令和８年度　第２回横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会議事要旨

１　開催日時等
令和８年９月９日（水）午前 10 時 00 分～午前 12 時 00 分
横浜市庁舎 18 階　みなと８～10 会議室

２　出席者
（委員）大江守之委員、鈴木野枝委員、富澤雅之委員、中島礼子委員
（事務局）榊原部長、村上課長、神谷担当課長、瓜田係長、中村係長
田村係長、鋤柄職員、福留職員

３　議事
（１）資料説明
管理係長から「資料１　前回議事録について」「資料２　入居者アンケートの集計状況について」「資料３　今後のスケジュール」の資料に沿って説明
（２）質疑
委　員　長：アンケートについて、ご質問やご意見はありますか。
委　員：自由記載欄には、入居者からどのような意見が寄せられていますか。
管理係長：現在集計中ですが、指定管理事務所への意見だけでなく、住宅管理運営委員会や修繕に関する意見も寄せられています。有効回答 475 件のうち、自由記載があったものは 149 件、記載がなかったものは 326 件です。
委　員　長：事務所別の結果が比較しやすく整理されています。この結果から、市として把握した傾向はありますか。
管理係長：指定管理者の総合評価は、各事務所ともおおむね８割から９割が普通以上です。「とても良い」と「良い」は、おおむね 25％前後です。一方、回答数が少ない事務所では、良い評価の割合もやや低い傾向が見られます。ただし、詳細な分析はこれから行います。
委　員　長：事務所間の比較が容易で、分かりやすい資料です。東急コミュニティー横浜事務所は「とても悪い」の割合が他の事務所より目立ちます。原因は把握していますか。
管理係長：現時点では詳細な分析ができていないため、原因は特定できません。ただし、市営住宅課へ直接寄せられる問合せや意見が比較的多い地域であるとの印象はあります。今後、自由記載を含めて分析します。
委　員：前回も、東急コミュニティー横浜事務所は他の事務所と異なる傾向が見られました。修理対応には大きな差がない一方、言葉遣いや接遇の評価が低いように見えます。市は何か対応していますか。
管理係長：市営住宅課に個別の問合せがあった場合は、指定管理事務所へ連絡し、必要に応じて所長に改善を求めています。また、連絡会等で、言葉遣いや接遇に注意するよう各事務所へ伝えています。

委　　員：自由記載を含むアンケートの分析結果は、評価前に共有されますか。
管理係長：分析結果は、評価資料と併せて事前に送付します。
委　　員：共用部分代行管理制度を知っている人が約１割との結果ですが、制度の対象住宅が少ないこととの関係は分析できますか。
管理係長：現時点ではそこまで分析できていません。ただし、制度を導入している住宅を含む事務所でも、認知度はおおむね１割程度です。制度を導入している住宅と未導入の住宅が混在していることを考慮しても、周知が十分ではないと認識しています。今後、チラシ等を作成し、指定管理者と連携して周知を進めます。
市営住宅課長：共用部分代行管理制度は令和７年度に４住宅で開始し、令和８年度は８住宅で実施しています。令和９年度は４住宅増えて 12 住宅となる予定です。現在の利用割合と制度を知っているとの回答割合はいずれも約１割で、一定の関連はあると考えますが、制度を拡大するためには、引き続き周知が必要です。

（３）資料説明

管理係長から「議題資料１　評価基準」「議題資料２　評価シート」「議題資料３　指定管理者業務関連資料一覧」「議題資料４　評価結果の集計方法」の資料に沿って説明

（４）質疑

委　員　長：評価基準について、ご意見、ご質問はありますか。
委　　員：Ⅱ－２－①－４「安否確認発生時の案内を実施している」とは、具体的にどのような取組ですか。
管理係長：市営住宅には単身の入居者も多く、一定期間連絡が取れない場合などに、近隣住民、住宅管理運営委員会、自治会等から指定管理事務所へ連絡をいただき、安否確認を行うことがあります。そのため、日頃から安否確認の連絡先として指定管理事務所を案内しているかを評価します。
委　　員：異変があった場合に、指定管理事務所へ連絡するよう周知しているかを確認する項目ということですね。
委　　員：Ⅳ－１－②「人権擁護の取組」は重要だと思いますが、なぜ重点項目ではないのでしょうか。また、入居者から職員へのカスタマーハラスメントへの対策も、評価項目に加えてよいのではないでしょうか。
管理係長：市営住宅には外国人、犯罪被害者など様々な事情を持つ入居者がいるため、人権への配慮は重要です。委員のご意見を踏まえ、人権擁護の取組を重点項目に変更することを検討します。カスタマーハラスメントについても、研修や事例検討を行っている事業者があるため、評価基準への追加案を作成します。
委　員　長：議題資料４－１では「Ⅳ 情報管理・法令順守」全体が重点項目のように見えます。人権擁護も重点項目に含まれているのではありませんか。

管　理　係　長：議題資料４－３では、人権擁護の取組を標準項目、法令順守の体制と個人情報等保護を重点項目としています。資料４－１の表現が分かりにくいため修正します。人権擁護を重点項目にするかは、本日の意見を踏まえて整理します。

委　　員　長：カスタマーハラスメントへの対応として、本部や警察ＯＢ等と連携し、現場を支援する体制を整えている事業者もあります。このような取組を評価できる基準にするとよいと思います。

委　　員：Ⅱ－１－①－１「現金収納事務が適正に執行されている」について、△の基準に「入金処理の遅延があった」とあります。確認資料は現金管理体制の記載だけですが、遅延の有無は何で確認しますか。

市営住宅課長：現行の確認資料だけでは遅延の有無を判断できないため、入金処理の状況を確認できる資料を追加します。

委　　員　長：Ⅱ－１－③「収納率を高く保つための取組を実施しているか」について、評価の基準となる収納率の基準が厳しいと感じます。指定管理者が努力しても、一部の滞納者の影響で基準を達成できない場合、意欲を損なうおそれがあります。0.1ポイントという基準は適切でしょうか。

市営住宅課長：１世帯の滞納だけで収納率が0.1ポイント変動する規模ではありません。ただし、収納率は既に99%台後半で、これ以上上げることが難しい水準です。前回は基準が厳しく、取組を実施していても△となる例があったため、今回は、収納率の数値にかかわらず、必要な取組を実施していれば〇となるよう基準を修正しています。

委　　員　長：市全体の収納率は令和６年度が99.63%、令和７年度が99.49%で、0.14ポイント低下しています。実際の評価時に基準が実態に合わないことが判明した場合は、改めて調整してください。

委　　員　長：Ⅲ－１－②－４「共用部分代行管理について管理運営委員会と相談・調整をしている」は、制度を実施していれば◎、実施予定なら〇となっています。しかし、指定管理者が説明、相談、調整を行っても、住宅管理運営委員会が自主管理を選択すれば制度は実施されません。実施の有無だけで評価すると、指定管理者の努力が適切に評価されないのではないでしょうか。

市営住宅課長：制度を実施した件数だけでなく、指定管理者が管理運営委員会へ丁寧に説明し、相談や調整を行った取組自体を評価する基準に修正します。

委　　員　長：指定管理者が努力しているにもかかわらず評価されないことがないよう、取組過程を評価してください。

委　　員：指定管理者から管理運営委員会へ働きかけていれば〇、市や管理運営委員会から求められて対応した場合は△とするなど、主体性が分かる基準にするとよいと思います。

委　　員：Ⅲ－１－②－５「事務所独自の工夫でサービス向上の何らかの取組を実施している」の評価基準について、「他の事務所の模範となる内

容」とは、どのようなものを指しますか。また、何の資料で確認しますか。

管　理　係　長：ある事務所の取組が事業者内で共有されるだけでなく、他の事業者にも採用され、マニュアルの改定等につながった場合などを想定しています。まず指定管理者の自己評価とアピールポイントで確認し、必要に応じて事務局が追加資料を求めます。

委　　員：Ⅶ－１－①－４「集会所、駐車場及び敷地の植栽等の管理が、適切に行われ処理されている」について、アンケート結果のどの項目を見て評価すればよいですか。住宅の修繕は、修理を依頼したことがある人の回答から一定の評価ができますが、集会所、駐車場及び植栽等の管理は、アンケートから判断できないのではないでしょうか。

管　理　係　長：集会所や駐車場は、原則として各管理運営委員会が管理しています。植栽も、一定規模以上の高木等を除き、住宅管理運営委員会が剪定や草刈りを行う部分があります。このため、当該項目はアンケート結果ではなく、仕様書、修繕・管理の実施記録、市への報告書等に基づいて判断するよう説明と確認資料を修正します。

委　　員：Ⅱ－２－①－２「苦情・トラブル等への対応手順について、職員が把握し、対応記録を残している」について、◎が「対応記録を残し、誰が対応しても適切な対応となるよう事務所内で報の共有が図られている。」、〇が「対応記録を残している。」、△が「対応記録を残しているが、事務所内で情報の共有が図られていないことがある。」ですが、〇と△の基準が分かりにくく、逆にも読めます。

市営住宅課長：ご指摘の点を踏まえ、文言を整理します。例えば、対応記録を残し、必要な情報共有ができている場合を〇、対応記録は残しているものの、記録内容又は情報共有が不十分な場合を△とするなど、違いが明確になるよう修正します。

委　　員　長：△は「対応記録又は情報共有が不十分」とするのが適切だと思います。実際には、対応記録は残されていますか。

市営住宅課長：電話や窓口の対応は、原則として住宅管理システムに、担当者、日時、対応内容等を記録しています。ただし、案件によっては記録内容が不十分な場合や、事務所内で別途共有すべき情報が十分に共有されていない場合があります。

委　　員　長：評価基準の文言については修正をお願いします。
次に、重点項目について、このほかに追加すべき項目はありますか。重点項目を増やす場合は、総合評価の点数区分も変更になりますか。

管　理　係　長：重点項目数が増えるため、総合評価の点数区分も見直す必要があります。

委　　員　長：重点項目を選定した考え方を改めて説明してください。

管　理　係　長：日常の指定管理業務のうち、住民の安心・安全な生活を守る上で最も基本的かつ重要な項目として、６項目を重点項目に選定しました。

委　　員　　長：安心・安全に加えて、安定、すなわち管理運営の持続性という視点も重要です。この観点から、追加すべき重点項目はありますか。

委　　員：重点項目は配点が高くなるという理解でよいですか。委員が記入する評価区分は、標準項目と同じＳ・Ａ・Ｂ・Ｃですね。

管　理　係　長：そのとおりです。委員にはＳ・Ａ・Ｂ・Ｃで評価していただき、集計時に重点項目の配点を適用します。

委　　員　　長：先ほどの意見を踏まえ、人権擁護の取組についても重点項目とする方向で整理してください。他にご意見はございますか。
特に無いようですので、これで第２回横浜市市営住宅等指定管理者選定　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。

第２回　横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会

令和８年９月９日（水）10 時 00 分
市庁舎 18 階　みなと８～10 会議室

次　第

１　開　会

２　事務局からの報告

（１）前回議事録について（資料１）

（２）入居者アンケートの集計状況について（資料２）

（３）今後のスケジュール（資料３）

３　議　題

（１）評価基準について（議題資料）

（２）その他

４　閉　会

配布資料

１　次第

２　第１回横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会議事要旨【資料１】

３　入居者アンケート【資料２】

４　今後の委員会のスケジュール【資料３】

５　評価基準（案）【議題資料１】

６　評価シート（案）【議題資料２】

７　各指定管理者業務関連資料【議題資料３】

８　評価の考え方について（案）【議題資料４】