

令和7年度 第2回富田林市指定管理者選定委員会 会議録要旨

◆日 時：令和7年7月30日（水）

◆場 所：富田林市役所 3階 庁議室

◆委 員：別紙のとおり

事務局（行政管理課）… 北村、高木、越智、山内

各施設担当課（住宅政策課）

発言者	概 要
委員長	1. 事務局より当委員会についての説明 ◆今回の委員会の目的 ・1施設（市営住宅）の令和6年度指定管理者業務についての委員会評価 ・事務局提案議題として、「指定管理者制度の運用」（下記①②）についての意見聴取 ①委員構成の見直し ②現指定管理者の運営実績を反映させる仕組み ◆開催要件 ・全10名中10名の委員の出席があり、委員会設置要綱に規定された開催要件（委員総数の半数以上の出席）を満たしている。 ◆配布資料確認 2. 委員会（議事録）の公開・非公開について ◆委員会の審議内容及び情報公開条例の趣旨説明 ・審議会などの会議は原則公開。但し、本委員会の審議内容については、本市会議の公開に関する指針3の、「（3）会議を公開することにより、公正かつ円滑な議事運営に著しい支障が生じるおそれがあり、会議の目的が達成できないと認められる場合」に該当するため非公開、議事概要は公開⇒全て承認を得る これより議事進行が委員長に移る 3. 指定管理業務評価 ◆評価手順について ・1施設の所要時間は60分程度。委員会評価項目をそれぞれ区切り、区切りごとに評価報告を行い、質疑応答、採点を行う。委員会評価は、1～10の10段階による採点評価を行い、委員の平均点を以って評価点とする。また、委員会評価の点数については、「評価実施要領」に基づき、評価点数は10段階中7を基準とする。 ◆市営住宅 それでは市営住宅の評価報告をお願いいたします。指定管理者の日本管財株式会社さんより令和6年度の業務報告の総括をよろしく願います。

委員長	～指定管理者(日本管財株式会社)による令和6年度業務報告総括～ 市営住宅の業務評価について、1区切り目の評価報告をお願いします。 ～評価報告1区切り目(基本方針など、行動規範)～
委員長	それでは、ご質問ご意見ございましたらよろしくお願いします。
委員	全般的なことにも関連しますが、担当課評価シートの評価根拠についてですが、前回別施設の委員会評価を実施したときに、指定管理者の自己評価と担当課評価のばらつきがあるというところで、委員会の意見としては、評価の目安を十分共有した上で評価すべきではないかというご意見もあったと思います。その中で、今回初めて指定管理を導入して、初めての評価となりますが、評価全体を見た印象として、ばらつきが少ないなと感じました。それが評価の目安をちゃんと事前に共有された上で、この評価となっているのであればそれが一番いい形だと思いますが、初めて担当課が指定管理施設の評価をするのはなかなか難しい作業かと思います。その点から、指定管理者の自己評価に少し引っ張られてないか等の視点は初回なので大切ななと思います。 具体的に言うと、これも単純に書き方の問題で、評価がダメという意図では決してありませんが、例えばコンプライアンスの体制が十分であるということで、お互いにB評価ですが、評価の目安で、Bは「職員間で共有されている。」で、担当課の評価はA評価までは行ってないというところがあると思います。逆にC評価の基準は、体制はもちろん整えてるけども職員間の共有が十分でない状況の場合です。したがって、BとCの評価の境目についてもきちんと共有できているかというところで、指定管理者の自己評価でその辺が丁寧に書かれているので理解できますが、担当課のコメントで言うと、書き方の問題ですが、「共有」という言葉は使われていませんでした。ただ、先ほど説明いただいている中では、社内での周知や遵守もしていたとの説明もありましたので、評価の結果自体は問題ないかなと思いますが、担当課の評価根拠の書きぶりがどこでB評価やC評価の判断根拠としたかを明確に記載するほうがいいと感じます。情報量が少ないかなと印象を若干受けました。 同じくこの項目の個人情報保護のところも、このAとBの境目は、Bは、「職員間で共有されている。」、Aは、「Bを超えて、職員指導の徹底のための取り組みが確認できる。」ということで、こちらも自己評価シートのところを見ると、そういう判断をされたのが納得できる書きぶりではあるんですけど、担当課の評価根拠は資格取得や研修の実施等が言及されていますが軽く書かれている状況ですので、全く同じ表現を使う必要はありませんが、どこの評価の線引きをしたかをもう少し明確になるようにするほうがいいのではと気になりました。
委員長	来年度以降の評価へのご指摘かなと思います。
委員	評価項目5で、出張受け付けについての話がありましたが、具体的にどの程度のことを実施して平等に反しないという評価になったのか、考え方を教えていただけますでしょうか。
住宅政策課	市営住宅に関しましてその家賃決定などに関しましては、全住民に影響しており、それを手続きの一つとして、収入申告書の提出や、減免申請の受け付けが、年に1回ずつあり、その

	時に、遠方の方は遠くなることから、集会所を利用することにより、負担を軽減できたところで評価しています。一方で突発的な修繕等は、当然連絡を受けてこちらから現場の方にも向かうものですので、平等性の確保ということは考えていません。
委員	提出書類等を管理センターまで持っていく必要がなくなったことがいい点ということですね。
住宅政策課	その通りです。
委員長	ちなみに、直営の時も同じようにされてたんでしょうか。
住宅政策課	直営の時は、若松団地は人数が多いことから、若松団地の時につきましては、若松団地の集会所に職員が出向いていましたが、甲田・錦織につきましては、直接市に提出しに来ていただいております。
委員長	ということは指定管理の導入によってサービスが向上したということですね。
住宅政策課	その通りでございます。
委員長	そこはやはりきちんと評価をした方がいいのではないかと思います。先ほど委員のご指摘もありましたが、A評価ですが直営の時よりさらにいいことを実施してくださっていますので、その点はわかりやすいように記述をした方がよかったかなと思います。
委員	二つ教えていただきたいんですけども、一つ目が、基本方針の中に、「地域の人材企業活用に寄与しているか」というところで、企業の活用等の部分でいうと、先ほどのご説明のように修繕で年間54件実施したというところで、資料の中でも記載がありましたが、若干気になる点ですが、特定の業者に発注が偏っている点は、行政の立場では公平な業者の選定をすべきとしていますが、そこについての見解を、まず教えていただきたいと思います。 加えて、2点目が、個人情報保護についての部分ですが、両者A評価で、個人情報については職員指導徹底のための取り組みが進んできている、マニュアルもできているというところでしたが、職員さんたちのスキルとしてはあったとしても、例えば、PCが外部と繋がっている中で情報が漏えいする危険性がないか、また、今回は市営住宅の一室(店舗)を事務所にされているというところで、住民の方の税情報や滞納情報など非常に重たい個人情報を扱われているので、そのハード面のセキュリティは確保できているのか、その点についても教えていただけますか。
指定管理者	まず発注業者が偏っているのではないかとのご指摘について、市から取引業者の一覧をいただきまして、それを基にお声がけを順次させていただきました。しかしながら、正直なところ、声掛けしてもなかなかお付き合いがない状況で、また当社の系統的に業者登録等も絡み煩雑な手続きが必要になり、結果的に業者手続はしたものそれ以降は踏み込めてないということもあり、そういった部分が一要因としてあります。そしてもう一つ、富田林市内の府営住宅の管理実績はありますが、富田林市の管理業務を行うのが今回初めてという中で、馴染みの業者がいない状態です。そうした中で業者との信頼関係を築き上げる

	必要がありまして、そのためには不特定多数の業者ではなく、ある程度絞った業者と、お付き合いすることで信頼関係を築き、スムーズな修繕や維持管理ができるという部分も考慮した結果、今回結果としては限られた業者さんになってしまったということがございます。 そして、個人情報の管理につきましては、ハード面に関して市で保有している住宅情報の管理システムの管理用のPCを1台貸出いただいております。そのPCはインターネットには繋がっていない閉鎖的な空間ですので、そこからハード的に情報漏えいをする可能性は考えられないという形です。また、私たちが業務で使ってるパソコンが他に4台あります。こちらについてはインターネットで繋がっているものの住宅管理システム等は繋がらないので、住宅管理システムの情報が流出することはない状況です。加えて、この4台のPCに関しても、定期的なパスワードの更新を月1回実施しておりますので、そういった意味でも、情報漏えいに関しては対策を講じております。また、メールを送る際にも基本的には個人情報をやりとりする際は、暗証番号等をつけるような形でメールを送ることにより、誤送信による情報流出を防ぐような手だてを実施しております。
委員長	先ほどのご質問は適切な価格で実施できているかというところもあると思うんですけども、御社は全国的にいろんな管理されていますので、そういう意味では昨年度の発注の額というのは、ほぼ妥当ということで判断されてるんでしょうか。
指定管理者	そうですね。こちらもそうした修繕業務に携わってる担当者がおりまして、金額的には特に問題ない金額でしたのでそれで発注させていただいたという形になります。
委員長	時間がかけられるならば相見積もりで、安い業者になると思いますが、緊急修繕等の場合は、どうしてもすぐに特定業者と対応しないといけないのは重々承知していますが、その前にやはり、本当に妥当な金額かというのは御社であるからこそチェックできるところがあるかと思いますので、そこを今後どういう形で、適正な運用ができるかどうかということも考えてほしいと思います。また、先ほど2点目に関して、市のデータと直結してるというのはLGWAN回線ですか。
住宅政策課	LGWANです。
委員長	ということは、変な使い方をすると、市役所内のLGWANのシステムの中に入り込まれてしまうということも考えられるかと思います。その点の運用についてはどうでしょうか。
住宅政策課	LGWAN回線を使っていますが、基幹システムとは別の使い方をしてますので基幹システムとは直接繋がりません。市営住宅の管理システムだけの構築になっています。
委員長	ということはケーブルだけがLGWANを使用しているということですね。
住宅政策課	その通りです。
委員長	それでは続きましての2区切り目7番から13番まで、評価報告をお願いします。

	～評価報告2区切り目(利用促進利用者満足度の向上、自主事業)～
委員長	それでは、ご質問ご意見ございましたらよろしくお願いします。
委員	満足度のところなんですけれど、他の施設とは違って一旦入ってしまつてトラブルなしに住んでいるとあんまり良い悪いの評価をする機会がないのではと思うので、なかなか満足度っていうのは測りにくいんだと思うんですけれど。日本管財さんの方で、他の施設で実施している時の手ごたえや、他のところではどれくらい満足度があつたのか、また、富田林との違う点があればどこが違って評価が分かれてきたのかというものがあれば教えていただけますか。
指定管理者	満足度について、府営住宅のアンケート調査では「普通」以上の回答が約95%です。今回の富田林市でのアンケートは、「普通」以上で換算すると約95%ととなりますので、そういう意味では、他自治体と比較して低水準というわけではない認識です。ただいずれにしても、今後入居者一人一人とですね、接点を大切に、日常対応においても信頼関係を築き、それを通じて満足度の維持向上に取り組んでいくつもりではございます。
委員長	ということは、指定管理者からすると、要求された水準がかなり高かったという判断ですか。
指定管理者	他の指定管理についても、他市さんでも同じようなアンケートを毎年行っているんですけれども、やはり1年目ということがございまして、入居者の皆様が指定管理業務で、民間事業者が運営しているという認識がなかなか持たれていないところがございます。他市でのアンケートでも同じですが、どうしても一年目は少し低めの水準になってしまうのかなというところは担当者として感じております。今からあと4年、指定管理期間5年間を通じて、この満足度というのは年々上がっていくと考えております。もちろん私共も、満足度を上げていくことができるように毎年業務を行っていかうと考えております。
委員長	なぜそれをお聞きしたかという、先ほど府営住宅と比べてそんなに遜色がないというお答えでしたので、だとするとかなり要求された水準を満たすのは難しいのではないかなという印象がありました。先ほどのお答えでいうと、2年目以降は、ほぼ要求水準に達するという認識でよろしいでしょうかということです。
指定管理者	それに関して、どうしても入居者が評価する部分でありますので、2年目から評価水準以上の評価をいただけるかどうかは、今後の努力次第という部分もあると思います。当然2年目からは、水準クリアするような形で、努力はさせていただくつもりです。
委員	自主事業の安心サポート事業についてお聞きしたいんですが、URでも同様の事業をやっていたと記憶しておりますが府営住宅でも実施されていますか。
指定管理者	府営住宅に関しましては、各センターで高齢者向けの見守り安全サービスを実施しております。こちらについては、まずアンケートをとり、高齢者の方、65歳以上の方などの年代まで絞りまして、お声掛けが必要な家庭に対して高齢者見守りということで、府営住宅に関しては、各住宅の巡回員から各家庭に声掛けを実施しております。

委員	非常に良い事業だと思っております。当然、独居の高齢者の方は熱中症でお亡くなりになる事案というのも予測される中で、管理する立場からすると、住居内で事故があった物件はやはり価値も下がるということもあります。非常にいい事業ですがまだ申し込みがゼロというところで、そもそも持たれている住民の台帳は、どういう世帯構成でどんな年齢の方で、場合によっては障害があるなどの属性の情報等を利用して、個別のアプローチというができるなら、そのあたりを積極的にやっていただければ、非常に住んでいる方もとても安心だろうし、アプローチの仕方がまだ始まったばかりで、浸透はしてないと思いますが、年数を重ねる中で申込者を増やしていただければと思います。
委員長	指定管理者は現状をどうお考えですか。先ほどのご指摘のように、せっかくいい事業の実施を考えているのに、申し込みがゼロは勿体ないなと思います。どこに原因があるという分析されて、今年度以降はどうされるのか考えがありましたら教えていただければと思います。
指定管理者	サービスの提供に関しては、サービスのチラシの各戸配布を年2回実施させていただきましたが、それ以上の個別のお声掛けはなかなかできなかった部分がありましたので、2年目以降に個別で声掛けさせていただき、皆様ご認識のとおりいいサービスだと思いますので、サービス利用者を増やす努力をさせていただくような予定にはしております。
委員長	特に若松地区では地域コミュニティもしっかりしているし、人権協主催のいろんな行事をやられていると思うので、そういうところでアピールさせてもらうなど、個別にチラシを配る以上にやはり顔が見える関係の中で、「こういういいところがあります。」というアピールをしてもいいと思いますので、またご検討いただければと思います。
委員	自動販売機の設置について報告書に記載があり、錦織住宅では提案したけど断られたという記載がありますが、錦織だけ提案して他のところには提案されていないのかと思いますがそういう理解でよろしいでしょうか。また、提案したところとしていないところがあるのは、どういう趣旨だったのか。加えて、断られたところもあるということはニーズ把握が十分にできていないということも考えられますが、少し詳しく教えていただければと思います。
住宅政策課	自動販売機の設置の提案については、錦織のみならず他の住宅でも提案させていただいてます。ただ、設置には、スペースや電源の確保が必要という点で、市営住宅すべてに設置できるものではありませんので、市営住宅でスペースや電源が確保できる場所があるのが、錦織と若松第3・第5住宅が該当しておりました。そこで、指定管理者から各住宅組合に、災害時にも使える自販機の設置の提案をしていただいたところですが、そこに自動販売機があると、お住いのお子さんたちが夜に集まったり、ごみが放置されたりということが考えられたため、結局住宅組合として管理の負担が増えることからお断りされたという報告を受けています。
委員	まず1点目ですが、10番の入居者意見の把握を積極的にしたかどうかというところで、両者A評価となっています。評価の基準が、能動的な意見収集が行われていたらA評価。B評価は受動的な意見収集止まりというものです。担当課評価シートの書きぶりのところで、積

	極的に能動的に取り組んでるかどうか十分に読み取れない書きぶりなので、もう少し丁寧に書いていただけたらと思います。あともう1点、事業報告書に、満足度の数字の内訳が記載されていますが、この、64. 50%の分母と分子が何かよくわからなかったんですがどう出していますか。
住宅政策課	満足度様式2-2の中での計算ですが、若松・甲田・錦織住宅の全住宅で満足が63. 86%と、管理事務所の利用者アンケートがありましてその満足度については、入居者の満足が170、やや満足が42。そして、管理事務所利用者の満足が3、やや満足が3で、全てを足すと218となります。入居者と、全体の回答数が338ございますので、338で割りますと64. 50%ということになります。
委員	推測していた計算方法と若干違うんですが、回答した件数だけで満足度を出すということですか。回答していない数も含めたアンケート実施戸数の392が分母ではないということですか。
住宅政策課	その通りです。回答していないところは入っていません。回答していただいた満足、やや満足、普通、やや不満、不満の合計を分母としています。
委員	住んでいるが、関係ないや影響ないと考えている世帯は回答しないから、そこは入れていないということでしょうか。
住宅政策課	飽くまで、指定管理者が対応したことに対しての満足になると思いますので、例えば、修繕対応がなかった家については修繕に対する満足度が回答できないのでそこは含めないということです。
委員	回答自体が全く出てこない世帯もありますか。
住宅政策課	回答をしない世帯もあります。
委員	満足度調査にも計上せず分母から除外されているということですか。
住宅政策課	実回答数での満足度となります。
委員	このやり方は市の指定ですか。それとも指定管理者が実施している一般的な満足度の出し方ですか。
委員長	この表が私も理解できていないのですが、全回収数が147、満足が170というこの170件っていうのはどういう計算ですか。
住宅政策課	回収戸数というのは家の戸数です。満足などの数は質問の回答の数となります。アンケート1枚につき4～5問、質問があるのでその集積です。

委員長	ということはこの見せ方が悪いですね。戸数ではなく、全体の設問数が幾つかですね。それに乗じて設問数というのが出てきて、それに対して「満足」が何項目、「やや満足」が何項目ということですね。まず、ここは単位がないのでこの表を見せられてもどう計算されているかが見えてこないということです。
住宅政策課	次回は訂正させていただきます。
委員長	先ほどのご質問の前半部分について、受け身ではなくて、入居者等の対応を行うなど能動的な意見収集が行われているということでA評価となっていますが、具体的にどんなことをされたのかという証拠が見えれば、よりわかりやすいと考えますがいかがでしょうか。
指定管理者	管理センターでも巡回を定期的に行っており、その時に入居者の方々にお会いするので、その時に困りごとはないかななどをヒアリングしております。そして、お困り事があれば対応するという形をとっており、そういった意味では積極的に意見を収集したという内容となっております。
委員長	今後のご要望になるかもしれませんが、特に若松地区は、TONPAL(多文化共生・人権プラザ)もありますよね。そこでも総合的な相談事業を実施されている中で、居住の問題も出てくるはずですね。その辺りとの連携は昨年度どうだったのかということと、せっかく総合相談を実施しているところとの連携をもっと密にしていいただければという要望も含まれますが、昨年度TONPALでの相談事業を実施する団体とは連携されましたか。
指定管理者	人権協議会さんからは当然入居者の相談があったことを受けて、管理センターに対してその後どうするかという相談は時々あります。あと昨年度はあまり実施できませんでしたが、今年度から、入居者の中で福祉的なサポートが必要な方の情報等を管理センターで把握しておりますが、市に伝えてもなかなかすぐに響かない部分がありまして、その中で人権協議会さんでも福祉サポートの実施をしている状況がありますので、情報共有をして、福祉サポートが必要な入居者の方の情報を人権協議会さんから把握したことについてサポートさせていただくような形で、今後とも協力体制を築き上げていく形になっております。
委員長	担当課が住宅政策課ですので、本来こういうハード面の市営住宅の管理部分がメインだったと思いますが、特に若松地域もそうですが総合的な生活相談というのが、とても重要なポイントだと私は認識しています。その点で、一番市営住宅の入居者さんの窓口になっているのは指定管理者ですので、そこで聞いた話は、まずは、人権協議会と協議しながら、市の福祉部門に持っていった方がいいのか、或いは地域で解決できる問題なのかというような対応も人権協さんが身近にいるからこそ、できるのではないかと期待しておりますので、それを実施いただいて、そうすると先ほどの見守りサービスも同様に、今回指定管理者になったことによって、総合的にいろいろ相談に乗れるという認識が出て、それでまた満足度が上がってくるなどの相乗効果があると思いますので、是非とも、そのような「総合的な窓口」の最先端であるということを意識していただいて、TONPALなどの相談事業ともより密に、今年度以降やっていただければと期待しております。

委員	月次報告を上げるタイミングが関係していると考えますが、報告時点でまだ保留のものや、対応が翌月になる等で「済」が入っていない事項がいくつかあると思います。月次報告時点でこの「済」と入っていないものはその後の対応はどのように確認されていますか。個別で報告をあげられているのか、その仕組みについての質問です。
住宅政策課	毎月定例会議にて市と指定管理者の両方で、前回の月次報告で未決のものについては、次の定例会議の時にどう対応したか、口頭にはなりますが報告をいただいております。
委員	ありがとうございます。しっかり報告書資料を作られているので、もし報告をあげられるならその後の対応などもあればわかりやすいかなと感じました。
委員長	そのやり方も一つですし、こういう対応をすべき事項だけを抜き出した一覧にして、翌月に解決できたら、そこで最終的な解決策を書いていただく方が、お互い見てわかりやすいのではと思いました。また、工夫をお願いできたらと思います。
委員長	それでは続きまして3区切り目収支計画につきまして報告をいただければと思います。よろしくお願いします。
	～評価報告3区切り目(収支計画)～
委員長	それでは、ご質問ご意見ございましたらよろしくお願いします。
委員	確認ですが、今回の決算で言うと、歳入が8500万円、歳出が7800万円ということで、収支でいうと700万円ぐらいのプラスの決算となっています。ただ、ここから電気代の精算分約50万円を差し引いて約650万円の黒字で終わってるということでいいのでしょうか。
住宅政策課	ご認識の通りです。
委員	600万円程度の黒字決算ということで、その黒字の要因が何なのか見ていると、決算額と年度計画の差額で言いますと、管理事務所の経費や委託料で200万近く、修繕は精算されてることなんです、それらの主な増減理由で「企業努力による」という記載がありますが、具体的にどういう企業努力があったのか教えていただけますか。
指定管理者	例えば、委託料については、除草やその他細かい業務に関して、相見積もりを何社か取り、できるだけ少額なところに依頼したということ、また、当初積算していた金額よりも、本社の購買部を通して金額を下げるなどにより、外注費用に関しましては金額を抑えることができたことが大きなところ。民間企業として指定管理以外でいろんな物件を管理する中で各業者との付き合いがありますので、それで金額を下げてもらったということがございます。管理事務所経費につきまして、細かいところで消耗品というのが挙げられますが、消耗品以外にも、管理事務所で使用するものに関しましては、決裁の流れで複数の目を通すという点で、細かいところに関しましても、節約ということを心がけて、この1年間運用してきたと認識しております。

委員長	今のお話をお伺いしていると、少しうがった見方をすれば、これは予算額に対しての決算額の話ですが、御社では日本全国で民間の賃貸含めて管理を実施されているので、トータルの事業を担っていると大体の相場がわかるはずです。その相場に従って、その予算組みをして提案されたと思いますが、そこが多めに積算されていなかったのかという見方もできてしまいますが、その辺りはどうでしょうか。
指定管理者	当初の積算については、物価上昇なども考慮した積算をしているところもあるため、どうしても実際の金額とは離れてるところが多少あるところではございますが、そこに関しましては、弊社であるからこそできるということもございます。
委員長	物価上昇分をリスク分担するために、安全率をかけていったという認識ですか。
指定管理者	そういったところもございます。
委員長	その辺りのお金は今後どうするかというのは、担当課の方と妥当な金額で実施しないと、指定管理期間で膨らむとそれなりの金額になるので、慎重に考えていく方がいいのかなと今までのやり取りで感じましたので、またご検討いただければと思います。
委員	収支のところから脱線するかもしれませんが、住宅使用料の料金徴収額は計上しない取扱いでこの収支計算をしていると思いますが、家賃徴収業務は指定管理業務のうちに入っていたと思います。この要求水準の住宅使用料の収納率は、どこで評価しますか。家賃収入は収支にも表れないので。
住宅政策課	家賃につきましては市の歳入になるため、この収支報告の中では、住宅使用料の金額に関して、一切金額は出てきません。評価項目に挙がってるのは「その他」(要求事項)での評価で別項目になります。
委員	その他のところの評価ですね、何が言いたかったかということ、決算の黒字の出し方についてご意見があったと思いますが、乖離してるポイントを金額に直したら、多分1,000万ぐらいあるはずで、そちらは目標達成なくて、1,000万円ほどの未収額がある一方で、収支では黒字出しているということから見え方がどうかと感じました。別の項目のことですみません。
委員長	それでは4区切り目、人員配置計画から安全管理までへの評価をよろしくお願いします。 ～評価報告4区切り目(人員配置計画、人材育成の考え方及び研修計画、危機管理策、日常の安全管理)～
委員長	それではご質問・ご意見ございましたらよろしくお願いします。
委員	研修の実施状況について、センター長、職員全体、センター職員ということで分けて研修をされている部分があると思います。例えば、メンタルヘルスケア研修はセンター長が受講さ

	れていますが、他の職員の方が受けてないように見受けられますが、何か理由があれば教えてください。
指定管理者	こちらは公営住宅の業務を始めるにあたり受ける研修の一環の一つです。私がセンター長としては公営住宅の管理をするのが今回初めてでしたので私のみが受講いたしました。他の職員に関しては、もうすでに公営住宅の管理に携わっていたため、このような初年度研修は受講しておりません。
委員	担当課に教えてもらいたいのですが、日常点検について、「独自の安全基準が見受けられなかった。」とありますが、独自の安全基準というのを必ず設けなくてはいけないということなのか、どういうことを考えておられるか教えていただければと思います。その関係で、修繕フローやチェックシートによる運用という記載があるんですけど、これは安全基準に基づいてフローやチェックシートができていないかと思いますが、修繕フローやチェックシートが十分ではなかったという趣旨も入ってますでしょうか。
住宅政策課	チェックシート等につきましては、当然施設の修繕等につきましては完了後の確認をするところでは通常のことであろうと判断いたしました。また、独自の安全基準につきましては、担当課評価の目安となるところで独自基準が定められているかというようなことが記載されているところがありました。その独自基準して目につくような形のものがなかったので、「ない」と判断させていただいております。
委員長	次回以降のご要望になるかもしれませんが、研修の実施状況に人数が入っていません。全員のところは「全員」との記載はありますが、受講人数が1人なのか複数人なのかがわかりにくいので、やはり何人受講したかがとても重要な評価基準だと思いますので、次回以降は明確に記載をいただければと思います。さらには、センター長はやはり管理責任者ですから受けないといけない研修はたくさんありますが、全員で受けないといけない研修もいくつかあるかと思いますが、そこでも全員じゃないところがあるのではと感じますがその点はどうか。例えば、人権研修は特に重要かなと思います。「センター長と職員」との表記はありましたが、全員受けたのかどうか分からないんです。
指定管理者	人権研修に関しては、全センター職員が受講しております。記載方法がバラバラで、混乱させてしまい申し訳ございません。来年度以降は統一して受講人数がわかる形で記載させていただきます。
委員長	おそらく、仕事のローテーションがあるので、同じ日に全員が受講するのは無理だと思いますので、ローテーションに合わせて複数人受講するか、または1人が受講したものを後日会議等で共有する方法も考えられます。すべての研修を全員が受けるという必要性もないかなと思いますので、その内容をきちんと全員が共有できていれば差し支えないと考えます。その点を含めて今年度以降工夫をいただければと思います。
委員	技術的なことがよくわからないんですが、修繕のことについて、「Pコン穴充填材が脱落している」という内容が資料に記載されており、経年劣化と判断されたとあります。これにどう対

	応じたかという点、足場を組まずに届く範囲のみを施工するという記載があります。これは、届かないところは処置しないということになるのでしょうか。放っておいても安全上は問題ないのかどうか。そもそもこの充填剤というのが、穴をそのままにしておくで腐食や酸化するなどで、危険が発生する恐れがあるのかと思いますが、放っておいても危険がないのかどうかというのを教えていただきたいです。足場を組まなくてもできるところだけ塗る必要があったのかどうかを教えていただけますでしょうか。
指定管理者	こちらについて、業者としては当然脱落してるところに関しては対処した方が良いという見解であったため対応させていただきました。それで手の届く範囲のみに限定した理由としては、どうしても足場を組むと、費用がかなり嵩むんで予算に収まらないということでしたので、今回のような対応となりました。実際、足場を組んで対処するとなると、かなり高額となりますので、これ単体で工事をやるかそれとも、他の外壁等改修と合わせてやるのかというのは、市と相談して決めていくべきと認識しています。危険性に関して言うと、実際、私たちが見た中で、すでに脱落してるところがありました。ただそれでも何かけがをした方はおらず、建築会社も直ちに危険な状態ではないのではというような見解でしたので、そのように認識しております。
委員	危険の話というのは、脱落した部品が当たると危ないということではなく、錆などが原因で建物の強度が落ちてしまうのではないかとあって、そういうことに繋がらないのかというのが質問の意図でした。それで、放っておいていいのか、手の届くところだけでいいならそもそも手の届くところも着工する必要はなかったのではないかと感じましたので、その点について教えていただけますか。
指定管理者	当然、放置していると錆びが回る可能性はありますのでそういった意味で手の届くところを対応させていただきました。他のところはどうかという点、費用対効果を考えなければ、当然すぐに対処すべきですが、それだけのために足場を組むとなると高額になるため、費用対効果の部分でどうなのかなという懸念がありました。実際、若松第3住宅も、今後外壁改修を予定されてると思いますので、その中で実施すれば費用は抑えられるのではないかと考えております。
委員長	わかりやすく言えば、費用対効果というより、緊急性はそれほど高くないので次の機会に実施するのが適切という判断ですね。
指定管理者	そうですね。
委員長	10年以上放置すれば、当然いろいろ問題があると思いますが、次のタイミングでやる方がいいのではという判断ですね。おそらくもう一つは大きな地震が揺れると多分そこからひび割れが発生する危険性も出てきますので、そういう意味では放っておくべきではないと思いますので、なるべくタイミングで実施をお願いできたらと思います。
委員	ただ今やり取りした件について、月次の定例会で議題になっていますが、方向が見えてきません。結果的に市と協議してどういう答えになりましたか。

住宅政策課	Pコン穴につきまして落ちていているところについては、本来はモルタルを詰める補修をしますが、穴の空いてるところについては、防水材の塗料を塗ることにして、次の外壁改修時に補修するという協議を致しました。
委員	結局、穴埋めはしたのでしょうか。
住宅政策課	タッチアップで簡単な補修はしています。
委員長	例えが合っているかわかりませんが、屋根から雨漏りするときに、とりあえず防水シートを張るみたいな緊急対応を今はしてるということですね。
委員	外部委託した業務点検について、外部委託する場合に、当初の業務委託契約の中で、こういった業務委託の方式をするべきという取り決めがあったのかについて、加えて、実際業務委託の発注時に相見積もりなどをされたのかも併せて教えていただけますか。
指定管理者	外部委託に関しまして、年間の保守点検などについては、基本的には二、三社とらせていただいております。そこで最も弊社とのつき合い中で、信頼できる事業者や、金額的に安価な業者を選ぶ等の対応をさせていただいております。
委員	修繕に関する報告で同じ業者名がたくさん載っていますが、その点はどう考えていますか。
指定管理者	不具合が起こった箇所の修繕の外部委託については、基本的には業者からの見積もりをいただいて、修繕を実施します。ただ、修繕のなかでは外部委託で修繕をしないといけないという部分が少ないということもあって、報告書は上がってきてないという形にはなります。
委員	40～50万円ほどの空き家の修繕だと概ね業者が固定されているように感じますが、そのあたりは相見積もりをされていないのでしょうか。
指定管理者	そうですね、空き家修繕に関しては、令和6年度は相見積もりというのはとっていません。空き家修繕となると、なかなか相見積もりを嫌がる業者や、相見積もり前提だと見積もりをいただけない業者もございます。加えて、先ほども申し上げましたように、業者と信頼関係を築く中で、やはりある程度固定した業者に依頼するとスムーズに行く場合もありますので、令和6年度はある程度業者を固定する結果となっております。
委員	できるだけ費用低減という観点では、税金を使っていますので、やはり相見積もりを取る方向で実施するほうがいいと思いますので、検討をよろしくお願いします。
委員長	おそらく、こちらについてのポイントは二つに分けられると考えています。一つは適正価格かどうか。それを証するには相見積もりが一番わかりやすいというようなことだと思います。もう一つのポイントは、いわゆる談合や癒着がないのかどうかという点です。そこについて一つの事業者とずっとお付き合いしていると。そういう談合や癒着の関係性を疑われますの

	で、その透明性の観点からクリアできるのかというこの大きな二つの点を留意しながら、今後、業者等との付き合いをしていただきたいと思います。 私が過去に兵庫県の外郭団体で勤めていた時の経験ですが、印刷発注をした際に、どの業者もほとんど変わらない値段で金額を掲示されたことがあり、恐らく談合と思われます。そういうこともあるので、こういう工事関係はかなり慎重に注意しておかないと、市内業者側は知り合いがたくさんいると考えられるので、下手するとこういう談合の危険性がありますので、そういう意味ではそういうことが起こらないように、市外の業者も入れてみるなどの工夫も、今後必要になるのではと思います。この辺りはやはり行政の仕事を担っているということですので、税の使い方として公平性や透明性を担保できるような形で実施いただければと思っています。
委員長	それでは5区切り目その他の評価報告をお願いします。 ～評価報告5区切り目(その他)～
委員長	それではご質問・ご意見ございましたらよろしくお願いします。
委員	その他の2項目について両方D評価ということで、かなり苦労されてる状況が見受けられますが、報告書に含まれている催告対象者候補リストによると、最高で7年間滞納される方もいる状況を報告いただいています。ここに至るまでの経緯について、例えば、最初は3ヶ月の滞納だったのを放置してきたというような面がないのかなどどうかも含めて今後の対応をどのようにしていくかお伺いしたいです。
住宅政策課	催告対象者候補リストの長期になっておられる方ですが、長期になるまでの間にも、当然、分納誓約などいろいろ相手方と接触して、納付の勧奨は実施しましたが、なかなか支払いが上手いかず、低所得の方や、生活がぎりぎりという方もおられまして、なかなか踏み込めない状況にあります。今後、新たに住宅の明渡請求予告通知や、明渡も視野に入れた内容証明郵便や、文書を発送することにより、さらなる納付勧奨に今後努めて参りたいと考えております。
委員	滞納者の方で、家賃を払えるだけの所得があるにもかかわらず滞納してる方なのか、生活困窮者で全然家賃を払う資力が無いという方なのか等の状況把握はされているのか、また、生活困窮者で収支を組んでも家賃を払うお金を捻出できないといった方に対して、市として福祉とか生活保護の支給などの対応や指導等をされた実績はありますか。
委員長	私は市営住宅の方に地域でもまちづくりに携わっているので、大体状況を認識してるところがあるんですけど、そこで、貴団体が応募されて、収納率を97.5%上げるという目標を自ら掲げていただいておりますが、かなり厳しいだろう、そう簡単には上がらないだろうなという感想を持っていたのは正直なところなんです。それでもやったださるということであれば、頑張っただ欲しいなと思っていましたが、やはり蓋開けてみればなかなか厳しいという状況になっていると思慮されます。先ほどのご質問で言うならば、「応能応益制」の家賃ですので、おそらく所得に応じて低家賃になってるはずで、さらに生活保護としてのその生活への援助も入ってい

	るにも関わらず払えない・払わないという方々が出てきてしまっている。その方々はおそらく家賃だけではないところでも滞納されてると思います。そうすると、やはり総合的に突っ込んでいかないと、多分家賃だけ払ってくれという話にはならないと考えます。ここで先ほどの人権協が実施されている生活全般としての相談に乗らないと多分難しいと思います。督促を送っても、それだけでは解決できないと思います。その一方で、その高額所得者の話が出ましたが、今度は逆に収入が一定以上あり市営住宅の入居条件を超えてしまってるので、出ていってもらはずなんですけど、なかなかそこが出ていってもらえないという話で、いわば居座ってしまってるということと考えます。ここをなかなか追い出すというのは手強いなと私も他の地域でも思ってるところなんで、かなり厳しいところに踏み込んでいかないといけません、本当にこの目標水準まで達成できるのか、そのためには今年度以降どういう工夫をされるかと言うのが、質問の意図と理解しておりますがいかがでしょうか。
指定管理者	まず、滞納されてる方の実際所得状況に関しては、私が感じてる限りでは基本にお金を持っているにも関わらず家賃を払わない方はいらっしゃる印象です。払える方でも何ヶ月か溜める方もいらっしゃると思いますが、大抵は年度末に全部まとめて払う例が多いという認識です。実際、長期滞納者に関してはほぼ何らかの原因でお金がない方が、ほとんどかなという印象であり、具体的に言うと、令和6年度に関しては10ヶ月以上の滞納者の方が、8名ほどいらっしゃる、その方々だけで令和6年の総家賃の2.5%を占めておりまして、収納率向上にあたり、かなりの負担というか圧迫になっているのが実情であります。この方々をどうにかしていかないと、なかなか収納率の向上は見込めない状況です。確かに市営住宅に関して言うと、困窮の方のための住居で、家賃払わないからすぐ退去というものなかなか乱暴な話ですので、そういった意味で福祉のサポートというのが必要な方にはサポートしていただかないといけないという認識であります。中には払える方もいらっしゃるかもしれませんが、それに関して言うと、先ほど説明があったように内容証明郵便を、今年度発送しており、それに若干反応のある方もいらっしゃる状況です。まずそういった方々に家賃を納めていただくような方法をとりまして、2年目からは収納率改善し目標到達に向けて頑張っていきたいと考えております。そして過年度に関しても、分納誓約を結んだものの、その通り納付していただけていない部分がありますので、それに関しては別途、分納納付の不履行通知を市と共有・連携して毎月送ってますので、それで納付を喚起して、過年度分に関しても収納率向上に努めていきたいと考えております。
委員長	今年度以降は水準を達成できそうですか。私はかなり高い水準を提示してきた印象で選定の時は見ていましたが。
指定管理者	正直そちらに関しては市営住宅の状況によるため、なかなか一律という形にはならないかもしれませんが、2年目から当然目標に到達させるために行動をさせていただくつもりです。
委員長	先ほどから、府営住宅のお話もありますけどやっぱり一般公営住宅と改良住宅とでかなり状況が違ってくるので、そこをどうお考えになったのかなというのが質問の背景にあります。先ほど申し上げましたように、様々の手を尽くして家賃減免の制度もありますし、ぎりぎりの生活状況でも払えるところまで抑えてきてるはずだと思います。福祉の生活補助の話もありますし、トータルに補助していても払えないのであれば、どこが問題になってるのかということ

	やはり滞納されてる方と共有しながら、何をどう改善していけば家賃が払えるだろうかというところを考えていかない限り、多分問題はずっと先送りになってしまうだけではないかなと思います。そういう意味では人権協の力も借りながら、どういう状況に持っていけば家賃を適正に払っていただけるのかというところを総合的に考えていただくと嬉しいなと思います。ひょっとすると働ける方はその働き口があればいいのかもしれませんが、働けないという状況の方はまた別の方策をとっていかないといけないと思います。そこは個々の状況として世帯数は限られてますので、そこはやっぱきめ細かな話を持っていかないと、多分家賃だけを督促を続けたとしても、問題は解決の方向に進まないのではと思います。その点をご検討いただければと思います。それでも家賃を払えないのであれば、それは市役所の責任でもあると思います。様々な措置を講じてるはずですので。その点をどう考えるか、担当課と一緒に考えていただければと思います。
委員	担当課に聞きたいんですが、今回初めて指定管理を導入して、その結果、客観的にこれまでのお話をトータルすると、収支でいうと650万の黒字が出ている中で、担当課が示した要求水準すべてを全部下回っている。さらに収納率は現年度分が令和5年実績と比較しても下がっている状況です。市として指定管理を決定して実行していますが、指定管理を導入したことの効果はどこにあるのかと質問された場合はどのようなお答えができますか。
住宅政策課	指定管理を導入した経緯につきましては、市職員ではいろいろな職務を兼務しながらやっているとあるため、なかなか一つの市営住宅管理だけに注力できない状況がありました。他の公営住宅などで指定管理業務を行われているような民間企業の方であれば、いろいろな経験や知識をお持ちですのでそれを遺憾なく発揮していただければ、収納率の向上や、満足度も期待できると考えています。満足度につきましては、こちら側としてもさすがに1年目からはなかなか厳しいかなという感想は抱いています。指定管理者と接触された方は、アンケートで「満足」と回答いただけたと思いますが、接触をされてない方は「満足」と回答できないと思いますし、普通以下の判定をされている方なども、今後指定管理者と接することで、「満足」という回答に変えていけるのではと考えておりますので、まずはその部分で満足度はクリアしていただけたと考えております。また、収納率につきましては、当然ながらクリアしていただかなければいけないと考えておりますし、我々も当然一緒にやっていくべきと考えておりますので、また我々がやっていたときと何ら違うことをしているわけでもなく、さらなることをやって上がらなければ根本的に難しいところがあるのかなと思います。そこはまた今後も府営住宅であったり、他の市町村であったり、指定管理者で徴収率を上げている他の自治体の事例などを指定管理者から引き出しながら努めたいと考えております。
委員	指定管理の目的は二つあるかと思います。行政の人間では持っていないところを、民間の方の知恵をお借りして、市民サービスを高めていくというのが1点。加えて、行政経費の節減のこれら二つの側面がある中で、まだまだそこには追いついてないというのが、この1年の中では見えてしまう結果になったかと思います。やはり市民サービスを上げていく上で、満足度とは繋がっていきますが、先ほどの委員長のご指摘にもあったように、今の福祉の分野は、単なる生活だけでなく「住まい」というのも大きなカテゴリーになってきています。その点で、今申し上げたような高齢者の単身が入りにくい住宅があるとか、孤独死の問題とかいろんな部分が地域に下りてきて「住まい」ができてる中で、指定管理をやっていただいて、市

	営住宅に入った方々が安心して生活ができているというところを、どういうところに令和7年から出していただけるかというところを期待しています。 もう一つは、先ほど改修の部分もありましたが、やはり修繕費用は精算の対象なので、本来なら市の予算枠を決められてその中で計画的に執行し、不足部分は補正を組まないといけないという観点では、ある程度の修繕は指定管理者に任せて、緊急の対応に加えて予防保全の部分も目を向けていただいて、富田林の市民の財産である市営住宅を、長く、安全に使えるような状態を、この5年の中でやっていただくということも、行政視点ではなく専門業者としての目で見ていただきながらやっていただきたいと思います。それと、滞納の問題はもうこれ何十ヶ月っていう部分は、指定管理者だけの問題ではないと思います。やはり今まで市が関わってきた中で、今も残っている課題は、やっぱり双方で力を合わせていただいて、解決に向かっていただきたいと思います。よろしくお願いします。
委員長	私も公営住宅の多い地域でまちづくりに携わっていますが、一般公営住宅と改良住宅の違いは、一般公営住宅の場合は地域全体としてやはり住宅困窮の方に、ここで住んでいただきましょうという形での公営住宅の提供ということになってると思います。改良住宅の場合はそうではなくて、まち全体の生活向上の一環として住宅提供もしてると思うんです。そういう意味ではやはりまちづくりの方に持っていけないと、家賃の問題や管理の問題もうまくいかないだろうなと思います。だから人権協とできるだけタイアップしてくださいと今日は何度もお願いしています。私もいくつかの地域に入り込んで、月1回の意見交換をずっと数年繰り返してきた地区もいくつかありますが、人間関係ができてこそ本音でいろいろ言ってくれます。そうじゃない人間には本音は絶対に言いません。その方の本音以上に周りの方が本音で言うてくださる、例えば、「あの人は今こういう状況で本当は家賃払えるはず。」みたいな話も教えてくれるようになるためには、かなり人間関係を作っていけないといけないと思ってるんですね。だからこそ、指定管理者にも、できるだけ管理だけではなく、地域との顔が見える信頼関係をどう作っていくか、また一人一人と作るだけじゃなくて、その全体をまとめてくださってるのが人権協だと私は思っているの、その人権協の方々と、まず人間関係をしっかりと作っていただいて、いろんなことを教えていただく、こちらも相談に乗れるような体制を、どれだけ構築できるのかが、ひいては収納率のアップにも繋がっていくんだろうなと思います。おそらく改良住宅は、まちづくり的な総合的な施策の一環として、住宅管理をやっていただければと期待してますので、またそのあたりも頑張っていただきたいと思いますし、うまくいけば、市役所の福祉部門の方々と人間関係やネットワークを結んでいただいて、総合的な生活支援ができるような形で臨んでいただければ嬉しいなと思います。おそらく、先ほど申し上げましたように家賃が払えないほど厳しいことを市役所が要求してないはずで、それが蓄積すればするほど、金額が大きくなりますます払えなくなってるはずですので、そこをどこから解きほぐしていけるのかということも是非考えていただきたいと思います。
委員長	それでは全体を通して、追加のご質問、ご意見あればよろしくお願いいたします。（⇒なし）
委員長	それでは評価のまとめを事務局からお願いします。
事務局	たくさんのご意見ありがとうございました。まず指定管理者に対しましては、費用低減の考えから、相見積もりを基本とし、適正価格であるか、透明性の観点を持って発注するよう工夫

	をしていただきたいということ、安心サポート事業については、対象者の増に向け、個別アプローチの取り組みをお願いしたいということ。地域コミュニティの中で、アピールする機会を設けるなど周知の工夫にも取り組んでいただきたいというご意見がございました。 利用者満足度調査の結果については、全設問数や単位を示すなど、資料の改善をお願いしたいという意見がございました。また、若松地区における総合的な窓口の最先端であるということを意識して、TONPALや人権協等の相談事業との密な連携をお願いしたいということ。家賃滞納者に対しても、生活全般に対する総合的なアプローチが必要であり、人権協等他の機関との連携が必要となるのではというご意見がございました。 加えて、市への報告の際には、個別相談対応の記録についても、後追いするものを別途抜き出して記録する方法や、研修の実施状況について、職員何人が受けたのかわかるように記載を工夫していただきたいということ、併せて、研修内容を、職員全員が共有できるような工夫をお願いしたいというご意見がございました。さらに、住まいとして安心して暮らせる市営住宅を目指して、ハード面は予防保全の観点で取り組み、滞納については指定管理者と市が協力して取り組んでいただきたいということ。また、まち全体の生活向上という大きな観点を持っていただいて、建物の管理というだけではなく、地域との人間関係の構築、人権協との関係を構築して取り組んでいただきたいといったご意見がありました。 市に対しましても、担当課評価の根拠の記載について、評価した根拠を明確に示すこと、指定管理制度導入によって、改善があったことについては、それがわかるように記述すべきであるということ。指定管理上の管理費等に係る金額等について、妥当な金額で実施する方法を今後検討するべきであるといったご意見をいただきました。以上です。
委員長	何か追加や修正等がありますか。(⇒なし)
委員長	それではこれで市営住宅の評価を終了させていただきたいと思います。 (休憩・採点結果集計)
委員長	それでは、採点結果の報告をお願いいたします。
事務局	採点結果をご報告いたします。 市営住宅：75.7点となりました。なお、各施設の総合評価点数は基準点の70点を満たしておりますので、次年度の委員会評価の追加はなしとなります。
	4. 事務局提案議題「指定管理者制度の運用」 ※各委員の意見聴取を行いました。
	意見聴取終了後、議事進行が事務局に移る
事務局	長時間にわたりましてご審議どうもありがとうございました。制度運用の見直しの部分につきましても、いただいたご意見を踏まえまして、事務局として、市としてどうしていくかというところ等を検討して、また説明させていただきます。次回、第3回選定委員会の日程でございますが、8月7日(木)の午後2時からの開会となります。議題といたしましては、すばるホー

	ル、市民会館、スポーツ施設の委員会評価となります。会場は、きらめき創造館Topic2階のグループ活動室となります。 最後に、本日使用しました委員会評価のファイルにつきましては回収をさせていただきます。机の上に残したまま退席をお願いいたします。それではこれをもって本日の委員会は終了とさせていただきます。長時間にわたりましてありがとうございました。
--	---