

第2回新潟市営住宅及び共同施設指定管理者申請者評価会議 議事録

日 時 令和2年9月28日(月) 午後1時から午後3時05分
会 場 新潟市役所 ふるまち庁舎4階 402会議室
評価委員 風間委員, 黒野委員, 栃倉委員 以上3名出席
事務局 高野課長, 宮崎課長補佐, 宮崎総務係長, 山口公共住宅管理係長, 田村公共住宅計画・維持係長, 総務係 関 以上6名出席
傍聴者 2名

内 容 要 旨

- 1: 開会
- 2: 評価会議開催打ち合わせ
- 3: 応募者プレゼンテーション及び質疑応答
 - (1) Aブロック応募 大成有楽・三愛ビル管理共同企業体
 - (2) Bブロック応募 株式会社新潟ビルサービス
- 4: 評価会議 議事
 - (1) 採点集計・得点確認
 - (2) 意見交換
- 5: 閉会

【議事録】

○開会

(宮崎課長補佐)

第2回新潟市営住宅及び共同施設指定管理者申請者評価会議を開催いたします。

私は本評価会議の事務局を務めます住環境政策課課長補佐の宮崎と申します。よろしくお願ひいたします。

本日の会議は本評価会議開催要項第6条の規定により公開としておりまして、本日は傍聴の方が2名いらっしゃいます。傍聴者の皆様におかれましては配布資料がありますが、会議次第3「応募申請者プレゼンテーション及び質疑応答」までを公開といたします。

次第4「評価会議 議事」については非公開とすべき情報を含む提出書類や、提案に基づいてその団体を評価すること及び委員の自由な発言機会を確保するためにも非公開とさせていただきます。会議次第3「応募申請者プレゼンテーション及び質疑応答」が終了しましたら、退席していただきますので、あらかじめご了承ください。

お手元の次第に沿って進めさせていただきます。次第2「評価会議開催打ち合わせ」についてです。はじめに、本日の会議資料を確認いたします。まず、事前に配布させていただいた書類の確認ですけれど

も、本日の会議次第、新潟市市営住宅及び共同施設指定管理者提出書類、これらが事前に配布した書類でございます。次に、本日配付させていただいたものです。新潟市営住宅及び共同施設指定管理者申請者事業計画書概要、指定管理者申請者評価会議進行表、市営住宅指定管理者申請者採点表、新潟市営住宅及び共同施設の管理運営について、各ブロック1枚ずつとなりますけれども、資料の不足はございませんでしょうか。

本日の会議の進め方についてご説明させていただきます。指定管理者申請者評価会議進行表をご覧ください。この後、Aブロックの申請者からおおむね10分程度のプレゼンテーションを行ってまいります。その後の質疑応答では、プレゼンテーション及び提出書類の内容に対する質疑を行っていただきます。配付した新潟市営住宅及び共同施設指定管理者申請者事業計画書概要は応募書類の記載事項を事務局でまとめたものでございます。質問時間は10分程度としておりますけれども、時間にとらわれず、活発なご質問をお願いできればと思っております。なお、事務局からも質問させていただく場合もございますが、あらかじめよろしくお願いたします。

質疑応答が終了しましたら申請者から退出してまいります。退出後、委員の皆様からお手元にある市営住宅指定管理者申請者の採点表によって採点をしていただきます。記載いただく箇所は、採点表の右側にある採点の欄、縦の列にそれぞれの項目別に点数を記載していただきます。点数は採点表の左上に記載がございますけれども、5段階評価で採点していただきます。採点欄の隣の配点欄が5点となっているものは、その5段階評価の点数を記載していただき、配点欄が10点となっているものは5段階評価の2倍の数値を評価点としていただきます。採点の時間はおおむね15分程度を予定しております。採点が終わりましたら次の申請者に入室していただきます。BブロックについてもAブロック同様の手順でプレゼンテーション、質疑応答、採点を行ってまいります。採点が終わりましたら20分程度の休憩をはさみ、事務局で得点の確認及び意見交換をさせていただければと思っております。会議の終了時刻はおおむね3時50分を予定しております。

また、本日は議事録作成のため録音させていただきますので、あらかじめご了承くださいと思います。

議事の進行につきましては、当課課長の高野が行うこととさせていただきます。よろしくお願いたします。

○評価会議開催打ち合わせ

(高野住環境政策課長)

課長の高野でございます。本日はお忙しい中お集まりいただきまして、大変ありがとうございます。2回目ということですがよろしくお願いたします。

議事に入る前に、今ほど事務局から会議の進め方等の説明がございました。それについて質疑があればお願いたします。よろしいでしょうか。

それでは議事に入ります。まず、応募状況についてでございます。北区と東区を管理単位とするAブロックにつきましては、現在の指定管理者である大成有楽・三愛ビル管理共同企業体の1者のみ。中央区、江南区、秋葉区、南区、西区、西蒲区を管理単位とするBブロックにつきましては、現在の指定管理者である株式会社新潟ビ

ルサービスの1者でございました。したがって、本日皆様から採点いただくのは合計2者ということでございます。

応募者を呼ぶ時間が1時25分ということでございます。それまで資料をご覧いただければと思います。質問があればご遠慮なくお願いいたします。

それでは、25分までよろしくをお願いいたします。

○応募申請者プレゼンテーション及び質疑応答

(1) Aブロック応募 大成有楽・三愛ビル管理共同企業体

(高野住環境政策課長)

それでは、Aブロックの申請者のプレゼンテーションに移ります。

大成有楽・三愛ビル管理共同企業体さんから概要等の説明をお願いいたします。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体：精野氏)

私は、大成有楽不動産新潟支店支店長の精野でございます。

こちらが、今回の企業体である三愛ビル管理の相田社長です。

左隣が本日発表を行います、今の万代サービスセンター所長の中川です。よろしくお願いいたします。

大成建設グループの一員として、全国でさまざまな施設管理を展開している弊社大成有楽不動産と、地元に根ざした三愛ビル管理と企業体を組んで、現在、3期目でございます。第4期目も過去13年間の実績とノウハウを生かし、さらに高いサービスを提供してお役に立ちたいという強い思いから、今回も応募いたしました。これから中川が発表いたしますが、共同企業体としてモチベーションを高く、今後も指定管理業務にあたってまいりたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体：中川氏)

先ほど、市の職員の方にお渡ししたが、先般提出いたしました提案書類ですが、33ページの様式9、プレゼンテーション概要書につきまして訂正がございます。修正版はお配りいただきたいと思います。差し替えをお願いいたします。

このたびはプレゼンテーションの機会を与えていただき、誠にありがとうございます。大成有楽・三愛ビル管理共同企業体のプレゼンテーションを始めます。よろしくお願いいたします。

私たちは3期13年にわたる経験とノウハウを基に、市民サービスの向上と効果的、効率的な運営を目指します。そのための方針、取組み、体制についての説明を画面に表示されている目次に従って進めてまいります。まず、事業計画書の5ページですが、管理、運営の基本方針です。一つ目の方針は、安心・安全な住環境の提供です。施設点検から潜んでいる危険を察知し、事故の発生を未然に防ぎます。入居者依頼の修繕については迅速な

対応と解決に努めます。緊急対応は24時間体制とします。こちらは住宅の専用部分、共用部分をご入居の皆様へ安心してご利用いただくための方針です。

二つ目の方針は、公平・公正な対応と多様性の尊重です。苦情相談に対しては中立的な立場を守りつつ、親切、丁寧な対応を心がけます。入居者、入居希望者、近隣住民など、かかわるすべての人々の人権を尊重します。研修や講習を実施し、職員のスキルアップにつなげます。こちらは市民の皆様との対話、コミュニケーションにおいての基本姿勢を方針としております。

三つ目の方針です。徹底した個人情報の保護と漏洩防止になります。関係法令を理解、遵守のうえ、個人情報保護方針を定めます。個人情報は適正に取得し、適正に利用し、適正に管理します。万が一、業務上知り得た個人情報が漏洩した場合は、各構成団体の罰則規定を適用します。日ごろから個人情報を取り扱う業務ですので、このような方針を定めて厳しく運用してまいります。

四つ目は、環境への配慮と業務の効率化、無駄のないコスト運営です。環境関連の法令を遵守し、環境汚染の予防と環境負荷の低減に努めます。環境マネジメントシステムにのっとり、業務及び環境活動に取り組みます。実績、経験を生かし、巡回や事務作業の効率化を進めていきます。高額な工事に関しては費用対効果や将来性について熟考したうえで提案します。地球環境の保護、貴市の予算を使って業務執行する立場としての基本方針を定めております。

これら四つの基本方針にのっとり運営してまいります。

続いて、事業計画書の9ページ、10ページのまとめになります。実現目標の一つである市民サービスの向上について、具体的にどのような体制で、どのように取り組んでいくかをご説明いたします。私たちは現指定管理者として、市民の皆様のさまざまな要望に対応してまいりました。入居にかかわる相談や急な修繕依頼、暮らしの悩みや制度に関する苦情。それらに対応するために私たちは万代サービスセンターを継続して市民の利便性を担保します。豊富な経験を持つ現スタッフが丁寧に対応します。高齢者などに配慮したサービスを提供します。緊急時の対応は24時間体制とします。計画的な研修や講習で職員のスキルアップを図ります。このような運営と取り組みによって入居者をはじめとする市民の皆様へ今以上の満足感を与えられると考えております。

もう一つの目標である効果的、効率的な運営につきまして、どのように実現させていくのかをご説明いたします。まず、社会的要求事項としまして、環境保護とコンプライアンスが挙げられます。市営住宅が抱える諸問題としまして、入居率の低下、施設の老朽化、高齢者向け住宅の不足、家賃など使用料の未納、滞納が挙げられます。これらに対し、効果が得られる取組みとしまして、私たちはごみの排出量を抑止しエコカーを採用します。職員の連携による業務の効率化を進めます。構成団体による業務監査を行います。個人情報の適正管理と適正使用を徹底します。運用面に主眼を置いた業務改善提案を行います。日常的な点検による施設の予防保全を重視します。使用料の納付指導を強化します。このように、企業としての社会的責任を果たしつつ、市営住宅行政におけるさまざまな課題に取り組むことで、業務効果と業務効率の向上が図れると考えております。

続きまして、貴施設の維持管理について述べさせていただきます。事業計画書の17ページ、18ページにあります。現ストックをいかに長期にわたって維持していくかが課題でございます。ここでは、保守及び修繕に関する方針と取組みをご説明いたします。保守につきましては、巡回係が日常的に建物の点検を行います。巡回係または修繕係に有資格者を配備します。法定点検、機器点検は年次計画を立てスケジュールどおりに実施します。コストの見直しなどを行い効率化を図ります。点検業者の報告や住宅管理人をはじめとする入居者からの連絡など、ネットワークを活用した保全に努めます。職員及び再委託業者には安全管理指導を徹底します。

次に、修繕につきましては、巡回係もしくは修繕係が現地で不具合を確認し、しかるべき業者を手配します。軽微な修繕に関しましては巡回係または修繕係が自ら処置します。修繕に伴う個人情報の取扱には細心の注意を払います。修繕発注する業者は地域の登録業者から選定します。ライフラインなど緊急を要する設備故障は24時間体制で対応します。比較や査定を行い適正価格で施工されるよう努めます。このような取組みで貴市の掲げる長寿命化計画に貢献し、入居者の安心安全な暮らしを支えてまいりたいと思います。

次に、サービスセンターを中心とした組織体制についてご説明いたします。こちらは、事業計画書の21ページから25ページまでのまとめとなります。サービスセンターは所長1名、事務係2名、督促係1名、巡回係2名、修繕係1名の計7名で運営してまいります。この体制で市民の皆様に対応し、貴市と連携してまいります。サービスセンターの営業時間は平日8時半から18時まで、土曜日は8時半から正午までとなります。営業時間外の電話連絡や通報につきましてはコールセンターに自動転送されます。サポート体制ですが、構成団体である2者が運営委員会を立ち上げサービスセンターを支援します。この画面には表示されておきませんが、大規模災害や大きなプロジェクトの際には、代表団体本社のサポートもでございます。

以上で、当共同企業体の運営方針、運営体制について説明は終了いたしますが、最後に、昨今の新型コロナウイルス感染症につきまして触れておきたいと思います。首都圏を中心に感染拡大した新型コロナウイルス感染症は感染者数で地域間に格差こそございますが、いまや全国的な広がりを見せております。新潟県内、新潟市内の感染者数が少ないこともあり、今のところ本業務に支障を来す事態には陥ってはおりませんが、今後はこれまで講じてきた感染防止対策だけでは不十分だと考えております。職員が感染した場合や窓口を閉鎖する場合などさまざまな事態を想定して私たちは準備をします。構成団体のサポートや関係先とのネットワークを存分に生かし、コロナ禍と呼ばれる厳しい環境の中でも安定した市営住宅行政サービスを提供してまいります。

ご静聴ありがとうございました。

(高野住環境政策課長)

ありがとうございました。

質疑に移りたいと思います。ただいまプレゼンテーションいただきました。また、資料の提出もでございます。委員の方から質疑がございましたらお願いいたします。

(黒野委員)

運営のことについて、最初にご説明いただいた窓口のサービスセンターを万代に設置され続けられるということですが、担当しているAブロックというか、北区と東区だと思うのですが、住民の方にとって、もちろん便利なところはもちろんよく把握しておりますけれども、必ずしも歩いていけるところはないかもしれないといったことについて、何かお考えはございますか。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体：中川氏)

これは、開設当初から、その当時の市職員の方から東区役所などにあるべきなのではないかと言われていたのですが、市営住宅はそのころから高齢者も多く、車を運転していくにはさすがに万代は駐車場の関係などで不便かもしれませんけれども、電車でもバスでもアクセスしやすいという1点を一番優位ととらえるべきではないかということで決定しました。仕事をされている方なども万代などはオフィスビルが建ち並んでいるところですし、帰りに寄れるなど、ひょっとしたら私たちはそれしか聞こえていないかもしれませんけれども、ご好評いただいていると思いますので、継続設置させていただく方向にしました。

(栃倉委員)

先ほどのお話の中で、高齢者へのサービスということがあったのですが、今、新潟市の高齢化率は30パーセント近くです。新潟市は28パーセントくらいですが、私のところは30パーセントをオーバーしているわけですが、その方々がサービスセンターへ電話して具合が悪いとか、障がい者の方のお手伝いをしてくれとか、そういったこともないわけではないだろうと思うのです。そういったこともそちらで管理されているのでしょうか。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体：中川氏)

どのように具体的に対応しているか申し上げますと、まず、入居者負担区分。入居さんが負担する、もしくは自分で取り替えるといった修繕区分がございまして、特に消耗品でしょうか、証明の取り替え、電球の交換とか水栓コマとかパッキンの水漏れの対処とか、そういったものはさすがに高齢者の方や障がい者の方には困難な作業だと思います。こういう場合は材料費こそその方に負担していただきますけれども、うちの巡回係と修繕係は熟練ですので、材料費だけいただいて作業は受け持つという対応をしております。また、求めに応じて家賃等の収納、うちの督促係が出向いて訪問徴収を行うということも承っております。

(風間委員)

先ほど、新型コロナウイルス感染症対策について少し触れられているのですが、今の状況下で、具体的にどのような対応をとってきたのでしょうか。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体：中川氏)

私たちは、3月くらいに感染拡大の予兆があったときから、代表団体本社からのサポートでマスクが切れない

ように提供していただいて、職員全員のマスク着用を徹底しました。万代サービスセンターの窓口にはすぐに消毒液を設置し、総務課ともう一つは窓口カウンターにそのようなシールドをすべて設けて、入居者、来店される方々の感染防止策に努めました。また、市役所本庁に出向いて、外部で行うときも私たちが消毒液を持って行って入口に設置して、必ず手指消毒する。あとはソーシャルディスタンスがとれるように間隔を空けて着席するように指導して実施しました。今までの感染防止策とか新型コロナウイルス感染症対策はここまでになります。

これからにつきましては、ここでもお話ししましたが、職員が感染した場合なども考えておまして、運よく私たちが3期にわたり13年もこの業務を務めてまいりましたので、電話当番、電話口にだれか一人出れば、すべての要望、苦情、修繕依頼をすべて、入居者に関しては対応できると思っております。リモートとまではいいませんが、あえてセンターを閉鎖してでもこちらは営業できるのかなど。新潟市営住宅にお住まいの方々、入居を希望されている方々のサービスというのは途絶えることはないのではないかと考えております。

(高野住環境政策課長)

ほかにはよろしいでしょうか。

私から1点だけ。13年間やっていただいている、入居者の方の特性、要望など変わってきていると感ぜられるところがもしあれば、お教えてください。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体：中川氏)

要望といいますと、入居者というよりは入居申込者に感じる事柄なのではございますけれども、高齢化が進んでおまして、単身の物件が少ないと。高齢者向けの住宅であるとか、高齢者は単身で入られる方が多いのではございますけれども、単身向けの住宅が少ないという要望が多かったように感じています。最近多くなってきたように感じています。

(宮崎課長補佐)

13年間やってきていただく中で、原価管理の意識もかなり改善してきているのだらうと思っておりますけれども、この13年間の中で経費削減といいますか、コスト削減、原価管理の中で特にどのようなところに注意して削減効果に努めてきたとか、アピールできる部分があれば教えていただきたいと思っております。

(大成有楽・三愛ビル管理共同企業体：中川氏)

経験を基にスキルアップしていますので、我々職員の中で役割分担表は事業計画書のほうに載っていて、一応、線引きはしているのですが、その垣根を越えて、それぞれのフォローに回れるようになっています。繁忙期が3月、4月、夏場におとずれるのですが、窓口業務を行いながら、例えば配付する書類の発送準備をしたり、営業時間内にそういったものを集中して行えるようになりまして、そのほかは場所もみんな把握しておりますので、巡回ルートとかそういったものは、どう行けば効率的に回れるかといったことを考えて回って

おります。先ほど修繕のほうで話をしましたが、簡単な修繕については職員自ら処置できるようになってきていますので、そういったことで経費削減、修繕費工事費の削減などにつなげているのではないかと思います。

(高野住環境政策課長)

ほかにはよろしいでしょうか。

ないようですので、以上で大成有楽・三愛ビル管理共同企業体のヒアリングを終了します。

(2) Bブロック応募 株式会社新潟ビルサービス

(高野住環境政策課長)

続きまして、Bブロックになります。株式会社新潟ビルサービスになります。

それでは、株式会社新潟ビルサービスから概要等の説明をお願いいたします。

(株式会社新潟ビルサービス：白石氏)

本日はこのようなプレゼンテーションの場を与えていただきまして、誠にありがとうございます。私は本社で指定管理の担当課長をしております白石と申します。よろしく申し上げます。

こちらが、現在、白山サービスセンターでセンター長をしております登坂でございます。

本日は我々二人でプレゼンテーション及び後の質問対応をさせていただきますので、よろしく申し上げます。

(株式会社新潟ビルサービス：登坂氏)

株式会社新潟ビルサービスは昭和30年の新潟大火後、新潟市東中通にビルが建ち始めたときに、県内で初めて清掃業を始め60年以上の時が流れました。その間、設備管理、警備、防犯、防災、マンション管理まで業務範囲を広げ、さらに平成16年より指定管理にも取り組み、建物、施設全般の運營業務まで拡大してまいりました。地元新潟を愛し、その新潟で安定した経営を続け今日に至っております。市営住宅の指定管理Bブロックを私たちに引き続きお任せいただきたく、再度応募させていただきました。

基本方針ですが、指定管理者は公共性、公益性の高い業務であり、大きな責任を伴います。私たちは公的な立場をわきまえ、入居者の方々が健康で文化的に安定した生活を望むことができる環境を整備し、また社会福祉の増進に寄与することを目的都市、施設価値を最大限に高めていきたいと考えております。そのためには業務仕様書に従ったうえで、入居される方の目線に立ったサービスの提供と適切な管理の運営を法令に従い行っていくことが不可欠であると考えています。効率的、効果的な運用として、例えば給湯器凍結によるトラブルを未然に防ぐため、入居者の方がたに、寒くなる前に凍結防止の資料を配付。それを何年か周知徹底いたしました。平成29年度、新潟で大雪が降ったあの大寒波の年、それが功を奏して給湯器トラブルが驚くほど少なく、修繕費の抑制

につながったこともありましたが、このように入居者の方々に設備の正しい使い方を知っていただくことも続けてまいります。

新サービスの向上として入居者の方々や入居希望者の方々に対して親切丁寧な分かりやすい対応を心がけています。市営住宅にはご高齢の方、障がいをお持ちの方、さまざまな方がいらっしゃいます。実際の管理業務においては福祉的な要素もあり、そのような案件に対しても可能な限りご本人の同意を得ながら関連機関につないでいくなどして、問題の解決に導くよう努力いたします。例えばお一人暮らしのご高齢の方について、ご近所の方からお一人暮らしが大変そうだと伺った場合は速やかにご親族に状況を報告しご相談。また同様のケースで、ご親族がいない場合やご協力いただけない場合、地域包括支援センターなどとともに、個人情報保護に留意しながら対応を模索いたします。また、入居される方の高齢化に伴い、デイサービスなどを利用される方も増えておりますので、これまで続けてきた介護者用駐車場増設の検討を引き続き進めてまいります。

管理実績についてですが、当社は専門知識を持ったマンション管理部、設備部などにおいて管理組合の運営や構造上の技術的問題、集合住宅の管理に関して管理組合の管理者などの相談に応じ、助言、指導、その他援助する業務を行っています。市営住宅では現在、中央区、江南区、秋葉区、南区、西区、西蒲区の43住宅、2,737戸、駐車場28か所、1,512区画の管理運営をしております。施設の修繕に関しては、新潟市市営住宅長寿命化計画に従い、巡回業務を徹底し問題をいち早く発見し対応いたします。入居される方からの修繕依頼は、まず状況を伺い、現地確認にて指定管理者が行うべきか。入居される方による負担化を明確にし、こちらが行うべき修繕には速やかに対応いたします。

平成31年度の実績として、緊急修繕が873件、可能なものは自社施工を行うことで費用を安く抑えることができました。空き家修繕では、決められた予算の中でコスト意識高め、目標60件のところ74件を修繕いたしました。当社はこの表のように多くの資格者を有しており、市営住宅の保守点検に関してさまざまにバックアップしていきます。保守管理については本社専門スタッフとサービスセンター修繕担当者が協議のうえ業務を実施いたします。また、エレベーターなどの専門的な知識を必要とするものは該当業者に委託しております。

さまざまな方からの要望や苦情に関しては、まず、その方の話を丁寧に聞き取ることを心がけます。指定管理者ができることと、できないこととお話しし、できることは早期に対応。できないことはなぜできないかを述べ説得いたします。特に入居者同士のトラブルは中立な立場を保ち、本人同士の解決を望みます。しかし、お話を伺うことも大切な仕事ですので、十分にお話を伺い、たとえ解決できなくても、そのようなことがあると承知し、内容によっては新潟市にご相談いたします。経験上、十分にお話を伺うことによって、解決はできなくても、ご本人のお気持ちがある程度おさまることは少なくありません。組織の構成としては、事務的業務は市営住宅の指定管理が始まった当初からのベテランスタッフを中心に3名、修繕的業務は副センター長を中心に3名と本社から1名が常駐、統括責任者としてセンター長を置き、合計8名にて、通常の業務からさまざまな起こる問題に対応できる体制を構築しております。今後も全員が市営住宅の管理にやりがいを持ち、引き続き勤務をする

ことを希望しております。

当社は、受託現場のトラブルに対応することができる365日24時間稼働している集中管理センターを中央区の本社に有しています。サービスセンターの時間外であっても、本社集中管理センターが緊急事態に対応し、入居される方からのご連絡を受け、白山サービスセンターの所員に連絡をとることや、集中管理センターで対応することができます。

最後になりましたが、私たちはこれまで13年間、指定管理業者として市営住宅を管理してまいりました。その経験と知識は大きな財産です。しかしそれはややもすると慢心を生み、以前、それでよかったという理由で時代の変化、要求を見失い、ただ過不足なくこなせばいいやという考えに陥りがちです。指定管理は年に一度、市役所から年度の評価をいただきます。こちらは平成23年度からの評価です。平成23年度は東日本大震災の被災者受入れに対応したことで、その他の項目でA判定をいただきました。その後、平成27年度まですべての項目で要求水準が達成されているとのB判定をいただいております。

そこで私たちは、平成28年度から通常の業務でA判定をいただくという目標を立てました。要求水準に達するB判定をいただくことは、指定管理者として役割を果たしているものと理解しておりますが、それに満足することなく、一段上の、その達成度、内容が優れているというA判定をいただくために何をしたらいいかという意識を持ちながら業務を行いました。そこには慢心を生むことも時代の変化、要求を見失うことも、ただ過不足なくこなせばいいやと考えることなどあってはなりません。その甲斐もありまして、平成28年度にA判定をいただき、翌平成29年度も別の項目でいただきました。平成30年度も同様に努力をいたしました、残念ながらすべてB判定。スタッフみんなで大変悔しい思いをしましたが、令和元年度はA判定を二ついただきました。

そして今もその挑戦は続いています。どうか皆さん、引き続き私たちに市営住宅の管理をお任せいただけないでしょうか。13年の経験と知識を持ち、現状に満足することなく、今後も挑戦を続けてまいります。住宅に困窮される方々に住まいを提供するという社会的役割の大きな事業、それに私たちの会社が携われることを誇りに感じ、業務をより高い目標を持ちそれを遂行する。私たちはここでそのことを皆さんにお誓い申し上げます。

ご静聴ありがとうございました。よろしく願いいたします。

(高野住環境政策課長)

ありがとうございました。

それでは、質疑に入りたいと思います。今ほどプレゼンテーションいただきました。また、資料の提出もごございます。併せて委員の皆様から質疑があればお願いいたします。

(黒野委員)

資料の中で、ホームページを作られていて、その中で入居者の方々や多くの方々に情報提供をされているというところを書いているのですが、それはどの程度更新されているとか、あるいはそれを作られたことでどの程度効

果的だったかというかというか、ホームページがいいのかどうかとか、入居者の感想。担当する区域が広いので、この地域の方にはこんな住宅がご利用いただけるとか、そういったことをやっていただいている、何かございましたら聞かせたいと思います。

(株式会社新潟ビルサービス：登坂氏)

ホームページについてですけれども、こういう時代にですので、ホームページを多くの方から見ていただける可能性があると思います。どれくらいが見ているかカウントはしていないのですが、いろいろな情報を載せて、市営住宅はどこに何があるのかということを知っていただく。抽選会に来て当たって初めて、ここはどこですかと聞かれる方がいらっしゃるのですが、そういう方もいらっしゃるくらいですから、大変有効なものであると思っています。ただ、正直言います、いろいろな方がいらっしゃいますので、パソコンを持って、それを見るという環境がない方が住宅困窮者の方には多くいらっしゃると思いますので、その点ではこれがオールマイティではないということは十分承知のうえ、電話をいただいたときに、資料はうちにありますので取りに来てくださいとか、環境さえあればホームページを見てくださいといった回答をさせていただいたことがございます。

(株式会社新潟ビルサービス：白石氏)

更新については、基本的な回数でいうと、年に一、二度という形で、年度が替わるたびに大きな変更がありますので、それ意向は新たに入居したり出たりという細かい部分まではなかなか見きれていないという状況ではあります。

(栃倉委員)

今、新潟市も高齢化が進みまして、30パーセントに近い方々がいらっしゃるわけですが、その中でも体のご不自由な方がいらっしゃるわけですね。そういったことのトラブルとか、何か連絡があったら関係機関、社会福祉協議会や市の住環境政策課、また民生委員のほうへ連絡すると言われたのですが、それが発生したときに、現地へ行って確認してからどのようにアクションを起こすかということなのですね。

(株式会社新潟ビルサービス：登坂氏)

そうですね。例えば最近、何とかおばあちゃんを二、三日見ていないと。新聞が三日分たまっていますということがありますが、まずはお身内の方に連絡をとって、入院しているとかしていないなどの確認を行ったうえで、地域包括支援センターなどからも情報を得ていますので、いろいろと確認したうえで、どうやら中で倒れているのではないかとということがあった際には、すでに出動しながらそこら辺の確認を行って、現地に行って、我々は鍵を持っていませんので、民間の鍵屋さんに来ていただいて、鍵を開けてもらって、警察官立ち会いのもとで中に入り確認する場合は安否確認に関しては多いです。昨年も非常に暑かったので、脱水症状で体温が40度だと言っていましたけれども、それで一命を取り留めたということもございました。

高齢化ということからいろいろな問題を生んでいることもありまして、ご高齢であるがために自治会の運営といったものが難しくなっていくという現実もございます。掃除に出でこないから罰金を取られたとか、これはいいのでしょうかといったお問い合わせもありますが、自治会活動に関しては私たちは介入できないのでお話だけを伺っていますけれども、法令、いろいろな問題をはらんでいると思いますが。特に現場に行かないと分からないことが多いので、現場に行かせていただいています。

(栃倉委員)

市民の安全・安心、市営住宅に入っている皆さんにそういったことをPRすることが必要だと思いますので、よろしくお願ひしたいと思います。

(宮崎課長補佐)

13年間、今まで指定管理をしていただきまして、原価管理という意識がかなり醸成されてきているのではないかと思いますけれども、これまでの経費削減、コスト削減について、何かアピールある部分あれば教えていただきたいと思ひますし、この先、次年度以降指定管理を受けた場合、こういった形でよりコスト削減が図っていけるということをおアピールできる部分があれば教えていただきたいと思ひます。

(株式会社新潟ビルサービス：登坂氏)

コスト削減ということに関しては、修繕の分野において、これだけ長くやらせていただいているので、業者さんと非常に良好なつながりを持たせていただいています。それによって、業者さんに見積をとらせていただいたり、見積の中をよく見させていただいたりして、これはいらぬのではないかということをやったり、経験上得たコストのかからないやり方といったことで、修繕に関してはいろいろと経費節減等ができると、特に修繕の費用が多くなっておりますので、緊急修繕、空き家修繕とかつてに比べて相当金額も上がっている部分もあるので、そのポイントが一番経費節減。同じお金を使ってもより有効に使うことができると、我々はそのように考へておりますが、そこら辺のところは今まで培ったものではないかと自負しております。

(高野住環境政策課長)

ほかにはよろしいでしょうか。

ないようですので、以上で株式会社新潟ビルサービスのヒアリングを終了します。