

第2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3月25日(水) 10時00分～11時00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 戸田住宅経営室長、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。私は、住宅経営室経営管理課の〇〇と申します。本日は司会を勤めさせていただきます。よろしくお願いいたします。

まず、本日の配布資料のご確認をお願いします。まず、会議の次第、委員名簿、配席図、大阪府附属機関条例（抜粋）、大阪府営住宅指定管理者評価委員会規則そして、資料1として、「府営住宅の入居者及び自治会長アンケート集計結果（2019年度）」、資料2-1として、「大阪府住宅指定管理者評価票2019年度」資料2-2として「2019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」、最後に、参考資料として、別冊で、大阪府営住宅指定管理者の平成28年公募時及び平成26年公募時に配布しました「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などについて、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、本日ですけれども田村委員から所用のため、11時で退席したい旨の申し出がございました。お取り計らいをよろしくお願いいたします。

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、大坪委員長にお任せいたしますので、よろしく願いいたします。

(委員長) はい。それでは、早々に退席される方もおられますので議事に入らせていただきます。

議事の進め方ですが、議題それぞれについて、まず事務局さんからご説明をいただいて、その後、各委員からの質疑をお受けしたいと思います。スムーズな議事進行にご協力をお願いします。

それではまず議題1のアンケート調査についてご説明をお願いします。

■ (議題1) 府営住宅の入居者及び自治会長アンケート集計結果について

(大阪府) 資料1、「府営住宅の入居者及び自治会長アンケート集計結果(2019年度)」をお目通しください。こちらにつきましては、入居者及び自治会長アンケートの結果概要をまとめたものでございまして、その内容を1ページから5ページにまとめています。アンケートの内容につきましては昨年5月ご審議頂いたものでございます。アンケート実施の目的・結果等につきましては1ページの上に記載しています。入居者の調査対象は5年間で全府営住宅を網羅出来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。調査期間は10月1日～18日、表の一番下の所の合計欄がございまして、入居者アンケートの回収率は49.2%で昨年度と比べほぼ横ばいになってございます。50%未満である村野管理センター、千里管理センター、泉北ニュータウン管理センターにつきましては、原因分析をしていただいて次年度の回収率の向上の改善策が大阪府の方に報告させています。

次に2ページでございまして、こちらにつきましては入居者アンケートの概要をまとめています。それぞれ「回答者の属性」であるとか「住宅管理業務を指定管理者が行っていると知っているか」であったり「窓口での対応について」等々、また問7「その他、自由意見欄」に記載されたものにつきましては、謝辞であるとか接遇であるとかそれぞれにまとめてございます。

次の3ページをご覧ください。このデータが後ほどのチェックシートで入居者満足度となっております。各項目の割合が前年度から低下している9地区につきましては、項目ごとに原因の分析、修繕の対応であるとか、職員の接

遇等につきまして原因分析していただき次年度の満足度向上の為の改善策としていただいております。

またこちらにつきましては、一番上の行が全体の分でございますけれども全体としてはアップとなっております。少し一部変動があるところもございますけれども、7の東急の高槻管理センター等につきましては、「修繕」の方の率が低くなっております。こちらにつきましては後ほどご説明をさせていただきます。自治会長のアンケートと合わせて触れさせて頂きたいと考えております。

次に4ページでございますけれども、自治会長アンケートで、対象が354自治会で341の自治会から回収し、回収率は一番右の表でございますけれども、96.3%でございます。回収率が90%未満の布施管理センター、泉北ニュータウン管理センターにつきましては、先程と同様にその理由や回収手法等について報告して頂き次年度の回収率向上の改善策を報告していただいております。

5ページをご覧ください。こちらにつきましても各自治会長、先程の入居者に比べまして戸数が少ないですのでその影響で少し変動があります。また村野管理センターにつきましては、1自治会ということでありまして、先程、後ほど入居者アンケートと合わせてと申しましたけれども7高槻管理センターでございますが、こちらの入居者の方は今年度76.7%で自治会長の方は92.3%で昨年度入居者アンケートの方は下がってございますけれども自治会長の方は上がっております。こちらにつきましては、アンケートが「昨年度」の結果が出ておりましたが、今年度台風、地震等ございまして、その後修繕等を行う事になったので、自治会長は全体の情報が分かっておりある程度修繕のスケジュール等々は把握できているけれども、入居者の方には情報がなく、修繕が行われていないのではとのお考えもあったのかなという事で、入居者の方には適宜情報を提供していくということで対応していきたいという風に管理センターから報告を受けてございます。6ページから20ページにつきましては、バックデータがございますので省略させていただきます。以上です。

○質疑応答

(委員長) それでよろしいですか。では今の資料1についてですね、何かご質問、ご意

見等ございませんでしょうか。

あの回収率が悪かったところはですね、是正措置をとるという事で、どのような措置をとられるご意見なのでしょうか。

(大阪府) やはり周知、入居者アンケートにつきましては入居者に知っていただくという事が、なかなか行き届いていない部分、それと回収率の高かったセンターの方から、昨年12月に各管理センター長が集まる管理運営会議の場で、どのようにやっているのか、ノウハウを共有していただいたところですよ。

その際には、入居者にお送りした後、例えば窓口の方に来られた時に、アンケートの対象の地区であるとか、団地であるというところを、きっちり窓口で周知していただいて、来ていただいた際にアンケートを書いていただくであるとか、自治会長さんにつきましては、やはり顔が見える関係でもありますので、配ったきりではなく、例えば電話でアンケートの方どうですかといったお話をしていく。入居者に対してもアンケート協力してくださいという事を自治会から知らせていただくといった改善策等が共有されております。

(委員長) はい。ありがとうございます。他に先生方からご質問の方ございませんでしょうか。

(委員) すいません1点だけ。先程の東急高槻の入居者様と、自治会長様のアンケートの修繕の件というのをご説明いただいたんですけど、2ページの質問、アンケートのその他の自由意見欄の部分を今までで少し場所を増やしてたくさん書けるようにという経緯があったと思うんですが、ここに関してですね、年を通じて、場所は違ってますけれども、毎年毎年で共通した意見があるののかないのか、もしくは、他の地域との共通した意見があるののかないのか、という、その一つの地区だけではなくて、全体を通じて、何か共通した意見であるとか、苦情であるとか、よくわかると、その部分がおそらく入居者の方にとっては一番気になる場所だとわかると思いますので、その点があるのかという事と、あとは意見に関しては、先程管理運営会議の方で情報共有していただいているかどうかその2点です。おそらく修繕の点かなと思うんですけど。

(大阪府) 昨年度と今年度の割合をご覧いただきましたら、「届出申請」が2.4%から1.8%に下がっている。10.5%とか「巡回指導」は割合が大きいものもありますけれども、全体的な高低自体は同じ傾向を示しているのかなと思います。入居者に対応する際の「接遇」であるとか、そういったものは共通をしているの

かなと思います。「駐車場」など、独自のご意見というよりも、全体に対するものか、個別のご自身の事案なのかといったこともありますけれども、今の項目で分けさせていただいているような分類でいきますと、同様の傾向であったという事になるかと思えます。

(大阪府) 補足させていただきますと、アンケートの結果につきましてはですね、センターで回収いただいた後、府の方で分析をして、指定管理者にフィードバックさせていただいております。自由意見欄につきましてもですね、各指定管理者の方にこういう意見を頂戴しているので、各意見に関しては各センターの方でご対応いただくように、再度府の方から依頼をしており、そのうえで情報共有を図っています。

(委員) その他の自由意見欄は各管理センター情報共有をされているとおっしゃったんですけれども、この自由意見欄の代表的なものについては、何か、この資料に付けていただく事は可能なんでしょうか。もちろんアンケートって様々だと思うんですけれども、やはり参考になるような情報として、できれば我々も共有すると、実際に府民の方がどんな意見とか、要望があるかというのが、ある程度、概要が見えてくるかなとは思っていますので、次回以降、代表的なもので結構ですので、ちょっとそういった情報を記載していただくと、もう少し臨場感が見える気がしますので、そこは検討をお願い致します。

(大阪府) その点に関しましては、〇〇委員からのご指摘もありましたので来年度評価委員会でもまたアンケート結果、アンケート用紙、どういう形でアンケートさせていただくかというところでまたお伺いをさせていただきたいと思っておりますので、その際にタイミングがずれますけれども、情報の提示をさせていただきたいと考えております。

(大阪府) それと、項目にも具体的な内容にも入れさせていただきたいと思えます。

(委員長) はい。他にございませんでしょうか。なければ私から一点ですね。このアンケート結果ですけれども各指定管理者は住民さんの方に、こういう結果になったという事をフィードバックされているのでしょうか。アンケートって取るのはいいいけど、その結果どうなったかっていうのを返さないと、次アンケートまたしようっていう気にあんまりなってもらえないっていう事がありますんでですね、是非各住民さんに、こういう結果でしたよっていうのを広報誌とか何かで、示していただくような事をしていただければなと思えます。

(大阪府) そういった事につきましても、管理運営会議の場等でですね、アンケートの件等を共有するように周知させていただきます。

(大阪府) 周知の方法につきましては、各指定管理者さんの約1万5千から2万程度の戸数がありますので、周知させていただくという手法については、どのような手法があるのかという事については指定管理者の意見を聞きながら、考えさせていただきたいと思います。

(委員長) 他にございませんでしょうか。なければ、資料2について説明をお願いします。

■ (議題2) 大阪府営住宅指定管理者評価票について

(大阪府) 資料2-1 大阪府営住宅指定管理者評価票をご覧ください。この資料2の皆さんの指定管理者毎の集計表となっております。1枚めくって頂きまして、1ページこの評価票、集計表につきましてはチェックシートの個別の評価の一番左の列の「業務の履行の確認」、「サービスの質の評価」、「サービスの安定性の評価」の3つの項目に集計し、これを総括評価を行い、さらに総合評価をしております。個別評価が一番上の見出しのところの2行目でございますけれども、AAの優良からCの6段階、2の総括評価につきましてはAAの優良からCの、総合評価も同じくAAからCの4段階となっております。

こちらにつきましては5月の評価委員会と同様にさせていただいております。個別の評価、の評価の項目数ですが、この表の左の列の評価項目数を書いている欄がございますけれども、こちらにつきましては指定管理者各々でその場所、場所で異なっております。これは新築住宅の引継ぎがあるかないか、バリアフリー事業を実施しているかしていないかなど指定管理者によって異なりますので評価項目数が異なっております。また上半期のみ評価、下半期のみ評価もございますのでこの評価項目数が変わっております。府の所見欄に記載しておりますのが施設所管課でございます府の評価と対応方針がございます。今年度は施設所管課である事務局の評価が東大阪地区を除く10地区では全てA評価でございましたので、基本的には管理運営業務につきましては仕様書、事業計画書通り行われている。引き続き業務遂行の確認に努めると期待しております。

ただ施設管理業務でBプラスの評価が1つございましたのですが、3ペー

ジにございますけれども、3ページの真ん中にBプラスほぼ良好の欄にございますけれども、近鉄住宅管理株式会社の東大阪地区につきましては、管理運営業務については一部課題があったが、概ね仕様書、事業計画書どおりに行われている。課題があった業務について改善の履行が確認できていると記載している。その下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でございます。

次に資料2-2をご覧ください。少し字は細かくなっておりますがこちらにつきましては履行状況のチェックシートがございまして、これは各指定管理者毎に7ページを使っております。指定管理者関係が3ページ、次に募集関係、収納促進関係、施設保全関係、資産活用関係が各々1ページの計7ページで、指定管理者の全ての分があります。

確認方法につきましては、昨年5月の評価委員会で説明をさせていただいております。また指定管理者関係の検証・分析についてでございますけれども、立入検査等におきまして、例えば一番左の評価項目の「人員体制」でございまして、評価基準が3つで一番上の表が人員配置、研修の実施、外部委託につきましては、外部委託の内容を事前承認であるとか協議書の遵守、法令遵守等につきましては法令・条例に基づき必要な点検を行っていく。8ページ以降、緊急対応という事で入力日の評価基準というそれぞれ記載していく項目につきましては確認をさせていただいているところでございます。

また入居者の満足度。2ページの下から3行目になりますけれども、入居者の満足度につきましては、独自アンケートを実施している指定管理者と実施していない管理者、あるいは実施内容が異なるなどで評価対象外とし、府から実施した入居者アンケートの結果から、窓口対応、電話対応、申請・手続き、修繕の4つの項目につきましてそれぞれの項目で普通以上と該当したものを加重平均によって平均値を算出して、その結果の平均値により90%以上等、この参考欄真ん中の列に参考と書いておりますとおりに評価をさせていただきます。他につきましてもこちらに記載しているとおりでございます。なお指定管理者による自己評価及び府による2次評価等による評価は全てAとなっております。

次に資料2-2の募集関係でございますけれどもこちらにつきましては4ページであります。募集関係の検証、分析につきましてはこれも同様に立入検査

等で確認をしてございまして、募集業務は募集対象可能住戸の選定が適切であるか確認するとともに、上期または下期に現地に出向き住戸の異臭等々の状況を確認してございます。また特定入居（昇降困難者）が階段が無い上階の方から低層の方に行きたいなどの件の事務処理の状況等を確認してございます。また日常業務においてサイトでの募集案内であったりとか抽選結果の掲載情報等確認。月次報告の対応記録と状況を確認。また入居事務を行っているという評価基準の入居事務の所につきましましては、関係書類の整理は入居前・入居後に入居者から提出していただく必要書類の整備状況を確認してございまして、また入居説明会時の外国人の対応等につきましましては、印刷物やガイダンスの実施状況を確認。また入居審査差戻事務の率等を確認いたしまして、10%以上の指定管理者につきましましては改善状況を確認しておりますが今年度は全て10%未満でございました。こちらにつきましまして、指定管理者による自己評価及び府による二次評価等による評価は全てAとなっております。

(大阪府) 続きまして収納促進関係についてご説明させていただきます。収納促進グループ補佐の〇〇です。よろしく願い致します。あの5ページになりますが、収納促進関係では募集事務の最後の項目になります、退去事務からですね、家賃等の収納に関する業務にまで合計6項目の事務についてチェックを行っております。それぞれ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など日々の日常業務を進める中で適正な履行状況の確認を行っているところでございまして、7月から12月期につきましましては立入検査を行いまして書類等の保管状況などデータの状況の確認をしているところでございます。その結果、年間を通じて指定管理者による自己評価及び府の二次評価共に評価は全てAという事になっております。ご説明は以上でございまして。

(大阪府) 続きまして施設保全関係につきましまして、施設管理グループ〇〇よりご説明をいたします。施設保全関係の評価項目につきましましては、施設管理に関する業務とそれから駐車場の管理運営に関する業務と構成されております。まず施設管理に関する業務については、評価基準が6つございますけれども1つ目と2つ目を中心にご説明させていただきます。1つ目については、施設の維持修繕に関する業務でございまして。こちらは年に数回職員が各指定管理者の事務所へ赴きまして工事関係書類や写真などにより業務の履行状況の確認を行っているところでございます。さらにこの検査当日に抜き打ちで対象を指定致

しまして主に空き家修繕の出来栄など現地で検査をしています。こういった修繕につきましては、指定管理者によって修繕レベルに差が生じないように府から詳細な仕様を定めているところですが、現場検査に際しましても検査員よりチェック漏れなどないようにチェックリストに基づきまして確認し、必要に応じて手直し等の指導を行っております。また、毎月1回各指定管理者の施設担当者による調整会議を開催しております。その場で個別の緊急修繕工事に対する入居者アンケートの結果を共有し、修繕業者の対応などに問題がないかを確認をしています。このアンケートは本日の議題1のアンケートとはまた別で個別の修繕工事ごとの統計ですが、これによればいずれの地区におきましても9割以上の入居者から業者の対応に不満は無いという回答を得ているところです。こうした方法によりまして履行状況を確認し、11地区のうち10の地区において業務仕様書の内容を遵守し、適切に行っていたと評価しております。残りの1地区でございます近鉄住宅管理が管理しております東大阪市地区におきまして、一部の住宅で建物に不具合が生じた場所がございました。この事に対しまして詳細な状況確認や修繕が速やかに行われなかったという事で、安全が確認出来なかった期間が一定期間生じた事案がございます。幸いこの事による人的被害は無かったものの、一歩間違えれば重大な事故にもつながりかねない事案でございまして、重く受け止めるべき事でした。そこで府からも強く指導を行いまして、必要な安全対策を実施させるとともに、事案の原因究明と今後の再発防止策について文書による報告を求めました。この報告に基づきまして、近鉄住宅管理としてはセンターの全職員を対象とした危機対応の研修の実施など、こうした再発防止に向けて着手されているとの事を確認しておりますので、評価としてはBプラスという事でしております。

2点目です。施設の保守点検に関する業務についてですが、これは消防設備の警報器その他各種設備の保守点検や緑地保全業務などがあります。保守点検にかかる契約書や点検記録及び先程申し上げた毎月の調整会議での業務報告によりその実施状況を確認しております。また緊急故障時などにも適切に対応できる事を確認しております。全地区でこれはAの評価としております。なお先日、先週ですね、事前説明にお伺いした際に1つの地区においてこの点検業務の着手が遅れてちょっと年度内に間に合わないという事でBプラス

スという風に説明をさせていただいたところでございますが、その進捗について念の為もう一度確認しましたところ年度内には全部完了するという事がわかりましたので、本日の資料におきましてはAの評価にしております。私共の勝手でご迷惑をおかけしまして申し訳ございませんでした。以下の評価基準に関しましても全地区で良好と評価しておりますが簡単に内容をご説明致します。

3つ目に挙げておりますのが周辺地域への電波障害対策施設の管理状況、これについては毎月の調整会議での報告に基づき判定をしております。

4つ目は新築住宅引継ぎ業務でございます。今年度は11地区のうち3地区で該当業務がございました。この3地区とも適切に府営住宅の引継ぎ、具体的には鍵や備品などの受領、自治会への引継ぎ、入居者からの瑕疵補修の取次ぎといった業務でございますが、これらを適切に行われている事を確認しております。

5つ目は施設管理に係るデータ整理業務でございます。これらは日常の修繕業務の履歴ですとか点検結果のデータですが、これらも適切に実施されています。

6つ目は住戸内バリアフリー化事業の実施に関する業務です。今年度は11地区のうち9地区で該当業務がございました。自治会や入居者との調整、現地調査、実施設計、工事発注など円滑かつ計画的に行われておりました。

次に、駐車場の管理運営に関する業務でございます。1つ目は入居者への利用承認業務が適切に行われているかという事でございます。主な業務としては、駐車場の利用案内や申込書の受付、利用承認申請の適合審査を行った上で府へ報告するというものでございまして、これらについてマニュアルに沿って適切に処理がされておりました。2つ目は駐車場のその他の業務といたしまして、迷惑駐車への対応ですとか車庫証明の発行など指定管理者が自ら行う業務と、駐車場の日常的な除草や清掃や巡回など指定管理者が入札を行って自治会や民間事業者へ委託して行う管理業務がでございます。いずれも業務報告などにより確認をしておりますして適切に行われておりました。以上で施設保全関係の説明を終わります。

(大阪府) 続きまして用地管理に関する業務です。資産活用からご説明させていただきます。土地の管理に関する業務、各種手続きに関する補助業務、許可書などの

交付の業務について3つの評価基準がありますけれども、いずれも平素の業務執行状況あるいはヒアリング等について確認致しましたところ全ての指定管理者で年間を通じまして適切であると考えられる。評価としては全て A と致しました。以上です。

○質疑応答

(委員長) はい。ありがとうございます。今2-1と2-2とご説明いただいたんですが、まず、2-1に関して何かご質問、ご意見等ございませんでしょうか。では2-2の方で個別でご質問、ご意見ありますでしょうか。私から1点ですね、募集関係でウェブを使って募集もされてると思うんですけど、ウェブを通じて応募してきた方の割合とか、そういったものは集計されているのでしょうか。というのが1点と、ウェブが多言語対応になっているかどうか。

(大阪府) 府営住宅などにつきましてはそこまで具体的な率については出していないが、紙媒体の方が多い状況でございます。申し込みの多言語化につきましては日本語のみとなっております。

(委員長) そのあたり、追々改善していただくような事をお考えいただければいいかなと思います。他に先生方からご意見、ご質問等ございませんか。

(委員) 先程アンケートの話をさせてもらったんですけど、アンケートの位置づけといますか、取り扱いを、どう指定管理の方に上手く活用していくのかという事を考えた時に、アンケート自体は、いろんな入居者の方がやられますけれども、やはりそのアンケートの結果で、よくあるのがクレームなんですね。クレームと言っても内容は千差万別で、ほとんど言いがかりの様なものもあれば、結構今後の運営に活用できるような、提言的な意味合いのものもあると思うんですけども、アンケートの自由意見の部分で、この評価の所に接点といますかね、今のお話を聞くと基本的には仕様書に沿ってやれば、A評価という、それはそれでいいと思うんですけども、より良い、上を見た時に利用者である府民の方の意見なりが、どういう形で今後の運営に反映されているかについては個人的には非常に気になるところですね。もちろん一定に仕様書に沿ってやれば合格なんだろうけれども、より良い運営という観点からすれば、アンケートの自由記述意見を評価と将来の運営の方にも反映させるような、仕組みといますか、手法みたいなものが、もしできるんだったら、非常

に府民の方の声を本当に取り入れた運営ができるのかなと思っているんですけども、これは私の個人的な意見なんで、それが実際の評価のところはどういう形で取組みされるかっていうのは、もうちょっと私も考えたいと思うんですけども、ちょっとアンケートと評価の話聞いて関連性みたいなものができないのかなというのが思ったところです。これは個人的な意見という事でお聞きいただければと思っております。

(大阪府) そうですね。基本的には例えば、入居者様からアンケートとか、日常的に来る意見等といった部分というのは、どの部分がどのようにとダイレクトにはないんですけども、それらを踏まえて、こういうニーズがあって、実際に指定管理者においてやっている、やっていないといったものがございまして、仕様書の方になるべく反映していく様な形でも検討していきます。

(大阪府) ○○先生がおっしゃったところにつきましては、評価の関係につきましては、先程○○の方からご説明させていただきましたように、入居者満足という評価項目でアンケート結果としては一定反映させていただいている。○○先生がおっしゃるようにより満足度を高めるように個別の声にどう対応していくかというお話はあろうかと思えます。今○○が申し上げましたように、個別の声でありますとか、住民さんの直接の声、あるいは住民代表が議会の議員さんからの声を受けまして、個別に高齢者の方向けに医療用カプセルの配布を始めたり、自治会と意見交換の場を設けたり、いろいろそういう個別の取組、それともう一つは管理運営会議の場を通じてですね、苦情とかそういうものにつきましても、共有する必要があるものは情報を提供して改善を促していくという形で個別の取組をさせていただいているところがありますので、ご意見を踏まえて、今後どのような事ができるかという事は一定考えていきたいと思えますけれども、なかなか評価に直接結びつけるというところはちょっと難しい所がございまして、そのところはご意見も賜りながらどのような事ができるかという事については一定考えていきたいなと思えます。

(委員) 今の発言はどういった形で評価に結び付けれるか、私の方も研究したいと思うんですけども、やはりそうした利用者の満足度、利用者の周知というものは、最終的にはアンケートの回収率の方に因果関係というか、出てくると思うんですけども、より周知をするというには、フィードバックを受けて自分達の声がちゃんと運営に反映されると思えばやはり積極的にアンケートを回答しよ

うとすると必然的にじわじわと回収率が上がって行ってですね、それがいいサイクルで、運営に反映されるみたいな、なんかそういう PDCA じゃないですけども、何かそういう仕組みができると何かいい回転ができるといいと思いますので、是非そこは検討していただきたいと思います。

(大阪府) 先程委員長からもご指摘がありましたようにその周知の方法については、先程申し上げましたけれども、指定管理者と意見交換をしながら〇〇先生のご意見を踏まえましてそのような対応ができるのかという事について考えていきたいと思います。直ぐにできるかなんですが、なるべく速やかに対応できるように考えていきたいと思います。

(委員長) 他の先生方ご意見ございますでしょうか。

(委員) あの、全体的のところだと思ってたんですけどこれ基本的には全戸に配布してあるんですけど。

(大阪府) アンケートはですね。府営住宅は入居戸数で約10万戸になってますので概ね5年という期間の中で各年度2万戸という事でそれを各地区に割り振ってアンケートを行っているんで、毎回全戸アンケートを行っている訳では無いんです。

(委員) なんとなく結果を見てて結果が9割とかの数字が並んで、回収率が半分で半ば形骸化しているのかなという感じがする。先程意見があったのと逆の形になるんですけど、色んなコストとかを考えたら、これある種エビデンスとして、ずっとやっていかないといけないものだと思うんで、そういう意味ではもう少し配るところを小さくしてもいいのかなと。一方でクレームっていう風な言葉が出ましたけれど、多分これを利用してクレームを解消しようというのは設計上難しいんじゃないかなと思うんですよね。個別の住民が不満がある場合は多分それは別の窓口があると思うんですけど。

(大阪府) 公のツールとしては、府民の声と言いまして大阪府のホームページ等インターネットや電話、メール等々の手法を通じましてここについて対応が不満だということであれば府政情報室というのが窓口になってまして、その関係各位に府民の声が伝達されるという形になります。その中で、府民の方がどういう対応を求めているか。要するに直接回答せよとか、意見といて言っておくとか色々対応がありますんでそれについては、誠実に対応していくと。それとは別に基本的には指定管理者に業務を委託しておりますんで指定管理者に受

けていただくんですけど、府の方にも直接電話がかかってくる事がありますんで、そういう電話があれば事実関係を調査して対応をしていくという個別のクレームの対応等があります。

(委員) だから、その差別化はちゃんとしておいていいかなというのがまず一つ目の意見です。それからもう一つは指定管理者さんからの要望というのは吸い上げてるんでしょうか。今、指定管理者さんは評価はしてるんですけど、指定管理者さんがこういう風にしたいとか、そういう要望を吸い上げるチャンネルはあるんでしょうか。

(大阪府) 正式には会議とかアンケートという手法には通じないんですけど、管理運営会議を今年度であれば年間6回やっております。そういう場で意見を言っただく場合もありますし、個別に我々が何かしたいとかこんな課題が出てきた時にという形になれば、例えば、指定管理者さんに意見を聞いたりとか、アンケートしたりとか当然、実動部隊として動いて頂くのは指定管理者さんになりますんで、その意向を無視してはできないという話になりますから、事前に調整して意見を活かしていただくと個別の事案につきまして何かあればそれぞれ担当の所管のところに意見をお話いただくという仕組みでやらせていただいております。システム化している訳では無いのですが、そういう形で対応をさせていただいております。

(委員) わかりました。

(委員長) ○○先生なにかございませんか。

(委員) 論点が戻ってしまって恐縮なんですけど、冒頭でおっしゃっていただいた資料1の方について、ちょっと補足させていただいてよろしいでしょうか。資料1の1ページを拝見するとですね、アンケート結果概要というのをまとめていただいているんですが、回収率という形で数字になると、高いところ、低いところが一目瞭然になってしまって、指定管理者さんとしてもなんだかなあというのもあるかと思うんですが、続けて毎年度回収率の高いところ、低いところと出てくるのは、これは大阪府さんとしては何が要因だと考えておられるようなところはあるんでしょうか。

(大阪府) そうですね。アンケートの回収率が高いところというのは、先程の説明と重複してしまう部分もあるんですけども例えば、配るだけでなく配った事に対する再度の周知、例えば、窓口で今アンケートをやっているというような事を

適宜窓口の職員と共有して、それぞれの職員の意識を高めていくといったような事、また、そのアンケートの該当対象住宅であればその方が管理センターの方に何らかの手続きで来所される事があれば、その時にはこの住宅アンケートを回収しているなど個別に働きかけをしていく。といったような取組で1ページに関してですと、寝屋川管理センターはそのような取組をしていただいております。やはり個別にどれだけ丁寧に対応するかという職員の意識と、その相乗効果が組み合わさると回収率が高くなるのかなというところまでございまして、アンケートの低いところにつきましては周知がそこまで出来ていなかったと。何もしていなかったという事ではなくて例えばアンケートの回収について料金を受取人払いにするであるとか巡回管理員が手渡しではなくて、連絡箱に入れるようにするとかという形で取り組んだものの中々効果が出なかったと。今後は自治会の方に協力をお願いしながら自治会の方からもアンケート答えてくださいねというところでやっていくと、やはり、個別にどれだけ意識を持って働きかけていくかというところが回収率に関しては大きいのかなという風に考えております。

(委員) ありがとうございます。以前どこかの地区ですと、外国人入居者の割合が高くてですねというお話があったかと思うんですが、そうすると、日本語でアンケートをお配りして返ってこないのはそらそうでしょとなっちゃいますんで、また違う方法を考えていただかないといけないのかなと思うんですが、そういう様な事は特に回収率に影響してるという程では無いという事ですか。

(大阪府) 外国人の回収率が全体の回収率に影響を与える程の母数かというところまでの分では、アンケートを外国人だから回収出来ていないという事は今のところお聞きはしてないですね。例えば、世帯の中でも全員が日本語を喋れないとかのケースよりもむしろ誰かが日本語を喋るというケースもあると思いますので、これは私の想像というか推測になってしまうんですけども、そういうケースも多いのかなと思いますので、見ていて全く通じ無いという母数はそんなに大きくないのかなという風には思っております。

(委員) ありがとうございます。

(委員長) いずれにしても現場の方々と住民さんとのコミュニケーションがどれぐらい取れてるのかというところが肝心になってくるのかなと思います。他にご意見ございませんでしょうか。

(委員) 質問というよりは意見なんですけれども、やはり東大阪地区の不具合箇所の点ですね、評価に関してはその後、安全な措置が取られていう事ですので評価はこれで結構かと思うんですけど、やはり内容をお伺いすると、なかなか住民の方の安全に関わるとの事ですので、この件については、場所についても建物についても少し特殊だったとお伺いしておりますので、結構かと思うんですが、例えば、同じ様な住民の方の安全に関わるような何らかの事象については積み上げていただいて、少し長い期間の目線になるんですけど例えば、次回に選定をする際に同じ方がされるかどうかはちょっと分からないところがあると思うんで、長期の目線でそういった安全に関わる事象というのは、事例として積み上げていただいて、分析なり引継なりを行うような形でしていただけたら住んでる方も安心なのかなという風に感じました。

(委員長) はい。よろしいでしょうか。意見も出そろったと思いますので評価にかかる評価委員会からの評価及び提言案について私の方からお示ししたいと思います。大阪府営住宅指定管理者評価委員会からの評価、提言案ですけども、まず委託期間が平成 27 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日までの分ですね。これについては日本管財さん、東急コミュニティーさん、それから日本管財さんの大東朋来地区ですね、それから日本管財さんの村野地区、これらについては、業務内容は業務仕様書どおりに実施されている。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。という事にさせていただきます。それから近鉄住宅管理さんの東大阪市地区にちょっと問題がありましたけれども、これについては、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に実施されている。大阪府は本年度 B プラスの評価に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と。以上という事にしたいと思います。それから委託期間が、平成 29 年の 4 月 1 日から令和 4 年 3 月 31 日までの地域ですね。大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキュリティーサービス共同体による泉北 1 地区、東急コミュニティーさんによります北摂 2 地区、及び東急コミュニティーさんによります泉州地区、大阪府住宅供給公社・日本総合住生活（株）共同体によります堺市南地区、東急コミュニティーさんの大阪市中河内地区、南河内地区及び東急コミュニティーさんの堺市地区、これらにつきましては、業務内容は業務仕様書どおりに実施されている。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。という事で我々の評価、提言にさせていただきたいと思
います。よろしいでしょうか。先程話に出てました様々な事ですね、その辺は
今後管理している方々でご相談していただいて善処していただく様によろし
くお願いしたいと思います。では議事進行をお返ししたいと思います。

(大阪府) 本日は長時間に渡りまして、熱心なご審議いただきましてありがとうございます。最後に、大阪府住宅まちづくり部住宅経営室長よりご挨拶申し上げます。

(大阪府) 今年度の閉会にあたりまして、御礼のご挨拶をさせていただきます。本当に熱心なご審議ありがとうございました。現在新型コロナウイルスが流行する中ですね、忙しい中来ていただきましてありがとうございます。貴重なご指導、ご指摘、ご提言いただきましたので、これをきちんと反映させていきたいと思っております。そして今回の議論の中でですね、自由意見について、その内容について、反映させていただくと、またきちんと提示をさせていただくという事とですね、また仕様書に無い部分の指定管理者の評価ですね、その辺りについてもきちんと評価になるのかどうかという事も考えていきたいと思
いますし、アンケートの配布の仕方、回収の仕方や多言語化の問題も含めまして考えていきたいと思
います。委員の先生方におかれましては平成 28 年度に、もともと選定委員会の委員として一緒にやっていただきまして、29 年度からは〇〇先生の方にも入っていただいて、4 年間やっていただいたところでござ
います。事務局の方が異動で変わってる中ですね、先生方に関しては変わらずやっていただいていると、本当に感謝申し上げます。この委員会はまた来年度も続いて評価委員会としてやっていただきたいと思
いますので、よろしく
お願い申し上げます。指定管理者制度の良し悪しによってこの 10 万世帯の生活がかかってくると思
いますので、先生方に色々ご指摘をいただいてす
ね、指定管理者制度の運用をやっていききたいと思
っておりますので、引き続
きどうぞよろしくお願い致します。本日は本当にどうもありがとうございました。

(大阪府) それではこれで本日の指定管理者評価委員会を終了させていただきます。本日はどうもありがとうございました。