

令和3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3年8月5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）住宅部長、市営住宅課長、寺口担当課長、高橋補佐、梅澤係長、鈴木職員
福留職員

3 議事

（1）資料説明

管理係長から「議題1 前回議事録の確認について」「議題2 入居者アンケートの集計状況について」の資料に沿って説明

（2）質疑

委員 長：アンケートは回収率63%ということですね。

市営住宅課長：これからもまだご提出があるかもしれませんが、その際は随時追加して最終結果を集計します。

委員 長：そうすると結果はまだ変わる可能性があるのですね。（アンケートの内容は）分かりやすくなったと思います。全体的に良い・やや良いという回答が半分を超えて60%～70%という傾向ですが、共用部分だけ少し異なる（良い・やや良いという回答の割合が低い）のは、ハード面だと指定管理者がいくら頑張っても良くならないこともあると思いますので、妥当な結果のようですね。

委 員：アンケートに自由記入欄がありますが、多かったか少なかったかとか、どういう内容だったかとかはありますか。

管 理 係 長：今回800件対象世帯へ送付したのに対し63%の回答率でしたので、具体的には507件のご回答をいただきました。自由記入欄についてはそのうち223件の方にご回答いただいております。内容の内訳でございますが、なかなか分類しづらい意見や感想のようなものが7割、157件ございました。その次に多かったのはありがたいことにお礼で37件、16.6%です。その次に多いのが修繕関係の要望事項です。そのほか、家賃の減免のご相談や近隣の入居者とのトラブル等についての記載もございました。

委 員：今ご報告いただいた内容は、評価委員評価の際にどこかで開示されるのでしょうか。

市営住宅課長：指定管理者から集めた資料については次回委員のみなさまにご確認いただきます。アンケート内容は事務局評価の判断の参考とさせていただきますが、私どもの方で委員のみなさまにご覧いただく必要があると判断した場合にはピックアップして資料とさせていただきます。

委員：修繕の関係やお礼等は評価の参考にできそうです。

市営住宅課長：そうですね。場合によっては、内容を精査し加工してお見せするかもしれません。

管理係長：補足になりますが、本日ご説明した資料はブロックごとに集計したのではなく全体での内容です。今後の評価にあたってはブロックごとに集計を行いますので、その際に参考となる情報としてご提供できるよう検討します。

(3) 資料説明

管理係長から「議題3 評価基準について」の資料に沿って説明

(4) 質疑

委員：「評価基準Ⅱ—1—③ 収納率向上のための取組を実施している」について、令和2年度収納率99.7%（市平均）とありますが、令和2年度はコロナ感染拡大の影響をうけて令和元年度に比べると下がっているのでしょうか。また、収納率は前年度比で0.1%以上増加したら◎、0.1%減少したら△という評価基準ですが、市の平均なので、どこかが上がればどこかが下がるということですよ。そうすると、収納率が上がったにもかかわらず他との兼ね合いで下がってしまって△になってしまうということが起きるのではないのでしょうか。

市営住宅課長：1つ目の質問について、コロナの影響で収納率が下がったかどうか、決算値の最終確定はしておりませんが、上がったか下がりかというところで、その振れ幅もブロックごと0.07%増～0.15%減というところです。この辺は指定管理者の努力以外の要因もあるかもしれませんが、環境的には同じなので比較できると考えております。2つ目の質問については、同じブロックにおける収納率を比較して判断していくということですので、前年度が優秀な場合でより高く目指すというのは難しいかもしれませんが、先生方には総合的に見比べていただき、そのうえで率直な評価をいただければと思います。

管理係長：令和2年度の収納率の決算状況の分析によると、元年度以前に比べ、全体的に調定額、言い換えるといただくべき元の金額が減少しています。その結果として、分母が下がっているため収納率は維持されているという状況があります。市営住宅使用料は収入に応じていただくわけなのですが、年度途中で収入が変わった場合には再認定として申告をいただいて、家賃の見直しがかかります。こういった部分が収納率の維持に関わっていると考えています。

委員長：セーフティネットとして機能しているということですね。0.1%というのは0.1ポイントということですよ。0.1ポイントということで評価するとすると小数点第3位くらいまで計算し、かつ引き算するということをししないと、0.1ポイント上がったのか下がったのかという判断ができ

ませんよね。そうすると、上がった方がいいとしても、0.1 ポイント以上下がった場合、つまり四捨五入して 99.59%まで下がると評価が△になってしまうというのは厳しい評価のような気がします。収納率向上のための努力が足りないから下がったのかどうかというのは分かりづらいですよ。これまでが 70~80%という値で努力によって上がったり下がったりするものであれば分かりますが、もう天井にほぼ近づいてしまっているところから 0.1 ポイント以上上がらなければ評価されないというのはどうなのでしょう。

管理係長 : 天井に近づいているというのはおっしゃる通りです。指定管理者に日々担っていただいている収納業務は現年度分で、過年度分の徴収については市役所でやっております。0.1%というのは本当に大きな話で、0.1%上げるというのは非常に大変ですので、その場合には「優れている」という評価をしております。逆に下がることは簡単で、ちょっとゆるめてしまうと下がってしまいますので、維持し続けていただくということが大事だと考えております。0.1%下がったことで「一部出来ている」と評価が下がるのが妥当かどうかというご指摘については、毎月指定管理者のブロック間で会議がありまして、収納率の公表をしております。横のブロックでどのような状況かというのを例月で共有していますが、現状は収納率を維持していただいておりますので、0.1%以上下回るようなことはあまりないと考えています。逆に、そうなってしまった場合にはやはり評価を下げた方がいいと思いますので、事務局の方ではこのように案を出させていただきました。

委員長 : 集計はブロックごとですか。

市営住宅課長 : そうです。

委員長 : 大体 5,000 戸くらいですか。

市営住宅課長 : 例えば A ブロックが 2,200 戸で、多いところだと C ブロックが 4,600 戸、H ブロックが 4,800 戸です。

委員 : 評価委員評価の前に自己評価と事務局評価を行ってもらうので、なるべく公平に評価しようとは思いますが、自己評価と事務局評価を参考にしますし、影響を受けると思います。事務局評価はしっかり基準を作っているから大丈夫だと思うのですが、前回(29年度)自己評価で低めにつけてきたところがありました。影響は受けないようにしたいのですが、なんとなく自信がなく見えてしまいます。前は自己評価の部分で目安が無かったので今回は作っていただいたのだと思いますが、それでも低く書かれてしまうかもしれないので、全体の自己評価の平均を例示するとか、できれば自己評価も平坦に並べていただけるような工夫があると助かります。

市営住宅課長 : 自己評価の判断基準として目安を作成しております。指定管理者ごとの取組内容は会社により強み弱みがあり、少し謙虚な会社もあるようです。

当然書類だけもらって終わりではないので、ヒアリングをしながら自己評価のバランスをとっていきようなことも必要かもしれないです。

委員：自己評価というのは客観的な評価ではないので、ご自身で振り返っていただく目的が強いからそれで良いかもしれないですが、あまりにも低いと自信が無いようで気になります。実際に聞き取ってみると違っていたりしますし。事務局評価が客観的だから良いのでしょうか、気になります。

管理係長：最初にご説明すればよかったのですが、前回評価時に自己評価が低いブロックがございましたので、それを未然に防ぐために、今回は評価基準の視点・目安をかなり作りこみました。これによって指定管理者と事務局の価値観を合わせたうえで評価ができると考えています。

委員：算数の問題なのかもしれないですが、資料3-4の裏面の総合評価の点数のつけ方についてもう一度ご説明いただけますか。

管理係長：資料3-5の裏面、総合評価の早見表を参考にしていただけると分かりやすいです。

委員長：評価基準の視点・目安の中で「他の事務所の模範となる～」という文言がたくさん出てきますが、これは他のブロックということでしょうか。

市営住宅課長：そうです。同じ会社であれば（ブロックが異なっても）似通った取組になっているようにも感じますが、ただ地域の特性があって、それぞれの団地特有の対策等もあります。その中で、他の事務所の模範となるような取組があれば評価したいと考えております。

管理係長：会社ごとに多少の特性はあるものの、やはり指定管理はブロックごとに担っておりますので、委員のご質問のとおり事務所というのはブロックのことです。

委員長：16ページ2番の苦情トラブルの対応について、「事務所内で情報の共有が図られているか」と書いてあるが、指定管理によっては全社的に入力したものが見られるシステムがある等、事務所を超えて情報共有されている場合には、さらに良いという評価をするのでですか。

市営住宅課長：おっしゃる通りそういう場合にはさらに良いという評価でいいと思います。ただ、この部分においては特に事務所内での情報共有が一番大事だと思っています。基本的には事務所内で、昼夜のローテーションや人事異動があった際などに情報が引き継がれているかどうかということに重視しています。そのうえで全社的に情報共有されていれば、事務所では対応しきれないぐらいのトラブルが起きた場合に、本部のゼネラルマネージャー等と共に対応できるので、より高い評価であってよいと考えております。

委員長：今回の評価結果は前回(29年度)の評価と比較するということですね。

市営住宅課長：一部新しい項目もありますが、基本的には同じ項目は比較できるようになっております。

委員 長 : 事務所の交通利便性等の項目は変わり様がないですよ。逆に評価が変わってしまうとおかしいですし。

市営住宅課長 : 指定管理者も前回評価を踏まえて自己評価してもらっていると思いますが、仮に評価が変わっているということがあればヒアリングの中で指摘したいと思います。

委員 長 : 私たちが評価するときに、事務局評価を変える必要がないものと評価基準に従って考え方を整理して違う評価をつける必要があるものとあるような気がします。つまり、判断が必要な項目とそうでない項目がありますね。

管理係長 : 今例示いただいた事務所の交通利便性等は、確かに 29 年度から事務所の場所が変わっていないで同じ会社がやっている場合には同じ評価となるべきです。そのような場合には、事務局評価の際に 29 年度評価などを参考で情報提供させていただきます。

住宅部長 : あるいはそういう項目である旨を追記させていただきます。

委員 長 : 評価シートはエクセルで作成するのですか。

市営住宅課長 : はい、そうです。

委員 : 手書きでもよいですか。

市営住宅課長 : はい。

委員 長 : 手書きの方が早いかもしれないですね。

委員 : 資料 3-1 の 17 ページの入居者サービスについて、「①（事務所配置についての取組）—1 事務所のバリアフリー化」と「②（サービス向上の取組）—2 各種手続き案内における弱者への配慮」というのが重複しているように感じます。バリアフリー化の取組としてスロープ設置だけでなく筆談器設置も例示されていますが、そうすると翻訳機はバリアフリー化なのか弱者への配慮なのか、どちらで評価すればいいか分かりにくいです。事務所のバリアフリー化に翻訳機が含まれてしまうと配置の問題ではないような気がします。また、サービス向上の取組としての弱者への配慮は、手続き案内に限らずあらゆる場面でできると思います。そういうところがくみ取れるような問いの方が分かりやすいです。

市営住宅課長 : バリアフリー化についてはハード面、対応サービス向上についてはソフト面で整理します。前期実績から、例えば、翻訳機はハード面、障害者対応研修の職域実施や職員の福祉住環コーディネーター資格の取得などがソフト面の例示になると思います。

委員 : 例示がしてあると範囲が狭まってそれだけやっていたらいいと思われてしまうかもしれないから、例示はしなくても良いですが、わかりやすく書いてもらえればと思います。例えば、LINE や WEB 関係の取組はないのでしょうか。

市営住宅課長 : 今現在のところそういった WEB などを活用した取り組みはないです。

委員 : そうなのですね。バリアフリーの部分は事務所として工夫しては

しい部分なので、それが書いてもらえるようにしてもらいたいです。

住 宅 部 長 : ①の部分はハードウェアの話なのですが、バリアフリーというとハード・ソフト両方の意味を含んでしまい紛らわしいので、言葉の使い方を精査して整理していきます。逆に、これだけやっていたらよいというように見えないように表現を工夫します。

(5) 資料説明

管理係長から「議題4 今後のスケジュールについて」の資料に沿って説明

委 員 長 : 評価基準については、出た意見をもとに、事務局案に反映するように。それでは本日はこれで終了とします。

第2回 横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会案

令和3年8月5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

1 開 会

2 議 題

- (1) 前回議事録の確認について
- (2) 評価基準について
- (3) 今後のスケジュールについて
- (4) その他

3 閉 会

配布資料

- 1 次第
- 2 前回議事録の確認について【資料1】
- 3 入居者アンケート報告【資料2】
- 4 評価基準【資料3-1】
- 5 評価シート様式・記入例【資料3-2】
- 6 令和3年度評価委員会各指定管理者業務関連資料
【資料3-3】
- 7 評価の考え方について【資料3-4】
- 8 評価集計方法案【資料3-5】
- 9 今後のスケジュール【資料4】