

## 第1回下関市指定管理候補者選定委員会（市営住宅等）

日時：令和5年10月13日（金）

14時00分～15時25分

場所：下関市立勝山公民館 第1研修室

1. 住宅政策課長挨拶
2. 委員及び執行部紹介
3. 委員長及び職務代理選出  
(互選によりE委員が委員長に、委員長指名によりB委員が職務代理に選出)
4. 委員長挨拶
5. 市営住宅等の現状及び管理運営状況

(事務局説明)

(B委員) 旧四町の公営住宅の戸数はどうなっていますか。

(事務局) 合併後は全市的に管理運営を行っているのですが、例えば、戸数を参考にお伝えさせていただくと、令和5年4月1日現在のデータになりますが、合併する前の旧下関市のエリアが約5,700戸、旧菊川町が約290戸、旧豊田町が約250戸、旧豊浦町が約380戸、旧豊北町が約280戸になっています。

(B委員) 銀行だと延滞というものを考えるのですが、例えば地域で延滞が多いところとか、収入水準が低いところ、そういう状況というのは掴んでいますか。

(事務局) 旧下関市の中心部が住宅の戸数が多いので、往々にしてそちらの方が延滞と言いますか滞納する方が多いのですが、やはり市営住宅の目的が低額所得者、住宅困窮者を相手に運営しているので、全市的におられます。ただ割合は住宅の数に比例すると思っています。

(B委員) 聞きにくい話ですが、低所得の問題と国籍とか、そういう問題がありますか。

(事務局) 公営住宅の目的とすれば、外国籍の方でも永住権があれば入居はできますので、入居条件が整っておけば入居できます。

(委員長) 他にないようでしたら、次第の6評価の方法について、事務局から説

明をお願いします。

## 6. 評価の方法について

(事務局説明)

(B委員) 的外れな考えかもしれませんが、民間のマンションであれば当然老朽化しますから修繕費を積立してありますが、今のお話を聞くと維持管理費について市の予定よりも低いから良いというように耳の中に残ってしまったのですが、客観的にその建物が老朽化しているということが頭の中で整理できないのですが、その辺りはどう考えたらよいのでしょうか。

(事務局) 年々、物価高騰もありまして、修繕費が上昇しているということがありますので、空家修繕についてはコストが上がっています。ただ、この提案額と私どもの試算、市算定額のところと比較して事業者が安くなっている、この状況とすれば、過去、平成21年からこの山口県公営住宅管理協会が管理している中のノウハウを活かして、ハード的には整備のコストは年々上がっていますが、それ以外の人件費であったり、管理運営の部分でコストを抑えているというのがあると思います。

(B委員) 期間が短くなっているという理解でよいですか。修繕に係る期間が短くなっているのでコストが下がったというイメージ、または能率よくできるようになったということでしょうか。

(事務局) おっしゃるとおり、その要因もあると思います。平成21年の一番最初の指定管理の5年間とこれまでの5年間、これからの5年間は、やはり管理協会のノウハウは随分向上していると思います。その辺りは、人件費であったりそれ以外に係る事務費とかには反映されているのかなと思います。

(D委員) 今の説明を聞いて1点確認ですが、主観的につけないようなところ、客観的にわかっている内容、例えば評価表の3番、候補者の運営能力というところでの管理実績、こういったところというのは客観的にわかる内容ですね。先ほど説明の中で事務局としては最低限の基準を満たしているという話があったと思いますが、そういった内容についてはすでにabcをつける必要がないのかなと。客観的に判断できるところはb評価、c評価はないのかなと。誰が見てもaならaにするとか。先ほどの経費の縮減のところ

は、B委員がおっしゃられたこともあるので、そういったところは各委員がどう判断されるのかというのがあると思いますが、そうではないところは逆に一律、客観的に決まる部分については同じ評価でもよいのかなと思います。

(B委員) ノウハウができてきて、良いという状況になると、ある意味では他が参入しにくいという状況があるわけです。今回1者しか応募がないという状況ですね。今後もこのような状況が続いてしまうのかどうか。

(事務局) 今回も、市ホームページ等で公募をして参加者を募って、説明会をして、応募していただくという段取りは広く行っているのですが、今回公募して説明会の時点で今回の1者のみであったというのが現状です。競争性、公平性であれば、私どもとしては広く公募していると考えております。実際、手が挙がったのが今回の1者だったということです。

(委員長) ノウハウは蓄積するけれども、常に公募をかけて事業者の参入機会を確保すると。

(B委員) 福岡とかであれば、建物がどんどん高くなったりして、なんらかの市の政策もあるのかなと思いますけれども、指定管理者もやはり競争環境がないとやはり新しい刺激がない。観点として何か他の評価項目がなければ参入しにくいのではないのでしょうか。

(事務局) 過去、長い管理運営をしていて新たな取組とか新たな施策というのは大きくは変動がありません。中には、建て替えとか団地の集約とかいったものはありますが、施策として大きな改変というものはなく続けているものなので、管理運営についても大きく来年から何が変わりますということがないので、それがまさしく入居者にとって安定的な住居環境の確保につながります。それを続けていることで、今回も公募の条件で500戸以上の管理能力があるとかいう条件はつけましたが、参加されたのが1団体だけであったということです。私どもとすれば競争性が担保されていないとは考えておりません。

(B委員) あえて言わせてもらえば、地域があるわけで、なにも1者じゃなくてその地域で育てるという形、指定管理者を。苦情があると聞きましたがやはりその地域とのつながりがある先が、コミュニケーションの問題に関してはやはり評価項目の中に初めから入れておけば参入しやすくなるのではないかなと思います。

(事務局) 公営住宅管理協会が市内の不動産業者11支部で、市内に点在しており、なおかつ今までの状況で言えば各支部が近い住宅を管理するというやり方をしていて、それもコスト縮減のひとつだと思います。地域に密着した対応をしているというところもあり、今の業態としてはそういう形で、ある程度地域に近い不動産業者が管理しているというところがあります。

(D委員) 県営住宅の件を紹介させていただきますと、県営住宅も指定管理者制度を布いておりまして、現在は施設管理財団というところがしております。県内を5支所に分けて支所ごとに事務所を構えてしているという状況です。下関市内においては下関支所というのを置いて下関管内の県営住宅の管理をしております。今、下関市でやっておられるように、不動産会社の管理協会のようなものではありません。県はひとつのところにしかなくて、いろいろなところの住宅を管理するというので、より今の下関市の方が地域に近い不動産会社が地元の市営住宅を面倒をみられるというところは、よくできているのではないかなと思います。

(委員長) D委員の言われた、既に数値なりで見えている評価項目の考え方ですけど、事務局の方はなにかありますか。

(事務局) 今ご意見をいただきました「安定した能力の保持」等、審査するまでもなく結論的なものがでていて、最低限の評価は確認できるところについては、この評価表の中から落とすか、それとも評価を固定するか、これから検討させていただきたいと思います。

(委員長) このことについては、次回お示しください。

(B委員) よく企業とかでしたら、指定管理者に対して住民が満足しているか、こういうところが不満だとか、アンケートを取ったりして、こういう審議の際は本来準備していただくとありがたいのかなと思います。指定管理者に対して、極端に言えば○か×か△かの3つしかないと思いますが、その辺りは把握されていますか。

(事務局) 指定管理者が、住民に対して対応がどうですかといったアンケートはとっていません。あくまでも私どもが受けている電話での苦情で言えば、やはり入居者に対しては家賃のことにしろ住宅の管理のことにしろ、入居者の要求に応じれないことが多数あります。住宅の中の修繕ひとつにしても、本来、入居者が傷めたものは入居者が直さなければならないものを、ある意味、高圧的に市のものだから市だというところから、そういった要望、苦情、

意見が多いのでアンケートをとると評価は下がります。これが民間住宅との大きな違いなのかなと思っております。公営住宅といった弱みがあるので、強みもありますがそういった弱みがあるので、それが入居者にとっては苦情のもとというか満足できないところなのかなというのがあります。そういったところは、私が住宅政策課で受けたりする中でそういった対応できないといった苦情が多いので、アンケートをとるとおのずと評価は下がるというふうに思います。

(C委員) 候補者の選定の評価基準ということで説明をいただきましたが、我々が候補者を決めたあとに議会承認を経て実際に締結、指定管理者になる。指定管理者としての業務の仕様書があるじゃないですか。ここでいう評価基準と、指定管理者は指定管理者として指定管理業務の評価をしますよね。それが同じものではないんですけど、この応募の資料がすべてですよね。あとは多少プレゼンの時に口頭で補足があるんだろうと思いますけど、例えば初めて指定管理者として指定を受ける事業者の場合にとりあえずこれ(応募書類)でというのはよくわかるんですけど、15年間やっていって過去の指定管理者としての業務を行った分の評価というのは加味しないということになりますか。普通に考えたら知りたいなと思ってしまいます。私は監査委員をしていたこともあるのでそう思うところもあるのですが、指定管理の場合、さきほどのアンケートというのが市営住宅の場合、難しい面があるというのもよくわかりましたけれども、協会がアンケートをしていないというのはわかったのですが、指定管理者の場合、施設の利用者からのアンケートをとる、アンケートの形じゃなければならないと指定されているわけではありませんが、自己評価するための資料だったか、資料を入手しないといけない、どういった基準で自己評価するということですが、よくアンケートをとられますよね。一般の方が利用されるような貸館的な施設だったりとか、駐車場・駐輪場だったりとかで実際アンケートをとられて、それに基づいて自己採点・自己評価されていると思います。必ずしもそうじゃなくてもよいですが、協会はどのようにされてて、自己採点・自己評価はあれは確か必ずしないといけないことになっていると思います。なのでその自己採点は過去どうなっていたのかなというのが実際気になります。

(事務局) 先ほどの過去の実績を加減、評価に加えてもよいことになっております。

(C委員) 実際、大きな問題はなかったということは容易に想定できるんですけどもそこを見て。

(B委員) 今後5年ですもんね。長いですね。

(C委員) モニタリングチェックシートはありますか。

(事務局) モニタリングレポートはあります。

(C委員) そういう流れでしたね。我々が候補者として選定する判定基準と、候補者になったあとに市として契約を締結するときにまたチェックされるわけですね。それが別々という、資料が別々というのがしっくりこないなという気がします。だからそこを見たいなというのがあります。どうしたらよいでしょうか。応募は応募でももちろんこれで応募されたと。ですが、市として独自に保有している情報を加味するのは当たり前なので、例えばモニタリングの結果の部分だけ配布していただくとかいうのがいいかもしれないですね。

(事務局) 参考までにモニタリングレポート、これは公表されているものなので、あと実際協定の中で私どもと指定管理者の中で定期的なモニタリングというのを行ってまして、そういった議事録だったりとか、こういった問題があってどういった対応をしているとか、そういったものを参考にご確認していただくのは可能です。

(C委員) あまり昔のものを見てもですね、改善してきていらっしゃるでしょうから、直近でというところで。

(事務局) 今期4年分のモニタリングレポートの取りまとめたものと、年間通じて行っている協会とのやりとりをご準備させていただきます。

(C委員) 年間のそれは大変な作業じゃないですか。確か月に1回とかじゃありませんでしたか。

(事務局) 部門ごとにはありますが、年2回私の参加する連絡調整会議がありますので。

(C委員) それぐらいで十分だと思います。下関市営住宅指定管理者業務仕様書と保守点検業務仕様書という言葉が出てきますが、業務仕様書っていうのは指定管理の契約の時の仕様書ということになりますか。応募書類の様式10号。

(事務局) 業務仕様書は、公募したときに要項を出しているのですが、要項に合わせて、このような業務ですよ仕様書をだして、それに対して応募しても

らっています。その時に示した仕様書のことです。お手元にはお渡ししておりません。

(C委員) 必要であれば見せていただこうと思いますけど、それと、保守点検業務仕様書というのがあって、それに基づいて修繕の作業、発注、実際の施工までですと、そこにこういった流れですということが業務仕様書に書いてあると思いますが、これ別のことのように聞こえるかもしれませんが、提出書類を見ると共同企業体という言葉が出てくるんですね。一般社団法人ですから協会は。ですから協会自身がひとつの法人として応募されているのかなと思ったのですが。これは市としては共同企業代JVだということですか。指定管理者がJVになっている例があるのは承知しているのですが、この件は協会が受けているのか、協会を幹事社とするJVで受けているのかよくわからないのですが。JVだというような書きぶりで(様式第3号が)11枚ついている。構成員たる不動産業者のものがついているんですね。この11事業者というのは協会の法律上で言うところの社員、構成員として設立団体なんですよ。そして協会が受託すると、それぞれが各エリアの支部になるので、このエリアの市営住宅については、例えばエヌケイハウジングさんがすることなのかなというのがよくわかるのですが、このやり方は悪くないというやり方なんだと、利便性の面でですね。そういうお話があって、それはよくわかったんですけども、指定管理だと委託する場合は事前に承認がいるというふうにきつとなっていると思います。業務の一部を委託する場合はですね。委託先も事前に明示して承認を得られていないといけませんよね。共同企業体ということなのでおそらく委託という整理にはなっていないんでしょうね。

(事務局) そうです、構成団体です。

(C委員) 委託という整理にはなっていないくて、共同企業体の構成員である、指定管理者自身の中でやっているという整理ですよ。協会のプロパーの職員というのはいらっしゃるのですか。

(事務局) はい。

(C委員) 協会のプロパーもいらっしゃるし、各支部の、各不動産業者の職員というのが自社のプロパー業務ではなくて、協会の仕事という形で市営住宅のことをするとその時間みたいなものを把握されて人件費に上がってくるということですね。

(事務局) それがお組織体制のところですか。応募書類の⑤の団体の組織体制のところにお管理協会の組織と言いますか、さきほど言われた例で言いますと上原不動産の管理責任者1名、副管理者2名というのは上原不動産の社員ということになります。

(C委員) その上に書いてあるのがプロパーの社員ということになるんですね。管理支部というところが各不動産事業者の方が3人ずつ出しますよというイメージなんではないでしょうか。そのあたる業務時間というのを把握して人件費を計上すると。

(B委員) 市としてこれから5年間、どれくらいの金額をこの施設に投入するとお考えですか。

(事務局) 予算としては、予定しているのは令和元年度から5年度とほぼ同額を考慮しておりまして、5年間で約〇〇億円程度です。

(B委員) 去年の夏ぐらいから、住宅関係は悲鳴をあげていますから。それはそれなりに担保しておかないと、恒常的な過去の5年間では難しいのではないかと思います。その上で委託するということで、この話し合いの中で触れておかないと、何か言ってましたみたいなことになりますから。だからもし応募して、見積もりを出したとしてもどうしても審査の方が過去5年間の実績にとらわれてしまうと、これからの現状に対してなにか脆弱な気がいたしますが、いかがでしょうか。

(事務局) 実際、予算的には係長が言った予算の中で、例えば施設の小さな緊急修繕、空家修繕とかを行っていたと。ただ、やむを得ず物価高騰であったりなにが起るかわからない。実際、工事においても過度な修繕工事が発生した場合には、その分は実際に市の業務として行うことが発生することは考えられます。今の予算でこの間、どんな物価変動があってもやってくださいというのはおっしゃるとおり酷な話ですので、その辺りは市で補うような形で。業務、主に修繕や工事になると思いますが、これは過去にもしておりまして、これからも続けていくということになります。

(B委員) 施設全体の老朽化の問題。大きな流れの中で、やはり押さえておかないと、受ける方はとりあえずこれでやりますと。それはもう市が頑張りますというのであれば良いと思うのですが、アメリカなんかを見ると消費者物価の上昇率が半端じゃないわけです。もう5とか7のレベル。日本は、たまたま低いんです。本当に。今までの過去のインフレ率、物価上昇は極端に低



くて、世界の状況を考えると信じられないという状況。今、日銀も金利を上げているわけですから、そうするといろんなコスト的なものは上がっていくし、今2%という縛りそのものはなくなっていくにしてもゼロ金利は間違いなく解除するので、長期金利、例えば住宅ローンとかは上がってきますし、やはり諸々経済情勢に対して考えておいた方が良いのではないのでしょうか。そもそも修繕ができるのかどうか。そういうリスクがないことはないのではないのでしょうか。失礼な話、そこまで手当されてるとは思えない。そうすると不動産の方に小さいのをちょこちょこ任せてますけども、そもそもその体制で効率化ができるのかと。もっと大きなところにまとめてもらって、もっと効率的に運営を任せられないのかとか。今、苦情で大変だとか、市と県の役割だとか、私はよくわかりませんがもうちょっと協議しておいた方がこの〇〇億円の予算をかけるわけで、このままずっといくというのは考えてみると圧倒的にこの組織体制のあり方に関して、修繕が必要で手当が必要なら、それに対してこの価格でも調達できるという状況をあらかじめ作っておくぐらいでないと、建物は当然劣化してきますから、それに対するリバウンドに危惧を持ちます。話が上げさかもしれませんが。いかがですか。

(事務局) 指定管理者のこの内容と離れるかもしれませんが、老朽化だったり施設の問題点だったりというのは、住宅政策課の主な仕事、課題のひとつで、数は少ないですが例えば白雲台団地の集約化が2期目を迎えていたりとか、これから下関駅周辺地区の建て替えを行う、前八幡の建て替えを行うという長期のスパンで更新はかけています。ただ全体的には数が多いのでなかなか追いつかないのが実情としてありますが、計画的に長い目で取り組んでいるというのがあります。それと物価上昇については、指定管理者とかけ離れるかもしれませんが、国の通知がありましてインフレや物価の上昇については対応しなさいとなっていますので必要があれば必要な予算を取っていくという形で考えております。

(B委員) 銀行員の発想では、本来は積み立てておくようなイメージです。使うと同時に積み立てるとというのが理想なんですよね。説明された、こうしますよというのはそれでいい話なのですが、本来ならそういう形で積み立てておいて、指定管理の方にも安心して取り組めるような仕組みとかか体制というものをしておく。これから5年間〇〇億円ですから。それだけの資金

を投入するという会議ということになれば、ある程度のことはお話しておくべきかなと思います。

(委員長) 去年あたりから物価高騰が顕著になってきたというところで、どうしても光熱水費が上がるからということで、追加で補正予算を組んで指定管理料を上乗せして出しているというのは、去年、今年もあります。さきほど事務局が説明したとおり折を見て、状況は市は指定管理者を把握しながら、あくまでも施設は市のものでありますから、ハードの部分は市が持ちますよ。あとは小修繕と大きな施設改修の切り分けをきちんとした上で、必要なものは市がするというスタンスなのでなるべく指定管理者に無理な負担をかけないという配慮をしながらというところはあります。

(B委員) あと徴収のあり方というのは、銀行引き落としかもしれませんが、今の時代ですから(キャッシュレス決裁の)ペイペイなんかもありますけどね。やはりお金の取り方もですね今の近代的なキャッシュレス決裁の方法とかですね、やはりもっと楽にもっと取れるような方法、極端に言えば物価が上がれば家賃を上げるということも考えられますよね。それに対して今の入居者が耐えられるかどうかですね。その辺も指定管理に〇〇億円のお金を突っ込むのでしたら、やってみてはいかがか。今は現金じゃないんですよね。

(事務局) 現金の方もいるし、口座の方もいます。ペイペイはないです。

(B委員) やっぱり時代は変わってきてますのでね。

(委員長) 市もキャッシュレスを10月から始めて、結構いろいろ電子マネーを使えるようにしています。住宅はまだですけど。公共料金もかなり使えるようにしています。

(B委員) 極論かもしれませんが、今、マイナンバーが入ってますよね。マイナンバーで押さえると、本来お金がある人が払っていないかもしれないリスクを考えれば、マイナンバーは強制してはいけません。が財産状況の把握というのも〇〇億円突っ込む以上、支払い状況とか、これは突っ込まれるための準備で利用者との同意も必要だと思いますけど、やはりマイナンバーとかそういう支払い状況とか、本来は把握した上で国民の資金を投入すべきだと思いますので、今から5年間ありますので健康保険証の使用状況とか、生活の状況とかはわかりませんが、貧困層に対してめちゃくちゃする気はないですけども、本当に資金を投入すべきはしないといけないですけど、そ

うじゃない人間はやっぱりそうじゃない対応をですね。それがフェアな世界だと思いますよ。

(C委員) 社会福祉施策ですので、その辺りは難しいところがあるかなというふうに思いますけども、さきほどB委員がおっしゃられた施設そのものの老朽化というのは公マネ（公共施設マネジメント）にかかっているんですね。

(委員長) そうですね。

(C委員) 根本的な老朽化とか建て替えとか廃止とか、全般的な配置とか建て替えとかというのは公マネの中で検討され計画が立てられていくという理解でよいですか。

(事務局) 公共施設マネジメントの下に、私どもの公営住宅等長寿命化計画という個別施設計画を設けていますので、その中で計画して進めているところです。

(C委員) 我々がこの評価・判定の中で気にしないといけないのは、今あるこの状況の中でどう収納率を上げていってくれるのかとかいうことまで見ればいいと。あとその判定基準とか評価項目の中に、実際の指定管理の委託料の適正、妥当かどうかという項目が入ってこないですね。そこが難しいところで、この団体として適しますか、マッチしますかというところを見ると。そのあとに、どういう内容でいくらで指定管理を出すのかというのはまた次の問題として検討の場が市の中であるという理解でよろしいですか。

(事務局) そうです。これからスケジュールで言えば来年の1月から3月の中で協定を締結します。それで来年の4月以降運用という中で、協定の中で詳細な業務内容をつめていく、予算の範囲内をつめていくことになります。

(C委員) さきほど〇〇億円という数字をいただいたんですが、これは市が考えている予算であって、管理収支計画書というのが応募書類に入っているんですけども、これを足すと26億円ぐらいになる。これはむこうの言い分ということですね。

(事務局) あくまでも提案です。

(C委員) わかりました。市営住宅の建物の立地だとか新しい古い、人気のあるなしがあって、なかなか応募者がこなくて空室が目立つところもあれば、倍率の高いところもあるんだろうと思うんですけども、概して言うと、母子家庭になられる方とか生活困窮者の方が家から立ち退きをしないといけないという場面に遭遇することがよくあるんですけども、市営住宅・公営住宅と

いうのは本当に待ちが長くて、入りたいからと言って入れないという基本認識があるんですね。この収納率の向上の方なんですけども、今の政策的な空室は別にして空室率というのはこれでいいのかどうかというところですよ。あくまでも指定管理者の候補者を選定するところなので、さきほどの説明資料で言うと、年間200戸ぐらい募集に出すと、退去手続の業務は年間270件ぐらいあるということなので、そのまま読むと70戸ずつ空室が増えているのかと読めたのですが。これは70戸ずつ募集停止になっているということでしょうか。

(事務局) そういう訳ではなくて、募集停止というのが政策的な募集停止ということ、例えばひとつの例ですが、退去して相当人気のある住宅で退去したら状況によつたらすぐ定期募集に出します。そういったところと、全然人気のないところについては退去されたらそのまま募集に出しても入らないケースもあります。特に旧四町は多いです。そういったところで、空いたから募集に出さないではなく、人気のあるところは可能な限り出すように努めています。ただ、倍率が高くなる、そこだけに集中して。裏を返せば、定期募集で募集に出しているんですけど、結果、応募がない住宅もあります。そこは常時募集という形で、早いもの順で入っていただく。ですので入れる住宅がないわけではなくて、選ばれると入れないというところがあります。

(C委員) 結局、200戸募集を出されるようなんですけど、200戸募集を出すというのはどちらが決めているのですか。

(事務局) 市が決めています。

(B委員) しもまちアプリには載せているのですか。

(事務局) 市のホームページには載せてありますが、しもまちアプリには載せていません。

(B委員) 今、インスタとかこういうもので大体状況がわかって応募するぐらいの人がですね。これ(スマートフォン)で入ってきますから。これで空いているところを探して決めていけるというのが。

(事務局) 参考にします。

(B委員) その状況はPRしないと。あとはどんなところに住めるのかということですね。足りないものは、こういうものを通じて部長さんのところへ届くというイメージで、不満を解消していけば別に電話が掛かってくるとかいうのもこれでなんとかなる世界があり

ませんか。別に市のお偉いさんが動かなくても、ここに名前が出るところと折衝を任せればいいので。あとお金の問題と、その主張の妥当性とか説得性ですよ。

(委員長) DX (デジタルトランスフォーメーション) は進めております。

(B委員) じゃあどうなんだという、これで写メを送ってもらったら状況はわかるし、いろんなところが連携して自動的に発注がかかるみたいですね。

(委員長) 他、ございませんか。おさらいですけど、評価表のあり方についてはまた次回ということをお願いします。それからC委員からありましたモニタリングレポートを次回また資料として。それを踏まえてまた評価をするということによろしいですか。

(B委員) この会議を次に開くときは、どこか比較するところをつくってやらないと、例えばaの評価をしたときにどこと比較して決めたのだろうか。後の人が見たときにわからないんですね。この状況は今から5年も続くと思うとぞっとするので、ある意味では想定して、本当に手を挙げられないのかもしれないですけども、競争環境の上でこういう〇〇億円の資金を投入する、その場合の指定管理のあり方について、八百長をしてはいけませんけれども、本当にどうなのかということに関しては課題として何か残しておいた方がいいのではないかと思います。東京とか大阪とか福岡とか、この辺では福岡が一番近いですが、今、株式市場を見ると山ほど上場しているわけです。それならこの指定管理についても業務をしようかというところが出てきてもおかしくないです。

(委員長) その辺りはどのような形態の事業者がいるのかなど調査研究をしていただければと思います。ずっと1者というのもですね。競争性を担保して。

(C委員) 自主事業はするのですか。指定管理業務ではすることもあるじゃないですか。自主事業が必須だったか覚えていませんが。

(事務局) 自主事業は、この業務に関しては求めていません。

(D委員) 公営住宅ですので、目的がそぐわないということになります。

(C委員) そうですね、わかりました。それと、今度準備していただくときにですね、このC評価の判定基準でいくと、5・6・9・10・11ぐらいかなと思うんですよ。それ以外は、提出されている書類を読むぐらいしかないのかなと。5・6・9・10・11ぐらいが過去の指定管理業務の遂行状況を見てなんとなく見えたらいいなと思います。よろしくをお願いします。

(委員長) 他、よろしいですか。それでは今事務局にお伝えさせていただきました。次回もまたよろしく願いいたします。事務局はなにかありますか。

(事務局) さきほどからご意見をいただいている内容については来週20日のモニタリングの前にご説明させていただいてプレゼンに入るということで進めさせていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

(委員長) それでは次第の7その他です。事務局からなにかあればお願いいたします。

## 7. その他

(事務局から次回日程の説明)

終了

## 第2回下関市指定管理候補者選定委員会（市営住宅等）

日時：令和5年10月20日（金）

14時00～15時47分

場所：下関市立勝山公民館 第1研修室

1. 評価の方法等について
2. 応募者のプレゼンテーション、質疑応答等
3. 審査

住宅政策課長挨拶

1. 評価方法について

（委員長）只今から第2回下関市指定管理候補者選定委員会を開催いたします。本日は、候補者の選定について可否をする決定をする予定です。前回の委員会で事務局から説明あったように、多くの住宅の管理運営、市民や入居者へのサービス提供を任せる候補者を決定することになりますので、よろしく願いいたします。では、次第1「評価の方法等について」、事務局から説明をお願いします。

（事務局）それでは、評価の方法等について説明いたします。まず、評価表について、前回の選定委員会の際に「応募書類で客観的に確認ができる項目については、あらかじめ事務局で評価をしておいてもいいのではないか」とのご意見がございました。このことについて事務局で協議し、選定基準2番から4番の安定した能力の保持の審査区分2番の応募の動機、3番の運営能力については、スモールa、4番の財務能力については、令和2年度決算においてわずかではありますが、純損失を計上しておりましたので、スモールbとし、選定基準はラージAとしております。これらは事務局の案になりますので、委員の皆様でご協議の上、必要であれば修正いたします。評価表について、その他の変更はございません。

次に今回の応募者である山口県公営住宅管理協会の、今期の管理運営の実績等を参考にお知らせします。資料1をご覧ください。これは毎年市が公表

しております。指定管理者モニタリングレポートの今期、令和元年度から4年度分の概要になります。目標値の達成度については、全ての年度において目標値を達成しております。その他の各項目については記載のとおりですが、概ね適切な管理運営が行われていると判断しております。次に資料の2 連絡調整会議、資料の3 管理責任者会議をご覧ください。資料にございますように、管理協会は年2回開催の連絡調整会議や年6回開催の管理責任者会議で事例発表等を行い、情報の共有や職員の資質向上に努めていることが確認できます。

次に、前回の選定委員会でご意見がございました。評価項目5、6、9、10、11に対する今期までの実績を資料4に記載しております。評価項目5、様式第17号職員の配置についてです。これまで職員の配置に変更がある場合、その都度、市へ報告があり承認しております。また、管理協会主催の会議においても、組織体制の変更等は周知されております。その他評価項目6、9、10、11についてもそれぞれ適切な対応等が取られていると判断しております。評価の方法と実績については以上になります。

(委員長) 只今、事務局から評価の方法、過去の実績について説明を受けております。評価表の方で事務局の案では2番がa、3番がa、4番がb、総合でラージAと。過去、令和元年から4年間のモニタリングレポートをまとめたものが資料1となっております。大きなところで目標値の達成度においては、令和元年度から4年間までは目標値を達成しているといったところがございます。市の指定管理者制度の中で、その会計年度が終わりましたらモニタリングレポートを事業課の方で作成をしてそれを市の内部で確認をしてというところは定められておりルールに従っているということです。それと、資料2連絡調整会議、資料3の管理責任者会議についてはこういった実績でありますよと。最後に資料4は評価項目5、6、9、10、11につきましてはこの表に書いてあるとおりです。ご覧いただいてご質問等ございましたらお願いします。

(B委員) 決算報告書第15期をいただいておりますけども、勘定科目で売掛金や未払金が発生しておりますけど、これはどういう内容と理解しておけばよいのでしょうか。具体的な内容は何なのかなど。

(事務局) この売掛金というのが、実際のこの公営住宅管理協会が市営住宅の指



定管理の業務を中心にやってるんですけど、それとは別に公営住宅管理協会としてこの市営住宅の建て替えの方の仕事を受けているものがありまして、それが共同企業体で受けてるんですけど、ここの梯（かけはし）っていうところの仕事の売掛金がこの決算報告書の中にあがっております。協会全体の決算書としてこれが今上がってます。

(B委員) 指定管理業務とこの売掛金は関係ないということですか。

(事務局) この売掛金自体は関係ない、別の業務の売掛金ということになる。管理協会がしている業務ではあるのですが。

(B委員) この未払金が発生しているのは。修繕費未払金というのはもらう相手、債権者っていうのはどのような意味合いなのですか。

(事務局) こちらは市営住宅の指定管理業務の中で、修繕ですね。空家修繕とか少修繕とかそういうのを協会の方からこういう個別の業者に発注をかけて直してもらってますので、その未払金というのがここに載っています。

(B委員) 未払金は指定管理の業務で、売掛金は気にしないでいいということですね。公営住宅管理協会は、決算は15期ですかね、15年やってて利益剰余金が2300万円ぐらいしかない。年間100万円ぐらいしか剰余金が出てこないというのは。

(事務局) 年間いくらかかっていうのは今すぐわからないんですけども純利益としては600万ぐらい。

(B委員) そもそも基金というのは1000万円ぐらいありますけどその金額を出している出資者は誰なんですか。

(事務局) 基金の出資者は今我々の方で把握をしてない状況です。

(事務局) 団体の内容というか、その運営の中の部分については後ほどの質疑でしていただければ。

(委員長) 後ほど提案者が来られますのでその時に質問していただければと思います。他にございませんか。

(B委員) 苦情とかに迅速に対応していると書いてあるんですけど、これって本当に担保されているんですかね。この前いろんな苦情が入ってくると言われてました。まともじゃない苦情も当然あると思いますけども。

(事務局) 苦情の内容もそれぞれです。あの一般的な単なる市営住宅に対する至ってシンプルな苦情と実際修繕であったりとか、設備に関するもの、修繕が必要な工事が必要な内容という苦情もありますので、そういうものに対し

て迅速に対応していると。ただおっしゃるとおり、一方的に市営住宅の苦情に対してだと、私どもも管理協会もお答えのしようがないというところもありますので、今迅速に対応しているのは一般的な入居の際に必要な修繕であったりとか、工事であったりはというものに対しては迅速に対応してるっていう判断をさせていただいてます。

(委員長) 評価表の7の苦情・相談への対応ということが出ておりますので聞いておきたいことがあればまた。他にございませんか。それでは事務局から提案のありました評価方法によって2、3、4の項目を含めて評価したいと思います。続きまして、本日の評価の行程について事務局からお願いします。

(事務局説明)

(委員長) はい、ありがとうございます。今、本日の評価の行程と付帯意見について説明を受けました。ご質問等ございますでしょうか。私の方から、この仮評価っていうのはこのペーパーにすべて書いていくということでいいんですよね。

(事務局) 鉛筆で記入していただければと思います。

(委員長) さきほどのルールに則ってスモール abc を評価して、その後ラージ ABC もこちらで書いていくということでよろしいですね。

(B委員) 普通は、○△×なんですね。これは○△×ではなくて a が通常なら◎になると思うと、この場合は察しますが。

(事務局) abc で良可否となります。

(委員長) このペーパー（評価表）にもありますが良可否ですね。否がついたらかなり踏み込んで質疑しなければいけないと。

(B委員) △がつけられないというのは。

(委員長) その辺りは付帯意見を付けることができます。○プラス付帯意見といったところです。他はよろしいですか。それでは次の候補者のプレゼンテーションに入ります。候補者の方に入室していただきます。よろしいですか。

## 2. 応募者のプレゼンテーション、質疑応答等

(応募者入室：山口県公営住宅管理協会4名)

(委員長) それではこれから応募者からプレゼンテーションを受けたいと思います。応募者は各審査項目に沿ったプレゼンテーションをお願いをいたします。時間は15分以内になります。時間の管理の方は事務局でお願いをいたします。

(事務局) プレゼンテーションの時間は、こちらからみて前方にございますタイマーで行います。プレゼンテーション終了の2分前になりましたら、呼び鈴を鳴らします。プレゼンテーション開始後、15分が経過しましたら、その説明の途中でありましても切らせていただきますのでご了承いただければと思います。それではよろしく願いいたします。

(応募者プレゼンテーション)

(管理協会：挨拶及び出席者紹介)

(管理協会) それでは選定基準をいただいておりますので、これに基づいて説明させていただきます。まず1番目、平等かつ公平な利用の確保について、申し込み者の要望を踏まえ、ホスピタリティーを常に保ち、適切かつ丁寧な対応にて募集区分における住宅を案内させていただきます。次に応募の動機、意欲につきまして、下関市の指定管理者として15年間培ってきたノウハウを生かし、入居者の皆さんが安全安心して暮らせるようサービスを提供いたしたく応募いたしました。運営能力につきまして。令和5年4月現在下関市の市営住宅7204戸また、構成員従事者の合計賃貸運営実績は1万3264戸となっております。職員の配置につきまして、協会本部としまして、私を含めて9名、管理支部が11支部ございますので、管理責任者11名あと副管理責任者各支部2名ということで計42名で運営していきたい。このように思っております。人材育成に対する考え方として、協会の方では管理担当理事を含めた昼礼を月に1回、あと建築設備委員会、管理責任者会議が隔月。対応方法、収納状況、クレーム状況の報告を行い、対応方法等の水平展開を図っていきたく思っております。苦情相談への対応といたしまして、休日、夜間のコールセンターの対応を含め、24時間対応としていきたく思っております。また、認知症・障害者の方の対応にはですね。親族、緊急連絡人、自治会と連携し、問題解決を図っていきたく思っております。緊急修繕の対応といたしまして、地区ごとに配置された11支部がございまして、11支部の管理責任者による通報確認より1時間から半日で現

地対応ができるようにしたいと思っております。サービス向上のための取り組みといたしまして、市営住宅専用のホームページを設け、希望住宅の位置図、外観、間取り等の案内、必要であれば、不動産会社11社の自己物件の紹介を行っていきたいと思っております。適正な業務の発注ということで、業務の発注を修繕業者の選定は下関市入札参加有資格者または再委託承認業者の中から選定いたします。また、空家修繕では1件130万円以上、緊急修繕は1件50万円以上の物件があった場合は事前に市と協議していきたいと思っております。家賃の収納率の向上につきましては、各支部とも毎年目標収納率、前年の0.55%アップを定め必要対策といたしまして、催告書の送付、あるいは入居者の要望に合わせた個別訪問等を通して実践してまいりたいと思っております。集金した現金等は、翌日の金融機関の営業日に払い込みをしたいと思っております。危機管理、安全管理について。危機管理について、入居説明会時に水害ハザードマップを用いまして、危険の可能性のある住宅については事前に説明を行ってまいります。また、特別警報発令時は24時間体制で本部職員が本部に常駐し、対応にあたっていくたいと思っております。個人情報の保護ということで、特に入居者の配布物の誤配布を防ぐため、各支部での封入配布は2名体制で行い、協会本部でチェックリストを用意し、封入配布のチェック完了後、確認を行い、誤配布を防いでいきたいと思っております。また、セキュリティ対策チェック表というのを設けております。ヒヤリ・ハットがあれば随時ですね。なければ3ヶ月に1回投稿を行い、本部情報監査員と監査委員長がチェックを行っていきたいと思っております。地元での雇用確保、常勤雇用者については先ほど説明いたしました20名と副管理責任者22名全て地元雇用を予定しております。経費の縮減、空き家修繕におきましては、各部屋をABCDのランク付けに分けまして、市と協議の上、修繕部屋の確定を仰ぎたいと思いません。緊急修繕費においては現場において入居者負担あるいは市の負担かを判断し、もし入居者負担であれば入居者への負担説明を丁寧に行っていきたいと考えています。空き家修繕の設計価格は前年市と協議を行い、積算価格の承認を得て、積算していきたいと思いません。以上でございます。

(委員長) 時間が余っていますがよろしいですか。プレゼンテーションを終了いたします。それではこれから質疑に入ります。質疑のある方はお願いいたします。

(D委員) 今説明のありました中の、利用サービスの向上に関する件です。苦情・相談への対応ということで、この辺りは大きな課題なのかなというところですが、管理運営そのものに関するのと、公営住宅特有の相談があるかと思うんですけれども、説明がなかったのを確認したいのですが、苦情の原因究明とそれに対する解決方策、このあたりをどのようにお考えなのかというところをご説明いただくとありがたい。

(A委員) 今のことに関連して、今のことを私も聞きたかったのですが、これに関していろんな支部がたくさんわかれているんですけど、多分、出てくる苦情というのは似てきたりするので、そういった情報共有はどのようにして行われているのか。24時間対応と言われているので、そういった中でどういうノウハウを共有されているのかというのを併せてお願いします。

(管理協会) 苦情はですね、受けたものが本部の方でパソコンの方にデジエというソフトで管理しておりまして、どここの入居者がいついつこういう苦情が入りましたよと。それに対応するもので、もしそれがすぐ支部の方で対応できるんならすぐの支部の方が行く。例えば専門的なもので建築担当の者がいますし、設備の担当の者もいます。それがいかないと解決できないのであればそれをやります。ということで。あとパソコンのソフトの方は、協会の方では入れるんですけども、11支部の方が皆さん共有できるようにすることはできるようになっている。それに今の緊急修繕に対しての项目的にどういう項目があったっていうのも全部分けております。例えば建築関係、設備関係とかですね。入居者の関係とか。動物、猫とか犬とか。全部分けておりますのでそれをですね。2ヶ月に1回管理責任者会議というものがございますので、そこで全部発表しまして、2か月分。そこでこういうのがありましてで、これに対して皆さんどういう対応してますかと。対応は書いてあるんですけども。そこでで困ったところとかそういう対応したんだけど、いろいろクレームがありましたということがあればその場で発表していただいて、それを水平展開で次からこうしようと。

(B委員) クレームがあつてですね、確かにどんな内容でどんな件数とか書いてあるんですが、結局一番大事なお客さんが、今任せておられる方をどう評価してるのかというのをですね。お客さんの評価がどうであつて、自分たちがどうなのかというところの齟齬があれば、齟齬がないというのは考えられないのですが。そこが知りたい。

(管理協会) 確におっしゃられるとおり、そういうアンケートも必要じゃないかとは思ってるんです。例えば、入居者の皆さんが今おっしゃったように、例えばこうこうしたんだけど、なかなかいい返事がいただけなかったとかそういうのをアンケート的なものを作っていけたらなと思っっています。それがなかったら次の対応っていう二次の対応がなかなか良かったのか、悪かったのか、判断ができないということで、単純に直しましたよ、行きましたよではちょっというところはあると思います。

(B委員) 今の時代でしたら、例えば携帯(電話)にメールを聞いて送れば打ち込んで終わり。何もわざわざ紙にこうやっててですね、取りに行きますからというようなことをですね。ほとんどする必要のない時代になってまして。そんなに難しい話じゃないんで。今回はもう間に合っていないと言ったら申し訳ないけど。次にまた応募しようとしたらですね、その時はやはりそういう受けた方の側が、自分たちがそれをどう評価するというものがやはりないと、よくわからないということです。特に相手の評価ですね。やっぱり勘違いもあると思うんですけど、勘違いばかりと言い切るのも難しいです。その受けたこと自体のこともあるかもしれないということが、やっぱり前提になって大きな予算組まれますから、その予算の今度は妥当性とかですね。もっといるんじゃないかとかいうことに関してですね、ただコストを削減しましたとか、安くやりましたとか言われても、それでいいのかなと。

(管理協会) 今のクレームがあった場合、自分が思ってる時間どおりに来られましたかとか自分が思ってるように例えば対応できましたとか直しましたとか。今おっしゃったように経費のだけで言えば当然こちらとしては簡単に直そう、というようなことになるんですよね。向こうはそうでなくてきちんとしてくださいよと、そこまできちんとしなくても大丈夫ですよ。何年ももちますと、その辺の説明も十分にしない限りですね。なかなか納得されない。それと入居者負担と市の負担の部分が一番問題になるんです。これは入居者負担ですよと説明してもなかなか納得されない。ここに書いてあるだけでは納得されない。こんなもん見たことない。見たこともないご自分で見られないのがあれなんですけども、そういうことで、その説明をするのにすごく手間がかかるとかいうようなこともありますね。

(B委員) 言うまでもないですが、説明して納得していただけますかということなんですよね。納得していればですね、ここに4人か5人集まっていいんだ

などと思いますけど、納得していないという状況であればなんで納得していないのかと、どういうふうになれば納得できるのかと、次の展開もできますし、まずは説明に納得できる。あとは工事しますよね。その期間の問題。最後はクオリティとか納期とかいう問題がありますけど、その他意見ありませんかと。そういう金額的なものもあるんだけど、そういう質的なもの。基本的に人間ですからどうしても直ってないし、嫌なら出ていくと思うんです、私の考えなら。言っても仕方ないとなると、客観的に見たら、出ていった理由はなんだったのかというのはある意味では、その中に次の課題が見つかるかもしれませんし。それが客観的なものでリサーチしたものが大事かなと。こういうプレゼンする場合も、例えば他の業者が仮に出てきたと、そこがもしやりますと言った場合、そっちの方に任せたいという気がします。

(委員長) なにかしら今、そういった課題認識があって入居者のフィードバックを得られようと。わかりました。他にございませんか。

(D委員) 組織体制の話があったと思うんですが、様式の第17号、各支部を設けてされているということで、この支部ごとに管理責任者が1名と副管理者が2名で、各支部同じ人数で割り振りをされていると思いますが、これまで管理されているということ踏まえて、今のこの管理の人数で引き続き十分できるということでしょうか。詳しくわかりませんが、それぞれの支部ごとで受け持たれる戸数は多い少ないはあると思いますが、そういった中でそれぞれで配置されているのは均等な人数。予定されている人数の配置でということになりますか。

(管理協会) 今の状況であれば、十分対応できると思います。

(B委員) アパートに各棟がありますよね、それで例えば定期的な見回りとか、要するに向こうから苦情が来なくても聞くとか、そういった体制は取っておられますか。

(管理協会) 高齢者の一覧表があります。65歳以上とか、75歳以上とか。納付書の配布とか収入申告書の配布は管理人さんにお任せする部分もあるんですが、こちらで納付書なんかを持って行く。当然その時はお声がけをする。状況を聞いて悪ければまた1週間後に来ましようとか。改めて全部を回っているわけではなくて、そういう先ほど言われてましたように苦情が出ましたよと。苦情が出た時にはそこにその棟に行きました。例えば新垢田な

んかは10数棟ありますけども3棟に行きましたと。では3棟にいらっしゃる高齢者を訪ねてみましようとか。近くの2棟、4棟を一緒に見て回ろうとか。

(B委員) 私は岩国出身で父が民生委員をしまして、民生委員はまさに行っていたみたいなんですよね。下関はそういったことってあるんですか。

(管理協会) 民生委員の方と一緒に回ることもあります。例えば失礼な言い方なんですけども、少し認知が入っていらっしゃるとか、そういう方の対応どうしようかとなれば、民生委員の方と一緒にしてみるということはございます。逆に民生委員の方から声が掛かることもございます。

(C委員) 評価項目の5番職員の配置、様式第17号ですけれども、組織表を添付していただいてまして、管理支部の人員については、各支部に管理責任者1名、副管理者2名ということですよ。地元雇用の方ですね。評価項目14番の様式第14号。こちらが地元雇用の関係でご説明をいただいてまして、人数がですね。11支部22名という風にして書いてあったわけです。これは、各支部の方というのは管理責任者、副管理責任者っていうのは、これは各その企業の従業員の方になるということですね。

(管理協会) 管理協会として給与関係と契約関係とは上の項目のところだけです。9名ということですね。11支部の方には管理料としてのお金をお支払いはして、その管理料の中で各支部の雇用契約を結んでいるということ。

(C委員) 各支部の雇用契約を結んでいるというのは、例えば上原不動産なら上原不動産とその従業員ということですね。それで協会からは上原不動産に委託料を払っている、会社から会社に払っているということですね。管理責任者1名と副管理責任者2名っていうのは、それぞれ管理責任者は常勤なんですか。

(管理協会) 管理責任者は基本的に協会の仕事だけです。副管理者は、例えば納付のときとか当然一人じゃできないので、副管理者2人を入れて納付したり、あるいは管理責任者がなにかでちょっと都合が悪いと。それともまたこちらの方でも苦情が出ましたよ、1人で2つの現場には行かれませんかよといったときに行くとか。そういうパターンになっております。

(C委員) 副管理者2名が非常勤という扱いということですね。

(管理協会) そうです。



(C委員) あと、配置人員はわかるんですけど資格ですね、直雇のかたはそれぞれ建築士とかの資格を持ってらっしゃるんですが、この各支部3人、主と副とですね、この方達ってというのは何か資格をお持ちの方なんですか。それとももうこれは一般の窓口業務が主なんで特段の資格はなくても OK ということですか。

(管理協会) そうですね。そこまではちょっと。

(C委員) そこまでは求めていないと。例えばマンション管理士とか建物取引、そのそこまでは求めてないですね。

(管理協会) ここに登録するときは、免許の一覧表はいただくんですけど、それじゃあそれを持ってないといけないですよという指示まではしてません。

(C委員) 免許というのは。

(管理協会) 今おっしゃったように宅地建物取引とかですね。そういう免許は持っている方は一覧用としては残しますけども、それがなかったら登録できませんよということではしてません。

(C委員) じゃあお持ちの方もいるし、お持ちじゃない方もいらっしゃるという意味ですね。次の評価項目6番人材育成のところですね、例えばいろんな研修を受けてもらうようにしますと。個人情報ページも含めて、そういうふうに申請書類に入っているところですけども、これ、実際こういった研修を、協会の内部で外部が実施する研修とかも含めてですね。じゃあこれ見てちょっと研修聞いてきてくださいということがされてるんだろうというふうに思うんですけど、この参加状況はどうなっていますか。どれぐらい参加していただけてるのかというのはどうでしょうか。把握まではされていないのでしょうか。推奨しているよということでしょうか。

(管理協会) はい。

(C委員) 元々不動産専門業者の皆さん方なんですね。そのそれぞれの会社ですね、それぞれの会社として、もちろん社内教育とかいうことで努めておられると思うんですよ。協会の仕事専属になってる管理責任者だったとしても従業員ということなので。多分研修とか努めておられるんだろうと思うんですけども、ここの人材教育に関する考え方のところで、そういう検証を行いますよってということで、協会としてもやっぱり人材教育をやりましょ。ということでしたら、ぜひ今年度はこういう研修をですね。それぞれの11支部の全部入れたら33人になる、33人が年1回これやりました。と

かですね。そういったものがあるといいかなというふうに思います。実績まで把握されていないんですよ。現時点で。

(管理協会) 昨年度はですね。パワハラに関する研修を弁護士の先生に来てもらって費用を払ってやりました。そういうのがあったらいけないということにですね。研修はやって参加する方は来てください。ということで、確か20人近くは参加したのと、あとうちはエヌケイハウジングです。けど、管理責任者はマンション管理士を受けなさいと。2名ほど合格しましたけどまだ受験にうまくいかない方は受かるまでやりなさい。ということで今年も残り3名が行くようにしています。会社の都合でバラバラなところもあるんですが1年に1回はパワハラの問題とか、なにかあってはいけないのでこの度は開催しました。

(C委員) はい、ありがとうございます。それからですね、項目8番、緊急修繕への対応、様式8号ですけども、平日の営業時間内は協会が直接受けますよ。夜間、休日はコールセンターですよということなんですけど、コールセンターというのは外注という意味合いですよ。ちなみにこの申請書類の中ではコールセンター、委託先相手がわからないんですけども、どちらにコールセンターは委託をされているのですか。

(管理協会) シードコーポレーションです。

(C委員) それはこれまでずっとそこですか。

(管理協会) いいえ、違います。以前は、日立さんをお願いしてた時期もあるんですが、日立さんがもうそういう業務をやめたいというので。ただですね、コールセンターに入るんですけども、コールセンターはですね、受けて直接対応はしないんです。コールセンターで受けてそれをうちの担当のものか、あるいは支部の担当の方に再度電話を入れてそこから入居者の方に電話を入れるのでワンクッションも入るので、時間的にちょっと休日、夜間にコールセンター電話が入るとかかると思います。

(C委員) 電話窓口ってということですね。24時間ですね。修繕対応ができる対応可能業者を配置し、修繕対応するようにします。というのが、これは様式9号のサービス向上のための取り組みの方に記載があるわけなんです。平日は受けたらそのままこちらで対応できるものは対応していくということなんですけど、例えば水がもう漏れてると、夜中に。今すぐとりあえず止めないといけない件とかいう時は出動するんだと思いますが、この24時

間対応可能業者っていうのは、もうそういう24時間対応で委託を事前にしておるといことですね。

(管理協会) はい、委託をしております。一応市の方にもですね、年末年始とか土日祭日はここは夜中と含めてこういう業者が対応しますよと。今おっしゃったように夜中の2時ころ、水漏れしてる時に行ったことがありますし、4時ころ行ったこともあります。

(C委員) 緊急の応急のそこだけでもですね。要するに災害復旧みたいな話ですけども、そういう時の発注っていうのは時間的猶予がないと思うんですが、この書類の中でですね。通常その修繕工事の発注に至るこのフロー、入札等に至るフローをご説明されてて、これ、通常時間がちゃんとある時のやり方ですね。この24時間対応で緊急で対応する時っていうのは、フローはこういう風になっていますか。

(管理協会) 行って修理することが先。もうとても見積もりがどうのこうのとかいうのは後の話でですね、これとはちょっと対応のフローが違います。

(C委員) 緊急の場合と通常の場合とはもうちょっとフローは違うということですね。それはコールセンターからその24時間委託先業者に直接連絡が行くのですか。

(管理協会) 協会の誰かから支部の誰かに入ります。

(C委員) 夜中でも。

(管理協会) はい。最悪の場合はコールセンターの方で業者を使って行くこともできますっていう契約はしております。もしうちの方でどうしてもだめだと言って言うのであれば。ただ、その時は市に登録してる業者かどうかがわからないんですよ。

(C委員) それはコントロールできないでしょう。

(管理協会) その契約も一応しております。

(C委員) あくまで緊急時はそうですと。わかりました。それからですね。家賃収納のところですね。様式11号なんですけれども。収納率向上のための取組なんですけど、これまでの指定管理期間のモニタリングレポートの中でもその家賃収納額ですね、さらなる増加、口座振替の推奨を求めるといふようになっていまして各支部ごと前年度0.5%アップ目標というのを設定されているということですね。これは前年度というのは1年ごとに0.5%アップしていこうという。5年間の話ですか。

(管理協会) 例えば元年度で収納率だけでいけば89.04%、それに対して0.5%。2年度になると89.52%になっていますよと。89.52の0.5%アップと。ですので単年度0.5%で5年間で2.5%かというところではありません。

(C委員) それで取り組んでいただくということなんですけども、インセンティブが設けられていますよね。収納率アップ、実際にですね。例えば個別訪問されてちょっと遅れてますよ、いつになりますかってやるのは各部の担当者の方なんですけど、そのインセンティブっていうのは各支部の、さきほどいわれた業務委託的に人件費が支払われているこれに反映される仕組みになっているのですか。協会の中では。

(管理協会) いえ、なっていないです。全体でいくらです。

(C委員) じゃあ、目標達成すると協会の方にはいいけど、各支部は特にその責任者が頑張ったからといって。

(管理協会) 以前はありました。例えばインセンティブで100万円いただきましたと。その100万円は各支部割合でというようなことはありました。

(C委員) 私もその感覚でですね、実際そのどれだけ足しげく頑張っていくかとかですね、熱心にやるかっていう担当者のと熱意とかスキルによるところってかなりあると思うんですよね。

(管理協会) それはおっしゃるとおりです。口で褒めてもらっただけであまり効果はない。収納も今はインセンティブっていうのは個別の収納だけなんですけども、全体の収納額も目標額は年度協定書で決められてはいるんですけどね。それがクリアできたらできなかつたら何かあるんだといえばそれはない。今のところは。個別収納額の家賃についてはございます。クリアできなかつたら返納金が発生しますよというのがあります。

(C委員) わかりました。それと最後、モニタリングレポートの方で、今度は空家修繕戸数の確保もしっかりやってくださいということが言われていると思うんですけども、空家修繕戸数を数量の数値目標としてですね、伸ばしていくという目標として掲げておられるのでしょうか。

(管理協会) 伸ばしていくというか、市の基本協定書も含めて年度協定書でも年当初の修繕戸数は定められるんですよ。200戸ほど。金額がまた頭打ちになってるんで、200戸ほどできるかという200戸と書いてあるんですけども、いただいた金額の中でできるものしかない。例えばABCDの

ランク分けしておいてAはあまり手を掛けなくても修繕可能ですよと、Dはもう中がぐちゃぐちゃですよと。畳から襖から床から全部替えないといけませんよと。お金にしたら3割から4割はアップしますよと。ただあと、市の方から今回はA3つと、それでもCの方も必要などがあるのやっってください。というような全て指示が出ますので、それに基づいてやるだけで、それで金額の方は設計、各部屋を見て設計してみないと単価的なものがでない。

(C委員) 変動がありますよね。一応標準的な1戸あたりの単価を見積もって、それに確保すべきとされている200戸っていうもので、算出してこの予算を出すということ。

(管理協会) でも正直ほとんどできないです。200戸。あの総額の方から。

(B委員) 評価自体はほぼ思うんですけど、決算書類を見てですね。現金が大体6900万円貯まっている。この山口県公営住宅管理協会というですね、一体将来的にどの方向に向かわれているのか。現金は貯まるは、頼まれたことはやるわ。これは10年後、20年後、30年後、この状況って続くんですか。その辺の将来的な組織のビジョンってなにかお持ちですか。

(管理協会) その今おっしゃった余剰金のことだと思うんですけども。この余剰金、極端に言ったら何で決まるかって言ったら支部への管理料なんです。管理料を極端に言えば、じゃあ20円7200戸、10円上げて70万円、20円上げたら140万円。1戸あたり、それぐらい上げてるだけでどんどん変わってくるんですよ。すぐに。で、それを極端に言うたら、理事会で今回はどれくらいに抑えてくださいって皆さんが納得されたらそれにするわけですよ。今おっしゃったように。いや、もう支部の方がこんな単価でできるかと言われた時は困るんじゃないかな。というのは私の考えなんです。今はまだやっていただけてますけども。正直50数万円から60万円、3人でしょ。できるのかと思います。今回も打ち合わせ行った時に今回から少し市にお願いしてアップできないかっていう話はすぐでますから。だけど、極端に言ったらもう5年間これで決まってるからこれでやるんだよって言えば、悪い言い方すれば何しようどうすることもできないというのが現実です。ただ、あの今の余剰金を、将来的に大丈夫だなと思えば、それは還元することはできるわけです。理事会というか社員総会の了解を得て。でもやっていくものとしては恐ろしくてできないんですよ。そんなものなく

なったらどうするんだと。以前もなくなった時はまた支部11社あるんだから、いくらか補填して出したらじゃないかという話もあったんですけど、それが本当に出来るのであれば何も今これだけで今年我慢する必要はないわけです。

(B委員) 組織的に、市役所が大地主みたいに土地があって建物を建てられてて本来、収納するのは地主の仕事なんですよね。それを任されている形になって、横浜市でしたら住宅供給公社みたいなものがありますし、福岡でしたら東急なんとかとかいうものが組んだ形、そういうものが修繕とか公社とか2本立てとか、1本勝負ではない組織もあるし、あり方はいろいろあるんですよね。その辺について、将来的に本当にこの体制でずっとずっとやるのかどうかについてですね。やっぱりこの評価の問題があるんですけど。なんか自分たちの間で言われてもいいですし市のほうでアイデアを出してですね。やっぱりあり方というか。事業体自体がですね。将来どうなるのかについてもですね研究していただきたいと思います。

(管理協会) 管理協会の中に地域事業部っていうのは一応あるのはあるんです。それでなんかできないかっていうことで、実は市役所の駐輪場とか駐車場の入札とかも応じたことあるんですけど、ちょっとできなくてですね。今はこの状態なんですね。それで確かに市営住宅オンリーで本当にずっとやっていけるのかっていうのは、この従事者もはっきりずっとこうなるかっていうのがわからない気持ちです。ただ5年間受け持ったら5年間絶対やるんですよ。もう絶対に逃げられないんですけど、ということだけは皆さんわかってらっしゃるので、将来これが市営住宅の管理が、どうなるのかっていうのはですね。やっぱり市営住宅は少しずつ減っていくのではないかと私は思ってますので、他の新規事業をどこで見つけるのかっていうのが、やっぱりやってみなければならぬない感じなんです。ただ、駐車場とか駐輪場の管理とかは一回はチャレンジしましたが、その時に他のところを取られてたので、また何か他のものがあればですね、それは考えるようにはなると思います。これ1本だけ。たまたま不動産屋さんの従事者が集まっているもので、公共の方できちっとやっていけるので、今のところまあこれに対してはこれ以上のものどうするかっていうぐらいで新規事業の方で一応の集まりは1年1回でやってるんですけど。いいのがないねということで一応終わっています。

(管理協会) 家賃だけじゃないんですけども、例えば抽選会でですね、当たらなかった人がいると。どうしようかってなった場合、まだ応募があるわけじゃないですから。じゃあと言って11支部の物件があるので、その紹介というのは今までやってきています。金額的にですね。じゃあ市営住宅よりこっちに安いのがあって、その辺はなかなかちょっとあるんですけども、どうしても入りたいとかですね。もうDVでもすぐに逃げたいけど、というような方があればもう入れなかつたらご紹介ということで。だから11支部もまんざら0ではないですね、メリットは。

(B委員) 雑談的にはなりますが、現金が6900万円あれば例えば土地を買って建物を建てるとか車を買うとか、自分たち自身ももっと設備投資してですね。やっぱりまあ何かこうもっと市営住宅を管理するために、活きるべきお金を使うアイデアもですね。提案していただかないとプレゼンにならないのかなというのが思いとしてあります。職員も結局その横浜とかでしたら新しい職員が入りました。こんなことやりますとかあるわけですね。それで決算書を見てもなんか研修費が入ってるわけでもないみたいな感じですけども、これで研修してると言われたらですね、証拠がないぞという感じがしますし、だからなんかこう何でしょうね、やっぱり新しいことをやるのは大事だし、研修費とか人材育成とか自分に関してですね。やっぱり具体的にお金をかけるよと、設備投資をすると。そういう形で、今一般社団法人として事業を継続する、BCPは要するに今サステナブルなところが大事なので、やっぱりサステナブル、これから40年先まで市営住宅に住んでいる方は当然いると思いますから、それに対して目を配っていただければと思います。

(委員長) 他はよろしいですか。ないようでしたら、事務局は、評価項目の確認をしていただけますか。

(事務局説明)

(委員長) ありがとうございます。今、事務局の方から説明がありました。これよりこの当委員会の方で協議を行いますので、提案者の方、お疲れさまでした。一旦、候補者の方は退室をしていただきます。協議の内容によってはまた、再度入室して質疑させていただく可能性がありますので、申し訳ありま

せんけれども待機をお願いいたします。また事務局からお声かけさせていただきます。ありがとうございました。

～応募者退室～

### 3. 審査

(委員長) それでは、事務局から説明がありましたとおり、仮評価を行います。評価については先ほど事務局より説明がありましたけれども、一番下の総合評価までABCまでお願いします。鉛筆でお願いをいたします。今からおよそ10分ぐらいで評価をお願いいたします。終わられた方は挙手していただければ事務局が回収します。よろしくをお願いいたします。

(仮評価、集計)

(委員長) 今、集計表の配布を受けましたけれども、c評価はないということでもよろしいですね。c評価はないですけども、事務局から説明がありましたとおり意見を付帯することもできます。応募者に意見や質問があるという方がいらっしゃれば再入室をしていただきます。付けたい意見がある場合、あるいは質問をされたい方がいらっしゃれば挙手をお願いします。あくまでこの評価の1から15の番号に紐付いたものをお願いします。

(B委員) さきほどの苦情・相談への対応というところです。そこはやはりアンケートの実施ということをぜひ入れていただきたい。もちろん自己評価もいると思いますけど、前提として。

(委員長) 応募者の方もそのような考えがあるとおっしゃっていましたから、そこは付帯意見として入居者の声を聞くアンケートを実施してフィードバックをとというあたりは入れるようにしましょう。よろしいですかね。

(C委員) アンケートという形は難しいかもしれないんだってというお話が前回だったと思うんですね。アンケートという方法に限定せずに、例えばアンケートということで、入居者に対するサービス向上のための施策として、声を把握するためにアンケート等を実施することを含めて検討してほしいということですね。



(A委員) アンケートを取るときに、なんとなくですがやりたい放題書かれるような気がします。なので、本当に協会が知りたい情報っていうのが引き出せるように、苦情を書きそうな部分はちゃんと用意はしておいて、それ以外の吸い上げたい情報、あまり多すぎではいけないですけど1個だけとか5段階評価とかにして、何個か書いてもらうようにして、あなたが書きたいところはここでしょという所以外の部分で情報を吸い上げないとやって意味がなかったね。っていうふうなことがちょっと目に見えるので、項目を精査して2つに分けられるようにという形でお願いしたいと思います。

(委員長) 付帯意見については私に一任ということにさせていただければと思います。

(各委員) 大きく頷き了解した。(事務局追記)

(B委員) あとですね、応募した動機・意欲のところ、変な言い方なんですけど、結局、単価の問題だとか具体的に動かす支部に対して悩んでおられる。付帯意見になるのかわかりませんが、その辺が応募の動機がAになってますけど実際のところはよろこんで手を挙げてるように見えなかったというのがやっぱりちょっと本音としてありました。5年間もこれでやらなきゃいけないでしょみたいなことを言われてましたよね。

(C委員) 出資法人とか財政援助団体ではないんですけども、元々は公営住宅の管理をするために作った団体だからですね。他の一般民間事業者が一種のビジネスとしてこういうやり方でやらせてくださいっていうのと、ちょっと感覚が違うところはあるかなというふうに思うんですけどね。そのための組織。設立の経緯まで存じ上げませんが、意欲って言われたら。

(委員長) その辺りは今後、事業者の手が挙がるようにPRしていただけたら。

(B委員) 単独で本来はぱっと来るっていうのが、それがまとめて来ると協会と競合するという形が見えてくる。それがいいというわけではないのですが、この動機に関しては、やる気があるのかなど。あと、研修費とかの予算設定とかですね、やっていますよと言われても具体的なものが出てこない。それは支部任せということになっては困るので、その辺りは十分留意する必要があるし、現金を貯めこんでますからね、どうするんだよと考えさせられるべき問題だと思います。後半やりますとおっしゃってましたけど私たち大賛成なんでですね。

(委員長) 人材育成というところで研修についてはもっと明確に。

(B委員) 苦情・サービスについては、窓口が直接市にかかってくる。協会にはかかってこないというのは協会に言ってもダメだからですね市にかかってくるという可能性がありますので、そのあたりもですね、本来は協会が受ける形にですね。

(事務局) 苦情の内容にも家賃の決定とか、そういったものについては市が直接やっているので、だから話の内容によってはもう市に直接の方がスピーディーにワンストップで対応できるものもあるので、一概にこう全部がこうっていうわけではないので、分野ごとにそれぞれ役割があります。

(B委員) この前、山口合同ガスの方と話していたら、滞納したらガスを止めますよと言われていた。そういうリスク管理はされているのですか。

(事務局) 市営住宅でガス・水道を止めますよというのは行っていません。やはり公営住宅法というのは何度もお話しさせていただきますけど、住宅困窮者、生活困窮者なので、やはり家賃滞納の関係にもなりますけど、どうしてもお支払いができない方がおられるので。ただ悪質な方については指導はしています。家賃滞納したから、じゃあガス止めますとかいうような形はしていません。対応によっては最悪明渡しとかをしています。

(C委員) 水道、ガスって個別の契約ですよ。家賃滞納したからといってガスを止めるわけにはいかない。ガスを止めるかは山口合同ガスの問題ですし、水を止めるかは上下水道局の問題ですし、家賃滞納とは直接関連させられないですね。

(委員長) それでは、付帯意見は、サービスの向上に向けた入居者の声を聞くような努力をしていただくということと、研修も。

(B委員) それと協会自体の将来ビジョンについてもぜひ考えてもらいたい。

(委員長) それは、管理運営の基本方針のところ。そこを明確に説明ができるようにということで。その3つを付帯意見として。特に再度お話を聞くということはよろしいですかね。特にありませんでしたので、事務局は再入室はないということをお候補者へ伝えてください。それでは委員の皆様は本評価を行ってください。終わり次第挙手していただければ事務局が回収いたします。

(本評価、集計)

(委員長) それでは事務局から集計結果の発表をお願いします。

(事務局) 発表させていただきます。集計の結果、総合評価は A となりました。

内訳としましては、A 評価が 4 名、B 評価が 1 名となっております。付帯意見としましては 3 つございます。1 つ目が協会の将来ビジョンの検討、2 つ目が、人材育成への投資、3 つ目が入居者サービスの向上のためのアンケート等の実施の検討、この 3 つになります。

(委員長) ありがとうございます。今ありましたとおり、A 評価 4、B 評価 1、総合評価 A でありました。集計結果を踏まえて当選定委員会の結論といたしましては今の団体を指定管理者として選定することにしたいと思いたす方がよろしいでしょうか。

(各委員) 大きく頷き了解した。(事務局追記)

(委員長) ありがとうございます。では、この団体を指定管理候補者として選定することといたします。この選定結果につきましては、市長に書面にて報告することにしておりますけれども、議事録の作成も併せて私の方に一任していただけたらと存じます。

(各委員) 大きく頷き了解した。(事務局追記)

(委員長) ありがとうございます。はい、それでは私の方から市長に報告をさせていただきます。本日の議事は終了いたしましたので、事務局の方にお返しします。

(建設部長挨拶)

終了