

第3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6年2月16日(金) 15時00分～17時00分

2 場所 大阪府咲洲庁舎 44階 大会議室

3 議題

- (1) 入居者及び自治会長アンケートの結果について
- (2) 令和5年度評価について
- (3) 令和6年度公募に係る地区割りについて（非公開）

4 主な意見等

(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。

■(議題1) 入居者及び自治会長アンケートの結果について

(事務局) 資料1に沿って説明。

(委員長) 各委員より資料や説明について何か意見はあるか。

(委員) アンケートの自由記述に、自治会からの脱退が多いという意見があったが、各団地の自治会の加入率を教えてくださいとすることは可能か。

(大阪府) 自治会については、自治活動に関することであるため、府が直接関与することは難しく、加入率については把握していない状況である。ただし、希望の自治会には、入居時に加入届をご案内する等、入会促進に向けて取り組んでいるところ。

(委員長) 自治会に関しては、大阪府の回答のとおりにまさに自治活動なので、府も指定管理者も直接介入するということは難しい。ただし一方で、府営住宅は入居者における自治をしていただくということが要件となっているため、自治活動の低下によって府営住宅の管理に影響を及ぼし、アンケートへ回答いただく事態となることは、自然な流れかと思う。

委員の意見は、自治会活動に積極的に介入していただくという意味ではなく、情報としてある程度把握していた方がいいのではないかという趣旨であるため、今後府営住宅の管理に影響を及ぼすことがないように、基本的な情報の把握について指定管理者とご協議いただければいいのではないかという意見であった。

(大阪府) 情報の把握という面では、今先ほどご回答したとおり把握していない状況ではごあるが、一方で委員長のご発言のとおり、施設の共用部分は入居者が維持管理いただく必要がある。加入率や高齢化等、なかなか維持活動が難しいというようなことを聞く。

自治会費の中で維持管理をしているが、例えば集金の手間や、除草や清掃の作業負担については、昨年度から入居者の7割同意を踏まえて府で共益費の徴収を行い、指定管理者を通じて外部委託を行うという取り組みを実施している。

(委員) 資料1 P8 問4 小問1の設問の選択肢について、「ふつう」があるが、ふつうとはどのような程度を指すのかを教えてください。

また、P13 自由意見欄の樹木選定について、「高齢者ばかり」という記載があるが、これはシルバー人材センターが派遣されていることか。それともボランティア団体等かどこに委託しているのか。

(委員長) アンケート項目の「ふつう」について、絶対的な選択指標はないが、質問によっては「ふつう」の定義が分かりづらい場合もある。結果的に満足やや満足やや不満不満というような4択で、それに対して、「わからない」というような項目を設け、5つの選択肢を設けているアンケートも見受けられる。

自由意見欄については、どのような方法で実施しているのか補足説明をお願いします。

(大阪府) 普通の定義について、サービスの提供を受けている方の感覚的なところにはなるかと思うが、通常レベルの対応をいただいたと感覚で答えていただくものと考えている。今後は、委員長の意見にもあるとおり、回答の判断基準に迷わないような表記に検討していきたいというふうに思っている。

府営住宅の清掃や草刈りは入居者で実施いただいているが、若い世代の方は就労等により日中不在であることが多く、実際に活動いただいている方は高齢者の方が多くなっており、負担に感じているという意見と思われる。団地によっては、シルバー人材センターの利用や、造園業者へ委託しているところもある。

大阪府としては、樹木剪定費用等において自治会が自治会費として集金し、委託していたものを、大阪府が共益費として徴収し、管理センターから業者へ発注するという取り組みをしている。相談があった場合は、その制度の説明をおこなっているところ。

(委員) P13の主な自由意見欄について、P12の多くの意見の中から、どのような基準で選ばれたのか。

(大阪府) P12のとおり多種多様な意見がある中で、多く意見のあったものを抽出している。

(委員) 書けないような意見もあったのか。

(大阪府) 意見の意図が不明瞭であったりするものもある。

(委員) P12より自由意見欄について、最も多いものは「修繕」の項目となっているが、P13の意見の他にどのような意見があったのか。

(大阪府) 入居者・府の負担区分に関することや修繕後は完成後のイメージの差異により、不満といった意見があった。

(委員長) このアンケートは入居者が入居者視点でどのように感じているかを把握するというものであるため、「普通」を含めたいろいろな選択肢において回答ができるようにしておくということは、一つの手段かと思われる。一般的なアンケートではふつうに集まる傾向がある。また自由記述においては生の声であるため、なるべく加工せず拝見できると、実態や課題に対する重大なヒントとなるとと思われる。全部は無理だが、加工していない情報を見れるようにしておいたほうが良い。

インターネット調査については、十分浸透していない中でも、一定の回答者がいるため、引き続きこのような手法を取り入れて進めていただければと思う。

アンケートに関しては、結果として今年は 52%の回答が得られているということなので、アンケートの実施状況については、特段の問題は生じていないと考えられる。

(各委員) 異議なし。

■(議題2) 令和5年度評価について

(事務局) 資料2に沿って説明。

(委員長) 資料の2-1「大阪府営住宅指定管理者評価票」及びその基になる資料2-2「履行状況チェックシート」を用いて、指定管理関係、募集関係、収納促進関係、施設保全関係、資産活用関係の観点からご説明をいただいた。そのうち施設保全関係、資産活用関係に関しては、各項目とも全てAということで問題ないということが確認できた。収納促進関係については1ヶ所藤井寺が一時期Bというような評価が付いていたが、11月以降担当者の増員等が図られた結果、その後は業務仕様書通り業務を実施していることを確認したことから、Aと考えていいと思われる。

人員体制や募集業務でBという状況があり、募集業務が計画どおりに進んでいない、入居に伴う空き家修繕の戸数が未達という部分がいくつか散見される。

このあたりを中心に、各委員からご発言をお願いしたい。

(委員) 資料2-2「履行状況チェックシート」の評価項目「人員体制」について、寝屋川管理センターや大東朋来管理センターで府の評価と指定管理者の評価が異なる点があるが、どのように評価しているのか。また評価基準はどうなっているのか。

(大阪府) 公募で提案いただいた計画書どおりに人員を確保できたかという観点で評価しており、人員体制の評価基準の欄に記載している、「(参考)年度内において欠員が半年を超える場合はB以下とする」という基準に照らし合わせ、判断している。

寝屋川管理センターでいうと、指定管理者の自己評価では足りてないということでBの評価をつけているが、12月31日現在、10月以降に2名不足しているということであるため、半年未満というところで大阪府の評価はAとしている

(委員) 評価項目「駐車場の管理運営に関する業務」について、全地区A評価となっているが、議題1「入居者アンケート」では、「駐車場のラインと数字が消えている。早く直してほしい」という意見が見受けられた。そのような意見があるのであれば、評価に影響するので

はないかと考えるが、いかがか。

(大阪府) 議題1「入居者アンケート」のP13 主な自由意見の駐車場の意見については、既に修繕が終わっているため、評価についてはAとしている。

(委員) 募集事務について、悪臭によって募集できない住戸があると思うが、そのような住戸は募集の年間実施想定戸数の対象外にできないか。制度についても併せて教えてほしい。

(大阪府) 募集制度については、年6回入居者の募集を実施しており、空家を募集に出すこととなる。空家に対して応募があり、応募者の資格審査を経て入居が決定し、資格審査と平行して空家修繕をしていく流れとなっている。空家修繕の戸数が、年間実施想定戸数としている。

募集に出す住戸については、基本的に空家を出していただくが、例えば周辺に迷惑行為者があり生活環境を維持できないというようなものや、火災のあった住戸においては、そういったものを除外している。

(委員) 資料2-2「履行状況チェックシート」P73 評価項目「人員体制」について、3名の不足が半年以上を超えているにも関わらず、府の評価がAとなっていることについて、教えてほしい。

また、同資料P28 評価項目「募集事務」において、計画60戸に対し実績は50戸となっている。この計画は募集できる戸数いっぱい想定して設定しているのか、それとも上積みしたものであるのか、それによって評価も異なってくるように思う。実態を教えてほしい。

(大阪府) 本評価箇所について、45名に対し40名と記載しているが、その5名は非常勤職員であり、常勤に振り替えて3名確保していた。残り2名については、記載のとおり半年満たないという観点からA評価としている。

募集住戸の戸数については、辞退者を含めて募集いただくことを基本と考えているが、各地区によって応募倍率の違いなど状況に応じて、各地区で募集戸数を設定している。

(委員長) 指定管理者を募集する段階で、過年度の募集実績等を提示した上で、指定管理者から公募で提案いただき、指定管理者の選定した。

指定管理者へ状況を確認し、火災等指定管理者の方の責に帰さぬ事由ということになれば考慮され、仕様書に書かれているような努力を必要とするというふうに判断されれば、B以下の評価になるという認識でよろしいか。

(大阪府) 貴見のとおり。

(委員) 評価項目「募集事務」において、前年度の評価でも、藤井寺地区においては大幅に未達であった。今年度も100戸程度未達の状況であるが、連続で未達の場合、どの程度改善し

ているのかを把握するため、確認できたらと思う。

(委員) 評価項目「募集事務」において、空き家修繕の未達であったところは、今回 11 地区で 4 地区であったが、4 地区とも日本管財(株)であったが、何か理由はあるのか。

(大阪府) 1 点目の藤井寺地区について、昨年度は計画 680 戸に対し実績 360 戸であった。今年度については計画 650 戸に対し実績 511 戸であるため、一定、改善はしていると認識している。府としては空家を解消することが必要と考えており、達成に向けて努力していただく必要があるということで、引き続きセンターと協力しながら、住戸選定や、より募集を多く出せるような形の取り組みをしていきたいと考えている。取り組みの一つとして、空家の多い団地に対し府で現地調査を実施し、その結果を踏まえて、もう少し出せるのではないかなというような協議を進めているところ。

2 点目の未達のところが日本管財(株)という点について、地区ごとに達成に向けて取り組んでいただいている。住戸の状態や辞退者の課題もあるため、来年度は辞退も踏まえて募集する等、対応を進めていきたいと思っている。

(委員) 次年度以降、空家率みたいなものは、評価を行ううえで、情報としていただきたい。常態的に空家が続いている建物なのか、比較的人気があるが指定管理者の努力が不足しているのかという点は、ある程度空家率で判断できるかと思われる。

また、空家が続いた場合、指定管理者にどれくらい裁量があるのか。通常の修繕するのではなく、若者向けの内装に根本的に作り変えるなど、そういうふうな新たな取り組みをしてでも、入居者募集を促進できる余地があるのかなのか、余地がないのであれば、指定管理者で努力できる幅は少なくなるため、次の公募の範囲かもしれないが、そのあたりも踏まえてご検討いただければと思う。

(委員長) 資料 2-1「大阪府営住宅指定管理者評価票」について、本議題の意見交換をもって各委員の方も同意するものとし、それをもとに指定管理者の評価委員からの評価、提言ということで、各地区に関しての案を読み上げる。

○指定期間：令和 2 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

<日本管財株式会社 守口市、寝屋川市、門真市地区>

業務内容は一部課題が見受けられたが、概ね業務仕様書のとおり実施されており、指定期間中、4 年間の業務については良好である。大阪府は本年度、B の評価となった項目について、確実な改善がなされ、入居者サービスの一層の向上が図られるよう、改善の履行状況を確認し、適切に指導すること。

<近鉄住宅管理株式会社 枚方市、大東市、四条畷市、交野市地区>

業務内容は業務仕様書のとおり実施されており、指定期間中 4 年間の業務については良好である。大阪府は、入居者サービスの一層の向上が図られるよう引き続きモニタリングすること。

<近鉄住宅管理株式会社 東大阪市地区>

業務内容は業務仕様書のとおり実施されており、指定期間中 4 年間の業務については良好である。大阪府は入居者サービスの一層の向上が図れるよう引き続きモニタリング

すること。

＜日本管財株式会社 大東朋来地区＞

業務内容は一部課題が見受けられたが、おおむね業務仕様書のとおり実施されており、指定期間中、4年間の業務については良好である。大阪府は本年度、Bの評価となった項目について、確実な改善がなされ、入居者サービスの一層の向上が図られるよう、改善の履行状況を確認し、適切に指導すること。

＜日本管財株式会社 村野地区＞

業務内容は、一部課題が見受けられたが、概ね業務仕様書のとおり実施されており、指定期間中4年間の業務については良好である。大阪府は本年度Bの評価となった項目について確実な実施、改善がなされ、入居者サービスの一層の向上を図られるよう、改善の履行状況を確認し、適切に指導すること。

○指定期間：令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

＜株式会社東急コミュニティー 北摂①地区＞

業務内容は一部課題が見受けられたが、おおむね業務仕様書のとおり実施されている。大阪府は本年度Bの評価となった項目について確実な改善がなされ、入居者サービスの一層の向上が図られるよう、改善の履行状況を確認し適切に指導することと。

＜株式会社東急コミュニティー 北摂②地区＞

業務内容は業務仕様書のとおり実施されている。大阪府は入居者サービスの一層の向上が図られるよう引き続きモニタリングすることと。

＜日本管財株式会社 大阪市、中・南河内地区＞

業務内容は一部課題が見受けられたが、おおむね業務仕様書のとおり実施されている。大阪府は本年度Bの評価となった項目について、確実な改善がなされ入居者サービスの一層の向上を図られるよう改善の履行状況を確認し適切に指導すること。

＜株式会社東急コミュニティー 堺市①、泉州北部地区＞

業務内容は業務仕様書のとおり実施されている。大阪府は入居者サービスの一層の向上を図れるよう引き続きモニタリングすること。

＜株式会社東急コミュニティー 堺市②地区＞

業務内容は業務仕様書のとおり実施されている。大阪府は入居者サービスの一層の向上を図れるよう引き続きモニタリングすること。

＜株式会社東急コミュニティー 泉州南部地区＞

業務内容は業務仕様書のとおり実施されている。大阪府は入居者サービスの一層の向上を図れるよう引き続きモニタリングすること。

このような形で提案するが、何か意見はあるか。

(各委員) 異議なし。

《これより非公開での審議》

(事務局) 以上で、本日の審議を終了する。