

## 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6年7月30日(火) 13時15分～14時15分

2 場 所 大阪府咲洲庁舎 41階 共用会議室8

### 3 議 題

- (1) 令和6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
- (2) 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

(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)令和6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) 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) 評価基準やチェックシート等について、これまでのものを引き続き使用するという  
ことで、今年度に関しては大きく変える必要はないと考えている。

評価基準等について、改正の機会はあるか。また、評価項目「募集事務」にも記載  
がある外国人等への適切な対応について、近年かなり外国人が増えているため、大阪府  
営住宅での実態を教えてほしい。

(大阪府) 評価基準等の改正については、指定管理者の公募の時期で仕様の見直しを行って  
いき、その仕様にあわせて反映していくことが考えられる。

外国人の実態については、団地全体で一斉に増加しているのではなく、就労状況等  
により団地ごとに状況が異なっている。また、生活上のルールや自治会活動などの注  
意喚起例文等を英・中・韓・ベトナム・インドネシアの5言語で作成し、指定管理者  
や自治会へ配布し対応していただいているところ。

(委員長) 評価基準等の改正については、公募時の仕様が変わると、指定管理期間中の評価項  
目も整合性をはかるために変えざるを得ないこととなる。それ以外は、当初の評価基  
準で継続的に評価をしていくというのが一般的な考え方だと思われる。

(委 員) 評価項目について、近年、団地ごとに特色があるため、外国人への対応や高齢者の  
見守り、地域コミュニティ活動など特徴があるところに関しては、総評等でのいい活動  
を評価できるような項目も検討すればいいと考える。

(委員長) 社会状況の変化に合わせて評価基準等に修正を加えていくのは一般的と考えられるが、タイミングとしては公募時で変えることが想定される。次年度は結果的には2種類の評価チェックシートが、存在することになるが、それはよいのか。

(大阪府) 指定管理者制度は同じ制度であるが、公募時の仕様の変更により、評価項目も差異は出てくることもある。公募時期を2つに分けて実施しているため、2つの基準で評価することは考えられる。

(委員) 資料1-1の5ページ「Ⅲサービスの安定性の評価」の確認項目において、売上総利益率や売上高経常利益率等の後ろのカッコ書きに記号の記載があるが、なくてもよいのではないのか。

(委員長) 「評価基準と確認方法」であるため、記号の記載はあってもよいとは考える。ただし、記号の記載があるならば注釈や記号を使用した数式等があればわかりやすい。単に名称としての記載であれば読みやすいと思われるため、修正を検討いただければと思う。

社会情勢の変化により多種多様な対応が求められるなか、指定管理者で対応していただいているのであれば、評価をすべきである。一律した評価項目を設けることが難しいのであれば、総評で所見を記載できるような部分を設けていただくなど検討していただきたい。

(議題1) 令和6年度の指定管理者の業務の実施状況や評価項目基準等については、基本的に原案どおりで承認いただいたということによろしいか。

(各委員) 異議なし。

## ■(議題2) 入居者及び自治会長アンケートの実施について

(事務局) 資料2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) アンケート問2に「指定管理者」とあるが、指定管理者について理解されている入居者は少ないと思うので、指定管理制度について、簡単な説明があればわかりやすいと思う。

また資料1-1の5ページ「Ⅱサービスの質の評価」においてアンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認するとあるが、指定管理者はアンケート結果の確認、結果に対する対応等をしているのか。

(大阪府) 指定管理者制度の説明については、注釈を入れていきたいと考えている。

アンケートの集計は管理センターで行っているため、指定管理者は細かいところまで結果の内容把握をしており、自身にフィードバックをしていただいている。また評価項目の中でアンケート結果が反映されるという形になっている。

(委員) アンケート対象住戸について、全戸数の 20%ということだが、毎年どのように抽出しているのか。また、毎年全住戸を対象としない理由があるのか。

(委員長) アンケートの対象住戸について、そもそも 20%抽出は、5年間で全戸を対象とするということだろうと思うが、対象者が異なるため、単純に昨年と今年の結果を同列のものとして比較しているわけではない。

全住戸に対してアンケートを実施することが、どのような観点から難しいのかということの説明いただいた上で、今後の運用について説明をお願いする。

(大阪府) 調査対象を 20%としている理由は、委員長お示しのとおり、指定期間の 5年間で全住戸を対象とするという考え方から、20%としている。対象住戸選定方法は、地区ごとに分類し、団地ごとに管理戸数が異なるため、ある程度戸数が均等になるところで押さえている。

また、大阪府営住宅の管理戸数は約 11 万戸あるため、毎年全住戸実施を行うことは、入居者の負担とともに、府・指定管理者においても、アナウンスや回収業務等は各管理センターで実施しており、負担との兼ね合いから、5年を通じて調査している。

(委員) 継続性を持って同じ人に調査を行うことで、経年的な変化が見られてよいのではないかという観点からの意見であるため、検討いただけたらと思う。

(委員長) 昨年度から、インターネットアンケートの実施をはじめたことにより、デジタル情報を活用する中で業務そのものの、取り組み方を見直すというきっかけにはなる。いわゆるDX化の契機にはなりうる。現在のやり方であれば、昨年と今年アンケート対象が異なるため、同じ人の意見を継続的に把握することができないことが課題であると考え。この対象住戸の選定に関しては、次の評価委員会への引き継ぎ事項を検討する時期に近づいてきたため、申し送り事項として検討をお願いしたい。

(委員) アンケートについて、例えば回収ボックスを設けて投函するなど指定管理者へ匿名性を考慮した方法で回収するようにしてほしい。

また、前回の回答では自由記述が一定数あったが、入居者の方が気兼ねなく自由記述を書けるように回収方法は検討いただければと思う。

(大阪府) 稀にセンターに直接持ってくる入居者もいるが、各団地にある巡回管理員室という場所にポストを設けて投函いただくなどの対応をしている。無記名のため誰が回答したかはわからない形で取扱いを行っている。

自由記述の欄について、2月にもご意見いただいたところと認識している。ご意見

を受け、入居者からどのような意見が出ているのか多くお示しできるような資料の作り方を検討している。

また、アンケートの対象件数やサンプルの取り方については、悉皆で調査することが望ましいとは認識している。今後は相談しながら進めていきたい。

(委員) アンケート一番下の自由記述欄について、「自由に」と記載しながら「サービス充実に向けた」という表記があることで、制約が入っていると感じる。「サービス充実に向けた」という文言の削除は可能か。

(大阪府) アンケートが「サービス充実に向けて」という目的で実施しているものであるため、そのような文言を記載している。

(委員長) 「サービス充実に向けた」という言葉の解釈が入居者によって変わってこないかと危惧している。大阪府や我々は「サービス」というと「指定管理業務全般」を指していると考えますが、入居者の方が「サービス」という言葉を比較的狭い範囲で解釈する可能性がある。

アンケート名として「サービス向上に関するアンケート調査」等を記載しておき、自由記述欄の「サービス充実に向けた」という記述を割愛しても意味は変わらないと思うので、このように修正・削除を検討していただきたい。

それでは今ご提案のあった話等々を事務局で調整し、問題のないような形で改善に向けて、事務を進めていただきたい。微修正の部分については事務局と委員長で取り決め、結果を委員へ報告するという形を取らせていただきたいと思うがそれによるしいか。

(委員) 異議なし。

(委員長) 今後に向けてアンケート表についての提案・質問が事務局よりあると聞いているため、説明をお願いします。

(大阪府) 今年度のアンケートとは別に、次年度以降の検討としてご意見を伺いたい。具体的なイメージがあるわけではないが、アンケートの設問について、今のままでいいのか、他にこういったやり方があるなど、ご意見を頂戴できればと思う。

(委員長) 現在のアンケートは基本5つ(または4つ)の選択肢から一つを選ぶことになっている。例えば「1を選べば加重して評点化する」といった数値的に評価しようというアンケートではない。選択結果を分布で示すことや、満足・やや満足の評価が全体に対してどの程度占めているのかなどの集計になる。

一般的には、「良い」「悪い」を区分する際に「普通」の選択肢を設定すると、「普通」の定義がわかりにくいこともあり、相対評価に「普通」という絶対評価の考え方

を導入することにもなりかねない。「普通」を「良い」「悪い」のどちらにも区分できず、聞きたかったこともよくわからなかった、という結果になってしまう恐れがある。

「良い」「悪い」を区分するために、それぞれ「満足」「不満足」「やや満足」「やや不満足」のような4択で違いを明確にする方法もある。例えば、大学の授業アンケートなどではこのような整理がされているものがある。

この選択肢の設定に関してはご議論あると思う。この場で決定しないといけないものではないので、まずは委員の皆さまへ広く意見を募りたいと思う。

(委員) 委員長ご発言の満足不満足の際は、自身も何段階かに分けられたらいいと思う。  
また、設問の「訪問したことがない」「電話したことがない」という回答が選択肢にあるのに違和感がある。満足度のアンケートを実施する中で、これらの回答は他の選択肢とは一線を画すと感じる。

(委員長) この場合、「訪問したことがない」「電話したことがない」という選択肢は小問を分けて整理すると、もう少し尋ねていることが明確になるし、答える方も答えやすいということになるのではないかというご意見だったと思う。

(委員) 小問2・4の選択肢に「わからない」があるが、この回答の扱いは無回答と同じになると思うので、選択肢から削除してもよいのでは。

(委員長) 言葉遣いや態度について「わからない」というのは解釈の仕方に悩む。例えば対応の早さについて、それは訪問したことがないからわからないという意味なのか、入居者に対応の早さの基準がないからわからないという意味なのか等、いろいろな理由がこの選択肢に入ってしまうので整理しにくいように思う。

個人的な意見としては、

- ・評価をする項目は評価をする項目でまとめて記載する
- ・窓口に行かれた経験の有無等の基本情報の選択肢は別に設ける

というやり方にした方が今の集計方法よりもスムーズに指定管理者の評価に生かせると感じる。

(委員) 「満足」の選択肢も「かなり満足」と「やや満足」のように細分化した方がいいかと考える。最後に、「無回答」という選択肢も入れるのも一つの考えとしてはありえるのであないかと考えている。

(委員) 他の委員の意見もあるように、属性を「知っている」または「知らない」だけではなく、行ったことがあるかないか等、もう少し属性を細かく分けることができれば、その後の評価への反映がよりクリアになってくると考える。

また、現在3段階評価になっているが、今後、指定管理者がA社からB社に変わったときに、府では実際評価がどう変化したのかを確認するという局面が出てくると思われる。その際に3段階評価だとあまり差がつかないため、結局A社とB社では変化はなかった、という結論になる可能性がある。

そのため、例えば10段階評価程度の細かな評価基準に変更し、入居者に対し7点

を標準とした場合に指定管理者は何点だと思えるかを尋ねる等のやり方にする事で段階数を増やし、指定管理者が変わったときの影響を点数として捉え、今後の政策に反映できるようになるのもいいのではないかと。

(委員長) いろいろご提案をいただいているところ、今さらではあるが、指定管理者への仕様書の中でのアンケートの位置づけがどうなっているかを尋ねたい。

(大阪府) 仕様の中でアンケートを行うことは明記をしているが、アンケート内容までは、定めていない状況にある。

(委員長) 大阪府として項目を統一し、アンケート結果を蓄積していかなければならないというような要件があるのであれば、アンケートの内容に改善の余地があったとしても、大きく変更せず継続的に蓄積していき、継続あるいは各団地共通の項目として状況の把握に使える情報ということでストックしていけばよいということではある。

一方で、指定管理者が、自分の業務に対して実態把握をし、それを改善に向けて活用するという、指定管理者側において5年間の取り組みの中でPDCAサイクルを回しているという材料の一つのとして、期中の評価のようなものを取ってほしいという、位置付けだったとも考えている。

後者の用途でのアンケート項目は、全ての指定管理者が統一したものを設定する必要はなく、指定管理者の創意工夫の範疇というふうにも考えることができる。

本日は来年度以降のアンケート内容について、委員から広くご意見を頂戴するという目的であるため、本件に関してはご意見があれば、事務局の方に適宜ご連絡をいただきたい。また、2月の委員会時でも、引き続き検討を続けるものということで誤りないか。

(大阪府) そのとおり。

(委員長) 委員の方でお気づきの点があれば、事務局の方に知らせていただければ助かる。以上を以て(議題2)入居者及び自治会長アンケートの実施についての議題を終結してよろしいか。

(委員) 異議なし。

(事務局) 以上で、本日の審議を終了する。