

大阪府営住宅指定管理者評価委員会 議事録

と き 平成30年3月28日(水) 15時00分 ～16時30分

ところ 大阪府咲洲庁舎44階 大会議室

出席者

委 員 大坪委員長、金委員、谷口委員、八木委員

大阪府 戸田住宅経営室長、吉田経営管理課長、品田施設保全課長、他

(大阪府) 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。まず、本日の配付資料のご確認をお願いいたします。会議の次第、委員名簿、府営住宅指定管理者評価委員会規則、配席図、そして、資料1としまして、「府営住宅の入居者及び自治会長アンケート集計結果(平成29年度)」、更に資料2-1として、「大阪府営住宅指定管理者評価票(平成29年度)」、資料2-2としまして、「平成29年度 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート」、資料2-3としまして、「H28年度公募で反映させた施設の維持修繕に関する取組みについて」、最後に、参考資料として、緑色の別冊のファイルで、大阪府営住宅指定管理者の平成28年公募時及び平成26年公募時の「大阪府営住宅指定管理者募集要項」、「大阪府営住宅業務仕様書」、「大阪府営住宅管理業務説明書(募集・収納業務編)」及び「大阪府営住宅管理業務説明書(施設管理・バリアフリー化事業編)」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に基づきまして、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・評価に関し、指定管理者の「自己評価」と、これに対する府の評価について、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、委員の田村委員からご欠席の連絡をいただいております。田村委員がご欠席ではございますが、「大阪府営住宅指定管理者評価委員会規則第4条第2項の規定によりまして、過半数の委員にご出席いただいております

ので、本日の委員会の開催が成立していることをご報告させていただきます。

では、早速、会議を始めまいります。これから先の進行は、大坪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。議事の進め方ですけども、議題1及び議題2、それぞれについて、まず事務局より説明を受けまして、その後、各委員からのご質疑をお受けしますので、スムーズな議事進行にご協力をお願いいたします。それではまず、冒頭の説明にもありましたが、議題1ですが、昨年の第1回の本評価委員会で実施を決定しました「府営住宅の入居者及び自治会長アンケート」の結果について、事務局からご説明をお願いします。

■(議題1) 入居者及び自治会長アンケートの結果について

(大阪府) 住宅経営室経営管理課の易本と申します。よろしくお願いいたします。それでは議題の1についてご説明させていただきます。お手元の資料1をご覧ください。まず、府営住宅の入居者及び自治会長アンケート集計結果といたしまして、1ページから5ページにアンケートの結果概要をまとめさせていただいております。

1ページをご覧ください。このアンケートの目的ですが、指定管理者が実施している入居者サービスについて、入居者及び自治会長から評価を聞き、その結果を今後の業務に反映し、入居者サービスの向上を目的にこのアンケートを実施しております。アンケートの評価実施方法についてですが、指定管理者が、入居各戸にアンケート用紙を配布・回収し、その期間は、昨年の10月2日から10月20日までで実施しております。アンケートの配布戸数は、全体で22,438戸で、内回収できたのが10,240戸で、回収率は45.6%、これは、昨年の41.4%と比べますと、4.2ポイント回収率が上がっている結果となっております。各センターの回収率を見ますと、全ての東急コミュニティーの地区が5割を超えているという状況です。回収率の低い地区は、村野地区、泉北ニュータウン地区、大東朋来地区となっております。大東朋来地区と村野地区は、管理戸数が少ないということもあり、通常では5年間で全入居者の方々にアンケートを行っているのですが、この2地区につきましては、2年に1度回ってくることもございまして、「また回って来たのか。」ということもあって、回収率が下がっております。

ただ、大東朋来地区が49%であります、この地区は、結構入居者の出入りが多くて、2年に1度でも初めてという方が多いからだと考えております。泉北ニュータウン地区につきましては、昨年度に比べると上がってはいるのですが、なかなかご提出いただけていないと確認してございます。

次に2ページをご覧ください。アンケート概要の全体のまとめといたしまして、まず、回答いただいた方の性別で見ますと、64.2%が女性ということで、女性の回答割合が高くなっています。年齢ですが、60歳代が24.2%、70歳以上が54.6%と、約8割が高齢者の方からのご回答というアンケート結果になっております。その右側に、窓口の対応、電話での対応など、それぞれについて「言葉遣いや態度が良い」「対応が早い」「普通」という様な形でご回答いただいておりますが、これらについては、一番下の「分からない」と「窓口に行ったことがない」という方を除き、集計・分析させていただきます。その他、意見欄としまして問7に、入居者の方に自由に記載いただいた内容を分類させていただきました。例えば、謝辞でしたら14.7%、接遇でしたら12.3%と、このような形で回答をいただいております。

3ページをご覧ください。先ほどのアンケートの結果につきまして、普通以上の割合を分析したものがこちらになります。全体で見ますと、「窓口対応」が今年度94%、昨年度に比べて0.1ポイントの上昇です。「電話対応」では91.2%と、こちらは昨年度に比べますと0.7ポイント減少、「申請・手続」は92.3%と、こちらは0.7ポイント上昇しております。「修繕」で見ますと、85.4%が普通以上ということで、0.8ポイント上昇という形になりまして、これらの母数とその答えをすべて加重計算した計が、全体で見ますと、今年度が91.3%となっております。これは、昨年度に比べて0.2ポイントの上昇ということになります。また、それぞれのセンターごとに対応状況を記載しております。昨年度のところでご注意いただきたいのが、「⑥公社・千里」には、数字が入っており、「⑦東急・高槻」には、数字が入ってないのですが、これは28年度までの千里と高槻が1つの地区として、公社が管理されておりました。「⑦東急・高槻」の昨年度の数字は、地区的に見ますと千里と高槻を合わせた数字という形で、「⑥公社・千里」の欄に記載されているところです。それぞれの対応で、率が上昇、低下したものがありますが、全般的には上昇しているのですが、東急の泉大津地区が

全体的に少し下がっているのかなというところがございます。これにつきましては、資料の8ページをご覧ください。昨年度の公募で、指定管理者が変わった地区は、高槻と泉大津でありまして、もともと公社が管理されていたところを東急コミュニティーに代わられたので、東急コミュニティーが指定管理者であることを知らないという方の割合が、他の地区と比べて高くなっております。このことが、アンケート結果にも影響しているのではないかと考えております。

続きまして4ページをご覧ください。次は、自治会長アンケートですが、期間は同じく10月2日から10月20日まで、調査対象としまして、全376自治会に依頼しております。その内、回収できたのが345自治会ということで、回収率が91.8%、昨年度に比べると、0.1ポイント上がったという結果になっております。アンケート回収率について、右側にそれぞれの地区ごとの回収率を記載しております。全体的に数が少ないということもありまして、100%というところもあるのですが、「③近鉄・布施」及び「⑨公社・泉北」が少し低い状態になっております。理由等を確認したところ、自治会長さんをお願いしたがご回答いただけなかったということだったと聞いております。

この自治会長のアンケートも、同じく「分からない」や「行ったことがない」を除いた普通以上の割合については、次の5ページにまとめています。全体で見ますと、「窓口対応」で97.4%が普通以上で、昨年度と比べて0.4ポイント減。「電話対応」が97.5%、これは0.9ポイント上昇。「申請・手続」が95.3%、これは2.3ポイントの上昇。「修繕」で見ますと93.6%、こちらが4.7ポイント上昇。全体を加重計算して同じ形で見ますと、96%の方から普通以上の評価をいただいております。昨年度に比べて1.8ポイントの上昇ということになっております。この自治会長アンケートの評価でも、入居者アンケートと同様に、「⑦東急・高槻」の欄の昨年度に「－」が記載されています。これは、昨年度、千里と高槻が1つの地区だったため、「⑥公社・千里」の欄に、昨年度分を合わせて記載しております。それと6ページ以降についてですが、これらは、只今ご説明しました概要のバックデータになっておりまして、これらを基に概要を作成しております。この入居者及び自治会長のアンケートの結果につきましては、昨年の12月に、各管理センターの所長に集まっていたいただき、管理運営会議を開催

しまして、そこでフィードバックをさせていただいております。したがしまして、それぞれのアンケートがどうであったのか、自由記載にこのようなことが記載されているということをチェックいただいて、入居者サービスの向上に繋げていってほしいということは話をさせていただいているところでございます。簡単ではございますが以上でございます。

○質疑応答

(委員長) ありがとうございます。それでは各委員の先生方にお伺いいたします。只今、事務局からご説明がありました、「府営住宅の入居者及び自治会長アンケート集計結果(平成29年度)」について、ご質問やご意見があれば、ご発言をお願いいたします。

(委員) 入居者アンケートの方なんですけど、全般的に数字としては高い数字なのだろうと思いますが、「修繕」の部分は85.4%という数字で、自由欄の中でも、「修繕」の部分について回答している方が結構多い状況になってるんですけど、具体的に色々あると思うんですけど、数字を上げるためには、何をやっていったらいいという課題があるとお考えですか。

(大阪府) お答えさせていただきます。「修繕」に係るマイナス評価の部分で簡単に分析をいたしますと、修繕にすぐ来てくれなかったというような回答が、例えば、東急・泉大津や公社・泉北で多く見られる状況でございます。一方、修繕の仕上がりが悪いといった回答は、地区によるばらつきも少ないですし、全体でもあまり多くありません。

なぜ、「修繕」がこのような結果になっているか、あくまで推測なのですが、仕上がり自体はあまり問題ではないのですが、特に対象面積が広いような地区の場合は、他地区と比べて工事業者の所在地から入居者の所に来るまで時間がかかることもありますので、入居者の期待に対して、そのイメージと異なる時間がかかっているのが原因の1つと推測しております。

(大阪府) 少し補足させていただきますと、他の「電話」とか「窓口」の場合は、対入居者とセンターということで、すぐ反応が見えるのですが、修繕の場合は、担当も言いましたように、修繕に来てくれるのが遅かったということで、センターから業者、業者から入居者と、そこで1つクッションがありますので、その辺も少しあると考えております。

ただ、仕上がりについては悪いというよりも、良いという評価が倍以上ありますので、仕上がりそのものというよりも、そのやり取りというか、このクッションがあることが影響していると思いますが、少しでも上げるように頑張っていきたいと思います。

(委員) これは、先程から言っていたように管理運営会議で皆さんにこの自由意見欄というのは伝わっていて、少しでも改善を促しているという理解でよろしいでしょうか。

(大阪府) はい、そうです。

(委員) 回収率についてのご説明もあって、なんとなく理解はできたんですけども、今後、お住まいいただいているお客さまのサービス向上に向けて、何か取り組むのであれば、回収率は高いに越したことはないと思われるので、東急コミュニティーさんは目標の50%を超えている方策があるのであれば、そういったものを横展開していくというのは1つあるのではないかなと思います。

(委員長) この辺は事業者さんを集められた総合的な会議の中で、何か秘策があればご披露いただければと思いますけども。

(委員) アンケートの回収率のお話で、アンケートが入居者さん向けのもの自治会長さん向けのもの、それぞれ回収率は1ページと4ページに載っているのですが、東急さんはどっちの回収も頑張っておられるのですが、そうでない業者さんはどうして低かったという説明について、先程近鉄住宅管理さんは説明がありましたが、公社さんについては何か聞いておられますか。

(大阪府) 公社の方にも確認いたしましたけども、結論的ですが、ご提出いただけなかったとお伺いしております。

(委員) ありがとうございます。入居者アンケートは、よっぽど不満のある方、よっぽど満足している方は回答してくださるんでしょうけども、そうでない、特に不満もないけど凄く満足している訳でもない、大多数の方は、あまりアンケートを返して下さらないという気がするんです。ただこうやって表にしてみると、倍ぐらい回収率に差が出てきたら、アンケートを配っただけ、紙の無駄だったなという気がするので、大阪府からも回収率の低い業者さんに対して、もうちょっと頑張ってもらってよと言っていた方がいいのかなと思うんです。

それから、自治会長さん向けアンケートの回収率が90%近いのは、普通だろうという気がするんですけども、それでも公社さんのところは、振るわないなという気がしますので、その辺も、先程、谷口委員からもお話ございましたけども、東急さんが何でこんなに回収率が高いのか、ちょっと聞き取っていただいて、何か工夫していることがあるのか、ノウハウを教えてもらえるようなら、他の業者さんに伝えることがあってもいいのかなと思います、いかがでしょう。

(大阪府) また、管理運営会議を開きまして、その辺のお話をさせていただき、ご紹介してもらえよう、働きかけていきたいと思います。

(委員) ありがとうございます。以上です。

(委員長) 企業秘密だと言われると難しいですけども、ぜひ業者さんにもご協力お願いしたいと思います。他の委員の先生いかがでしょう。

(委員) 違う視点でちょっと聞きたいのですが、回答者はそれぞれあるのですが、男性が何人いて、何人に回答いただいたのか。つまり、全体の入居者の数に対して、それぞれ男性・女性、それから、年齢層がどのくらいの回答があったかというのは分析してみると、何か見えてくるものがあるのかなという気がします。

結果だけ見れば、当然2／3が60代、70代で圧倒的に多いのですが、そうした回答のある面では、偏りに理由があるので、その理由は何なのか、さっき言ったように回収率を上げることがすべてではないですが、やはり入居者のサービス向上という面では、関心を持って回答していただくのは、間違っていないと思いますので、できるだけ、回答を回収できるような工夫の部分のやり方として、分析した結果を踏まえて、次にどうするかということが出てくると、より回収率が上がるのかなと、その結果として、また分析ができて、そのことが入居者のサービス向上に繋がっていくと、そういった良い回転に繋がっていけばなと思います。

(大阪府) 補足説明させていただきます。回答者の属性のところ、性別と年齢というのは、基本的に名義人である世帯主さんに回答いただいていますので、必然的に、世帯主の方が女性であれば、女性という形になってしまいますので、ご了解いただければと思います。

(委員長) 先ほど委員からのご指摘のように、母数なんかを少し把握していただいたほうがいい

いのかもしれないですね。これはすぐに把握できるのですか。入居者台帳みたいなので把握できるのでしょうか。

(大阪府) 世帯の構成については登録データがありますので、各団地ごとに今回でいうと、どんな方が世帯主で何歳ぐらいかというのは登録があります。

(委員長) 住民票まで取らないといけないというようなことはないのですね。

(大阪府) 今お聞きした点も踏まえまして、我々の中で掴める範囲の中で、母数というのは押さえられるものはきっちりと押さえ、その上で判断をしていくというのは、大事なと思いますので、そこはしっかりとしていきたいなと思います。あと、年齢のところが高いのは、府営住宅は高齢化率が40%ぐらいありますので、ここの部分は、どうしても高くなってしまおうというは、ご理解をいただければなと思っております。

(委員長) 実際に、回答するのは世帯主ということですが、世帯主が男性でも邪魔くさいから、お前書いとけということもあるのではないかと思いますけどね。

(大阪府) 基本的は、書かれた人になりますし、実際には、世帯に送っているという認識でございますので、そのところは、若干、男性・女性というところでは、難しいかなと思います。ただ、単身世帯は、男性・女性がはっきり出てきます。そこについてはできるところは工夫していきたいなと思います。

(委員長) それでは、今出ましたようなご意見等を踏まえて、ちょっと改善の余地がありそうですので、ご協力をお願いしたいなと思います。

他にはございませんでしょうか。よろしいですか。

それでは、回収率の件は、向上の方法をもし可能なのであれば、回収率が高い業者さんにヒアリングするなりノウハウを教えてもらうなりして、できるだけバラつきがないようにしてもらいたいなと思います。

次に、議題2「平成29年度評価」について、事務局から説明をお願いいたします。

■(議題2) 平成29年度評価について

(大阪府) お手元の資料2-1をご覧ください。こちらが大阪府営住宅指定管理者評価票ということで、これにつきましては、資料2-2の評価を集計した集計表ということになります。2ページをご覧ください。評価について、まずは、それぞれ個別評価を行い、その評価は、「AA」の優良から「C」の要改善まで6段階に分かれております。次

に、総括評価としまして、「AA」から「C」までの4段階の評価、最終的に、総合評価ということで、これも4段階で評価しています。

個別評価について、「AA」の優良は、『業務仕様書等を遵守し、その内容より優れた管理内容である。』「A」の良好は、『業務仕様書等を遵守した管理内容である。』「B+」のほぼ良好は、『業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。』その次に、「B」のほぼ良好は、『業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。しかし、その課題解決に向けた取り組みに着手していない。』そして、『改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。』のが、「B-」です。最後に、「C」の要改善が、『業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営業務が見込めない。』となっています。

個別評価につきましては、まず、指定管理者自らが一次評価を行い、それを受けて、施設所管課である大阪府が二次評価をするという仕組みになっています。

この結果を受けて、次に、総括評価では、『個別評価が全て「A」以上であり、かつ「AA」が過半数以上である。』これを「AA」としております。「A」の良好は、『個別評価が全て「B」以上であり、かつ「A」以上が8割以上、「サービスの質」及び「サービスの安定性」は2/3以上であるもの。』、「B」のほぼ良好は、『個別評価が全て「B」以上であり、上記以外のもの。』、「C」の要改善は、『個別評価に「C」が含まれる。』場合となっています。

最終的な総合評価としましては、「AA」の優良が、『総括評価が全て「A」以上であり、かつ「AA」が3分の2以上である。』、「A」の良好が、『総括評価が全て「B」以上であり、かつ「A」が3分の2以上である。』、「B」のほぼ良好が、『総括評価が全て「B」以上である。』、「C」の要改善は、『総括評価に「C」が含まれる。』場合となっております。

個別評価の項目数についてですが、業務履行の確認、サービスの質の評価、サービスの安定性の評価に分類されていますが、これらの評価項目数につきましては、資料2-2の評価の数となっております。

この項目数は、指定管理者ごとで異なる場合があります。例えば、新築住宅の引継

ぎがある指定管理者と無い指定管理者があったり、また、バリアフリー事業を実施している・していないということでもある業者と無い業者がありますので、指定管理者ごとで、その項目数が異なってくるということがございます。

また、平成29年度第1四半期（上半期）、平成29年度その他の期（下半期）の2つ期がありますが、これにつきましても、上半期のみでの評価になっているものと、下半期のみでの評価になっているものもございます。これも例えば、先程ご説明いたしました入居者及び自治会長アンケートは、下半期で実施しておりますので、下半期での評価になっております。あと、法人の経営状況の確認などは、前年度の経営状況にかかるものですので、上半期での評価となっておりますので、よろしくお願いいたします。

指定管理者に一次評価を入れていただき、大阪府が二次評価を行い、総括評価、総合評価を行って、さらに、府の所見というところがありますが、こちらが大阪府の所見となっております。今回の評価の結果ですが、指定管理者の評価と大阪府の評価が異なっている部分はございませんでした。

基本的に、殆どいずれも「A」という評価になっているのですが、この2ページの東急・枚方管理センターの分だけが、「B+」の個別評価がありますので、この地区の分を説明させていただきたいと思います。

府の所見ですが、『「B+」となっているのは下半期・年間ともに駐車場の管理業務の項目であります。』、これにつきましては、後ほど、担当よりご説明させていただきたいと思います。また、『管理運営業務については一部課題はあったが概ね業務計画書通りに行われている。課題があった業務については改善の履行を確認するとともに、引き続き業務遂行の確認に努める。』というのが「府の所見」でございます。

その下段の「評価委員会での評価及び提言」は、本日の最後に、評価委員会から、施設所管課である事務局に対していただくものとなっておりますので、よろしくお願いいたします。この地区の評価について、資料2-2により説明させていただきたいと思いますのでよろしくお願いいたします。

それでは、資料2-2のチェックシートをご覧ください。

チェックシートは、全体で77ページあります。これは、1つの地区で7ページ、11の地区がありますので、トータルで77ページということになっています。

東急・枚方ということで、8ページをご覧ください。

内容としましては、指定管理関係が3ページ、あと募集関係、収納促進関係、施設保全関係、資産活用関係がありまして、全体で7ページとなっております。

まず、指定管理関係からご説明させていただきます。

評価項目といたしましては、人員体制、外部委託、法令等遵守、個人情報保護、緊急対応等ございます。1ページ目の人員体制ですが、内容としては、事業計画及び業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置しているかどうかということで、この確認方法としまして、立入検査等において、従業員名簿及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、事業計画書及び管理体制計画書以上に配置されているか確認しており、第1四半期は8月に、その他の期は2月に立入検査を実施して確認しております。

その検証・分析といたしまして、いずれの地区も、従業員名簿、組織図、事務所内配置図等の確認と、目視による事務所内の確認をしており、結果、適切であることを確認いたしました。

2つ目の業務仕様書に即し、研修等を実施しているかどうか。これにつきましても、同じく立入検査で確認いたしまして、職員研修実績一覧表や個人情報研修等の実施状況を確認し、計画どおり実施されており、適切であることを確認いたしました。

3つ目について、必要な資格を有する人員が確保されているかどうか。これにつきましては、従業員名簿と資格証の写しを確認し、有資格者の在籍状況を確認でき、適切であったとしております。

次に、外部委託についてですが、外部委託の内容は、事前に府の承認を受けているかどうかということで、再委託に係る府への申請の控え、契約書及び設備維持管理業務に係る外部委託契約実績一覧表等で確認し、適切に実施されていることが確認できました。

外部委託業者に対して、協定書等を遵守させているのかどうかについては、契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、適切であることを確認しました。

次に、法令の遵守についてですが、これについては、必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告がなされており、さらに、必要に応じて設備の補修等がなされている

ことが確認でき、適切でした。

次に、個人情報の保護ですが、個人情報の漏洩などの事故防止対策として、個人情報の取り扱いマニュアルが作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認できましたので、適切であるとしております。

緊急対応につきましては、事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているのかどうかということで、火災等緊急事態発生時の緊急対応マニュアル及び緊急連絡網が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」、「ふれあいだより」により、時間外緊急連絡センターの電話番号とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認できましたので、適切であったとしております。

緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されているかということにつきましては、緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認いたしました。また、職員に対する防災訓練も実施済みであることを確認できましたので、適切であったとしております。

次に、9ページをご覧ください。

府営住宅管理システムの運用ということで、府営住宅の管理に専用のシステムを活用しており、このシステムを運用する者を定め、事前に府に報告しているかどうかということで、システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切でございました。

個人情報保護に留意してシステムを運用しているのかどうか。これはシステムの運用ルールが、事業計画書どおり運用しているかどうかを確認するもので、情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認できましたので適切であったとしております。

次に、実施状況の確認ということで、月間業務報告書、毎月の業務報告書を府に提出していただいておりますが、それについて提出しているかどうかと、業務日誌等を適切に整備、保管しているのかどうかということで、確認しましたところ、定例の報告書については、業務仕様書どおり行われており、当該報告書の日々の作成についても

確認できましたので適切であったとしております。

次に、業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されているかどうか。立入検査等において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認するということで、業務の実施体制については適切でございました。検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認できましたので適切でありました。

入居者満足度ということで、ここは、先ほどのアンケートの結果が反映されております。アンケートにつきましては、独自実施分として、窓口で独自に来所者に対してアンケートを実施しているという指定管理者もあるのですが、全てでやっているわけではございませんので、その分については評価には入れておりません。

下半期に府の指示により実施している入居者アンケートが、適切に実施されているかどうか確認しています。

この評価については、先ほど、資料1により説明いたしました『入居者アンケート結果』の「普通以上」の平均値により評価をしております、95%以上が「AA」、80%以上であれば「A」、70%以上80%未満であれば「B+」、60%以上70%未満であれば「B」、50%以上60%未満であれば「B-」、50%未満であれば「C」という基準を設けて評価しています。アンケート結果につきまして、「窓口対応」、「電話対応」、「申請手続き」、「修繕」による4項目について、平均値を算出し、東急・枚方につきましては、入居者アンケートでは93.8%が「普通」以上の評価をしているということでしたので、今回「A」としてあります。

次に、業務改善については、管理運営会議等で、府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、実施しているかどうかということですが、管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認できましたので、適切であったとしております。

自主提案事業については、立入検査等において、自主提案事業の実施状況表により、事業計画書どおり実施されているかということを確認しております。

例えば、8月の立入検査では、「ふれあいサポート（見回り活動）」及び「認知症サポート講習会」が既に実施されており、今後も計画的に自主提案事業が見込まれてい

ることが確認できましたので、適切であったとしており、2月に立入検査に入ったときには、「ふれあいサポート」と「認知症サポート講習会」に加えて、更に「LED切替事業」等も実施されておりましたので、計画的に実施されていることが確認でき、適切であったとしております。

次に、事業収支につきまして、収支計画書と比較して収支状況は妥当であるかどうかについてですが、6月末時点の収支状況は赤字でございましたが、主な原因は修繕費の増によるものであり、経費節減により黒字になる見込みがあることを確認でき、適切であるとしております。更に、12月末現在でも赤字ではございましたが、主な原因は修繕費の増によるものであり、経費節減により黒字になる見込みであることを確認できましたので、適切であると判断しました。

その他として、大阪府にご提出いただいている収支報告が正しいかどうか確認するために、総勘定元帳も一部確認をしております。8月の立入検査では、総勘定元帳の空家修繕の費用が報告書と同額であるかどうか確認したところ、同額でありましたので適切であると判断しました。2月の立入検査では、緊急修繕の費用を総勘定元帳と確認し、同額であることが確認できましたので、適切であったとしております。

次のページをご覧ください。

上半期の評価だけになりますが、経営状況分析指標と法人の経営状況を3つの指標で見えております。

上の方が、総資本売上総利益率（X3）を見ておりまして、こちらは15.4%であり、資本を効率よく運用していることを確認でき、経営分析指標状況は適切であったとしております。

2つ目の法人等の経営状況についてですが、経営状況分析指標の売上高経常利益率（X4）は9.5%であり、効率的に利益をあげていることを確認でき、適切であったとしております。

経営状況分析指標の自己資本比率（X6）は55.1%であり、企業に安定性があることを確認でき、適切であったとしております。

また、過去3年間の決算書から、収支状況を合わせて確認しましたが、収支に問題なく、経営状況は適切であったとしております。

次に11ページをご覧ください

次は、募集事務ということで、募集業務を行っているかと入居事務を行っているかの2つで見えております。

募集業務を行っているということについてですが、1つ目は立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうか確認しました。

空き家について、実際に募集に回せるのかどうかの「可」、「否」のリストで提出いただくのですが、「否」となっている住戸について確認したところ、悪臭等、例えばペットであるとか火災後であるとか、そういった臭いが酷い住戸であり、空き住戸が適切に募集の候補とされていることが確認でき、適切であったとしております。

また、「否」となっている住戸にきましても、年6回、2か月に1回総合募集を実施するというので、その時期に合わせて、適宜現地確認を行っていることも確認でき、適切であったとしております。

次に、特定入居（住宅替）ということで、エレベーターのない住宅で、高齢化等によって階段の上り下りが辛いという昇降困難による住宅替が多いのですが、こうした住宅替について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸があっせんされているかを確認するため、特定入居につきましては受付台帳を閲覧し、その状況を確認しましたところ、空きが出れば、適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、適切であったとしております。

次に、日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等に情報提供が適切になされているかどうか確認しています。これにつきましては、日常業務において、適宜掲載されていることが確認できましたので、適切であったとしております。

続きまして、立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかですが、月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認できましたので、適切であったとしております。

入居事務を行っているということについてですが、これにつきましては、立入検査等において、入居済分の関係書類の整備状況が適切であるかどうか確認しましたとこ

ろ、入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、適切であったとしております。

入居後についても、住民票を提出いただくなど、関係書類の確認・チェックがなされており、未提出分についても対応できていることが確認でき、適切であったとしております。

次に、立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうか確認するということにつきまして、「住まいのしおり」などの外国人向け資料も作成され、対応ができていることが確認でき、適切であったとしております。また、障がい者の方に対する対応につきましても、筆談等により対応ができていることが確認でき、適切であったとしております。

あと、入居事務で、各管理センターにおいて一次的な入居審査を行っていますが、その業務の中で書類不備等による入居審査の差戻し率の把握を行い、差戻し率が高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかどうかの確認を行っています。これにつきましては、平成29年4月から12月までの間の「書類管理システム」による入居審査差戻し率を確認したところ、10%未満である8.70%であったことが確認できたので、適切であったとしております。

なお、他の指定管理者において、この差戻し率が4月から12月の間で、10%を超えた地区は、大東朋来地区と村野地区です。25ページをご覧ください。

25ページは、大東朋来地区のチェックシートになります。

これは、平成29年4月から12月までの間の「書類管理システム」による入居審査の差戻し率が10%以上の14.81%であったので、差戻し率の改善策について確認したところ、チェック体制の強化による改善策が講じられるということで、今後、改善が見込まれることが確認でき、適切であったとしております。

もう一箇所の村野についても、15.38%と10%を超えていましたが、同じ改善策を講じるということでした。

これらを踏まえ、1月及び2月の差戻し率を確認したところ、いずれの地区も、差戻し率が0%でしたので、これらについては、改善されているとみております。

募集事務につきましては以上でございます。

(委員長) ありがとうございました。

(大阪府) 続きまして、12ページの収納促進関係についてご説明いたします。

収納促進関係では、募集事務の最後の項目であります退去事務から家賃等の収納に関する業務まで全部で8項目についてチェックを行っております。それぞれの事務の具体的な内容は、確認方法の欄でご覧いただくことができますが、確認方法及びその他の期間（7～12月）の検証・分析について、順次ご説明をさせていただきます。

まず、1つ目の退去事務についてですが、確認方法としましては、日常業務及びヒアリングにより、住宅返還届、還付請求書の提出など、適切な退去事務が行われているか確認するということでもあります。これに対して、検証・分析の方では、立入検査の際に、退去未清算の状況を確認したところ、住宅返還手続の処理も含めて、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であったというところでもあります。

2つ目の許認可についてでございますが、日常業務及び個別協議等により、保証人変更、同居承認、一時不在承認等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認するということでもあります。検証・分析としては、立入検査の際に、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は、状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も、月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であったということでもあります。

3つ目の入居者の維持保管義務についてでございますが、日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為への対処が適切なものかどうか確認するというものです。これについては、立入検査の際に、地位承継不可者等への対応状況について、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であったということでもあります。

4つ目の調定手続についてでございますが、日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認ということでもあります。これに関して、検証・分析の方では、立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の

書類も、月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であったということです。

5つ目の収納事務についてでございますが、家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。これについては、府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書のどおり業務を実施していることが確認でき、適切であったということでもあります。

次の滞納整理についてでございますが、日常業務において、滞納者との交渉経過記録や現地訪問により、適切な業務が行われているか確認する。これにつきましては、滞納対策について、システムの交渉経過記録の入力状況や現地訪問等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であったということです。

次の収入額認定等の事務についてでございますが、日常業務において、収入申告等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認するということでもあります。これにつきましては、収入申告書の提出から、書類審査、不備請求、収入調査、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できました。また、立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であったということです。

最後の家賃変更（収入校正）についてでございますが、日常業務において、収入更正申請書等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認するということです。これにつきましては、立入検査の際に、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できました。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であったということでもあります。

これらの結果、年間を通しての指定管理者自己評価は、8項目全てにおいて「A」となっておりまして、これに対する府の評価も、「A」ということになっております。

これにつきましては、11の地区全てで、同じ評価となっております。

私の方からは以上になります。

(委員長) ありがとうございます。次は資産活用をお願いいたします。

(大阪府) 14ページをご覧ください。

資産活用関係は、用地管理に関する業務でございます。評価内容は3つございます。土地の管理に関する業務を行っているか。各社申請手続に係る補助業務を行っているか。各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。これは、簡単に申し上げますと、一連の業務の各段階を捉えたものでございます。確認方法欄は年間通じて同じですので、その他の期間(7~12月)をご覧くださいと思います。

土地の管理に関する業務についてですが、住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認するとなっております。これに関しましては、府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行った上で、事案に応じた対応を行うなど、適切でありました。

次に、各社申請手続関係のところですが、各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続の補助状況が適切かどうか確認しております。これについては、各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行われており、また、各種申請書等の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、適切でありました。

次に、各種許可書等の交付に係る業務に関してですが、日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認しております。結果、各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行われており、適切でありました。

この様に、一連の相談からアウトプットである許可書等の交付までの業務、いずれの段階でも適切であったと確認しております。これにつきましては、全ての指定管理者同様に対応していただいているところでございます。

私の方からは以上になります。

(委員長) それでは、各委員の先生方にお伺いします。事務局から説明のありました資料2-1「大阪府営住宅指定管理者評価票（平成29年度）」、資料2-2「平成29年度 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート」の事務局評価の内、指定管理関係、募集関係、収納促進関係及び資産活用関係について、ご質問やご意見等あれば、ご発言をお願いいたします。

(委員) 評価の期間ですが、第1四半期は4～6月で、その他の期間は7～12月、その隣は年間とありますけど、3月で評価委員会を実施するわけで、1月～3月というのは、どのような扱いになるのでしょうか。期間の見方についてももう少し知りたいです。

(大阪府) 大阪府の「指定管理者制度に係る運用マニュアル」で以前にも説明をさせていただいたところですが、運用マニュアルには、年1回の立入検査等において、ある一定の期間をもって評価することになっております。

実際、この評価表を出すため、本評価委員会を年度末までに実施することになっております。このため、当然含まれない期間がございます。住宅まちづくり部では、特に年2回の立入検査を行ってまして、1回目は4月～6月分を8月に、その他の期間として、7月～12月分の実績報告に基づいた立入検査を2月に行っております。

7月～12月までの報告書が、指定管理者からできあがってまいりますのが1月の中旬以降になります。そこから立入検査等行いますので、どうしても、検査できないものというのがございます。今回は、抽出期間としまして、4月～12月までの期間をこの29年度については取らせていただいております。

もし万が一、1月～3月の間で何らかのトラブル等がございました場合は、次年度等に明記させていただくことになるかと思っております。

(委員) どうしてもそうなりますよね。そうすると1～3月というのは、実質的には次年度の第1四半期の評価に合わせて入れるということでしょうか。

(大阪府) 府の運用マニュアルでは、ある一定の期間で良いということになっておりますので、基本的には、抽出した期間になります。ただ、万が一、何らかのトラブル等がございました時には、それを次の期間で評価に入れることになるかと思っております。

(大阪府) ただいまの説明を補足させていただきます。

指定管理者制度の評価の中では、委員のおっしゃるとおり、年間評価であれば4月

～3月が一般的ではあるのですが、立入検査をやった上で評価をするという1つの定めがあります。それから、年間の評価は年度内に指定管理者評価委員会で、委員にご覧いただくようになつており、その上で、次年度すぐに反映できるようにという趣旨も踏まえまして、このような制度になつております。

普段から、年間評価についてぶれが出るというのは、府の制度の中ではやむを得ない部分となつており、それは許容されているという考え方でありまして、そのように聞いております。

あと、1月～3月につきましては、確かに次年度で見ている部分もありますし、特段の事情があるものについては、評価委員会を年度末までに開かせていただくこととなつておりますので、特に報告すべき事項や機会があつた場合は、あわせて報告させていただきますし、ものによっては担当が申し上げたように、次年度以降で一定反映されるものも出てこようかと思つております。

(委員) 分かりました。そういう意味では評価項目によって、12月までで大体見られる部分と、年間通してみないとちょっとどうかなという部分がやはりあると思つます。

例えば9ページを見ると、一番下に事業収支ってあるじゃないですか、ここでは6月末時点の収支状況は赤字であるけれども、最終的には黒字になる見込みであるというように記載があります。7～12月も同じですが、では年間見たときに、本当に黒字になったかというのはやはりこの評価では分からない。そうすると、実は見込みであつたけれども、もし黒字でないとしたら、言っていることの信憑性が損なわれますよね。ということは、次年度の4～6月のところで、本当に黒字になる見込みと言っているわけですから、その部分の実績がどうだったかについては、当然のことながら、次年度の4～6月で見ないと評価できないわけです。そのような項目も中にはあると思うんです。そうすると、基本は、もちろん年度内の評価という部分はこれ以外できないのですが、やはり、年間の部分で見なければいけないものが中にはあると思つますので、その部分については、次年度の4～6月で見ることができないかなと、そこで評価というのは確定すると思うのです。その部分が、ものによっては幾つか含まれているのではないかな。全部見たわけではないのですが、そういう可能性があるのかなという風には思つます。

(委員長) 今の点についていかがでしょうか。

(大阪府) 次回の9月あるいは、その前に行う評価委員会で、次年度の評価の確認方法について検討させていただいて、ご提案をさせていただければと思います。

(委員) 結構です。

(大阪府) 併せまして、当然見込みとなっておりますので、結果については、ご報告はさせていただくと。それで、委員のご意見をいただいた上で案を作りまして、ご議論させていただきたいと思います。確かに、収支の関係は年度が終わってから見ないと分からない部分であり、委員のおっしゃるとおりなので、ご意見踏まえまして対応していきます。

(委員) 黒字になるという見込みで、実は蓋を開けたら実は赤字でしたということならば、当初と言っていたことと違うとなると、評価が変わったりすることもありますので、そのリスクを押させるということは必要だと思います。

(大阪府) 事業収支については、単年度の部分と5年間で見る部分とありますので、そこを含めてどうするのかという部分については考えていきたいと思います。

(委員長) 他にございませんでしょうか。

(大阪府) 個々の評価につきましては、前回9月にご議論いただいて、色々と定量的、定性的という意見をいただいて、やはり我々がしっかり見ていくところを、どうしていくかという部分は、このような形で見させていただくこととなりましたので、その辺はご理解いただければと思います。

(委員) もう少しいいですか。色々と評価手続と結果を書かれてるんですけども、件数も多いし、限られた日数でご苦労されている点もあると思うんですけども、この結果についてのエビデンスはどんな風に取り立てられているのか。確認したと、文章に書いているからには、それは当然検証しているわけですので、当然色んな資料を入手したりとか、ヒアリングするとか、指定管理者の方から必要な資料を入手するとか、色々あると思うんですけども、そのエビデンスみたいなのはどのように保管しているのか確認したいです。

(大阪府) エビデンスですが、我々がいただいている証拠書類等を報告書という形で、別途まとめています。

こちらの2-2の資料は、全面的にホームページで開示になるものです。保管されている資料の中には、企業情報とかもあります。例えば黒字・赤字の金額はいくらとか、あるいは貸借対照表などの3か年分の決算書をいただいたりとか、そういったものを全部保管しております。

そういったものは把握した上で、それらを全部含めて、報告書という形でまとめておりますので、ご理解いただければと思います。

(委員) エビデンスはあるという理解でいいですか。

(大阪府) はい。あります。

(委員) 事業者さんが、自ら一次評価をされていますが、かつて、「AA」と自ら書かれた事業者さんはありますか。

(大阪府) ないです。

(委員) ないのですか。そういうところもあってもいいのかなと思ったのですが、ないのですね。

(大阪府) 事業者からは、来年は「AA」を取れるように頑張りたいという意思表示はございますけども。

(委員長) もし他になければ、次に施設保全関係について説明をお願いいたします。

(大阪府) チェックシートで説明をいたします前に、資料2-3から説明させていただきます。

これは、平成28年度の公募の際に、施設の維持修繕の取り組みについて、検討いたしました内容でございます。まず資料上段の枠内をご覧ください。

平成28年度の指定管理者の公募を控えた時期に、大阪府議会等から、指定管理者制度の導入によって、民間の創意工夫などにより経費削減効果が期待される一方で、コストダウンのために修繕レベルが下がって入居者サービスの低下をきたすようなことがあってはならない。そのためにもきめ細かい仕様の設定や、府によるチェックなどの取り組みが必要ではないかといった指摘がございました。

そのため、どういった取り組みが有効であるのか、施設保全課で検討を行いまして、大きく2つの内容、きめ細かい仕様の設定、それから修繕業務の検査の位置づけについて、公募書類に反映させることとしました。

資料の中段の枠内をご覧ください。

まず一つ目の、きめ細かい仕様の設定でございますが、指定管理者によって修繕レベルが違うというようなことがないように、まずは空家修繕業務に係る修繕基準を見直し、補修内容を以前よりも具体的に示すようにいたしました。

その修繕基準を公募の際、「大阪府営住宅管理業務説明書（施設管理・バリアフリー化事業編）」に新たに記載をいたしました。具体的な記載につきましては、別冊の黄緑色のファイル、参考資料の④番の管理業務説明書3ページの下段から空家修繕基準の表を掲載してございますが、こういった形で公募時に示すということをいたしました。なお、後でご覧いただければと思いますが、26年度公募時の同様の書類には、この表を掲載していないので、新たに掲載をしたというのはそういう意味でございます。

資料2-3に戻って説明を続けさせていただきます。

緊急修繕及び空家修繕の仕様といたしまして、「公共住宅改修工事共通仕様書」を新たに位置づけました。こちらは、非常に細かい内容にはなるのですが、作業の手順や使用材料の規格などを位置付けている仕様書でございます。

もう一つ中段の枠内に記載していますのは、修繕業務の検査の位置付けについてでございます。こういった緊急修繕や空家修繕に係る府の検査は、従来からも実施してはいたのですが、26年度公募までは、府による検査を公募書類等に位置付けていませんでした。そのため、この機会にあわせまして、府の検査を行うこと、場合によっては手直しの指示を行うということを明確に公募書類に位置付けたということがございます。

もう一度参考資料をご確認いただければと思います。

参考資料の業務説明書④で、2ページ及び3ページにそれぞれの緊急修繕と空家修繕の業務フローをお示ししております。この業務フローの最後の部分に検査（府）ということで新たに記載をしております。ここも、26年度の公募まではこの部分は無かったのですが、こういう検査もしますよと、全てではないという意味で点線にはなっているのですが、こういったことで不備のチェック体制を取りますと明確に位置づけることといたしました。

続きまして、資料2-3に戻って、修繕業務の検査手法等について説明をいたし

ます。資料下段の枠内をご覧ください。

まず、府による検査でございます。具体的には、府の指示に基づき実施する駐車場維持修繕等業務、これは参考価格・提案価格に含まない事業として、別途府が費用を精算する業務のことですが、こちらの検査を行うため、年に数回、各指定管理者の事務所にて、府の職員が、工事関係書類や写真等により施工状況の確認を行います。この検査の当日に、その場で、緊急修繕や空家修繕から対象案件を抽出して、工事関係書類や写真等により施工状況を確認します。さらに、その中から抜き打ちで対象を指定しまして、現地での検査を行い、必要に応じて手直し等を指示するといった取組をしております。

次に、資料一番下に行っている入居者アンケート等による指導がございます。

大阪府の施設保全関係では、毎月1回、各指定管理者の施設管理担当者をメンバーとする調整会議を開催しておりますが、その場におきまして、毎月の緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果及び指定管理者による修繕業者への評価結果を共有しております。その内容に基づきまして、例えば、入居者対応の迅速さといったサービスの質に関する課題について、業者指導を促すといったことで、少しでも入居者満足度を高めるような取組をしているところでございます。

施設保全に関しては、以上のように取り組んでいるということ資料2-3にまとめさせていただきました。これを念頭に置いていただきながら、資料2-2の説明に戻りたいと思います。

先ほどの続きとして、ご確認いただきたいので、13ページをご覧ください。

施設保全関係の評価項目は、大きく2つのパーツで構成しております。一つは、施設管理に関する業務、もう一つは、駐車場の管理運営に関する業務でございます。

まずは、施設管理に関する業務ですが、6つの評価基準で評価を行っております。

一つ目は、施設の維持修繕に関する業務について。こちらについては、先ほど資料2-3で説明させていただき方法によりまして、年間を通じて履行状況を確認しております。その結果、業務仕様書等の内容を遵守した管理内容となっていることを確認いたしましたので、評価は「A」となっております。

二つ目、施設の保守点検に関する業務を行っているかということでございます。消

防設備や昇降機その他各種設備の保守点検や緑地保全業務等がこれに当たります。この業務につきましては、保守点検に係る契約書や点検記録そのものを確認し、その実施は適切であるかを見ています。また、緊急故障にも適切に対応できているかということを確認しております。

三つ目ですが、周辺地域への電波障害対策施設の管理についてでございます。電波障害の対策範囲内の居住者等に対しまして、あらかじめ私どもの方で定めております取扱基準に基づいて、適切に対応しているということを、毎月1回の調整会議で各センターから報告してもらっておりまして、適切に対応していることを確認しております。

四つ目ですが、こちらは、新築住宅引継ぎ業務を行っているかどうかということでございます。こちらにつきましては、建替事業により新築の住宅ができた時にしか業務がありませんので、実は13ページの枚方地区では、今年度該当の業務が無く、斜めの線を引いているところでございます。ですので、この部分だけ、お手を煩わして申し訳ございませんが、41ページの公社・千里の所に該当の業務がありますので、ご覧ください。

今年度引継ぎ業務は、11地区の内、4地区があったということで、公社・千里はその1つでございます。

建替事業の建築によって、新たに引き継ぐこととなる住宅等の引継ぎに際しまして、鍵や備品等の受領、自治会への引継ぎ、入居されてから後、入居者からの瑕疵補修の依頼の取次ぎなども出てまいりますので、これらについて適切に行っているということを確認しているというものでございます。

13ページに戻っていただけますでしょうか。

施設管理に係るものの5つ目、施設管理に係るデータ整理業務を行っているかというものでございますが、これは主に、日常の修繕履歴ですとか点検結果等をデータベース化するもので、こちらについても適切に対応できていることを確認しております。

六つ目、住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務については、今年度は、11地区中、9地区で該当業務があり、枚方の方でもここに記載しておりますとおり、

該当の業務がありました。自治会と入居者との調整、現地調査ですとか、実施設計、工事発注など、円滑かつ計画的に行うなど、適切に行っているということを確認しております。

以上が、施設管理に関する業務でございます。

続きまして、駐車場の管理運営に関する業務についてご説明をいたします。

こちらは、2つの基準で評価を行っています。

一つ目は、入居者への利用承認業務を行っているかどうか。こちらの主な業務内容としましては、駐車場の利用案内や申込書の受付を行い、利用承認申請等の適合審査を行った上で、府へ報告するといったことでございます。予め府から示している事務マニュアルに沿って、適切に処理しているという確認をしております。

次に、駐車場に関するその他業務を行っているかということですが、これは幾つかの種類の業務が含まれております。迷惑駐車の対応や、車庫証明の発行といった指定管理者が自ら行う業務と、駐車場の除草・清掃や巡回などについて、指定管理者が入札を行い、自治会や民間事業者に委託して行う駐車場管理業務というものがございます。

前者の迷惑駐車対応といった指定管理者自ら行う業務については、特に問題なく適切に実施されているということを確認をしております。

次に、委託により実施いたします駐車場管理業務のうち、今年度29年度の管理業務については全て適切に行われているということを確認をしております。ただ、一点、来年度、平成30年度に行う駐車場管理業務の委託を今年度中に入札事務を行うわけですが、これにつきまして、東急・枚方の方で一部不備がございまして、一部の団地の駐車場管理業務で、予定の期間内に入札書等の提出が行われず、結果として、予定の期間内に契約ができていないということがございました。こちらにつきましては、事案の発覚後、府の指示のもとで、指定管理者において再入札を実施することといたしまして、実は、昨日に開札も行われ、不調はなかったということがございますので、年度内には、全て契約締結できる見込みとなっております。以上のことから、評価につきましては、「B+」、『一部課題とすべき事項がありますが、その課題について解決に向けて取り組んでいる。』と評価としたところでございます。

施設保全関係は以上でございます。

(委員長) ありがとうございます。今の施設保全関係に関して何かご質問等ございますでしょうか。

(委員) ご説明いただいた資料2-2の13ページについて、駐車場管理業務について「B+」のついた点は、契約は年度内にできたというお話だったので、実害はなかったということでお聞きしてよろしいでしょうか。

(大阪府) はい。

(委員) 入居者さんからも苦情というのありませんでしたか。

(大阪府) はい。ございません。

(委員) では結構です。

(委員長) 他にはございませんでしょうか。

(委員) 遅れた理由は何ですか。

(大阪府) 大阪府では、定められた時期に、例えば、自治会さんに入札をこの日に行うので参加したい人は参加意向を示して下さいということを、指定管理者から各自治会に説明をするということを指示しております。やり方といたしましては、一同に集めて説明会でもいいですし、個別説明に回るというやり方でも構わないのですが、東急・枚方の入札の担当者が、どちらのやり方でやるか、ずっと迷いながら事務をしており、結果として、定められた時期を少し遅れてしまい、説明しきれなかった自治会がございました。そういった自治会については、入札書の提出を定められた期間にできなかったということがあり、入札の手続きができず遅れてしまったということでした。

(委員) 指定管理者の方の内部統制の問題ですね。これはちゃんと責任者の方まで説明がいてなくて、把握ができてなかったということですか。

(大阪府) そうです。

(委員長) 他に今の施設保全について何かございますか。ご意見ご質問等ございませんでしょうか。28年公募での維持修繕の取組については、先ほどの事務局からの説明で、いろいろ工夫されていることがよく分かりました。他になければ、時間が押してきてしまいましたので、当委員会から評価について提言をしなければならないと決まっていますので、それについて、私の方でまとめさせていただきたいと思います。

まず委託期間が、平成29年4月1日～平成34年3月31日までの

- ・大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキュリティサービス(株)共同体の北摂①地区
- ・(株)東急コミュニティーの北摂②地区
- ・(株)東急コミュニティーの泉州地区
- ・大阪府住宅供給公社・日本総合住生活(株)大阪支社共同体の堺市南区地区
- ・(株)東急コミュニティーの大阪市、中・南河内地区
- ・(株)東急コミュニティーの堺市（南区除く）地区

については、『業務内容は、業務仕様書どおり実施されている。大阪府は、住民サービスが向上するよう、引き続き注視に努めること。』と評価・提言にさせていただきたいと思っております。

更に、委託期間が平成27年4月1日～平成32年3月31日の

- ・日本管財(株)の守口市・寝屋川市・門真市地区
- ・近鉄住宅管理(株)の東大阪市地区
- ・日本管財(株)の大東朋来地区
- ・日本管財(株)の村野地区

については、同様に、『業務仕様書どおり実施されている。大阪府は、住民サービスが向上するよう、引き続き注視に努めること。』と評価・提言にさせていただきます。

最後の一つ、「B+」がついておりました(株)東急コミュニティーの枚方市・大東市・四條畷市・交野市地区については、『業務内容は、一部課題が見受けられたが、概ね業務仕様書ど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、住民サービスが向上するよう、改善の履行状況を確認し、適切に指導すること。』と評価・提言にさせていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

(委員一同) 異議ございません。

(委員長) 異議がないようですので、以上で本日の審議が終わりました。委員の皆様には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。大阪府さんにおかれましては、委員会での審議内容を業務に反映していただき、大阪府営住宅を適切に管理していただきますようお願いいたします。

それでは進行を事務局にお返しします。

(大阪府) 本日は、長時間にわたり熱心なご議論をいただき、誠にありがとうございました。
最後に、大阪府住宅まちづくり部住宅経営室長から、ごあいさつ申し上げます。

(大阪府) 【住宅経営室長あいさつ】

(大阪府) 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。