題1) 委員長の選出について

- (事務局) 大阪府営住宅指定管理者評価委員会規則について説明。  
過半数委員が出席しており、本日の委員会は成立している。  
委員の互選により委員長を選出する規則となっている。
- (委員) 西嶋委員を委員長として選出。
- (委員長) 山口委員を職務代理人として指名。

#### ■(議題2) 令和4年度の指定管理者の業務の実施状況等に係る評価の項目、基準等について

- (事務局) 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いて、資料1-1、資料1-2及び資料1-3に沿って説明。
- (委員) 資料1-2、指定期間4年目の評価票の「④総合評価」欄について、4年目の年度で評価するということか。「④総合評価」の説明欄のⅠ～Ⅳに「評価対象となる年度の年度評価」と記載があるが、どのように取り扱うのか。
- (大阪府) 1年目から4年目の期間を通算した評価であり、4年目だけの評価ということでない。「③年度評価」欄でそれぞれSからCと年度ごとに評価がされ、それを踏まえて「④総合評価」の4年目でⅠからⅣをつけることとなる。
- (委員) 「評価委員会での評価および提言」欄について、項目ごとに評価するのか、全体として評価することになるのか。
- (大阪府) 第2回の評価委員会で、それぞれ府と指定管理者が行った評価を資料1-3や資料1-2に記載してお示しする。内容については、それぞれの項目を確認いただき評価を進めていただくが、最終的な提言という形で、評価1-2「評価委員会での評価及び提言」として提言いただく。
- (委員) 評価委員会の役割は、各項目に対する評価を行うのか、評価システム自体を評価するのか、もしくはその両方なのか。
- (大阪府) 指定管理者の業務について、仕様書や事業計画書に即して事業が実施されているかどうかという観点から評価を行う。それぞれ評価項目について仕様書や計画書のとおり業務が進められていれば標準とする。評価委員会において、その評価した内容を確認いただき、提言いただく。

- (委員長) 評価システムについての評価というより、運用状況、それと改善点等についての意見が、この評価委員会の主たる役割ということか。
- (大阪府) そのとおり。
- (委員) 評価システムについて、PDCAサイクルに則って実施していると考えているが、事業計画書はPに相当するもので、評価委員会のCを受けて、A（改善）に相当するものはあるか。
- それとも、Aに相当するものが委員会の提言になり、提言を踏まえて、指定管理者が事業計画を書き、それが実行されているかをチェックするというふうな仕組みになっているのか。
- (委員長) 指定管理者が業務を続けている中で、課題等があった際、それを反映させる仕組みが指定期間中にあるのか、という趣旨と思われる。私の理解では次の指定管理者を選定するときの選定委員会なり、あるいは本委員会の中で各年度評価を行う中で、出てきた課題について本委員会で提案していきながら、次のサイクルに繋げていくということが、委員の意図しているPDCAサイクルという意味でのAの部分だと考える。大阪府の意見はどうか。
- (大阪府) 委員長の意見のとおり。「評価委員会での評価および提言」の提言に関する部分で、年度ごとに評価いただき、最終的に5年間の事業に対する評価・提言いただいた内容を次の指定管理者の事業に生かしていく。
- (委員) 府が提示している仕様書以上のことを事業計画書で提案している場合は、当然提案のあった内容を実行していただくこととなるが、記載されている内容をすべて実施できるのか、また実施内容について、きちんとこれで評価できるのか、疑問に感じる。
- 例えば、募集事務について営業時間を仕様書より長い時間で記載されていた場合、この評価項目で確認できるのか。立ち入り検査で確認しているのか。
- (大阪府) 計画書や仕様書に基づいて進められているかという観点から見ていくことになるが、例示のあった営業時間については、計画書に土曜日と記載があれば、土曜日に営業されているかという点について確認すべき事項になっている。
- 立ち入り検査は各管理センターに職員が訪問し、現地で確認をしている。それ以外にも例示のあった営業時間であれば、日常的に営業時間内に業務のやりとりを行っており、その中で確認をしていくということもある。
- (委員長) 委員の指摘について、計画書どおりに土曜日に募集業務をやっていたという事実を確認し、その上でこれだけの応募者があったという結果に対して評価をされるという認識でよいか。
- (大阪府) そのとおり。
- (委員) 資料1-2の指定期間4年目の総合評価について、4年目に評価を行う意味は何か。
- (大阪府) 4年目の評価でIVとなった事業者について、次の公募の際に減点措置を行うため、4年目で評価を行う。
- (委員) 評価基準について、業務仕様書と事業計画書の2種類がある。業務仕様書は、大阪府の方で求めている標準的な水準が記載されており、事業計画書は、事業者が設定した、仕様書より高い水準が記載されている。業務仕様書は満たしているが、事業計画

書を満たしていない場合でも、評価がAとなるのか。

例えば、資料1—1の人員体制について、有資格者を業務仕様書以上に置くと計画書に記載した場合、どちらが基準となるのか。

(委員長) 評価の対象が事業計画書であったり、ある項目については仕様書であったりというようなことがあるので、それぞれの項目に合わせて、この評価の確認の方法に照らして判断をSABCとするということによろしいか。

(大阪府) そのとおり。

(委員長) 評価基準を示す場合、「等」を付けると疑義が生じやすいため、できる限り明確にする方がよい。

評価項目および評価基準について本案のとおり進め、細部については、事務局と委員長で最終原稿を確認し、途中経過について委員にも報告・確認をしていただくこととしたい。どうしても時間の都合で難しいときには、委員長一任ということによろしいか。

(各委員) 異議なし。

### ■(議題3) 入居者及び自治会長アンケートの実施について

(事務局) 入居者及び自治会長アンケート実施について、資料2に沿って説明。

(委員) 問1の年齢構成について、公営住宅は高齢者の方がかなり多くなっている。80歳以上という項目をいれてもよいのではないか。

また、評価項目に「わからない」とある場合、大半の人たちが「わからない」に入れてしまうのではないか。

(大阪府) 80歳代以上の選択肢については加える形で考えたい。

「わからない」という項目について、窓口対応をその入居者が受けたことがないという状況も考えられるため設問を設けている。昨年の状況では、「言葉使い」の設問の場合、総回答数が1万に対して、そのうち「わからない」が400弱であった。「おおむね満足」や、「訪問したことがない」が主であり、「わからない」が大きく占めている状況ではなかった。

(委員) 自治会長アンケートについて、入居者用と同じ項目となっているが、自治会長と指定管理者の関係性の項目や、住民と自治会長の関係性の質問項目がない。自治会長に記名式で回答を求めているが、入居者用と全く同じ質問事項でいいのか。

(大阪府) 入居者に対して、自治会長というのは役職柄、指定管理者と接する機会が多いということが考えられる。自治会長の立場として、同じ項目で評価いただき、実際どういう状況なのかというのを確認することを想定している。

(委員) 自治会長と入居者が全く同じアンケートとすることには疑問がある。

また、昨年度のアンケートについて、回収率が2年続けて非常に悪い住宅があったと記憶しているが、対策はしたか。

(委員長) 記名式であるため、回答しにくい部分、あるいは単純に選択肢で答えるだけでは、伝わりにくい部分があると思われる。そのあたりは、アンケート以外の方法で意思疎通を図る方法もある。

あえて入居者と同じ項目を尋ねることで、それはそれで一つのアンケートの意味が

あるようにも個人的には考える。

(大阪府) 回収率が低い原因を確認したところ、担当者のミスで事前に準備ができておらず、回収の期間が少し短くなり、回収率が悪かったということであった。今年度は、着実に実施するよう当該指定管理者に改善の取り組みを進めてもらっているため、回収率については一般的なものになるかと考えている。

(委員) 問7について、設問を設けずに、最初からQRコードと紙面の両方で実施していいと考える。指定管理者であれば簡単に作成できるのではないか。QRの方がすぐ回答できて便利だと思うので、採用を検討したらいいのではないか。

(大阪府) インターネットで回答できない方もいると考えられるため、導入する場合、紙面ともに両方必要だと考えている。インターネット回答のアンケートを実施するにあたり、導入方法について、入居者への周知方法やシステムの準備などが、今後必要だと考えている。まずアンケートで意向を確認し、検討していきたい。

(委員長) 入居者アンケートの問1について、「答えたくない方は未記入で可」となっている。この設問に関して、答えない場合、後の集計等に影響がでるのではないか。年代別の分析を行うことにより、ある年齢層に関しては十分に意向が把握できていない等の状況を把握することができる。どうしても答えたくない方は、未記入で提出すると思われるため、括弧書きは記載しなくてもよいと考える。

(大阪府) 回答者の属性の問は問1のみ。年代を聞かれることについて忌避意識を持つ人もあると思われるため、配慮からこの表現としている。

(委員) 問1について「あなた自身のことをお答えください」と聞いているが、実際は年代しか聞いていない。「年代についてお答えください」でいいのではないか。

(大阪府) 括弧書き及び年代の問い方について設問の表現を修正する。

(委員長) 事務局で精査いただき、各委員の方に事前に見ていただくようにして、細部については委員長の方に一任いただくというような形で進めてよろしいか。

(各委員) 異議なし。

(委員長) 以上で、本日の審議を終了する。