

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8年2月25日(水) 15時00分～16時50分

2 場 所 大阪府咲洲庁舎 41階 共用会議室8

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7年度評価について
- (3) 令和8年度公募に係る提言について（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。
委員全員が出席しており、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) 各委員より意見はあるか。

(委 員) 管理センターに「訪問したことがない」という方がいることが課題。コミュニケーションによる相互理解の関係というのが満足度の向上につながるのではないかと。センターと住民が会う機会が少なくなればクレームが多くなるのではないかと。日常的に会う機会をどう増やしていくかという点を次年度以降検討いただくとよいのではないかと。

「すぐに対応してくれた」というのは、どれぐらいの期間を指しているのか。職員も限界ある中で、1～2週間かかる場合に「すぐじゃない」となるのであれば、もう少し入居者に周知していくことが重要と感じる。

人材が不足している状況なので、便利さの追求や過度にサービスを求めすぎるとは、逆に不満を高める要因になる。おおむねの期間を示しつつバランスをとることが必要。

(委員長) 「すぐに対応してくれた」という相対的な記述について、意図を見極めないといけない。議題2の評価にも関するため留意しながら議論を進めていきたい。

(委 員) 自由記述の回答が気になる。アンケート結果を集計して、センターの対応はどのあたりで対応しているか。「対応した」という掲示はしているのか。
また、修繕のところで塗装の剥がれについては、自分ですることとはできないのか。

(大阪府) 無記名のアンケートなので、本人への連絡についてはできない。掲示対応するのではなく、各々今後の行動で示すという形になる。
また、修繕について、計画修繕で対応しており、時間をいただいている状況。住民

によっては自分で塗っている場合もあるが、自分で塗ることは否定していない。

(委員長) コミュニケーションの機会に限られる中、説明時に丁寧に対応することも重要であるが、あらかじめ標準的な期間を示すことを考えてもよいのでは。
引き続き議論させていただきたい。

(委員) 訪問、修繕、電話について「したことがない」という回答がかなりある。改善方法として、訪問等をしてもらった直後のタイミングで生の声を聞けるような仕組みがあればよいのではないか。
アンケート調査に色んなものを詰め込んでしまってもよくないが、複数のニーズがあるのであれば、それに合ったアンケートを考えてもいい。

(委員長) 引き続き今後活かすことができるようモニタリングしていただきたい。実施結果に関しては、建設的なご意見や感想をいただいたが、アンケートの集計結果そのものに関してのご異議はなかった。是非、府は指定管理者と連携を密にして、今後のサービス向上、改善を図っていただきたい。ご異議なければご承認とさせていただく。

(各委員) 異議なし。

■(議題2) 令和7年度評価について

(事務局) 資料2-1、2-2に沿って説明。

(委員長) 収納促進・施設管理・資産活用の分野については、いずれもA評価だった。一方で、指定管理関係、募集関係については一部B評価があった。
まず、評価という観点で委員より発言をお願いする。

(委員) ランサムウェアの件について、2月3日以降、18日までは長い期間があるが、この間に報告はなかったのか。

(大阪府) 2月3日に発生があった当日に報告は受けている。(株)穴吹ハウジングサービスのネットワーク環境下で端末を使用していたことにより漏洩の可能性があるという報告を受けたのが18日。

(委員) 藤井寺管理センターの欠員は巡回管理員が少なく、コミュニケーションが減ったという点ではB評価としたのは理解する。
未実施の研修について2月の時点で「今年度中に実施する」というのは違和感がある。年度末に急いでやるとなると、人数が足りてない中で、さらに現場に負担がかかってしまう。

(委員) 今回暫定的にA評価になっているが、年度末までに実施できなかった場合、評価を変えられるのか確認したい。
公募時に提案だけしておいて実際にやらないというのは甘いと思う。

- (委員長) 3名減員によってどれだけの影響があったのかを考えると、単に人数の問題ではないと思う。府の見解があればお願いしたい。
- 研修は業務の質の確保する観点から非常に重要。可能な限り年度当初に実施した方がよい内容が、未実施になっているようにも思える。残り1カ月程度で実施すれば要件は満たすのだろうが、このような認識を指定管理者に伝えていただく事が必要。
- (大阪府) 人員について、委員からもあったようにコミュニケーションによる相互理解の関係が重要と認識している。巡回管理員が不足しているという事で、藤井寺管理センターに引き続き指導していきたい。
- 研修は、3月中に実施すると聞いているが、実施状況を確認し、次回本委員会で報告し、その結果を相談させていただきたいと考えている。
- (委員長) A評価という判断を基にお考えという事で、承知した。もし未実施であれば、次年度、公募時の提案が履行されてないという事をもって、厳格に評価することをお考えいただくということで理解したい。
- (委員) (株)穴吹ハウジングサービスのランサムウェアについて、住民に対して公表しているのか。
- また、自主事業の未実施(イベント等の実施)についても厳しく評価されるべきかと思う。
- (委員長) まずは公表状況のこと、そして自主事業(イベント等の実施)についてはB評価をされているが、研修の未実施との違いも含めて説明をお願いします。
- (大阪府) ランサムウェア攻撃についての入居者対応としては、2月18日に(株)穴吹ハウジングサービスから報告を受け、20日に府として注意喚起のため報道発表をした。21日には、約6,000世帯に「怪しい電話・メールに注意いただく」旨の注意喚起を管理センターからポスティングさせていただいたところ。
- 研修がA評価で自主事業がB評価となっていることについて、研修は管理センターから3月中に実施という報告を受けているため、一旦A評価としている。
- 自主事業(イベント等の実施)については、管理センターの計画では令和8年度に協議を開始するため、遅れる事が見込まれることを考慮してB評価としている。
- (委員) 事業者の評価を見ただけで、評価しているのか評価時の方法をお聞きしたい。
- また、S評価が少なすぎると思う。現状維持となり、より頑張っていこうという意識が働かない。もっとS評価をつけてもいいのではないかと。府が評価する際、事業者がA評価だから府もA評価としているのか。
- (大阪府) 履行状況チェックシートに、指定管理者の自己評価を記載したのち、府が評価しており、指定管理者の評価を絶対評価で評価しているが、指定管理者の自己評価に引張られている可能性は否定できない。
- S評価でやる気を出すということについて大切であるが、S評価とする評価基準

を作る必要がある。

(委員長) 結果的には事業者の自己評価を確認しているので、全く影響がないわけではないが、そもそも評価基準が設けてあり、適切に評価していただいているということ。

S評価とするにはS評価とする基準が必要であるが、業務仕様書等の内容を十分に満たすことでA評価としているので、どのようなケースをS評価とするのか、評価基準の整理が必要となるかと思う。

(委員) 評価のプロセスについて理解した。

研修のあり方については、研修を受けただけでなく、その結果を事業所内でフィードバックをした場合はS評価とするなどすれば、事業者も意識する。そのような基準を設けて促していただければよいのではないか。

また、公募時の資格者の配置要件の中に、ソーシャルワーカーの配置はなかったのか。

(大阪府) 公募時には、建築士などは住宅管理に必要なことから要件を設けているが、ソーシャルワーカーは福祉的な観点ということもあり、要件を設けていない。会社として配置していることを要件化すると、応募企業が限られ、最悪は応募がないことも考えられる。現状は、例えば騒音問題など、迷惑行為があれば、市の福祉部局等と連携しており、連携先にソーシャルワーカーが配置されていることが考えられるので、要件としては設けていない状態。

(委員長) まず、指定管理業務をできる事業者で、福祉職を職員として採用している企業は限られるということ。また府としては既に対応体制があると考えており、資格要件としてソーシャルワーカーは求めているということ。

(委員) 了解。

(委員長) 委員からはポジティブな評価もすべきだろうというご意見で、事業者へのインセンティブになることも念頭に置かれている。そのためには、準備も必要だろうから、本委員会としては次につなげることを考えさせていただきたい。

委員からもご意見があったが、「今年度中に実施する」というものについて、自らだけで実施するというものは今のところは信用して評価をする。

提示いただいた評価表、履行状況チェックシートそれぞれに記載された事項について原案通り承認するというのでよろしいか。

この結果を以って委員会からの評価・提言について委員長としてお示ししたい。府の見解として記載されている内容を基本的にはお認めする。それを踏まえて、委員会としての評価・提言を読み上げる。

【指定期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日】

1. (株)東急コミュニティー : 北摂①地区

○業務内容は、業務仕様書・事業計画書ど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。

2. (株)東急コミュニティー : 北摂②地区

○業務内容は、業務仕様書・事業計画書ど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。

3. 日本管財(株) : 中・南河内地区

○業務内容は、一部課題が見受けられたが、概ね業務仕様書・事業計画書ど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。

4. (株)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・事業計画書ど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。

5. (株)東急コミュニティー : 堺市②地区

○業務内容は、業務仕様書・事業計画書ど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。

6. (株)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・事業計画書ど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。

【指定期間：令和7年4月1日～令和12年3月31日】

7. (株)東急コミュニティー : 北河内地区

○業務内容は、業務仕様書・事業計画書ど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。

8. (株)穴吹ハウジングサービス : 東大阪市地区

○業務内容は、一部課題が見受けられたが、概ね業務仕様書・事業計画書どおり実

施されている。

○また、2月3日に発生したランサムウェア感染による影響について2月18日に報告を受けているが、これについて引き続き調査すること。

○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。

(各委員) 異議なし。

《これより非公開での審議》

(事務局) その他「ウェブ会議システム運営要領」について説明。

(各委員) 異議なし。

(事務局) 以上で、本日の審議を終了する。