

議案第96号

議案名 公の施設（宝塚市営住宅）の指定管理者の指定について

資料9 これまでの指定管理者の検証について

これまでの指定管理者の検証について

1. 指定管理者制度について

指定管理者制度は、「多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理について民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の削減等を図ること」を目標として、2003年の地方自治法の改正により創設された制度です。

2. 宝塚市営住宅の指定管理者制度の導入

(1) 宝塚市営住宅管理条例の改正

2007年（平成19年）に宝塚市営住宅管理条例の改正を行いました。

【条例抜粋】

第61条の2（指定管理者による管理）

市営住宅及び共同施設の管理は、地方自治法第244条の2第3項の規定により、法人その他の団体であつて市長が指定するものに行わせるものとする。

第61条の4（指定管理者が行う業務）

- ① 入退去に関する業務
- ② 家賃及び駐車場使用料の徴収に関する業務
- ③ 入居者に係る連絡、相談、指導等に関する業務
- ④ 建物、設備、備品等の維持及び修繕に関する業務
- ⑤ 前各号に掲げるもののほか、市営住宅及び共同施設の管理に関し市長が必要があると認める業務

上記の条例により、市営住宅等の管理業務については指定管理者が管理することと定められています。

3. これまでの指定管理者

2008年（平成20年）4月から指定管理者による業務の実施

指定管理者

1期	2008年4月～2012年3月	日本管財（株）
2期	2012年4月～2013年3月	日本管財（株）
3期	2013年4月～現在	近鉄住宅管理（株）

※ 2012年度の指定管理者候補者において、候補者が「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」による処分を受けていたことを踏まえ、応募資格の欠格事由に、「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」による処分を受け2年を経過しない団体の項目を加えました。

4. 指定管理者制度の導入における効果

(1) 指定管理者制度導入後のサービス

① 受付窓口の時間延長（平日18時まで、土曜日も受付）

② コールセンターの開設（日曜日、休日、夜間）

月に18件程度のコールセンターへの問い合わせに対応している。

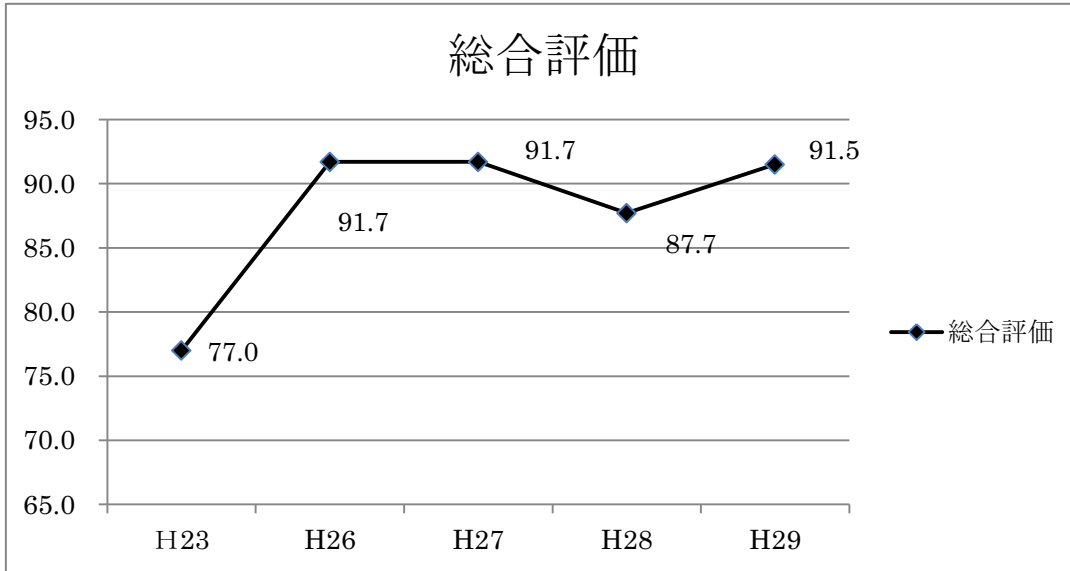
③ 迅速な修繕対応

④ 高齢者等巡回の実施

65才以上の単身者だけを対象。今後、65才以上の高齢者だけの世帯を対象に加え希望される方には月2回の巡回を実施します。なお、巡回を希望されない方には、郵便の滞留状況や電気メーターの稼働状況等の確認によるゆるやかな見守りも実施する予定です。

また、社会福祉協議会との連携も実施しています。

(2) 入居者アンケートの実施による指定管理者の評価



入居者アンケートにおける年度別総合評価（H23年度は、前指定管理者）

※総合評価の率は、「満足」「やや満足」「普通」と回答した率

「やや不満」「不満」と回答された方が減少傾向にあります。平成29年度に苦情や要望への対応に力を注いだ結果だと考えます。

(3) 入居者アンケートの結果（平成30年2月実施）

① 管理センターが土曜日も開設していることをしていますか？

知っている 66.0%

② 各種申請・手続きを管理センターで行っていることを知っていますか？

知っている 85.5%

③管理センターの対応について

イ.	職員の応対する対応	満足・やや満足	61.2%	普通	32.7%
ロ.	プライバシーの配慮	満足・やや満足	47.6%	普通	46.9%
ハ.	苦情や相談の対応	満足・やや満足	49.1%	普通	35.7%
ニ.	コールセンターの対応	満足・やや満足	39.5%	普通	48.4%

(4) 入居者アンケート結果を受けて

入居者アンケートにおいて、職員の応対、苦情や相談の対応、コールセンターの対応及び総合評価においておおむね高い評価を得ています。

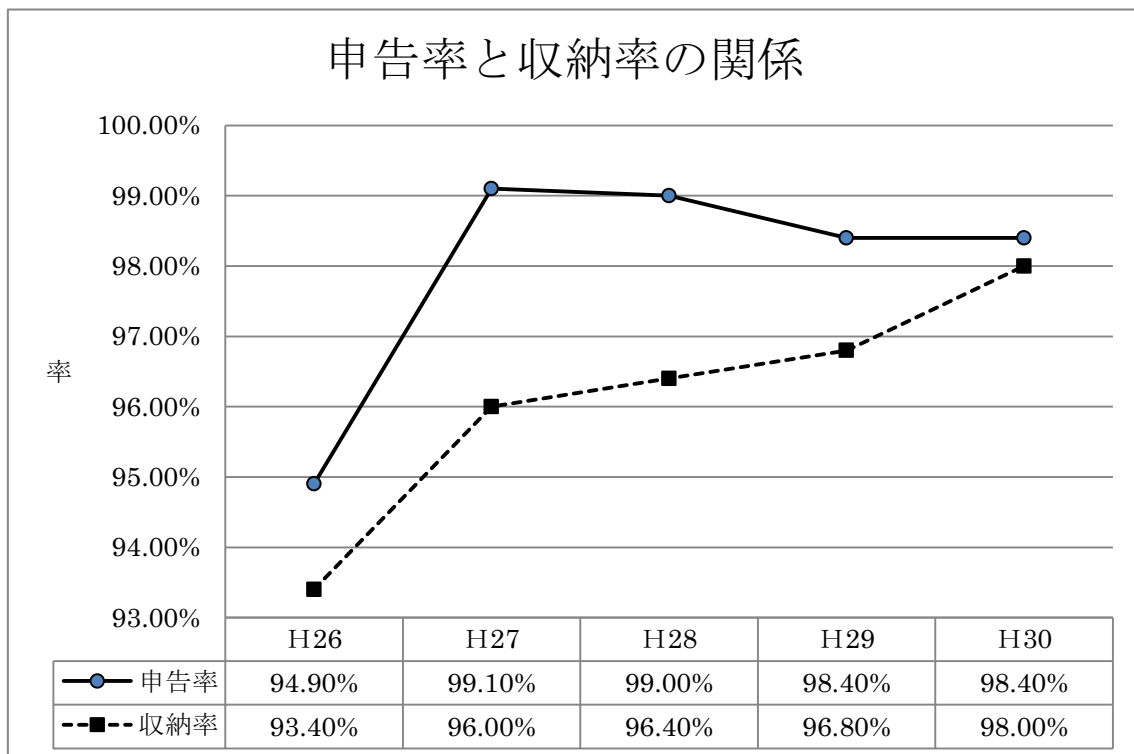
また、過去のアンケート結果と比較し対応等は改善している状況であります。

5. 家賃収納業務について

(1) 収入申告率と収納率の推移

これまで、収納率の向上については未納者に対する連絡を密に行うことでのみ対応してまいりました。しかし、収入申告率と収納率には相関関係が存在する様に思われます。

そもそも、収入申告をしない入居者については、家賃納付の意識が定着していないように想像される。収入申告をしなければ、近傍同種家賃となり、納付書が届いて家賃の額に驚き、結局、納付されないのではないかと想像する。



※申告率は、前年度の数値。平成30年度の収納率は想定値（目標値）

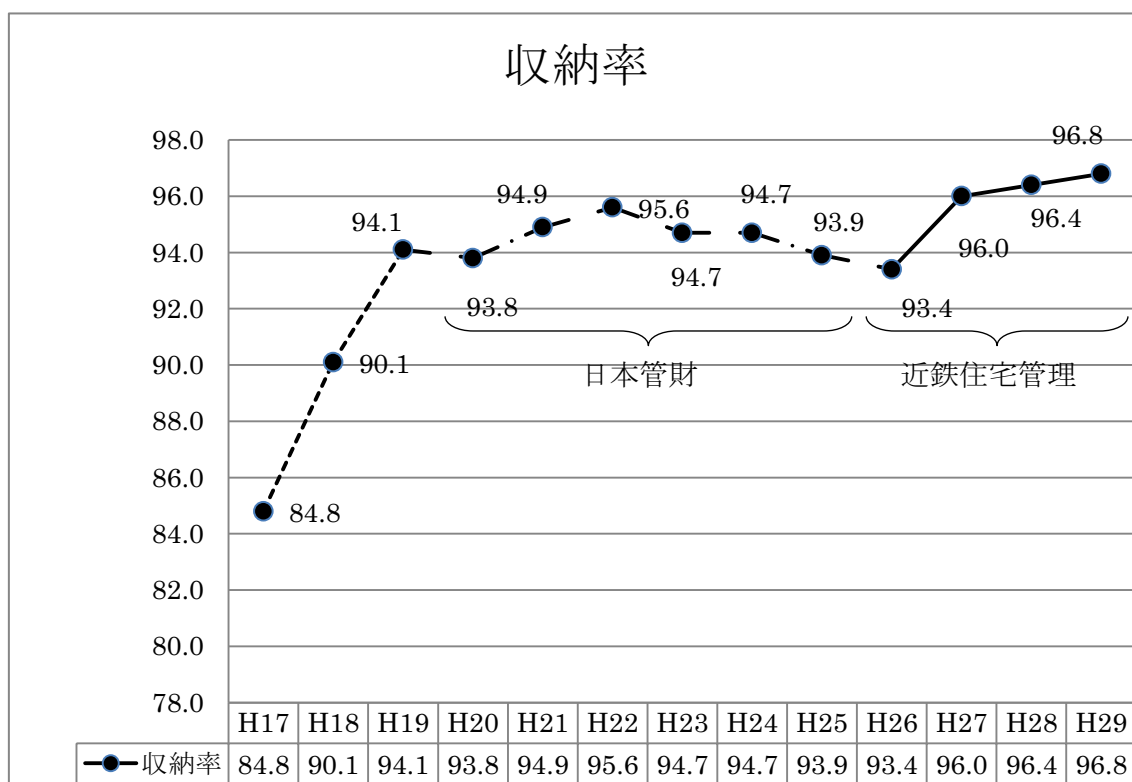
家賃の収納率については、平成 20 年度から平成 25 年度の指定管理者においては、収納率が一旦上向いたものの下降しつづけている。平成 26 年度から現指定管理者となったが、初年度の収納率は低迷したものの平成 27 年度からは、順調に上向きとなっている。

現指定管理者の収納率の向上のための取組については、入居者と顔の見える人間関係を構築するとともに、家賃算定の基礎となる「収入申告」の申告率の向上に取り組んだ結果、一定の成果を上げたものと考えられます。

高齢者等において、収入申告が行われない例があり、電話等では話が伝わらない場合など、収入申告を提出するよう働きかけを行い、適正な家賃を算出した上で納付していただく事例が少なからずあるとの事です。家賃に無関心、無頓着で滞納が発生しているようです。

この様な、きめ細かい対応により、収納率の向上を目指しています。

家賃徴収率の推移（家賃 現年度分）



(2) 長期滞納の防止

旧滞納整理事務処理要綱（平成16年4月）の見直しを行い、新滞納整理事務処理要綱（平成29年4月）を作成し、市と指定管理者との連携及び処理期日を明記し滞納処理が効率的に行える内容とし、継続的に滞納者との接触を図るよう努めました。その処理要綱において、長期滞納が発生しないよう、また、家賃の納付が困難な方に対しては、納付相談を実施するなど入居者に寄り添った対応を行うこととしています。

一方、電話や訪問に対応していただけない方や納付指導を実施しても指導にも応じていただけない方には、最終催告及び処分予告を行うこととしています。そのことにも応じていただけない方に対しては、明渡し催告や解除通告を行います。それでもなお、家賃の納付をせず住宅等を明渡さない場合は、訴えも辞さない方針としています。

6. 経費の縮減

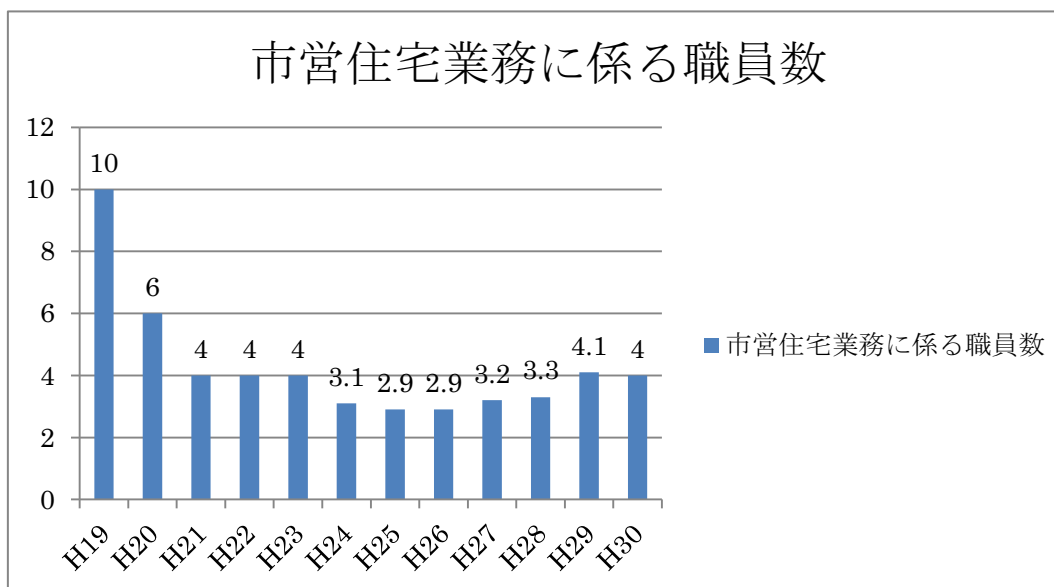
(1) 市職員の定数減

市営住宅業務に係る職員数

※ 市営住宅業務に係る職員は、専任職員と兼任職員により構成されるため、人数は整数値では無い。

平成19年度から平成22年度まで、事務分担表を参考に算出

平成23年度から平成29年度まで、事務事業評価における職員数



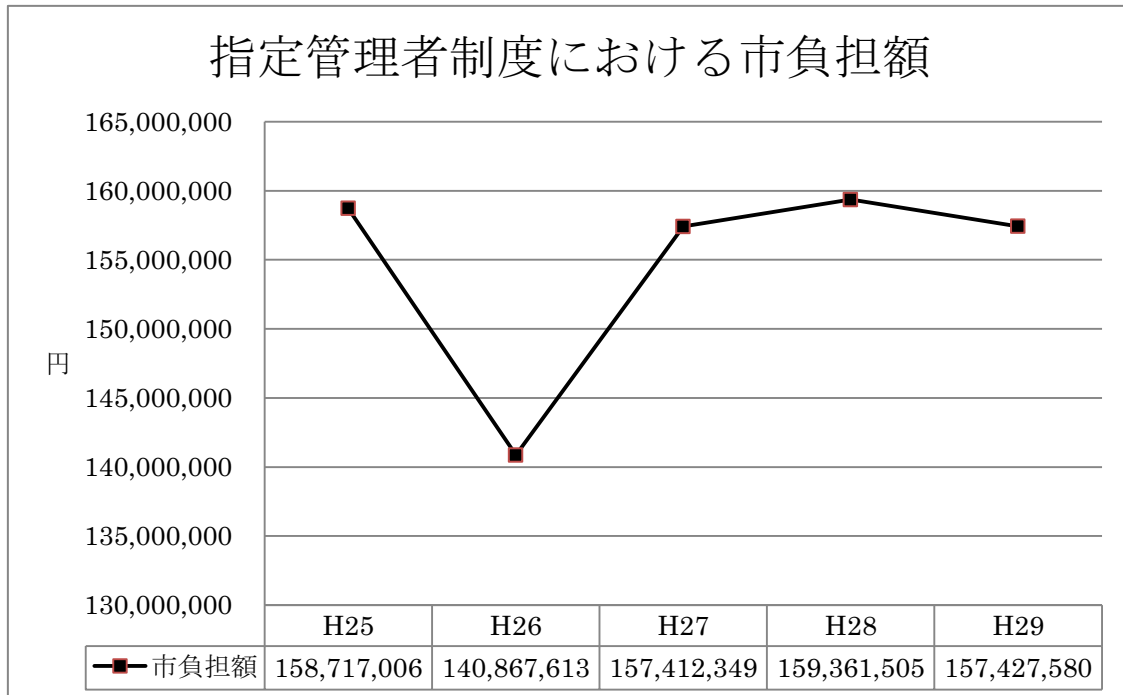
(2) 指定管理料の推移

5年間の指定管理期間においては、指定管理料は一律であるが、家賃・駐車場賃料の収納率が、指定管理者が設定した目標収納率に達しない場合は、収納率に応じて、翌年度の指定管理料から減額（年度ごとの協定により取決め）を行っています。

このことは、指定管理者の選定時に競争原理を導入したものです。

	指定管理料(税込)	減額する額	市負担額
H25	159,869,720	1,152,714	158,717,006
H26	161,082,500	20,214,887	140,867,613
H27	161,082,500	3,670,151	157,412,349
H28	161,082,500	1,720,995	159,361,505
H29	161,082,500	3,654,920	157,427,580

指定管理料のうち市負担額の推移（市負担額＝指定管理料－収納率に応じた減額）



7.まとめ

指定管理者制度の導入については、**市民サービスの向上と経費の削減**が大きな目的となっています。まとめとして、指定管理者制度を導入し11年目となっており、再度、所期の目的について検証します。

(1) 居住者サービスの向上

居住者に対するサービスの向上については、市直営管理時と比べ、窓口の開設時間の延長やコールセンターの設置など、マンション等の管理を行っている民間企業のノウハウが活かされ、大幅にサービスの向上が図れました。

また、入居者アンケートにおいても、おおむね良いと判断され市直営管理時と比べ、サービスの質・内容共に向上されています。

(2) 経費の縮減

経費の縮減については、収入と支出とに分けて分析が必要です。

収入においては、現在、収納率が上昇しており、収納率が向上することにより市財政に寄与しています。

支出においては、指定管理者制度を導入する前の職員数10人から4人となっており、市職員の人件費は縮減できています。

(3) 市内事業者への発注

指定管理者に対し、出来る限り修繕・改修工事においては、公平に市内業者に発注するよう指導をしています。

現管理者においては、入札（見積比較）を行い工事を発注しています。市内事業者への発注割合は、平成26年度から平成29年度において平均（金額ベース）93.5%となっており、高い水準を維持しています。

(4) 管理センター職員の雇用

現在の指定管理者の指定期間は5年であり、管理センターで働く職員においては、指定管理者が変更になることにより、転勤など職場環境が大きく変わる可能性があります。

民間企業活動に対し、市が介入することはできませんが、新たな指定管理者に対し、現管理者の職員を条件が合えば新たに雇用するよう要望を行い、労働者の立場に立った対応を要請する予定です。

8. 総括

これまで検証しましたように、市営住宅の指定管理者制度については、一定の成果が達成できたものと考えます。指定管理者制度導入の目的である、市民サービスの向上について一定の効果を上げていると共に、経費の節減も行えているものと考えます。

指定管理者制度の今後を考える上で、市営住宅を取り巻く環境について考える必要があります。

まず、市営住宅の現状は、管理戸数は1384戸あり、入居世帯数は、1298世帯で、現在の入居率は、93.8%（政策空家の野上・中ヶ谷住宅を除く、入居率は、95.3%）です。また、入居者の高齢化率は、61.1%で、特に、池ノ島第2住宅にあっては、96.7%であり超高齢化状態となっています。

また、建築後50年を経過する住宅も多く、大規模修繕工事においても2巡目を迎える状況です。

一方、人口減少時代を迎え、国立社会保障・人口問題研究所の発表によると、2045年までに日本の総人口は1億2709万人から1億642万人となり、今後30年で2,000万人以上減少するとの発表がありました。人口が16.3%減少することになります。さらに、ほぼ4割の方が高齢者になると言われています。

本市においても、人口減少時代に突入したものと考えます。

このような状況において、本市においても民生費が増加する一方であり、社会保障制度が崩壊するとも言われています。

さらに、市有建築物を維持することが困難な状況に直面しており、計画的な維持・保全工事の実施は出来ていない状況です。市営住宅においても、維持・保全工事の実施は厳しい状況です。

早急に現状及び今後の社会状況を分析し、住宅のセーフティネットの側面にも配慮しつつ、市営住宅の在り方についての方向性を見出す必要があります。ただし、現在の市財政状況を考えれば、市営住宅の運営管理にこれ以上の予算を掛けられるものでは無いと考えます。

「7.まとめ」で指定管理者制度の導入について述べましたとおり指定管理者制度を導入したことでサービス向上や経費の削減について、引き続き一定の効果が実現できていることから、今後も指定管理者制度を活用し、入居者ニーズに的確に応えられるようサービスレベルを維持すると共に経費の節減を図る必要があります。

以上