

公開

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 2022年3月22日(火) 14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 (Web出席)、田村委員、八木委員、山鹿委員
大阪府 中岡住宅経営室長、大野経営管理課長、大原施設保全課長、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。よろしく申し上げます。

・ 本日は、委員5名全てのご出席をいただいております。よって「大阪府営住宅指定管理者評価委員会規則第4条第2項に規定により、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。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。また、「大阪府の会議の公開に関する指針」に基づき公開で行います。それでは、本日の配付資料のご確認をお願いします。

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、会議の公開に関する指針、大阪府情報公開条例(抜粋)、また、資料1-1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(2021年度)」、資料1-2入居者・自治会長アンケート回収率推移、資料2-1として、「大阪府営住宅指定管理者評価票(2021年度)」、資料2-2として、「2021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」、参考として、「報道提供資料」と「ふれあいだより」をお配りしております。不足等ございませんでしょうか。それでは、会議をはじめさせていただきます。これから先の進行は、委員長にお任せいたしますので、よろしくお願いいたします。

(委員長) はい、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、まず事務局よりのご説明を受け、その後、各委員から質

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いたします。ではまず、議題1につきましては、第1回の本委員会で実施を決定した「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願います。

(大阪府)

経営管理課、〇〇でございます。資料1-1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ページにまとめております。アンケートの実施目的、結果につきましては1ページに記載しているとおりです。入居者の調査対象は基本的には5年間で全府営住宅を網羅できるように毎年、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日から15日まで、アンケート項目については昨年度から変更点はありません。入居者アンケートの回収率は49.1%、令和2年度が51.1%でございましたので、少し下がって、令和元年度が49.2%でございましたので、令和元年度並みとなっております。また参考といたしまして、入居者と自治会長アンケートの過去5年間の推移を表にしました資料1-2も配布させていただいております。この5年間を通じて見ますと、全体的に上昇傾向となっております。またこの5年間の表でございますけれども、令和2年度のところに太線が入っておりますが、この5地区は、令和元年度に公募した地区で令和2年度から新たな指定期間となっております。枚方管理センターの地区が東急から近鉄住宅管理に変更となっております。またあの資料1-1の1ページにお戻りください。今回、回収率が50%未満となったのは、大東朋来、千里、また泉北ニュータウン管理センターにつきまして、50%を下回っております。大東朋来地区が29.4%と突出して低くなっておりますが、こちらにつきましてはアンケート実施にあたっては、府から対象団地を各管理センターにお知らせしておりますが、担当者が一部を対象外と勘違いしており、気付いてから配布したものの回収率が結果的に低くなってしまったためです。またそれ以外にも、50%を下回ったセンターには原因分析を行っていただき、次年度の回収率向上の改善策について報告を受けております。大東朋来地区につきまして、そういった勘違いといったようなことがないようにしっかりと対象団地について確認すること、また、巡回員などによる自治会や、入居者への接点の強化を図ることによって、積極的な回収に努めるということとし、自治会への周知協力依頼の徹底を行うなどの対応を行うとして、報告を受けております。また、千里管理センターと泉北ニュータウン管理センターですが、来年度からこの地区の指定管理者は変わりますが、改善策として自治会への周知・協力依頼を徹底するとともに、アンケート回収用の専用封筒を用意し、

アンケート回収場所である連絡箱・巡回管理員室の配置図を添付、周知を図るなどの対応を検討することが報告されていることから、検討内容を次期指定管理者へ引継いでいただきます。

次に、2ページでございますけれども、こちらの方は全体の回答者の属性や、全体の結果のまとめになってございますけれども、次の3ページにそれぞれ普通以上の割合をまとめております。下の表の指定管理者に対する項目ごとの評価、普通以上の割合というところの一番上の行に、全体という欄が今年度は93.2%ということでございまして、昨年度の92.4%よりも0.8%と微増、ほぼ横ばいというような状況になっております。また個別項目ですね、全体といたしましては、昨年度に比べましたら全ての項目において少しずつですが、上昇はしております。一番右の合計欄ですね、90%を下回っておりますのは、②番の近鉄住宅管理、枚方管理センターで88.0%、こちらにつきましては、中でも申請手続き欄でございますけれども、対応の早さが84.4%ということとなっております。こちらにつきましては、例えばコロナ対策としてカウンターでの対応人数を制限している中で、今年度、特に収入申告の時期など非常に混み合った時期があり、お待ちいただくケースが多々生じたことによるもの、といった分析をされています。こちらの窓口の方で混んでいるという部分で、電話対応の方の早さとも関連しているものと思われまます。こちらにつきましては、今後は臨機応変に応接室の使用であるとか、プライバシーを確保できる場合は、待合スペースを使用するなどといったことで待ち時間を軽減するよう改善を図るといったことで報告を受けております。

次に、自治会長アンケートの結果4ページでございます。アンケート項目につきましては入居者アンケートと同じで、対象は353自治会で343自治会から回収し、回収率は97.2%ということで、昨年度96.3%より微増といった状況になっております。回収率が90%を下回った地区はございませんでした。

次に5ページをお開きください。こちらにつきましても先ほどの入居者アンケートと同じような形で集計しております。下の表の合計欄につきましては、一番右の欄で95.3%ということで、ほぼ横ばいとなっております。自治会長アンケートにつきましては基本的には入居者アンケートよりも少し高め傾向がございます。あと、村野地区につきましては全ての項目でわからないという回答であったため、「—」(バー)で表示しております。管理センターからは窓口や手続きなどで実際に行っていないからわからないといった項目を選択した、というふうに聞いております。東急の藤井寺管理センターの修繕が8割ちょっと下回って79.5%となっておりますけれども、

こちらにつきましては、府と市の連携が必要な大がかりな修繕であり、少し時間がかかるようなものであり、それについてのコミュニケーションがなかなか難しかったということで、時間がかかる理由をきっちりと丁寧に説明していくということで改善していきたいというふうに報告を受けております。

6 ページから 20 ページにつきましては、まとめました参考資料・バックデータでございますので、説明の方は省略させていただきますが、13 ページでございますが、以前自由意見欄で書いていただいたものについて、個別にどういった対応をしているのかということでご意見をいただき、昨年度の分から追加をしております。大きな傾向というのは大きく変わってはおりませんが、今回、接遇であれば、電話対応の際に早口で上から目線のように感じるということですので、例えばその対応といたしましては、聞き取りやすく話をするクッション言葉ですね、例えば、尋ねる際には「差し支えなければ」とあるとか、断るときにも用件だけ言って断るというよりも、「あいにくですが」といったような言葉遣いを心がけて、少しコミュニケーションについて和らげるような形で意識する。相手の立場に立って会話することであるとか、定期的に職員に注意喚起を行ってまいるといったことでございます。修繕につきましては、修繕・維持管理について、府と入居者の負担区分を教えて欲しいといった声がありましたけれども、こちらにつきましては、入居時に配る「住まいのしおり」であるとか、あと「ふれあいだより」ですね、こちらの方につきましては全入居者の世帯に配布しておりますけれども、そういった場所に掲載したり、あと指定管理者のホームページなどに掲載をしております。またの問い合わせがあった場合であるとか入居説明会時に丁寧に説明するように再周知するといったことを聞いております。また樹木の剪定につきましてやってほしいということですが、大阪府の負担分という部分につきましては作業済みでございますので、入居者負担分については随時対応してください、といった形で丁寧に説明・周知を図っていくと、またその他といたしましては、害虫駆除であるとか害虫発生時に周辺も確認した上で、危険害虫の場合は速やかに駆除対策を実施するといったことで、個別に発生している部分につきましても対応しているということで確認をしております。12 ページの問 7 のところで、巡回指導が 270 件ということで多くなってはおりますが、こちらにつきましては例えば、コロナで自宅在宅の時間が長くなったこともあるかもしれませんが、誰々さんに指導してほしいとか、誰々さんに注意してほしいといったご意見が多かったというふうに聞いております。そちらにつきましても個別対応をさせていただいております。

資料1-1の説明は以上でございますが、机の上にふれあいだよりの2021年秋号を置いております。こちらの2ページをご覧ください。こちらにアンケート結果を掲載し、結果を入居者へフィードバックをしております。この記事につきましては、前回の委員会で文字や数字で表だけ載せているような形でございますが、わかりにくいというご意見をいただきましたことを受けて、今回はグラフで表示をいたしました。またの詳細につきましては、興味のある方にご覧いただけるように、昨年度に引き続き、QRコードを読み取れば、府のホームページで詳細を確認できるようにしております。では説明は以上です。

(委員長) ただいま事務局からご説明がありました、入居者および自治会長アンケートの結果について、ご質問あるいはご意見等があればご発言をお願いいたします。

(委員) 資料1-2でアンケート回収率の推移がありまして、大東朋来の件についてご説明いただきました。配布対象者の勘違いが原因というのは、今年度だけなのか、令和2年度もそうだったのか、というのを伺いたいです。太線の左と右で差がありますので、それが原因なのかどうか、というのをちょっとお聞きしたい。

(大阪府) 勘違いしてしまったのは今年度だけですけれども、昨年度はですね、働きかけというか、丁寧に周知、自治会の方に行っているのですが、そちらの方がちょっとうまくいかなかったというふうに聞いております。

(委員) うまくいかなかったきっかけは、何か担当者が変わったりしているのでしょうか、左と右で。これまでは50%前後で推移していたんですけど、この太線を境に、急に落ちているので。枚方の方は、会社・管理者が変わっているんですけど、大東朋来は引き続き同じのようですが。

(大阪府) 確か昨年の担当者が変わったときに、例年であれば自治会の方にご挨拶行ってアンケートについてご説明をして、協力をお願いするといったことを丁寧にやっているんですけども、そちらにつきましては、担当者が変わったことによって、昨年度はうまくできなかったというふうに聞いております。

(委員) 今年低いのもそれが原因ということではないんですか。

(大阪府) 大東朋来地区につきましては、5年に1回回ってくるのではなくてですね、少し規模が小さいですので、短期スパンで回ってくるのですが、それを勘違いしてしまい、去年実施した箇所を除いてしまったと、対象外だと勘違いしてしまった、というふうに聞いております。

(委員) わかりました。

(委員長) 何かご質問等ございませんでしょうか。

(委員) 前回意見を受けて自由意見欄の対応事例として、4件ほどご紹介いただいたんですけども、その前のデータで、各施設の自由アンケートの表がありますよね。そのうち、2桁のアンケートの回答が、③・④・⑤番が2桁の回答意見ということですけども、これは何か、三つの施設が少ないのは、どういうふうな状況でこういうふうになったのかということは、何か事務局の方で分析されていますでしょうか。そして今回代表例として、4件の提示があったんですけども、その中で、各指定管理者共通の問題というか、共通のご意見だとか、あるいは特定の指定管理者に割と集中しているとか、その辺の状況の分析をもしされていまして、教えていただければと思います。

(大阪府) 12ページの問7の合計の③・④・⑤が2桁になっていることかと思いますが、特に大東朋来・村野地区であるとか布施管理センターにつきましては、他の地区に比べまして、そもそもの管理戸数が他に比べれば少なめであるということも一つの要因なのかなと思っております。どこかの管理センターに偏って、特段その意見が集中していたとか、そういった傾向というのは、集計している中で突出しているようなものはなかったというふうに考えております。

(委員) やはり自由意見欄というのは、非常に内容も様々で、質もかなりばらつきがあると思うんですけども、その中で、ある団地の方で出た意見というのが、他の団地にも当然、関連することもあるでしょうし、ある指定管理者に出た意見というのが、他の指定管理者にも該当するということで、要は、そうした自由意見が今後、その管理者が取り組むべき項目で共通のものがあれば、そこはぜひ共有していただいて、そしてより良いサービス改善ができればいいと思いますし、またそういう目的のために今回、自由意見欄をとりまとめでいただきまして、またそれを参考にさせていただくということが、本来

は目的ですので、この辺のデータといいますか、意見を活用していただければなというふうに思います。

(委員長) ありがとうございます。他の委員はよろしいでしょうか。この自由記述欄で出ている意見というのは、だいたいどの団地でも出てきそうな話なので、これらについてはそれぞれの団地でご注意いただいて、今後の運営をやっていただくということにしたいと思います。そういうことで異議ございませんでしょうか。続きまして、次の議題2の、2021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) 〇〇でございます。よろしくお願いいたします。

まず資料2-1でございますけれども、この資料2-1の方につきましては、後ほどご説明させていただくチェックシート、資料2-2の指定管理者ごとを集計したものとなります。第1回評価委員会において、委員の皆様方にご審議いただいた評価表によりまとめております。こちらにつきましては昨年度から様式の変更はございません。

資料2-1の1ページをご覧ください。評価票・集計表でございますけれども、こちらのチェックシートの個別評価を、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、この一番左の方のA列でございますけれども、この三つの項目に集計いたしまして、総括評価、右の②総括評価と書いておりますけれども、総括評価を行い、さらに、その右で、③年度評価の地区について、令和2年度から指定期間が始まっております5地区につきましては年度評価という名前で、残りの6地区につきましては総合評価を行っております。令和2年度から指定期間を開始した5地区は、S優良からC要改善の4段階。2017年度から指定期間を開始した6地区につきましては、6ページでございますけれども、AA(優良)からC(要改善)の6段階で、総括評価総合評価は優良・良好・ほぼ良好・要改善の4段階でございます。今年度末において指定期間が終了する6地区につきましては、次期指定期間の令和4年度の評価からは4段階評価、こちらの全庁の改正に基づくものでございますので、4段階評価を適用していく予定でございます。①の評価、個別評価の数につきましては、指定管理者によってその総数は多少異なってございます。例えば、新築住宅の引き継ぎの有無であるとか、バリアフリー事業を実施しているかどうかなど、指定管理者で異なってまいりますので、評価項目が、指定管理者によって異なっている部分がございます。また上半期に評価するような項目であるとか、下半期のみ評価する項目もございますので、評価項目数が変わる場合もございます。指定管理者の

自己評価と、施設所管課・府の評価を第1四半期・その他の期間と年間の順に並べ、評価をする形となります。今回、下の方の欄に府の所見欄がございますけれども、この記載が施設所管課である府の評価と対応方針でございます。施設所管課である事務局の評価が全て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、「管理運営業務については、仕様書、事業計画書どおりに行われている。」と、「引き続き業務遂行の確認に努める」といった表現をしております。例えば7ページのような府の所見欄の記載となっております。また、その下の評価委員会での評価および提言欄は、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行っていただくものでございます。今回、①個別評価で、「2021年度年間」の大阪府の評価が「Bほぼ良好<一部課題有>」また、「B+ほぼ良好<一部課題有>」となっている項目がいくつかありますが、それぞれについて、改善策を講じるなどの対応を確認しており、年度評価については、全地区「A」としています。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ご説明いたしますが、まず該当箇所と府の所見欄を順にご紹介してまいります。

1ページをご覧ください。右欄に管理する地区と指定管理者名を表記しております。1ページであれば、「守口市・寝屋川市・門真市地区」に日本管財株式会社というふうに記載をしております。この表の「2021年度年間」行の項目でございますが、「業務の履行の確認」が1項目Bとなっています。その「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・年間ともに「募集事務」の項目でございます。「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計画書どおりに行われている。課題の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。近鉄住宅管理株式会社、東大阪市地区です。「府の所見」欄に「府の評価で「B」となっているのは、第一四半期における「人員体制」、その他の期・年間における「家賃等の収納に関する業務」の項目としております。「管理運営業務につきまし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。課題の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。口座情報の誤登録、誤って別の入居者の口座から家賃が引き落とされた事案によるものでございます。机の上に配布しております、2021年10月13日報道発表資料の事案でございます。「府の所見」欄は、先ほどの枚方市等地区と同様の内容です。また、表の「2021年度その他の期及び年間」行の項目でございますが、「サービスの質の評価」が1項目Sとなっています。「府の所見」欄に「府の評価で「S」となっているのは、その他の期・年間にお

ける「入居者満足度」の項目である。」としております。

次に4ページをご覧ください。日本管財株式会社・大東朋来地区につきましては、「業務の履行の確認」1項目がBです。「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・年間ともに「募集事務」の項目である。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。課題の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。」としています。

次に5ページ、日本管財株式会社・村野地区でございます。こちらにつきましても「業務の履行の確認」1項目がBです。「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、先ほどの大東朋来地区と同様です。また、表の「2021年度その他の期及び年間」行の項目ですが、「サービスの質の評価」が1項目Sとなっています。「府の所見」欄に「府の評価で「S」となっているのは、その他の期・年間における「入居者満足度」の項目である。」としています。

次に6ページ、大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキュリティサービス株式会社共同体でございますが、この北摂①地区ですが、「業務の履行の確認」1項目がB+です。「府の所見」欄に「府の評価で「B+」となっているのは、年間における「個人情報保護」の項目である。」としています。こちらにつきましては、2022年2月10日報道発表した事案でございまして、2022年の1月末に個人情報を含む審査書類の紛失事案が発生したことによるものでございます。

次に8ページ、東急コミュニティーの泉州地区でございますけれども、こちらの地区につきましては、「業務の履行の確認」1項目がB+です。「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、年間における「個人情報保護」の項目である。」としています。これは、8月の入居説明会において個人情報が記載された納付書を誤交付した事案によるものです。こちらは2021年11月9日に報道発表した事案でございます。資料2-1の説明につきましては以上でございます。

次に資料2-2をご覧ください。資料2-2でございますが、最終ページが110ページということになっております。こちらは履行状況のチェックシートがございまして、これは個別評価項目を記載しており、指定管理者毎に10ページございます。資料右上に、四角囲みで、指定管理関係、募集関係、収納促進関係、施設保全関係、資産活用関係ということで、右にそれぞれ項目名を記載しております。一番左の各評価項目につきましては、その右欄の評価基準（確認内容）に記載している内容につきましては、府が立ち入り検査等

で確認し評価をしております。この評価基準につきましては、第1回の評価委員会でご審議いただいたものでございますので、説明は省略させていただきます。

まず指定管理者関係についてご説明させていただきます。各項目につきまして、良好以外の評価がある項目に絞ってご説明させていただきます。まず11ページですね、近鉄住宅管理株式会社の枚方管理センターでございますが、こちらの第1四半期と一番上の左の方でございますけれども、第1四半期における人員体制が「B」となっております。指定管理者の自己評価は、「5月11日より事業計画に則した正職員数に整えた。」ということございまして、こちらにつきましては、第1四半期につきまして、年度当初に正職員数が不足、掲載日時点では事業計画に即した正職員の確認ができたということで、昨年度ご報告させていただいた内容につきまして改善が確認できたということで、一番右の欄、「年度当初に正職員数が不足していたが、早急に配置体制の課題を解消し、事業計画に即した職員配置を行っていることを確認した。」として、年間評価では、指定管理者の自己評価と同じ「A」としております。

次に21ページ、同じく近鉄住宅管理の布施管理センターでございますが、こちらにつきましても同じく、人員体制が昨年度Bとなっていた部分でございます。こちらにつきましても、「事業計画書と比較し、正職員が不足している。5月11日、事業計画に則して、正職員を過不足なく整えた。」ということで、そちらにつきまして立ち入り検査に入った際に、府の方でも改善していることを確認しておりますので、7月以降につきましては「A」ということで評価をしております。年間評価につきましても同じく指定管理者の自己評価と同じくとしております。

次に23ページ、入居者満足度の欄でございますけれども、こちらにつきまして、その他の期、および年間について、「S」としております。こちらは先ほどご説明いたしました、アンケート入居者および自治会長アンケート結果におきまして、普通以上の割合が95%以上、回収率が50%以上であるため、「S」としております。

次に43ページ、日本管財株式会社の村野地区でございますが、下から二つ目の行でございますが、入居者満足度につきまして、先ほどの布施管理センターと同じく、アンケートの結果が、普通以上の割合が95%以上、回収率が50%以上ということでございましたので、「S」となります。

次に、52ページでございますが、公社、千里管理センターで、北摂①地区でございますが、52ページの一番上の右ですね、年間における個人情報保護について「B+」ということで、先ほどご説明しました2022年の1月

末に入居予定者から提出のあった入居資格審査書類を紛失したという事案があったということで、こちらにつきましては、右から二つ目の欄でございますが、2段落目、「個人情報取扱マニュアルの改定を行い、全職員に周知、個人情報保護の重要性について改めて職員の研修を行った。また管理簿による審査書類の管理を行うこととした。」ということで、その右の欄に「個人情報が記載された書類を紛失する事案があったが、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。」ということで、「B+」としております。

次に72ページです。東急コミュニティーの泉大津管理センターの泉州地区でございますけれども、こちらにつきましても個人情報保護の部分で、右から四つ目に「B+」となっております。こちらは、2022年10月に、入居説明会において個人情報が記載された納付書を誤交付した事が判明しました。こちらのマニュアルにつきましては、元からございましたけれども、こちらを受けまして再発防止策として、個別のファイルについて、準備に係るチェックリスト等を作成して、周知を行い、11月より新しいチェック方法での運用を開始しているということで、再発防止策や業務改善措置が講じられたことを確認したため、「B+」としております。次に募集関係でございますけれども、募集関係につきましても、このこちらにもA良好以外の項目に絞りご説明させていただきます。

まず5ページ、日本管財株式会社の寝屋川管理センターでございますが、こちらにつきまして、一番右の施設所管課の評価・年間のところに記載しておりますとおり、入居に伴う空き家修繕戸数が、計画では350戸であったものが、実績が248戸であったということで、こちらにつきまして、真ん中の段の指定管理者の自己評価のところに記載しておりますが、まず辞退率が30%超で、31.1%、令和2年度は38.7%でした。こちらにつきまして、入居辞退を減らすべく、説明内容であるとか掲載内容を工夫しているといったことですね。また住戸環境がわかる冊子を作成する等の対策を講じたということで、辞退率の方は一定改善をしております。また募集冊子の設置場所を拡大させるなどの対策も図っていきたいということで、今後の改善、業務改善措置等が講じられたことを確認したということで、施設所管課の評価、年間につきましても「B」としております。

次に35ページでございますが、こちら日本管財株式会社の大東朋来地区でございます。先ほどと同じく、入居に伴う空家修繕戸数、一番右欄でございますが、計画では60戸であったものが実績で47戸であったということで、こちらにつきましても、この真ん中の指定管理者の自己評価のところに記載しておりますが、令和2年度51.2%であった辞退率、これが令和3年

度につきましては 36.3%ということで、辞退率を下げるため空家の状況を考慮しながら、募集する住宅につきまして、1階や2階、エレベーター停止階を優先的に募集していくなど、そういった工夫をして、一定辞退率の改善も繋がってきているということで、施設所管課の評価は「B」としております。

次に、45 ページでございますが、こちら村野地区でございますが、こちらにつきましても、入居に伴う空家修繕戸数が計画で 60 戸であったものが、実績で 28 戸であったということで、こちらの真ん中のあたり、指定管理者の自己評価のところ記載しておりますとおり、延べ 100 戸以上募集をしていると、また応募増の施策として、ホームページでの情報開示や、周辺情報等の住戸環境の丁寧な説明を、継続的に行うなどをした、としております。またハード面で公共交通機関利用など、不便な立地であるということもございませうけれども、こちらにつきましても、募集冊子の設置箇所を増やすなど改善に向けて取り組んでおり、辞退率につきましては、令和 2 年度 65.2%であったものが、令和 3 年度は 40.7%になっているということで、施設所管課の評価は「B」としております。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)

経営管理課収納促進グループの〇〇と申します。収納促進関係のご説明をさせていただきます。26 ページ 27 ページでご説明させていただきます。収納促進関係では、入居者の退去事務、同居承認・地位承継などの入居者等への指導連絡の業務、家賃の収納に関する業務などの 8 項目についてチェックを行ったところでございます。その中で、良好を外れましたものにつきまして、26 ページ下から 2 行目の真ん中あたりをご覧ください。家賃等の収納事務につきまして、10 月 4 日、口座振替の誤登録によって誤って家賃が引き落とされたことが判明したというものでございます。こちら、口座振替の利用申し込みというのは銀行を經由してセンターの方に届きますが、こちらのデータをシステムに入れる際に、誤って別の方のところに口座情報を入れてしまい、その方の口座から家賃が引き落とされてしまったというものでございます。対応につきましては職員に独自の確認の徹底、口座について登録後に確認する方法の徹底などを行い、ダブルチェックを行うという形で対応をいただいているところでございます。この結果チェックシート、布施管理センターの評価項目の家賃等収納業務につきまして、問題が発生したものの業務改善措置が講じられておりますので、所管課の評価として「B」評価としております。なお、こちら以外の評価につきましては年間を通じて、施設所管課の評価は全て「A」となっております。説明は以上で

ございます。

(大阪府) 施設管理グループの〇〇と申します。それでは施設保全関係について説明させていただきます。施設保全関係は各地区のチェックシートそれぞれ 10 ページ構成になってるんですけども、8 ページから 9 ページ目に記載されております。同じ内容になっておりますので一番上の守口市・寝屋川市・門真市地区を例として説明させていただきます。

8 ページをご覧ください。施設保全関係の評価項目につきましては、大きく二つにわかれておりまして、一つは 8 ページ記載の施設に関する業務、もう一つ目は 9 ページ記載の駐車場管理運営に関する業務でございます。まず 8 ページ目ですが、施設管理に関する業務としましては、六つの評価基準で評価しておりまして、全ての項目において全地区で自己評価と同じ「良」という評価をしております。それでは簡単に内容を説明させていただきます。

一つ目の評価基準ですけども、施設の維持管理に関する業務を行っているかについてですが、こちらについては、年に数回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、写真等により業務の履行状況を確認しております。さらにこの検査当日に、主に空き家修繕の出来栄などを現地で検査を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の差が生じないように府から仕様書を提示しておりまして、それに基づいて施工してもらっているか、というところを、府の現場検査に際しましても、検査員によりチェックに漏れないようチェックリストを策定しておりまして、それに基づいて確認し必要に応じてその場で手直し等の指示することとしております。また、毎月 1 回なんですけども、指定管理者の各施設担当のメンバーとする調整会議を開催しておりまして、そのままで個別の緊急修繕工事に対する入居者アンケート、これは先ほどの自治会アンケートは別に、修繕工事を行った際に入居者さんにサインしてもらったときにアンケートを実施しておりますが、その内容をこの会議の場で全指定管理者メンバーで共有しております。また修繕業者の対応に問題がないかを、そこで確認しております。このアンケートの結果では、いずれの地区でも 9 割以上の入居者から、業者の対応に不満はないとの回答も得ております。これらの方法により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、適切に行われておりました。

二つ目なんですけども、施設の保守点検に関する業務を行っているかですけども、この内容は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ですけども、保守点検に係る契約書や点検記録また、毎月の調整会議

の業務報告によりまして、その状況を確認しており、また緊急故障時等にも適切に対応できておりました。

三つ目ですけれども、周辺地域への電波障害対策の施設の管理を行っているかですが、電波障害の対策範囲内の居住者等に対し、取扱基準により適切に行っていることについて、こちらでも毎月の調整会議の報告に基づき確認しており、その内容は適切でございました。

四つ目は、新築住宅引継ぎ業務を行っているかですが、こちらについては今年度、全11地区のうち千里・泉北ニュータウンの2地区で該当業務がございまして、建て替え事業で新築し新たに引き継ぐこととなる住宅等の引継ぎに際し、鍵や備品等の受領、自治会への引き継ぎ入居者からの瑕疵補修依頼の取り次ぎなど適切に行っていることを確認しました。

五つ目は、施設管理に係るデータ整理業務を行っているかですが、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するものでございまして、適切に実施されておりました。

最後、六つ目は住宅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、ですが、今年度は全11区中、布施、大東朋来、村野の3地区を除く8地区において該当業務がございまして、自治会や入居者等との調整、現地調査実施設計工事発注など円滑に計画的に行われており、適切にできておりました。

次に9ページをご覧ください。駐車場の管理運営に関する業務について二つの評価基準で評価を行っております。全ての項目において、全地区で自己評価同様、良好評価をしております。二つについて簡単に説明させていただきます。一つ目は利用承認への入居者への利用承認業務を行っているかですが、主な業務としましては、駐車場利用案内や申込受付を行い、利用承認申請等の適合審査を行った上で、府へ報告するものですが、全ての地区において、あらかじめ府が示しておりますマニュアルに沿って適切に処理できておりました。次は駐車場に関するその他の業務を行っているかですが、この中には迷惑駐車への対応など指定管理者が自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って、自治会や民間事業者へ委託して行う業務がありますが、いずれも業務報告等により確認したところ、適切に行われておりました。以上で施設保全関係評価に係る説明を終わらせていただきます。

(大阪府)

続きまして資産活用グループの〇〇と申します。私からは資産活用関係の履行状況についてご説明、簡単ですがご説明させていただきます。各地区共通ですので一つ代表して説明させていただきますが、10ページに施設

活用関係というところで寝屋川地区がございます。評価項目につきましては用地管理に関する業務というところで、評価基準が3点ございます。土地の管理に関する業務、これは土地を適正に維持管理を行っているか、巡回等を行っているかあるいはその用地を管理するに当たって関係者との協議を適切に行っているかというような点でございます。二つ目の各種申請手続きにかかる補助業務、これは府有地を使用する、あるいはそこで工事などの行為をする、あるいは土地の境界の確定、そういった各種手続きを大阪府が行う前に、管理者の方が事前に調整する業務でございます。3点目はそういった各種許可を申請者に対してしますけれども、そういった各種書類をきちんと整理点検といいますか、保管されるかどうかというような3点でございます。全ての点におきまして、第1四半期におきましては、業務仕様書に基づいて、担当職員が日々のヒアリングややりとり、あるいは現場に赴きまして書類の調査、検査をさせていただいた結果ですけれども、その3項目とも適切であったということで評価をさせていただいております。第2、3四半期では先におきましても同様でございます、それを通した年間の評価としましても、いずれもA評価というふうにさせていただいております。簡単ではございますが以上でございます。

(委員長) 各評価項目に関して概要とそれから詳細なご報告をいただきました。ただいま事務局から説明がありました、資料2-1大阪府住宅指定管理者評価表2021年度、資料2-2、2021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の評価について、ご質問やご意見があれば伺いたします。

(委員) ○○でございます。個人情報の保護の観点で3件ほど業務改善が必要な例が出たというところでご説明いただきましたけれども、この内容を見ますと、例えばセンターの方が連絡を受けたことを失念してしまったであるとか、書類がどこにいったのかわからない、というようなことが書かれています、個別それぞれの話ではなくて、例えば一気に今年にこの3件が出てくるという状況っていうのを考えると、例えばコロナの感染症を防ぐ対応で事務の方に負担がかかってしまっているとか、何らか共通したような負担増の点っていうのが何かあるのかな、というふうに考えて聞いていました。その点につきまして、例えば指定管理者からこういったところで負担が増えているとか、そういった声があるかどうかという点について伺いたい。こういった事例というのが他の指定管理者でも起こりうる

と考えますので、こういう事例があったので、注意喚起というか、他の管理者様にもそういった対応をもう一度見直すように指導されているかどうかというところをお伺いしたいと思います。

(大阪府) ○○です。まず、指定管理者の方で今回の個人情報について、それぞれ違う指定管理者といえども、3件あったことにつきまして、それぞれ起こっている事務の過程自体は違ってはいますが、チェックが甘かったといったようなところがあるのかなというふうには思います。ただコロナでの対応とか、そういったことでの負担増が原因で、といったことにつきましては、それぞれどういった理由で起こったのかということを取り上げておりましたが、その中でコロナによる負担増といった声は出ておりませんでした。また、今回の分ですべて個人情報に記載された更新情報の取り扱いの部分につきましては、起こった際には必ずこの報道発表後、こういった事案がありましたということで、各指定管理者の方に周知するのはもちろんですが、各指定管理者のセンター長が集まる会議の場で再度注意喚起をしております。今年度相次いだということもございまして、個人情報の取り扱いにつきまして、改めてその会議の場で議題としてあげて、この指定管理者の分だけではなくて大阪府としての個人情報の取り扱いの失敗事例も取り上げながら、個人情報の取り扱いの適正な管理につきまして、改めて指導したところでございます。

(委員長) 他にご質問ご意見等ございませんでしょうか。それでは今のご指摘の点については情報共有をそれぞれしていただいているということですね。それではご意見も出揃ったと思いますので、2021年度評価に係る当評価委員会からの評価および提言案について委員長の私の方からですね、委員の皆様にお示しをしたいと思います。

まず、委託期間が令和2年4月1日から令和7年3月31日までの日本管財・守口市・寝屋川市・門真市地区でございますけれども、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、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としたいと思います。

二つ目、近鉄住宅管理、枚方市・大東市、四条畷市・交野市地区について、業務内容は、一部課題が見受けられたが、確実な改善がなされ、概ね業務仕様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としたいと思います。

三つ目、近鉄住宅管理、東大阪市地区。これも業務内容は、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、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としたいと思います。

次に、日本管財、大東朋来地区ですが、近鉄住宅管理と内容はほぼ同じで、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、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としたいと思います。

5番目、日本管財、村野地区ですが、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、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としたいと思います。

次に、委託期間が平成29年の4月1日から令和4年3月31日までの地区でございます。6番目、大阪府住宅供給公社・大阪ガスセキュリティサービス共同体、北摂地区です。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、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としたいと思います。

7番目、東急コミュニティー、北摂②地区です。業務内容は、業務仕様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としたいと思います。

次に、東急コミュニティー、泉州地区ですね、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、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としたいと思います。他、大阪府住宅供給公社・日本総合住生活(株)大阪支社共同体、堺市南区地区。および東急コミュニティー、大阪市、中・南河内地区。また、東急コミュニティー、堺市(南区を除く)地区ですけれども、これらについては、業務内容は、業務仕様書どおり実施されている。大阪府は、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したいと思います。ということでよろしいでしょうか。

(各委員) 異議なし。

(委員長) はいありがとうございます。以上で本日の審議は終わりました。皆様がた、スムーズな審議にご協力いただきましてありがとうございます。それでですね、現員でのこの大阪府営住宅評価委員会は本日が最後ということになります。今までのこの評価委員会でのお仕事について一言、お言葉をいただければと思います。

(委員) ○○です。長い期間で評価委員させていただいて選定委員も務めさせていただきまして大変勉強になったと同時にですね、状況がいろいろコロナになったりとか、変わってしまっている状況ですが、それに対していつも質問に真摯にお答えいただいて、また私が質問するまでもなく常に先を取って対応されてるんだなということが非常にわかりまして、大変勉強になりました。長い間でしたけれども、お世話になりましたありがとうございます。

(委員) 委員の○○でございます。こちらの委員会には平成28年の選定委員会的时候から関わらせていただきまして、長いことお世話になりました。評価委員会の方に移りますと、大阪北部地震ですとか、台風21号ですとか、その後のコロナ禍ですとか、いろいろな天変地異が続く中で、事務局の皆さん、それから指定管理者の皆さんも大変なことが多かったと思います。そういう中、私も大変いろいろと勉強をさせていただいたと思います。どうもありがとうございます。お世話になりました。

(委員) いろいろと資料準備とか大変だったと思いますけど、ありがとうございます。公営住宅について、実際のこういう現場の話とかを聞かせていただいて、とても私自身良かったなと思ってます。最後、もちろん今回の評価に関して何の異論もないのですが、事務局の方でも「S」を取られたところについて、特別にこう述べておられたので、今回も「S」を取られたところというのは、何かあってもいいかなというようなことを少し感じました。以上です。

(委員) 5年間ということですが、指定管理者制度もいろんな考えもある中でやはり公民連携の一手法としては、より民間ならではの、いろんな人の知見とかあるいはノウハウを生かしてより良いサービスを提供するということはね、やはり今後も目指していく必要があると思いますし、そこは府とですね、指定管理者が共同して事業を進めていくというところで、我々評価委員会もその一助になればと思っておりますので、今後ともよろしく願いいたします。どうもありがとうございます。

(委員長) ありがとうございます。最後に私の方から。私もこの委員会の委員長を務めさせていただいて、いくつかご意見を述べさせていただいたようなところもございますけれども、そういったものを、大阪府として取り入れていただき、いろいろ改善点として取り入れていただいていたというふうなこともあってですね、おかげさまで本当にたくさんのご意見を勉強させていただいたというふうに思っております。本当にありがとうございました。それでは、司会を事務局にお返しさせていただきます。

(大阪府) ありがとうございます。それでは閉会に際し、建築部住宅経営室長からご挨拶申し上げます。

(大阪府) 閉会にあたりまして一言ご挨拶申し上げます。本日評価委員会におきまして大変熱心にご審議いただきまして、また貴重なご意見賜りまして、誠にありがとうございます。本日いただきましたご提言を踏まえまして、次年度からの指定管理業務にフィードバックいたしまして、入居者サービスのさらなる向上に努めてまいりたいと思っております。委員の皆様方におかれまして、今回が任期中の最後の評価委員会ということでございます。28年度の選定委員の委員としてご就任いただき、〇〇先生には30年度からご参加いただきました。選定委員会から通算で6年間の長きにわたりまして、本当に熱心にご審議賜りまして、この場をお借りして厚くお礼申し上げます。これまでにいただきましたご意見、ご提言を踏まえまして、引き続き指定管理者の方と連携をさせていただきまして、府営住宅の適切な管理運営に努めてまいります。本当にありがとうございました。以上、簡単でございますが、私からの挨拶とさせていただきます。どうもありがとうございました。

(大阪府) これで2021年度第2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。