

第3回北九州市営住宅指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 令和6年10月17日(木) 9:00~12:20
(うち、公募分については、9:00~11:20)
- 2 場 所 北九州市役所 本庁舎14階 141会議室
- 3 出席者 (検討会構成員) 今村構成員、城水構成員、中野構成員、
南構成員
※ 齊藤構成員については、評価を事前に預かり、検討会開催後に当日の議事要旨
を伝達した上で、評価を確定
(事務局) 都市整備局住宅部長、住宅管理課長、管理第一係長、
担当職員
- 4 会議内容(市営住宅(八幡東区・戸畑区)の指定管理者候補の選定について)
 - 検討会の進行及び齊藤構成員が欠席のため、評価は事前に預かり済みであることについて、事務局より説明。
 - (株)第一ビルサービス(以下「第一ビル」という。)より提案について説明後、
質疑応答。
(構成員) 広い範囲の自治体の物件を扱っているが、市営住宅はどういう特徴があ
って、課題は何と考えているか。
(第一ビル) 老朽化、単身高齢者が半分以上という点が課題。
(構成員) 修繕費用についてはどう対応するつもりか。
(第一ビル) 北九州市の制度に合わせるが、現在の既存業者と協力しながら対応した
いと考えている。
(構成員) 人員配置についてはどう考えているか。
(第一ビル) 戸畑区で4名、八幡東区で2名を配置する予定。
(構成員) 窓口業務で障害者雇用は可能か。実績はあるか。
(第一ビル) 実際に障害者の方も就労している。特性に応じて、対人が苦手な方は数
字に強かったりするため、事務に就いてもらい、最前線は健常者を配置。
身体障害者については全く問題なく対応していただくこともある。それ
ぞれの特性にあった働き方で就業していただいている。
(構成員) 苦情相談体制について、相談窓口は電話なのか、受付デスクがあるのか。
巡回のときなのか。目安のようなものはあるのか。LINEとかSNSを含め、
どういった対応を行うのか。
(第一ビル) 区役所のコーナーの窓口に常駐しているものもあれば、本部機能として
事務所を構えているところで受けているものもある。それぞれ窓口、電
話、HPにもご意見フォームを設けて投稿してもらえるようにしている。
(構成員) 高齢者、障害者のサポート体制について詳細を教えて欲しい。相談体制

窓口は常設されているのか。

(第一ビル) 高齢者、障害者等の方については行政の申請等が難しく、難易度が高いケースがあり、自宅に伺って必要書類のサポートを行っている。登録制のサービスではあるが、安心コールで65歳以上を中心に週1回「お元気ですか」等の電話をするものがある。

保全等の外部業者が定期的に自宅に伺ってドアロックサービスを行うなど、とり残さない、安心して快適に過ごせる取組を行っている。

窓口に来所した際に、特に高齢の方については、緊急連絡先の変更等はないかの声かけも定期的に行っている。最新の情報を窓口で随時更新を行っている。

(構成員) 職員は介護に関する資格は有しているか。

(第一ビル) 現在契約中の自治体についてはヘルパー2級を所有する職員が常駐している。ふれあい巡回員は救急技能、AEDの講習を受講した方の資格者証は明記、経験者の採用、配置を行っている。

(構成員) 人員配置計画書について、費用を抑えるため、ピーク時応援は反映していないのか。

(第一ビル) 反映していない。年6回の応募の時期に合わせて応援体制をとる。

(構成員) 収支計画書について、人件費は人員配置表を基に積算していると思うが、繁忙応援のコストはどこに反映しているのか。別にかかるのか。

(第一ビル) 本社のヘルプデスクの費用の一部、広島からの新幹線の往復の交通費については、一般管理費の中に含まれている。別途、追加でかかることはない。

(構成員) バックオフィス業務はアウトソーシングするとは具体的にどういう業務をアウトソーシングするのか。

(第一ビル) 総務・経理・人事の業務をホールディング業者で一括して行う。費用は一般管理費の中に反映されている。

(構成員) 人手不足で色々な職員を確保するのに苦労していると思うが、職員の採用、人材確保の状況やどのような手を打っているのか。

(第一ビル) 早い段階で募集をかけたり、グループでの紹介制度にて人員の確保を行う。現在久留米しか拠点がないため、特攻部隊を結成し、取り掛かりたい。AI、DXを活用して、人間がやらなくてもいい業務についてはシステムに任せたり、遠隔で業務ができるものを社内で研究したりしている。タブレットを置いて、他の場所においても窓口対応ができる等の研究を行っている。

(構成員) 個人情報管理について、入居者情報はどこで管理するのか。媒体等は紙かデータか。

(第一ビル) 基本的にはコーナーでの管理。定期的に北九州の事業所で管理、本部での一括管理や持ち出しはなし。他の自治体の区役所業務を行っているが、そちらについても現地で完結させている。

(構成員) 360度居室内覧サービスは、具体的に誰が見るのか。入居希望者が見るのか。どこで見るのか。

(第一ビル) 主には申込者、申込希望者、検討中の方。HPにアップしているため、自

身の PC、スマートフォン等で見てもらっている。分析したところ、最近
はスマートフォンが多い。24時間いつでも見られる。閲覧者の年齢層
の確認はできていない。

(構成員) 駐車場シェアリングサービスとはどういったものか。

(第一ビル) タイムズのサービスになるが、車が置いてあり、ネットで登録して使
いたいときに使用し、戻す。空区画を利用できるのが駐車場のシェアリン
グ。レンタカーを置いて利用するのがカーシェアリング。自治体でも空
区画が非常に多い。その区画の不正駐車・迷惑駐車の抑止するため、検
討している自治体も多い。

(構成員) 収支計画書について、イニシャルコストが計上されていないが。

(第一ビル) キッチンカー、イベントの参加費など、自給自足ではないが、参加者か
ら費用をもらうことでまかなう。本社経費の一部持ち出しで実施する。

(構成員) 豊富な実績があるが、対象施設について、他と比較しての特徴、課題は
何か。

(第一ビル) エリアによっては集会所等でサロンを行っているが、区単位ではでき
ていない。各キーマンとなる方と話して全体で行えるようにしたい。

(構成員) ハード的な部分はどうか。

(第一ビル) 比較的まとまったエリア。効率的な業務が出来そうと考える。

(構成員) 人間関係構築について、今までの経験上どのくらいの期間がかかるか。

(第一ビル) ふれあい巡回員に関しては、一回で打ち解ける方もいれば、挨拶だけで
終わりの方もいる。これらを繰り返すことによって信頼関係は生まれる
と思う。感覚的には3か月程度で1周。そこで顔と名前を覚えながらコ
ミュニケーションをとっていくイメージ。

○ 構成員は各自、第一ビルの得点を検討シートに記入。

○ 北九州市住宅供給公社（以下「市公社」という。）より提案について説明後、質疑
応答。

(構成員) 入居者満足度向上について提案内容を具体的に。

(市公社) 住民サービスの職員が4名で各区の担当を行っている。苦情も含め、サ
ービス面で連絡があればすぐに現地へ向かう体制を整えている。設備の
不具合については、営繕の職員がただちに飛んでいける体制を整えてい
る。営繕のそれぞれの業者を抱えているため、ブロック単位に割って、
業者がただちに対応が取れるような体制を整えている。

(構成員) 住居については理解したが、そこでの生活に対する満足度を向上させる
取り組みはあるのか。何か計画しているか。

(市公社) 門司区の公社物件で買い物支援を市公社として行っており、市営住宅で
も発展的にできるか検討する。具体的にどこでやるという計画は現在な
い。

(構成員) 「令和5年度指定管理者の管理運営に対する評価シート」の評価がCラン
ク68点だが、何を指摘されて、どう改善、対策をするつもりなのか。

(市公社) 市営住宅についてはこの評価制度は合致していないと考えている。どち
らかという利用料金制をとっている運営方法の取組で評価が上がる状

況。市営住宅は利用料金制ではなく、家賃は市に入り、そこから管理費等が市公社に来るため、その点の評価が上がらないと感じている。特にこういうところが悪いという指摘は基本的になかったと認識している。偶然、今、手元あるので、柱になる部分だけ紹介する。「施設の設置目的の達成に関する取り組み」は5段階の3、「利用者の満足度」は5、「効率性の向上への取り組み」は3、「収入の増加」に関しては3、「公の施設にふさわしい適正な管理運営」が3、特に我々が力を込めて、市民の方に安全で安心して住んでいただいている「平等利用、安全対策、危機管理体制」が4、トータルCランクとなっている。

(構成員) 個人情報管理について、情報はどこで管理するのか。

(市公社) 基本的には市公社本部での管理。区ごとの情報もある。市のシステムについては市で管理しているが、公社独自のものについては公社で管理をしている。現在はすべてアクセスできるようにしている。誰がアクセスしたかはわかるようになっている。アクセスコントロールはしている。

(構成員) 高齢者へのふれあいはわかっているが、障害者等の社会的サポートが必要な方への対応はどう考えているか。

(市公社) 障害者については、例えばふれあいむらなど、団体と協議をしながら。特に精神障害者については、入居の時から診断結果をもらったり、区の窓口、保健福祉課等に連携が取れるようにしている。特に高齢者については、ふれあい巡回員、65歳以上の単身高齢者を最低でも年2回は回るような形で情報を取ったり、話を聞いたりといったケアをしている。

(構成員) 地域との交流、取り組みは。

(市公社) 地域貢献については、脱退の希望などの情報が入ったら自治会、コミュニティ支援課に情報提供を行っている。

(構成員) 相談コーナーのレイアウトは、市公社ですか。

(市公社) 場所は区で指定されるが、レイアウトは市公社で行っている。

(構成員) 複数で窓口対応することはあるのか。

(市公社) 同時に2人で対応することはある。

(構成員) アンケートはどんな設問をしているのか。

(市公社) 基本的には5択で、大変良い、良い、ふつう、悪い、大変悪い。設問は、接遇に対してと、質問に対しての回答が理解してかえってきたかというようなこと。

(構成員) 窓口はすべて嘱託か。

(市公社) 区役所の窓口は、市のOBも含めてすべて嘱託。

(構成員) 20代の定着率はどうか。嘱託ですつとは厳しいのではないか。

(市公社) 基本的には5年間の有期雇用。期間中1回は異動するように人員配置をしている。法律は、5年経過すると有期雇用から無期雇用になるとなっているが、公社では有期雇用としているが、優秀な方は無期雇用になる方もいる。

(構成員) 施設の設置目的の達成に向けた取り組みや、利用者の満足向上について、市公社ならではのアピールを。

(市公社) 市営住宅の85%は、管理代行制度をとっており、これは公社しかでき

ない。指定管理の15%に関しても同様の取り扱いができるので、各区で同一のサービスを提供できるのがメリット。市営住宅の入居条件である最高限度額を超えたことにより、市営住宅を退去しなければならない住民に対して、市公社の賃貸住宅を斡旋できるのが強み。

- 構成員は各自、市公社の得点を検討シートに記入。
- 事務局は構成員から検討シートを回収し、事前に評価済みの齊藤構成員の検討シートと合わせ、審査項目ごとに議論し、評価レベルを決定。合計得点を発表。
その後、審査結果検討のため、評価の変更の有無を確認した上で、各構成員から総評の発表及び意見交換。
 - (構成員)「管理運営の理念」は、第一ビルは4点が3人、評価レベルは4点。
公社は3点が2人、4点が2人、5点が1人で平均としては3.8で、評価レベルは4点(四捨五入)となる。ここは2段階開いていることになるが、3点を付けた私は評価レベルが4点になることに異存はない。他の構成員はどうか。(構成員1人が5点を付けているため、3点を付けた構成員に、平均すれば全体の評価レベルが上昇することに対する確認。以下、各審査項目で同様。)
 - (構成員)満足度の視点が書いていなかった。聞いてもあまり出てこなかったので3点。平均が4点であれば、その点はこだわらない。
 - (構成員)「管理運営の理念」については、両社とも評価レベル4点で仮決定する。次に「財政基盤」だが、第一ビルは4点が3人で、評価レベルは4点。公社も3人が4点で、平均は4点。ここの差は3点か4点かの1点差なので、通常の状態と思う。これについても両社とも評価レベル4点とする。
次に「実績・経験」だが、第一ビルは4点が3人なので、審査結果としては評価レベル4点。
公社は4点が4人、5点が1人、平均は4点で、両社とも評価レベルは4点。異議等はあるか
(異議なし)。
 - (構成員)次に「有効性」。まず「設置目的の達成」で、最も配点が高い項目だが、第一ビルは4点が3人。評価レベルも4点になる。
公社は3点が2人、4点が2人、5点が1人。平均をとると評価レベル4点。ここは3点の方と5点の方がいるので、2段階開いているが、まず私に関しては検討会としては評価レベル4点で異論はない。他の構成員いかがか。
 - (構成員)私も3点か4点かと思っていたので、異存はない。
 - (構成員)この項目については、両社とも評価レベル4点ということになる。
次に「利用者満足度」だが、第一ビルは5点が2人、4点が2人、3点が1人で、平均は4点。
公社は3点が3人、平均は3点。第一ビルで2段階開いている。私は3点だが、評価レベル4点になることに異論はない。

「有効性」は差が出て、「利用者満足度」において第一ビルの方が高い点になるが、この「有効性」の2つの項目についていかがか。

(異議なし)

(構成員) 次に「効率性」の「指定管理料及び収入」は、第一ビルは3点が4人なので評価レベル3点。

公社は4点が全員なので、評価レベル4点。この項目は公社の方が高い点になる。

「収支計画の妥当性及び実現可能性」は、第一ビルは3点が3人なので評価レベル3点になる。

公社は3点が1人、4点が3人、5点が1人、平均は評価レベル4点になり、2段階開いているが、3点を付けている私は、評価レベル4点に異論ない。

「効率性」は、2項目あるが、2つとも公社が高い点ということになる。

「効率性」の項目はこれで良いか。

(異議なし)

(構成員) 次に「適正性」。「管理運営体制」が、第一ビルは3点が2人、4点が2人、5点は1人、平均3.8点で、評価レベル4点。3点を付けている私に関しては、評価レベル4点になるということに異論ない。他の構成員いかがか。

(構成員) 問題ない。

(構成員) 公社は3点が4人で、平均をとると評価レベル3点。

次に「平等利用」、3点が2人、4点が2人、5点が1人で、平均3.8点で、評価レベル4点。3点の私は評価レベル4点に異論はない。

(構成員) 異論なし。

(構成員) 次に公社は、3点が3人、4点が1人、5点が1人、平均をとると3.6で、評価レベル4点だが、他の構成員は5点を付けており、4点になるということについてはいかがか。

(構成員) 特になし。

(構成員) 次に「社会貢献・地域貢献」は、第一ビルは3点が1人、4点が3人、5点が1人で、平均は4点。私は3点を付けているが、評価レベル4点に異論なし。

公社は、4点が3人で、平均をとると評価レベル4点になる。

「適正性」に関して、「管理運営体制」は第一ビルが高い点数になっている。「適正性」について何か意見はあるか。

(異議なし)

(構成員) 合計の確認だが、評価レベルに応じた得点が、第一ビルは合計83点、公社は84点で、非常に僅差で公社の方が高い。

各構成員から総評をいただきたい。

(構成員) 第一ビルからだが「適正・適格性」は要求水準を満たしている。評価及び妥当性については特段問題なく、標準レベルにあると思った。それに対し市公社は、何よりも長い継続した実績、安定した経営が今後も期待されるところであり、高く評価ができ、妥当性・適格性が高いと判断し

た。

(構成員) 第一ビルは、民間企業としての柔軟な提案だと思う。特に「利用者満足向上」、「安全対策、危機管理体制」、「社会貢献」の項目について、マニュアル的でなく実践に基づく実行力やスピード感のある提案だと評価する。市公社の方は、指定管理料については低く抑えられているが、提案内容にマンネリ化がうかがえる。特に「利用者満足向上」、「危機管理体制」についてはマニュアル思考から脱却できず、万が一のスピード対応や現場対応力に不安が残る。

(構成員) 総合的に言うと第一ビルがいいと思っており、市公社に5段階評価で5点を付けている部分が多いが、これは長い経験があって、特に今まで問題を起こしていないことで付けた。

(構成員) 安定性を重視すると、長年の実績があるので市公社という気がするが、提案書や今日の質疑応答で、「指定管理者の評価がCランクでも、評価制度の問題であり、特に問題となる指摘はなかったと認識している。」というような回答があり、今後どこをどうやって改善していこうか、新しい視点という感覚が今一つかなという感じがしている。

一方で第一ビルは、他でも色々試されて知見があるので、展開も期待できるし、新しい視点を取り入れて積極的に変えていこうということが随所に見られ、新しい風を吹かしてくれる期待がある。

(構成員) 第一ビルは豊富な実績を有しており、様々な提案が行われているので、指定管理者としての力は十分あると考えた。一方で、提案内容が汎用的なもので、地域の諸状況であるとか施設の課題への把握というものが十分ではないということで、今後の状況把握とか地域の関係性構築にそれなりに時間を要する可能性が高いということで、市営住宅という施設の特性を考えるとそこは不安要素かなと思う。

市公社は、全般にわたり地域の状況を踏まえた概ね具体的で妥当な提案になっていて、安定的な管理運営の実施が期待できるので、このような点にしている。

事務局に確認するが、現段階で評価レベル変えたい場合、変えることは可能か。

(事務局) 評価レベルの変更は可能である。

(構成員) 変更したい方は、検討の上変更し、事務局へお知らせを。

(構成員) 「管理運営の理念」で公社に5点を付けている項目を4点にする。

(構成員) その他何か意見、質問はあるか。

(構成員) 市営住宅の場合、継続したサービスを提供するためにというようなところがあり、管理主体の変更に適応する期間の部分で、実際に地域との関係性がとれるかという疑問が出てきた。

(構成員) 地元団体に対する優遇措置の加点を除く評価点では、現時点での仮決定ではあるが、第一ビルが83点、市公社が84点ということとなる。従って、本検討会としては、一旦、市公社が指定管理者候補という結論になる。この後、地元団体に対する優遇措置の加点というのが別途これに加わってくるという形で理解をしている。

構成員個々に見ると第一ビルの方を高く評価している人数が3人、市公社の方を高く評価している人数が2人となり、合計点と逆転している。選定に関して様々な議論はあると思われるが、ここは、現行の仕組みにより、この集計結果によって評価せざるを得ないと考える。

(構成員) 現審査の方法については、どうしても長年の実績のある方が安定感があり高得点になりがちなので、新たな視点を取り入れた新規性を審査項目として独立させるなどの課題があると感じている。

市営住宅のような施設も他の市の施設と同様な評価の仕方は馴染むのか疑問はある。

(構成員) 検討会としては、「有効性」「適正性」で高い評価を得た第一ビルも充分指定管理者として相応しいとも言えるが、「効率性」において高い評価を得た市公社が指定管理者として相応しいと判断する。市には、検討会における議論を十分に考慮し、最終決定を行うよう求めることとする。集計結果と個々の構成員の評価の相違など、検討会での審査での苦慮した点について、制度所管部署に経緯を含めて伝えてもらいたい。

特に合計点が高くなっている市公社の方が特段提案が優れていた訳ではないと。むしろ第一ビルの方に優れた部分もあるというあたり、非常に拮抗した結果になったという点は、所見にしっかり書き込んでいただきたい。

○ 以上の意見交換を行った後、公募分の検討会を終了した。