

柏市営住宅等に係る指定管理者候補者選定委員会（面接審査）議事録

1 日時

令和5年10月13日（金）午後15時15分～午後17時00分

2 開催場所

柏市役所本庁舎3階 庁議室

3 出席者

(1) 選定委員会委員

奥田副市長（委員長）、小島企画部長（副委員長）、飯田総務部長、中山財政部長、市原都市部理事、藤田住宅政策課長

【専門委員】籠委員（麗澤大学大学院教授）、高橋委員（弁護士）

(2) 住宅政策課（施設所管部署及び事務局）

市村副参事、齊藤副主幹、宮川主任、寺田主任、清水主事

4 配付資料

(1) 次第

(2) 資料1：柏市営住宅等の募集概要及び要求水準

(3) 資料2：応募資格審査報告

(4) 資料3：財務状況の分析結果報告

(5) 資料4：応募内容比較表

(6) 資料5：指定管理者候補者の選定審査評価表、評価における意見

(7) 資料6：候補者選定の考え方

(8) 資料7：面接審査進行スケジュール

5 議事概要

（※以下、奥田副市長が委員長として議事を進行）

(1) 面接審査について

【主な内容】

- ・書類審査において面接対象と決定した応募団体1団体（株式会社東急コミュニティー）について、面接審査を行う。
- ・面接時間は、1時間（入退室時間を除く）とする。うち、20分をプレゼンテーション、残りを質疑応答の時間とする。
- ・面接審査の評価結果に基づき、指定管理者候補者を決定する。

【株式会社東急コミュニティーに対する主な質疑応答】

市原委員 3点質問がある。1点目は東急コミュニティーが指定管理を受けてから市営住宅使用料の現年度収納率が98%程度と右肩上がりになった。今後、100%程度に収納率を向上させるためには、どのような対策を講じるべきなのか教えていただきたい。2点

目は、入居サービスの向上ということで柏市営住宅も単身高齢者世帯及び認知症の入居者が増えている。そのような方のための支援として具体的な対応策を教えてください。3点目は、1700万程度の修繕費を設けている中で、リフォーム代は、どのくらいを想定しているか。そして何件程度実施が可能であるか。畳を床に変更するという提案もあったため、その点も含めて教えてください。

株式会社東急コミュニティー 1点目の収納率向上については、100%収納は難しい。その中でなかなかお支払いしていただけないお客様には、無理に督促して集めるというよりは、収納が難しい方には分納すること、分納も難しい方は、他の制度を利用することで根気強く向き合うことで対応している。また、大事なことは、2つある。口座振替の対応。初期未収の段階で対策を考えることが重要となっている。2点目の認知症の方への対応は、社内で完結できること、社外の方と連携する2点ある。社内では、東急コミュニティーで重点を置いているふれあいサポートで収入申告の書き方、家族への連絡をとること等のサポートを実施。社外では地域包括支援センターと連携することを実施。3点目のリフォームについては、単価が上がってきている。このため件数を上げるのは難しい。例えば、現在行っている修繕の中で設備をしっかりと更新してほしいというお声が多い。このためそういった設備関係にお金をかけていきたい。住宅政策課と打合せをして今後修繕については設備にお金かけて進めていく方向で話を進めていきたい。金額については、30万～70万と幅がある。100万以上かかるところもあるため、必要なところを修繕するというのを工夫しながら行っていきたい。

市原委員 畳から床に変更した場合、初期費用を無くした場合どのくらい件数ができるか詳しく教えてください。

株式会社東急コミュニティー 全体のリフォーム代としていくらということからは離れる細かい話にはなるが、東京都内の公営住宅で和室からクッションフロアにした改修した事例がある。クッションフロアにしたことで、和室の時には修繕費が10万円だったものが5万円程になり、需要も上がった。5万円を抑えたため、修繕件数を増やすことには繋がった。

中山委員 市内雇用、市内事業者の活用についてお聞きしたい。資料では、東急コミュニティーでの実績が示されている。具体的に事業に特化しているかどうか。また、事業に関して雇用や市内事業者の活用はどのくらい見込んでいるのか、市内事業者の活用はどのような分野で想定しているか教えてください。

株式会社東急コミュニティー 市内事業者の活用は修繕に関しては、20社のうち13社で活用しており、継続を考えている。災害の際は、市内事業者のほうがスピーディーに動けるといえることがあるため、市内事業者の利用は、社内の方針となっている。また、文房具等の購入もなるべく柏市で購入を行っている。一部柏市外で発注しているところもあるため、今後柏市内の業者に切り替えができるか検討したい。市内雇用については、来年度以降も継続したい。異動、退職があり、新規で採用が生じた場合は柏市に在住の方を優先して採用したいと考えている。

中山委員 収支の関係で収支計画を5年分提出しているが、基本的に横引き（毎年度同じ金額）となっている。細かくみると人件費も賃金の上昇分も見込んで平均であると書かれている。単年度の収支があるが、5年間のトータル中で考えての横引きであるという認識

でよろしいか。

株式会社東急コミュニティー 人件費についてそのとおり。保守等についても5年間続ける前提で事業者から見積りをいただいている。5年間の部分は問題なく実行できると考えている。

中山委員 今回、新たな提案をいくつかいただいているが、5年前（前回の指定管理者更新時）にも提案いただいていると思う。その提案の中で実現出来たもの、実現出来なかったものがあれば教えていただきたい。また、御社は全国的に公営住宅を管理しており、様々な提案をしている。全国的に管理している中で今回の提案はフルスペック（他市の市営住宅管理で行っている施策の全て）であるか。または、柏市の実情にあったもの、指定管理料に見合ったものを選んでいいのか教えていただきたい。またその他の事例を紹介してほしい。

株式会社東急コミュニティー 実現出来なかったことについては、集会室を利用したイベントはコロナ渦もあり実践が難しかった。コロナが落ち着いて防犯イベント等は実施できた。これからはより多く開催していきたい。全国的に公営住宅を管理している中で柏市に特化したものを提案している。高齢の方が多いので80歳以上に特化したふれあいサポートを月2回実施。マルシェの開催については柏市に特化した提案。最近のトレンドについては、オンライン化が進んでおり、有償であれば実施できる。

中山委員 オンライン化について有償であればできるとのことだったが、自主事業を展開するなかで収益が出た場合は今回の指定管理料の中でやりくりする考えはあるのか。また、デジタルデバイドの問題があるが、対応はなにか考えているのか。

株式会社東急コミュニティー 自主事業の収益について多く出た場合は相談したい。そして、入居者に還元したいと考えている。どれだけ収益がでるかかわからないが、多くの収益がでた場合は、オンライン化の提案をすることは、考えている。高齢者は電子申請は難しい。間口を広げるという意味で30～60歳代くらいの年齢の方にはスマートフォンで手続き。80歳くらいの方には、ふれあいサポートを通じて行う。いろいろな手段を新たな選択肢として行っていくという考えである。

中山委員 今後防犯クイズだけでなく、その他にスマートフォンやマイナンバー使い方講座等、高齢者のための講座を実施して欲しい。

株式会社東急コミュニティー 承知しました。

飯田委員 現在、全国的にすべての業界で人手不足となっている。この業界のことは定かではないが、これから人手不足が想定される。そういった場合の人材確保策はあるか。まず、市内事業者の人員確保が最初にできなくなるのではないか。市内事業者の人材確保についてどういう考えがあるか。人材確保策で現在やっていること。これからやっというところの対策を教えていただきたい。

株式会社東急コミュニティー あまりクリティカルにはやっていないが、公営住宅となるとあまりノウハウがない市内事業者もいる中でそういった事業者にもご協力いただいている。その際は、勉強会を実施してノウハウを伝えていく。様々な事業者とやりとりを行い、これがうまくいけば全国で仕事が循環していくと考えている。

飯田委員 人手不足は業界的にどうか。

株式会社東急コミュニティー かなり影響がある。分譲マンション管理では管理人が見つ

からない。清掃する方が見つからないことはよくある。公営住宅でも修繕をする業者がなかなか見つからない。業界全体として人手不足である。

飯田委員（柏市と）運命共同体のように共に事業を行っていくということでフォローもお願いできればと思う。

籠委員 マルシェの開催とあるが、毎週やるのか、イベントとして年に数回やるのか。

株式会社東急コミュニティー 年に数回やることで考えている。どのくらいの需要があるかはわからないため、お試しでやっていく。

籠委員 マルシェはあまり利益を求めてやるものではないと考えるが、買い物に行くのが大変な高齢者へのサービスということを考えてみると、あまりイベントとして単発でやっても意味はないと考える。試しにやってもいいが、今後どんなサービスに繋がるのか、利便性に繋がるのか。現段階ではイメージできないため、今後どんなプランになっていくのか。教えていただきたい。

株式会社東急コミュニティー どのくらい需要があるのかにもよる。この事業で利益をとるつもりはない。実際は、生協とスーパーと協力して行う。生協、スーパーがやるメリットがあると判断していただければ、継続する。継続するのが難しいということであれば、イベントとして行い、他の方法も考えていく。

籠委員 マルシェは契約期間で継続的にやるものではなくて試しでやるということ。ニーズがあるということであれば、続ける方法を考えるという認識でよろしいか。

株式会社東急コミュニティー おっしゃる通り。

高橋委員 昨今、いつ大規模な災害が起こるかわからない状況の中、御社はその際の対応で24時間、365日対応可能という。その時の具体的な対応について伺いたいマニュアル等が整備されているということであるが、水害等で単独で避難所等への移動ができない。地震の際もなにかトラブルがあって避難できない方がいた場合、マニュアル上どのような対応をとるのか。お聞きしたい。

株式会社東急コミュニティー 地震ではまず当社の職員自体の安否確認を行う。その後、対策本部のマニュアルに基づいて対応を行う。当社の管理者、市営住宅の管理人等にまずは連絡しながら状況を確認する。その後に状況確認のため、当社の職員を派遣する。熊本地震や大阪等の大地震でいうと、2、3日ほどで全団地を確認することができた。また、危ない箇所等は応急措置をした事例がある。水害等は職員の安否確認はないが、東京の多摩川の氾濫では、1階が浸水してしまうケースがあった際、リモートや電話等で対応した。状況を確認し、上の階に避難したら安全である等誘導しながら安否を確認した。その時は夜だったため、翌朝には20名程の応援職員で復旧対応を行った。補足になるが、大規模災害では、当社のみでは対応は難しい。市内事業者と連携して、他の団地を巡回するなど対応を行うつもりである。

高橋委員 御社のネットワークを通じて迅速に対応するという認識でよろしいか

株式会社東急コミュニティー おっしゃる通り。

小島副委員長 ふれあいサポート事業について。高齢化が進行している中で、居住者の年齢が上がっていく。資料では当該事業の希望者60世帯程度あったとあるが、今後必要性が増して、必ずしも希望者だけでよいのかなど問題がでてくる。手間というところを考えると月2回が現実的なことだろうと理解しているが、例えば、今はこちらからアプローチ

していつているが、今後は、居住者の方から、「私元気にやっていますよ」等、連絡をもらって安否確認をすることができないか。従来とは違う仕組みはあるか。教えていただきたい。

株式会社東急コミュニティー 他自治体の例では、訪問ではなくて定期的に自動電話をかける、という提案をしている自治体がある。やはり現状では、対面で話したいという要望が多い。今後対象者が増える。人手が足りない場合は、自動電話等の対応をしていきたい。

小島副委員長 防犯クイズ等はコミュニティーをつくっていく上でよい取り組みであると思うが、参加してもらって初めて意義がある。実際、どれくらいの人に参加しているか。

株式会社東急コミュニティー 今年度はあおぞら脳トレウォーキングでは10名程度参加した。防犯クイズは、別のイベントが重なって最終的には入居者3名であった。実際に入居者にはとても好評であった。次回開催の際にはもっと多くの方に来場してもらい盛り上げたい。

小島副委員長 参加してもらうことに意義があるため、イベントの周知も含めて対応していただきたい。

藤田委員 過去10年間の実績の中で、熱意というワードがあった。とてもありがたいワードである。その中で柏の市営住宅の課題として、入居率を上げること。共益費。管理人制度が課題となっている。その対応は何かあるか。お聞きしたい。もう一つは、対応が困難な苦情等が結構ある。例えば退去するとき修繕をするのが嫌である等のクレームが直接住宅政策課にくる。指定管理者として対応するべき責任範囲はどのように考えているか。

株式会社東急コミュニティー 入居率については、部屋の人気に偏りがあることが課題である。ホームページに部屋の写真を載せるなどして入居率の向上に繋げたい。共益費、管理人制度では、全国的に問題となってきた。他自治体では、自治会サポート業務、共益費収納業務が始まっている。今後5年間の中で柏市で導入できるものを模索していきたい。責任の所在については、住宅政策課と一緒に考えていき、より良い方法を導きだしたいと考えている。

奥田委員長 お客様対応のマンパワーについて、伺いたい。修繕などについて、住民から電話もらって、実際に修繕するのは1か月後、というのは困る。現在の管理の実態について伺いたい。

株式会社東急コミュニティー マンパワーについてはうまくまわっていると考え。緊急の度合いにもよるが、漏水等部屋の中で異変が起きたときは、翌営業日には何うようにしている。設備緊急センターも備えているため、土日を含めて対応ができる体制となっている。このため、緊急のものについて翌営業日には対応ができています。

(3) 候補者の選定

【決定事項】

- ・株式会社東急コミュニティーを柏市営住宅等の指定管理者候補者とする。