

令和3年度県営住宅等に係る指定管理者制度運用委員会 (令和2年度実績に係るモニタリングの検証結果について)

1 日 時 令和3年8月3日(火) 10時から11時30分

2 場 所 県庁11階第4会議室

3 出席状況 委員5名中、5名出席(1名は書面による意見提出)

委員長 琉球大学名誉教授 小倉 暢之

委員 沖縄女子短期大学 児童教育学科 教授 砂川 麻世

委員 税理士法人 添石総合会計事務所 添石 理佐

委員 一般社団法人 沖縄県設備設計事務所協会 会長 宮城 正和

委員 那覇地区県営団地連絡協議会 会長 内間 正芳

4 検証事項

県営住宅指定管理6地区(北部、中部A、中部B、南部、宮古、八重山)の令和2年度実績に基づくモニタリング結果の検証について

5 検証内容

- (1) 指定管理者及び県が実施するモニタリングは適切に行われているか。
- (2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか。
- (3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や県の対応は適切に行われているか。

6 検証方法

- (1) 事務局によるモニタリング実施結果の報告
- (2) 質疑・意見(各委員からの質疑等に対し、事務局及び指定管理者から回答)

7 議事の概要(主な質疑・意見等)

●は委員、○は事務局及び指定管理者

【本島地区】

- 各地区の「施設設備」における子供の遊び場がないことについて、コロナ禍で虐待のリスクが上がっていることから、親子が気分転換できる環境が身近にあることは、子ども家庭福祉の観点で重要であると考えますがどうか。
- 子供の遊び場については、子ども家庭福祉の観点から有用であることは承知している。現在は新型コロナウイルスの動向及び県全体の感染防止対策を踏まえながら、使用の可否を都度判断している状況である。
- 各地区の「接客対応」の評価に対する指定管理者の自己評価における指定管理者の職員の対応の個人差が原因との見解に異論はないが、応対を一对一にしない対策等の課題

整備が必要であると考えerがどうか。

- 入居者から苦情や相談内容について対応者は1人ではなく各担当の上司も交えて接客にあたっているところである。今回のアンケート結果については、全職員に周知を図り、指導を徹底したい。
- 本島地区の財務指標の令和2年度実績の前年計画比の他の指標に比べ大きい理由を聞きたい。
- 令和2年度からは各地区に出張所を開設したことや働き方改革の一環として職員の4名増員及び出張所の賃料等の維持費が新たに発生したため経費が増加している。また、昨年からのコロナ禍で業務がかなり増えている部分がある。失業や収入が減少した方に対し家賃減免制度の相談等の事務を行っているが、前年度に比べ約2倍の件数になっている。
- 相談件数が昨年度から2倍になったとの話が出ていたが、新型コロナウイルスの影響が深刻な状況であるため家賃等を強制的に取るのではなく、なるべく相談に応じて欲しい。
- 丁寧に相談に応じて減免や収入を再認定する制度を活用して対応している。
- 北部地区の「緊急時の対応」で、警報器の誤作動や天井漏水等が多いとあり昨年度も同様の結果が出されていたが、状況を聞きたい。
- 昨年の台風や豪雨時の湿気によって住宅用火災警報器の誤発報が多数発生したことから取り替えを実施した。建物の経年劣化による天井漏水やコンクリート剥離等の修繕については早急に対応を実施している。また、公社職員による団地内巡回点検等において危険箇所の是正を図っている。
- ハード面の修繕や駐車場の拡大等は予算の制約もあり、なかなか難しいところがあると思うので、接客対応や緊急時の対応といったソフト面を充実させていけばコロナ禍であっても住民の満足度は高まっていくのではないか。そういった努力が大事になると感じる。

【宮古・八重山地区】

- 各地区の「接客対応」の評価に対する指定管理者の自己評価における指定管理者の職員の対応の個人差が原因との見解に異論はないが、対応を一对一にしない対策等の課題整備が必要であると考えerがどうか。
- 対応にばらつきがないように接客研修や毎日のミーティング等で情報を共有し丁寧な対応を心掛ける
- 「施設・設備管理」におけるベランダの柵の修繕と敷地内の高い木を切ってほしいとの要望について、安全管理の観点からリスクはどうか聞きたい。
- ベランダの柵に関しては業者に依頼しているが入居者となかなか連絡や都合がつかないなど問題点があることから、指定管理者の方で日程調整をして確実に実行できるようにする。敷地内の樹木に関しては各自治会と相談して自治会で対応できることはお願いをし、台風などによる影響が出そうな樹木に関してはすぐに対処する。

- 宮古地区の「緊急時の対応」の「後で連絡しますから2年以上経過」という声があるが、進捗管理が課題でよいか聞きたい。
- これに関しては2年前の台風の雨漏りと思われる。その際、被害件数が多かったため、業者との進捗状況の確認が不足していることが原因である。履歴をその都度残し、確認することを徹底する。
- 八重山地区の「運營業務取組改善案」を実施して改善に向かっているのか聞きたい。
- 退去者の動向については、個々の事情があるため一概に言えないが入居率は昨年度に続き目標値を上回っており、運營業務取組改善案による取組みの効果が一定程度認められるものと考えている。引き続き改善に向けた取組みに努めたい。