

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5年7月25日(火) 15時00分～16時30分

2 場 所 大阪府咲洲庁舎 44階 大会議室

3 議 題

- (1) 令和5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
- (3) 令和6年度公募に係る地区割りについて（非公開）

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。
過半数委員が出席しており、本日の委員会は成立している。

■(議題1) 令和5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) 評価基準について、事業計画書により高い目標値を設定している場合、達成できなければ評価が低くなり、それほど高くない目標を設定し達成した場合は評価が高くなるということか。

(大阪府) そのとおり、事業計画書で事業者がたてた目標については、その目標に応じて評価していく。

(委員) 上記質問を踏まえて、事業計画書に記載の内容についてどのように達成できたのかを具体的に記載するよう、事業者に表記の指導が必要。

また、適切に人員を配置するという「適切に」の点は、評価基準に記載の管理責任者などを置いておれば適切になるのか、基準はどのようになっているのか。

(大阪府) 人員配置については、事業計画書で配置人数を提案いただいております。その提案人数を達成しているか否かで評価する。ただし、昨年度の第2回評価委員会で議論があったが、人員募集をしているが雇用に至っていないという場合においては、状況を踏まえて評価していく。

(委員長) 指定管理者の評価は、事業者が指定管理者公募の際、提出した事業計画書の内容が、指定管理者に選定された後に遵守されているかという点で自己評価するとともに、事務局においては、指定管理者から提出された自己評価の内容が事業計画書の内容に合致しているかを確認して指定管理者の活動を評価すること。

評価項目の人員体制については、社会情勢によって募集しても確保できない職種があるなど、指定管理者の責に帰す場合とそうでない場合がある。技術革新などにより、人に代替できるものなど、入居者・府にとって良いものになるのであれば、協議の上審議を行うものと考えている。

(委員) 資料1-1 評価基準と確認方法で、評価基準や着眼点を明示している。「入居者等への指導及び連絡に関する業務」の評価項目で、「入居者の維持保管義務について注

意を払い、実態把握に努めている」とあるが、具体的にどこを見るのか明示する必要があるのではないか。

(大阪府) 入居者の維持保管義務は、通常使用する範囲内で管理するというので、故意に毀損していないかを確認する。住戸外から確認する方法としては、巡回管理員などが確認する場合や、他の入居者からの通報がある。また、通報やそれともなう実態把握・指導については、システムに入力し管理することとしている。適切な指導をしているかについては、システムの履歴を確認するなどしている。

(委員長) 具体的な例示が必要。

(大阪府) 後日改めて根拠とともに委員へ提示する。

(委員) 資料1—1の評価基準の下の「(※)業務仕様書等とは」において、募集要項と業務仕様書の順番を入れ替えたほうがいいのではないかと。

また、同資料「Ⅱサービスの質の評価」の入居者満足度の評価項目について、独自アンケートは昨年実施している指定管理者はあったか。

(大阪府) 募集要項と業務仕様書の順番については、公募時の資料の構成を準用している。独自のアンケートについては、毎月の月例報告書よりアンケートを取っている指定管理者も見受けられた。

(委員) 昨年度の評価では、この項目に対してコメントが記載されている指定管理者はいなかった。独自アンケートをしていなくても、府のアンケートでS評価になっている指定管理者があったと記憶しているが、評価基準はどうなっているのか。

(大阪府) 府のアンケートを主体に置きつつ、独自アンケートについては、内容を確認し、結果を反映できているか、入居者サービスに反映できているかというようなことを評価していくという形で考えている。

(委員長) (※)については、業務仕様書等とつくのであれば、業務仕様書が一番初めにあるのがわかりやすい。

独自アンケートについては、府のアンケートに対して補足するものと考え、評価項目に対してトータルで評価をしているということ。ただし、この項目に関しては細区分で分けてあるので、評価の際も2段階構えで分けて書いていただくとわかりやすい。

(委員) 資料1—1の評価内容の文言について、「適切に」の記載の有無や、評価内容は「行っている」ことを評価するのではないため、文言を整理してはかがか。

(大阪府) 文言の整理を行う。

(委員長) いくつか事務局に要望を出したが、内容そのものに問題があるという指摘はなかったように思う。よって議題1の令和5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、基準等については、原案でよいか。

(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) 前回アンケートは紙で実施したが、回答年齢層から入居層を十分把握していない

恐れがあるのではないかという意見により、今回ウェブアンケートの実施を提示いただいた。資料別紙①裏面にも「重複回答を避けるため」と記載があるとおり、重複回答を避ける仕組等を説明いただきたい。

(大阪府) 匿名となるため、紙とウェブアンケートの回答については区別できないこととなっている。よって、インターネットで回答した方は紙を出さないようにという注意書きをさせていただいている。

(委員長) インターネットでの重複回答を防ぐアクセス制限は可能か。

(大阪府) 現在試行検討中のため、再度確認する。

(委員長) 重複回答を避けると、個人IDを設定する必要がある等、結果的にアンケートは匿名だけれども実情は匿名ではないという形になってしまう。できるだけシンプルな方法で、かつ、予想されるようなことが避けられるような方法があればよりよい。引き続き、確認してください。

(委員) 昨年度、非常にアンケートの回収率が悪い地区が1地区あったが、今年度はその地区に対して、大阪府は注意喚起等を行う予定はあるか。

(大阪府) 昨年度のアンケートの回収率が低い地区においては、今年度は丁寧な対応をしていただくようにという形で指導・連絡は実施済み。指定管理者の対応として考えられることは、自治会長を通じて入居者に依頼することになるため、例えば、自治会の会議に職員が出向いて説明させていただくということが考えられる。

(委員) それぞれの質問の「小問3 説明について」において、他の小問と比較し「4. わからない」という回答項目がないが、どのような理由か。

(大阪府) 「小問3 説明について」においては、他の小問の「4. わからない」は小問3の「3. わかりにくい」に入ると考えている。説明を受ける中で、「わからない」ということは考えられにくいというところで、そのような表現を使っている。

(委員長) 他の小問では、どう評価していいかわからないというようなものとして「4. わからない」が設けられているが、一方「小問3 説明について」は、評価不能の場合も「3. わかりにくい」に含まれるため、わからないという回答を設けなかったということかと思う。様々なアンケート調査票があろうかと思うが、これはこれで一つの整理の仕方であり、前回もそういう確認をしていただいた。

(委員) 非公開審議の議題である、「令和6年度公募に係る地区割りについて」に関係してくるが、アンケート項目に管理センターのアクセスのしやすさを追加すれば、地区割の検討にも反映できるのではないか。

(大阪府) 項目も含めて検討する。

(委員) ウェブアンケートの重複について、悪意ある人が何度も回答してしまう等の懸念はあるかと思うが、ウェブでやる以上は仕方ないことと考える。それよりも、少しでも回答率を上げるというメリットの方を、重視すべき。また、重複回答を避けるために、ID付与やアカウント連携等をする、回答率は下がることがかんがえられることからある程度許容されるものとする。

(委員長) アンケート結果を直接的に評価に結び付けてしまうと、悪意のある回答がそのまま評価に及んでしまうが、アンケート結果を吟味するというプロセスを経れば、結

果的に悪意があった回答が含まれていたとしても、その影響が評価に及ぶということとは避けられるのではないかと考えられる。そのようなことも含めて検討いただきたい。

(委員) アンケート回収率が100%を超えることはないか。

(委員長) 結果としては起こりうると思う。府は入居者属性データ等を持っているため、ある年齢区分だけが実数よりも遥かに多いというようなことが起これば、その年齢区分に対して分けた形で分析をする等、アンケート結果を解釈することが考えられる。

この議題2、入居者及び自治会長アンケートの実施について、今年度からインターネットでの入居者アンケートを実施し、できるだけ多くの情報を集めて吟味できるような体制を整えていくということで、一歩前進だと考える。原案のとおりでよいか。

(各委員) 異議なし。

[傍聴者退席]

《これより非公開での審議》

(事務局) 以上で、本日の審議を終了する。