

令和3年度 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

1 開催日時等

令和3年6月10日（木）午後14時00分～午後15時15分

神奈川産業振興センター特別会議室A

2 出席者

（委員）大江守之委員、川島志保委員、富澤雅之委員、中島礼子委員

（事務局）漆原部長、小野課長、寺口担当課長、高橋補佐、堀籠係長、松隈係長
梅澤係長、鈴木職員、福留職員

3 事務局説明等

（1）建築局住宅部長あいさつ

住宅部長から趣旨説明

（2）委員・事務局紹介

市営住宅課長から紹介

（3）横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会の設置について

管理係長から委員会設置の位置付け及び要綱の概要（担当事務、任期、議事、会議の公開等）を説明

（4）委員長選出

事務局案が了承され、大江委員を委員長に選出

4 議事

（1）資料説明

管理係長 から「議題1 選定評価委員会の実施について」の資料に沿って説明

（2）質疑

委員長：直接この評価検証と関係はないかもしれませんが、今ご説明いただいた指定管理者のこれまでの経緯を見ると、実際に指定管理者になった法人が本格導入以降だんだん少なくなっており、今後さらに寡占化が進んでいくように感じます。今回の中間評価が、次の新たな指定管理者の募集及び決定に関してどういう風に反映されるのでしょうか。いま計画している評価検証では応募者がどうなるかという話には直接いかないと思いますが、何か考えがあれば教えてください。

管理係長：今年度の評価結果を次の選定時にどのように反映していくかについては、次の選定時にまた検証したいと考えております。ご指摘いただいた寡占化傾向についてはおっしゃるとおりで、このまま一社独占となってしまう可能性については懸念しております。横浜市営住宅の戸数は多くても5,000戸いかない程度で、指定管理制度の本格導入以降の3期は8ブロックでやってきておりますが、次の選定時にはこの先も8ブロックで行くかどうかも含めて検討し、それにより応募者数も変わってくると考え

ております。

住宅部長：寡占化の原因を分析しきれていないので、他都市の状況（同様に減ってきているのか、それとも増えているのか）もふまえて考えていきます。

委員：委員長と同じく、指定管理者の担い手が減っていくといいサービスにならなくなってしまうのではないかとすることは懸念があります。もう少し（担い手を）広げていけたらと思います。

（3）資料説明

管理係長から「議題2 評価方法について」の資料に沿って説明

（4）質疑

委員：評価項目について、過去と比較して順番を入れ変えている部分等変更されている部分について説明してください。

管理係長：評価項目の順番については、30年度選定時の項目と比較しやすいように並び順を合わせております。内容については、12ページⅦの防火管理の部分、を追加しています。市営住宅はご高齢の方及び障がいをお持ちの方が多くお住まいなので、防火管理に対するハード的な対応と、啓発支援というソフト的な対応を重要視しています。市営住宅の管理をお願いしている指定管理者にも力を入れて取り組んでいただきたいという思いから項目を追加しました。自主事業についても、選定時に提案している部分ですので、進捗を確認するために追加しております。

委員長：評価対象となる事業報告書というのは、毎年出してもらっているものを項目に沿って整理して評価するのでしょうか。

管理係長：おっしゃる通りです。

委員長：事業者ごとに評価していくのですか。

管理係長：いいえ、ブロックごとに評価します。

委員長：その場合は、同事業者であってもブロックごとに評価が変わるということでしょうか。

管理係長：はい、そうです。

委員長：アンケートは全戸配布ですか。

管理係長：いいえ、800戸を抽出して配布します。

委員長：管理戸数が全体で31,000戸として800戸というと、1/40くらいの割合ですね。

管理係長：そうです。大体38戸に1枚という計算です。

委員長：そうすると、管理戸数2,000に対して50戸くらいに配布される計算ですか。

管理係長：そうです。

委員長：アンケートには丁寧にルビがふってありますが、外国人の世帯に配布された場合どう対応するのでしょうか。

管理係長：直接建設の住宅は管理運営委員会の委員長を通じて配布してもらい

ます。借上住宅は無作為で選出して配布するので外国人世帯にあたる可能性がありますが、お問い合わせがあれば対応していきます。

委員 長：前回の回収率はどれくらいですか。

管理 係 長：60%程度です。

委員 長：回収率は直接建設の方が高く、借上の方が低いのでしょうか。

住宅 部 長：回収率は直接建設の方が低いです。直接建設は 59%、借り上げは 73%です。

委員 長：管理運営委員会がある直接建設の回収率が高くなるように感じますが、違うのですね。

管理 係 長：借上は返信用封筒を付けて直接回答できるようにしたので、回収率が高いのかもしれませんが。

委員 長：外国人の方の割合はどれくらいですか。

管理 係 長：元年度末時点で約 50,000 人の入居者に対して外国人の入居者数は 1,682 人なので、割合は約 3.3%です。

委員 長：外国籍の方の言語はばらつきがありますか。

管理 係 長：詳細なデータが無く、この場では正確にお答えできませんが、中国籍の方が多い印象があります。

市営住宅課長：泉区のあたりはベトナム籍の方が多いなど地域による傾向はあります。

委員 長：先ほど封筒が入っていると回収率が高いというお話がありましたが、管理運営委員会で集めるやり方だと委員 長さんへ付度したり、管理運営委員会の方が配布すると外国籍の方が外されたりする恐れがあると感じます。多国籍のことを考えると何か国語かのバージョンがあった方がいいですが、そこまでやるのは難しいというのとは分かります。ただ、アンケートで外国籍の方の声が聞けない状況は困りますから、全体の中で 3%程度は外国籍の方からも回収できるように工夫した方がいいのではないのでしょうか。評価項目にも外国籍の方への配慮という点がありますが、いくらこっち（指定管理者）がやったつもりでも、外国籍の方の意見を聞けないと評価として片手落ちになってしまいます。また、アンケートの内容も回答しにくいですよね。満足・ふつう・不満の 3 択にするなど…（5 択にするか 3 択にするかは）一長一短だと思いますが、答えやすいように工夫できるのではないのでしょうか。自由記入欄のスペースは確保すべきだと思います。

市営住宅課長：多国籍の人でも簡単な日本語が分かる方は多いから、やさしい日本語などで対応できたらと思います。

委員 長：簡単な日本語が分かるとして、ルビを振ることにはあまり意味がないと感じます。例えば、「親切丁寧」などの言い回しは難しいです。

委員 長：アンケートは今回の評価とは関係なくずっと行っているのですか。

管理 係 長：いいえ、指定管理の評価のために行っています。

委員 長：選択肢の数については、前回と比較するために変えない方がいいと思

ます。漢字を減らして、例えば、大変恐縮ですがなどは使わずに、やさしい言い方に修正するのはどうでしょうか。編集者の方などは漢字を使わずに平仮名で表記する行為を「ひらく」と表現しますが、最近はそのような傾向にあります。たとえば、「事」→「こと」、「宜しく」→「よろしく」等の言い回しは平仮名が使われるようになっていきます。元々は漢字が苦手な方へ配慮してルビを振っていたのですが、最近も変わってきていますし、簡単な漢字であれば問題ないと思います。全体的に平仮名を増やせば見やすくなるでしょう。

住宅部長：確かに、「居住率」「対面したことがある方」など普段使わない言い回しがあり、分かりにくいように感じるので、標記については見直します。アンケートの提出方法についても郵送にします。

管理係長：委員からご指摘のあった外国籍の方への配慮として、内容すべての外国語版を作成するのは難しいと思いますが、内容が分からなければご連絡をくださいという一言を追加するなど対応を考えます。

委員：わからないことがあればご連絡ください、という一言があれば連絡しやすいですね。

管理係長：外国籍の方々には日ごろから困ったときに連絡しづらい思いを抱えているかもしれませんので、今回のアンケートをきっかけに困難を抱えている方がどれくらいいるかという気づきに繋がればと思います。

委員：外国籍の方は漢語（熟語）を難しく感じる人が多いので、やさしい日本語で表現できるといいと思います。例えば、「居住歴」は「住んでいる年数」、「迅速丁寧」は「素早く丁寧」などです。

委員長：「住環境」という言葉も住宅政策業界にいる人以外はあまり伝わらない表現です。

委員：アンケートの項目について、節によって聞き方が異なるので回答しづらいと思います。まず「ある」「ない」を聞いて、そこから次の回答をするように統一するのはいかがでしょうか。

委員長：普通は最初に「ある」「ない」を聞いてから枝分かれしていくアンケートが多いです。「ある」「ない」を分ける質問がないと、回答が必要ないから回答しないのか、単に回答していないのかがわかりません。事務所員に対面したり夜間緊急対応をしたりしたことがある人は少ないと思いますが、どれにも該当しなければ全部の項目を飛ばして終わってしまうから、まず「ある」「ない」を聞いた方が情報として有効です。見やすい設計としては、いろんなアンケート調査を見れば四角で囲うなど前例がありますから、参考にしてみたらいかがでしょうか。

管理係長：ご指摘をふまえて改善します。

委員：今回のアンケートでは主にスタッフの方の対応がどうだったかについて聞きたいのだと思うので、先ほどの「ある」「ない」でできるだけ「ない」にならないような工夫というか、夜間緊急とかは難しいと思います

けれど、近隣の方から聞いた話なども答えてもらえるようにするなど…。

「～したことがある方」という言い方について聞き方を少し変えれば、できるだけ多くの回答が集まるよう工夫できるのではないのでしょうか。

委員 長 : 実際に体験した人の意見を聞きたいのであれば、窓口に来た人にその場でアンケートに協力してもらおうようにするとより多くの意見が集まると思います。いまずぐに対応するのは難しいと思いますが、何か月間か指定管理者の事務の方に窓口対応の評価をとってもらうとかやり方はあるでしょう。

委員 長 : 指定管理者の評価に関して、この枠組み以外でも、居住者の声を聴いておくことが必要かと思いますが、今回のアンケートの他に、市営住宅に住んでいてどうか、というような居住者の意見を集める定期的な調査はありますか。

市営住宅課長 : 現状はありません。

委員 長 : UR では定期的に居住者にアンケートを行っているようですが、市営住宅はあまりそういうことはやっていないのでしょうか。

管理 係 長 : 指定管理者の評価委員会に向けたアンケート以外で、こちらから居住者の意見を集めるようなことはしていません。横浜市全体でやっている市民の声事業として、広聴でご意見をいただくことはありますが、こちらから呼びかけて、という形式ではありません。

委員 長 : 今回のアンケートはあくまでも指定管理者がちゃんと対応しているかどうか、住民に伺いたいという趣旨でやるのですか。

管理 係 長 : はい、そうです。

委員 : アンケートは回答しやすい方がいいですね。最初の質問項目が回答しやすいかどうかで、その後の質問に回答する意欲がわくと思います。どこに住んでいますか、何年住んでいますか、という風なプロフィールについての質問が最初にあるのは良いので、そのあと市営住宅についてご不満はありますか？など、多くの人がアンケートに興味を持てるような質問項目にするといいのではないのでしょうか。最初に「ある」「なし」で「なし」と回答した人はもういいや、と思ってしまうから、回答しやすいように工夫するといいです。指定管理者に任せている以上、住民がどう受け止めているのかというのはとても関心がありますし、会社によっても違いが出るころだと思いますから、評価の上でもアンケートの回答は結構重要です。

管理 係 長 : 質問の順番等は、回答しやすくなるよう工夫します。

委員 : 最後にお聞きします、という聞き方もありますし、どちらでもいいとは思いますが。

委員 長 : 全体的に分かりやすいアンケートにしてもらえるといいです。

委員 : アンケートと評価項目は結びついていて、アンケートの項目が評価のポイントに入っているのですか。それとも、評価は指定管理者が作成する

事業報告書で行って、アンケートは単なる参考資料として集めているだけですか。

管理係長：アンケートをもとに判断する評価項目がございます。例えば、I管理体制のうちの接遇、研修の工夫の1, 2番目、V事故災害の対応のうちの対応及び報告についての2番目、VII施設管理・整備・修繕の住宅、設備及び植栽等の適切な修繕の実施の2, 4番目の項目です。

委員：それ以外の評価項目は事業報告書で評価できますか。

管理係長：事業報告書と事務局の方で上がってきた事業報告書に対して日常の業務の執行状況等をふまえたコメントをつけるので、それらをもとに委員のみなさまに評価していただきます。

委員長：その書類を読むのはいつごろですか。

管理係長：第1回のあとです。

委員長：8月から10月ごろですか。

管理係長：はい。

委員長：神奈川県営住宅についてはA～Dで評価しているようですが、横浜市営住宅でも同様に評価をして事業者にお渡しするのですか。

管理係長：はい、横浜市でもそれぞれの項目について細かくA～Dで評価を検討していますが、その基準については次回第2回で検討させていただく予定です。

委員長：次の中間評価は5年後ですか。

管理係長：はい、そうです。

委員長：次の中間評価の際に参考にさせていただきたいので提案しますと、評価項目にある自主事業について、たとえばマルシェなどに対して居住者がどのように捉えているかなども聞けたらいいと思います。居住者に聞かなければわからない部分についてはどこかで把握できるようにしておいた方がいいです。

住宅部長：マルシェという点でいえば、市営住宅で行っている移動販売は居住社から好評をいただいております、今後も展開していきたいと考えているので、住民の意見も伺えたらと思います。

委員長：議論の内容の反映方法等については、各意見の趣旨を踏まえて事務局で検討するように。

それでは本日はこれで終了とします。

第1回 横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会

令和3年6月10日（木）14時00分
神奈川産業振興センター特別会議室A

次 第

○ はじめに

- 1 建築局住宅部長あいさつ（趣旨説明）
- 2 委員・事務局紹介（資料1）
- 3 横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会の設置について（資料2）
- 4 委員長選出

○ 議 題

議題1 選定評価委員会実施について

議題2 評価方法について

配布資料

- 1 次第
- 2 横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会名簿
【資料1】
- 3 選定評価委員会の設置について【資料2】
- 4 横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会運営要
綱（抜粋）【資料2-1】
- 5 評価委員会の実施について【議題1】
- 6 評価方法について【議題2】