

### 第3回 大阪府営住宅指定管理者評価委員会 議事概要

と き 2021年3月25日(木) 16時00分～

ところ 大阪府咲洲庁舎 41階 共用会議室⑩

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 中岡住宅経営室長、山田経営管理課長、秦施設保全課長、他

(大阪府) 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。本日、司会を務めさせていただきます、住宅経営室経営管理課の〇〇と申します。よろしくお願いいたします。

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の抜粋、大阪府営住宅指定管理者評価委員会規則、会議の公開に関する指針、大阪府情報公開条例の抜粋、また、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(2020年度)」、資料2-1として、「大阪府営住宅指定管理者評価票(2020年度)」、資料2-2として、「2020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、資料3として、これは非公開予定資料ですので、傍聴者の方々には配付しておりませんが、「2021年(令和3年)に実施する大阪府営住宅指定管理者公募に関する提言(案)」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の点検・評価に関すること等について、ご指摘やご提言をいただくことを目的としております。

(委員長) それでは議事に入らせていただきます。議事の進め方ですが、議題それぞれについてまず事務局より説明を受け、その後、各委員の皆さんから質疑をお受けいたしますので、スムーズな議事進行にご協力をお願いします。ただ、議題3につきましては、今もご説明がありましたように、2021年、「令和3年度に実施する大阪府営住宅指定管理者公募について」の審議となります。お手元の「会議の公開に関する指針」の「3. 会議の公開基準」に『大阪府情報公開条例第8条に該当する情報に関する審議をする場合は、会議を公

開しないことができる』と定められています。議題3は、そのお手元の大阪府情報公開条例第8条第1項第4号に該当し、「入札・契約の事務に関する情報で公正かつ適切な執行に著しい支障を及ぼすおそれ」がありますので、『非公開での審議』とさせていただきたいと思いますが、それでよろしいでしょうか。

(各委員) 異議なし

(大阪府) ありがとうございます。それでは議題3については『非公開での審議』として事務局説明の前に傍聴者の方々にはご退出をいただくということにしたいと思います。ではまず議題1につきまして、第1回の本委員会で実施を決定した入居者およ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いたします。

(大阪府) 推進グループ課長補佐〇〇と申します。まず資料1をご覧ください。入居者および自治会長アンケートの結果概要を1ページから5ページでまとめております。アンケートの実施目的および結果については1ページにあるとおりです。入居者の調査対象は、5年間で全府営住宅の入居者を網羅できるよう、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。今回は2020年度から1年目の実施になります。調査期間は10月1日から16日、入居者アンケートの回収率は51.1%となっております。この50%未満である枚方、布施、大東朋来、泉北ニュータウン管理センターにつきましては、例えばその回収手法等を、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の報告をお願いしております。改善策といたしましては、アンケートの回収実施っていうところにつきまして、自治会への周知や協力依頼を徹底するといったこと、また回収方法について、今、回収ボックスで限っていたものを、選択肢を増やすといったことでの回収方法を追加するなどの対応が報告されております。

次の、入居者の項目ごとの評価について結果の概要全体のまとめということで3ページの方をご覧ください。入居者アンケートの概要ということで、各項目ごと普通以上の割合について表にまとめたものでございます。この合計欄について、業務の全体のところで一番右の欄に合計欄がございますけれども、昨年度は91.1%で今年度は92.4%ということで、プラス1.3%、少し上昇しているということです。個別項目につきましては、昨年度との比較では、少し今回から昨年度と比べて小問を設けて、少しアンケート項目のまとめ方を変更しておりますので、この個別の分についての昨年度分はな

いのですが、おおまかな窓口対応とか電話対応、申請手続き、修繕については、昨年の修繕が 84.2%でしたが、全体的に見て少し上昇しているけれども傾向としては大きな変動というのはいりません。

次に、4 ページについて、自治会長アンケートということで自治会長に対してアンケートした結果でございます。項目自体は入居者アンケートと同じで対象は 353 自治会、340 の自治会から回収し、回収率は昨年度と同様 96.3%となっております。回収率が 90%未満だったのは、枚方と大東朋来ということになっております。

次のページ5 ページについて、自治会長の項目ごとの評価ということになっております。この一番下の表の全体の合計欄でございますけれども、昨年度 94.8%でしたが、これが 95.1%ほぼ横ばいというような形になっております。全体としては入居者アンケートよりも少し高めの傾向でございます。6 ページから 20 ページにつきましては参考資料でバックデータでございますので細かい説明は省略いたします。

13 ページを御覧ください。自由意見欄の主な意見ということで今回追加したものです。これは昨年度の第 2 回委員会や今年度第 1 回委員会においても、委員の方から、自由意見欄の意見の代表的なものとして指定管理者がどのように対応したのかということ資料追加できないか、ということでご意見いただいたことを受け、自由記載意見欄の主な意見ということで抽出したものでございます。このそれぞれの自由記載意見欄のおおまかな傾向という面を 12 ページに接遇、駐車場、修繕等を表でまとめています。報告数としては、問 7 その他自由意見欄でそれぞれまとめたものです。それ以外で、個別の分ということで 13 ページにまとめたもので、例えば、その接遇につきましては、巡回の人の口調がきつかった、といったことです。対応としてはセンターの職員内で共有するとともに、当該住宅の巡回管理員に対してわかりやすく丁寧な口調で説明するようにということ指導をして対応しております。また、修繕につきましても、修繕の後の連絡を業者から自治会に入れて欲しいということにつきまして、これも行うように指導してまいります。樹木剪定につきましては、草刈り作業お願いいたします、ということになっておりますが、これは入居者の方が負担してやる部分になってございますので、その住宅については大阪府がやる部分というのはもう作業済みであったということです。またその他といたしましては、個別の部分で、空家にハトが溜まって糞や羽などで困っている、対策考えて欲しい、ということで、これも個別の事案ということで、対象の住戸の方にベランダに忌避剤やネットを設置して対応している、といったような個別の事案といったものがございました。アンケートにつきましては説明は以上です。

(委員長)       ありがとうございます。今のアンケート結果の説明に関して何か質問等ございませんでしょうか、お願いします。

(委員)         委員の〇〇でございます。アンケートの結果についてお話をいただきましたが、回収率についてお尋ねします。回収率として数字で出されてしまうとどうしても高いところと低いところが浮き彫りになって目立ってしまうんですが、回収率が低かった地区の指定管理者さんから、何かその要因としての、こういうのが考えられるというのは、聞いておられることはございますでしょうか。

(大阪府)       今回、1 ページの大東朋来地区について 34.7%となっており、昨年度の回収率は 53.6%ということで低くなっています。こちらにつきましては例年であれば、アンケートの実施前に、自治会の方に、「またやりますのでよろしくお願いします」といったような個別の対応をしていたようですが、原因と考えているということでした。来年度以降はそういったものについても対応していきたいということで聞いております。次に低い泉北でございますけれども、こちら全体に比べれば 50%切ってはいますが、昨年度 35.9%、その前ももう少し低かったということで、徐々に上がっており、改善策の効果というのは少しずつではありますが表れてきているのかなといったところがございます。

(委員)         アンケートの回収率が高かった地区を担当されてる指定管理者さんからはこういう工夫をしていますというようなお話を他の指定管理者さんとも共有していただくようにというお話は確か以前されてたと思います。それは今もしてくださってるということでしょうか。

(大阪府)       12 月と今月にもアンケートでの工夫については各センターでノウハウが共有できるようにしております。

(委員)         ありがとうございました。

(委員長)       他にございませんか。

(委員) ○○です。これ、いつも昨年度回収率だけ出してもらっていますか。それよりも前のものは時系列で出していただいたことはありましたでしょうか。

(大阪府) 例年資料として出させていたideているのは、前年度の分を資料に載せており、2年3年といった経年変化っていう分は資料としては、これまでは資料の中には入ってないです。

(委員) あの徐々にこう全体が上がってきてるんであればいいことですし、一度見てみたいと思うんですけど、もしよろしければ検討ください。

(大阪府) はい、承知いたしました。

(委員長) はい、他にございませんでしょうか。

(委員) ○○でございます。内容に関する質問というよりは、毎年このアンケートの配布と回収ってすごく大変な手間がかかっているといつも見ながら思いますが、アンケートの取り方に関して、例えば大学の方でも様々なアンケート学生にとってますけれども、かなりQRコードなどを使ったインターネットのアンケートがほとんどになってきてまして、以前にそういうご意見が出たような覚えはあるんですが、確かそのときのご回答は、なかなか高齢者の方が多いので難しいのではないかとということでした。回答の属性の年齢等々を見ても、50代とか60代70代以上が多いんですが、スマートフォン持ってらっしゃる方も徐々に増えてるかなということも考えられますので、ご検討などはされてるかどうかということをお伺いしたいと思います。

(大阪府) 経営管理課長の○○です。委員からご指摘があつて、確か今お話いただいたような内容を答えたというふうに記憶しています。確かに府営住宅は令和元年度末で、入居者の高齢化率が44.5%と、ほぼ半数近くが65歳以上の高齢者というような状況になっています。それは当然世帯構成でちょっと変わってくるような形にはなりますが、確かに高齢者の方が多いということで、パソコンによるインターネット、スマートフォン等々について、どこまでできるのかというのはありますけれども、確かに周知方法としては難しいところがあります。一方でやはりこのアンケートの回収があり、自治会、入居者方々にいろいろご協力をいただきながら実施している部分もあるので、状況を踏まえつつ、今後、アンケートの取り方等々、短期的には厳しい

かもしれませんが、中期的な課題としては考慮する必要があるというふうには認識しています。

(委員) 集計の手間も正確性も非常に楽になると思いますのでぜひご検討いただけたらと思います。

(委員長) ○○委員はいかがですか。

(委員) ○○です。よろしくお願いいたします。すでにお聞きした部分があるかもしれませんが、回答について満足度という面では全体でも 92.4%ですか、結構高いところを維持していますが、これは指定管理者それぞれの方で、その回収率にしろ、あるいはその満足度という一つの目標を設定していましたでしょうか。

(大阪府) 各年度で、例えば回収率や満足度について目標設定はしてもらっておりません。満足度についても、たしかに目標値設定するところはいいのですが、我々としては基本的には今9割という形になっているので、一定して指定管理者に認識していただいて、レベルを維持できたらなど、意識は持っていていただいていると思います。ただ回収率につきましては、50%を切った場合については改善の報告、原因と、それからその改善手法について報告を求めるといってこれまで運用を行ってきておりまして、指定管理者もそこについては一定認識をされておられるので、当然一定の目安として 50%というところは認識していただいていると思います。

(委員) 回収率 50%を目安ってことですかね。いや、改めてこのアンケートのゴールは何だろうかということを考えたときに、もちろん回収率も大事ですが、やはり入居者の方の指定管理者のいろんな管理業務とかあるいは自主事業も含めて、いいサービスをしてくれるというところをどこまで担保できるのかっていうところに集約されると思います。そういう意味で、回収率なり、あるいは満足度が一つの具体的な指標として設定するならば、継続的な利用者の満足のいくサービスを求める指標というものとしては、今の算定率でいいのかどうか工夫の余地があるのかというところは考えているところもあります。このあたりは、また私は他の指定委員もしていますが、目標値の設定については、一つの課題と認識していますので、この業務がなじんでいるかどうかということも含めて、考えてみたいと思います。

(委員長) 私からもいくつか聞きたいことがあります。まず2ページの、表で、各対応について、それぞれの欄の一番下が、訪問したことがないか電話をしたことがないというふうな欄になっていますが、これが、約全体の3分の1です。その訪問したことがない、電話したことがないというその管理者との接触の度合いですよね。これが3分の1の方々が、やったことがないということがいいのか悪いのか、何にもないことはいいことかもしれませんが、逆に言えば、もう少し積極的関与があった方がいい場合もあるのではないかという気もいたします。そこのところをどういうふうにお考えなのかというふうな点が一点です。それから3ページの総括表ですが、大学の成績でいえば80点以上取っていれば優になります。90点が並んでいるところで80点、例えば⑤番の村野は説明の欄が、ずっと80%台だという点について「もう少ししっかり」ということを、評価の欄には書かなかつたとしても、口頭で協議の場でも、おっしゃっていただければということです。もう一つ一般的にこれ入居者さんも自治会長さんも、修繕についてはあまり評価が高くないというところもございまして、今後やはり力を入れてやっていただくというようなことが必要なのかなと思っておりますが、いかがでしょうか。

(大阪府) まず、ご質問の訪問したことがない、電話したことがない、ということについては、我々基本的には府営住宅を管理運営している立場ということで、いわゆる家主と同じという形になりますので、基本的には何か問題があれば、対応させていただくということになります。一般的には、例えばお問い合わせがないというようなことに関しては、特段問題なくお過ごしいただいているという理解を我々はしています。ただ、これから高齢者の方が増えてきたりとか、様々な方が出てきたりする中で、入居者の対応についても、基本的には連絡がなくても、状況によっては出向いたりする場合も当然ありますし、いろんな課題が出てきたときに見に行ったりとか、指定管理者が見に行ったりすることもあります。どこまで我々が各入居者の生活の中に関わっていくのか、どこまでできるのかということもあります。

次に村野の説明の割合が低いところについては、先ほど〇〇が申し上げたように90%未満のところについて、原因を求めています。どこに課題があるのかという事については、指定管理者で思い当たるところはないか、個別に話を聞きまして、改善すべき余地があるのかどうかということも含めて、対応してまいりたいというふうに思います。

(大阪府) 施設保全課の〇〇です。質問があった他の窓口対応電話対応申請等と比べて修繕がちょっと低くなっているというところにつきましては、いわゆる

修繕以外の部分については、いわゆる言葉遣い、説明の仕方とその接遇というところの部分と、この修繕というところで、もう単純にこの比較してっていうところについては、ちょっと性格が異なるというところです。この修繕については、後ほど評価のところでもご説明しますが、別途緊急修繕をした後に、修繕に対するアンケートというのを別に実施していますが、その別途とったアンケートの中でいくと概ねその9割以上という、この値よりも高い値で回答が出ており、そんなに差は出てないのかなというふうに分析はしております。

(委員長) 他にございませんでしょうか。なければ、今出ましたように、アンケートの取り方を今後少し検討していただくというふうなことも含めてですね、やっていただければと思います。昨年10月に実施されましたこの入居者および自治会長アンケートの集計結果について他に特にご意見がないようでしたら、アンケートの結果を指定管理の今後の業務に反映して入居者サービスの向上に取り組んでいただくということでご異議ございませんでしょうか。

(各委員) 異議なし。

(委員長) ありがとうございます。議題2の方に移りたいと思います。2020年度の評価について事務局からご説明をお願いいたします。

(大阪府) 資料2-1をまず説明した上で、2-2と進めたいと思います。資料2-1でございますけれども、資料2-2、チェックシートの指定管理者ごとの集計の結果ということで2-1が集計の結果ということになります。第1回の評価委員会におきましてご審議いただいた評価票により今回まとめております。1ページをご覧ください。この評価につきましては、チェックシートの個別評価、それぞれ左の側に各年度の前年度と書いてありますが、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、この三つの項目に集計し、②総括評価を行い、さらに総合評価をしております。2020年度から指定管理期間を開始した5地区については、Sの優良からC要改善ということです。その前から、指定管理期間が引き続きしております地区につきましては、この6ページからになりますが、個別評価はAA優良からCの要改善を6段階と、で、総括評価、個別評価はAAからCの4段階です。2020年度の指定管理期間開始の5地区については、2020年度評価から適用することとし、他の6地区につきましては、次期指定管理期間、令和4年度

から適用することとしております。この評価の考え方につきましては、7月の評価委員会で説明済みの部分でございますので、説明は省略させていただきます。また1ページに戻っていただき、この個別評価の数でございますけれども、これの指定管理者によってその総数は異なります。この表の左、業務の履行の確認の横に、その評価項目数とございますけれども、この欄につきましては、例えば新築住宅の引き継ぎであるか、バリアフリー事業を実施しているかとか、指定管理者で異なりますので評価項目数が異なっております。また上半期のみの評価であるとか、下半期のみに評価するといった項目もございますので、評価項目数が変わる部分がございます。この指定管理者の自己評価と施設所管課である府の評価を第一四半期とその他の期間、年間という形で並べております。またその下の府の所見欄は施設所管課である大阪府の評価と対応方針となっております。施設所管課である事務局の評価が全てA良好以上となっている項目につきましては、府の所見欄にこの管理運営業務については、仕様書、事業計画書通り行われていると、引き続き業務遂行の確認に努めると記載しております。その下の評価委員会での評価及び提言欄は、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。今回、この①の個別評価について、2020年度年間の大阪府2次評価の評価がB、ほぼ良好（一部課題あり）ということになっている項目がいくつかございます。内容の詳細につきましてはチェックシートをご説明する際に、説明させていただきますけれども、まず該当箇所等府の所見欄を順にご紹介をさせていただきます。

2ページをご覧ください。右上欄に管理する地区と指定管理者名を表記しております。この枚方、大東、四條畷、交野市地区（大東朋来地区および村野地区を除く）で、近鉄住宅管理株式会社につきまして、表の2020年度年間の行の項目について、業務の履行の確認が1項目Bで、府の所見欄には、府の評価でBとなっているのは、第一四半期、その他の期、年間ともに人員体制の項目であると。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行われていると。課題があった業務について改善に向けて取り組んでいることが確認できている。としております。

次に3ページでございますが、同じく近鉄住宅管理の右上、管理する地区は東大阪市地区でございます。業務の履行の確認が2項目、年間の欄でございますけれども、2項目がBとなっております。この府の所見欄には、府の評価でBとなっているのは第一四半期、その他の期、年間において、人員体制および年間において緊急対応の項目である、とし、2つ目の丸は先ほどの枚方市等の地区と同様の文章となっております。

次に4ページでございますが、こちらの日本管財株式会社の管理する地

区、大東朋来地区でございます。この業務の履行の確認につきまして、大阪府の評価が1項目がBでございます。この府の所見欄に、府の評価でBとなっているのはその他の期、年間共に募集事務の項目であると記載し二つ目の丸は先ほどと同様の文章です。

次に5ページでございます。こちらと同じく日本管財株式会社で村野地区でございますけれども、業務の履行の確認1項目がBでございます。府の所見欄に府の評価でBとなっているのは第一四半期、その他の期、年間ともに募集事務の項目であると記載し二つ目の丸は先ほどと同様の文章になっております。その他の地区につきましては全てAの良好以上ということになっております。

このまま引き続いて資料2-2の方に参ります。2020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ということで、寝屋川管理センターにつきまして書いております。これは各指定管理者ごとに10ページずつとなっております。資料の右上に四角囲みで指定管理者関係でまとめて4ページでございます。次に募集関係で1ページで、収納促進関係で2ページ、施設保全関係で2ページ、資産活用関係に1ページの合計10ページでございます。指定管理者の11地区分全てがでございます。一番左に、各評価項目につきまして、その右に書いております欄の評価基準(確認内容)に記載している内容について確認し評価をしております。それぞれの詳細は、昨年7月の評価委員会でご説明させていただいた、ご審議いただいた内容でございますので、説明は省略させていただきます。

それではまず、指定管理関係についてご説明をいたします。まず各項目につきまして、Aの良好以外の評価項目がある部分に絞ってご説明をさせていただきます。11ページをご覧ください。近鉄住宅管理の枚方管理センターが人員体制がBとなっております。この指定管理者の自己評価といたしましては抜粋して読み上げますが、事業計画に対し正職員が不足しているのでBと。施設所管課の評価といたしまして、年間の部分で一番右の欄に正職員数が不足しており配置体制に課題があると。今後課題解消に向けての取り組みが見込まれることを確認したとして、指定管理者の自己評価と同じくBとしております。次に21ページをご覧ください。こちらと同じく近鉄住宅管理の布施管理センター東大阪市地区でございますが、こちらの枚方市地区と同じでございます。人員体制の部分でBということになっております。指定管理者の自己評価は事業計画書と比較し正職員が不足している、でB。施設所管課の評価といたしまして正職員数が不足しており、配置体制に課題がある。今後課題解決に向けての取り組みが見込まれることを確認したとして、指定管理者の自己評価と同じくBとしております。22

ページでございますけれども、この緊急対応の方二つ項目年間の評価欄で  
ございますけれども、指定管理者の評価といたしましては、自己評価は、緊  
急対応マニュアルにのっとり対応について、緊急時の対応が遅れ不十分  
であった。研修を行い周知徹底を図ると。いうことでBとなっております。  
これに対する施設所管課の評価といたしましては、2021年1月および2月  
に周知が不十分である事案があったが、その後、今後の再発防止を図るため  
の業務改善措置が講じられたことを確認した。で、Bとなっております。こ  
ちらにつきましての火災時の対応について少し報告が遅れたということで、  
Bということになっております。1月と2月にボヤがあった際に、マニユア  
ルでは府に速やかに報告する必要があるということになってございませ  
けれども、府に報告が火災発生の2日後であったというものでございませ  
時期が1月と2月でございますので、左欄のそれぞれの期ごとの分に入っ  
ておらず年間の分で評価がBということになっております。

次、右上のこの募集関係の部分について、こちらA以外、A良好以外の  
項目に絞りご説明をさせていただきます。35ページをご覧ください。募集  
事務の項目につきまして、入居に伴う空家修繕戸数が、計画60戸に対し  
て実績が47戸、現在まだ3月でございますので見込みが47戸というこ  
とになっております。指定管理者の評価はAということで、施設に対して施設所  
管課の評価は、計画戸数を下回ったためBとしております。次に45ペー  
ジの管財村野地区でございますけれども、募集事務の項目につきまして、入  
居に伴う空家修繕戸数が計画60戸に対して実績が34戸の見込みであるとい  
うところでございます。指定管理者の自己評価でございますけれども、その  
他の期間7月から12月の欄でございますけれども、こちら補足という部分  
でございますが、空家修繕実績が少ない原因は申し込みが少ないため、総合  
募集で、20件程度は空家募集を実施しており、問い合わせ等には積極的に  
応募を促しているということで目標達成に至らなかった説明が記載されて  
おります。これに対しまして施設所管課の評価につきましては計画戸数を  
下回っているため、Bということで記載をしております。指定管理関係と募  
集関係につきましては以上でございます。

(大阪府)

収納促進グループの〇〇と申します。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。資料の6ページから7ページをお開きくださ  
い。110分の6資料2-2の方ですね。資料2-2の、6ページ7ページに  
かけて、収納促進関係で記載をさせていただいております。まず入居者の退  
居事務、同居承認や地位承継など、入居者等への指導および連絡に関する業  
務、家賃等の収納に関する業務について、全部で8項目の事務についてチェ

ックを行っております。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と、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をごさいます。また7月から12月期は立ち入り検査を行い、書類等の保管状況など、現場の状況も確認をしております。その結果年間を通じて指定管理者の自己評価および施設所管課の評価とも評価はすべてAということになっております。ご説明以上となります。

(大阪府)

それでは施設保全関係についてご説明させていただきます。施設保全関係につきましては、先ほど説明があった各地区チェックシート10ページ、8ページ目から9ページ目に記載されておりますので、例としまして、守口市、寝屋川市、門真地区を例にしてご説明しますので、8ページ9ページをご覧ください。施設保全関係の評価項目について、大きく8ページ目の施設関係と、9ページ目にごさいます駐車場の管理運営関係の業務でごさいます。まず8ページ目にごさいます施設管理に関する業務について説明します。この業務については、ご覧の通り六つの評価基準で評価されております。評価としまして、全ての項目において、全地区でA良好と評価しております。一つずつ説明させていただきます。

一つ目について、施設の維持修繕に関する業務を行っているかということにつきまして、こちらにつきましては、年に数回府職員が各指定管理者の事務所に赴きまして、工事関係書類や写真等による業務の履行状況の確認を行っております。さらにこの検査の当日に抜き打ちで対象を指定しまして、主に空家修繕の出来栄などを現地で検査することとしております。各種修繕につきましては、指定管理者により、修繕レベルに差が生じないよう府で示している詳細な仕様に基づいて施工してもらっているところをごさいますけども、府の現場検査に際しましても、検査を行う職員により、チェック漏れがないなどチェックリストを作成してございます。それに基づいて確認し、必要に応じてその場でも手直し等を指示することとしております。また、毎月1回ですけども、各指定管理者の施設担当者をメンバーとしております調整会議を開催してございます。その場で個別の緊急修繕工事に対する入居者のアンケート、これについては先ほどご説明しましたけども、緊急修繕工事を別途終わった後に入居者様にアンケートを取らせていただいております。その結果をこの会議の場で共有して、修繕業者の対応等に問題がないかを確認しているところです。このアンケート結果では、いずれの地区でも、9割以上の入居者から、対応に不満はないというところの回答を得ております。これらの方法によりまして履行状況を確認した結果、業務仕様書等の内容を遵守して適切に行われていることを確認し

ております。

二つ目は施設の保守点検に関する業務を行っているかでございますけども、この内容は消防設備やエレベーターその他各種設備の保守点検ですとか緑地保全業務ですが、保守点検に係る契約書や点検記録、また毎月の調整会議での業務報告によってその状況を確認しております、また緊急、故障時の対応にも対応できていることを確認しております。

三つ目について、周辺地域の電波障害対策施設の管理を行っているかでございますが、電波障害の対策範囲内の居住者等に対して触れまして、示しております取扱基準によって適正に行っていることについて、こちらも毎月の調整会議での報告に基づいて確認しており、その内容は適切でございました。

四つ目について、新築住宅、引継ぎ業務を行っているかにつきましては、今年度は11区のうち1区で該当業務がございました。建て替え事業で新築し、新たに引継ぐことに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、入居者からの瑕疵補修の依頼の取り次ぎなど適切に行っていることを確認しております。

五つ目について、施設管理に係るデータの整理業務を行っているかにつきましては、これは主に日常の修繕履歴や点検結果等をデータベース化しているものでございまして、適切に実施していることを確認しました。

最後に六つ目について、住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っているかでございますけども、今年度は11地区中8地区で該当業務がございまして、自治会や入居者との調整、現地調査や実施設計工事発注など、円滑かつ計画的に行われており適切にできていることを確認しております。

次に9ページ目の駐車場の管理運営に関する業務については、二つの評価基準で評価を行っております、これにつきましても、全ての項目において全地区で、A良好と評価しております。一つ目は入居者の利用承認業務を行っているかについてでございますけども主な業務としまして、駐車場の利用案内や申込書の受付を行いまして、利用承認書等の適合審査を行った上で府へ報告するものでございますけども、全ての地区において、あらかじ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ができていることを確認しております。次二つ目なんですけども、駐車場に関するその他業務を行っているかについてなんですけども、この中には迷惑駐車への対応ですとか、車庫証明の発行、指定管理者みずから行う業務と、駐車場の除草清掃、巡回などについて指定管理者が入札を行いまして、自治会や民間事業者に委託を行う駐車場の管理業務がございまして、いずれも指定管理者からの

業務報告書を取り確認したところ、適切に行われておりました。以上で施設保全に関する評価の説明を終わらせていただきます。

(大阪府) 施設保全課施設管理グループの〇〇と申します。引き続きまして10ページをご覧ください。資産活用関係、用地管理に関する業務です。評価基準確認内容については三つございます。土地の管理に関する業務、各種申請手続きに係る補助業務、許可証等の交付に係る業務です。いずれの項目につきましても、指定管理者の自己評価は我々の評価ともAということで、評価しております。これは日本管財寝屋川管理センター分でございますけれども他の地区いずれについても同評価でございます。以上です。

(委員長) 今かなり詳細なご報告をいただいたんですけれども、今説明がありました資料2-1大阪府営住宅指定管理者評価表2020年度、および資料2-2、2020年度大阪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の評価についてご質問ご意見があれば、お伺いします。

正職員の数が不足していたというところがありましたけれども、これ本学でも、職員さんの育児だとか介護だとか出産とか突然にですね、出産なんかは予定されていますが、実は母親が来てくれることになってただけでも来れなくなってしまって育児休暇に入らなければならない、っていうことが起こったりとかですね、あるいは突然介護の必要が出てきたりとかいうようなことがあって、人員体制をなかなか守りづらい状況が出てくるんですよね。そういうときの対応でたまたま正社員じゃなくて、本学でも非常勤講師入れるとか、いうようなことで対応したりしてるんですけれども、そういうことの、評価への反映みたいなものはどのようにされてるんでしょうか。

(大阪府) 例えば予測していなくてずっと働いている予定だった方が突然辞めたとか、そういった部分で即その人が足りないから評価が下がるといったような運用ではございません。あくまでその人員体制ですね、事業計画書等で当初提案いただいて毎年計画を出していただいてやっておりますが、その中で初めにやった部分と、状況変わってくる部分がございますら、個別にそのあたりの事情のところをお聞きしながら、評価していくというようなことに考えております。辞められた方で採用努力をしていると言ったような場合で、それでも努力をして雇えてないからということで即Bにするといったような考え方ではございません。

(委員長) もう一点。入居募集の件ですけれども、この計画戸数っていうのをどうやって決めておられるのかご説明いただければと思います。

(大阪府) 今回この計画戸数につきましては令和元年度の公募の際に、令和2年度から始まる5地区について導入した考え方でございます。基本的な考え方っていうのはその直近の一定期間の修繕コストの平均値に加えて、今の各地区の空家について一定割合を5で除した額、1年間の戸数ということですね、5年で除した戸数設定をしております。基本的にはその応募倍率が2倍以上の住戸について上乘せというような形になってはいますが、一部分2倍以上に満たないような状況もございます。

(委員長) それは事業者さんからの申告によるのでしょうか、それとも、大阪府さんとの協議によって決めておられるのでしょうか。

(大阪府) 計画戸数とおっしゃっているのは、入居に伴う年間空家修繕想定実施戸数のことだと思いますが、まず当然修繕、公募をする際には、当然過去の実績を見させていただきます。先ほど〇〇が申し上げたように、空家修繕の各地区における実績の平均値を取るという形で一定戸数が出てくる、それに加えて平成30年の今回の公募でありましたら、平成30年度末現在の、各地区の空家の状況を見まして、そのうち基本的には応募率が2倍以上のところはどれぐらいあるか調査をしまして、それをその数を基本的には5年間で一定解消していただくと、その8割という形にしています。その8割は、基本的には例えば事故住宅であったり、トラブルがあって入れない住宅もあるので、その空家の実数の8割ぐらいという形で設定をさせていただいてそれを5年間で解消していただく形にしています。

例えば、年間の平均実績が200戸ぐらいの修繕実績があつて例えば年度末30年度末のその空家の状況が基本的に応募率2倍以上の状況が200戸と、いう形になれば毎年まあ実績に基づいて200戸で、あと年度末の空家の状況で200戸ありますのでこれを5年間で割りますと、年間40戸、ですから、各年としては200プラス40戸ということで240戸を修繕していただくという形の設定の仕方しております。ご質問の指定管理者と協議しているかという形については、我々の方で調べたデータは基本的には実績であれば指定管理者が出されたものでありますし、空家の状況については、客観的なデータということになりますので、特段協議は行っておりません。

(委員長) 他に、ご質問ございませんでしょうか。

(委員) 資料2-2の35ページなのですが、まず一つわからないのが、施設管理者の評価で空き住戸について、否となっている住戸は悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき適切であった、とあるんですけれどまずこれ何が適切だったのかというのが、わからない、否となっていることが適切なのか、否だけど募集候補とされていることが適切なのか、ちょっとそこはわかりにくい。

(大阪府) はい。一番左の評価基準、ちょっとご覧ください。募集事務の中で募集住戸を決めていくという、募集のご案内であるとか募集住戸を決めていく過程で、募集住戸を選定していくにあたって、その例えば出たばかりの住戸ってもちろん空家であっても募集はできないとか事故住宅で、すぐに募集できないような状況等ございます。住居の状況を募集ごとに毎回指定管理者さんの方に各管理センターの方に空き住戸について次募集に出せる住戸の可否リストを提出していただいております。その中で例えば否と、まだ募集に今は出せないんですとなっているその理由がきちりと募集事務の中で判断して行われているかということにつきまして確認をしております。出てきた可否リスト、それと立ち入り調査の際に、実際否となっているものを抽出しまして、現地の方、住戸を見に行き、理由を確認しているということ、この先ほどの現地確認したところ実際確認し、適切であったというような表現で書いております。

(委員) 否となってることが適切だということ。

(大阪府) はい、判断して否となってることが適切であったということです。

(委員) はい。わかりました。もう一つだけですが、35ページは、これ左からA・A・A・Bとなってるんですね。で、一番最初のAは自己評価で予定数60戸中実績9戸の段階でAをつけられてて、おそらく後半できるだろう、いうふうに思われてると。で、施設管理者の評価も予定数できそうだよということでここでAを与えられると、だけどその結果最終的には出来てなかったの7から12月期ではBに落とされてるということですよ。で、45ページの方も、同様のことになってるんですが、違うのは前半第1四半期の段階で施設管理課の評価がBになると。これは後半多分できひんやろうということなんですけれど、それはこの自己評価の指定管理者自身も自覚されてるんですか。

(大阪府) 応募を出して、実際に募集が来るかどうかといったところであるとか、実際に募集あって当選したけれども辞退が予測より多かったとかいったような事情ございます。そういった意味で指定管理者で、戸数が計画通りにいかない部分につきましてこの補足欄で書いております。

(委員) 前半の段階で指定管理者はわかってるけれど自己評価Aをつけられてるってことなんですけどそれはそれでいいんですかっていうことなんです。先ほどの件は後半いけそうだと自分たちも踏んでるので自己評価Aなんですけれど、ここは後半無理だよと自分たちも言ってるのにAっていいのはそれでいいのか。

(大阪府) 努力もしているけれども実際の募集がなかなか出してもなく、やむを得ない事情があるという部分で、努力もしているしこれを達成すべく取り組んできたということでAを付けてる。

(委員) わかりました。

(委員) 先ほどご説明いただいた、入居に伴う空家修繕戸数の計画戸数の話で、これに関しては、例えば45ページで、計画に関してはこれまでの実績を踏まえてある程度妥当な計画戸数を出しているというお話だったと思うんですが、そうすると今回も少ない。来年度はこの少し少ない申し込みの数を反映された数で変わっていくのか、それとも60戸だったら60戸であまり変わらないのか。申し込みに関しては、地域によって少し差があるんじゃないかなと思いますので、そういった今回の実績を来年度も反映されるのか長期的に調整されるのかその点を教えてください。

(大阪府) まず想定実施戸数の、戸数の設定ですけれども、お手元の方にファイルです。置かせていただいている参考資料をご覧ください。ファイルの中にインデックスの5で令和元年度の大阪府営住宅指定管理者募集要項入ってございますけれども、この11ページから12ページをお開きください。こちら令和元年度の公募の際の募集要項ですが、この空家修繕の想定実施戸数ということで設定しておりますが、この12ページの方で入居にともなう空家修繕ということで、各地区それぞれ想定戸数を設定しております。これを公募の際に明示した上で実施する分についてご提案をいただいて、指定管理者を指定しておりますので、基本的にはこの想定戸数が続いていくといっ

たような考え方でおります。

(大阪府) 条件として提示しておりますので、基本的にその戸数を変更することは今は考えておりません。

(委員) わかりました。

(大阪府) その条件で応募していただいている。ただ、委員おっしゃっていただいたように、今後募集の状況とや応募の状況、辞退の状況、当選したけど例えば辞退される方もいらっしゃるの、その状況も見ながら、その要因を分析するなどして、何かそういう改善に向けた取り組みができないかどうかというのは指定管理者と考えていきたいというふうに思っています。

(委員) 了解しました。長期的には考慮されて調整される可能性もあるということでしょうか。

(大阪府) 今回5年間についてはですね、こういう形で出させていただきます。この入居にともなう空家修繕年間想定実施戸数って言いますのは、令和元年度公募から取り入れたことでそういう条件でお示しした上で応募いただいているという前提に立ってます。来年また公募はございますので課題とかも踏まえながら、どうしていくかっていうのは考えていく必要があると思っております。

(委員) まず最初に新型コロナウイルスのね、影響するのは指定管理の施設によってもずいぶん大きいところとそうでないところと、様々と思うんですけども、これ府営住宅の指定管理者の人員においては、ほとんど影響がなかったのか、あったのか、もしあったとしたときには今回の評価について新型コロナウイルス対応の部分ということが一定の配慮とか考慮というか、その辺がされたかどうかというのまずお聞きしたいんです。

(大阪府) コロナということでの対応ということでございますけれども、それぞれ例えばその入居者の方が申請する際とかですね、なるべく窓口に来なくてもいいように郵送での対応であるとか、あるいは例えば今年の5月ぐらいでしたら、資材調達に影響がしないとかかそういったところにつきまして、確認しながら募集もやってまいりました。個別の部分につきまして大阪府からコロナの対策本部会議の決定を受けまして、それぞれこのように対応し

てくださいとか処置してくださいね、といったようなことございますけれども、評価なり通常の管理運営の中で大きな影響があったというふうにはなくてですね、通常の業務の中で、それぞれ例えば窓口であれば仕切りを入れたりであるとか、コロナ対策を、消毒をするとかそういった対策をしていただくということでございますので、通常の業務の中でそういったコロナの分も含めて評価されている。各指定管理者によって特にそういった大きな影響というのはなかったというふうに考えております。

(大阪府) 経営管理課の参事の〇〇と申します。昨年緊急事態宣言出た後で心配しましたのが、申込者の方が多くお集まりになられる入居のときの説明会とか、あと抽選会は必ずしも全員が出席じゃなくて任意の出席等なんですけども、そのときに密になる可能性がやっぱり無きにしもあらずということです。我々案も考えて、指定管理者の状況も踏まえまして、あの三密対策はきっちり取るようということで、特にそこで何かコロナでクラスターなど何か起こったというところはこの1年間ございませんでした。きっちり指定管理者の方で対応されてるということで、評価の方は適切に対応してるということでさせていただきました。

(委員) 個別対応をされているというのはもちろんですが、基本的にはコロナの影響というのは評価にはほとんど考慮しなくてもよかったということで理解しました。次に評価のところ、例えば21ページの人員体制のところB評価で、年間のところ見ると、正職員数が不足しており配置体制に課題がある。今後、課題解決に向けて取り組みが見込まれることを確認した。という表現があります。これは評価としては、年間はB評価だけでも、立ち入り検査等でそういう対応をそれなりにしているということを確認したので、この課題は、要するに解決されて、いわゆるA評価になるっていうふうなことを言っているのか、それとも、それはまた次年度フォローアップの中で見ますよというそういう意味なのか。確認したというところは具体的に書かれてないので、基本的には5年間という一つの継続的な評価の中で要改善事項があればそれを継続してフォローアップするというのは当然のことです。評価自体は年度でやりますが、当然課題ってそんなすぐに解決できないこともあるので、指定管理者と府との間で十分そこが協議して、課題に対して次年度こういうふうな改善するということを見ますよ、というようなフォローアップを一応継続的にやっているという理解でよろしいでしょうか。

(大阪府) 今回の評価につきましては、この近鉄の地区については〇〇が説明しまし

たようにSからCの4段階評価ということになってます。Bにつきましては業務仕様書等の内容を履行しているが、一部課題とすべき事項があると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、また今後取り組みが見込まれる。正職員数の問題につきましては、モニタリング等で確認していきまして、今後どうしていくのかということについて、指定管理者からヒアリングを行いました。ヒアリングの中でそういう改善をしますというような意向が示されているということですので、今年度につきましては意向が示されているということをもって課題があるがBとしました。来年度、それが実際に改善されていけば来年度はAということになりますし、改善されてなければまたBということになってくるのかと思います。

(委員) 基本的にはずっとそういう課題があれば継続をしますよということは当然指定管理者にも認識をしていただいていますし、今年もウォッチしますよということの確認はされてるということですよ。

(大阪府) そこは当然認識してもらってるというふうに考えてます。

(委員) 資料2-1のところではいくつかB評価がありましたけど最終的な総括評価は全てAとなっています。これは例えばB評価があったとしても、いくつ以内だったら総括的にはA評価になるとか何かその辺の基準みたいのはありましたですか。

(大阪府) 総括評価Aにつきましては個別評価が全てB以上であり、かつA以上が8割以上が基本的になります。今回の場合はBの項目が非常に少ないということになっていることから総括評価についてはAということになっています。これは我々が独自に決めているということではなく指定管理者制度全般の中で大阪府の運用として決めているということになります。

(大阪府) 総括評価の項目数ですね、こういったものにつきまして評価委員会でご議論いただいて、この評価S、A、数の話ですね、につきましてはご審議いただいて決めているということになります。

(委員長) だいぶ議論も出尽くしたと思うので、それでは、この2020年度評価に係る当評価委員会からの評価を提言について委員長の私の方から、委員の皆様にお示しをしたいと思います。二つのグループがございまして、令和2年4月1日から令和7年の3月31日までのグループが一つと平成29年4月

1日から令和4年3月31日までのグループがございます。令和2年4月1日から令和7年3月31日までのグループで、1番、日本管財の守口、寝屋川、門真地区については、業務内容は業務仕様書通り実施されている。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。という評価にしたいと思います。2つ目、近鉄住宅管理の枚方市、大東市、四條畷市、交野市の地区ですけれども、業務内容は一部課題が見受けられたが概ね業務仕様書通り実施されている。大阪府は本年度Bの評価に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。さらに近鉄住宅管理の東大阪地区ですけれども、上と同様の評価にしたいと思います。それから4番目、日本管財、大東朋来地区も近鉄住宅管理と同様の評価。同じく日本管財の村野地区についても同様の評価というふうにしたいと思います。

次の、委託期間が平成29年4月1日から令和4年3月31日までのグループで、6番目といたしまして、大阪府住宅供給公社大阪ガスセキュリティサービスの共同企業体の北摂①地区ですけれども、業務内容は業務仕様書通り実施されている。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。ということにいたします。7番目、東急コミュニティーの北摂②地区は、これも同様の、業務内容は業務仕様書通り実施されている。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。という評価にします。8番目、東急コミュニティーの泉州地区も、同様の評価。9番目、大阪府住宅供給公社日本総合住生活大阪支社の共同企業体、堺市南区地区、同様の評価。10番目東急コミュニティーさんの大阪市中南河内地区についても同様の評価。11番目、東急コミュニティーの堺市南区を除く堺市の地区についても同様の評価としたいということですので、よろしゅうございますでしょうか。

(各委員) 異議なし。

(委員長) はい。ではそういう評価で、今年度この評価委員会からの評価にしたいと思います。

それでは、次に議題3に移りますけれども、冒頭に申し上げましたとおり、議題3につきましては非公開での審議とさせていただきますので傍聴者の皆様はご退室いただきますようお願いいたします。

[傍聴者退室]

《これより非公開での審議》

(大阪府)      これで 2020 年度第 3 回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。