

## 令和3年度 第4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4年1月13日（木）午後2時～午後3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 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 指定管理者評価報告書について」の資料に沿って説明

#### （2）質疑

委員：文言について、全体的に「～である」調でまとめていらっしゃいますが、資料18ページ「IV 情報管理・法令遵守」の前段の最後が「～ます」となっています。

管理係長：ご指摘ありがとうございます。訂正いたします。

委員：S評価が案外多くて良かったです。結構頑張っておられるのだというのがよく分かって良かったです。

委員長：前回委員会の後、家に持ち帰ってPCの大きな画面で8つの事業者を並べて比較し採点をし直したのですが、その結果と今回の最終結果とどこが違っているか確認してみたので、皆さんからご意見をいただきたいです。まず一つは、資料16ページの「II-1-③ 収納率向上へ向けた取組を実施しているか」で、東急（1）がCで東急（2）がSとなっていて、最低評価と最高評価が並んでいます。C評価は全体でもここだけです。C評価は採点基準によると「協定・事業評価書等の下限を満たさない。大幅な改善努力が必要である。」という評価になっていて、これを当事者が見たときに、下限を満たさず、大幅な改善努力が必要か…と。片や、同じ会社の（表中）隣のブロックはS評価となっている。これについては前回（第3回評価委員会）もやり取りがあって、（同じ会社でも）ブロックによって対応が違ってくるといことはお聞きしておりますけれども、最終的に並べてみたときに、受け取った側としてちょっと厳しすぎるな、と感じはしないでしょうか。皆さん採点しているときにはC評価をつけているのでしょうかし、私もつけておりますけれども、最後見てみると、（事務所から）どういう努力が必要か教えてくださいと言われたときに、「1-② 納付指導が適切に実施されているか」ではS

と評価されているところもあり、答えられるでしょうか。

市営住宅課長：客観的に数字（収納率）で並べて出した評価という風に考えておりますので、事業者から質問があった際には、評価の客観的な結果であるので、これをもって引き続き頑張っていたきたいとお伝えします。

委員長：資料 24 ページの自己評価のところ、（東急（1）は）自ら△をつけているわけですね。△というのは他にはありません。割と自己評価が厳しめであったということで、我々の評価もそれに引っ張られてしまったわけです。自己評価は厳しめですが、本来大きく差がつく項目でも無いように思いますが、いかがでしょうか。

収納係長：自己評価や事務局評価をつけたときは◎○△での評価だったので、「一部出来ている」ということで△評価でしたが、最終的にお渡しするときに C 評価ですと「下限を満たさない」となってしまうので確かに少し気になりますね。ただ、やはり全体の収納率がこれだけ高い中で、結構厳しい評価にはなるなと思っておりまして、東急（1）に今後期待するところでは、初期滞納のうちに世帯状況の把握に努めていただきたいと思っています。早期アプローチをしていただくと家賃の見直しができ、その後の滞納対策においてもこじれにくいですので、早期の対応に期待していますということをお伝えするつもりです。

委員：事務局の方で手間がかかるかもしれませんが、S～C で記載されているところに点数を追記することは可能でしょうか。例えば C 評価だと、12 点であれば（B 評価と）そんなに差はないけれども評価が変わってしまいましたよ、ということが指定管理者としても分かるのかと。あとは同じ S でも点数が違ふとそれなりに競争意識が生まれると思ったのですが、いかがですか。

管理係長：作業としては可能です。総合評価と項目別評価とありますので、全て載せるかどちらかだけにするかなどが議論になると思います。資料 14 ページのとおり総合評価が今回全て A という状況にはなりましたが、ご指摘の通り、点数にするとかなり幅があります。そこで当委員会として、そのような示し方をした方が効果的と考えるかどうかです。

委員長：ちなみに、今点数はわかりますか。

管理係長：（点数を読み上げる。）

委員長：結構差がありますね。まず総合評価はこんな感じですが、いかがですか。

委員：全て A というのは競争意識があまり生まれなと思いますので、同じ A 評価でも各指定管理者によって努力しているとかそういうことが分かるように点数をつけてもいいのかなと思います。

委員長：分かればいいのですが、先ほどの C 評価のところの点数を教えてください。

事務局：（点数を読み上げる。）

委員：確かに C 評価というのが目立ちますが、コメントを読むと「一部のとこ

ろで」という表現になっていますし、このブロック別の資料2-1は指定管理者へお見せするということですよ。その中で具体的に今後に期待する事項として記載がありますので、指定管理者には伝わるのかなと思いました。

委員：(総合評価を) 4段階にしてやってみて、ふたを開けてみたらAのランクの中でも結構幅があって、A+とA-くらいあっても良かったなと思いますが、いったんAと評価した以上どうしたらよいのか…というのが1つと、皆さんA評価ですが、個別の会社にとっても自分のところがAだったというのはある意味ほっとするというか励みになる部分もあると思うので、これをまた細かくしてしまうというのは難しいですね。確かに競争を促すことはできると思いますが、私としては少なくともAはとってほしいと、Bだったら困ったなと思っているところがありました。Sは少しハードルが高いのかなとも思いますが。今後できればS評価できるような評価方法というか、1社くらいS評価があると良いなと思います。それから、C評価についてはやむを得ないと思います。虚心坦懐に評価して結果としてこう出てしまった以上、確かにショックかもしれませんが、励みにしていただくとして…。自己評価が低いので評価するときなんとなく低めに行ってしまったというのはあるかもしれませんが、逆に言えば自覚されていることですよ、こちらも考えがあってやったわけではなく結果として出ただけなのでこのままでいいと思います。

委員長：ではこれはこのままということで。あともう一点、資料18ページ「IV-1-① 法令遵守の体制」のコンプライアンスのところですが、東急が全てBで後はAです。東急のコンプライアンスがほかのところと比べて低いということが自己評価、事務局評価からはっきり読み取れるわけではないですよ、書いてある内容についても必ずしも東急が低いというわけではないと思います。選定時の記憶ですが、東急はコンプライアンスの取組に力を入れているイメージがあったので、自分たちがプライドを持っている部分で評価がBだとショックを受けてしまうのではないのでしょうか。

管理係長：東急だけB評価となっていることについてのご質問ですが、東急のいずれの事務所も自己評価が○でした。○というのは決して悪い評価ではなく「できている」という評価なのですが、資料を見ても、特に優れた取組があるとは判断できなかったの、事務局評価も○としました。その結果として、この報告書ではB評価となっています。一方で他の法人からは特に優れた取組というのが上がってきていて、事務局として評価したところもあります。その結果、(他の事務所が)A評価となったということのようです。

委員長：保全協会は「IV-1-1-① コンプライアンス取組体制を構築し継続

的に実施している」の部分で事務局評価が自己評価より高い評価（◎）を得ているため、結果として高い評価になったということですよね。

管理係長：保全協会の2ブロックは、いずれも自己評価が○で事務局評価が◎です。資料としてコンプライアンスのマニュアルや研修実施報告、写真等をつけていただいております、こちらの内容が非常に充実していたので事務局として高く評価しました。

委員長：その点、東急はアピールが無かったということですね。

管理係長：この項目に関してはそうです。

委員長：結果報告書の評価に対する主な意見や今後に期待する事項というのは、SABCの評価の中で差があった部分についてのコメントですよね。東急コミュニティーの評価の対する主な意見のところに「個人情報保護について優れた取組が継続的に実施されていた。」という風に書かれています。「IV-2-① 個人情報等保護」では東急は4ブロックとも評価がSですが、関内事務所だけ結果報告書に記載がないので記載した方が良いのではないのでしょうか。

管理係長：ご指摘ありがとうございます。編集時の転記漏れとと思われますので記載します。

委員長：あとは点数についてですね。

委員：今のお話を聞いていると、各個別の点数まではいいと思うのですが、（結果報告書は）各指定管理者へ配布するものだと思いますので、総合評価の点数と平均点をそこに記載するのはいかがでしょうか。

委員長：委員が採点したものを平均してそれを元に総合評価をしているということですよね。そうすると、報告書にある個別のS~Cの評価が分かればそれを数値化して総合点がでますよね。

管理係長：はい。

委員長：自分で計算することはできるということですが、それを少なくともこの資料（結果報告書）に書いた方がいいかですが…。書かないとすると、自分のところしか総合点が分からないですね。

管理係長：そうです。ただ、少なくとも同一法人内での横の比較はできますし、お互いの法人が許せばお互いに公開することもできます。そこは指定管理者の考え次第です。

委員：結構10点くらい差があるんですね。東急は比較的高くて、後者は比較的低くて、確かにおっしゃる通りこれが同じ点数かというところがあるんですね。それをどういう風に表現して伝えるべきかと、伝えなくてもいいかと、2つの問題がありますよね。まあ伝えた方がいいというご意見もなかなか説得力があるなと思いますが、これだけ差が出てしまうとね。皆さん大体同じくらいの点数だったら良かったんですけど、たまたま聞いてしまったら随分差があるので。

委員：委員としての評価は指定管理者ごとにつけているのですが、最終的に結

果が全部 A だと、なんだかしっくりこない気持ちもありますね。

委員：全部 A になったのは良かったと思いますが、点数にこれだけ差が出てしまうとどうなのかな、というのは確かにご指摘のとおりだと思います。

委員長：この報告書はもちろん指定管理者の方はよくお読みになるでしょうけど、他にどういう方がご覧になるのでしょうか。

管理係長：インターネットで公表しますので、市営住宅にお住まいの方 5 万人のうち、中にはご覧になる方がいらっしゃるかもしれません。また、市営住宅に限らず指定管理者制度に興味のある市民の方などがご覧になるかと思えます。

担当課長：あとは次期指定管理の公募をする時に、(事業者が) 過去どういうことを横浜市が評価したのかというのを多分調べるかと。

委員長：C 評価や、コンプライアンスの評価が違うのは何故か等について質問が来た時には答えるのですか。

市営住宅課長：先ほどご覧いただいた個別の結果報告書をベースにして、質問があるようでしたらお答えしていきます。

委員：この評価は残りの指定管理期間に活かしてほしいという意図で行っていると思いますので、結果報告書に総合評価が A で実際は A の幅の中の何点かということが載っていれば、結果がよくても悪くても励みになると思えました。事業者に頑張ってもらえればいいので、公表する評価報告書にまで載せる必要は無いかなと思います。

委員長：多分事業者は S~C の個別評価を元にして点数を計算すると思います。それができるような仕組みになっていますので。もちろん全体評価は大事ですが、むしろそれを構成する個々の評価について各事業者がこういう点が不十分だったということを認識していただいて、それに努力していただければいいのかなと思います。なので、点数はあえて記載しないということでもよろしいでしょうか。

委員長：次に議題 3 の評価方法の振り返りについてです。今回評価については、入居者の安心安全を確保する観点から基本的かつ重要な項目として重点項目を設け、標準項目と重点項目に分けることにより差別化を図りましたが、結果は各団体とも A 評価となりました。次回評価に向けてご意見等ありますか。みなさまいかがでしょうか。

委員：今回は中間評価ということですね。評価の差が大きく出るのは住民の方のアンケートによる部分だと思うので、大事なところはアンケートをもう少し入れてもいいのかな、と思えました。なかなか住民の方のアンケートにそぐわないような内容も多いとは思いますが、できる限り入れていただけるといいと思います。

委員：今回はすごく評価が難しかったというか、本当によく取り組んでいたのに、率直にやったんですけど差が出ないというような印象を受けました。ただ、それは良いことなのかな、という気持ちもあります。なるべく事

業者からこんな風にやっていますというような材料を出していただくとやりやすいので、例えば取組の内容として従業員に対してこんなことをやっていますというようなアピールをしてもらえると良いと思いました。

委員：使用料の徴収のところで、(収納率は)かなり良いのにそこで点数がついてしまうというところが一番気になっていました。市営住宅のサービス全体から見たときに、(収納率は)市にとっては大事ですが、住んでいる方にとってはそこまで重要ではないと思います。地域によって一人でも払わない人がいるとガクッと下がってしまうようなことがあると残念ですし、収納率99%以上の世界になってくると、数少ない人の動きによって差が出てしまうこともあり得て、それを評価するのも苦しいと思います。指定管理してくれる人たちにはお金を徴収してもらわなければいけないのは当たり前ですが、どのくらいそれが評価のパーセンテージになるのかと考えたときに、どちらかという住民サービスの方に重みがあると思います。例えば高齢の方たちにどんな配慮をするとか、重点項目になっている防災の関係とか。割と同じような話が繰り返されているというか、いつも同じことが書かれているような気がするのでもう少し目新しいアピール性がある取組があればそれを拾えないかなと思いました。皆さん一生懸命やっという感じで、そんなに差が無いので。例えばマニュアルなど紙ベースのものがあると評価の対象となりやすいということであれば、こちらから紙ベースのものをちゃんと作っておいてくださいと促していただいてもいいのかなと。差がつくところはつくし、つかないところはつかないという現実をどの程度受け止めて、それを全体に反映させるかというか、あまり細かくやっという逆にならざるを得ないところではばらつきが出てしまうというか。本当に皆さんよくやっというので評価が大変でした。

委員長：今回指定管理者に伝える文章を読んでいて、ほとんどソフトの領域なんですね。もともと指定管理というのはハードウェアの管理、市営住宅がちゃんと機能しているかという部分がコアなんですけど、この評価が実はそっちよりもどういう風に居住者に対するソフトのサービスをしているかという方がウェイトを占めているような気がします。その理由の一つが、ハードウェアの管理の面ではあまり差がつかなかったということです。重点項目になっている施設管理・設備修繕の部分はみんなAですし、防火管理はみんなBです。防火管理の啓発活動の部分は差がついていますが、啓発活動ですから。そういう風に評価のウェイトがソフトの方に行ってしまうんだなと。逆に言えば、ハードウェアの部分は皆さんよくやっというので評価が大変でした。今後次の指定管理者を決める時に、この評価と選定の際の評価軸がリンクしてくるのですよね。ただ、選定の時にはどれくらいの金額でやってくれるかというのが一番ク

リティカルに効いてくるところで、そこはやっぱりどれくらいシステム化されているかというところが勝負になってくるので、システムに対する投資ができる体力があるところの方が強くなってくるから、この評価とは違った評価軸になってくると思いますが、選定の評価と実際の管理の評価をうまくつなげていくことが必要だと思います。今だとハード面よりソフト面の方がちょっと重たいようですので。点数にするとそこまで差はないですが、そのあたりが私が今回感じたことです。評価に関してはすごく工夫されて、前回（29年度）よりも精査されていると思いました。本当は評価軸はできるだけ継続性があった方がいいと思うので、継続性と評価の合理性とのバランスを考えて作っていただければと思います。

委員長：事務局からもご感想をいただければと思います。

市営住宅課長：結果としてすべてA評価になりましたが、もともとBが標準という評価の中でAをとった各社には引き続き良いサービスの原動力になってくれるかなと思っています。その中で各社どのくらい差が出てくるかというところを個別にお伝えしていく中で、各指定管理者により目指していただきたいことを説明していきたいと思っています。また、次の評価委員会では、先ほどご指摘があったように、住民にとって良いところが高く評価されるよう評価軸についても研究していきます。また、来期の選考に向けまして、どうしても体力がある事業者がとりがちですし、以前委員長からお話のあった寡占化という問題についてもございますので、そこら辺のバランスをとりながらどういう選考基準にするか考慮していきたいと思っています。

管理係長：今回重点項目というのを仕組みとして作ったところで、少しは差がつくかという期待がありましたが、最終的には全てA評価でした。ただ、先ほど委員がおっしゃっていたように皆さんA評価となったのはほっとしたところでもあります。委員の皆様にはご負担をおかけしましたが、ご協力いただきありがとうございました。

### （3）資料説明

管理係長から「議題4 次年度スケジュールについて」の資料に沿って説明。

委員長：全体を通して何か質問などございますか。それでは、令和3年度の横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会を閉会します。本年度の委員会開催は今回で終了となります。ありがとうございました。

## 第4回 横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会

令和4年1月13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) 指定管理者評価報告書について（資料2）
- (3) 評価方法の振り返り
- (4) 次年度以降スケジュールについて（資料3）

#### 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 指定管理者評価報告書（案）【資料2】
- 4 指定管理者評価結果報告書（ブロック別）【資料2-1】
- 5 今後のスケジュール【資料3】