

**令和6年度 福岡市営住宅管理に係る指定管理者選定・評価委員会
議事要旨**

1 開催日時

令和6年8月7日（水）13：30～17：00

福岡市住宅供給公社3階 会議室1

2 出席者

（委員）5名

（事務局）4名

（指定管理者）公募指定管理者（東急コミュニティー・九州総合管理共同事業体）4名

非公募指定管理者（福岡市住宅供給公社）6名

3 配付資料

（1）会議次第

（2）タイムテーブル

（3）委員名簿

（4）福岡市営住宅等管理運営業務評価基準

（5）令和6年度市営住宅指定管理者（公募/非公募）評価シート

（6）評価資料ファイル

（7）財務モニタリング資料

4 議題

（1）市評価案の説明

（2）ヒアリング内容の整理

（3）指定管理者ヒアリング

①東急コミュニティー・九州総合管理共同事業体

②福岡市住宅供給公社

（4）委員の意見交換

①東急コミュニティー・九州総合管理共同事業体

②福岡市住宅供給公社

（5）財務モニタリング

5 傍聴者

なし

6 議事

事務局：令和6年度福岡市営住宅管理に係る指定管理者選定・評価委員会を開催する。

◆市評価案の説明

(事務局から市評価案の説明)

委員：入居者アンケートについて、公募指定管理者と非公募指定管理者でアンケート項目に違いがあるが、項目については市で設定していないのか。

事務局：アンケートを行うことは業務仕様書に定めているが、項目については指定していない。

委員：アンケートの回収方法の指定はしているのか。

事務局：指定していない。

委員：アンケートの各項目について、入居者の回答が指定管理者に対する評価に対してではなく、市営住宅の運営を行う市への評価も含んだものになっている可能性がある。アンケートの項目等について、入居者の回答が純粋に指定管理者に対する評価となるよう、工夫が必要である。

事務局：検討する。

委員：各評価の項目に「応募時に提案した項目があればその実施状況」とあるが、応募時に提案したものが実施できていない場合は減点対象となるのか。

事務局：減点対象となる。

委員：公募指定管理者の評価項目について、「1業務の履行に関する評価（3）市営住宅の維持管理④駐車場管理」と「4その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等」の両項目に「空き区画の時間貸し駐車場」が挙げられているが、二重評価とならないのか。

事務局：「空き区画の時間貸し駐車場」は自主事業として「4 その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等」の項目で評価を行う。

委員：窓口時間の延長について、公募指定管理者は18時まで、非公募指定管理者は19時までとしているが、市としてどのような評価基準で評価を行っているのか。

事務局：公募指定管理者の窓口延長については、年間を通してのものであるのに対し、非公募指定管理者の窓口延長については、入居者の定期募集に係る資格審査の実施期間に限られているため、その点を考慮したうえで、評価案を作成している。

委員：非公募指定管理者について、定期募集に係る資格審査の実施期間は土曜日も窓口を開けていると記載があるが、資格審査機関以外はいかがか。

事務局：定期募集に係る資格審査の実施期間以外は、平日のみの窓口開設であると認識している。

◆指定管理者（公募）ヒアリング

＜中央区・南区・城南区指定管理者（東急コミュニティー・九州総合管理共同事業体）＞

委員長：令和6年度福岡市営住宅管理に係る指定管理者選定・評価委員会における、東急コミュニティー・九州総合管理共同事業体へのヒアリングを開始する。

【1 業務の履行に関する評価】

（1）市営住宅センター（施設管理事務所）の運営

②法令及び協定書等の遵守

委員：窓口の時間を業務仕様書より1時間延長し、18時まで開設したとあるが、延長した1時間について、どのような要件で利用されることが多かったか。

指定管理者：日中仕事を行っている方で車庫証明の発行に関する問い合わせや修繕に関する問い合わせが主なものである。

委員：土曜、日曜に窓口を開設の需要についてはどうか。

指定管理者：土曜も窓口を開設している他の自治体もあるが、土曜の利用者は少ない。

（３）市営住宅の維持管理

④駐車場管理運営

委員：「住宅管理課の駐車場区画拡張事業に寄与した」とあるが、具体的にはどのような業務を行ったのか。

指定管理者：市営住宅の駐車場については、幅が 180 c m、長さが 490 c m の車が停められるものとなっている。近年は、幅が 180 c m を超える車が多く出てきているため、停められないという問題が出ていた。そこで、市と協議を行い、駐車区画の拡張事業に着手した。中央区では伊崎浦住宅、南区では警弥郷住宅、城南区では片江住宅において、駐車場区画 3 区画を 2 区画にまとめることにより、幅 190 c m、長さ 495 c m の車が駐車できるよう、区画を整備した。利用料金については、駐車区画の面積の増加分を上乗せして徴収を行うこととしており、利用者にも了解を得ている。

委員：空き区画の時間貸し駐車場（akippa）について、今まで使用していなかった区画を時間貸し駐車場としてアプリで予約し、利用できるようにしたものであるという認識で間違いはないか。
また、どの程度の利用があり、収益化されているのか。

指定管理者：お見込みのとおり、アプリで予約を行い、駐車場を有料で利用するというものである。コインパーキングの場合は設備機器が必要となるが、akippa の場合は必要ないため、初期費用が抑えられる。
訪問介護事業者の利用に適しているが、一般利用も可能としている。利用実績については、訪問介護事業者が車 5、6 台で月に 30～40 回程度の利用がある。15 分 50 円の料金設定、1 日 500 円の設定としている。時間単位でなく、1 日単位で予約をすることにより、出入りができるという点が便利であると、介護事業者から評価をいただいている。akippa は現在中央区の福浜住宅で 28 区画、城南区の中浜町住宅で 3 区画設けている。売上のうち 50% を akippa の事業者が、残りを指定管理者と市で分配している。令和 5 年度については、収入が 1,655,334 円であり、指定管理者が 1,077,075 円を福岡市に納入している。

委員：入居者アンケートの中で、畳が30～40年交換していないという声があるが、畳を交換するタイミングはどうなっているのか。
また、駐輪場が不足しているという声もアンケートにあったがいかにか。

指定管理者：畳は、入居者から問い合わせがあった場合に現地に出向き、状況を確認したうえで、交換等の対応を行っている。
駐輪場については、放置自転車と思われるものも多く置かれており、スペースが圧迫されている。そのため、自治会長と協議のうえ、期限を設定し、それまでに返事がないものについては撤去すると周知したうえで、放置自転車と思われるものを撤去し、スペースを確保している。

委員：「駐車場区画拡張事業に寄与した」とあるが、この事業は市の事業なのか。また、寄与した内容について具体的に伺いたい。

指定管理者：市と指定管理者で駐車場の区画が狭いという共通認識があったため、市と協議したうえで、区画の拡張ができそうな住宅を選定し、市に提案した。その後、市に拡張事業の着手について許可を得たうえで、整備を行った。

【2 サービスの質に関する評価】

（1）利用者満足度（入居者アンケート）

委員：入居者アンケートの配布方法について、自治会の意向に合わせて回収を行ったとのことだが、どのような方法で行ったのか。

指定管理者：回収方法は自治会によって異なり、自治会長の郵便ポストに投函し回収する方法や、集会所設置のポスト等、自治会で回収しやすい方法で回収を行っている。

委員：入居者アンケートの回収率について、区によってばらつきがあるが、何か原因はあるのか。

指定管理者：城南区については、前指定管理期間において、九州総合管理が指定管理者として管理を行っており、日頃の巡回や修繕の際に、自治会長とこまめに情報共有を行うなど、自治会と強い関係性を築いていた

め、中央区、南区に比べ、回収率が高くなっている。中央区、南区についても九州総管理のやり方に倣って、対応を始めている。

委員長：入居者アンケートの回収率が高いため、アンケート結果をどう活用していくか、考えを伺いたい。単純集計で終わらせるのではなく、入居者からの具体的な意見が数多く集まっているため、どう活用するのかを考えていく必要がある。

指定管理者：高齢化が進行しているため、既に取り組んでいる高齢者向けのサービスについて、地道に続けていき、浸透させていきたい。また、建物についても老朽化が進んでいるため、修繕に関する意見が多いが、市と情報共有しながら、着実に進めていきたい。

委員：アンケートの集計結果の「指定管理者のサービス全般について」の項目において、大変満足が 66 人、満足が 1019 人、回答数が 1838 件であるため、満足以上の割合は約 59%という認識で良いか。

指定管理者：お見込みのとおりである。

【4 その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等】

②指定管理者企画事業・自主事業の成果

委員長：認知症と防犯講習会を各住宅でそれぞれ 30 分ごとの時間で行っているとのことだが、この 2 つの講習会のニーズが高いのか。

指定管理者：昨年は認知症と防犯であったが、今回は防災についての講習を行うなど、様々なバリエーションで行っていきたい。

委員長：参加人数をいかに増やすかが課題と思われるが、工夫をしているか。

指定管理者：土日が参加しやすいと考え、講習会を実施したこともあったが、3 人程度と参加者が少ない自治会があった。高齢者のニーズが高いため、平日でも参加が可能であると考えている。自治会長の呼びかけや自治会の清掃活動の後に講習会を実施する等、工夫が必要である。日頃から自治会とコミュニケーションを取っていかなければならないと感じている。

委員：認知症の講習会について、認知症の方の支援や自身が認知症にならないためにはどうしていくか等、講習の内容にも様々あると思うが、実施している講習会は、認知症の方への声掛けや見守り等、認知症の方とどう暮らしていくのかという内容なのか、予防についてなのか、内容について伺いたい。

指定管理者：認知症への気づき、予防、コミュニティーについてである。講習会を行う中で、入居者同士の横のつながりが広がる点で有意義だと考えている。

委員：添付資料の P126～129 で認知症サポーターや詐欺予防の啓発等のチラシがあるが、入居者にどのような方法で周知しているのか。

指定管理者：自治会にチラシを渡し、各戸に回覧する等の方法で周知を行っている。

委員長：予定していた終了時刻となったため、以上でヒアリングを終了する。

◆指定管理者（公募）ヒアリング

＜福岡市住宅供給公社＞

委員長：令和 6 年度福岡市営住宅管理に係る指定管理者選定・評価委員会における、福岡市住宅供給公社へのヒアリングを開始する。

【1 業務の履行に関する評価】

（1）市営住宅センター（施設管理事務所）の運営

②法令及び協定書等の遵守

委員：入居者の定期募集に係る資格審査の実施期間は、開設時間を平日 19 時まで延長したとあるが、入居の申し込み等をする方の手続きのために、2 時間延長したという解釈で良いか。

福岡市住宅供給公社：お見込みのとおり。抽選に当選した方の資格審査にあたり、当選者に 1 度来所していただくこととしているため、対応時間を延長している。令和 5 年度については、平日の 17 時から 19 時の間に 30 名、土曜日に 49 名の方が来所した実績がある。

委員：延長した期間を伺いたい。

福岡市住宅供給公社：定期募集 1 回につき 5 日間程度である。

委 員：当選者は必ず来所しなければならないのか。

福岡市住宅供給公社：住民票や所得の証明、家族関係の証明等の確認が必要であり、公平性を保つために厳格に定められた入居資格要件を満たしているか、しっかりと審査を行っている。

委 員：窓口の延長を行っているのは、仕事をしている方等が手続きに行きやすいようにという意図か。

福岡市住宅供給公社：お見込みのとおり。

委 員：19 時まで窓口を延長している際に、定期募集の当選者以外の方が窓口に来られることもあると思うが、対応はしないのか。

福岡市住宅供給公社：他の用件の方は 17 時までの対応を原則としているが、窓口が開いているため結果的に対応を行ったことはあると思われる。

（２）市営住宅の運営

⑤入居者支援（福祉的配慮・コミュニティ支援）

委 員：コミュニティガーデン許可制度を 3 住宅で実施した実績や手ごたえを伺いたい。

福岡市住宅供給公社：市営住宅用地の一部を活用し、入居者間のふれあい、高齢者の生きがいつくり、安否確認を図る目的で平成 30 年度より試行的に実施している。現在は、令和 6 年度に 1 住宅追加し、4 住宅で試行している。効果としては、この 4 住宅のうち、千早北住宅では年に 2 回収穫祭を行っており、本日収穫祭が行われた。公社職員にも声をかけていただいたため、現地に行ってきたところである。参加者が大人 10 名、子ども 7 名であり、市営住宅の入居者でない方や別の市営住宅入居者も参加されていた。じゃがいもや玉ねぎを収穫し、参加者でカレーライスを作った。地域コミュニティの活性化に繋がっていると認識している。

委 員 長：場所については、自治会と協議をしながら決めているのか。

福岡市住宅供給公社：自治会から相談を受けた場合、現地を確認し、埋設管の有無や住棟から2m、側溝から50cm離れていなければならない等の基準を満たしているかどうかの確認を行い、満たす場合は行政財産の目的外使用許可を出し、対応している。

委員長：収穫祭に入居者ではない方の参加があったとのことであるが、それは収穫祭を開催した住宅の自治会の受け入れが柔軟であることによるものであるか。

福岡市住宅供給公社：お見込みのとおり。

委員長：コミュニティガーデン許可制度が始まった際は、2住宅であったと把握しているが、2住宅増えたのは公社から営業をかけた結果であるのか。

福岡市住宅供給公社：管理組合にとって役立つ情報を載せた管理組合活動通信を年に1回程度発行しており、それにコミュニティガーデン許可制度について掲載を行った。直近では令和6年2月に発行したが、その際は10件ほど相談があった。その中で、1件許可に至った。本格実施に向けて、周知や検証に取り組んでいきたい。

委員：許可の条件は、埋設管の有無や住棟からの距離等以外に何かあるか。

福岡市住宅供給公社：水代を共益費から支払うこととなるため、住民の同意が必要となる。住民総会に諮っていただいたうえで許可を行っている。

（２）市営住宅の運営

①募集入退去等

委員：募集にあたり、乳幼児がいるひとり親世帯の申し込みを可能とするモデル事業やバリアフリー住宅の一部を車椅子使用世帯向けの住宅として活用したとあるが、予定よりも効果が見られたか。

福岡市住宅供給公社：乳幼児がいるひとり親世帯については令和5年10月から随時募集の中で受付を行っているが、令和6年3月までに8件応募があり、そのうちのほとんどが入居している。4月以降も申し込みがあっている状況であり、想定していた成果は得られた。現在はモデル事業である

が、乳幼児だけでなく、小学生などがいるひとり親世帯まで拡大できないか検討を行っているところである。車椅子使用世帯向けの住宅については、以前と比較し、提供数が増えている。令和3年度までは年に3戸程度しか提供できていなかったが、令和4年度からは10戸程度に増加しているため、成果が出ていると考えている。

（２）市営住宅の運営

②家賃収納整理

委員：高い家賃収納率を維持しているが、工夫している点があれば伺いたい。

福岡市住宅供給公社：口座振替の勧奨や生活保護世帯の代理納付を進めている。また、滞納がある世帯については夜間に訪問し、支払いをお願いしている。その他にも、家賃の減免制度や生活支援センターの案内等、滞納者支援に力を入れている。

委員長：収納率を上げるための取り組みについて回答いただいたが、どの取り組みが一番効果的であるか伺いたい。

福岡市住宅供給公社：口座振替が一番確実であるが、最終的には、地道に訪問して納付をお願いすることにより、効果が出ていると考えている。今後、支払い手段の多様化を検討できないかと考えている。

（３）市営住宅の維持管理

②災害・緊急時対応

委員：勤務時間外に市営住宅で火災が発生した場合に、現地へ職員が向かう体制を整えているとあるが、勤務時間外とは公社職員の勤務時間外という意味か。

福岡市住宅供給公社：お見込みのとおり。

委員：退勤した職員が、通知を受けて緊急対応するという仕組みになっているのか。

福岡市住宅供給公社：緊急対応の当番を月毎に決めており、退勤している場合でも緊急対応できる体制を取っている。

委員長：被災した住戸の入居者へ一時入居等の案内を速やかに行っているとあるが、できるだけ同じ住宅の中で移転先を探すのか、他の住宅の空き住戸に移転となるのか。

事務局：基本的には同じ住宅の空き状況を募集課で確認し、移転先を決めている。

（３）市営住宅の維持管理

⑤空家修繕

委員長：空家修繕の効率化が図られているが、見直しを行うにあたり、一番力を入れたところを伺いたい。

福岡市住宅供給公社：現在、コスト縮減の取り組みを行っており、内容を検討中である。修繕の程度については、業者によって差異が無いよう、市と協議を行いながらマニュアルの作成に向けた検討を行っている。空家修繕については、入居者の安全の確保を前提としつつ、一定の基準をつくり修繕範囲を限定することなどにより、コストの縮減を図れないか検討している。

（３）市営住宅の維持管理

③緊急・小口修繕

委員長：時間外緊急受付センターを設置しており、入居者からの緊急な修繕依頼への対応など、24 時間 365 日対応の万全な体制を整えているとあるが、配置人員や対応方法などについて伺いたい。

福岡市住宅供給公社：緊急電話受付業務を市営住宅の修繕や工事に精通した業者に委託している。基本的には、夜間や休日などの時間外に 1 名を配置し、電話対応を行っている。受けた電話のうち、緊急対応が必要なものについては、早急に対応できるよう、発注先業者を事前に決めているため、入居者から電話を受けた緊急受付センターから当番の業者に対応を依頼している。

（４）市の施策への貢献

④ワークライフバランスの向上

委員長：令和 5 年度の平均時間外勤務が年 20 時間という数値となっているが、この数値は令和 5 年度に一時的に下がったものなのか、年々時間外勤

務が減ってきた結果なのか伺いたい。

福岡市住宅供給公社：令和５年度の時間外実績については、前年度より１０％程度減となっている。時間外の縮減の取り組みの積み重ねによる結果であると考えている。課内の業務の平準化、会議を３０分以内で終わらせること、会議資料の事前送付などにより業務の効率化を図ったり、時間外勤務の事前申請の徹底を行ったりする取り組みをしている。

委員：未納者に対し、夜間に徴収を行う職員については、出勤時間をずらすなどの対応を行っているのか伺いたい。

福岡市住宅供給公社：お見込みのとおり。夜間徴収を行う職員については出勤時間をずらした勤務にしている。

（４）市の施策への貢献

②環境への配慮

委員：応募時に提案した内容について伺いたい。

福岡市住宅供給公社：社会貢献として環境への配慮項目を４点掲げている。１点目は市のグリーン購入ガイドラインに沿って物品調達を行うこと、２点目は住宅修繕などで出た廃材の処理を適切に行い再資源化に努めること、３点目は公社の社屋に省エネ設備を導入すること、４点目は発注や入札において市の社会貢献優良企業の認定を受けた企業を考慮することである。４点とも達成している。

委員：４点とも指定管理業務委託の仕様書に記載のないものであるのか伺いたい。

事務局：応募時に公社が提案した事項であり、仕様書に記載はない。

【２ サービスの質に関する評価】

（１）利用者満足度（入居者アンケート）

委員：アンケートの回収数が少ないが、アンケートの回収方法を紙からＱＲコードに変更した理由を伺いたい。

福岡市住宅供給公社：従来は公社に来所した入居者にアンケートの記入を依頼していたが、

全入居者に対して広くアンケートを実施するため、QRコードを活用した調査方法に変更した。市営住宅の入居の応募については4割程度の方がインターネットを利用していることや、総務省の調査によるとインターネットの利用率が85%を超えているということから、インターネットによる回答は一定程度普及しているものと考えている。また、インターネットでの回答が困難な方については、公社に常設している「意見箱」により意見を伺っている。

委員：回収方法を今後はどうするのか伺いたい。

福岡市住宅供給公社：市営住宅センターだよりもQRコードを掲載することに加え、管理組合から入居者にアンケートの回答について周知していただくことや、公社のホームページでの積極的な広報を行うことにより、アンケート回答数の増加に取り組んでいきたい。

委員長：アンケート結果が回答割合のみの表記となっているため、有効回答数についても記載すべきである。また、回答数が31件と少ないため、信憑性のあるアンケート結果となっていない。

福岡市住宅供給公社：今後のアンケート方法については、検討していきたいと考えている。

委員長：アンケートで回答のあった公社に対する意見について、どのような対応を行っているのか伺いたい。

福岡市住宅供給公社：アンケート結果を内部で共有し、頂いた意見についてはそれぞれ対応を行っている。

【4 その他施設の管理運営にあたり、工夫し成果をあげた取組等】

①業務改善の成果

委員長：網戸の再利用について、退去者が残していったものを再利用しているという認識で間違いないか。

福岡市住宅供給公社：お見込みのとおり。入居した際に入居者が設置した網戸について、従来は退去時に撤去していただく必要があったが、次に入居する方が使用できる品質が保たれていれば、残置して退去してもよいという対応に変更している。次の入居者がその網戸をそのまま使用しない場合は、

公社が撤去を行うこととしている。

【6 指定管理者による自己評価】

委員：福岡市と連携のうへ、管理組合活動や高齢者見守りの支援に関する新たな事業の実施に向け、他都市調査や課題の検討などを行ったとあるが、具体的な内容について伺いたい。

福岡市住宅供給公社：高齢化の進展やコミュニティの希薄化が大きな課題となっており、共益費の徴収や共用部の維持管理が難しくなっている。また、管理組合にアンケート調査を行ったところ、共益費の徴収や共用部の管理を市や公社に行ってほしいという回答が約4割あったことを踏まえ、市と公社でワーキンググループを作り、協議や他都市調査のうへ、市や公社による共益費の徴収管理の試行も含めて、現在、検討を行っている。

委員長：予定していた終了時刻となったため、以上でヒアリングを終了する。

◆委員の意見交換

指定管理者（公募）

<中央区・南区・城南区指定管理者（東急コミュニティー・九州総合管理共同事業体）>

委員長：これから、各指定管理者の委員評価に関して意見交換を行う。まずは東急コミュニティー・九州総合管理共同事業体の評価についての意見交換を行う。市の評価案と異なる評価を付けた項目について、回答願いたい。

【1 業務の履行に関する評価】

（3）市営住宅の維持管理

④駐車場管理運営

委員：(株)akippa との連携による駐車場シェアリングについては、介護サービス事業者の駐車場所の確保に大きく寄与しているためS評価とした。

【2 サービスの質に関する評価】

（1）利用者満足度（入居者アンケート）

委員：指定管理者のヒアリングの中で、「非常に満足」「満足」と回答した割合が59%であるという回答があった。目標値として、「満足」以上の評価が70%以上と設定しているが、市がA評価としている理由は何か伺いたい。

事務局：「満足」以上の評価の割合を計算する際に、分母に「未回答者」を含めずに計算を行った場合、「満足」以上が80%を超えているため、A評価とした。満足度の計算方法等について整理したい。

委員：入居者アンケートについては、市側への評価が含まれている可能性があり、指定管理者に対する純粋な評価となっていない可能性がある。このアンケートを指定管理者の評価を行う材料とすることに疑義がある。

委員長：そもそも、公社のアンケート調査については杜撰であると考えている。12月の時点でアンケート回収数が31件であることが分かっていたにもかかわらず、1月から3月の間に再調査を行うなどの再調整を行っていないことが問題である。しかし、讃井委員の意見のとおり、アンケートの客観性を確保するための工夫は必要であるとする。

【1 業務の履行に関する評価】

（3）市営住宅の維持管理

④駐車場管理運営

委員：讃井委員の意見のとおり、(株)akippa との連携については評価できるため、S評価に変更したい。

委員：(株)akippa との連携について、「1 業務の履行に関する評価（3）市営住宅の維持管理」の項目で評価するのか、「4 その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等（加点事項）」で加点を行うのか、基準はどうなっているのか伺いたい。

事務局：(株)akippa との連携について、応募時に提案しており、仕様書に業務として含まれるか否かで、どちらの項目において評価するのか異なるため、確認して後日各委員に回答する。

【2 サービスの質に関する評価】

（1）利用者満足度（入居者アンケート）

委員：アンケートの回収については、自治会の意向に合わせて回収方法を変える等、工夫が見られた。

委員長：林委員同様、回収方法の工夫について、評価できる。集計結果を今後の管理運営に活用する等すべきである。自治会との連携を密に行っており、その取り組みが住宅の管理運営に繋がっている。

【4 その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等】

③評価項目1～3以外で成果をあげた取組等

委員：(株)akippa との連携によるカーシェアリングがテクノロジーの変化により成果をあげることができたように、IoT を活用した認知症予防の予防や、zoom のような Web 会議ツールを使いコミュニティの希薄化の防止を図る等、今後事業を行う中で参考にしてほしい。

【1 業務の履行に関する評価】

(1) 市営住宅センター（施設管理事務所）の運営

⑥個人情報保護・情報管理

委員：個人情報の管理については、窓口・事務所扉及び事務室の機械警備によるダブルセキュリティーを行っており、十分な体制が確立されていることから、A評価とした。

指定管理者（非公募）

＜福岡市住宅供給公社＞

委員長：次に、福岡市住宅供給公社の評価についての意見交換を行う。市の評価案と異なる評価を付けた項目について、回答願いたい。

【1 業務の履行に関する評価】

(1) 市営住宅センター（施設管理事務所）の運営

①実施体制・人員配置

委員：人員配置は市の評価はAとなっているが、通常の実力の範囲内であると考えため、B評価とした。

【1 業務の履行に関する評価】

(4) 市の施策への貢献

①地域経済・地場中小事業者への配慮

委員：発注の際の地場中小事業者の選定や発注数等については通常の努力の範囲内であると考え、B評価とした。発注数が多ければ良いというものではないと考えている。

【2 サービスの質に関する評価】

（1）利用者満足度（入居者アンケート）

委員：評価自体はC評価で、市と同様であるが、アンケートの回収方法に取り組む余地がある。高齢者等のITスキルが高くない方向けの回収方法を検討する必要がある。

【2 サービスの質に関する評価】

（3）受付・接遇

委員：入居者アンケート調査においても、職員の対応や窓口の利用しやすさについて70%以上の方が「大変満足」「満足」と回答したとあるが、アンケートの回収数が31件であり、統計として成立していない。そのためC評価とした。

【3 経済性・効率性に関する評価】

（1）収支の実績

（2）経費の縮減

委員：長期借入金の繰り上げ返済による今後発生する金利負担約2億円の削減と量水器取替工事の発注方法の工夫により工事費の単価を約半額に縮減したという具体的な成果が見られるため、それぞれA評価とした。

【1 業務の履行に関する評価】

（1）市営住宅センター（施設管理事務所）の運営

②法令及び協定書等の遵守

委員：一定期間に限るものであるが、窓口の開設時間を2時間延長し、土曜日も窓口を開設することにより、お客様の期待に応えることができ、サービスの向上に寄与している。そのため、A評価としている。

【1 業務の履行に関する評価】

（2）市営住宅の運営

⑤入居者支援（福祉的配慮・コミュニティ支援）

委員：コミュニティガーデンの取り組みについて、市営住宅だけでなく、市営住宅に居住している方以外の参加もある等、地域コミュニティの活性化に大きく寄与しているため、S評価とした。

【1 業務の履行に関する評価】

（3）市営住宅の維持管理

③緊急・小口修繕

委員：緊急な修繕依頼への対応など、業者に委託して24時間365日対応の万全な体制を整えているためA評価とした。

【2 サービスの質に関する評価】

（1）利用者満足度（入居者アンケート）

委員：入居者アンケートの回収数は少ないが、公社の窓口対応について、満足以上が70%を超えており、利用しやすさについても77.4%という高い評価を得ているため、B評価とした。

【1 業務の履行に関する評価】

（3）市営住宅の維持管理

③緊急・小口修繕

委員：毎日の巡回や24時間365日対応の万全な体制を整えている点は評価できるためA評価とした。

【1 業務の履行に関する評価】

（2）市営住宅の運営

①募集入退去等

委員：市の評価案と変わらずA評価としたが、社会的な課題やニーズに沿った募集が見られて、効果が出ており、評価に値する。

【2 サービスの質に関する評価】

（1）利用者満足度（入居者アンケート）

委員：アンケートの回収方法等は検討する余地があり、入居者の具体的な要望やコメントが挙がっており、その活用も含め、検討が進めばよいと考える。

委員長：意見交換はここまでとする。

◆財務モニタリング

委員長：指定管理者の財務状況について、事務局から報告いただき、委員の意見を聴取する。

事務局：指定管理者から提出された決算資料等をもとに、市の基準に照らして確認したところ、公募指定管理者、非公募指定管理者ともに、今後の指定管理業務遂行に問題ない財務状況であると判断している。福岡市住宅供給公社について、流動比率が令和3年度から令和4年度にかけて219%から133%に下がっており、令和5年度には192%に上がっている。この原因については、コロナ禍であったため、給排水設備等の住宅に入って修繕を行う必要のあるものが実施できなかったことが影響している。予算が余り、市に返還したため負債として計上されていることによる負債増が原因である。その他に数値が大きく変動したのもとして、負債比率が令和4年度から令和5年度にかけて97.5%から51.9%に下がっている。これについては、借入金を繰上償還し、負債が減ったことによるものである。

委員：株式会社東急コミュニティーは規模が大きいため、財務状況は安定しており、問題ない。株式会社九州総合管理も同様に問題ない。株式会社九州総合管理の規模が小さいため、公社や株式会社東急コミュニティーと比較すると安定性は落ちるが、決算書類等の数字を見る限り、問題ない。公社については、借入金の繰上返済の話があったが、そもそも借り上げをする必要があったのか、疑問ではある。いずれにしろ、各社の財務状況は良好で、今後の指定管理業務に支障はないと思われる。

委員長：すべての議題を終えたため、以上で令和6年度福岡市営住宅管理に係る指定管理者選定・評価委員会を閉会する。