

令和3年9月議会 福祉都市委員会 参考資料

- 1 福岡市営住宅管理の試行に関する調査結果 … 1頁

令和3年9月10日
住 宅 都 市 局

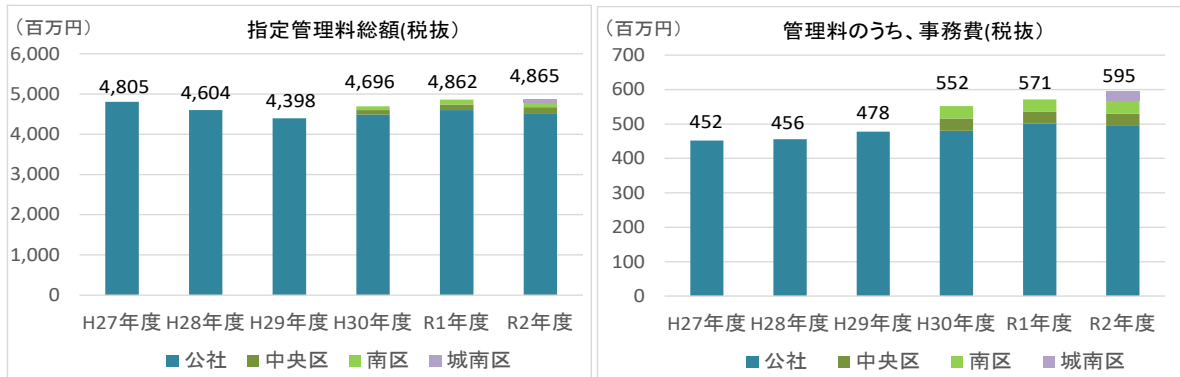
福岡市営住宅管理の試行に関する調査結果

1 書面データ調査

(1) 市営住宅の指定管理料

- 指定管理料総額については、指定管理者制度（公募）の試行導入以降、微増傾向にある。
- 指定管理料のうち事務費（人件費、事務所管理費等）について見ると、試行導入以降に公募指定管理者の事務費が上乘せされているほか、公社の事務費も増加傾向にある。

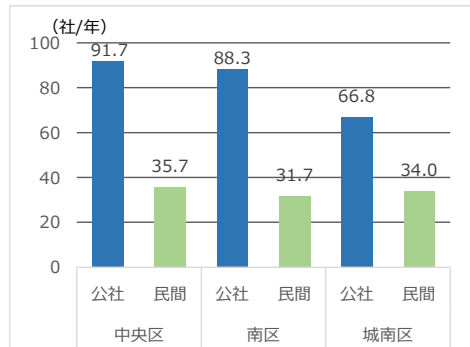
◆ 指定管理料の推移



(2) 緊急・小口修繕の発注先の業者数

- 発注データ分析からは、緊急・小口修繕の発注先の業者数は、指定管理者制度（公募）の試行導入後に減少している。

◆ 発注先の業者数

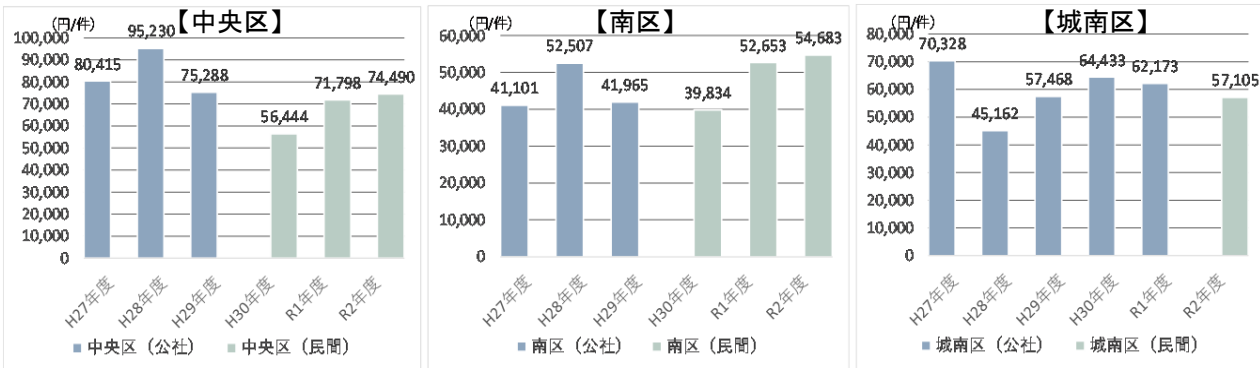


公社 H27～29年度の平均(城南区のみH27～R1年度)
民間 H30～R2年度の平均(城南区のみR2年度)

(3) 主な緊急・小口修繕、保守管理の発注単価

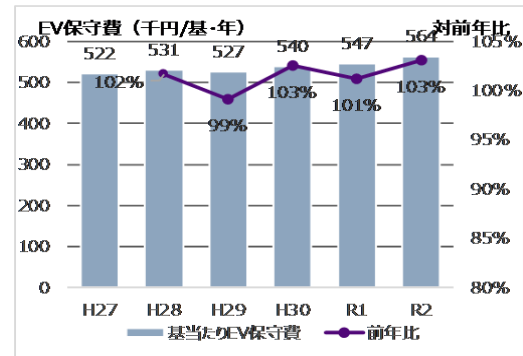
- 発注データ分析からは、緊急・小口修繕の発注単価は、年度ごとに変動はあるが、試行導入前後で大きな傾向の違いは見られない。
- 保守管理の過半を占めるエレベータ保守の発注単価は、年度ごとに変動はあるが、試行導入前後で大きな傾向の違いは見られない。

◆ 緊急・小口修繕単価の推移



※各年度の緊急・小口修繕発注額(伝票発注分、税抜相当額を抽出)を当該年度の発注件数で除して算出

◆ エレベータ保守単価の推移【全区】



※各年度のEV保守発注額(税抜相当額)を当該年度の管理基数で除して算出

2-1 関係者への調査(指定管理者・市関係部署)

○ 調査概要

公募指定管理者、福岡市住宅供給公社、市関係部署に対してヒアリングを行い、指定管理者制度(公募)の試行導入に対する評価や課題について聴取。

○ 調査期間

令和3年3~6月

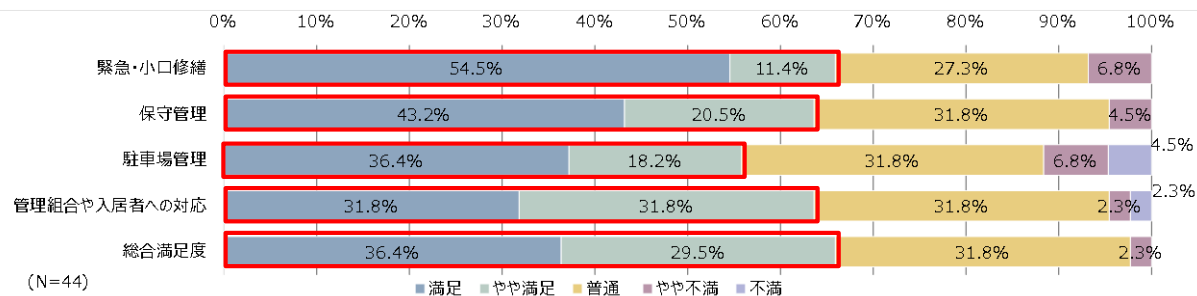
	サービスの向上	コスト削減	地場業者への影響
公募指定管理者	<p>■入居者対応等</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急・小口修繕の依頼受理後、数十分から1時間程度で急行する等、スピードや入居者への接遇については、民間に優位性がある。 管理組合からの要望等を踏まえ、予防保全的な対応を実施している。 <p>■管理主体の複数化</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口の複数化により、当初入居者に混乱が発生した。 	<p>■発注単価</p> <ul style="list-style-type: none"> 発注単価は、指定管理者制度(公募)の試行以前と同水準である。 保守管理費の過半を占めるエレベータ保守については、メーカー対応であり、公社と同じ単価。 <p>■管理の効率性</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理戸数や対象業務が少なく、人員配置上の非効率が発生している。 	<p>■地場業者への発注単価</p> <ul style="list-style-type: none"> 地場業者への発注単価は、指定管理者制度(公募)の試行導入以前と同水準にしている。 <p>■発注先の減少</p> <ul style="list-style-type: none"> 発注先となる地場業者の件数は減少しているが、理由としては、多忙などを理由に地場業者側から辞退される例がある。
福岡市住宅供給公社	<p>■入居者対応等</p> <ul style="list-style-type: none"> 人員体制の厚さや業務の一貫性、福祉的配慮などで行政と連携して業務を実施できるところに公社の優位性がある。行政職員としての経験に基づき適切な対応を行っている。 緊急性の高い緊急・小口修繕に対して、迅速に対応できる体制を整えている。 <p>■管理主体の複数化</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口の分散化により入居者の利便性の低下が見られている。 	<p>■管理の効率性</p> <ul style="list-style-type: none"> 入退去から修繕までの業務を一貫して遂行できることがメリット。区や修繕業務の区分により主体が分かれたことにより非効率が発生。 <p>■試行導入後の人員削減</p> <ul style="list-style-type: none"> 公募指定管理者の業務範囲が一部であるため、公社の業務量は殆ど減少しておらず、人員体制の見直しは難しい。また、公募指定管理者との調整にかかる手間が増加。 	<p>■公平な機会の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 公社の緊急工事登録店に登録されている地場業者に対して、発注機会や金額が公平なることを重視している。 <p>■地場業者の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> 地場業者の育成も公社の役割との認識のもとで、技術水準が必ずしも十分でない地場業者に対しても発注機会を与えて育成に努めている。
市関係部署	<p>■入居者対応等</p> <ul style="list-style-type: none"> 公募指定管理者は入居者や管理組合からの要望に対して丁寧に対応している。 <p>■管理主体の複数化</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口の複数化により、入居者に混乱が発生している。 管理主体によりサービス水準の差が生じている。 	<p>■管理の効率性</p> <ul style="list-style-type: none"> 保守修繕業務の区分は明確には切り分けられず、管理主体間の調整に非効率が生じている。 事務費等の重複が非効率である。 <p>■調整コストの増加</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理主体の複数化により、市の指揮・監督、調整にかかる事務量が増加している。 修繕履歴等のデータ管理に非効率が発生。 	<p>■地場業者への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> 公募指定管理者も地場業者への発注を行っているが、公社のように発注機会が公平となるような調整はなされていない。 公社は、中小地場業者の育成の観点から、市の登録業者のうちランクの低い業者にも発注している。

2-2 関係者への調査(管理組合)

- **調査概要** 公募を試行導入している3区の市営住宅管理組合長(自治会長)にアンケートを実施し、公募指定管理者に対する評価や公社との比較について調査。
- **調査期間** 令和3年5月
- **回答数** 44件(配布数:60件)

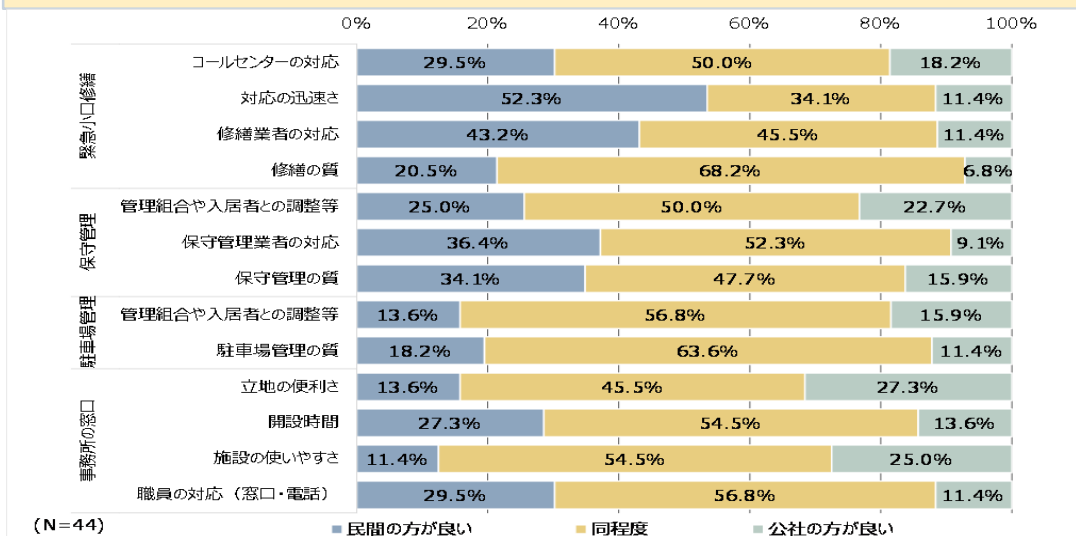
(1) 公募指定管理者の管理に対する評価

・「満足」と「やや満足」の合計が、総合満足度で約7割となっているのははじめ、全ての項目で半数を上回っており、公募指定管理者は概ね高く評価されている。



(2) 公募指定管理者と公社の比較

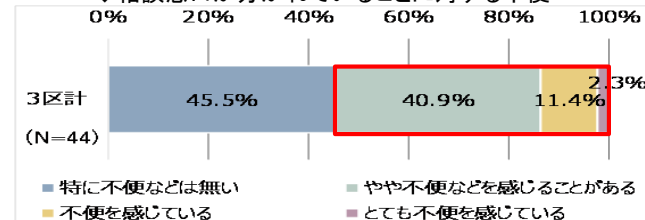
- ・緊急・小口修繕をはじめとする多くの項目において、公募指定管理者は高く評価されている。
- ・事務所の窓口にかかる「立地の利便さ」、「施設の使いやすさ」については、公社の評価が高い。



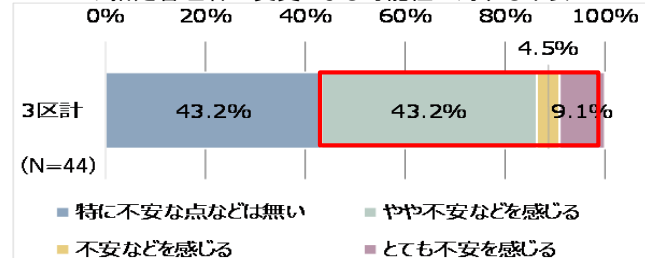
(3) 相談窓口及び指定管理者の変更

- ・相談窓口が分かれていることに対する不便、指定管理者が変更となる可能性に対する不安については、いずれも約半数が不便や不安を感じている。

◆相談窓口が分かれていることに対する不便



◆指定管理者が変更となる可能性に対する不安



2-3 関係者への調査(地場業者等)

福岡市住宅保全協同組合に対するヒアリング

○ **調査概要** 福岡市住宅保全協同組合(※)に対するヒアリングにより、指定管理者制度(公募)の試行導入に伴う影響について調査。

(※)住宅供給会社の緊急工事登録業者のうち、建築、塗装、管、畳など8業種の小規模事業者103社で構成される組合

○ **調査期間** 令和3年7月

(1) 公募導入による弊害

- ・緊急・小口修繕は事業規模が小さいため、受注が減ったとしても地場業者への弊害はそれほど大きくはない。
- ・空家修繕や外壁調査は事業規模が大きいですが、空家修繕については、公募導入後も公社が7区において平等に発注を行っているため、影響は小さい。

(2) 公募対象地域の拡大

- ・現在の対象業務のままであれば、対象地域が拡大しても特に問題はない。

(3) 公募対象業務の拡大

- ・空家修繕が公募対象業務となった場合、地場業者に与える影響は極めて大きい。
- ・公募対象業務が拡大した場合、地場発注の条件設定や単価が引き継がれたとしても、一部の業者に発注が集中する懸念があり、不平等が生じる恐れがある。

地場業者に対するアンケート

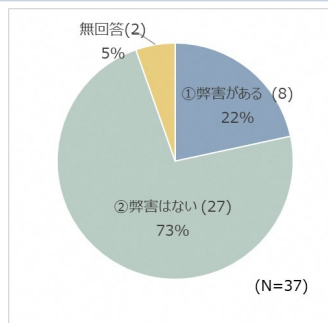
○ **調査概要** 公社と公募指定管理者の双方から業務を受注している地場業者にアンケートを実施し、指定管理者制度(公募)の試行導入に伴う影響について調査。

○ **調査期間** 令和3年7月

○ **回答数** 37件(配布数:47件)

(1) 公募導入による弊害

- ・公募指定管理者が管理を行うことによる弊害について、「弊害はない」とする意見が約7割となっている。

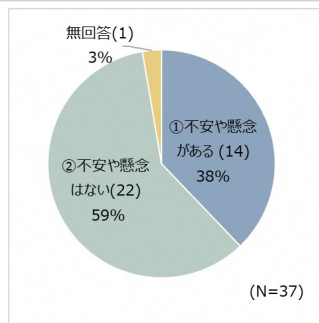


(2) 公募対象地域の拡大

- ・「不安や懸念はない」とする意見が約6割となっている。

【自由記述】

- ・受注機会の減少に関する不安がある。

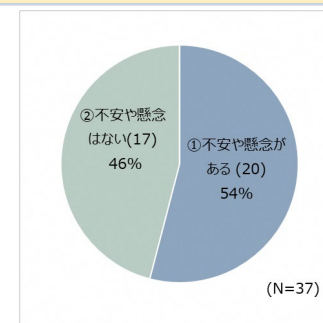


(3) 公募対象業務の拡大

- ・公募指定管理者の業務範囲が拡大することに対しては、「不安や懸念がある」とする意見が半数を上回っている。

【自由記述】

- ・受注機会の減少に関する不安がある。
- ・空家修繕等には、各分野の専門的知識が必要となるが、指定管理者に各専門職が配置されるのか。



3 他都市調査

- **調査概要** 他都市に対しアンケート及びヒアリングを実施し、指定管理者制度(公募)に関する状況及び評価について調査。
- **調査期間** 令和3年3~6月
- **調査方法** 東京都及び政令指定都市へのアンケートまたはヒアリング(20都市)

(1) 指定管理者制度(公募)の導入状況(令和3年3月31日時点)

・指定管理制度(公募)を導入している都市は調査対象の過半となる12都市。ただし、地方住宅供給公社法に基づく公社が設置されている都市では、公社が全ての業務を実施しているところが多い。

赤字: 地方住宅供給公社法に基づく公社がある都市
(ただし、さいたま市は県公社)

管理戸数: ~2万戸

管理戸数: 2万戸~



※大阪府は、令和3年4月より全業務を公募したが、全ての地域で住宅供給公社が選定されている。

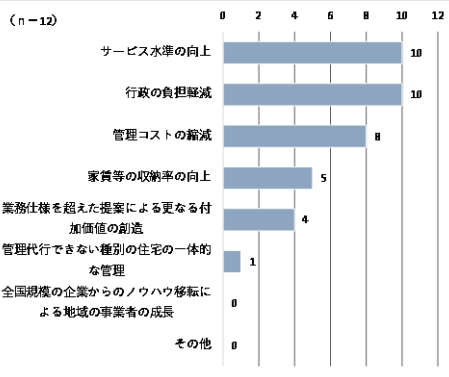
(2) 指定管理者制度(公募)に対する評価

- ・公募指定管理の導入による効果として、「サービス水準の向上」や「行政の負担軽減」が主に評価されている(グラフ1)。
- ・「管理コストの縮減」についても過半となる都市で評価されているが、コスト縮減はみられないとする都市もある(グラフ2)。
- ・主に「緊急小口修繕」や「空家修繕」等において、コスト・サービスの両面で民間事業者が優位性を有すると評価(グラフ2、グラフ3)。
- ・公募を実施していない(公社が管理を実施している)理由として、管理代行制度を活用できることや行政との連携、福祉的配慮、仕様書にない業務に対しても柔軟に対応が可能であること、などがメリットとして評価されている(ヒアリング)。

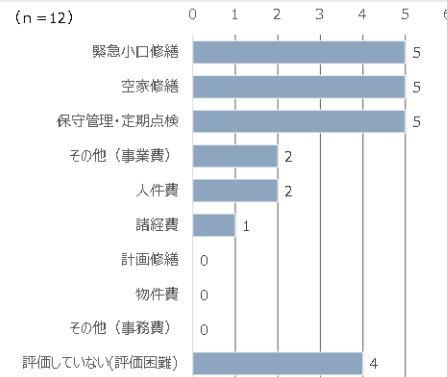
(3) 地場業者への悪影響

- ・地場業者に対して「特に悪影響はない」とする都市が多いが、一部で発注先の偏りが生じている都市も見られる。

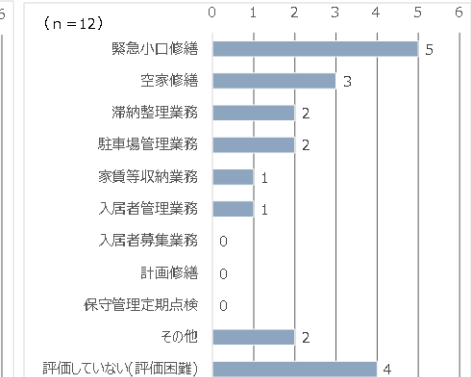
◆ 公募の導入による効果(グラフ1)



◆ 民間事業者のコスト面の優位性(グラフ2)



◆ 民間事業者のサービス品質の面の優位性(グラフ3)



◆ 地場業者への悪影響の状況(グラフ4)

