

令和3年度 第3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11月11日（木）午後14時00分～午後16時30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 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 今後のスケジュールについて」「議題3 指定管理者の評価について」の資料に沿って説明

（2）質疑

委員 長：それでは実際の評価に関する質問・意見交換をお願いしたいと思いますが、団体ごとに共通する内容も多いので、団体ごとに区切って進めていきたいと思っています。では、A社から順番にお願いします。

【A社】

委 員：「I-1-② 入居者に対する職員の接客マナーは適切か、また、職員育成に取り組んでいるか」について、アンケート結果をもとに事務局評価をしているとのことですが、アンケート結果についての資料はありますか。

事 務 局：第2回開催時の資料として、全体のデータを集計したものを配布しております。

委 員：ブロック別に集計した資料はありますか？

管 理 係 長：参考で集計した資料がございますのでご覧ください。（資料を渡す。）

委 員 長：アンケートの結果を踏まえて、事務局評価の考え方を教えてください。

管 理 係 長：評価シート下部の備考欄に参考として記載してあるのが、事務局としてアンケートを元に評価した際の基準です。記載がございますとおり、「良い」「とても良い」を合計したものの割合が70%以上の場合に◎としています。

委 員 長：かなり差があるのですね。対面の評価で、Aブロックは「良い」が82%で、Bブロックは50%という...普通のところがない。

委 員 長：指定管理者自己評価に記載のある「弊社社内マニュアルアメニティハンドブック」や「風土委員会」というのは何なのでしょう。

管 理 係 長：社内的な組織ではないかと思えます。

市営住宅課長：社内マニュアル等出すのを差し控えたいということであれば、資料の提出を義務付けしておりません。

- 委員：「Ⅱ－１－③－１ 収納率向上のための取組を実施している」について、Aブロックだけ事務局評価が△となっている理由はなんですか。
- 収納係長：収納率について、Aブロックだけが市平均収納率に対して－0.16%となっており、前年度比でも－0.15%となっておりますので、△としています。
- 委員長：指定管理者の自己評価も△ですね。
- 収納係長：納付指導は頑張らせていただいていると思いますが、数字上はこのような評価になります。
- 委員：改善すべき点、課題等に高額滞納者と書かれていますが、そういう事情もあるということですか。
- 収納係長：そうですね。滞納については初期のうち、少額のうちに対応することが一番重要ですので、ご家庭の収入の状況が変わったということであれば、生活支援制度をご案内したり使用料の見直しをしたりします。そのところが一番大切に取り組んでいるところでして、収納率の高い事務所では窓口対応のレベルアップ等をアピールポイントにあげているところもあります。そういうところを逃してしまうと、長期化・高額化につながってしまうと考えています。
- 委員長：前回委員が質問していて、議事録4ページに記載があるのですが、(収納率を)0.1%上げるのは本当に大変で、逆に下げるのは簡単だということでしたよね。
- 収納係長：前は決算の数値を公表する前だったのではっきり申し上げることができなかったのですが、市全体の決算が令和元年度が99.66%、令和2年度が99.70%で、0.04%上がっています。いつも99%を超えている世界で私たちも0.01%を争う気持ちでやっておりますので、その0.04%頑張っている世界で0.1%下げられてしまうのはかなり大きい影響があります。
- 委員：地区によって住んでいる方の特色のようなものはないのですか。
- 管理係長：ご質問の趣旨としては、収入とか収納率の面でということでしょうか。
- 委員：そうです。結局払ってくれないというのは、全体ではなく一部の人たちが払わないことによって下がっているということが記述からわかりますよね。そういう人がいる地区といない地区での違いなのではないでしょうか。要するに、この地区は例年低いという感じですよ。滞納した人の裁判をやると個性的な人が多くて、指定管理者が努力すればどうにかなる問題ではないということはものすごく経験しているところです。地区に特別困難な方が多いかどうかというのは分からないですが、そういう周辺事情は評価の上では考慮しないということですか。
- 収納係長：地区の規模が同じくらいのブロックで見比べてみたところ、どの地区にも高額滞納者はおり、金額も同じくらいです。当該ブロックについても平成30年度は99.84%、平成29年度は99.70%ですので、収納率が常

に悪い地区というわけでもないです。

委員 長 : 滞納者の人数はどのくらいですか。

収 納 係 長 : ブロック別の人数は出していません。

委員 長 : AブロックとBブロックの評価が非常に対照的です。

管 理 係 長 : AブロックとBブロックの比較で申し上げますと、管理している戸数の違いがございます。Aブロックは2,201戸で、全8ブロックの中で一番少ないです。Bブロックは3,850戸で、平均的な管理戸数です。借上型住宅が少し多いので、高齢の方が多く、年金で生活している人も多いのかと思います。このように地区ごとに違いもある中でどのように評価していくかというのは難しいところですが、事務局としては0.1%を評価の基準としています。

委 員 : 初期段階で対応が悪かったためにより状況が悪くなったと考えることもできますよね。初期対応が良ければ高額滞納者を減らせると考えると、評価の基準として理屈が合うと思います。

委員 長 : いまのお話は、同じ原因者が徴収率の水準を決めているという考えですね。

市営住宅課長 : 確かに、徴収が後になればなるほど大変で、人数が増えれば取りこぼしも増えてしまいます。

委員 長 : 同じ法人でもブロックによって差が出てしまうということは、指定管理者の努力によってカバーできる部分を超えているということではないですか。

管 理 係 長 : 日ごろのやり取りをしている現場の感覚で申し上げさせていただくと、各ブロック6～7人の少人数でやっていますので、所長のキャラクターやスタッフの経験やスキルによる影響が大きいと感じます。法人ごとの方針の違いもありますが、ブロックごとに個性がでてきているのは感じます。

委員 長 : 同じ法人だからといって同じようになるとは限らないということですね。

市営住宅課長 : 法人として統一するところはマニュアル等に従っていて差が出ない部分もあると思いますが、市民対応となると様々で、市民分野を得意とする方やそうでない方がいる等、多少は担当者の力量による部分があると思います。

委 員 : 「Ⅲ-1-②-3 管理運営委員会等の支援をしている」の部分で備考欄に「要望に対してのみ対応しているので△とした」とありますが、説明をお願いします。

管 理 係 長 : △の評価基準は「役員からの相談に基づき、管理運営委員会等への支援を実施している」です。管理運営委員会は住民の自治組織ですので、住民自らやってもらっておりますし、また年度によって役員が変わったりすることから、ノウハウを十分にお持ちでない方もいらっしゃいます。そういった方々に対して、指定管理者としては待ちの姿勢で、相談があ

った場合にのみ対応するというだけでは足りないと考えております。そこで、指示を待つことなく管理運営員会への支援を積極的に行っていた場合には、評価は○になります。さらに、積極的に支援をしてトラブルの未然防止に努めている場合には◎としています。この判断基準に沿ってAブロックの提出資料を確認したところ、指示を待つことなく積極的に支援しているところが確認できなかったため△としています。

委員 長 : Bブロックは◎ですね。

管理 係 長 : Bブロックの指定管理者自己評価欄のコメントをご覧ください。一部の住宅でなかなか管理運営委員会の運営がうまくいかず、住民間の対立トラブルなどもありました。そういう問題を解消するために、指定管理者としてはかなり踏み込んだ対応をしていただいておりますので、◎としています。

委 員 : 「IV-1-②-2 入居者のプライバシー保護のための取組がされている」について、A社のアピールポイントにプライバシーマーク取得と記載があります。それに対して事務局評価は○ですが、プライバシーマークの取得は大変ですし、更新もされていますが、これは評価基準の「継続的に実施している」という部分にあたらなないのでしょうか。

管理 係 長 : 評価基準では継続的に実施されていれば○としておりまして、特に優れた取組が継続して実施されていれば◎としています。事務局では、プライバシーマークの取得は特に優れた取組とまではいかないと判断しました。

委 員 : プライバシーマークの記載がない事業者が一社ありましたね。

管理 係 長 : 記載がない事業者について、取得しているかどうか確認して後ほどお答えします。

委 員 : 「IV-2-① 個人情報保護」の特記事項の部分に、A社は特に優れた取組として出入り口のロック機能と記載がありますが、その部分で他の法人と比べて優れているという判断をしているのですか。

管理 係 長 : そうです。出入りの時に電子錠でロックする仕組みになっていることを写真で確認しました。ほかの法人ではそこまでしていなかったため評価しています。

委 員 : 施錠箇所はどこですか。

管理 係 長 : 事務所の入口です。警備会社のシステムを導入しています。

委 員 長 : 特記事項に「マニュアル等に基づいた対応、夜間及び休日の対応について適切に行われており、内容も十分である。」と記載がありますが、評価としては○評価の上限ということですか。

保全担当係長 : 指定管理者の自己評価は◎ですが、事務局としては◎まではいかないと判断しており、感覚的には○評価の良い方です。

委 員 長 : 「VIII-2-① 駐車場の空き区画の活用」について、◎と○の評価の違いが評価シートからは読み取れませんでした。○評価の事業者の時に

聞かせください。

委員：「Ⅷ－３ アピールポイント」について、A社の取組として記載のあるホームページのURLを検索してみたら、IDとパスワードが必要なページで見られませんでした。どのような運用をしているのか教えてほしいです。

管理係長：通常検索で見られるページがありますので、おそらく資料の記載が間違っているのだと思います。ホームページでは、管理している市営住宅の掲載があり、申請書のダウンロードもできるようになっています。事務局では特に優れた取組としては評価していません。

委員長：駐車場利用に関して、十日市場ヒルタウンなどは空きが多いですね。空き区画は結構あるのですか。

担当課長：大体平均で半分くらいです。

委員：自動車を持つ人は少ないのでしょうか。

担当課長：はい。理由としては高齢化が進んでいること、若い人が車を持たなくなっていることが考えられます。

委員：（市営住宅の立地は）基本的にそんなに便利な場所ではなくて、バスとかに乗らなければ駅まで行けないのですよね。

住宅部長：先ほどの十日市場ヒルタウンは比較的駅から近い場所にあります。住宅によりませんが、全体的に利用率は減ってきています。我々としてはそこを有効活用したいと考え、別の方法の取組で（空きを）解消していこうとしています。

委員：一般開放と言っても近隣に住んでいる方しか使いやすくないですね。

住宅部長：はい。近隣の方で利用がある場合にはそういった方法もあると考えています。

管理係長：先ほど委員からご指摘いただいたC社のプライバシーマーク取得状況ですが、確認したところ取得していないようです。

委員長：「Ⅷ－１－①－２ 駐車場の空き区画の活用」について、Fブロックが△となっていることについてご説明をお願いします。

保全担当係長：市営住宅の周辺の方への貸出は、横浜市から指定管理者へ目的外使用許可を出して、指定管理者から市へ使用料を納めてもらうというスキームです。指定管理者から市へ納める使用料の額を判断基準の一つとしてしておりまして、Fブロックに関してはその額が極端に少ないため△としています。A、Bブロックは金額が多いということと、今後の取組について具体的な記載がありましたので、◎としています。

委員：A社はGブロックで予約制駐車場のシステムを導入しており、他のブロックではその取組を参考にしているようです。Gブロックの取組は他の事務所の模範となっているように思いますが、事務局評価が○となっているのはなぜですか。

保全担当係長：（評価基準の一つである）収入はそれなりに良かったのですが、（指定

管理者自己評価欄において) 他の住宅への展開という記載が無かったので○としています。

委員：またさらに新たな取組が必要だったということですか。

保全担当係長：はい。評価基準では市の収入確保に効果が大きく、かつ、今後の展開が具体的に示されていれば◎とさせていただいているので、その点において具体的な記載がありませんでした。

委員長：Gブロックのアピールポイントは非常にたくさん書かれています（評価は○で）、A、Bブロックが◎となっているのはなぜですか。

保全担当係長：事務局として判断するうえで一番参考にしたのは使用料の市の収入です。A、Bブロックについては年間100万円以上と高く、今後の展望も複数の住宅についてしっかり書いてあったので◎としました。Fブロックは収入という一桁です。Gブロックは、アピールポイントはたくさん記載いただいています、今後の展望についての記載がありませんでした。

【B社】

委員：「Ⅱ-2-①-1 苦情トラブル等に対して、マニュアル等が整備されている」について、事務局評価が○になっていて、特記事項に「対応フローが整備されているので◎から○にしました。」と記載がありますが、対応フローがあっても評価が悪くなっている理由を教えてください。

指導担当係長：評価基準に基づいておりまして、独自のマニュアルや対応フローが整備されていると○で、状況に応じて改善を図っており、他の事務所の模範となっている場合◎です。マニュアルがあるというだけですので○としています。

委員：要するに、自己評価が◎ですが事務局評価は○とした、ということですね。

委員：「Ⅰ-1-① 職員の勤務実績、配置状況は適切か」について、特記事項に「1については、事業計画書を上回るため「○」としました。」とありますが、事務局評価は◎のようです。

管理係長：正しくは○ではなく◎です。資料に不備があり申し訳ございません。

委員：事業計画書を上回るというのは、具体的にどういうことですか。

管理係長：指定管理者自己評価に記載のある配置人数が、当初事業計画書で出されている人数以上ということ。他の事務所も同様に、選定時に出していただいている事業計画書以上の配置人数であれば◎としています。人数を確認したところ、B社は事業計画書上では6名ですが、今現在働いているのは7名です。B社の資料では（現在の従事者数について）6名と記載がありますが、実際は7名ですので◎と評価しました。

委員：「Ⅷ-1-1-② 駐車場の空き区画について、有効に活用している」について、移動販売車の事業についても市の収入はありますか。

保全担当係長：移動販売車については、目的外使用許可を指定管理へ出す際に使用料を

免除しているのです、市の収入はありません。

委員：単純に住民の利便性向上のために行っているということですね。

保全担当係長：はい。高齢で遠くへ買い物に行けない方のために行っています。

委員長：移動販売車は定期的に来るのですか。

保全担当係長：はい。週1回何曜日の何時というように定期的に来るようにしています。

委員長：今は利用頻度が高いですが、コロナの状況が落ち着いたら事業者が撤退するということはあると思いますか。

保全担当係長：いまのところ撤退や利用者が減っているという話はありません。

委員長：どちらかという利用者は増えているのですか。

保全担当係長：そうです。まだやっていない住宅でも導入したいところがあります。

住宅部長：令和2年度から始めて現在は10住宅程度で行っています。

市営住宅課長：アンケートの自由記載欄でも、移動販売をやっていないところでやってほしいという意見がありました。

委員：とてもいい取組ですね。

委員長：市営住宅の敷地内にコンビニはありますか。

担当課長：コンビニを出店する事例はありません。他都市ではやっている事例がありますが、コンビニを出す場合は市営住宅の敷地を一部廃止してコンビニに来てもらうというのが原則です。横浜市ではそこまで行っていません。これから建替をやっていく中で、敷地を一部寄せて余剰地を生み出し、コンビニや他の公共施設を誘導していくというようなことを考えています。

【C社】

委員：「Ⅱ-1-② 納付指導が適切に実施されているか」について、指定管理者の自己評価で「横浜市営住宅専任の収納指導員（警察官 OB）を2名配置し、訪問指導を行っています。」とありますが、この2名というのは事業計画書上の人員配置とは別単位で考えればいいのですか。

市営住宅課長：C社の計画では、責任者1、副責任者1、技術スタッフ1、事務スタッフ1に加えて、収納指導員が2人です。

委員：もともと計画に入っているということですね。

委員長：「Ⅱ-1-③-2 収納率は高く推移しているが、維持されている」のところで、99.74%から99.81%へ0.07%上昇したということですが、(◎の基準としては市平均の99.7%を)0.1%以上上回っていなければいけないのですね。基準を変えていかないとだんだん苦しくなってしまうかもしれませんね。

収納係長：そうですね、どこで線引きするかというのは悩ましいところです。

委員長：収納率のところはEブロックがいいのですが、他のところはDブロックの方がより対応がきめ細やかなようですね。

管理係長：一つ補足よろしいでしょうか。Dブロックは前回の指定管理期間から引

き続き C 社でやっていただいておりますが、今回の指定管理期間に合わせて事務所を新設しています。以前は県営住宅の中にありましたが、市営住宅の住民がより行きやすい相鉄線の鶴ヶ峰駅に事務所を新設していただいたので、その効果があるかもしれません。

委員：「Ⅲ-1-②-2 各種手続き案内について高齢者・障害者・外国語使用者等へ配慮している」のところで、DブロックとEブロックの評価が異なります。見比べると災害時のエレベーターの部分の記載が違うようですが、内容はほとんど同じのようです。何か違いはあるのですか。

指導担当係長：Dブロックの方が対象の住宅が多いので、◎評価としています。

委員：件数が多いということですか。

指導担当係長：はい。

(3) 資料説明

管理係長から「議題4 評価シートの記入について」の資料に沿って説明

(4) 質疑

委員長：評価委員コメント欄はどのように活用すればよいのでしょうか。

管理係長：委員の方がコメントとして残したいことがございましたらご記入をお願いします。

担当課長：指定管理者には評価のすべてをお見せするわけではないので、お気づきの点を書いていただければと思います。

委員長：評価するときどういう点を重視したかということがないと良いということですか。

担当課長：はい。改善点や良かった点などご記入いただいたコメントを参考にしながら最後の評価書を作成させていただきます。

管理係長：評価委員評価でコメントとしていただいたことをそのまま報告書へ掲載することはなく、いただいたコメントの中からまとめて載せます。一社ごとではなく、全体に対してのものになります。

事務局：項目に対して報告がありまして、各ブロックの評価はそこにぶら下がっておりますので、各ブロックへの評価という形での（コメントの）記載はないです。対象の項目に対して総括的にコメントを載せます。

委員：評価の考え方によると、（自己評価と事務局評価の）すべての項目に○がついた場合をB評価とするとありますが、「Ⅵ-1-①-1 指定管理料の収支状況」はもともと◎が無い項目なので、最高でB評価ということですか。

委員長：そうです。

市営住宅課長：最初に事務局として示させていただいたのは全部○ならB評価ということですが、◎の数だけでなく、自己評価やコメント等をふまえて総合的に評価をしていただければと思います。◎がいくつならAなどということは事務局の方では定めておりませんので、全体としての評価は委員の

皆様にご判断いただきたいところです。

委員 長 : 指定管理者を決めるときの採点だと（委員の）皆さんが出したものを一
覧で見て、自分の評価がこういう点で違っているな、というところを後
から修正してすり合わせるプロセスがありますが、今回はそういうこと
はなく、どうなっているのか分からないままいってしまうという感じで
すよね。

管理 係 長 : はい。

市営住宅課長 : この評価の位置づけとして、5年の指定管理期間の内の残りの半分を各
指定管理者の人たちにより良くしていただくという趣旨がありますの
で、先生方からいただいた意見は指定管理者へ伝えていこうと思ってお
ります。

委員 長 : 標準項目と重点項目で換算の仕方が違って、標準項目だとSが3点、
重点項目だとSが5点ということですよ。

市営住宅課長 : そうです。

委員 長 : 郵送の場合、提出期限はいつごろですか。

管理 係 長 : 11月25日を締め切りとさせていただきます。

委員 長 : 全体を通して、ほかに質問等がありますでしょうか。なければ、今まで
の内容を踏まえて評価シートの修正を行い、記入が終わった方もしくは、
後日提出される方から、順次退室とします。

第3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11月11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（資料1）
- (2) 今後のスケジュールについて（資料2）
- (3) 指定管理者の評価について
- (4) 評価シートの記入について

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 今後のスケジュール【資料2】