

## 平成 27 年度第 2 回鎌倉市営住宅指定管理者選定委員会におけるヒアリング概要

平成 27 年 10 月 29 日 (木)  
午前 8 時 55 分～11 時 20 分  
本庁舎 402 会議室

### 1 出席事業者

日本管財株式会社、一般財団法人かながわ土地建物保全協会

### 2 ヒアリングの概要

指定管理者として応募があった 2 者について、企画提案説明を受けた後、委員から事業者に対しヒアリングを行った。ヒアリングの内容は次のとおりです

#### <日本管財株式会社>

委員：提案書の 5 ページに書かれている、要望・苦情の対応で 24 時間 365 日の受付体制の整備の中に、コールセンターに電話が入った時に受付票を作成しているとのことだが、その流れを説明していただきたい。実際に作成しているのはサービスセンターかコールセンターかをまず聞きたい。

事業者：サービスセンターが開設されている時間帯での電話、来客に対する相談等は、全てサービスセンターで受付票を作成している。その中で、30 分ルールでの対応をしている。例えば、業者に発注しなければいけない内容で業者と連絡が付かないような場合は、まず、その状況を相手方に説明をさせていただく。また、夜間、休日の場合は、コールセンターの職員が受付をした後、サービスセンターに FAX で連絡を入れる。翌朝、サービスセンターの職員がそれを確認して対応している。また、緊急の場合は、すぐに業者に手配をしている。また、緊急ではない一般の問い合わせのような場合には、その場で相談者に回答させている。サービスセンターでは、FAX 送信された内容の他、全てのデータをシステムに情報として管理している。

委員：経営の面で今回の企画書を作成するうえで重要な視点はどこか。

事業者：最近、人件費も少しずつ上がってきている中で、中期間の契約になります。我々としても少しリスクはあるが、職員も同じ賃金では労働意欲も湧かなしので、少しずつ賃金も上げていくことを想定している。ただ、その部分を指定管理料に反映しますとなかなか立ち行かない部分もあり、そこについては、1 年目から 2 年目という熟練度に応じて、圧縮できる修繕費、保守点検費などを年々効率化していくことで、人件費に充てていくというように累積積算を行った。

委員：現在、こういった仕事での一番の問題は何か。

事業者：今、どこの自治体も建物が古く、また入居されている方も高齢ということで、管理は建物の管理だけではない。お住まいの方も含めて管理する必要があり、例えば、閉じこもってしまわないとか、その中で孤独死されないかといったことまで気を使う必要がある。また、建物については、限られたお金の中で配分して管理を意識するといったことが非常に難しい。

委員：地元の業者とネットワークを作っていくことについては、どう考えるか。

事業者：現行で行っている業者には、まず声を掛けさせていただく。そして我々の条件や意向を確認し、その中で合意を得た業者さんにはお願いすることとなる。その方が入居者にも安心していただける。そういった点では、我々は請負業者としてではなく、市の代わりに発注代行していくということを十分意識して、業者選定させていただく予定である。

委員：コスト削減の一つの方法として、集中購買システムで削減を図るということだが、例えば、19 ページの保守点検業務 221 万円がどのぐらい削減できるか。

事業者：集中購買に関しては、特にメーカーさんの点検作業や修繕の中で発生する部品等に関しては、全国各地で行っており、その中でスケールメリットがあるということで契約している。金額で言いますと、点検に関しては、5年間でおそらく500万～600万円が集中購買の対象になってくると思われる。小さな修繕は地元の業者さんとなるので、集中購買とはいかないと思われる。また、更新に必要な部品については、一括購入するので、その部分で削減していく。期間合計では1,000万円位にはなるかと思われる。

委員：職員の配置計画の中で、専従のセンター長が2人詰めていて、このセンター長の会議を定期的に行うと提案書に書かれているが、頻度はどのくらいか。

事業者：月に一度、テレビ会議の形だが各センターの現状報告を含めた会議で、意見交換をするセンター長会議がある。定期的な研修については、会社で月1回開催しているが、毎回参加することは難しいため、一人当たりでは年2回ぐらいの参加となっている。今回は、今センターにいる人間で立ち上げるため、研修を受けた人間を配置する。

委員：質問した主旨は、専従のセンター長がいなくなってしまうことがあるのかということである。そうすると事務員が1人になってしまい、保全担当と兼務しているとのことから、市営住宅の管理業務が大変になるのではないか。

事業者：時には外へ出ることもあるが、その場合、手薄になるようでしたら他の人間をバックアップの応援職員として配置する。リスクにならないように常時2名配置するよう対応をしていく。

委員：応援者はどの程度の頻度で詰めるのか。

事業者：日にもよるが、実際、必要な限り投入するような形になる。一つの例だが、3人で行っているサービスセンターがあるものの、そこで、当初募集が5件の予定であったが、実際ふたを開けてみると100件ぐらいの募集となり、各サービスセンターから応援を呼び、10名ぐらいの体制で泊まり込んで行ったこともあった。このように、状況に応じて応援できる体制をとっている。

委員：高齢者の見守りについてだが、先ほどの提案の中で福祉の関係機関と連携を強化して行うとあるが、他の住宅では実際どのような取り組みを行うのか。

事業者：まずは65歳以上の単身の方々を対象者としてピックアップし、その方々のかかりつけの病院とかアンケートを取る。その中で、定期的に訪問したり電話したりしてよいかという項目をもうけ、希望される方には定期的に訪問や電話を行っている。今回は保全の担当者が、巡回時に訪問したり、事務の担当が電話している。

委員：入居者のニーズ把握でアンケートを行うと書かれているが、どの程度の頻度で行うのか。

事業者：全戸対象は年1回。日常でも、窓口アンケートを書けるようにしている。

委員：予算に関してだが、管理事務費の内訳を教えてください。

事業者：管理事務費の内訳としては、老朽化する部分の対応と消耗品となる。

委員：一番大きな部分は何か。

事業者：コールセンターの維持費用が一番大きく、その次に、備品関係でパソコン、コピー機、車両の費用となる。

委員：家賃滞納者の対応は非常に大変と思うが、その辺はどうか。

事業者：まず一番大事にしていることは、入居されて1年目にきちんと払う癖をつけていただくことが大事と思っている。口座振替の手続きをしていただき、毎月支払うものであることを認識していただく。後からでも払えば良いという考え方をお持ちの人もいますが、そうではなく毎月決められた時にお支払をいただくことを1年目に認識してもらうようにさせていただく。その中でも、どうしても払えないという人がいる。そういった方には、市の方針と相談させていただき、例えば、生活保護を受給すべきではないかといったように個別相談等をさせていただいている。当初お受けした時は収納率が96%だったものが99%になったものもある。

<一般社団法人かながわ土地建物保全協会>

委員：サービスセンターの体制ですが、責任者、技術スタッフ、事務スタッフ、高齢者見守りスタッフが各1名の計4名ということだが、これは、鎌倉市営住宅関係のみの管理を行うスタッフか。

事業者：専任である。

委員：このサービスセンターには、他のスタッフもいるということか。

事業者：総勢20名のスタッフがいる。

委員：その4名のスタッフの方が外へ出ても、他のスタッフが対応できるということか。

事業者：対応できる。

委員：これまで4年間に渡って市営住宅の管理実績があるということだが、今回、新たな提案というものがあれば、お聞きしたい。

事業者：これまで、具体的な利用者の満足度調査は行っていなかったが、これからは、例えば、修繕を申込された方、或いはサービスセンターに電話をいただいた方に対してアンケート方式で、良かったか悪かったということについて、直接ご意見をいただいて取り組んでいきたいと考えている。

事業者：マイナンバー制度については、これから先不透明な部分もあるが、市当局と調整しながら使用するというのであれば、あわせて対応していきたいと考えている。

委員：先ほどのプレゼンテーションの中で、避難経路図の話があったが、これは新たな提案か。それとも既に実施していることか。

事業者：新たな取り組みとなる。既に市当局でも取り組みをされていると思うが、我々としても自治会と協働して取り組んでいきたい。

委員：予算を作成するに当たり、重要な視点とは何か。

事業者：鎌倉市に関する予算については、この4年間の実績があるので、それを基にしている。弊社は、利益を得ようとする考え方は基本的でない。かといってマイナスでは困るので、収支のバランスの中で若干のプラスということで、過去の人件費、事業費をベースに消費税のアップや人件費の昇給などを考慮して積算したのが今回の予算である。

委員：今起きている問題点を踏まえて今回の予算を積算されていると思うが、それについて何かあるか。

事業者：ソフト面での提案はあるが、予算については特になし。ただし、マイナンバーについて、市当局からパソコンの設置を要請された場合でも、指定管理費の中で対応するのではなく、独自の予算で対応していく。

委員：家賃の徴収について、どのようなご苦勞をしているか聞きたい。

事業者：電話だけではなかなか伝えにくい部分がある。また高齢の方も多くおり、出来る限り直接伺って納得していただくよう指導させていただいている。ただ、年金生活者の方が多く、先払いより後払いになるケースもあり、分納といったようなことも相談させていただいている。

委員：徴収率はどのくらいか。

事業者：滞納率が10%ぐらいである。

委員：地域との連携で民生委員とのかかわりがあるが、具体的にはどのようなことをしているのか。

事業者：民生委員さんは忙しいので、頻繁にお会いすることは難しいが、高齢者の方には声掛け運動などで出来るだけお話をするような対応を心掛けている。そういった中で異変を感じたり、本人から相談を受けたりしたときに、入居者の方の生活状況に変化が生じているとかで支援が必要な場合には、民生委員さんに連絡させていただき、連携した中で関係行政機関に支援をお願いしている。

委員：先ほどサービスセンターでは4名体制で対応して、そのうちの1名は高齢者の対応ということだが、鎌倉の市営住宅の場合は、高齢者の見守りスタッフとして専任の1名が必要ということか。

事業者：すべての人を対象とすることは難しく、75 歳以上の高齢者や障害者の方を対象に、ライフサポーターは現地を巡回して見守りをして回る。また、他の職員と同様に手摺の不具合はないか遊具は大丈夫かといったようなチェックも行い、滞納者がいれば支払いの催促も行うので、住宅管理職員として作業も行う。

委員：滞納率 10%というのは、最終的に徴収できなかったということか。

事業者：大体 10%で推移している。

委員：予算のことだが、管理部門がかなり抑えられているように思うが、管理事務費 110 万円の内訳はどのようになっているのか。

事業者：諏訪ヶ谷ハイツ管理業務が 50 万円強で鎌倉市シルバー人材センターから職員を派遣していただいている。次が事務所の経費で 25 万円ぐらいとなる。後は、ガソリン代、通信費である。

委員：関連施設として、公園や集会室を管理していくといった考えはあるか。

事業者：集会室については、弊社では神奈川県住宅供給公社の管理も行っており、そのいくつかの団地の中では、集会所に職員を常駐して管理しているところもある。  
また、公園に関しては、大きな公園はありませんが、大きな団地に付属した公園がありますので、そういった面では管理している。

委員：13 ページにライフフリー事業助成金制度が書かれているが、今後、鎌倉で委託を受けることになった場合は、このような事業の展開をされる計画はお持ちか。

事業者：現在 9 件あるが、鎌倉市内にはない。今後、鎌倉市の市民活動サポートセンターを通じて、鎌倉には保健医療や福祉分野の団体が 63 あると聞いているので、身近な N P O 法人に助成して、協力していただくのが近道と考えており、そういった取り組みをしていきたい。

委員：以上で、鎌倉市営住宅指定管理者の応募事業者 2 者に対するヒアリングを終了とする